

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ:

«ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ  
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ»

Υπεύθυνη καθηγήτρια:

Μαρία Βενιέρη- Ιγγλέση

Επιμέλεια:

Καλούδη Μαρκέλλα

ΠΑΤΡΑ 2008

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ σελ.7

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

- 1.1 Ορισμός ποιότητας σελ.9
- 1.2 Ορισμός προϊόντος σελ.9
- 1.3 Τεχνική ποιότητα σελ.11
- 1.4 Διοίκηση ολικής ποιότητας σελ.11
- 1.5 Ορισμός Διασφάλισης Ποιότητας σελ.11
- 1.6 Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας σελ.12
- 1.7 Λόγοι επιδίωξης της ποιότητας σελ.13
- 1.8 The International Organization for Standardization (ISO) σελ.16
- 1.9 Λόγοι χρήσης της τυποποίησης σελ.17
- 1.10 Τα οφέλη χρήσης της τυποποίησης σελ.18
- 1.11 Μέλη του ISO σελ.19
- 1.12 Η χρηματοδότηση της εργασίας του ISO σελ.19
- 1.13 Η δημιουργία των προτύπων σελ.20
- 1.14 Τα πρότυπα της σειράς ISO είναι υποχρεωτικά; σελ.21

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

- 2.1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ σελ. 24
- 2.2 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ σελ.25
- 2.3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Προϋποθέσεις σε επίπεδο Διοίκησης)
  - 2.3.1 Πολιτική Ποιότητας - Στόχοι Ποιότητας σελ. 26
  - 2.3.2 Οργάνωση σελ. 26
    - 2.3.2.1 Υπευθυνότητα και δικαιοδοσία σελ.26

- 2.3.2.2 Προσωπικό και μέσα για την επαλήθευση σελ.27
- 2.3.2.3 Εκπρόσωπος της Διοίκησης σελ.27
- 2.3.3 Ανασκόπηση από την Διοίκηση σελ.28
- 2.4 ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ σελ.28
- 2.5 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ σελ.30
- 2.6 ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ σελ.31
  - 2.6.1 Προγραμματισμός σχεδιασμού και ανάπτυξης σελ.31
  - 2.6.2 Οργανωτικές και τεχνικές συνεργασίες σελ.32
  - 2.6.3. Δεδομένα σχεδιασμού σελ.32
  - 2.6.4 Αποτελέσματα σχεδιασμού σελ.33
  - 2.6.5 Ανασκόπηση του σχεδιασμού σελ.34
  - 2.6.6 Επαλήθευση σχεδιασμού σελ.34
  - 2.6.7 Επικύρωση σχεδιασμού σελ.35
- 2.7 ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ σελ.35
- 2.8 ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ σελ. 36
  - 2.8.1 Γενικά σελ. 36
  - 2.8.2 Αξιολόγηση προμηθευτών σελ.37
  - 2.8.3 Δεδομένα προμηθειών σελ.38
  - 2.8.4 Επαλήθευση των προμηθευόμενων προϊόντων σελ.39
- 2.9 ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ σελ.39
- 2.10 ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ σελ.40
- 2.11 ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ (OPERATIONS) σελ.41
- 2.12 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΕΣ σελ. 43
- 2.13.ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ, ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΩΝ σελ.44
- 2.14 ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΩΝ σελ.45
- 2.15 ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ σελ.46
  - 2.15.1 Ανασκόπηση της μη συμμόρφωσης και διάθεσης σελ.46
- 2.16 ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ σελ.47

- 2.17 ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ, ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗ σελ.48
  - 2.17.2 Μεταχείριση σελ.48
  - 2.17.3 Αποθήκευση σελ.48
  - 2.17.4 Συσκευασία σελ.49
  - 2.17.5 Παράδοση σελ.49
- 2.18 ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ σελ.50
- 2.19 ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ σελ.51
- 2.20 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ σελ.51
- 2.21 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ σελ.52
- 2.22 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ σελ.52

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

- 3.1.1. HAZARD ANALYSIS CRITICAL CONTROL POINTS σελ.54
- 3.1.2 Σύστημα διαχείρισης της υγιεινής και της ασφάλειας των τροφίμων (HACCP) σελ.57
- 3.2 ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ σελ.61
  - 3.2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ σελ.61
  - 3.2.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ σελ.61
- 3.3 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ σελ.62
  - 3.3.1 Ο σχεδιασμός, η διαρρύθμιση ,η κατασκευή και οι διαστάσεις των χώρων και των τροφίμων σελ.63
  - 3.3.2 ΧΩΡΟΙ ΠΛΥΣΕΩΣ, ΝΙΠΤΗΡΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ σελ.70
  - 3.3.3 ΕΞΑΕΡΙΣΜΟΣ σελ.71
  - 3.3.4 ΦΩΤΙΣΜΟΣ σελ.73
  - 3.3.5 ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΕΙΣ σελ.74
  - 3.3.6 ΑΠΟΔΥΤΗΡΙΑ σελ.75

### 3.4 ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ Ή ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ σελ76

3.4.1 ΔΑΠΕΔΑ σελ76

3.4.2 ΤΟΙΧΟΙ σελ.78

3.4.3 ΟΡΟΦΕΣ σελ.79

3.4.4 ΠΟΡΤΕΣ – ΠΑΡΑΘΥΡΑ σελ.79

3.4.5 ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΠΟΥ ΕΡΧΟΝΤΑΙ ΣΕ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ  
σελ.81

3.4.6 ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ – ΑΠΟΛΥΜΑΝΣΗ σελ.83

3.4.7 ΠΛΥΣΙΜΟ ΤΡΟΦΙΜΩΝ σελ.88

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ σελ.70

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ σελ.96

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

6.1 ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΑ ΤΡΟΦΩΝ σελ.100

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

7.1 ΠΑΡΟΧΗ ΝΕΡΟΥ σελ.105

7.2 ΠΑΓΟΣ σελ.106

7.3 ΑΤΜΟΣ σελ.106

7.4 ΜΗ ΠΟΣΙΜΟ ΝΕΡΟ σελ.107

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

8.1 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ, ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΤΟΜΙΚΗ ΥΓΙΕΙΝΗ σελ.108

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

9.1 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ σελ.113

9.2 ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ σελ.115

9.3 ΘΕΡΜΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ σελ.116

9.4 ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ – ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ σελ.117

9.5 ΕΚΘΕΣΗ ΣΕ ΠΡΟΘΗΚΕΣ – ΜΠΟΥΦΕ σελ.120

9.6 ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ σελ.122

9.7. ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΡΩΚΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΝΤΟΜΩΝ σελ.123

9.8 ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΕΣ ΟΥΣΙΕΣ σελ.124

9.9 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ σελ.125

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

10.1 ΣΗΜΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ σελ.126

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ  
ΣΤΙΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΕΣ ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΕΣ σελ.132
2. ΤΡΟΦΙΜΑ ΥΨΗΛΗΣ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ σελ.139
3. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ Ή ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ ΠΡΩΤΩΝ ΥΛΩΝ  
σελ.143
4. ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΕΣ ΑΣΦΑΛΟΥΣ ΨΗΣΙΜΑΤΟΣ σελ.146
5. ΟΡΟΛΟΓΙΑ σελ.149
6. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ σελ.161

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός της παρακάτω πτυχιακής εργασίας, η οποία αφορά το πρότυπο ποιότητας ISO 9001:2000, είναι η παρουσίαση και ανάλυση του προτύπου πιστοποίησης. Ο στόχος της εργασίας αυτής επικεντρώνεται στην εφαρμογή του παραπάνω προτύπου στον τομέα του τουρισμού και πιο συγκεκριμένα στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Είναι χωρισμένη σε δέκα μέρη και το παράρτημα.

Το πρώτο κεφάλαιο περιέχει ορισμούς και σχόλια σχετικά με την ποιότητα, τη διασφάλιση ποιότητας, το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO) και την σειρά προτύπων ISO 9000. Συγκεκριμένα, αναφέρεται στην εφαρμογή της ποιότητας στις τουριστικές επιχειρήσεις και αναζητείται τι ακριβώς περιμένει ο πελάτης να συναντήσει σε αυτές. Μαθαίνουμε πως λειτουργεί ο ISO, ποια είναι τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 και ποιες οι διαφορές μεταξύ παλιάς και νέας έκδοσης.

Το δεύτερο κεφάλαιο ασχολείται με τον σκοπό, τις απαιτήσεις του συστήματος ποιότητας και την πολιτική της ποιότητας τα οποία αποτελούν και το θέμα της εργασίας. Επισημαίνονται οι απαιτήσεις, το αντικείμενο του νέου προτύπου, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο εφαρμόζεται σε μία επιχείρηση. Επίσης, δίδεται ιδιαίτερη έμφαση στον έλεγχο και προγραμματισμό του σχεδιασμού ανάπτυξής του.

Κεντρικό θέμα του τρίτου κεφαλαίου είναι η χρήση του συστήματος διαχείρισης της υγιεινής και της ασφάλειας των τροφίμων, HACCP. Περιγράφονται οι κανόνες υγιεινής και πως αυτοί εφαρμόζονται στα εστιατόρια και ξενοδοχεία καθώς και το περιεχόμενο, οι απαιτήσεις και οι υποχρεώσεις του νέου προτύπου ποιότητας στον τουρισμό.

Το τέταρτο κεφάλαιο, αναφέρεται στην μεταφορά των τροφίμων, τον τρόπο με τον οποίο γίνεται και τους κανόνες σύμφωνα με τους οποίους

πρέπει να είναι συμμορφωμένοι και οι προμηθευτές αλλά και οι υπάλληλοι του ξενοδοχείου.

Το πέμπτο κεφάλαιο, αναφέρεται στα εργαλεία, τα σκεύη, τα μηχανήματα και γενικότερα τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται σε μία κουζίνα και επισημαίνει τον βαθμό στον οποίο πρέπει να καθαρίζονται. Στο έκτο κεφάλαιο, γίνεται λόγος για τα απορρίμματα τροφών και την κατάλληλη πρόβλεψη που πρέπει να υπάρχει για την απομάκρυνση αλλά και για τους χώρους αποθήκευσής τους.

Στο έβδομο κεφάλαιο, δίνεται έμφαση στο νερό, από πού πρέπει να το προμηθεύεται μια επιχείρηση για να είναι πόσιμο και που πρέπει αυτό να χρησιμοποιείται.

Ακόμη, αναφέρεται στο μη πόσιμο νερό, τον πάγο και τέλος τον ατμό. Το όγδοο κεφάλαιο, επισημαίνει τους κανόνες σύμφωνα με τους οποίους πρέπει να λειτουργεί το προσωπικό της επιχείρησης και με ποιο τρόπο οφείλει να φροντίζει την ατομική υγιεινή του.

Το ένατο κεφάλαιο, αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο πρέπει να προστατεύουμε την ασφάλεια των τροφίμων και γίνεται λόγος για την προετοιμασία τους, την θερμική επεξεργασία, την αποθήκευσή τους και τέλος το σερβίρισμα.

Ακόμη, αναφέρονται τρόποι καταπολέμησης των τρωκτικών και των εντόμων καθώς και στην κατάρτιση που το προσωπικό πρέπει να έχει.

Τέλος καταγράφονται στο παράρτημα σημαντικοί ορισμοί βασισμένοι στο πρότυπο ποιότητας ISO 9000:2000 του οποίου αντικείμενο είναι η γενική ιδέα και ορολογία καθώς και κάποιες γενικές οδηγίες για την διατήρηση των τροφίμων στις κατάλληλες θερμοκρασίες.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**

**1.1 Ποιότητα** είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών και ιδιοτήτων ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που αφορούν στην ικανότητα της να ικανοποιεί εκφρασμένες και συναγόμενες ανάγκες των αποδεκτών της. (Χαλόφτης, 1998)

**1.2 Προϊόν** είναι το αποτέλεσμα μιας διεργασίας ή μιας σειράς διεργασιών. Στην προσπάθεια λοιπόν της σύγχρονης κοινωνίας για την ποιοτικότερη παραγωγή- παροχή προϊόντων και υπηρεσιών έχουμε την δημιουργία του συστήματος ISO.

Η ποιότητα είναι η ικανοποίηση ή η υπέρβαση των προσδοκιών του πελάτη, δηλαδή η ποιότητα όπως την αντιλαμβάνονται οι πελάτες, είναι η διαφορά ανάμεσα σε αυτό που προσδοκούν και επιθυμούν και σε αυτό που πραγματικά λαμβάνουν. (Parasuraman, Zeithmal, Berry)

Η ποιότητα στη σημερινή πραγματικότητα, αποτελεί αυτοτελή συνιστώσα στήριξης της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και κατ' επέκταση της ελληνικής οικονομίας. Μέσα στο σκληρό περιβάλλον της διεθνοποιημένης αγοράς, η ποιότητα αποτελεί μέσο «επίθεσης» και «άμυνας». Προωθεί προϊόντα και υπηρεσίες στην παγκόσμια αγορά και συμβάλλει στη μείωση της διάθεσης στην «εσωτερική αγορά» προϊόντων χαμηλής ποιότητας, μέσω ενός αποτελεσματικού συστήματος ελέγχου της αγοράς. Αναφέρεται στο χώρο των επιχειρήσεων, των οργανισμών και των φορέων παραγωγής προϊόντων, έργων και υπηρεσιών.

Η ποιότητα αποτελεί μια δύναμη παρακίνησης και έναν στόχο, τον οποίο έτσι και ακολουθεί μία επιχείρηση διασφαλίζει μακροχρόνια βιωσιμότητα. Εάν από την άλλη πλευρά, ορίσει ως σκοπό της μόνο το κέρδος, η μακροχρόνια επιβίωσή της δεν είναι σίγουρη. Ωστόσο, για να

επιτευχθούν, σήμερα, οι στόχοι της, απαιτούνται πολύς κόπος και προσπάθεια, διότι το επιχειρηματικό σκηνικό αλλάζει συνέχεια αλλά και απροσδόκητα για όσους δεν το παρακολουθούν στενά. Κατά συνέπεια, αναδεικνύονται ως επιχειρηματικές αρετές, η διορατικότητα, η συστηματική συγκέντρωση και ανάλυση της γνώσης, το πάθος για την εξέλιξη (και την ποιότητα), η ευελιξία, η καθαρότητα σκέψης, η οξεία αντίληψη.

Η ποιότητα δεν είναι έννοια αφηρημένη, αλλά έχει συγκεκριμένο περιεχόμενο και πιστοποιήσιμες παραμέτρους. Τα τελευταία χρόνια, οι προσπάθειες του Υπουργείου Ανάπτυξης προσανατολίζονται συστηματικά στη δημιουργία κι ολοκλήρωση των αναγκαίων υποδομών ποιότητας στους τομείς της τυποποίησης, της διαπίστευσης, των εργαστηρίων δοκιμών και διακρίβωσης, της πιστοποίησης προϊόντων και υπηρεσιών, της μετρολογίας, για την ικανοποίηση των αναγκών των επιχειρήσεων σε υπηρεσίες πιστοποίησης προϊόντων, υπηρεσιών και συστημάτων ποιότητας.

Το 1998 ανακηρύχθηκε ως «έτος ποιότητας» και αποτέλεσε για το Υπουργείο Ανάπτυξης την ανάδειξη της έννοιας της ποιότητας στοχεύοντας στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής οικονομίας και ειδικότερα στους τομείς αρμοδιότητας Υπουργείου Ανάπτυξης (βιομηχανία, έρευνα, τεχνολογία, ενέργεια, εμπόριο, τουρισμός και καταναλωτές). Επίσης, στοχεύει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και στη διαμόρφωση, ανάπτυξη και διάχυση της κουλτούρας της ποιότητας στην κοινωνία μας.

Το έτος ποιότητας αποτέλεσε την έναρξη ενός μεσοπρόθεσμου σχεδιασμού για θέματα ποιότητας. Πολλές δράσεις και ενέργειές του δεν ολοκληρώθηκαν στη διάρκεια του 1998, αλλά θα συνεχιστούν τα επόμενα χρόνια. (Μαυρούκας, 1998)

### **1.3 ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ**

Έχει να κάνει με το τι λαμβάνουν οι πελάτες, σχετίζεται με το αποτέλεσμα της εξυπηρέτησης και περιλαμβάνει τα συστήματα και τις μεθόδους παραγωγής, τα μέσα και τις εγκαταστάσεις, τον εξοπλισμό και τις τεχνικές γνώσεις και ικανότητες των εργαζομένων.

### **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ**

Έχει με το πώς αυτή παρέχεται, σχετίζεται, δηλαδή με την διαδικασία παραγωγής της υπηρεσίας και περιλαμβάνει τις στάσεις, τη συμπεριφορά, την εμφάνιση, τις δεξιότητες και την νοοτροπία εξυπηρέτησης του προσωπικού

### **1.4 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Είναι το σύνολο των δραστηριοτήτων και μεθόδων που εφαρμόζονται από το ξενοδοχείο, με στόχο την ικανοποίηση του πελάτη και την ταυτόχρονη ενεργοποίηση όλου του δυναμικού (έμψυχου και άψυχου) του ξενοδοχείου με το μικρότερο δυνατό κόστος

**1.5 Διασφάλιση Ποιότητας** είναι το σύνολο των προγραμματισμένων ή συστηματικών ενεργειών και διαδικασιών, που είναι απαραίτητες για να εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν ή υπηρεσία θα πληροί ορισμένες προδιαγραφές. Με απλά λόγια, σωστή και οργανωμένη διαχείριση. (James, 1998)

## **1.6 Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας** ονομάζουμε την οργάνωση, τα αναγκαία μέσα και το προσωπικό που απαιτούνται για την διεκπεραίωση της διασφάλισης ποιότητας.

Για να διασφαλιστεί επομένως η ποιότητα είναι απαραίτητο αρχικά να εξασφαλιστεί ότι όλες οι προδιαγραφές και οι απαιτήσεις του πελάτη πρέπει να προσδιορίζονται και να παρουσιάζονται με κάθε λεπτομέρεια και ακρίβεια ώστε να μην υπάρχουν περιοχές αμφιβολιών και παρεξηγήσεων. Έτσι, οι πιο ουσιώδεις προϋποθέσεις ενός συστήματος ποιότητας είναι η εκπαίδευση και η έρευνα, η συγκέντρωση όλων των απαραίτητων πληροφοριών, ο σχεδιασμός όλων των δραστηριοτήτων και η λεπτομερής παρουσίαση των ειδικών οδηγιών πρέπει να γίνουν πριν από την εισαγωγή οποιασδήποτε διαδικασίας. Μόνο έτσι θα είναι δυνατός ο αποδοτικός έλεγχος όλων των διαδικασιών.

Το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας:

- Αποδίδει ικανοποιητικά τις οποιοσδήποτε επενδύσεις που έγιναν σε αυτό.
- Αποτελεί επικουρικό παράγοντα της παραγωγικότητας.
- Είναι το καλύτερο μέσο για να φτιαχτεί κάτι σωστά την πρώτη φορά.
- Είναι μια πολύ υγιείς μορφή διοίκησης.
- Είναι υπευθυνότητα για όλους.

Στο σημείο αυτό πρέπει να τονισθεί ότι η εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος δε σχετίζεται υπόσχεται βελτίωση της ποιότητας. Το ουσιαστικό κέρδος της επιχείρησης που θα εγκαθιδρύσει ένα τέτοιο σύστημα θα είναι η σταθερότητα της ποιότητας και η αξιοπιστία των προϊόντων ή υπηρεσιών της. Αυτό είναι σημαντικό τόσο για τους

εσωτερικούς (στελέχη και απλοί εργαζόμενοι στην επιχείρηση) και εξωτερικούς (είτε αυτοί είναι άλλες επιχειρήσεις, είτε οι τελικοί καταναλωτές) πελάτες της επιχείρησης όσο και για την ίδια την επιχείρηση (James, 1998).

Οι νέες κατευθυντήριες οδηγίες για τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας είναι καθαρά πελατοκεντρικές, αφού διέπονται από την αρχή ότι « Ο πελάτης διαμορφώνει την αγορά. Η αγορά προσανατολίζει την επιχείρηση». Βάση της παραπάνω αρχής επιδιώκονται:

- Η συνεχής έρευνα και ανάλυση της ικανοποίησης των πελατών και των προσδοκιών / αναγκών της αγοράς, με πλήρη σεβασμό στις νομοθετικές ρυθμίσεις.
- Η αέναη βελτίωση της επιχείρησης και η ποσοτικοποίηση των στόχων και των επιτευγμάτων, η οποία επιτυγχάνεται με τη χρήση του κύκλου του Deming.
- Στενή συνεργασία/ παρακίνηση/ εμπλοκή με προσωπικό και προμηθευτές.
- Ευέλικτη, αποτελεσματική και μη γραφειοκρατική οργάνωση και λειτουργία. (Μπινιώρης, 2001)

## **1.7 Λόγοι επιδίωξης της ποιότητας**

Το σημερινό περιβάλλον της Διεθνοποιημένης Αγοράς άφησε ελεύθερα τα προϊόντα να κινούνται προς όλες τις αγορές, ανύψωσε όμως και τα ποιοτικά σύνορα των προϊόντων όχι μόνο μεταξύ των διάφορων χωρών, αλλά και μέσα στις ίδιες τις χώρες. Η απαίτηση για ποιότητα συνεχώς αυξάνεται και όλος ο κόσμος στην Ελλάδα και στο εξωτερικό ταχύτατα προσαρμόζεται και επενδύει όλο και περισσότερο σε αυτήν. Οι ελληνικές

επιχειρήσεις που δεν την διαθέτουν θα βρεθούν όχι μόνο εκτός ξένης αγοράς, αλλά και εκτός της ελληνικής.

Μιλώντας για ποιότητα εννοούνται οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις ή οι επιχειρήσεις που ακολουθούν κάποιο σύστημα ποιότητας. Ο λόγος για την αντιστοίχιση αυτή είναι ότι σήμερα δεν αποτελεί έναν όρο απλησίαστο και αόριστο, αλλά κάτι το υλοποιήσιμο, εφαρμόσιμο και αποδεκτό από όλο τον κόσμο. Είναι εξίσου αντιλαμβανόμενος από όλες τις χώρες χάρις της εμφάνισης των συστημάτων ποιότητας της σειράς ISO. Αποτελεί μια επένδυση, αφού εκτός από τους ικανοποιημένους πελάτες προσφέρει στην επιχείρηση μείωση:

- Των σκάρτων προϊόντων
- Των σκάρτων υλικών που εισέρχονται από τους προμηθευτές ή που γίνονται μέσα στο χώρο της επιχείρησης.
- Του χαμένου χρόνου.
- Των εσφαλμένων διεργασιών.
- Των ελαττωματικών υπηρεσιών.
- Των δυσαρεστημένων πελατών.

Μακροπρόθεσμα προσφέρεται βελτίωση των προϊόντων, των συνθηκών καθώς και αύξηση της παραγωγικότητας. Σε ανώτερα συστήματα ολικής ποιότητας, οι επιχειρήσεις φροντίζουν να είναι και οι εργαζόμενοι ικανοποιημένοι, οπότε υπάρχει ακόμα μεγαλύτερη αφοσίωση και ζήλος προς την επιχείρηση, άρα και μεγαλύτερη παραγωγικότητα. (Βέρδη, 1998)

Είναι πλέον παραδεκτό σε παγκόσμια κλίμακα ότι ο ανταγωνισμός βρίσκεται σε πολύ υψηλά επίπεδα με τάση να φτάσει ακόμη υψηλότερα σε κάθε μορφή επιχειρηματικής δραστηριότητας.

Η κατάργηση των συνόρων με την απλοποίηση των τελωνειακών και δασμολογικών περιορισμών και οι συμπαραγωγές που αφαιρούν κάθε είδος «εθνικής ταυτότητας» από την τεχνολογία, έχουν δημιουργήσει πολύ απαιτητικούς πελάτες, οι οποίοι παρουσιάζουν την τάση να ζητούν το «καλύτερης ποιότητας» προϊόν έστω κι αν χρειάζεται να πληρώσουν περισσότερο για να το αποκτήσουν. Είναι γενικά παραδεκτό ότι οι σημερινοί πελάτες διαθέτουν το μορφωτικό εκείνο επίπεδο που τους επιτρέπει να αντιμετωπίζουν κριτικά τις οποιοσδήποτε αγορές τους. Οι εταιρείες που παρακολουθούν από κοντά αυτές τις πραγματικά εντυπωσιακές αλλαγές στην καταναλωτική συμπεριφορά, δείχνουν πραγματικά αποφασισμένες να δουλέψουν σκληρά και να επενδύσουν, με στόχο να πετύχουν την πλήρη ανταπόκριση των χαρακτηριστικών των προϊόντων ή των υπηρεσιών τους στις απαιτήσεις του πελάτη. Σήμερα το σημαντικότερο κριτήριο για την ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας είναι η πλήρης κατά το δυνατόν ικανοποίησή του. Ό,τι ικανοποιεί πλήρως τον πελάτη μέσα σε ορισμένα όρια κόστους παραγωγής είναι ποιοτικό. Είναι λοιπόν φανερό ότι οι υποδείξεις και οι απαιτήσεις του πρέπει να αντιμετωπίζονται με την ανάλογη δέσμευση των επιχειρήσεων στην ποιότητα, κάτι που είναι φυσικό ότι θα εξασφαλίσει νέες πωλήσεις κι ίσως και μεγαλύτερο μερίδιο στην αγορά. Η επιχείρηση εκτός από την θέληση να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες των πελατών της πρέπει να είναι ικανή να τις μεταφράσει με ακρίβεια στη γλώσσα της παραγωγικής διαδικασίας μέσα από την οποία θα αποκτήσουν τα προϊόντα της τα επιθυμητά ποιοτικά χαρακτηριστικά. Η ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών μιας επιχείρησης εξαρτάται καθοριστικά από τη δημιουργία και εφαρμογή ενός ορθολογικού Συστήματος Διοίκησης- Διαχείρισης της Παραγωγικής Διαδικασίας. Ένα τέτοιο σύστημα οφείλει να ασπαστεί και να εκφράσει τις αρχές Διασφάλισης της Ποιότητας και στη συνέχεια να τις επεκτείνει

ορθολογικά για να λειτουργήσει δυναμικά και να βαδίζει στη λεωφόρο της επιτυχίας, στη λεωφόρο της Ολικής Ποιότητας. (Βαρδάκας, 1998)

## **1.8 The International Organization for Standardization (ISO)**

ISO ονομάζεται ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης που έχει σκοπό τη δημιουργία προτύπων σε παγκόσμιο επίπεδο. Εδρεύει στη Γενεύη, ιδρύθηκε το 1947 και αποτελεί μια παγκόσμια ομοσπονδία οργανισμών εθνικών προτύπων από περίπου 146 χώρες. Αποστολή του είναι η προαγωγή της ανάπτυξης της τυποποίησης και των σχετικών ενεργειών σε παγκόσμιο επίπεδο με σκοπό τη διευκόλυνση της διεθνούς ανταλλαγής προϊόντων και υπηρεσιών και την ανάπτυξη της συνεργασίας μεταξύ της διανοήσης, της επιστήμης, της τεχνολογίας και της οικονομίας.

Η λέξη ISO δεν είναι τα αρχικά του International Organization for Standardization, αλλά προέρχεται από την ελληνική λέξη «ίσος».

Συσχετιζόμενη με την έννοια του προτύπου παραπέμπει στη διαδικασία, που οδήγησε στην επιλογή της, ως του ονόματος του οργανισμού. Μέχρι σήμερα ο ISO έχει εκδώσει περισσότερα από 13700 πρότυπα, τα οποία έχουν συνταχθεί από 3000 Τεχνικές Επιτροπές, στις οποίες συμμετέχουν εκπρόσωποι των χωρών –μελών, ειδικοί στο συγκεκριμένο αντικείμενο που αφορά το κάθε πρότυπο.

Η διεθνής τυποποίηση ξεκίνησε στον ηλεκτροτεχνικό τομέα με την ίδρυση του International Electrotechnical Commission (IEC) το 1906, ενώ πρωτοποριακή εργασία σε άλλους τομείς διεξήγαγε η International Federation of the National Standardising Associations (ISA), που ιδρύθηκε το 1926. Οι δραστηριότητές της, όμως, έπαψαν το 1942, λόγω του δεύτερου παγκοσμίου πολέμου. Το 1946, με αφορμή μια συνάντηση



στο Λονδίνο, αντιπρόσωποι από 25 χώρες αποφάσισαν να δημιουργήσουν ένα νέο οργανισμό. Σκοπός του ήταν η διευκόλυνση του διεθνούς συντονισμού και η ενοποίηση των επιχειρησιακών προτύπων. Ο νέος οργανισμός (ISO) άρχισε επίσημα να λειτουργεί στις 23 Φεβρουαρίου του 1947, ενώ το πρώτο πρότυπο δημοσιεύθηκε το 1951.(Κατσαμπάνης, 2003, Μουμτζόγλου, 2001)

## **1.9 Λόγοι χρήσης της τυποποίησης**

Ο ISO ιδρύθηκε λόγω της ύπαρξης μη εναρμονισμένων προτύπων για ίδιες τεχνολογίες και διότι οι επιχειρήσεις που έχουν στραμμένη την προσοχή τους στις εξαγωγές, κατανοούν την ανάγκη συμφωνίας σε παγκόσμια πρότυπα. Ο λόγος είναι ότι βοηθούν στον εξορθολογισμό της διαδικασίας του διεθνούς εμπορίου. Η διεθνής τυποποίηση έχει πλέον καθιερωθεί σε πολλές τεχνολογίες και θα συνεχίσει να γίνεται περισσότερο σημαντική σε πολλούς τομείς της επιχειρηματικής δραστηριότητας για τους εξής λόγους:

- Της παγκόσμιας προόδου στην απελευθέρωση του εμπορίου
- Της αλληλοδιείσδυσης των επιχειρηματικών τομέων
- Των τηλεπικοινωνιακών συστημάτων
- Των αναγκών νέων τεχνολογιών

## 1.10 Τα οφέλη χρήσης της τυποποίησης

- *Για τις επιχειρήσεις*

Οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Διεθνείς Τυποποιήσεις είναι ελεύθερες να ανταγωνιστούν πολύ περισσότερες αγορές σε όλο τον κόσμο.

- *Για τους πελάτες*

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που βασίζονται σε τέτοιες Τυποποιήσεις τους προσφέρουν αυξημένες επιλογές και συγχρόνως επωφελούνται από τα αποτελέσματα του ανταγωνισμού μεταξύ των προμηθευτών.

- *Για τις κυβερνήσεις*

Προωθούνται οι τεχνολογικές και επιστημονικές βάσεις που θεμελιώνουν τον τουρισμό, καθώς και την ασφαλή και σχετική με το περιβάλλον νομοθεσία.

- *Για τις αναπτυσσόμενες χώρες*

Προσφέρεται η βάση για τις σωστές αποφάσεις όταν επενδύονται οι πόροι, αποφεύγοντας έτσι τη σπατάλη και κερδίζοντας από τον πλούτο της γνώσης τους.

- *Για τους καταναλωτές*

Επιβεβαιώνεται η ποιότητα, ασφάλεια και αξιοπιστία των προϊόντων και υπηρεσιών που απολαμβάνουν.

- *Για κάθε άνθρωπο*

Συνεισφέρει στην ποιότητα της ζωής.

- *Για τον πλανήτη που κατοικούμε*

Οι Διεθνείς Τυποποιήσεις στην ποιότητα του αέρα, νερού, εδάφους και στις εκπομπές αερίων και ακτινοβολίας, μπορεί να συνεισφέρουν στις προσπάθειες να προστατέψουμε το περιβάλλον. (Μπινιώρας, 2001)

## 1.11 Μέλη του ISO

Τα μέλη του ISO είναι εθνικοί οργανισμοί, που αντιπροσωπεύουν την τυποποίηση στη χώρα τους, αφού ένα μόνο μέλος γίνεται δεκτό από κάθε χώρα και έχει τα ακόλουθα κύρια καθήκοντα

- Πληροφόρηση των δυνητικά ενδιαφερομένων μερών της χώρας για τις δυνατότητες τυποποίησης και τις πρωτοβουλίες.
- Οργάνωση ώστε μια ενορχηστρωμένη άποψη των ενδιαφερόντων της χώρας να παρουσιάζεται κατά τις διαπραγματεύσεις, που οδηγούν σε συμφωνία για τα πρότυπα.
- Παροχή μεριδίου οικονομικής ενίσχυσης για τις κεντρικές λειτουργίες του ISO.

Μερικά μέλη είναι δυνατόν να έχουν την ιδιότητα του correspondent member, όταν πρόκειται για οργανισμό της χώρας, που δεν έχει αναπτύξει πλήρως δραστηριότητα εθνικών προτύπων ή του subscriber member, όταν πρόκειται για χώρες με πολύ μικρές οικονομίες. Στην περίπτωση αυτή καταβάλλεται μειωμένη τιμή μέλους, που δίνει τη δυνατότητα στη χώρα να διατηρεί επαφή με τη διεθνή τυποποίηση. Μέλος του ISO είναι ο ΕΛΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης), ο οποίος εκδίδει τα πρότυπα στην ελληνική γλώσσα.

## 1.12 Η χρηματοδότηση της εργασίας του ISO

Η χρηματοδότηση της εργασίας του ISO, αντανακλά την αποκεντρωμένη λειτουργία του. Έτσι, από τη μία πλευρά υπάρχει η χρηματοδότηση των ενεργειών της Γενικής Γραμματείας και από την άλλη πλευρά η χρηματοδότηση της τεχνικής εργασίας. Η συνολική χρηματοδότηση προέρχεται από τη συνδρομή των μελών κατά 70% και από την πώληση των προτύπων σε ποσοστό 30%. Οι απαιτούμενες όμως εισφορές για τη

χρηματοδότηση των εργασιών της Γενικής Γραμματείας εκφράζονται σε ελβετικά φράγκα. Ο αριθμός των μονάδων, που πρέπει να πληρώσει κάθε χώρα υπολογίζεται στη βάση του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος και στην αξία των εισαγωγών και των εξαγωγών. Η αξία της μονάδας εισφοράς ορίζεται από το Συμβούλιο του ISO σε ετήσια βάση. (Μουμτζόγλου, 2001)

### **1.13 Η δημιουργία των προτύπων**

Τα Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας με βάση τα πρότυπα κατά ISO τα οποία αποτελούν την περισσότερο γνωστή και διεθνώς αποδεκτή σειρά προτύπων ποιότητας, είναι ο δρόμος που οδηγεί στην πιστοποίηση. Η πιστοποίηση κατά ISO είναι η διαδικασία εκείνη σύμφωνα με την οποία ένας αρμόδιος φορέας παρέχει επίσημη αναγνώριση ότι ένας άλλος φορέας είναι ικανός να παρέχει συγκεκριμένες υπηρεσίες.

Έτσι, για να βοηθηθούν οι επιχειρήσεις που αποφασίζουν να διασφαλίζουν την ποιότητα της παραγωγικής τους διαδικασίας αλλά και για να υπάρξει διεθνώς μια κοινή γλώσσα πάνω στο θέμα αυτό δημιουργήθηκαν από το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO: International Organization for Standardization) ειδικές σειρές προτύπων, που ονομάζονται Διεθνή Πρότυπα. Η πιστοποίηση των επιχειρήσεων γίνεται από τους Εθνικούς Φορείς ή από άλλους φορείς σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων.

Τα πρότυπα, συνήθως αποτελούν έγγραφα τεσσάρων έως χιλίων σελίδων και είναι δυνατόν να προσδιορίζουν τη λειτουργία του εξοπλισμού ή να περιγράφουν λεπτομερώς μηχανήματα και δυνατότητες ασφαλείας.

Αναπτύσσονται σύμφωνα με τις αρχές της ομοφωνίας, όταν λαμβάνονται υπόψη οι απόψεις όλων των ενδιαφερόμενων μερών, της ενσωμάτωσης των ενδιαφερόντων όλων των επιχειρήσεων, όταν αναζητούνται λύσεις

ικανοποίησης των επιχειρήσεων και των πελατών παγκοσμίως, και εθελοντικά, όταν η διεθνής τυποποίηση οδηγείται από την αγορά και βασίζεται στην εθελοντική εμπλοκή των ενδιαφερόμενων μερών της αγοράς.

Τα πρότυπα που χρησιμοποιούνται ως οδηγοί στην πορεία μιας επιχείρησης για την διασφάλιση της ποιότητας, αλλά και ως μέτρο για την αξιολόγησή της είναι αυτά της σειράς ISO 9000. Για την Ευρωπαϊκή Ένωση είναι ισοδύναμη με τη σειρά EN 29000, ενώ για τις ΗΠΑ με τη σειρά ANSI. Αυτά τα πρότυπα δεν είναι βέβαια μία ξαφνική εφεύρεση του Διεθνούς Οργανισμού Πιστοποίησης αλλά αποτελούν προϊόν μιας διαχρονικής εξέλιξης των συστημάτων ποιότητας. Η Τεχνική Επιτροπή 16 είναι υπεύθυνη για το σχεδιασμό και τη δημιουργία τους που βασίσθηκε στις απαιτήσεις για αξιοπιστία της παραγωγικής διαδικασίας που πράγματι ήταν και είναι έντονες. Όλα τα πρότυπα αναθεωρούνται τουλάχιστον κάθε 5 χρόνια. (Τσιλιγκέρη, 2004)

#### **1.14 Τα πρότυπα της σειράς ISO είναι υποχρεωτικά;**

Η εφαρμογή ενός τέτοιου προτύπου είναι προαιρετική, δηλαδή μια επιχείρηση το εφαρμόζει μόνο αν το επιθυμεί. Ωστόσο, πολλές κυβερνήσεις, μεγάλοι οργανισμοί ή μεγάλοι πελάτες ευνοούν ή και επιβάλλουν, άμεσα ή έμμεσα, με νομοθετικές ή άλλες ενέργειες, την εφαρμογή τους από τις επιχειρήσεις με τις οποίες συναλλάσσονται. Συγκεκριμένα, σε δημόσιους οργανισμούς, κρατικές προμήθειες, καθώς και σε διαδικασίες επιλογής προμηθευτών τις οποίες ακολουθούν μεγάλες επιχειρήσεις. Οι πιστοποιημένες, σύμφωνα με τα πρότυπα της σειράς ISO 9000, επιχειρήσεις, συνήθως αξιολογούνται ευνοϊκότερα από ότι οι μη πιστοποιημένες επιχειρήσεις.

Κύριος στόχος των προτύπων είναι να διευκολύνουν το διεθνές εμπόριο με τη δημιουργία ενός κοινά αποδεκτού «κώδικα επικοινωνίας» μεταξύ των επιχειρήσεων, των πελατών και των προμηθευτών. Πρέπει να σημειωθεί ότι ο ISO δεν διαθέτει μηχανισμούς για να ελέγξει κατά πόσο μια επιχείρηση εφαρμόζει τα πρότυπα αυτής της σειράς. Ο έλεγχος αυτός αποτελεί αντικείμενο των οργανισμών πιστοποίησης και όχι του ISO.

## *Κεφάλαιο 2*

Ο Ελληνικός Τουρισμός αντιμετωπίζει εδώ και χρόνια κρίση ποιότητας με αποτέλεσμα να γίνεται ολοένα και λιγότερο ανταγωνιστικός.

Οι τάσεις της διεθνούς τουριστικής ζήτησης, πέρα από την ευαισθησία σε θέματα τιμών και σχέσης τιμής- προσφερομένων υπηρεσιών, προσανατολίζονται προς την αναζήτηση νέων προορισμών και δραστηριοτήτων, περισσότερων και συντομότερων περιόδων διακοπών, την προστασία του περιβάλλοντος με κοινή παράμετρο ότι ο τουρίστας αναζητεί καλύτερη ποιότητα και είναι διατεθειμένος να πληρώσει γι' αυτό.

Η ποιότητα λοιπόν, είναι αυτή η οποία στο άμεσο μέλλον θα αποτελεί το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα κάθε τουριστικού προορισμού και κάθε τουριστικής επιχείρησης.

Για την αναβάθμιση των υπηρεσιών και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων κρίνεται πλέον αναγκαία η εφαρμογή Συστημάτων Ποιότητας. Οι διεθνώς αποδεκτές προδιαγραφές Συστημάτων Ποιότητας Υπηρεσιών περιγράφονται στα Πρότυπα της σειράς ISO 9000. Τα Πρότυπα αυτά περιγράφουν με κάθε λεπτομέρεια την συστηματοποίηση των διαδικασιών που εξασφαλίζουν την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.

## **2.1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

Δημιουργεί προϋποθέσεις για:

- Ικανοποιημένους πελάτες
- Υψηλή παραγωγικότητα της επιχείρησης
- Ικανοποίηση των εργαζομένων
- Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης.

Αναφέρεται σε :

- Δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών από ανθρώπους
- Δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών με τεχνικά μέσα (συσκευές, μηχανήματα κλπ)
- Προετοιμασία και παροχή υλικών προϊόντων.

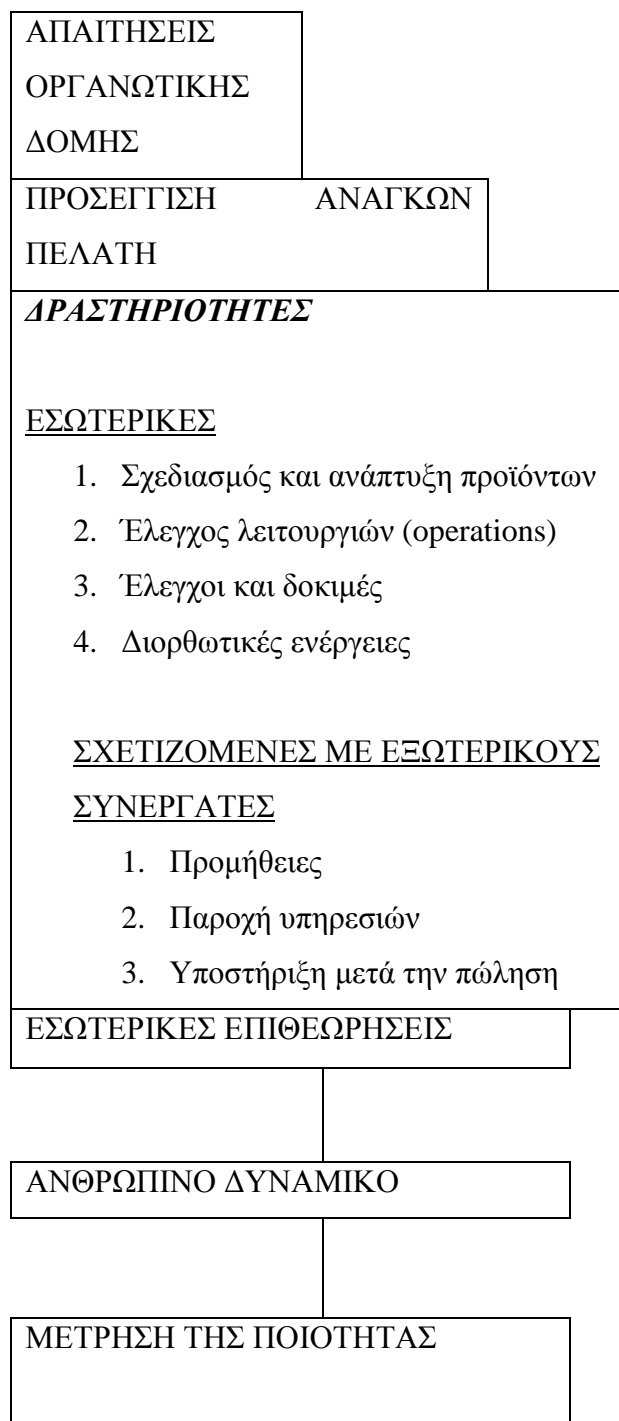
Απαιτεί χαρακτηριστικά υπηρεσίας και παροχής υπηρεσίας:

- Ορατά και αξιολογήσιμα από τους πελάτες
- Ενταγμένα σε καθορισμένες διαδικασίες
- Ελέγξιμα από την επιχείρηση
- Αξιολογήσιμα από την επιχείρηση



## 2.2. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Μακροσκοπικά οι απαιτήσεις που αναπτύσσονται στο παρόν εγχειρίδιο μπορούν να καταταγούν στις ακόλουθες ενότητες:



## **2.3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Προϋποθέσεις σε επίπεδο Διοίκησης)**

### **2.3.1. Πολιτική Ποιότητας - Στόχοι Ποιότητας**

Η Πολιτική Ποιότητας είναι μια διακήρυξη αρχών και δεσμεύσεων της Διοίκησης της επιχείρησης, οι οποίες υποδηλώνουν την στρατηγική και τους στόχους της επιχείρησης για την Ποιότητα.

Η Πολιτική Ποιότητας πρέπει να καθορίζει κατά τρόπο τεκμηριωμένο τους στόχους και δέσμευση για Ποιότητα της Διοίκησης της επιχείρησης η οποία θα πρέπει να ενστερνίζεται όλες τις ενέργειες που εξυπηρετούν τα ανωτέρω.

Είναι αναγκαίο να μπορεί να αποδειχθεί ότι η Πολιτική Ποιότητας έχει γίνει αντιληπτή απ' όλο το προσωπικό και εφαρμόζεται σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης.

Όπου είναι απαραίτητο τα ακόλουθα σημεία θα πρέπει να εξετάζονται:

- Τύπος και επίπεδο προσφερόμενης υπηρεσίας
- Πολιτική υγιεινής
- Πολιτική ασφάλειας προσωπικού και πελατών
- Δέσμευση για ικανοποίηση του πελάτη.

### **2.3.2. Οργάνωση**

#### **2.3.2.1. Υπευθυνότητα και δικαιοδοσία**

Τα επίπεδα υπευθυνότητας, δικαιοδοσίας καθώς και οι τρόποι επικοινωνίας πρέπει να φαίνονται σε αντίστοιχα οργανογράμματα. Οι

γενικές και ειδικές υπευθυνότητες και δικαιοδοσίες και περιγραφές θέσεων εργασίας (job descriptions) όλου του προσωπικού του οποίου η εργασία σχετίζεται με την ποιότητα των παραγομένων προϊόντων / υπηρεσιών καθώς και με το Σύστημα Ποιότητας, θα πρέπει να καθορίζονται σαφώς.

#### **2.3.2.2. Προσωπικό και μέσα για την επαλήθευση**

Η Διοίκηση της επιχείρησης θα πρέπει να περιγράψει τον τρόπο με τον οποίο μεριμνά για την διάθεση των κατάλληλων μέσων για την εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας και την επίτευξη των στόχων ποιότητας. Η Διοίκηση της επιχείρησης θα πρέπει αναφορικά με το προσωπικό να λαμβάνει υπόψιν της το υπάρχον επίπεδο εμπειρίας και εκ τούτου να προσδιορίζει την απαραίτητη εκπαίδευση.

#### **2.3.2.3. Εκπρόσωπος της Διοίκησης**

Η Διοίκηση θα πρέπει να ορίζει έναν εκπρόσωπό της ο οποίος θα αναφέρεται απ'ευθείας σ'αυτήν και ο οποίος θα διαθέτει την υπευθυνότητα και δικαιοδοσία ώστε να επιβεβαιώνει ότι το Σύστημα Ποιότητας εφαρμόζεται και διατηρείται κατάλληλα.

Στην περίπτωση που ο εκπρόσωπος της Διοίκησης έχει και άλλες αρμοδιότητες στην επιχείρηση, θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα ώστε να μην υπάρχει σύγκρουση αρμοδιοτήτων.

### **2.3.3. Ανασκόπηση από την Διοίκηση**

Το Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης θα πρέπει να ανασκοπείται περιοδικά με την συμμετοχή μελών της Διοίκησης της επιχείρησης ώστε να επιβεβαιώνεται η συνεχιζόμενη καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά του, σε σχέση με την εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας και την εξυπηρέτηση των στόχων ποιότητας.

Η τεκμηρίωση της απαίτησης αυτής πρέπει να περιλαμβάνει τον καθορισμό του προσώπου που έχει την δικαιοδοσία να συγκαλεί τις συσκέψεις ανασκόπησης, την περιοδικότητά τους καθώς και την συμμετοχή σ' αυτές.

Αποτελεί απαίτηση του Προτύπου, η τήρηση αρχείων των συσκέψεων ανασκόπησης, η εφαρμογή των αποφάσεων που λαμβάνονται καθώς και η επιτήρηση των πιθανών διορθωτικών ενεργειών οι οποίες απορρέουν.

Η Ημερήσια Διάταξη των συσκέψεων ανασκόπησης μπορεί να περιλαμβάνει:

- Ανάλυση των αποτελεσμάτων των εσωτερικών επιθεωρήσεων
- Ανάλυση της αξιολόγησης των αντιδράσεων των πελατών
- Αλλαγές οφειλόμενες σε νέες αρχές ποιότητας, τεχνολογίας και νομοθεσίας
- Ανάλυση της πορείας παραμέτρων και δεικτών συγκεκριμένων μετρήσιμων χαρακτηριστικών σχετιζόμενων με τους τεθέντες στόχους ποιότητας.

## **2.4. ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Τα Συστήματα Ποιότητας είναι αυτοτελή για κάθε επιχείρηση, περιλαμβάνουν όμως τα κάτωθι γενικά σημεία:

- Καθορισμό των προσφερομένων προϊόντων/ υπηρεσιών καθώς και τις αντίστοιχες προδιαγραφές τους.
- Καθορισμό των χαρακτηριστικών κάθε διαδικασίας παροχής υπηρεσίας.
- Καθορισμό κριτηρίων αποδοχής για τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών καθώς και για κάθε διαδικασία παροχής υπηρεσίας. Ελάχιστα επίπεδα απόδοσης θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις αντίστοιχες απαιτήσεις της Νομοθεσίας.
- Καθορισμό των μεθόδων ελέγχου
- Ανάλυση της απόδοσης των προσφερομένων υπηρεσιών καθώς και δυνατές βελτιώσεις.

Η επιχείρηση πρέπει να τεκμηριώσει το Σύστημα Ποιότητας περιλαμβάνοντας όλες τις δραστηριότητες οι οποίες σχετίζονται με την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών/ προϊόντων εις τρόπον ώστε η καθορισμένη Πολιτική Ποιότητας και στόχοι να είναι πραγματοποιήσιμα. Η ύπαρξη τεκμηριωμένου Συστήματος Ποιότητας βοηθά στην μείωση ποιοτικών σφαλμάτων ενώ στην περίπτωση όπου αυτά συμβαίνουν οι αιτίες που τα προκαλούν μπορούν ευκολότερα να προσδιοριστούν και να αρθούν.

Το Σύστημα Ποιότητας οφείλει να είναι τεκμηριωμένο στην έκταση που απαιτείται, ώστε να διασφαλίζεται σταθερή ποιότητας παροχή υπηρεσιών και προϊόντων σύμφωνα με καθορισμένες Προδιαγραφές. Κυρίαρχος παράγων στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών παραμένει η προσωπικότητα των εμπλεκόμενων ατόμων, η οποία δεν πρέπει να παραγκωνίζεται στο όνομα της τεκμηρίωσης!!!

## 2.5. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Με τον όρο “Σύμβαση” νοούνται όλες οι συμφωνίες μεταξύ της επιχείρησης και των πελατών της. Οι συμβάσεις αυτές μπορεί να είναι τεκμηριωμένες ή προφορικές, ενώ διαφημιστικό υλικό καθώς και έντυπα προβολής μπορούν να θεωρηθούν ότι εμπίπτουν στις απαιτήσεις της παρούσας παραγράφου. Παραδείγματα συμβάσεων είναι τα ακόλουθα:

- Συμβόλαια με μεγάλους πελάτες (π.χ. tour operators)
- Κρατήσεις ξενοδοχείων και εστιατορίων
- Κρατήσεις για δεξιώσεις και συνέδρια
- Κρατήσεις εκδρομών
- Συμβάσεις για παροχή υπηρεσιών catering.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υπάρχουν καταγεγραμμένες διαδικασίες για την ανασκόπηση των συμβάσεων, με βάση τις οποίες θα εξετάζεται το ότι οι απαιτήσεις και προσδοκίες των πελατών έχουν γίνει αντιληπτές και να μπορούν να εξυπηρετηθούν από την επιχείρηση.

Είναι επίσης απαραίτητη η τήρηση αρχείων των συμβάσεων για τα κατωτέρω (ενδεικτικά):

- Έντυπα κρατήσεων με περιγραφή πιθανών απαιτήσεων των πελατών (π.χ. δωμάτιο με θέα στη θάλασσα)
- Ημερολόγια κρατήσεων
- Check lists για απαιτήσεις εκδηλώσεων (δεξιώσεις, συνέδρια)
- Check lists για παροχή υπηρεσιών catering.

Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να είναι απαραίτητη η ύπαρξη διαδικασιών σε διάφορες γλώσσες.

Στην περίπτωση όπου δεδομένη σύμβαση ζητείται να τροποποιηθεί και προς τούτο απαιτείται η ανάπτυξη νέων ή η μετατροπή υπαρχουσών υπηρεσιών με στόχο την ικανοποίηση αναγκών των πελατών θα πρέπει να τηρούνται αρχεία ώστε να αποδεικνύονται όπου αυτό είναι απαραίτητο:

- Η ενσωμάτωση των αναγκών των πελατών στην περιγραφή της παρεχόμενης υπηρεσίας λαμβάνοντας υπόψη και τις τυχόν απαιτήσεις της Νομοθεσίας
- Αξιολόγηση της ικανότητας της επιχείρησης να εξυπηρετήσει τις ανωτέρω ανάγκες π.χ. γλωσσικές δεξιότητες του προσωπικού και ύπαρξη αντίστοιχης τεκμηρίωσης.
- Ανάπτυξη διαδικασιών και προγραμμάτων ποιότητας για κάθε διεργασία παροχής υπηρεσιών.

## **2.6. ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ**

Για την πληρέστερη ανάλυση των βασικών απαιτήσεων της παραγράφου αυτής του Προτύπου κρίνεται σκόπιμη η παράθεση συγκεκριμένου παραδείγματος με θέμα:

Μελέτη από ένα ξενοδοχείο της σκοπιμότητας παροχής στους πελάτες του μιας επιλογής για “room service”.

### **2.6.1. Προγραμματισμός σχεδιασμού και ανάπτυξης**

- Γνωστοποίηση από τον Food and Beverage Manager της σκοπιμότητας ανάληψης της ανωτέρω πρωτοβουλίας.
- Συλλογή ιδεών και προσεγγιστικός προσδιορισμός απαιτούμενων

μέσων (αριθμός ατόμων, προϋπολογισμός κόστους, συσκευές κλπ).

### **2.6.2. Οργανωτικές και τεχνικές συνεργασίες**

Απαιτείται ο καθορισμός των ατόμων ή τμημάτων τα οποία θα συνεργασθούν καθώς και ο τρόπος της συνεργασίας τους και της συνεισφοράς τους στην όλη διαδικασία του σχεδιασμού.

### **2.6.3. Δεδομένα σχεδιασμού**

Καθορισμός των βασικών ποιοτικών παραμέτρων (δεδομένων) οι οποίες θα πρέπει να ληφθούν υπ' όψη κατά την αρχική φάση του σχεδιασμού π.χ.:

- Χρόνος σερβιρίσματος συμβατός με αντίστοιχο ενός εστιατορίου
- Συνθήκες σερβιρίσματος φαγητού
- Περιορισμοί για την παροχή της υπηρεσίας π.χ. το σερβίρισμα δεν θα πρέπει να διαταράσσει την ιδιωτική ζωή των ενοίκων.
- Οι πελάτες θα πρέπει να αισθάνονται ως αποδέκτες “ειδικής” εξυπηρέτησης
- Η υπηρεσία θα πρέπει να παρασχεθεί με χρήση του υπάρχοντος προσωπικού.



#### 2.6.4. Αποτελέσματα σχεδιασμού

Περιγραφή του τρόπου με τον οποίο οι ποιοτικές παράμετροι (δεδομένα) “μεταφράζονται” σε υλοποιήσιμες προδιαγραφές του παρεχομένου προϊόντος και της υπηρεσίας, δηλαδή περιγραφή των απαντήσεων στα ερωτήματα: τι, πού, ποιος, πότε, πώς, πόσο, υπό ποιες συνθήκες, π.χ.:

Προδιαγραφές υπηρεσίας

- Γεύμα τριών πιάτων “a-la-carte” παρεχόμενο ως “room service”

- Μεταφέρεται σε καροτσάκι και χρησιμοποιούνται ασημένια σερβίτσια

- Συνοδεία από πλήρη επιλογή κρασιών και ποτών.

Προδιαγραφές παροχής της υπηρεσίας

- Γνωστοποίηση στον πελάτη της δυνατότητας παροχής της υπηρεσίας

- Επικοινωνία ενδιαφερόμενου πελάτη με την υπηρεσία “room service”

- Ενημέρωση πελάτη για λεπτομέρειες της παρεχόμενης υπηρεσίας

- Λήψη παραγγελίας

- Διαβίβαση της παραγγελίας στην κουζίνα

- Σερβίρισμα

- Διακανονισμός λογαριασμού

- Ενημέρωση του πελάτη για την επιστροφή του καροτσιού

- Ενημέρωση του πελάτη για την συμπλήρωση του αντίστοιχου ερωτηματολογίου.

(Το ερωτηματολόγιο υφίσταται για την αξιολόγηση από πλευράς πελατών της νέας υπηρεσίας).

Καθορισμός προδιαγραφών τομέων

- Υγιεινής (κατά την μεταφορά του φαγητού)

- Ασφάλειας (κατά την κίνηση του καροτσιού)

- Συμπεριφοράς προς τον πελάτη

- Γενικών Αρχών (έγκαιρο και σε σωστή θερμοκρασία σερβίρισμα).

Απαιτούμενα μέσα

- Αγορά ή μετατροπή υπαρχόντων καροτσιών
- Αγορά επιπρόσθετων σερβίτιων
- Εκπαίδευση προσωπικού.

### **2.6.5. Ανασκόπηση του σχεδιασμού**

Σε καθορισμένες φάσεις της υλοποίησης του σχεδιασμού θα πρέπει να διενεργείται ανασκόπηση των τμηματικών αποτελεσμάτων του σχεδιασμού με την συμμετοχή εκπροσώπων όλων των εμπλεκομένων μονάδων, ώστε να διασφαλίζεται η σωστή πορεία εξέλιξης των πραγμάτων.

### **2.6.6. Επαλήθευση σχεδιασμού**

Τμηματικά αλλά και κατά την ολοκλήρωσή του θα πρέπει να επαληθεύεται ότι τα αποτελέσματα του σχεδιασμού είναι συμβατά με τα τεθέντα ως δεδομένα του σχεδιασμού.

Τούτο επιτυγχάνεται:

- Με την εξέταση της αποτελεσματικότητας εναλλακτικών λύσεων από αυτές που έχουν επιλεγεί
- Με την σύγκριση των αποτελεσμάτων του σχεδιασμού με αποτελέσματα σχεδιασμού παρόμοιου δοκιμασμένου προϊόντος/ υπηρεσίας
- Με την διενέργεια δοκιμαστικών παροχών της σχεδιαζόμενης υπηρεσίας.

Γενικώς η επαλήθευση του σχεδιασμού δείχνει κατά πόσον το προϊόν/ υπηρεσία έχει σχεδιασθεί σωστά με βάση τα δεδομένα του.

### **2.6.7. Επικύρωση σχεδιασμού**

Είναι η επιβεβαίωση ότι το τελικό προϊόν/ υπηρεσία συμφωνεί με τις εκφρασμένες απαιτήσεις και τις ανάγκες των πελατών. Τούτο γίνεται συνήθως με την εκπόνηση και αξιολόγηση ερωτηματολογίων σχετικών με το παρεχόμενο προϊόν/ υπηρεσία ή την μέτρηση της αποδοχής του από τους πελάτες. Γενικώς η επικύρωση του σχεδιασμού δείχνει ότι το προϊόν/ υπηρεσία είναι το σωστό από πλευράς σχεδιασμού.

## **2.7. ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

Όλα τα στοιχεία του Συστήματος Ποιότητας πρέπει να είναι τεκμηριωμένα με ένα συστηματικό τρόπο. Η τεκμηρίωση (έγγραφα και δεδομένα) αυτή πρέπει να είναι ελεγχόμενη, δηλαδή πρέπει να υπάρχει ένα σύστημα το οποίο να εξασφαλίζει το γεγονός ότι η τεκμηρίωση η οποία δεν ισχύει ή δεν έχει εκδοθεί από εξουσιοδοτημένες πηγές, δεν χρησιμοποιείται.

Παραδείγματα ελεγχόμενης τεκμηρίωσης είναι:

- Εγχειρίδιο Ποιότητας
- Διαδικασίες
- Οδηγίες Εργασίας
- Προγράμματα Ποιότητας
- Κατάλογος εγκεκριμένων Προμηθευτών
- Πολιτική προμηθειών
- Προδιαγραφές προϊόντων και υπηρεσιών

- Τύποι εντύπων
- Κατάλογοι φαγητών και ποτών
- Κατάλογοι παρεχομένων υπηρεσιών

Θα πρέπει να υφίστανται διαδικασίες για τον έλεγχο της έκδοσης, διανομής και αναθεώρησης της ανωτέρω τεκμηρίωσης. Το Πρότυπο καθορίζει τους ακόλουθους ελέγχους:

- Η τεκμηρίωση θα πρέπει να εγκρίνεται από εξουσιοδοτημένα πρόσωπα
- Η τεκμηρίωση θα πρέπει να είναι διαθέσιμη όπου χρειάζεται
- Η διαθέσιμη τεκμηρίωση θα πρέπει να είναι σε ισχύ.

Οι διαδικασίες ελέγχου της τεκμηρίωσης θα πρέπει επομένως να προσδιορίζουν:

- Υπευθυνότητα για την έγκριση και έκδοση κάθε τεκμηρίωσης
- Καταλόγους διανομής του συνόλου της τεκμηρίωσης
- Τρόπους ελέγχου των αλλαγών της τεκμηρίωσης, δηλαδή απόσυρση μη ισχύουσας τεκμηρίωσης.

## **2.8. ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ**

### **2.8.1. Γενικά**

Οι προμήθειες σχετίζονται με όλα τα προϊόντα και υπηρεσίες που προμηθεύεται η επιχείρηση και οι οποίες επηρεάζουν την ποιότητα των παρεχομένων στον πελάτη προϊόντων/ υπηρεσιών. Μια σαφώς καθορισμένη πολιτική προμηθειών θα πρέπει να τεκμηριωθεί περιλαμβάνοντας (ενδεικτικά) στο πεδίο εφαρμογής της:

- Φρέσκα προϊόντα
- Ξηρά προϊόντα
- Οινοπνευματώδη και μη οινοπνευματώδη ποτά

- Υπηρεσίες πλυσίματος κλινοσκεπασμάτων
- Υπηρεσίες διακρίβωσης
- Υπηρεσίες υγιεινής
- Υπηρεσίες απολύμανσης
- Διάθεση αποβλήτων και απορριμμάτων
- Συντήρηση.

Ο στόχος του συστήματος προμηθειών είναι η εξασφάλιση του γεγονότος ότι τα προμηθευόμενα προϊόντα και υπηρεσίες είναι σύμφωνα με τις απαιτήσεις της επιχείρησης καθώς και της Νομοθεσίας. Οι διαδικασίες προμηθειών πρέπει να είναι τεκμηριωμένες καθώς και οι αντίστοιχες προδιαγραφές θα πρέπει να καθορίζουν σαφώς τις υφιστάμενες απαιτήσεις για κάθε τύπο προμηθευόμενου προϊόντος και υπηρεσίας. Το βασικό πλεονέκτημα ενός τεκμηριωμένου συστήματος προμηθειών είναι το γεγονός ότι κάθε αλλοίωση στην παραγωγή π.χ. φαγητών, μπορεί να οδηγήσει στον εντοπισμό της αντίστοιχης πηγής προμήθειας των ελαττωματικών προϊόντων ή υπηρεσιών.

### **2.8.2. Αξιολόγηση προμηθευτών**

Είναι απαραίτητη η ύπαρξη καταλόγου εγκεκριμένων προμηθευτών ανά προϊόν και υπηρεσία. Η ένταξη προμηθευτών στον κατάλογο αυτό θα πρέπει να γίνεται με βάση αντίστοιχη διαδικασία η οποία καθορίζει τα κριτήρια αξιολόγησης νέων προμηθευτών καθώς και την ανασκόπηση της συμπεριφοράς υπαρχόντων προμηθευτών. Τα κριτήρια αυτά πρέπει να σχετίζονται με την φύση και την κρισιμότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας και μπορούν να περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων θετικά αποτελέσματα από :

- Επιθεώρηση αξιολόγησης εγκαταστάσεων του προμηθευτή

- Αξιολόγηση δείγματος προϊόντος
- Εμπειρία άλλων αγοραστών
- Προϋπάρχουσα ιστορία συνεργασίας με τον προμηθευτή
- Έγκαιρη προμήθεια

Για όλους τους εγκεκριμένους προμηθευτές είναι απαραίτητη η τήρηση κατάλληλων αρχείων με σκοπό την απόδειξη του βαθμού του διενεργούμενου ελέγχου στους προμηθευτές αυτούς. Τα αρχεία αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν :

- Επιθεωρήσεις αξιολόγησης ή επαναξιολόγησης
- Δεδομένα σχετικά με την ποιότητα του προμηθευόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας κατά την παραλαβή
- Αποδοχή προδιαγραφών μεταξύ των δύο μερών.

### **2.8.3. Δεδομένα προμηθειών**

Τα δεδομένα προμηθειών δηλαδή οι εντολές προμηθειών πρέπει σαφώς να καθορίζουν το προς προμήθεια προϊόν ή υπηρεσία. Τούτο μπορεί να γίνεται με:

- Σαφή περιγραφή του προϊόντος ή της υπηρεσίας
- Αναφορά στις αντίστοιχες προδιαγραφές
- Ημερομηνία παράδοσης.

#### **2.8.4. Επαλήθευση των προμηθευόμενων προϊόντων**

Στις περιπτώσεις που αυτό προβλέπεται από συμβάσεις, είναι δυνατόν ο πελάτης να ζητήσει να αξιολογήσει την ποιότητα των προμηθευόμενων προϊόντων στο σημείο της παραλαβής τους από την επιχείρηση ή κατά την παραγωγή τους από προμηθευτή ή υπεργολάβο. Παραδείγματα εφαρμογής των ανωτέρω μπορεί να είναι:

- Επιθεώρηση του προμηθευτή κρεάτων από tour operator για την αξιολόγηση των συνθηκών υγιεινής που τηρούνται
- Επιθεώρηση από τον πελάτη των οπτικοακουστικών μέσων τα οποία θα διατεθούν από ένα ξενοδοχείο για ένα συνέδριο
- Χωροταξική και αισθητική επιθεώρηση ξενοδοχείου από πελάτη πριν από μια γαμήλια δεξίωση.

Οι ανωτέρω επαλήθευση εκ μέρους του πελάτη δεν απαλλάσσει την επιχείρηση από την ευθύνη της να παρέχει αποδεκτά προϊόντα ή υπηρεσίες.

#### **2.9. ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ**

Ως προϊόντα παρεχόμενα από τον πελάτη ορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες τα οποία παρέχονται από τον πελάτη στην επιχείρηση για να χρησιμοποιηθούν κατά την παροχή μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας προς αυτόν. Παραδείγματα τέτοιων περιπτώσεων είναι:

- Παροχή οπτικοακουστικών ή εκπαιδευτικών μέσων ιδιοκτησίας του πελάτη σε ξενοδοχείο για την διοργάνωση συνεδρίου
- Ομοίως ως άνω παροχή γλυκισμάτων, κρασιών, λουλουδιών για την

διοργάνωση τελετών ή δεξιώσεων.

Η επιχείρηση θα πρέπει να εκπονήσει διαδικασίες ώστε να διασφαλίζεται το γεγονός ότι :

- Τα παρεχόμενα υλικά ελέγχονται κατά την παραλαβή ως προς την ποιότητα, ταυτότητα και συνθήκες
- Τα παρεχόμενα υλικά είναι κατάλληλα για την προτεινόμενη χρήση και συνοδεύονται από γραπτές οδηγίες του πελάτη όπου αυτό είναι απαραίτητο.
- Τα προϊόντα ιδιοκτησίας του πελάτη τυγχάνουν κατάλληλης μεταχείρισης, αποθήκευσης και προστασίας κατά την διάρκεια της περιόδου παραμονής τους στην επιχείρηση
- Τηρούνται αρχεία και ότι καταστροφή ή απώλεια η οποία μπορεί να συμβεί κατά την διάρκεια της περιόδου παραμονής του στην επιχείρηση γνωστοποιείται στον πελάτη.

## **2.10. ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ**

Θα πρέπει να υφίστανται διαδικασίες για την ταυτοποίηση και ιχνηλασιμότητα των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών.

Ως ταυτοποίηση νοείται ο μονοσήμαντος προσδιορισμός κάθε προϊόντος ή υπηρεσίας, ώστε να ελαχιστοποιείται ο κίνδυνος λανθασμένης χρησιμοποίησης άλλου αντί άλλου.

Ως ιχνηλασιμότητα νοείται η δυνατότητά του να μπορεί κανείς να ανατρέξει στην “διαδρομή” της παραγωγής ενός προϊόντος/ υπηρεσίας.

Παραδείγματα εφαρμογής της ταυτοποίησης είναι:

- Η ύπαρξη δυνατότητας σαφούς διαχωρισμού των διαφόρων συστατικών κατά την παρασκευή των φαγητών στην κουζίνα.
- Η ύπαρξη κώδικα εμφάνισης (χρωμάτων) των προμηθευόμενων



πρώτων υλών π.χ. κρέατα, λαχανικά

- Οι κανάτες χυμών ή τα εδέσματα στον μπουφέ του πρωινού πρέπει να επισημαίνονται με την αντίστοιχη ένδειξη του περιεχομένου π.χ. πορτοκάλι, ανανάς κλπ.

Παραδείγματα εφαρμογής της ιχνηλασιμότητας είναι:

- Δυνατότητα προσδιορισμού του προμηθευτού μερίδας κρέατος η οποία επεστράφη από πελάτη λόγω ποιότητας εκτός προδιαγραφών
- Συμπλήρωση καταλλήλων εντύπων από το προσωπικό καθαριότητας των δωματίων ξενοδοχείου, ώστε να φαίνεται ποιος έκανε τι και πότε. Σε περίπτωση υλοποίησης διορθωτικής ενέργειας η εκπαίδευση θα πρέπει να εστιάζεται σε συγκεκριμένα άτομα.
- Αντίστοιχα με το προηγούμενο παράδειγμα, μπορεί να υπάρξει εφαρμογή στην υπηρεσία εστιατορίου, front-office και οροφocoμίας.

## **2.11. ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ (OPERATIONS)**

Όλες οι λειτουργίες σε μια επιχείρηση μπορεί να διαχωριστούν σε επιμέρους ενότητες λειτουργιών. Είναι απαραίτητη η εκπόνηση τεκμηριωμένων διαδικασιών για κάθε ενότητα λειτουργίας. Ο έλεγχος λειτουργιών σχετίζεται με όλες τις δραστηριότητες και ενέργειες οι οποίες διαπλέκονται κατά την παροχή υπηρεσίας/ προϊόντος και μπορεί να περιλαμβάνει :

- Παραγωγή φαγητών
- Σερβίρισμα φαγητών Επισιτιστικά τμήματα
- Λειτουργία bar
- Υποδοχή (reception)
- Κρατήσεις

- Οροφοκομία
- Αθλήματα και ειδικές υπηρεσίες  
(π.χ. ιππασία, καταδύσεις, σκι, δεξιώσεις, συνέδρια κλπ).

Όλες οι λειτουργίες κατά την παροχή υπηρεσίας πρέπει να ελέγχονται ώστε η παρεχόμενη υπηρεσία να συμφωνεί με τις αντίστοιχες προδιαγραφές της υπηρεσίας.

Ορισμένοι τρόποι για την επίτευξη του προηγούμενου είναι:

- Υιοθέτηση οδηγιών εργασίας π.χ. τυποποιημένες μέθοδοι παρασκευής φαγητού ή σερβιρίσματος.
- Παρακολούθηση καθορισμένων χαρακτηριστικών σε βασικά σημεία ελέγχου, για την συμφωνία τους με συγκεκριμένα κριτήρια αποδοχής π.χ. χρόνοι και θερμοκρασίες μαγειρέματος, θερμοκρασίες διατήρησης φαγητών
- Υιοθέτηση καθορισμένων προδιαγραφών αποδοχής
- Εκπόνηση διαγραμμάτων ροής π.χ. διάγραμμα ροής για το check- in
- Συμφωνία με απαιτήσεις της Νομοθεσίας και Κωδίκων Πρακτικής
- Διατήρηση των περιβαλλοντικών συστημάτων.

Η τήρηση των καταλλήλων αρχείων τα οποία προκύπτουν από τις ανωτέρω λειτουργίες είναι ουσιαστική στην περίπτωση του προσδιορισμού της αιτίας ένεκα της οποίας ένα προϊόν/ υπηρεσία ευρίσκεται εκτός προδιαγραφών. Η απαιτούμενη λεπτομέρεια στην τεκμηρίωση των διαδικασιών ελέγχου διεργασιών εξαρτάται από το πολύπλοκο της κάθε λειτουργίας.

## 2.12. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΕΣ

Οι επιθεωρήσεις και δοκιμές αποτελούν το στοιχείο του Ελέγχου Ποιότητας της κάθε διεργασίας, περιλαμβάνοντας την επαλήθευση ότι οι διεργασίες είναι σύμφωνες με καθορισμένες απαιτήσεις και ότι το παρεχόμενο προϊόν/ υπηρεσία είναι επίσης σύμφωνο με τις αντίστοιχες απαιτήσεις. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται στα εισερχόμενα προϊόντα/ υπηρεσίες, κατά την παραγωγή τους και στην τελική τους παράδοση.

Η ανωτέρω επαλήθευση αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας/ προϊόντος και απαιτεί την εκπόνηση προγραμμάτων ποιότητας τα οποία περιλαμβάνουν:

- Εισερχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες
- Δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών
- Υπηρεσίες παρεχόμενες στον πελάτη.

Τα ουσιαστικά στοιχεία κάθε προγράμματος ποιότητας είναι:

- Καθορισμός των βασικών σημείων ελέγχου σε κάθε διεργασία
- Καθορισμός των χαρακτηριστικών τα οποία πρέπει να παρακολουθούνται σε κάθε βασικό σημείο ελέγχου.
- Καθορισμός των κριτηρίων αποδοχής των ανωτέρω χαρακτηριστικών
- Καθορισμός της συχνότητας ελέγχου
- Καθορισμός των μεθόδων ελέγχου
- Καθορισμός των ενεργειών οι οποίες αναλαμβάνονται στην περίπτωση κατά την οποία προϊόν/ υπηρεσία ευρίσκεται εκτός προδιαγραφών.

Η τελική επιθεώρηση θα πρέπει να επιβεβαιώνει ότι όλα τα χαρακτηριστικά του προϊόντος/ υπηρεσίας συμφωνούν με τις αντίστοιχες απαιτήσεις, ενώ είναι απαραίτητη η τήρηση αρχείων για όλους τους διενεργούμενους ελέγχους και επιθεωρήσεις.

## **2.13. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ, ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΩΝ**

Η απαίτηση της παραγράφου αυτής εφαρμόζεται στην περίπτωση ύπαρξης εξοπλισμού ο οποίος σχετίζεται με την απόδειξη της συμμόρφωσης προϊόντος/ υπηρεσίας προς τις καθορισμένες απαιτήσεις. Ο εξοπλισμός αυτός θα πρέπει να επιλέγεται εις τρόπον ώστε να διαθέτει την επάρκεια διενέργειας των απαιτούμενων μετρήσεων. Μετρήσεις οι οποίες διενεργούνται στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις περιλαμβάνουν:

### Θερμοκρασία

- Φούρνοι
- Φούρνοι μικροκυμάτων
- Καταψύκτες/ ψυγεία
- Κελάρια

### Βάρη

- Ζυγιστικές συσκευές

### Μετρήσεις

- Ογκομετρικές συσκευές χρησιμοποιούμενες στην μαγειρική.
- Προσδιορισμός χλωρίου, pH κλπ. στο πόσιμο νερό καθώς και στο νερό των πισινών.

Αναφορικά με την παρούσα απαίτηση του Προτύπου τα ακόλουθα σημεία θα πρέπει να εξετάζονται:

- Προσδιορισμός των κρίσιμων μετρήσεων
- Προσδιορισμός της κατάλληλης μετρητικής συσκευής σε σχέση με

την απαιτούμενη ακρίβεια μέτρησης

- Κωδικοποίηση της συσκευής
- Προσδιορισμός ανάγκης για διακρίβωση
- Εκπόνηση διαδικασίας διακρίβωσης (οι μετρήσεις θα πρέπει να αναφέρονται σε Πρότυπα Μέτρα και Σταθμά).

## **2.14. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΩΝ**

Η απαίτηση αυτή του Προτύπου εφαρμόζεται με στόχο τον προσδιορισμό σε κάθε περίπτωση του εάν είναι κατάλληλο ή μη κατάλληλο ένα προϊόν/ υπηρεσία σε σχέση με υπάρχουσες προδιαγραφές. Προς τούτο απαιτείται η ύπαρξη τεκμηριωμένης διαδικασίας για τον προσδιορισμό του καθεστώτος αυτού. Παραδείγματα τρόπων υλοποίησης των ανωτέρω είναι:

- Χρησιμοποίηση επισημάνσεων (πινακίδες, διακριτικές ετικέτες, σφραγίδες) για το διαχωρισμό ακατάλληλων προϊόντων από τα κατάλληλα
- Χωροταξικός διαχωρισμός ακατάλληλων και κατάλληλων προϊόντων στις αποθήκες
- Αρχεία και έντυπα ελέγχων και δοκιμών.

Τομείς στους οποίους η απαίτηση αυτή εφαρμόζεται είναι :

- Αποθηκευμένα υλικά
- Αποθήκη κλινοσκεπασμάτων
- Υπηρεσία καθαρισμού δωματίων (room status) δηλ. ποια δωμάτια είναι έτοιμα σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή.

## **2.15. ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ**

Ως μη συμμορφούμενα προϊόντα/ υπηρεσίες ορίζονται τα προϊόντα/ υπηρεσίες τα οποία δεν πληρούν τις αντίστοιχες προδιαγραφές. Τα μη συμμορφούμενα προϊόντα/ υπηρεσίες μπορούν να προσδιορίζονται μέσω ελέγχων, παραπόνων πελατών ή εσωτερικών επιθεωρήσεων. Εξ' αυτού προκύπτει η ανάγκη για την ύπαρξη τεκμηριωμένων διαδικασιών ώστε να εξασφαλίζεται ότι μη συμμορφούμενα προϊόντα/ υπηρεσίες δεν προσφέρονται στον πελάτη.

### **2.15.1. Ανασκόπηση της μη συμμόρφωσης και διάθεσης**

Απαιτείται ο σαφής καθορισμός και τεκμηρίωση του ποιος έχει την αρμοδιότητα για την απόφαση της διάθεσης μη συμμορφουμένων προϊόντων καθώς και του ποιος είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή της προηγούμενης απόφασης.

Επομένως απαιτείται :

- Ο καθορισμός διαδικασιών ώστε να εξασφαλίζεται η μη διάθεση μη συμμορφουμένων ως προς τα κριτήρια αποδοχής προϊόντων/ υπηρεσιών.

-Ο καθορισμός διαδικασιών για τον επανέλεγχο των μη συμμορφουμένων.

Οι διενεργούμενοι επανέλεγχοι επί των μη συμμορφουμένων προϊόντων/ υπηρεσιών μπορούν να οδηγούν σε:

- Προσδιορισμό (επισήμανση, διαχωρισμό, αρχεία)

- Χωροταξική απομόνωση ακατάλληλων προϊόντων στις αποθήκες

- Καταγραφή

- Διάθεση υπό όρους με ταυτόχρονη γνωστοποίηση της μη συμμόρφωσης στους πελάτες π.χ. δωμάτια με βλάβη ή “μειονεκτικά” δωμάτια.

## 2.16. ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Σε κάθε περίπτωση εμφάνισης μη συμμόρφωσης προϊόντος/ υπηρεσίας είναι απαραίτητη η ανάληψη δράσεως με στόχο την καταγραφή, ανάλυση και διόρθωση αυτής. Κατά κανόνα υπάρχουν δύο στάδια διορθωτικής ενέργειας:

Κατά πρώτον η δρομολόγηση άμεσης ενέργειας με στόχο την “αποζημίωση” του πελάτη ο οποίος έγινε αποδέκτης ακαταλλήλου προϊόντος/ υπηρεσίας και κατά δεύτερον ο προσδιορισμός της αιτίας της μη συμμόρφωσης ώστε με κατάλληλη διορθωτική ενέργεια να αποφευχθεί συστηματική επανάληψή της στο μέλλον.

Ως εκ τούτου είναι απαραίτητη η ύπαρξη τεκμηριωμένης διαδικασίας και η τήρηση αρχείων για τα κάτωθι σημεία:

- Προσδιορισμός της αιτίας της μη συμμόρφωσης
- Ενεργοποίηση της αντίστοιχης διορθωτικής ενέργειας
- Επιβεβαίωση της υλοποίησης της διορθωτικής ενέργειας
- Χειρισμός των παραπόνων των πελατών.

Τομείς από τους οποίους μπορούν να προκύψουν μη συμμορφώσεις είναι:

- Ακατάλληλες διαδικασίες ή τεκμηρίωση
- Μη συμμόρφωση προς διαδικασίες
- Επιθεωρήσεις και δοκιμές προϊόντων/ υπηρεσιών
- Επιθεωρήσεις διεργασιών
- Τυχαίοι δειγματοληπτικοί έλεγχοι
- Πληροφόρηση παρεχόμενη από τους πελάτες (παράπονα, ερωτηματολόγια, έρευνες αγοράς).

## **2.17. ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ, ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗ**

**2.17.1.** Η ανωτέρω δραστηριότητες θεωρούνται ότι αποτελούν μέρος ή προέκταση των διαφόρων λειτουργιών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

### **2.17.2. Μεταχείριση**

Η ουσιαστική απαίτηση σ' αυτό το σημείο είναι η ύπαρξη διαδικασιών με στόχο την πρόληψη απώλειας ή φθοράς των μεταχειριζομένων υλικών. Ως παραδείγματα αναφέρονται:

- Τρόφιμα/ φαγητά
- Ποτά
- Αποσκευές
- Αντικείμενα ιδιοκτησίας του πελάτη.

Προς τούτο η επιχείρηση θα πρέπει να εξετάσει την δυνατότητα ύπαρξης κατάλληλων μέσων και προσωπικού για την μεταχείριση των ανωτέρω, χρησιμοποιώντας (ενδεικτικά):

- Οδηγίες μεταφοράς τροφίμων από τη ράμπα έως τον χώρο αποθήκευσης
- Καροτσάκια για την μετακίνηση των φαγητών
- Καροτσάκια για την μετακίνηση των αποσκευών.

### **2.17.3. Αποθήκευση**

Η απαίτηση αυτή σχετίζεται με την ύπαρξη διαδικασιών με στόχο την εξασφάλιση της αποθήκευσης π.χ. τροφίμων, αντικειμένων των πελατών και την πρόληψη της απώλειας ή φθοράς τους κατά την διάρκεια της αποθήκευσης.



Τομείς στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όπου οι συνθήκες αποθήκευσης μπορούν να επηρεάσουν την ποιότητα είναι:

- Συσκευές δημιουργίας ελεγχόμενων συνθηκών θερμοκρασίας π. χ καταψύκτες, ψυγεία, φούρνοι, κλπ.
- Αποθηκευτικοί χώροι προμηθευόμενων πρώτων υλών και προϊόντων
- Κελάρια
- Συστήματα ψύξης μύρας
- Αποθηκευτικοί χώροι κλινοσκεπασμάτων
- Αποθηκευτικοί χώροι αποσκευών
- Χρηματοκιβώτια.

#### **2.17.4. Συσκευασία**

Η βασική εφαρμογή των απαιτήσεων αυτής της παραγράφου σχετίζεται με θέματα κυρίως παρουσίασης/ εμφάνισης των φαγητών (π.χ. κύρια φαγητά, sandwiches, snacks). Η επιχείρηση θα πρέπει να ελέγχει την συσκευασία και την επισήμανση (συμπεριλαμβανομένων και των χρησιμοποιούμενων υλικών) λαμβάνοντας υπόψη και απαιτήσεις της Νομοθεσίας.

#### **2.17.5. Παράδοση**

Στα πλαίσια της λειτουργίας των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων η απαίτηση αυτή μπορεί να αναφέρεται σε παράδοση προϊόντων ή υπηρεσιών. Ως παραδείγματα αναφέρονται:

- Μετακίνηση φαγητών από το σημείο παρασκευής στο σημείο κατανάλωσης (περιπτώσεις σημείου κατανάλωσης εντός ή εκτός

από την επιχείρηση παραγωγής)

- Παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών σύμφωνα με καθορισμένες απαιτήσεις.

## **2.18. ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Τα αρχεία ποιότητας τα οποία προκύπτουν από την εφαρμογή των διαδικασιών του Συστήματος Ποιότητας πρέπει να τηρούνται κατά τρόπο ασφαλή, για συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα βάσει αντιστοίχων διαδικασιών.

Παραδείγματα τομέων του Συστήματος Ποιότητας οι οποίοι δημιουργούν αρχεία ποιότητας είναι:

- Εσωτερικές επιθεωρήσεις
- Διακρίβωση συσκευών
- Διορθωτικές ενέργειες
- Εκπαίδευση
- Κατάλογοι εγκεκριμένων προμηθευτών
- Συσκέψεις ανασκόπησης από την Διοίκηση
- Ανασκόπηση συμβάσεων.

Οι περίοδοι διατήρησης των αρχείων πρέπει να καθορίζονται και να είναι συμβατοί με τυχόν απαιτήσεις της Νομοθεσίας.

## **2.19. ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις ποιότητας αποτελούν ένα βασικό εργαλείο μέτρησης της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας και πρέπει να διενεργούνται από πρόσωπα τα οποία δεν είναι ευθέως υπεύθυνα για την προς επιθεώρηση δραστηριότητα. Οι απαιτήσεις του Προτύπου περιλαμβάνουν:

- Προγραμματισμό των επιθεωρήσεων
- Ύπαρξη διαδικασίας διενέργειας των επιθεωρήσεων
- Τεκμηρίωση των ευρημάτων των επιθεωρήσεων και κυρίως παρακολούθηση της υλοποίησης των απορρεόντων διορθωτικών ενεργειών.

## **2.20. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ**

Στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι απαραίτητη η εκπαίδευση προσωπικού μέχρι συγκεκριμένων επιπέδων εκπαίδευσης, λαμβάνοντας υπόψιν απαιτήσεις Νομοθεσίας και Κωδίκων Πρακτικής.

Η ανωτέρω εκπαίδευση μπορεί να είναι ενδοεπιχειρησιακή ή εξωτερική.

Για την τεκμηρίωση της διαδικασίας της εκπαίδευσης είναι απαραίτητα :

- Ο προσδιορισμός των αναγκών εκπαίδευσης
- Ανασκόπηση περιοδικά των αναγκών εκπαίδευσης
- Τήρηση αρχείου εκπαίδευσης.

## **2.21. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ**

Ως χρονική στιγμή πώλησης νοείται η στιγμή σύναψης συμφωνίας για παροχή συγκεκριμένης υπηρεσίας/ προϊόντος μεταξύ ξενοδοχείου και πελάτη και δεν ταυτίζεται απαραίτητα με την στιγμή της παροχής τους. Ως εκ τούτου η υποστήριξη μετά την πώληση μπορεί να αναφέρεται σε χρονικές στιγμές προ, κατά τη διάρκεια και μετά την παροχή της συμφωνηθείσας υπηρεσίας/ προϊόντος. Ως παραδείγματα εφαρμογής των απαιτήσεων της παραγράφου αυτής αναφέρονται:

- Άμεση διόρθωση προβλημάτων παροχής προϊόντων/ υπηρεσιών τα οποία παρουσιάζονται κατά την διάρκεια της διαμονής των πελατών (διόρθωση βλαβών ρευματοδοτών, συσκευών, ωρολογίων, συστημάτων κλιματισμού)
- Πληροφόρηση πελατών για τυχόν αλλαγές μετά την πώληση εκδρομικού πακέτου και προ της πραγματοποιήσεως της εκδρομής.
- Περιπτώσεις “αποζημίωσης” (εκπτώσεις, κεράσματα, επιστολές συγνώμης) μετά την παροχή μη συμμορφωμένου προϊόντος /υπηρεσίας.

## **2.22. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ**

Ως εφαρμογές των απαιτήσεων της παραγράφου αυτής στις ξενοδοχειακές

επιχειρήσεις αναφέρονται:

- Στατιστική ανάλυση συστηματικά επαναλαμβανόμενων προβλημάτων
- Στατιστική ανάλυση ερωτηματολογίων πελατών
- Στατιστική ανάλυση ευρημάτων ερευνών αγοράς.
- Στατιστική ανάλυση ορισμένων δεικτών παροχής υπηρεσίας π.χ. χρόνος από την λήψη της παραγγελίας έως το σερβίρισμα των πελατών στο

εστιατόριο, χρόνος αποκατάστασης βλαβών στα δωμάτια των πελατών, χρόνος αναμονής στην υποδοχή, χρόνος μεταφοράς αποσκευών στα δωμάτια, χρόνος μετατροπής χώρου συνεδριάσεων κλπ.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

### **3.1.1. HAZARD ANALYSIS CRITICAL CONTROL POINTS**

Πολλές φορές τα τρόφιμα περιέχουν κινδύνους και η κατανάλωσή τους είναι δυνατόν να προκαλέσει ασθένεια στον καταναλωτή. Οι κίνδυνοι αυτοί μπορεί να είναι παθογόνοι μικροοργανισμοί (π.χ. σαλμονέλες), επικίνδυνες χημικές ουσίες (π.χ. φυτοφάρμακα) ή ξένα σώματα (π.χ. γυαλιά) που μεταφέρονται στα τρόφιμα από τις πρώτες και βοηθητικές ύλες, τον εξοπλισμό, το προσωπικό και γενικά από το περιβάλλον με άμεση ή έμμεση επαφή.

Το νερό που χρησιμοποιείται σε μια επιχείρηση τροφίμων θα μπορούσε επίσης να ενοχοποιηθεί για πιθανή επιμόλυνση των τροφίμων με μικροβιολογικούς, χημικούς και φυσικούς κινδύνους.

Η παραγωγή τροφίμων απαλλαγμένων από τους παραπάνω κινδύνους πρέπει να είναι ο στόχος κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης και ο οποίος μπορεί να επιτευχθεί:

- με την εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης της παραγωγής υγιεινών τροφίμων. Το περισσότερο γνωστό σύστημα είναι το σύστημα HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points- Ανάλυση Κινδύνων, Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου) της επιχείρησης,
- με την εφαρμογή Κανόνων Υγιεινής ,
- με την σωστή εκπαίδευση του προσωπικού και τέλος,
- με τον αποτελεσματικό έλεγχο των προϊόντων τους.

Οι Κανόνες Υγιεινής καθορίζουν τα μέτρα υγιεινής που πρέπει να εφαρμόζει μια **ξενοδοχειακή επιχείρηση στο χώρο τροφίμων (χώροι παραλαβής, αποθήκευσης, προετοιμασίας, επεξεργασίας και διάθεσης τροφίμων)** για να διασφαλίσει την υγιεινή των τροφίμων που παράγει ή διαχειρίζεται. Τα μέτρα αυτά έχουν σχέση με τις κτιριακές εγκαταστάσεις της επιχείρησης, τον εξοπλισμό, το προσωπικό, τα προγράμματα καθαρισμού, απολύμανσης και απεντομώσεων αλλά και με τις διαδικασίες που ακολουθεί η επιχείρηση. Έχουν σχέση όμως και με την παραγωγική διαδικασία όπως διαμορφώνονται τα στάδιά της (προμήθεια, μεταφορά, παραλαβή, αποθήκευση, προετοιμασία, επεξεργασία, και διάθεση/ σερβίρισμα).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, θέλοντας να διασφαλίσει ότι τα τρόφιμα τα οποία θα παράγονται, θα διακινούνται ή θα διατίθενται στα κράτη μέλη της θα είναι απόλυτα **υγιεινά και ασφαλή** για τον καταναλωτή, δημοσιεύει συνεχώς σχετικές νομοθεσίες οι οποίες δημιουργούν ιδιαίτερες υποχρεώσεις στις επιχειρήσεις τροφίμων και στις αρχές ελέγχου της κάθε χώρας. Στα πλαίσια αυτής της πρακτικής, δημοσίευσε το 1993 την οδηγία 93/43/ΕΟΚ με την οποία απαιτεί από τις επιχειρήσεις τροφίμων την εφαρμογή **Κανόνων Υγιεινής** σε συνδυασμό με την εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ασφάλειας των τροφίμων (HACCP-Hazard Analysis Critical Control Points) της επιχείρησης.

Οι Γενικοί Κανόνες Υγιεινής είναι τα ελάχιστα μέτρα υγιεινής τα οποία θα πρέπει να εφαρμόζει μία επιχείρηση τροφίμων. Τα μέτρα αυτά θα πρέπει να εξειδικεύονται για κάθε κατηγορία επιχειρήσεων τροφίμων, οι απαιτήσεις υγιεινής που θα πρέπει να τηρούνται στους **χώρους τροφίμων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις**.

Πολλά από τα ετοιμαζόμενα γεύματα περιέχουν την απαραίτητη υγρασία για να αναπτυχθούν **παθογόνοι μικροοργανισμοί**. Μεταξύ των παθογόνων μικροοργανισμών κυριότερο ρόλο έχουν τα βακτήρια και μεταξύ αυτών η Σαλμονέλα, οι Σταφυλόκοκκοι, η Λιστέρια, και η *Escherichia coli*.

- Η παρουσία του *Staphylococcus aureus* στα τελικά προϊόντα οφείλεται κυρίως σε επιμόλυνση των προϊόντων από το προσωπικό που εργάζεται στους χώρους μετά την θερμική επεξεργασία, ενώ η παρουσία της σαλμονέλας οφείλεται κυρίως στις πρώτες ύλες, στο νερό και στους χειρισμούς του προσωπικού και στο περιβάλλον.
- Ιδιαίτερος κίνδυνος επίσης για τα προετοιμαζόμενα γεύματα είναι τα **ξένα σώματα** όπως έντομα, γυαλιά, τρίχες, γόπες τσιγάρου κ.ά. Τα έντομα (μύγες, κατσαρίδες κ.λ.π.) και τα τρωκτικά είναι δυνατόν να μεταφέρουν στα τρόφιμα παθογόνους μικροοργανισμούς ή να προκαλέσουν σημαντική απώλεια των πρώτων και βοηθητικών υλών και των τελικών προϊόντων, όχι μόνο εξαιτίας της άμεσης κατανάλωσης αλλά και λόγω της μόλυνσης από περιττώματα και σωματικές εκκρίσεις. Θα πρέπει να λαμβάνονται αποτελεσματικά μέτρα για την προστασία των προϊόντων από την επιμόλυνση με ξένα σώματα όπως μέταλλα, ξύλα, γυαλιά κ. ά.



### 3.1.2. Σύστημα διαχείρισης της υγιεινής και της ασφάλειας των τροφίμων (HACCP)

Η ασφάλεια των τροφίμων αποτελεί πρωταρχικό καθήκον για όλες τις εταιρείες και οργανισμούς που ασχολούνται με τα τρόφιμα. Κάθε εστιατόριο σε ξενοδοχειακή επιχείρηση πρέπει να θεωρεί υποχρέωσή της την επίτευξη και διατήρηση υψηλών προτύπων ποιότητας, υγιεινής και ασφάλειας για όλα τα παραγόμενα ή διακινούμενα τρόφιμα. Για την εκπλήρωση των απαιτήσεων αυτών έχουν θεσπισθεί και εφαρμόζονται κατάλληλες διαδικασίες που διασφαλίζουν ότι μόνο τα αποδεκτά τρόφιμα από άποψη ποιότητας, υγιεινής και ασφάλειας, που πληρούν τις απαιτήσεις της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας, διατίθενται στην αγορά.

Στη δεκαετία του 1980 σε πολλές Ευρωπαϊκές χώρες, παρατηρήθηκε μια αύξηση των περιστατικών που οφείλονταν σε τροφοδηλητηριάσεις. Αυτή η αύξηση συσχετίστηκε αρχικά με την άγνοια των καταναλωτών, αλλά τελικά επικράτησε η άποψη ότι πολλά περιστατικά θα είχαν αποφευχθεί εάν υπήρχε η κατάλληλη εκπαίδευση των παρασκευαστών τροφίμων στην εφαρμογή των επιβεβλημένων πρακτικών (διαδικασιών) παραγωγής, επεξεργασίας και συντήρησης των τροφίμων.

Η αύξηση των περιστατικών τροφοδηλητηριάσεων, οδήγησε τα κράτη μέλη της **Ευρωπαϊκής Ένωσης** να υιοθετήσουν αυστηρούς ελέγχους στην υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων τόσο για τα εγχώρια, όσο και για τα εισαγόμενα προϊόντα. **Η οδηγία 93/43/EC για την υγιεινή των τροφίμων απαιτεί ότι:** οι επιχειρήσεις τροφίμων επισημαίνουν κάθε στάδιο στις δραστηριότητές τους, που είναι κρίσιμο για την εξασφάλιση της ασφάλειας των τροφίμων και μεριμνούν για την αναγνώριση καταλλήλων διαδικασιών για την ασφάλεια αυτών, οι οποίες

εφαρμόζονται, τηρούνται και αναθεωρούνται στη βάση των επτά αρχών, που χρησιμοποιούνται στην ανάπτυξη του συστήματος HACCP.

Η πιο αποτελεσματική προσέγγιση στην παρεμπόδιση και τον έλεγχο των τροφοδηλητηριάσεων είναι η **εφαρμογή του συστήματος HACCP - ανάλυση κινδύνων και εντοπισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου σε μια παραγωγική διαδικασία**. Ο όρος HACCP είναι ακρωνύμιο του Hazard Analysis Critical Control Points (στα ελληνικά προτείνεται σαν δόκιμος ο όρος **ΑΚΚΣΕ** που είναι ακρωνύμιο του Ανάλυση Κινδύνου και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου).

Το σύστημα αυτό αποσκοπεί στην αναγνώριση των κινδύνων που συνδέονται με οποιαδήποτε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας, της αποθήκευσης και της διακίνησης των τροφίμων μέχρι τον τελικό καταναλωτή και στη συνέχεια εφαρμόζει αποτελεσματικές διαδικασίες ελέγχου με σκοπό την παραγωγή υγιεινών και ασφαλών προϊόντων. Το HACCP είναι μια τεκμηριωμένη και πιστοποιημένη προσέγγιση για τον προσδιορισμό των μικροβιολογικών, χημικών και φυσικών κινδύνων και των κρίσιμων σημείων ελέγχου, των μέτρων προστασίας και των διορθωτικών ενεργειών που απαιτεί ένα αποτελεσματικό σύστημα ελέγχου. Είναι ένα προληπτικό μέσο για την εξασφάλιση της ασφαλούς παραγωγής των τροφίμων. Βασίζεται στην εφαρμογή τεχνικών και επιστημονικών αρχών στην διαδικασία παραγωγής από το χωράφι ως το τραπέζι του καταναλωτή. Η πιο βασική λοιπόν αρχή που διέπει το HACCP είναι η πρόληψη και όχι η καταστολή. Το HACCP σχεδιάστηκε κυρίως για να προλαμβάνει και όχι να θεραπεύει.

Ο αγρότης, ο παραγωγός, ο χειριστής, ο διανομέας ή ο τελικός καταναλωτής, θα πρέπει να έχουν επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τα τρόφιμα και τις σχετικές διεργασίες που χρησιμοποιούν, ώστε να είναι σε θέση να αναγνωρίσουν πού ένα πρόβλημα ασφάλειας του τροφίμου

μπορεί να συμβεί και πώς θα συμβεί. Αν το «που» και το «πώς» είναι γνωστά, η πρόληψη είναι γρήγορη και αποτελεσματική.

Η λειτουργική και αποτελεσματική ανάπτυξη του συστήματος στηρίζεται στην εφαρμογή των παρακάτω επτά βασικών αρχών:

#### Αρχή 1<sup>η</sup>

*Προσδιορισμός και ανάλυση κινδύνων (Hazard Analysis) και καθορισμός των απαραίτητων προληπτικών μέτρων για τον έλεγχο τους.*

Κίνδυνος είναι οποιοσδήποτε βιολογικός, χημικός ή φυσικός παράγοντας που είναι δυνατόν να προκαλέσει βλάβη στην υγεία του καταναλωτή.

#### Αρχή 2<sup>η</sup>

*Προσδιορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου (Critical Control Points, C. C. P.)*

Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου (ΚΣΕ) είναι τα σημεία της παραγωγικής διαδικασίας στα οποία μπορεί να εφαρμοστεί έλεγχος απαραίτητος για την πρόληψη ή εξάλειψη ή τη μείωση σε αποδεκτά επίπεδα ενός κινδύνου για την ασφάλεια των τροφίμων. Ο προσδιορισμός ενός Κρίσιμου Σημείου Ελέγχου απαιτεί μια λογική προσέγγιση.

#### Αρχή 3<sup>η</sup>

*Καθιέρωση κρίσιμων ορίων για κάθε ΚΣΕ*

Τα κρίσιμα όρια αναφέρονται σε καθοριζόμενα όρια μιας παρατήρησης, μέτρησης ή παραμέτρου και αποτελούν τα «απόλυτα όρια αποδοχής» για κάθε κρίσιμο σημείο. Το κρίσιμο όριο είναι η τιμή /κριτήριο το οποίο διαχωρίζει το αποδεκτό από το μη αποδεκτό.

#### Αρχή 4<sup>η</sup>

*Σύστημα παρακολούθησης για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.*

Δημιουργείται ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου, στο οποίο καθορίζονται σαφώς οι απαιτήσεις εποπτείας, ελέγχου και καταγραφής

για τη διατήρηση των κρίσιμων σημείων ελέγχου εντός των Κρίσιμων Ορίων.

#### Αρχή 5<sup>η</sup>

*Καθιέρωση των διορθωτικών ενεργειών για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.*  
Καθορίζονται διαδικασίες για την ανάληψη διορθωτικών ενεργειών σε περιπτώσεις κατά τις οποίες διαπιστώνονται αποκλίσεις και κατανέμονται οι αρμοδιότητες για την εφαρμογή τους. Στις διορθωτικές ενέργειες περιέχονται τόσο όσες αφορούν στην επαναφορά της διεργασίας εντός των αποδεκτών ορίων, όσο και όσες αφορούν στη διαχείριση των παραχθέντων προϊόντων κατά το χρόνο στον οποίο η διαδικασία ήταν εκτός ελέγχου.

#### Αρχή 6<sup>η</sup>

*Καθιέρωση διαδικασιών επαλήθευσης και επικύρωσης του Συστήματος HACCP.*

Πρέπει να αναπτυχθούν όλες οι αναγκαίες διαδικασίες επαλήθευσης για τη σωστή συντήρηση του συστήματος HACCP και τη διασφάλιση της ομαλής και αποτελεσματικής του λειτουργίας.

#### Αρχή 7<sup>η</sup>

*Καθιέρωση της τεκμηρίωσης της λειτουργίας του συστήματος HACCP*

Είναι επιβεβλημένο, να ενημερώνονται και να τηρούνται αρχεία μέσω των οποίων θα πιστοποιείται η σωστή εφαρμογή του συστήματος HACCP, θα ελέγχεται η εκτέλεση των διορθωτικών ενεργειών (στις περιπτώσεις απόκλισης) και κατά τον τρόπο αυτό θα αποδεικνύεται η παραγωγή ασφαλών προϊόντων στις ελεγκτικές αρχές.

*Η Διοίκηση, τα στελέχη και όλοι οι εργαζόμενοι στην επιχείρηση πρέπει να τηρούν την προκαθορισμένη «πολιτική» της επιχείρησης και να προωθούν κάθε ενέργεια που προάγει και συντηρεί την ποιότητα, την και την ασφάλεια των τροφίμων.*

## **3.2. ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ**

### **3.2.1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ**

- Χώροι τροφίμων θεωρούνται όλοι οι χώροι του κτιρίου στους οποίους παρασκευάζονται, διατίθενται ή αποθηκεύονται τρόφιμα ή ποτά.
- Χώροι παρασκευής τροφίμων θεωρούνται οι χώροι του κτιρίου στους οποίους τα τρόφιμα προετοιμάζονται, παρασκευάζονται, επεξεργάζονται, μεταποιούνται και τοποθετούνται σε περιέκτες.

### **3.2.2. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ**

Οι χώροι τροφίμων διατηρούνται καθαροί:

1. Η υποδομή των χώρων θα πρέπει να είναι κατάλληλη για κάθε είδος επιχείρησης και ειδικότερα για κάθε είδος τροφίμου που παρασκευάζεται σε αυτό το χώρο, ώστε να πετυχαίνεται ο αποτελεσματικός καθαρισμός των χώρων
2. Οι εσωτερικοί χώροι του κτιρίου και ο εξοπλισμός, συμπεριλαμβανομένων του φωτισμού και του εξαερισμού θα πρέπει να διατηρούνται πάντα καθαροί.
3. Ο εξοπλισμός των χώρων των τροφίμων θα πρέπει να είναι κινητός ή να τοποθετείται έτσι ώστε να υπάρχει αρκετή απόσταση από το έδαφος, για να καθαρίζεται και να απολυμαίνεται αποτελεσματικά.
4. Θα πρέπει να υπάρχει πρόγραμμα καθαρισμού και απολύμανσης για τους χώρους και τον εξοπλισμό που εφαρμόζεται και παρακολουθείται.

5. Το πρόγραμμα θα πρέπει να περιλαμβάνει διαδικασίες/ υποδείξεις καθαρισμού και απολυμάνσεων για τους χώρους, τις επιφάνειες, τον εξοπλισμό, τις μικροσυσκευές, τα εργαλεία και τα σκεύη παρασκευής και σερβιρίσματος των τροφίμων και να είναι εύκολα εφαρμόσιμο από το προσωπικό.
6. Το προσωπικό θα πρέπει να είναι εκπαιδευμένο για την σωστή εφαρμογή του προγράμματος καθαρισμού και απολύμανσης στους χώρους και στον εξοπλισμό, έτσι ώστε να πετυχαίνεται αποτελεσματικά ο καθαρισμός και να μην επιμολύνονται τα τρόφιμα.
7. Οι κάβες και οι αποθηκευτικοί χώροι είναι χώροι που δεν παρασκευάζονται τρόφιμα. Οι απαιτήσεις για την κατασκευή των τοίχων, των δαπέδων και των οροφών σε αυτούς τους χώρους είναι διαφορετικές από εκείνες των χώρων προετοιμασίας γευμάτων.

### **3.3. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ**

Οι χώροι τροφίμων διατηρούνται σε καλή κατάσταση:

Οι χώροι των τροφίμων και ο εξοπλισμός, συμπεριλαμβανομένων του φωτισμού και του εξαερισμού, θα πρέπει να συντηρούνται και να διατηρούνται σε καλή κατάσταση, ώστε να μην αποτελούν εστίες μόλυνσης για τα τρόφιμα. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται ο αποτελεσματικός καθαρισμός των επιφανειών και διασφαλίζεται η προστασία της υγιεινής των τροφίμων από τυχόν επιμολύνσεις.

**3.3.1 Ο σχεδιασμός, η διαρρύθμιση ,η κατασκευή και οι διαστάσεις των χώρων και των τροφίμων πρέπει:**

**(α) Να επιτρέπουν τον κατάλληλο καθαρισμό και απολύμανση.**

- Τα υλικά κατασκευής των χώρων των τροφίμων θα πρέπει να είναι τέτοια που να επιτρέπουν τον αποτελεσματικό καθαρισμό ή και την απολύμανσή τους
- Το είδος του καθαρισμού ή και της απολύμανσης θα πρέπει να σχετίζεται με τον χώρο στον οποίο πρόκειται να χρησιμοποιηθεί και με το σκοπό για τον οποίο χρησιμοποιείται.

**(β) Να προστατεύουν από τη συσσώρευση ρύπων, την επαφή με τοξικά υλικά, την πτώση σωματιδίων μέσα στα τρόφιμα.**

- Η διαρρύθμιση, οι διαστάσεις και η κατασκευή των χώρων των τροφίμων, θα πρέπει να είναι κατάλληλα ώστε να αποφεύγεται η συσσώρευση ρύπων, ιδιαίτερα σε μέρη που δεν είναι δυνατός ο καθαρισμός.
- Τα υλικά κατασκευής των χώρων και του εξοπλισμού, δεν θα πρέπει να περιέχουν τοξικές ουσίες, οι οποίες μπορεί να επιμολύνουν τα τρόφιμα με την άμεση επαφή ή αποβάλλοντας πτητικές ουσίες. Τα υλικά κατασκευής θα πρέπει να πληρούν τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας.
- Ο σχεδιασμός και η κατασκευή της οροφής θα πρέπει να γίνεται έτσι ώστε να

	<p>αποφεύγεται η πτώση σωματιδίων στα τρόφιμα.</p>
<p><b>(γ) Να προστατεύουν από τον σχηματισμό υγρασίας ή ανεπιθύμητης μούχλας στις επιφάνειες</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο σχηματισμός υγρασίας πάνω στις επιφάνειες τόσο του κτιρίου όσο και του εξοπλισμού, οδηγεί στην ανάπτυξη μούχλας, η οποία είναι ανεπιθύμητη και γι αυτό θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στο σύστημα εξαερισμού του κτιρίου, ώστε να αποφεύγεται ο σχηματισμός υγρασίας. Επίσης η διαρρύθμιση, οι διαστάσεις και η κατασκευή των χώρων των τροφίμων, θα πρέπει να γίνονται έτσι που να μην επιτρέπουν το σχηματισμό υγρασίας.</li> <li>• <u>Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται στους χώρους όπου δημιουργούνται ατμοί, και κατά συνέπεια υγρασία κατά την προετοιμασία ή κατά το μαγείρεμα των τροφίμων</u> Θα πρέπει να υπάρχει σύστημα εξαερισμού και κατάλληλο σύστημα απαγωγής των ατμών, ώστε να επιτυγχάνεται η αποτελεσματική απομάκρυνση των υδρατμών.</li> </ul>
<p><b>(δ) Να επιτρέπουν την εφαρμογή ορθής υγιεινής πρακτικής, ιδίως δε την πρόληψη της επιμόλυνσης (αλληλομόλυνσης), μεταξύ των χειρισμών και κατά τη διάρκεια</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι χώροι (α) παραλαβής πρώτων υλών, (β) αποθήκευσης πρώτων υλών, (γ) προετοιμασίας (κρεοπωλεία, «κρύα κουζίνα»), (δ) επεξεργασίας («ζεστή κουζίνα»), (ε) αποθήκευσης έτοιμων για κατανάλωση τροφίμων και (στ) διάθεσης</li> </ul>



**αυτών από τρόφιμα,**

τροφίμων, θα πρέπει σαφώς να καθορίζονται και να διαχωρίζονται σε μία επιχείρηση και να είναι επαρκείς για τις δραστηριότητες και τη δυναμικότητα της επιχείρησης, ώστε να προλαμβάνεται η αλληλομόλυνση των τροφίμων, ιδιαίτερα κατά την παρασκευή τροφίμων υψηλού κινδύνου.

- Τα τρόφιμα υψηλού κινδύνου, όταν παρασκευάζονται ταυτόχρονα με άλλα τρόφιμα από τα οποία μπορεί να επιμολυνθούν, θα πρέπει να παρασκευάζονται σε ξεχωριστούς χώρους και με ξεχωριστό εξοπλισμό. Εάν δεν παρασκευάζονται ταυτόχρονα με άλλα τρόφιμα αλλά στον ίδιο χώρο και με τον ίδιο εξοπλισμό, τότε θα πρέπει να γίνεται καθαρισμός και απολύμανση των χώρων και του εξοπλισμού μεταξύ των εργασιών.

- Τα μεγάλα επαγγελματικά ψυγεία και οι καταψύκτες, θα πρέπει να έχουν εσωτερικά χωρίσματα (ράφια, σχάρες), ώστε να διευκολύνουν τον διαχωρισμό των τροφίμων και να προστατεύονται από την αλληλομόλυνση.

- Οι επιφάνειες επεξεργασίας των νωπών τροφίμων θα πρέπει να είναι διαφορετικές από εκείνες στις οποίες ετοιμάζονται τα έτοιμα προς κατανάλωση τρόφιμα. (Ξεχωριστοί πάγκοι εργασίας,

όπου δεν είναι δυνατόν να είναι διαφορετικά τμήματα). Τα νωπά προϊόντα (ωμό κρέας, πουλερικά, αυγά, ιχθυηρά και σπανιότερα το ρύζι) μεταφέρουν παθογόνους μικροοργανισμούς που επιμολύνουν τα χέρια των χειριστών, τις επιφάνειες εργασίας, τα σκεύη και τα εργαλεία και κατ' επέκταση, είναι δυνατόν να επιμολύνουν τα έτοιμα προς κατανάλωση τρόφιμα (μαγειρεμένα).

- Θα πρέπει να σχεδιάζονται και να κατασκευάζονται διαφορετικοί νεροχύτες για το πλύσιμο των σκευών, των τροφίμων και των χεριών και να έχουν την ανάλογη επισήμανση που να υπενθυμίζει τη χρήση τους. Σε επιχειρήσεις με πολλές δραστηριότητες θα πρέπει να προβλέπονται διαφορετικοί νεροχύτες για το πλύσιμο των νωπών ζωικών προϊόντων ( νωπά κρέατα, ψάρια, και πουλερικά) και το πλύσιμο των λαχανικών. Σε μικρές επιχειρήσεις, όπου χρησιμοποιείται ένας νεροχύτης για τα τρόφιμα (επειδή δεν υπάρχει η δυνατότητα για δεύτερο), αυτός θα πρέπει να καθαρίζεται και να απολυμαίνεται μεταξύ των χρήσεων.

- Τα έτοιμα για κατανάλωση τρόφιμα είναι δυνατόν να επιμολυνθούν μετά το μαγείρεμά τους από το προσωπικό, από

	<p>ακάθαρτα σκεύη και εργαλεία , από ωμά τρόφιμα ή από το περιβάλλον και για αυτό θα πρέπει κατά τους χειρισμούς που ακολουθούν το μαγείρεμα τους (σερβίρισμα, έκθεση, διατήρηση), το προσωπικό να τα χειρίζεται με ιδιαίτερη προσοχή .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Η διατήρηση ωμών προϊόντων, μη καλυμμένων, μαζί με έτοιμα προς κατανάλωση τρόφιμα αποτελεί ένα σημείο που ελλοχεύει σοβαρούς κινδύνους αλληλομόλυνσης</li> </ul>
<p><b>Από τον εξοπλισμό</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η κατασκευή και η τοποθέτηση του εξοπλισμού θα πρέπει να είναι τέτοια που να προστατεύει τα τρόφιμα από πιθανές επιμολύνσεις.</li> </ul>
<p><b>Από τα υλικά</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τα υλικά, ανάλογα με τον σκοπό για το οποίο χρησιμοποιούνται, θα πρέπει να επιτρέπουν τον αποτελεσματικό καθαρισμό και την απολύμανση τους.</li> </ul>
<p><b>Από το νερό</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Το νερό που χρησιμοποιείται στην επιχείρηση δεν θα πρέπει να επιμολύνει τα τρόφιμα, και για το λόγο αυτό θα πρέπει να είναι πόσιμο.</li> <li>• Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται για την αποφυγή τυχαίων επιμολύνσεων των τροφίμων, όπως για παράδειγμα είναι η διαρροή νερού στους χώρους</li> </ul>

	αποθήκευσης.
<b>Από τον παρεχόμενο αέρα</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εάν χρησιμοποιηθεί τεχνητός εξαερισμός στην επιχείρηση τότε θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή ώστε να μην επιτρέπεται η είσοδος μολυσμένου αέρα στους χώρους των τροφίμων</li> </ul>
<b>Από τους εργαζομένους</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι εργαζόμενοι στην επιχείρηση θα πρέπει να έχουν δεχτεί εκπαίδευση στις «βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων» σύμφωνα με το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του ΕΦΕΤ και να προσέχουν την προσωπική τους υγεία και υγιεινή.</li> <li>• Σε κάθε επιχείρηση θα πρέπει να προβλέπονται εγκαταστάσεις που εξυπηρετούν την προσωπική υγιεινή του προσωπικού.</li> <li>• Στους χώρους παρασκευής τροφίμων δεν θα πρέπει να εισέρχονται επισκέπτες χωρίς απαραίτητη στολή. Εάν πρόκειται να εισέλθουν και να έχουν επαφή με τρόφιμα θα πρέπει να φορούν κατάλληλη στολή και γάντια μιας χρήσεως</li> </ul>
<b>Από εξωτερικές πηγές μόλυνσης, όπως έντομα και λοιπά επιβλαβή ζώα</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι χώροι τροφίμων θα πρέπει να σχεδιάζονται και να κατασκευάζονται έτσι ώστε να αποτρέπουν την είσοδο, εντόμων, τρωκτικών, πτηνών ή ζώων. Σε περίπτωση εισόδου τους θα πρέπει να</li> </ul>

	<p>προβλέπονται τα κατάλληλα μέτρα αντιμετώπισής τους.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στους χώρους αυτούς απαγορεύεται και η είσοδος κατοικίδιων ζώων .</li> </ul>
<p><b>ε) να παρέχουν όπου είναι αναγκαίο, τις κατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας για την υγιεινή επεξεργασία και αποθήκευση των προϊόντων</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι χώροι παρασκευής των τροφίμων θα πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένοι και κατασκευασμένοι ώστε να αποφεύγεται η ανάπτυξη υψηλών θερμοκρασιών κατά την επεξεργασία των τροφίμων.</li> <li>• Οι χώροι διατήρησης/ αποθήκευσης των τροφίμων (ψυγεία, καταψύκτες, αποθήκες τροφίμων σε θερμοκρασία περιβάλλοντος) θα πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένοι και κατασκευασμένοι, ώστε να πετυχαίνεται η διατήρηση των τροφίμων στην απαιτούμενη θερμοκρασία. Στους χώρους αυτούς θα πρέπει να παρακολουθείται η θερμοκρασία , να καταγράφεται και να τηρείται κατάλληλο αρχείο.</li> <li>• Σε ορισμένα τρόφιμα είναι δυνατόν να απαιτηθεί η παρακολούθηση της θερμοκρασίας κατά την προετοιμασία και την επεξεργασία.</li> </ul>

### 3.3.2 ΧΩΡΟΙ ΠΛΥΣΕΩΣ, ΝΙΠΤΗΡΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ

**Πρέπει να υπάρχει επαρκής αριθμός νιπτήρων εγκατεστημένων στα κατάλληλα σημεία τόσο για την σωστή λειτουργία της επιχείρησης όσο και για την υγιεινή του προσωπικού.**

- Νιπτήρες θα πρέπει να τοποθετούνται στις εγκαταστάσεις του προσωπικού και στους χώρους παρασκευής τροφίμων.
- Στους χώρους παρασκευής τροφίμων, νιπτήρες τοποθετούνται σε σημεία όπου είναι δυνατή η πρόσβαση από όλους τους εργαζομένους, και θα πρέπει να είναι διαφορετικοί αυτοί που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για το πλύσιμο των χεριών και άλλοι αυτοί που χρησιμοποιούνται για πλύσιμο τροφίμων.
- Στην περίπτωση όπου η επιχείρηση διαχειρίζεται ωμό κρέας, πουλερικά και ιχθυηρά θα πρέπει για το πλύσιμο αυτών να χρησιμοποιείται διαφορετικός νεροχύτης από εκείνον για τα λαχανικά. Όταν αυτό δεν είναι δυνατόν, το πλύσιμο γίνεται σε διαφορετικούς χρόνους και αφού προηγηθεί καθαρισμός και απολύμανση.
- Το πλύσιμο των χρησιμοποιούμενων σκευών, εργαλείων ή και δοχείων θα πρέπει να γίνεται σε ειδική για το σκοπό αυτό εγκατάσταση, στην περίπτωση όπου η δυναμικότητα της επιχείρησης το απαιτεί.
- Το προσωπικό που εργάζεται στους χώρους προετοιμασίας τροφίμων, θα

	<p>πρέπει να πλύνει τα χέρια του, σύμφωνα με τις υποδείξεις που του έχουν δοθεί και να φορά γάντια όταν χρειάζεται.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνίσταται η χρησιμοποίηση σαπουνιού με απολυμαντικό κατά το πλύσιμο των χεριών.</li> <li>• Ο αριθμός των νιπτήρων έχει σχέση με το μέγεθος και τις δραστηριότητες της επιχείρησης και με τις διαστάσεις και τη διαρρύθμιση των χώρων παρασκευής των τροφίμων.</li> </ul>
<p><b>(α) Πρέπει να υπάρχουν επαρκής αριθμός τουαλετών με καζανάκια, συνδεδεμένα με κατάλληλο αποχετευτικό σύστημα</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο αριθμός των τουαλετών στους χώρους εργασίας, καθορίζεται από σχετική νομοθεσία.</li> <li>• Σε κάθε επιχείρηση η ελάχιστη απαίτηση είναι μία τουαλέτα ή WC .</li> <li>• Οι τουαλέτες θα πρέπει να συνδέονται κατάλληλα με αποχετευτικό σύστημα</li> </ul>
<p><b>(β) Οι τουαλέτες δεν πρέπει να οδηγούν απευθείας στους χώρους όπου υπάρχουν τρόφιμα</b></p>	<p>Οι τουαλέτες θα πρέπει να κατασκευάζονται με προθάλαμο και οι πόρτες τους δεν θα πρέπει να ανοίγουν κατευθείαν στους χώρους τροφίμων</p>
<p><b>3.3.3 ΕΞΑΕΡΙΣΜΟΣ</b></p>	
<p><b>Πρέπει να υπάρχουν κατάλληλα και επαρκή μέσα μηχανικού ή</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι χώροι τροφίμων θα πρέπει να έχουν φυσικό (πόρτες – παράθυρα) ή μηχανικό εξαερισμό, ώστε να μην επιτρέπεται η</li> </ul>

<p><b>φυσικού αερισμού.</b></p>	<p>αύξηση της θερμοκρασίας, της υγρασίας, η συσσώρευση ατμών, καπνών, οσμών και η συμπύκνωση υδρατμών σε επίπεδα τέτοια, που να τίθεται σε κίνδυνο η ασφάλεια των τροφίμων. Συνιστάται η μηχανολογική εγκατάσταση πλήρους και συνεχούς ανανεώσεως του αέρα στις επιχειρήσεις με μεγάλη παραγωγή αερίων ή η χρήση ειδικών ανεμιστήρων (ventilateurs) που ανανεώνουν συνεχώς τον αέρα, στις επιχειρήσεις με μικρή παραγωγή αερίων.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατάλληλοι απορροφητήρες θα πρέπει να τοποθετούνται πάνω από εστίες μαγειρέματος ή ψησίματος για την απομάκρυνση των δημιουργούμενων ατμών, καπνών και οσμών.</li> <li>• Η χοάνη συλλογής των ατμών, καπνών και οσμών θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο των εστιών μαγειρέματος – ψησίματος.</li> <li>• Στην περίπτωση του μηχανικού εξαερισμού θα πρέπει οι απορροφητήρες, οι εξαεριστήρες και τα φίλτρα τους να λειτουργούν σωστά, να συντηρούνται σε καλή κατάσταση και να είναι καθαρά.</li> </ul>
<p><b>(α) Πρέπει να αποφεύγεται η μηχανική ροή αέρα από μολυσμένους σε καθαρούς</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο αέρας που εισέρχεται μηχανικά σε «καθαρούς» χώρους τροφίμων δεν θα πρέπει να προέρχεται από</li> </ul>



<p><b>χώρους.</b></p>	<p>αποθηκευτικούς χώρους απορριμμάτων ή από μη «καθαρούς» χώρους όπως είναι οι χώροι στους οποίους γίνεται το πλύσιμο.</p>
<p><b>(β) Τα συστήματα αερισμού πρέπει να είναι κατασκευασμένα κατά τρόπο που να προσφέρουν εύκολη πρόσβαση σε φίλτρα και άλλα εξαρτήματα που χρειάζονται καθαρισμό ή αντικατάσταση.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τα φίλτρα και τα άλλα εξαρτήματα του συστήματος εξαερισμού και των απορροφητήρων θα πρέπει να επιτρέπουν την προσέγγισή τους άμεσα ή έμμεσα.</li> <li>• Τα φίλτρα θα πρέπει να καθαρίζονται σε τακτά χρονικά διαστήματα, ειδικά στους εξαεριστήρες και απορροφητήρες που βρίσκονται μέσα στους χώρους παρασκευής τροφίμων</li> </ul>
<p><b>(γ) Όλες οι εγκαταστάσεις υγιεινής στους χώρους τροφίμων πρέπει να διαθέτουν κατάλληλο φυσικό ή μηχανικό εξαερισμό.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι τουαλέτες θα πρέπει να διαθέτουν φυσικό ή μηχανικό σύστημα αερισμού έτσι ώστε να προλαμβάνεται η είσοδος αερολυμάτων (αεροζόλ) και δυσάρεστων οσμών στους χώρους των τροφίμων.</li> </ul>
<p><b>3.3.4 ΦΩΤΙΣΜΟΣ</b></p>	
<p><b>Οι χώροι τροφίμων πρέπει να διαθέτουν επαρκή φυσικό ή /και τεχνητό φωτισμό.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο φωτισμός θα πρέπει να είναι επαρκής για να επιτρέπει τον ασφαλή χειρισμό των τροφίμων, τον αποτελεσματικό καθαρισμό του χώρου και του εξοπλισμού και την επιθεώρηση των εργασιών.</li> <li>• Επίσης, θα πρέπει να μην αλλοιώνει το χρώμα των τροφίμων και να μην κουράζει τα μάτια των χειριστών.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι λάμπες πάνω από τους χώρους επεξεργασίας θα πρέπει να είναι πάντα ασφαλείας και να έχουν προστατευτικά άθραυστα καλύμματα, ώστε να αποφεύγεται η επιμόλυνση των τροφίμων σε περίπτωση θραύσης τους</li> </ul>
--	---

### 3.3.5 ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΕΙΣ

<p><b>Οι αποχετευτικές εγκαταστάσεις πρέπει να είναι επαρκείς για τον επιδιωκόμενο σκοπό και σχεδιασμένες και κατασκευασμένες με τρόπο που να μην δημιουργείται κίνδυνος μόλυνσης των τροφίμων.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι αποχετεύσεις θα πρέπει να σχεδιάζονται και να κατασκευάζονται έτσι ώστε να απομακρύνονται αποτελεσματικά όλα τα στερεά και υγρά απόβλητα από τους χώρους των τροφίμων.</li> <li>• Είναι απαραίτητη η χρήση λιποπαγίδων για να αποφευχθεί η συσσώρευση του λίπους στις αποχετεύσεις.</li> <li>• Οι αποχετεύσεις θα πρέπει να ελέγχονται σε συγκεκριμένα σημεία, τα οποία καλύπτονται κατάλληλα με ειδικά κινητά πλέγματα (ανοξείδωτα ή πλαστικά), τα οποία και περιορίζουν την είσοδο εντόμων και τρωκτικών στην επιχείρηση.</li> <li>• Όταν οι αποχετευτικοί αγωγοί είναι εν όλο ή εν μέρει ανοικτοί, θα πρέπει να είναι σχεδιασμένοι κατά τρόπον ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα απόβλητα δεν ρέουν από μολυσμένο χώρο προς ένα καθαρό χώρο ή χώρο όπου γίνεται ο χειρισμός</li> </ul>
---	--

	<p>τροφίμων που ενδέχεται να παρουσιάσουν υψηλό κίνδυνο για τον τελικό καταναλωτή.</p>
<p><b>3.3.6 ΑΠΟΔΥΤΗΡΙΑ</b></p>	
<p><b>Όπου είναι αναγκαίο, πρέπει να προβλέπονται αποδυτήρια, σε επαρκή αριθμό για το προσωπικό.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Θα πρέπει να προβλέπονται χώροι (αποδυτήρια), στους οποίους το προσωπικό θα φορά τη στολή εργασίας του αφαιρώντας τα προσωπικά του είδη.</li> <li>• Στους χώρους αυτούς, θα πρέπει να υπάρχουν ειδικά ερμάρια, επαρκή για τον αριθμό του προσωπικού, στα οποία θα φυλάσσονται τα προσωπικά είδη του προσωπικού.</li> <li>• Τα ερμάρια αυτά θα πρέπει να κλειδώνουν ώστε να προστατεύονται τα προσωπικά είδη του προσωπικού.</li> <li>• Το προσωπικό, δεν θα πρέπει σε καμία περίπτωση, να φορά την ίδια ενδυμασία με την οποία προσέρχεται στην εργασία . Το χρώμα και το σχέδιο της ενδυμασίας θα πρέπει να έχει σχέση με τη θέση εργασίας του.</li> <li>• Τα αποδυτήρια του προσωπικού δεν θα πρέπει να έχουν άμεση επαφή με τους χώρους των τροφίμων.</li> </ul>

### 3.4. ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ Ή ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

3.4.1 ΔΑΠΕΔΑ	
Στους χώρους όπου γίνεται προετοιμασία, επεξεργασία ή μεταποίηση τροφίμων: (εξαιρουμένων των τραπεζαριών)	
(α) οι επιφάνειες των δαπέδων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και, όπου είναι αναγκαίο, να απολυμαίνονται εύκολα.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τα δάπεδα, οι οροφές και οι τοίχοι θα πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση, για να μπορούν να καθαρίζονται εύκολα και να απολυμαίνονται αποτελεσματικά.</li> <li>• Οι χώροι προετοιμασίας και επεξεργασίας (μαγειρέματος ή και ψησίματος) τροφίμων, θα πρέπει να διατηρούνται πάντα καθαροί και να απολυμαίνονται κατά διαστήματα, ώστε να προστατεύονται τα τρόφιμα από πιθανές επιμολύνσεις.</li> <li>• Η απολύμανση στους χώρους προετοιμασίας και επεξεργασίας τροφίμων μιας επιχείρησης θα πρέπει να γίνεται με μία συχνότητα ανάλογη της επικινδυνότητας και του όγκου παραγωγής.</li> <li>• Εξαίρεση αποτελούν οι χώροι προετοιμασίας και επεξεργασίας</li> </ul>

	<p>τροφίμων <b>υψηλής επικινδυνότητας</b>, όπου η απολύμανση θα πρέπει να γίνεται ενδιάμεσα και μετά το τέλος των εργασιών της ημέρας.</p>
<p><b>Πράγμα που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία πλένονται εκτός αν οι επιχειρηματίες του τομέα των τροφίμων μπορούν να αποδείξουν στις αρχές ότι τυχόν άλλα χρησιμοποιηθέντα υλικά είναι κατάλληλα.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τα δάπεδα θα πρέπει να γίνονται από στεγανά, μη απορροφητικά και μη τοξικά υλικά, τα οποία μπορούν να πλένονται αποτελεσματικά.</li> <li>• Δάπεδα τα οποία πληρούν τις προϋποθέσεις αυτές, είναι τα πλακάκια ή τα βιομηχανικά δάπεδα, με την προϋπόθεση όμως ότι τοποθετούνται σωστά. Μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν δάπεδα από διαφορετικά υλικά αλλά στην περίπτωση αυτή θα πρέπει η επιχείρηση να αποδείξει στις αρχές έλεγχου, την καταλληλότητα τους.</li> <li>• Απαγορεύεται η χρήση μωσαϊκού και ξύλου.</li> </ul>
<p><b>Όπου αρμόζει τα δάπεδα πρέπει να επιτρέπουν επαρκή αποστράγγιση της επιφάνειας.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τα δάπεδα θα πρέπει να είναι κατασκευασμένα έτσι ώστε να μην επιτρέπουν τη συσσώρευση υδάτων και να πετυχαίνεται η αποτελεσματική στράγγιση των υδάτων. Στην περίπτωση που ρίχνεται νερό στο δάπεδο ή χρησιμοποιείται υγρός καθαρισμός, θα πρέπει να προβλέπεται η απομάκρυνση του νερού με τη κατασκευή αποχετεύσεων, (με κινητές ανοξείδωτες ή πλαστικές σχάρες) και σιφωνίων. Τα</li> </ul>

	<p>δάπεδα θα πρέπει να έχουν την κατάλληλη κλίση, ώστε τα νερά να απομακρύνονται γρήγορα και να μη λιμνάζουν.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Όλες οι συνδέσεις των δαπέδων με τους τοίχους θα πρέπει να είναι στεγανές και συνιστάται να είναι στρογγυλεμένες, ώστε να αποτρέπεται η συσσώρευση ρύπανσης και να διευκολύνεται ο καθαρισμός</li> </ul>
<p><b>3.4.2 ΤΟΙΧΟΙ</b></p>	
<p><b>Οι επιφάνειες των τοίχων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση, για να καθαρίζονται και όπου είναι αναγκαίο, να απολυμαίνονται εύκολα πράγμα που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών ,τα οποία να πλένονται.</b></p> <p><b>Οι επιφάνειες των τοίχων πρέπει επίσης να είναι λείες μέχρι ύψους καταλλήλου για τις εργασίες, εκτός εάν οι επιχειρηματίες του τομέα των τροφίμων μπορούν να αποδείξουν στις αρμόδιες αρχές ότι τυχόν άλλα χρησιμοποιηθέντα υλικά είναι επίσης κατάλληλα.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι τοίχοι θα πρέπει να κατασκευάζονται έτσι ώστε να διευκολύνεται ο καθαρισμός τους και να διατηρούνται πάντα καθαροί.</li> <li>• Οι επιφάνειες των τοίχων στους χώρους προετοιμασίας και επεξεργασίας τροφίμων ή οι επιφάνειες του εξοπλισμού, θα πρέπει να μπορούν να απολυμαίνονται περιοδικά, για να μειώνεται ο κίνδυνος της επιμόλυνσης των τροφίμων. Για να ικανοποιείται αυτή η απαίτηση, οι επιφάνειες των τοίχων θα πρέπει να κατασκευάζονται από αδιάβροχο υλικό, εποξικές ρητίνες, πλακάκια, ανοξείδωτη επένδυση ή άλλα κατάλληλα υλικά.</li> <li>• Επίσης θα πρέπει να επιτρέπεται ο καθαρισμός τους, σε τόσο ύψος στο οποίο μπορεί να φθάσουν οι τροφές κατά</li> </ul>

	<p>την επεξεργασία τους. <b>Συνιστάται μέχρι 2 μ. τουλάχιστον ύψος να καλύπτονται με πλακάκια πορσελάνης ή άλλο κατάλληλο αδιαπότιστο υλικό, ώστε να διευκολύνεται ο καθαρισμός τους.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι επιφάνειες των τοίχων στους χώρους τροφίμων, θα πρέπει να χρωματίζονται με ανοικτά χρώματα, με ιδιαίτερη προτίμηση στο λευκό. Ο χρωματισμός των επιφανειών των τοίχων με σκούρα χρώματα απαγορεύεται.</li> <li>• Στις επιχειρήσεις συνιστάται οι συνδέσεις των τοίχων μεταξύ τους να είναι στεγανές και στρογγυλεμένες.</li> </ul>
<b>3.4.3 ΟΡΟΦΕΣ</b>	
<p><b>Οι οροφές, οι ψευδοροφές και ό,τι είναι στερεωμένο σε αυτές, πρέπει να είναι σχεδιασμένες, κατασκευασμένες και επιστρωμένες έτσι ώστε :</b></p> <p><b>- να μην συσσωρεύονται ρύποι,</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι οροφές και ό,τι είναι στερεωμένο σε αυτές, για να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της νομοθεσίας, θα πρέπει να: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. κατασκευάζονται από υλικά που έχουν λεία επιφάνεια και μπορούν να καθαρίζονται αποτελεσματικά</li> <li>2. προσαρμόζονται στους τοίχους με στεγανό και συνεχή τρόπο.</li> </ol> </li> </ul>
<b>3.4.4 ΠΟΡΤΕΣ - ΠΑΡΑΘΥΡΑ</b>	
<b>Τα παράθυρα και τα άλλα ανοίγματα</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τα παράθυρα θα πρέπει να επιτρέπουν</li> </ul>

<p>του κτιρίου, πρέπει να <b>σχεδιάζονται κατά τρόπο που να αποφεύγεται η συσσώρευση ρύπων.</b></p> <p><b>Εκείνα τα οποία ανοίγουν προς το ύπαιθρο πρέπει, όπου είναι αναγκαίο, να είναι εφοδιασμένα με δικτυωτά πλέγματα (σήτες) προστασίας από τα έντομα, τα οποία μπορούν να αφαιρεθούν εύκολα για να καθαριστούν.</b></p> <p><b>Όταν το άνοιγμα των παραθύρων μπορεί να προκαλέσει μόλυνση των τροφίμων, τα παράθυρα πρέπει να παραμένουν κλειστά και σφραγισμένα κατά την διάρκεια της παραγωγής.</b></p>	<p>τον αποτελεσματικό καθαρισμό τους και να εμποδίζουν την συσσώρευση ρύπων. Εκείνα που ανοίγουν και χρησιμοποιούνται για τον εξαερισμό των χώρων των τροφίμων θα πρέπει να καλύπτονται με δικτυωτά πλέγματα (σήτες).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τα δικτυωτά πλέγματα (σήτες) θα πρέπει να τοποθετούνται έτσι ώστε να μπορούν αφαιρούνται και να καθαρίζονται εύκολα ώστε να μη δημιουργούν κίνδυνο μόλυνσης των τροφίμων. Επίσης, συνιστάται να είναι κατασκευασμένα από υλικό που δεν οξειδώνεται.</li> </ul>
<p><b>Ο καθαρισμός και όπου είναι αναγκαίο, η απολύμανση των θυρών πρέπει να μπορεί να γίνεται εύκολα. Αυτό απαιτεί να χρησιμοποιούνται λείες και μη απορροφητικές επιφάνειες, εκτός αν οι επιχειρηματίες του τομέα των τροφίμων μπορούν να αποδείξουν στις αρμόδιες αρχές ότι τυχόν άλλα χρησιμοποιηθέντα υλικά είναι κατάλληλα.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι πόρτες που χρησιμοποιούνται από το προσωπικό της επιχείρησης, αποτελούν πηγή επιμόλυνσης για τα τρόφιμα, ειδικά αν οι εργαζόμενοι αγγίζουν τις πόρτες με γυμνά χέρια, και γι' αυτό θα πρέπει να γίνονται από υλικά που καθαρίζονται και απολυμαίνονται εύκολα..</li> <li>• Οι επιφάνειές τους θα πρέπει να είναι λείες, να μην απορροφούν, να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται αποτελεσματικά, και εάν έχουν πόμολα αυτά να είναι απλά, λεία χωρίς διακοσμητικά ανάγλυφα.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι πόρτες στις τουαλέτες (και στους προθαλάμους τους) του προσωπικού θα πρέπει να ανοίγουν προς τα μέσα και να κλείνουν αυτόματα με ειδικό μηχανισμό. Το ίδιο συνιστάται και για όλες τις πόρτες στους χώρους προετοιμασίας τροφίμων.</li> </ul>
<p><b>3.4.5 ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΠΟΥ ΕΡΧΟΝΤΑΙ ΣΕ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ</b></p>	
<p><b>Οι επιφάνειες (συμπεριλαμβανομένων των επιφανειών εξοπλισμού), που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα, πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και όπου είναι αναγκαίο, να απολυμαίνονται εύκολα. Αυτό απαιτεί τη χρήση λειών, μη τοξικών υλικών που πλένονται εύκολα, εκτός εάν οι επιχειρηματίες του τομέα των τροφίμων μπορούν να αποδείξουν στις αρμόδιες αρχές ότι τυχόν άλλα χρησιμοποιηθέντα υλικά είναι κατάλληλα.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αυτή η απαίτηση αφορά όλες τις επιφάνειες που έρχονται σε άμεση επαφή με τα τρόφιμα, κατά την παραγωγή, διατήρηση, έκθεση και σερβίρισμα τους. Όλες επίσης οι επιφάνειες που δεν έρχονται σε άμεση επαφή με τα τρόφιμα, βρίσκονται όμως κοντά, όπως για παράδειγμα τα εξωτερικά τμήμα-τα του εξοπλισμού και μπορούν όμως να επιμολύνουν τα τρόφιμα, θα πρέπει να κατασκευάζονται σύμφωνα με την παραπάνω απαίτηση.</li> <li>• Οι επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα θα πρέπει να πληρούν τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας. Υλικά με τα οποία μπορούν να κατασκευάζονται είναι για παράδειγμα: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ανοξείδωτος χάλυβας,</li> <li>2. κεραμικά υλικά,</li> </ol> </li> </ul>

### 3. κατάλληλα πλαστικά.

- Οι πάγκοι εργασίας θα πρέπει να κατασκευάζονται από κατάλληλα υλικά, ώστε να αντέχουν στην υγρασία, στη θερμοκρασία, στους διάφορους χειρισμούς κατά την επεξεργασία. Επίσης, θα πρέπει να πλένονται και να απολυμαίνονται εύκολα. Συνιστάται η χρήση ανοξείδωτων υλικών.
- Στην περίπτωση που οι πάγκοι εργασίας εφάπτονται των τοίχων, θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι δεν δημιουργείται κενό γεγονός που καθιστά δύσκολο τον καθαρισμό τους.
- Για να διευκολύνεται ο αποτελεσματικός καθαρισμός του δαπέδου κάτω από τους πάγκους εργασίας, θα πρέπει στους πάγκους εργασίας να τοποθετούνται ρόδες ώστε να είναι δυνατή η μετακίνησή τους και το τελευταίο ράφι, εάν υπάρχει, να απέχει από το έδαφος 15 εκατοστά.
- Εύλινες επιφάνειες απαγορεύεται να χρησιμοποιούνται στους πάγκους εργασίας που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα όπως και στις επιφάνειες κοπής τροφίμων.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Στις επιφάνειες ή πλάκες κοπής τροφίμων θα πρέπει να χρησιμοποιούνται υλικά που δεν χαράζουν εύκολα, συνιστάται σκληρό πλαστικό, (τεφλόν) τα οποία έχουν διαφορετικό χρωματισμό ανάλογα με το είδος του τροφίμου για το οποίο χρησιμοποιείται:</li> </ul> <p>πράσινο για τα λαχανικά, κίτρινο για το κοτόπουλο, κόκκινο για το κρέας και, άσπρο για το ψάρι .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με προϊόντα υψηλού κινδύνου θα πρέπει να μπορούν να απολυμαίνονται.</li> </ul>
<b>3.4.6 ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ – ΑΠΟΛΥΜΑΝΣΗ</b>	
<p><b>Απαιτήσεις για τον καθαρισμό και την απολύμανση των εργαλείων και του εξοπλισμού</b></p> <p>Για τον καθαρισμό και την απολύμανση των εργαλείων και του εξοπλισμού εργασίας πρέπει να προβλέπονται, εάν χρειάζονται, κατάλληλες εγκαταστάσεις. Οι εγκαταστάσεις αυτές πρέπει να είναι κατασκευασμένες από υλικό ανθεκτικό στη διάβρωση, να καθαρίζονται εύκολα και να διαθέτουν επαρκή παροχή ζεστού και κρύου νερού</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η ασφάλεια των τροφίμων εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον καθαρισμό (πλύσιμο) και την απολύμανση των εργαλείων, σκευών και γενικά του εξοπλισμού που χρησιμοποιήθηκε για την παρασκευή τους. Με τον καθαρισμό απομακρύνεται η ορατή ρύπανση από τις επιφάνειες, ενώ με την απολύμανση καταστρέφονται οι ζωντανοί μικροοργανισμοί και σπανιότερα τα σπόριά τους.</li> <li>• Η συχνότητα καθαρισμού των</li> </ul>

	<p>εργαλείων, των σκευών, των μηχανημάτων και γενικά του εξοπλισμού εξαρτάται από τον τρόπο που χρησιμοποιούνται και από το είδος των τροφίμων για τα οποία χρησιμοποιούνται.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Τα εργαλεία, ανάλογα με τη χρήση τους, θα πρέπει να τοποθετούνται, κατά τη διάρκεια της εργασίας και σε συχνότητα που καθορίζεται από το είδος της εργασίας και οπωσδήποτε κάθε βράδυ, να απολυμαίνονται.</li><li>• Τα εργαλεία, τα σκεύη και γενικά ο εξοπλισμός της επιχείρησης θα πρέπει να καθαρίζονται μετά από κάθε χρήση και να χρησιμοποιούνται μόνο καθαρά.</li><li>• Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για τα τρόφιμα υψηλού κινδύνου θα πρέπει να πλένεται και να απολυμαίνεται μετά από κάθε χρήση.</li><li>• Για τον καθαρισμό και την απολύμανση των εργαλείων, των σκευών και γενικά του εξοπλισμού, θα πρέπει να υπάρχουν βοηθητικές κατάλληλες εγκαταστάσεις. Για όλες τις επιχειρήσεις συνίσταται η χρήση πλυντηρίων για το πλύσιμο και το στέγνωμα του εξοπλισμού. Εάν δεν υπάρχει πλυντήριο συνιστάται η χρήση δύο ευρύχωρων</li></ul>
--	---

	<p>νεροχυτών, ένας για το πλύσιμο και ένας άλλος για το ξέπλυμα οι οποίοι θα πρέπει να βρίσκονται σε σαφώς διαχωρισμένο χώρο μέσα στην κουζίνα νοητά ή με μόνιμη κατασκευή.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Η δίοδος των άπλυτων πιάτων δεν θα πρέπει κατά το δυνατόν να γίνεται μέσα από το χώρο παραγωγής και θα πρέπει να επιδιώκεται η δημιουργία ιδιαίτερου χωρίσματος που να διαθέτει παράθυρο για το σκοπό αυτό (πάσο).</li><li>• Ο κατάλληλος εξοπλισμός καθαρισμού / απολύμανσης μπορεί να αποτελείται από:<ul style="list-style-type: none"><li>- Νεροχύτες ή πλυντήρια για το πλύσιμο ή και την απολύμανση,</li><li>- Μικρές δεξαμενές για το πλύσιμο ή και την απολύμανση των εργαλείων και των σκευών ,</li><li>- Εργαλεία καθαρισμού,</li><li>- Απορρυπαντικά και απολυμαντικά,</li><li>- Μάνικες ή λάστιχα και άλλο απαραίτητο εξοπλισμό για τον καθαρισμό και την απολύμανση των σταθερών τμημάτων του εξοπλισμού.</li></ul></li></ul>
--	--

• Το στέγνωμα του εξοπλισμού θα πρέπει να γίνεται με τέτοιο τρόπο που δεν προκαλείται επιμόλυνσή του, όπως για παράδειγμα μπορεί να προκαλέσει η χρησιμοποίηση ακάθαρτου υφάσματος. Συνιστάται να πραγματοποιείται με αέρα ή με πετσέτες μιας χρήσεως.

• Κατά τον καθαρισμό και την απολύμανση των χώρων, των εργαλείων, των σκευών και των μηχανημάτων, θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή ώστε να μην μολύνονται τα τρόφιμα με τα απορρυπαντικά, τα απολυμαντικά και το νερό ξεπλύματος.

• Για τον καθαρισμό των εργαλείων, των σκευών των μηχανημάτων, θα πρέπει να χρησιμοποιούνται κατάλληλα απορρυπαντικά και απολυμαντικά. Ως κατάλληλα απορρυπαντικά και απολυμαντικά ορίζονται αυτά που έχουν έγκριση των αρμόδιων αρχών για χώρους παρασκευής τροφίμων.

• Οι επιφάνειες εργασίας που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα, τα σκεύη, τα εργαλεία και τα μηχανήματα θα πρέπει να ξεπλένονται καλά μετά από τη χρήση απορρυπαντικών και απολυμαντικών

πριν χρησιμοποιηθούν ξανά.

- Απαγορεύεται ο ψεκασμός με απολυμαντικά σε επιφάνειες όπου βρίσκονται εκτεθειμένα τρόφιμα.
- Τα μηχανήματα για την στράγγιση και το στέγνωμα του εξοπλισμού (εργαλεία, σκεύη, είδη σερβιρίσματος κ.λ.π.), θα πρέπει να βρίσκονται κοντά στους χώρους όπου πλένεται ο εξοπλισμός.
- Ο εξοπλισμός θα πρέπει να είναι ανθεκτικός στο χρόνο και στη διάβρωση, ειδικά εκείνος που για τον καθαρισμό του απαιτούνται ισχυρές χημικές ουσίες.
- Το νερό που θα χρησιμοποιηθεί για τον καθαρισμό του εξοπλισμού θα πρέπει να παρέχεται από βρύση ζεστού και κρύου νερού ή από ένα μικρό θερμοσίφωνα, να είναι στην κατάλληλη θερμοκρασία και να είναι πόσιμο.
- Στις επιχειρήσεις των κατηγοριών που θα εφαρμόζουν ολοκληρωμένο σύστημα HACCP θα πρέπει να τηρείται αρχείο καθαρισμού και απολύμανσης των χώρων και του εξοπλισμού.
- Τα εργαλεία καθαρισμού θα πρέπει να έχουν αποκλειστική χρήση σε σημεία

	<p>με ίδιες απαιτήσεις καθαρισμού. Επιβάλλεται η χρήση διαφορετικών εργαλείων για ζώνες διαφορετικής υγιεινής (για παράδειγμα εργαλεία καθαρισμού για τους νεροχύτες δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται και στα σκεύη).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τα εργαλεία καθαρισμού θα πρέπει να καθαρίζονται, να απολυμαίνονται και να φυλάσσονται σε ειδικές θέσεις μετά τη χρήση τους, ώστε να αποφεύγεται η επιμόλυνσή τους (όχι πεταμένα στο πάτωμα ή βουτηγμένα στο νερό).</li> </ul> <p>Κατά τη μεταφορά, την αποθήκευση και τη χρησιμοποίηση των υλικών καθαρισμού και απολύμανσης, θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή ώστε να μην επιμολύνονται τα τρόφιμα.</p>
<p><b>3.4.7 ΠΛΥΣΙΜΟ ΤΡΟΦΙΜΩΝ</b></p>	
<p><b>Όπου αρμόζει λαμβάνονται κατάλληλα μέτρα για το πλύσιμο των τροφών.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Το πλύσιμο των τροφίμων θα πρέπει να γίνεται σε ξεχωριστούς νεροχύτες από τα σκεύη, τα γυαλικά και γενικά τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται. Σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει να τοποθετούνται ευδιάκριτες πινακίδες ή σήματα για να αναγνωρίζεται ο σκοπός για τον οποίο χρησιμοποιείται ο κάθε</li> </ul>



	<p>νεροχύτης.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σε μικρές επιχειρήσεις (περιορισμένες δραστηριότητες) μπορεί να χρησιμοποιηθεί ένας νεροχύτης και για τις δύο αυτές εργασίες, με την προϋπόθεση ότι οι εργασίες αυτές γίνονται αποτελεσματικά και χωρίς να προκαλείται κίνδυνος για την ασφάλεια των τροφίμων. Στην περίπτωση αυτή ο νεροχύτης θα πρέπει να καθαρίζεται προσεκτικά μετά το τέλος κάθε εργασίας.</li> <li>• Τα λαχανικά συνιστάται να πλένονται σε χλωριωμένο νερό.</li> </ul>
<p><b>Κάθε νεροχύτης ή άλλη παρόμοια εγκατάσταση για το πλύσιμο των τροφίμων πρέπει να διαθέτει επαρκή παροχή ζεστού ή /και κρύου πόσιμου νερού ανάλογα με τις ανάγκες και να καθαρίζεται τακτικά</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σε κάθε νεροχύτη ή εγκατάσταση που χρησιμοποιείται για το πλύσιμο τροφίμων ή/ και εξοπλισμού, θα πρέπει να παρέχεται νερό στην κατάλληλη θερμοκρασία από βρύση ζεστού και κρύου νερού ή από ένα μικρό θερμοσίφωνα.</li> <li>• Στους νεροχύτες ή στις εγκαταστάσεις που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για το πλύσιμο των τροφίμων, η παροχή ζεστού νερού δεν είναι απαραίτητη</li> </ul>

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**

### **ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ**

- Οι οδηγίες και οι κανόνες για την υγιεινή μεταφορά των τροφίμων, καθορίζονται και εφαρμόζονται από την επιχείρηση παραγωγής κατά την μεταφορά τροφίμων
- Κατά τη μεταφορά τροφίμων στο χώρο τροφίμων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης ο προμηθευτής έχει την ευθύνη της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία.
- Κατά την προμήθεια τροφίμων από χονδρέμπορους ή από άλλες πηγές, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν την ευθύνη της ασφαλούς μεταφοράς των τροφίμων από τους χώρους αποθήκευσης και της συμμόρφωσης με την νομοθεσία που διέπει την μεταφορά.
  1. Τα μεταφορικά οχήματα ή /και οι περιέκτες που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά τροφίμων, πρέπει να διατηρούνται καθαρά, και σε καλή κατάσταση, ώστε να προφυλάσσονται τα τρόφιμα από μολύνσεις.

Πρέπει δε όπου είναι αναγκαίο, να είναι σχεδιασμένα και κατασκευασμένα έτσι ώστε να μπορούν να καθαρίζονται ή /και να απολυμαίνονται δεόντως.
- Τα εσωτερικά τοιχώματα των οχημάτων μεταφοράς ή και των περιεκτών θα πρέπει να είναι λεία ώστε να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται εύκολα και να μην επιμολύνουν τα τρόφιμα.
- Τα οχήματα μεταφοράς ή και οι περιέκτες θα πρέπει να διατηρούνται καθαρά και σε καλή κατάσταση. Επίσης να συντηρούνται ή να αντικαθίσταται όταν χρειάζεται.
- Κατά τη μεταφορά θα πρέπει να εφαρμόζονται με προσοχή συγκεκριμένοι κανόνες υγιεινής για να προστατεύονται τα τρόφιμα από

πιθανές επιμολύνσεις και να διατηρείται η υγιεινή τους κατάσταση .

Μεταξύ των χρήσεων θα πρέπει να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται αποτελεσματικά, όταν είναι απαραίτητο.

- Στους περιέκτες περιλαμβάνονται καροτσάκια, σάκοι, κουτιά, δίσκοι και ανοιχτά κιβώτια μεταφοράς, που μπορεί να είναι κατασκευασμένα από ένα ευρύ φάσμα υλικών.
- Το είδος του περιέκτη που θεωρείται κατάλληλο για κάθε τρόφιμο και ο καθαρισμός που χρειάζεται ο περιέκτης, εξαρτάται από το είδος του τροφίμου και από τον σκοπό για τον οποίο θα χρησιμοποιηθεί. Για παράδειγμα, τα ξύλινα και ανοιχτά κιβώτια μεταφοράς που χρησιμοποιούνται για την μεταφορά ωμών λαχανικών, δεν είναι κατάλληλα για τη μεταφορά κρύνων προπαρασκευασμένων τροφίμων.
- Τα καφάσια που χρησιμοποιούνται για την μεταφορά φρούτων και λαχανικών θα πρέπει να πλένονται αποτελεσματικά σε τακτά χρονικά διαστήματα. Τα καφάσια που χρησιμοποιούνται για την μεταφορά ωμού κρέατος, πουλερικών και ιχθυηρών θα πρέπει να πλένονται μετά από κάθε χρήση.

2. Τα βυτία στα οχήματα ή /και οι περιέκτες δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά άλλου πράγματος πλην τροφίμων, αν τα άλλα φορτία μπορούν να μολύνουν τα τρόφιμα.

Τα χύδην τρόφιμα σε υγρή κατάσταση, σε κόκκους ή σκόνη πρέπει να μεταφέρονται σε βυτία ή /και περιέκτες /δεξαμενές που χρησιμοποιούνται μόνον για την μεταφορά τροφίμων.

Στους περιέκτες πρέπει να αναγράφεται καθαρά, ευανάγνωστα και ανεξίτηλα σε μία ή περισσότερες κοινοτικές γλώσσες, ότι χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά τροφίμων ή να υπάρχει η ένδειξη «μόνον για τρόφιμα».

- Τα βυτία στα οχήματα ή /και οι περιέκτες θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά **μόνο** τροφίμων , όταν αυτά είναι

ασυσκευάστα σε υγρή μορφή, σε κόκκους ή σε σκόνη. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να αναγράφεται καθαρά και ανεξίτηλα η ένδειξη «μόνο για τρόφιμα»

- Θα πρέπει να μη χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά προϊόντων ή αντικειμένων τα οποία μπορούν να αλλοιώσουν ή να επιμολύνουν τα τρόφιμα.
- Θα πρέπει να μη χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά τοξικών ουσιών ή άλλων φορτίων που έχουν έντονες μυρωδιές.
- Πρέπει να εφαρμόζονται τα κατάλληλα μέτρα για να προλαμβάνεται η επιμόλυνση των τροφίμων από ξένες ουσίες που μπορεί να μεταφέρονται μαζί με τα τρόφιμα, όπως για παράδειγμα, χημικές ουσίες που χρησιμοποιούνται για τον καθαρισμό.

3. Όταν τα μεταφορικά οχήματα ή /και περιέκτες χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά άλλων προϊόντων και όχι τροφίμων, ή για τη μεταφορά διαφορετικών ειδών τροφίμων, πρέπει τα προϊόντα, όπου απαιτείται, να διατηρούνται χωριστά για να προφυλάσσονται από τυχόν μόλυνση.

- Είναι απαραίτητο κατά τη μεταφορά, τα τρόφιμα να διατηρούνται χωριστά από άλλα προϊόντα, που μπορεί να προκαλέσουν επιμόλυνση σε αυτά.
- Στα προϊόντα αυτά, ανήκουν χημικές ουσίες οι οποίες μπορεί να μολύνουν τα τρόφιμα ή να είναι τοξικές, όπως επίσης και τρόφιμα που μπορεί να έχουν μεγαλύτερο βαθμό μόλυνσης. Για παράδειγμα αναφέρεται το ωμό κρέας, το οποίο πρέπει να διατηρείται χωριστά από το θερμικά επεξεργασμένο, έτοιμο προς κατανάλωση κρέας.
- Τρόφιμα, μπορεί να διανέμονται ταυτόχρονα, με άλλα προϊόντα από το ίδιο μέσο μεταφοράς, με την προϋπόθεση όμως ότι είναι επαρκώς διαχωρισμένα και συσκευασμένα ώστε να μην υπάρχει ο κίνδυνος της επιμόλυνσης ή της επαφής τους η οποία μπορεί να προκαλέσει επιμόλυνση.

4. Όταν μεταφορικά οχήματα ή /και περιέκτες έχουν χρησιμοποιηθεί για τη μεταφορά προϊόντων εκτός τροφίμων ή για τη μεταφορά διαφορετικών ειδών τροφίμων, πρέπει να γίνεται αποτελεσματικός καθαρισμός μεταξύ των φορτώσεων ώστε να αποφεύγεται ο κίνδυνος μόλυνσης.

- Η σπουδαιότητα αυτής της απαίτησης εξαρτάται από τη φύση του προϊόντος που έχει μεταφερθεί και από το είδος του προϊόντος που πρόκειται να μεταφερθεί μετά. Θα πρέπει να γίνεται αποτελεσματικός καθαρισμός όταν το προϊόν που έχει μεταφερθεί είναι μολυσμένο σε μεγάλο βαθμό ή όταν προϊόν που θα μεταφερθεί ανήκει στην κατηγορία των προϊόντων υψηλού κινδύνου.

- Θα πρέπει να ακολουθεί αποτελεσματική απολύμανση, όταν το μεταφερόμενο προϊόν χαρακτηρίζεται από υψηλό μικροβιακό φορτίο, όπως για παράδειγμα ορισμένα ωμά προϊόντα.

5. Τα τρόφιμα πρέπει να τοποθετούνται μέσα στα μεταφορικά οχήματα ή /και στους περιέκτες και να προστατεύονται κατά τρόπον ώστε να ελαχιστοποιούνται οι κίνδυνοι μόλυνσης.

- Όταν υπάρχει κίνδυνος επιμόλυνσης, τα τρόφιμα πρέπει να συσκευάζονται ή /και να διαχωρίζονται από τα άλλα προϊόντα μέσα στα μεταφορικά οχήματα. Η κατάλληλη συσκευασία περιορίζει την επιμόλυνση.

- **Ειδικά για το ψωμί επιβάλλεται η ομαδική του συσκευασία κατά τη μεταφορά ώστε να αποφεύγεται η επιμόλυνσή του.**

6. Όπου είναι αναγκαίο, τα μεταφορικά οχήματα ή /και οι περιέκτες που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά τροφίμων, πρέπει να έχουν την ικανότητα να τα διατηρούν στην κατάλληλη θερμοκρασία και να είναι σχεδιασμένα έτσι ώστε, αν χρειαστεί, να ελέγχεται το επίπεδο της θερμοκρασίας.

- Ορισμένα τρόφιμα θα πρέπει να μεταφέρονται με ειδικές συνθήκες θερμοκρασίας και η θερμοκρασία τους θα πρέπει να ελέγχεται .
  - Η συχνότητα του ελέγχου της θερμοκρασίας θα πρέπει να έχει σχέση με το χρόνο που διαρκεί η μεταφορά των προϊόντων και με τη συχνότητα με την οποία ανοίγεται το μεταφορικό μέσο κατά τη μεταφορά.
  - Για μεταφορά που διαρκεί μεγάλο χρονικό διάστημα ή για πολλές φορτώσεις – εκφορτώσεις χρειάζεται μηχανική ή κρυογονική ψύξη για την διατήρηση της θερμοκρασίας του προϊόντος.
  - Σε άλλες περιπτώσεις είναι δυνατή η χρησιμοποίηση μονωμένων περιεκτών, με την προϋπόθεση όμως, ότι ο χρόνος μεταφοράς είναι τέτοιος που δεν μεταβάλλεται η αρχική θερμοκρασία του προϊόντος.
- Όταν, χρησιμοποιείται η μόνωση μόνο του μέσου μεταφοράς, για την διατήρηση της θερμοκρασίας των τροφίμων κατά την μεταφορά, τότε θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι τα τρόφιμα έχουν ψυχθεί ή θερμανθεί στην κατάλληλη θερμοκρασία, πριν την τοποθέτησή τους στο μέσο μεταφοράς. Για τα ευαλλοιώτα προϊόντα ο χρόνος μεταφοράς με την χρήση μονωμένων περιεκτών δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τις δύο ώρες.
- Όταν μεταφέρονται τρόφιμα που μπορούν εύκολα να αλλοιωθούν, τότε θα πρέπει να ελέγχεται η θερμοκρασία κατά την μεταφορά:
    - Με εφοδιασμό των μεταφορικών οχημάτων με θερμόμετρα (απαιτείται προσοχή στην ανάγνωση της θερμοκρασίας και στον τρόπο με τον οποίο αντιστοιχεί στην πραγματική θερμοκρασία του τροφίμου).
    - Με εφοδιασμό των μεταφορικών οχημάτων με τον κατάλληλο εξοπλισμό καταγραφής και ελέγχου των συνθηκών μεταφοράς (ψύξης, κατάψυξης, κ.ά.)
    - Με την παροχή φορητών θερμομέτρων, σαν μία εναλλακτική πρόταση.
  - Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο έλεγχος της θερμοκρασίας αναφέρεται στην θερμοκρασία του τροφίμου και όχι στην θερμοκρασία του μεταφορικού μέσου.

- Έτοιμα για κατανάλωση τρόφιμα που διανέμονται σε κατοικίες, θα πρέπει προστατεύονται με την πρώτη τους συσκευασία επαρκώς.
- Τα τυχόν μεταφερόμενα από τους χώρους παραγωγής τους έτοιμα για κατανάλωση τρόφιμα, κατά τη μεταφορά τους θα πρέπει να τοποθετούνται σε ερμητικά κλειστά δοχεία από ανοξείδωτο μέταλλο ή ξύλινα, επενδυμένα εσωτερικά με γαλβανισμένη λαμαρίνα ή πλαστικά, ανάλογα με το είδος του τροφίμου, και θα πρέπει να μεταφέρονται με οχήματα ειδικά διασκευασμένα, ώστε το εσωτερικό τους να προστατεύεται από τις μεταβολές της θερμοκρασίας, τον κονιορτό και άλλες ρυπάνσεις.
- Εάν την μεταφορά αναλαμβάνει μεταφορική εταιρία θα πρέπει να έχει ειδική άδεια μεταφοράς τροφίμων (γευμάτων ή και γλυκισμάτων) και ειδικά διασκευασμένα οχήματα που θα πληρούν τις προϋποθέσεις ασφαλούς μεταφοράς. Για τη μεταφορά γευμάτων ή άλλων παρασκευασμάτων υπό τις περιγραφόμενες ανωτέρω συνθήκες υπεύθυνη είναι η μεταφορική εταιρία για οποιαδήποτε καταστροφή ή επιμόλυνση στα τρόφιμα.
- Να μην παραλαμβάνονται πρώτες ύλες ή ευαλλοίωτα τρόφιμα στα οποία δεν τηρήθηκαν οι απαραίτητες συνθήκες μεταφοράς.
- Σε τοπικές διανομές, οι διακυμάνσεις της θερμοκρασίας για τα προϊόντα κατάψυξης δεν πρέπει να υπερβαίνει τους 3 °C, ενώ για τα προϊόντα ψύξης τον 1 °C.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5**

### **ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ**

Κάθε αντικείμενο, εγκατάσταση ή εξοπλισμός, με τα οποία έρχονται σε επαφή οι τροφές, πρέπει να διατηρούνται καθαρά και:

(α) Να κατασκευάζονται και να συντηρούνται έτσι ώστε να ελαχιστοποιείται ο κίνδυνος μόλυνσης των τροφίμων.

- Η απαίτηση αυτή της νομοθεσίας, αναφέρεται στα υλικά των επιφανειών εργασίας και του εξοπλισμού που χρησιμοποιούνται για την παρασκευή των τροφίμων και κάθε άλλου αντικειμένου (υλικά και αντικείμενα συσκευασίας) που μπορεί να έρθουν τα τρόφιμα σε «επαφή» μαζί τους. Αφορά επίσης τα εργαλεία, τα σκεύη τα μηχανήματα, τα γυαλικά και τα μαχαιροπήρουνα που χρησιμοποιούνται για την παρασκευή ή διάθεση των τροφίμων, τα οποία θα πρέπει να κατασκευάζονται από υλικά που δεν μολύνουν τα τρόφιμα.
- Με τον όρο «επαφή» εννοείται η άμεση επαφή ή η στενή εγγύτητα με τα τρόφιμα η οποία μπορεί να προκαλέσει την επιμόλυνση τους.
- Τα υλικά αυτά θα πρέπει να διατηρούνται πάντα καθαρά.
- Ο βαθμός του καθαρισμού εξαρτάται από το σκοπό για τον οποίο χρησιμοποιείται ο εξοπλισμός. Για παράδειγμα ο καθαρισμός μιας συσκευής τεμαχισμού τροφίμων σε φέτες είναι πιο κρίσιμης σημασίας από τον καθαρισμό της συσκευής αποφλοιώσης πατάτας. Οι οδηγίες για τον καθαρισμό του εξοπλισμού παρέχονται συνήθως από τους κατασκευαστές του.
- Ο εξοπλισμός θα πρέπει να καθαρίζεται τακτικά και όπου είναι δυνατό να αποσυναρμολογείται για να διασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα του καθαρισμού. Είναι καλή πρακτική ο σχεδιασμός του εξοπλισμού να



επιτρέπει την εύκολη αποσυναρμολόγησή του ώστε να καθαρίζονται όλα τα μέρη του.

**• Τα εργαλεία, τα σκεύη, και τα μηχανήματα που έχουν χρησιμοποιηθεί θα πρέπει να πλένονται άμεσα μετά τη χρήση τους και να μην παραμένουν για πλύσιμο για την επόμενη μέρα ή και για την επόμενη βάρδια.**

• Ο εξοπλισμός ή οι επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με προϊόντα υψηλού κινδύνου θα πρέπει να απολυμαίνονται πριν από κάθε χρήση.

• Τα σκεύη μαγειρέματος (χύτρες, κατσαρόλες, τηγάνια κ.τ.λ.) , οι φούρνοι, οι σχάρες, τα ηλεκτρικά μάτια, οι σούβλες, οι ψηστιέρες, οι τοστιέρες, οι κατσαρόλες θα πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και καθαρά και να έχουν εξειδικευμένη χρήση.

• Τα μαχαίρια, οι κοπτήρες κοκάλων (μπαλτάδες), ή άλλοι κόφτες, τα κοπτικά μηχανήματα που κόβουν τα τρόφιμα σε φέτες, οι επιφάνειες για κοπή των τροφίμων, οι τρίφτες, οι μηχανές κιμά, οι αναμείκτες (mixer), οι αποχυμωτές, οι βαριές για κτύπημα κρέατος καθώς και τα σκεύη σερβιρίσματος και μεταφοράς (τροχήλατα), θα πρέπει να είναι καθαρά και να λειτουργούν σωστά.

• Τα υλικά κατασκευής που χρησιμοποιούνται για τον εξοπλισμό θα πρέπει να πληρούν τις απαιτήσεις του Κώδικα Τροφίμων και Ποτών και περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων:

- ανοξείδωτο υλικό,

- πλαστικά και πολυστρωματικά υλικά εγκεκριμένα για τα τρόφιμα (αυτά είναι κατάλληλα για επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα και για βαρύ εξοπλισμό),

- αλουμίνιο και επικασσιτερωμένος χαλκός (είναι αποδεκτά αλλά λιγότερο ανθεκτικά)

- τα πιατικά και τα μαχαιροπήρουνα μπορούν να κατασκευαστούν από διάφορα υλικά.

- Η χρησιμοποίηση ξύλου ή γαλβανισμένων μετάλλων απαγορεύεται για την κατασκευή εξοπλισμού που έχει άμεση επαφή με έτοιμα για κατανάλωση τρόφιμα ή με προϊόντα υψηλού κινδύνου .
- Το χρώμα των επιφανειών κοπής των έτοιμων προς κατανάλωση τροφίμων (μαγειρευμένα- ψημένα), θα πρέπει να είναι διαφορετικό (π.χ. μπλε) από τα χρώματα των επιφανειών κοπής των αντίστοιχων ωμών προϊόντων.
- Τα εργαλεία (μαχαίρια, λαβίδες κ.λ.π.) τα οποία χρησιμοποιούνται για τον τεμαχισμό ωμού κρέατος, ωμών πουλερικών, ωμών ψαριών δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται για άλλο σκοπό (π.χ. τεμαχισμός λαχανικών, άρτου, γλυκισμάτων, ετοιμών προς κατανάλωση προϊόντων). Μετά από κάθε χρήση τα εργαλεία αυτά θα πρέπει να πλένονται και να απολυμαίνονται αποτελεσματικά.
- Εξοπλισμός που έχει φθαρεί και δεν επιτρέπει τον αποτελεσματικό καθαρισμό του ή θέτει σε φυσικό κίνδυνο τα τρόφιμα, δεν θα πρέπει να χρησιμοποιείται.
- Για τα ψυγεία που βρίσκονται στους χώρους παρασκευής τροφίμων συνιστάται οι πόρτες να λειτουργούν με ποδοκίνηση.
- Εξοπλισμός που δεν χρησιμοποιείται θα πρέπει να απομακρύνεται από τους χώρους των τροφίμων

(β) Με εξαίρεση τα δοχεία και τις συσκευασίες μιας χρήσεως, να κατασκευάζονται και να συντηρούνται έτσι ώστε να μπορούν να καθαρίζονται σε βάθος και, όπου είναι αναγκαίο, να απολυμαίνονται, σε βαθμό ικανοποιητικό για τους σκοπούς για τους οποίους προορίζονται.

- Κάθε αντικείμενο, εγκατάσταση ή εξοπλισμός που έρχεται σε επαφή με τα τρόφιμα, θα πρέπει να είναι κατασκευασμένο έτσι ώστε να έχει λείες και ανθεκτικές επιφάνειες που να επιτρέπουν τον αποτελεσματικό καθαρισμό και την απολύμανση τους.

- Ο εξοπλισμός θα πρέπει να σχεδιάζεται έτσι ώστε να μην σχηματίζονται αιχμηρές γωνίες και προεξοχές, που δεν καθαρίζονται αποτελεσματικά. Τα σημεία ενώσεως θα πρέπει να είναι στρογγυλεμένα.
- Η απολύμανση του εξοπλισμού, θα πρέπει να προβλέπεται τόσο στα προϊόντα χαμηλού κινδύνου όσο και στα προϊόντα υψηλού κινδύνου.
- Συνιστάται η χρήση προγράμματος καθαρισμού και απολύμανσης, για κάθε τμήμα του εξοπλισμού και επιβάλλεται η τήρηση αρχείων καθαρισμού και απολύμανσης

(γ) Να είναι εγκατεστημένα κατά τρόπο που να επιτρέπει επαρκή καθαρισμό των πέριξ χώρων.

- Η εγκατάσταση του εξοπλισμού θα πρέπει να είναι τέτοια που να επιτρέπει την πρόσβαση και τον αποτελεσματικό καθαρισμό του εξοπλισμού και των πέριξ χώρων.
- Σε άλλη περίπτωση ο εξοπλισμός θα πρέπει να είναι κινητός, ώστε ο καθαρισμός και η απολύμανση του να είναι δυνατή.
- Η συχνότητα και το είδος του καθαρισμού που απαιτείται εξαρτάται από τον χώρο που είναι τοποθετημένος ο εξοπλισμός και από τον σκοπό για τον οποίο τοποθετήθηκε.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6**

### **ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΑ ΤΡΟΦΩΝ**

Απορρίμματα τροφών και άλλα απορρίμματα δεν πρέπει να αφήνονται να συσσωρεύονται σε χώρους τροφίμων, παρά μόνο στο βαθμό που αυτό είναι αναπόφευκτο για τη σωστή λειτουργία της επιχείρησης

- Η συσσώρευση απορριμμάτων στους χώρους παρασκευής τροφίμων, σε περιόδους αιχμής της εργασίας είναι αναπόφευκτη. Για τον σκοπό αυτό θα πρέπει να προβλέπονται κατάλληλα δοχεία απορριμμάτων για τη συλλογή τους κατά τη διάρκεια της εργασίας.

- **Τα δοχεία απορριμμάτων** θα πρέπει:

- να σχεδιάζονται και να κατασκευάζονται έτσι ώστε να μπορούν να μετακινούνται και να απομακρύνονται εύκολα από τους χώρους των τροφίμων,
- να βρίσκονται σε κατάλληλο ύψος σε σχέση με τους πάγκους εργασίας για να διευκολύνεται η χρήση τους,
- να τοποθετούνται σε κατάλληλες θέσεις στους χώρους παρασκευής τροφίμων,
- να μην γεμίζουν πολύ, να αδειάζονται συχνά και τα απορρίμματα να απομακρύνονται αμέσως από τους χώρους των τροφίμων.

- Για την σωστή πρακτική, θα πρέπει τα απορρίμματα να απομακρύνονται καθημερινά, μετά το τέλος της εργασίας, από τους χώρους τροφίμων.

Τα απορρίμματα τροφίμων και τα άλλα απορρίμματα πρέπει να εναποτίθενται σε περιέκτες που να κλείνουν, εκτός εάν οι επιχειρηματίες

του τομέα των τροφίμων μπορούν να αποδείξουν στις αρμόδιες αρχές ότι τυχόν χρησιμοποιηθέντες άλλοι τύποι περιεκτών είναι κατάλληλοι.

Αυτοί οι περιέκτες πρέπει να είναι κατάλληλα κατασκευασμένοι, να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και εφόσον απαιτείται, να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται εύκολα.

• **Τα δοχεία των απορριμμάτων** θα πρέπει να είναι κατασκευασμένα από ανθεκτικά υλικά, που να επιτρέπουν τον εύκολο καθαρισμό και την απολύμανση τους. Αναλυτικότερα τα προερχόμενα από τη λειτουργία της επιχείρησης απορρίμματα θα φυλάσσονται προσωρινά σε κατάλληλα και ειδικά για τον σκοπό αυτόν προοριζόμενα δοχεία, τα οποία θα πληρούν τους κατωτέρω όρους:

- Να έχουν κατασκευασθεί από υλικό αδιαπότιστο και ανθεκτικό, το οποίο δεν θα οξειδώνεται εύκολα και γενικά δεν θα καταστρέφεται κατά τη χρήση του. Σαν τέτοια υλικά αναφέρονται ενδεικτικά η γαλβανισμένη λαμαρίνα και το πλαστικό.

- Η κατασκευή τους να είναι αρκετά ισχυρή, ώστε να μην παραμορφώνονται ή καταστρέφονται κατά τη χρήση τους.

- Η χωρητικότητά τους να ικανοποιεί τις ανάγκες της επιχείρησης.

- Το σχήμα τους να παρέχει επαρκή ευστάθεια και να επιτρέπει την ευχερή εκκένωση και καθορισμό τους.

- Να φέρουν ποδοκίνητο κάλυμμα, το οποίο θα εφαρμόζει στα χείλη του δοχείου στεγανά, ώστε να αποκλείεται η είσοδος σ' αυτά εντόμων και ποντικών, καθώς και η παραβίαση τους από τα αναζητούντα τροφή ζώα (σκύλοι, γάτες). Συνιστάται τα καλύμματα να συνδέονται μόνιμα με τα δοχεία, για να μη χάνονται.

- Τα δοχεία ή οι περιέκτες που χρησιμοποιούνται για την συλλογή των απορριμμάτων των τροφίμων, απαγορεύεται να χρησιμοποιηθούν για τη συλλογή τροφίμων.

- Συνιστάται η χρήση **ειδικών πλαστικών σάκων**, οι οποίοι θα τοποθετούνται στο εσωτερικό των δοχείων των απορριμμάτων , κατά τρόπο που τα άκρα του ανοίγματος του σάκου να αναδιπλώνονται περιμετρικά στα χείλη του στομίου του δοχείου.
  - Οι πλαστικοί σάκοι θα πρέπει να απομακρύνονται και να δένονται εύκολα, αποτρέποντας την άμεση επαφή των απορριμμάτων με τους κάδους
  - Είναι καλύτερα οι σάκοι με τα απορρίμματα να αποθηκεύονται σε ασφαλές μέρος ή σε μεταλλικό περιέκτη, έως την απομάκρυνσή τους από την επιχείρηση, ώστε να μην προσβάλλονται από ζώφια.
  - **Μεγάλοι κάδοι** που χρησιμοποιούνται για την αποθήκευση απορριμμάτων τροφίμων ή των σάκων με τα απορρίμματα, έως την απομάκρυνσή τους από την επιχείρηση, θα πρέπει επίσης να είναι κατασκευασμένοι από υλικά που διευκολύνουν τον καθαρισμό και την απολύμανση τους.
  - Οι κάδοι θα πρέπει να καλύπτονται με καπάκι και να παραμένουν κλειστοί μεταξύ της συλλογής και της απομάκρυνσης των απορριμμάτων.
  - Όλοι οι κάδοι θα πρέπει να καθαρίζονται τακτικά και να απολυμαίνονται περιοδικά, ιδιαίτερα εκείνοι που είναι τοποθετημένοι σε χώρους παρασκευής προϊόντων υψηλού κινδύνου όπου η απολύμανσή τους πρέπει να γίνεται σε συχνότερα χρονικά διαστήματα.
- Καθορίζονται προγράμματα καθαρισμού και απολύμανσης, τα οποία προβλέπουν τον συχνό καθαρισμό και απολύμανση, εσωτερικά και εξωτερικά των κάδων

Πρέπει να υπάρχει κατάλληλη πρόβλεψη για την απομάκρυνση και την αποθήκευση απορριμμάτων τροφών ή άλλων απορριμμάτων. Οι χώροι

αποθήκευσης απορριμμάτων πρέπει να σχεδιάζονται και να χρησιμοποιούνται κατά τρόπο που να διατηρούνται πάντα καθαροί και να προλαμβάνεται η διείσδυση εντόμων και λοιπών επιβλαβών ζώων, καθώς και η μόλυνση των τροφίμων, του πόσιμου νερού, του εξοπλισμού και των χώρων.

- Η απομάκρυνση των απορριμμάτων από τον χώρο παρασκευής των τροφίμων, θα πρέπει να γίνεται στο τέλος κάθε εργάσιμης ημέρας. Η συχνότητα συλλογής των απορριμμάτων και η απομάκρυνσή τους από τους χώρους των τροφίμων εξαρτάται από τον όγκο και από το είδος τους.
- Τα απορρίμματα διατηρούνται σε ειδικούς χώρους ή κάδους που σχεδιάζονται και χρησιμοποιούνται για τον σκοπό αυτό. Είναι σωστή πρακτική ο σχεδιασμός ειδικών εξωτερικών χώρων για την αποθήκευση των απορριμμάτων με σταθερό δάπεδο και σε κάδους με ικανοποιητικά καλύμματα. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να υπάρχει παροχή νερού για τον καθαρισμό τους και κατάλληλη αποχέτευση για την απομάκρυνση των υδάτων.
- Κατάλληλες εγκαταστάσεις αποθήκευσης απορριμμάτων επιτρέπουν τη λιγότερο συχνή απομάκρυνση των απορριμμάτων από την επιχείρηση .
- Οι εσωτερικοί χώροι αποθήκευσης απορριμμάτων θα πρέπει να βρίσκονται μακριά από τους χώρους παρασκευής των τροφίμων και να καθαρίζονται σε συχνά χρονικά διαστήματα.
- Η αποθήκευση των απορριμμάτων σε εξωτερικούς χώρους δεν θα πρέπει να γίνεται πλησίον των χώρων όπου γίνεται η μεταφορά των τροφίμων στους ή από τους χώρους εργασίας.
- Στους χώρους ή στους κάδους αποθήκευσης των απορριμμάτων θα πρέπει να προλαμβάνεται η είσοδος εντόμων και λοιπών επιβλαβών ζώων, και γι' αυτό οι αποθηκευτικοί χώροι θα πρέπει να κλείνουν κατάλληλα ή να χρησιμοποιούνται κάδοι με κατάλληλα καλύμματα.

- Τα υγρά απόβλητα θα πρέπει να απομακρύνονται με υγιεινό και φιλικό προς το περιβάλλον τρόπο, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, και δεν πρέπει να αποτελούν πηγή μόλυνσης των τροφίμων, είτε άμεσα είτε έμμεσα. Η απόρριψη των υγρών αποβλήτων/ απορριμμάτων των τροφίμων, όπως έλαια ή χημικά καθαρισμού, πρέπει να γίνεται με ασφάλεια. Δεν επιτρέπεται η διοχέτευση τους σε μεγάλες ποσότητες μέσα στο αποχετευτικό σύστημα.
- Στην περίπτωση όπου τα απορρίμματα βρίσκονται για μεγάλο χρονικό διάστημα μέσα στους χώρους αποθήκευσης και δεν απομακρύνονται καθημερινά, συνιστάται τότε να αποθηκεύονται σε ψυχόμενους χώρους οι οποίοι θα βρίσκονται εξωτερικά της επιχείρησης.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7**

### **7.1.ΠΑΡΟΧΗ ΝΕΡΟΥ**

Το πόσιμο νερό πρέπει να χρησιμοποιείται, ώστε να διασφαλίζεται η μη μόλυνση των τροφίμων.

- Το νερό θεωρείται «πόσιμο» όταν προέρχεται από τον οργανισμό ύδρευσης από τον οποίο προμηθεύεται νερό η επιχείρηση, ή από δεξαμενές αποθήκευσης ύδατος της επιχείρησης, που ικανοποιούν τις απαιτήσεις της νομοθεσίας για το «πόσιμο νερό».
- Εάν το νερό προέρχεται από ιδιωτική πηγή θα πρέπει να πληροί τις προδιαγραφές του «πόσιμου». Το νερό από ιδιωτική πηγή θα πρέπει να εξυγιαίνεται και να ελέγχεται η αποτελεσματικότητα της εξυγίανσης.
- «Πόσιμο νερό» θα πρέπει να χρησιμοποιείται:
  - I. για τον καθαρισμό των πρώτων υλών των τροφίμων
  - II. για το μαγείρεμα των τροφίμων
  - III. για το πλύσιμο των επιφανειών που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα
  - IV. για το πλύσιμο των χεριών των χειριστών των τροφίμων
  - V. για το πλύσιμο των εργαλείων, σκευών, μηχανημάτων και γενικότερα του εξοπλισμού.
- Το μη πόσιμο νερό μπορεί να χρησιμοποιείται στις δραστηριότητες που δεν επιδρούν στην ασφάλεια και υγιεινή των τροφίμων.
- Εάν χρησιμοποιούνται συσκευές αποσκλήρυνσης του νερού τότε τα φίλτρα πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση για να μην μολύνουν το νερό. Τα φίλτρα θα πρέπει να αλλάζονται τακτικά και σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών τους.
- Το νερό που έχει υποστεί αποσκλήρυνση δεν συνιστάται για την παρασκευή τροφών για βρέφη ή για άρρωστους ενήλικες .

## 7.2. ΠΑΓΟΣ

Ο πάγος πρέπει να χρησιμοποιείται κάθε φορά που χρειάζεται, ώστε να διασφαλίζεται η μη μόλυνση των τροφίμων.

Πρέπει να παράγεται, να διακινείται και να αποθηκεύεται υπό συνθήκες που τον προφυλάσσουν από κάθε μόλυνση.

- Ο πάγος που χρησιμοποιείται για τα τρόφιμα και τα ποτά θα πρέπει να παράγεται από «πόσιμο νερό».
- Ο πάγος που χρησιμοποιείται για την ψύξη μη συσκευασμένων τροφίμων όταν αυτά σεββίρονται σε ανοιχτές βιτρίνες θα πρέπει να παράγεται από «πόσιμο νερό».
- Οι συσκευές παραγωγής του πάγου, οι περιέκτες και τα σκεύη που χρησιμοποιούνται για την αποθήκευση και διάθεση του, θα πρέπει να είναι τοποθετημένοι σε σημεία που εξασφαλίζουν ότι δεν υφίσταται κίνδυνος μόλυνσης. Τα μέρη της συσκευής και τα σκεύη που έρχονται σε επαφή με τον πάγο πρέπει να απολυμαίνονται περιοδικά. Τα σκεύη πρέπει να κατασκευάζονται από ανθεκτικά υλικά ώστε να μην σπάνε και υπάρξει ο κίνδυνος της παρουσίας ξένων σωμάτων στον πάγο.
- Ο χειρισμός του πάγου που χρησιμοποιείται στα ποτά δεν θα πρέπει να γίνεται με γυμνά χέρια, όπως επίσης δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται γυάλινα σκεύη ή διαφανή πλαστικά για το «φτυάρισμα» του πάγου.

## 7.3. ΑΤΜΟΣ

Ο ατμός που χρησιμοποιείται σε άμεση επαφή με τα τρόφιμα πρέπει να είναι απαλλαγμένος από κάθε ουσία που παρουσιάζει κίνδυνο για την υγεία ή ενδέχεται να μολύνει το προϊόν.

- Για την παραγωγή ατμού, που μπορεί να έρθει σε επαφή με τρόφιμα ή περιέχεται σε αυτά, θα πρέπει να χρησιμοποιείται «πόσιμο νερό».
- Ιδιαίτερη προσοχή απαιτεί η αφαλάτωση των συσκευών ατμού, η οποία και θα πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή.

#### **7.4. ΜΗ ΠΟΣΙΜΟ ΝΕΡΟ**

Το μη «πόσιμο νερό», το οποίο χρησιμοποιείται για παραγωγή ατμού, ψύξη, κατάσβεση πυρκαϊάς και άλλους παρεμφερείς σκοπούς, που δεν σχετίζονται με τρόφιμα, πρέπει να διοχετεύεται μέσω χωριστών δικτύων, τα οποία να αναγνωρίζονται εύκολα και να μη συνδέονται καθόλου με τα συστήματα «πόσιμου νερού», ούτε να υπάρχει δυνατότητα αναρρόφησης στα συστήματα «πόσιμου νερού».

- Δεν συνιστώνται παροχές μη «πόσιμου νερού» στους χώρους παρασκευής τροφίμων.
- Σε μερικές περιπτώσεις, για την πυρόσβεση χρησιμοποιούνται μάνικες που συνδέονται με παροχές μη «πόσιμου νερού». Σε αυτές τις παροχές θα πρέπει να αναγράφεται ο σκοπός της χρησιμοποίησής τους και οι σωληνώσεις τους να έχουν διαφορετικό χρώμα. Οι μάνικες αυτές δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για τον καθαρισμό.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8**

### **ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ, ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΤΟΜΙΚΗ ΥΓΙΕΙΝΗ**

1. Απαιτείται υψηλός βαθμός ατομικής καθαριότητας από κάθε πρόσωπο, που κινείται σε χώρους όπου γίνονται εργασίες με τρόφιμα, το οποίο πρέπει να φορά κατάλληλο, καθαρό και, όπου αρμόζει, προστατευτικό ρουχισμό.

- Ο υπεύθυνος της επιχείρησης φροντίζει και έχει την ευθύνη μαζί με τον εργαζόμενο για την τήρηση των κανόνων υγιεινής που έχουν σχέση με την υγιεινή του προσωπικού. Η απαίτηση αυτή αφορά κάθε εργαζόμενο.
- Η ατομική καθαριότητα θα πρέπει να περιλαμβάνει πρακτικές που διασφαλίζουν την υγιεινή του ατόμου για να προστατεύονται τα τρόφιμα από πιθανές επιμολύνσεις.
- Η ενδυμασία του προσωπικού θα πρέπει να είναι πάντα καθαρή και να αλλάζει τακτικά σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής της επιχείρησης, για να μην υπάρχει ο κίνδυνος επιμόλυνσης των τροφίμων.
- Οι απαιτήσεις για την ενδυμασία στον χώρο εργασίας διαφέρουν ανάλογα με την εργασία του εργαζομένου. Παρακάτω αναφέρονται οι απαιτήσεις που πρέπει να εκπληρώνονται:

- I. Από το προσωπικό που απασχολείται στους χώρους προετοιμασίας και επεξεργασίας των τροφίμων απαιτείται καθαρή ποδιά (στολή εργασίας ή παρόμοιο ένδυμα), κάλυμμα του τριχωτού της κεφαλής (σκούφος) και γάντια ή όχι ανάλογα με την εργασία του εργαζομένου.
- II. Από το προσωπικό που απασχολείται στους αποθηκευτικούς χώρους ή ως οδηγός απαιτείται καθαρή ποδιά, φόρμα ή άλλη στολή.

- III. Από το προσωπικό που απασχολείται ως σερβιτόροι /-ρες /προσωπικό που εργάζεται στο μπαρ απαιτείται καθαρό ένδυμα, ποδιά ή στολή εργασίας.
- Τα άτομα που εργάζονται στους χώρους προετοιμασίας και επεξεργασίας των τροφίμων θα πρέπει να εφαρμόζουν τους παρακάτω κανόνες υγιεινής:
    - I. Να έχουν φροντίσει για την καθαριότητα των χεριών τους. Να χρησιμοποιούν γάντια μίας χρήσεως στα τρόφιμα που είναι έτοιμα για κατανάλωση, τα οποία θα αλλάζουν όταν αυτά σχιστούν και τουλάχιστον κάθε 2 ώρες ανάλογα με τις εργασίες που κάνουν.
    - II. Να πλύνουν τα χέρια τους μετά την επαφή με οποιοδήποτε μέρος του κεφαλιού τους.
    - III. Να μην καπνίζουν στους χώρους των τροφίμων.
    - IV. Να μην τρώνε ή πίνουν στον χώρο των τροφίμων και κατά το χειρισμό των τροφίμων.
    - V. Να καλύπτουν με αδιάβροχο επίδεσμο τις πληγές στα χέρια ή σε οποιοδήποτε άλλο εκτεθειμένο σημείο του σώματος τους, ώστε να μην προκαλείται επιμόλυνση των τροφίμων.
    - VI. Να χρησιμοποιούν επιδέσμους έντονου χρώματος, εάν χρειαστεί, ώστε να αναγνωρίζονται εύκολα εάν αποκολληθούν.
    - VII. Να μην φορούν κοσμήματα, να μην έχουν ψεύτικα ή βαμμένα νύχια γιατί αποτελούν κίνδυνο επιμόλυνσης των τροφίμων. Σκουλαρίκια σε τρυπημένα αυτιά, βέρες και ρολόγια θα πρέπει να αφαιρούνται.
    - VIII. Να μην μετακινούνται άσκοπα εκτός του χώρου και να επιστρέφουν πάλι στον ίδιο χώρο.
    - IX. Να πλένουν κάθε φορά που χρειάζεται.
  - Τα άτομα που χειρίζονται έτοιμα προς κατανάλωση τρόφιμα θα πρέπει:

- Να έχουν κομμένα νύχια και όχι βαμμένα,
- Να έχουν καθαρά μαλλιά, δεμένα πίσω και να είναι καλυμμένα πλήρως,

• **Απαγορεύεται η δοκιμή του φαγητού με το ίδιο κουτάλι χωρίς προηγουμένως να πλυθεί. Είναι αποδεκτή η δοκιμή του φαγητού ή του γλυκίσματος από τον υπεύθυνο κατά την διάρκεια της παρασκευής του, δεδομένου ότι θα γίνει με τρόπο που δεν θα το μολύνει.**

• Οι επισκέπτες στην κουζίνα, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού συντήρησης, θα πρέπει να φορούν προστατευτικό ρουχισμό και κάλυμμα του τριχωτού της κεφαλής (σκούφους), όπως και καλύμματα υποδημάτων, εάν παρουσιάζεται κίνδυνος της επιμόλυνσης των τροφίμων.

• Το προσωπικό που παρασκευάζει προϊόντα υψηλού κινδύνου, δεν θα πρέπει να κυκλοφορεί στους άλλους χώρους της επιχείρησης με την στολή εργασίας. Η στολή εργασίας θα πρέπει να αφαιρείται όταν απομακρύνονται για διάφορους λόγους από το χώρο εργασίας τους, όπως για παράδειγμα για να καπνίσουν.

• Το προσωπικό του χώρου τροφίμων, σε κάθε επιχείρηση, θα πρέπει να είναι εκπαιδευμένο σε **«βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων»** σύμφωνα με το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του ΕΦΕΤ και στις οδηγίες εργασίας ανάλογα με τη θέση εργασίας και την υπευθυνότητα που έχει στην επιχείρηση.

2. Απαγορεύεται η, με οποιαδήποτε ιδιότητα, απασχόληση, σε χώρους εργασίας με τρόφιμα οποιουδήποτε ατόμου είναι γνωστό ή υπάρχουν υπόνοιες ότι πάσχει από

νόσημα που μεταδίδεται δια των τροφών, ή ατόμου που πάσχει π.χ. από μολυσμένα τραύματα ή έχει προσβληθεί από δερματική μόλυνση, έλκη ή διάρροια, όταν υφίσταται άμεσος ή έμμεσος κίνδυνος μόλυνσης των τροφίμων από παθογόνους μικροοργανισμούς

**• Το προσωπικό θα πρέπει να είναι υγιές και να έχει βιβλιάριο υγείας, που να πιστοποιεί ότι δεν πάσχει από νοσήματα ικανά να μεταδοθούν με τα τρόφιμα.**

• Το βιβλιάριο υγείας θα πρέπει να αποτελεί προϋπόθεση για την πρόσληψή του.

• Σε περίπτωση που στο προσωπικό παρουσιαστεί κάποιο από τα νοσήματα που αναφέρονται, οι υπεύθυνοι των επιχειρήσεων έχουν την νομική υποχρέωση να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για την πρόληψη του κινδύνου μόλυνσης των τροφίμων. Αυτό περιλαμβάνει αποκλεισμό από την εργασία ή από συγκεκριμένους τομείς της εργασίας για όσο χρονικό διάστημα κριθεί αναγκαίο.

• Κάθε άτομο που εργάζεται στους χώρους τροφίμων, θα πρέπει να ενημερώνει τους ανωτέρους του, σε περίπτωση προσβολής του από κάποια ασθένεια, όταν υπάρχει ο κίνδυνος μετάδοσής της με τα τρόφιμα.

Θα πρέπει να ενημερώνει επειγόντως:

- Όταν γνωρίζει ή υποψιάζεται ότι είναι φορέας ή πάσχει από κάποια ασθένεια που μπορεί να μεταδοθεί στα τρόφιμα

- Όταν έχει κάποιο τραύμα, δερματική μόλυνση, έλκος, εμετό διάρροια ή ανάλογη στομαχική διαταραχή.

• Την υποχρέωση αυτή την αναλαμβάνουν οι εργαζόμενοι με γραπτή δήλωση, την οποία υπογράφουν κατά την πρόσληψή τους.

• Ο υπεύθυνος του προσωπικού θα πρέπει να ενημερώνεται στην έναρξη της βάρδιας για τυχόν ύπαρξη προβλήματος υγείας.

- Ο υπεύθυνος του προσωπικού θα πρέπει να δέχεται γραπτή γνωμάτευση από ιατρό για την καταλληλότητα του ασθενούς εργαζομένου να επιστρέψει στην εργασία του.
- Για την εφαρμογή της προσωπικής υγιεινής είναι υπεύθυνοι οι εργαζόμενοι. Οι δαπάνες τόσο για την προμήθεια, όσο και για τον καθαρισμό της ενδυμασίας της εργασίας τους βαρύνουν την επιχείρηση.
- Το ανωτέρω προσωπικό δεν επιτρέπεται να φορεί κατά τις ώρες της εργασίας τους μάλλινα ενδύματα (από ύφασμα ή πλεκτά). Αν η χρήση τέτοιων ενδυμάτων επιβάλλεται λόγω χαμηλής θερμοκρασίας στον εργασιακό χώρο, αυτό θα γίνεται κατά τρόπο που να καλύπτονται τα μάλλινα ενδύματα από την στολή εργασίας.
- Απαγορεύεται, η με οποιαδήποτε ιδιότητα, επίσκεψη, απασχόληση ή είσοδος σε χώρους τροφίμων ατόμων, που δεν έχουν την κατάλληλη ενδυμασία και άδεια από τον υπεύθυνο της επιχείρησης για την είσοδο τους.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9**

### **9.1.ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ**

1. Η επιχείρηση τροφίμων δεν πρέπει να δέχεται καμία πρώτη ύλη ή συστατικό, εάν γνωρίζει ή έχει βάσιμους λόγους να υποπτεύεται ότι, έχει προσβληθεί από παράσιτα, παθογόνους μικροοργανισμούς ή τοξικές, αποσυντεθειμένες ή ξένες ουσίες σε βαθμό που, μετά τη συνήθη διαλογή ή/ και τις προπαρασκευαστικές διαδικασίες ή διαδικασίες επεξεργασίας που εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις τροφίμων σύμφωνα με τους κανόνες της υγιεινής, θα είναι και πάλι ακατάλληλο προς βρώση.

- Τα τρόφιμα θεωρούνται μη ασφαλή όταν έχουν μολυνθεί με τοξικές ουσίες ή παθογόνους μικροοργανισμούς, σε επίπεδα που μπορεί να βλάψουν τους καταναλωτές. Θεωρούνται μη ασφαλή επίσης εάν είναι αλλοιωμένα ή περιέχουν για παράδειγμα ανεπιθύμητες ξένες ύλες.
- Τα τρόφιμα δεν θα πρέπει να καταναλώνονται εάν περιέχουν υπολείμματα επικίνδυνων χημικών ουσιών, ή επικίνδυνες ξένες ύλες,.
- Μερικοί κίνδυνοι όταν παρουσιαστούν καθιστούν το προϊόν κατευθείαν ακατάλληλο και επικίνδυνο για την υγεία (π.χ. τοξικές ουσίες ή γυαλιά). Για αυτούς τους κινδύνους απαιτείται να ληφθούν μέτρα ώστε να αποφεύγεται η επιμόλυνση αυτή.
- Η επιχείρηση θα πρέπει να προμηθεύεται τις πρώτες και βοηθητικές ύλες από αξιόπιστους προμηθευτές, από προμηθευτές που διασφαλίζουν ότι η ποιότητα των προϊόντων αυτών θα ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της νομοθεσίας και της επιχείρησης. Είναι καλύτερο οι προμήθειες, όπου είναι εφικτό, να γίνονται από επιχειρήσεις που εφαρμόζουν και τηρούν σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων ( HACCP).
- Κατά την παραλαβή ελέγχονται τα παρακάτω, ώστε να διασφαλιστεί η ποιότητα των προϊόντων που παραλαμβάνονται:

- I. Η κατάσταση υγιεινής και θερμοκρασία μεταφορικών μέσων.
- II. Η θερμοκρασία των προϊόντων
- III. Η τοποθέτηση προϊόντων μέσα στα μεταφορικά μέσα και έλεγχος για παρουσία αντικειμένων ή προϊόντων που δυνητικά θέτουν σε κίνδυνο τα τρόφιμα.
- IV. Τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά, με μακροσκοπικό έλεγχο  
Γίνεται έλεγχος για ανεπιθύμητα χαρακτηριστικά όπως οσμή από χημικές ουσίες ή καύσιμα, σημάδια αλλοίωσης όπως μούχλα ή σήψη.
- V. Η συσκευασία των πρώτων υλών, η οποία θα πρέπει να είναι άθικτη, αέραια και καθαρή, χωρίς σημάδια αλλοιώσεων, εξωτερικές φθορές και παραμορφώσεις.
- VI. Η ημερομηνία λήξης.
  - Δεν πρέπει να γίνονται αποδεκτά:
    - αλλοιωμένες πρώτες ύλες και συστατικά ,
    - τρόφιμα στα οποία έχει λήξει ο προβλεπόμενος χρόνος διατήρησης τους,
    - τρόφιμα που δεν τηρήθηκε η σωστή θερμοκρασία μεταφοράς,
    - τρόφιμα με κατεστραμμένη συσκευασία
  - Τα τρόφιμα αυτά θα πρέπει να επιστρέφονται στο προμηθευτή ή να αποθηκεύονται σε ειδικό χώρο και να φέρουν κάποια αναγνωριστική ένδειξη της ακαταλληλότητάς τους, έως ότου απορριφθούν αργότερα.
  - Τα συσκευασμένα προϊόντα θα πρέπει να χρησιμοποιούνται εντός του αναγραφόμενου στην ετικέτα χρόνου διατήρησής τους. Συνιστάται ο χρόνος αυτός να είναι μεγάλος.
  - Για τη διατήρηση της ποιότητας πρέπει να ελέγχεται η ημερομηνία στην ένδειξη «ανάλωση κατά προτίμηση πριν από.. ».

- Κατά διαστήματα συνιστάται να γίνονται δειγματοληπτικοί έλεγχοι για την επιβεβαίωση της καταλληλότητας των πρώτων υλών και των συστατικών, σύμφωνα με τα το σύστημα HACCP της επιχείρησης.
- Οι έλεγχοι θα πρέπει να προσδιορίζουν την γενική κατάσταση των προϊόντων και να συμπεριλαμβάνουν τις πιο εξειδικευμένες μικροβιολογικές και χημικές εξετάσεις.
- Όπου είναι εφικτό, θα πρέπει να εξετάζεται η ικανότητα των προμηθευτών για τη διανομή και τον χειρισμό των τροφίμων κατά τη διανομή με ασφάλεια

## **9.2.ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ**

- Για το χειρισμό διαφορετικών ειδών τροφίμων, όπως φρέσκα λαχανικά και κρέας κοτόπουλου, θα πρέπει να χρησιμοποιούνται διαφορετικές επιφάνειες εργασίας, επιφάνειες κοπής και εργαλεία.
- Τα σκεύη που χρησιμοποιούνται θα πρέπει να είναι καθαρά και να αποφεύγεται όσο είναι δυνατόν, ο χειρισμός των τροφίμων με γυμνά χέρια.
- Η αποσυσκευασία των πρώτων υλών θα πρέπει να γίνεται αμέσως πριν χρησιμοποιηθούν και κατά προτίμηση σε διαφορετικό χώρο από αυτόν της προετοιμασίας
- Τα εργαλεία, τα σκεύη και οι επιφάνειες εργασίας θα πρέπει να διατηρούνται πάντα καθαρά. Εάν παρατηρηθούν φθορές, τα εργαλεία, τα σκεύη και οι επιφάνειες εργασίας αντικαθίστανται.
- Οι πρώτες ύλες και τα τρόφιμα θα πρέπει διατηρούνται όσο το δυνατόν μικρότερο χρονικό διάστημα σε θερμοκρασίες ανάμεσα στους 5 °C και τους 60 °C.

- Η απόψυξη των κατεψυγμένων πρώτων υλών που πρόκειται να χρησιμοποιηθούν γίνεται σύμφωνα με τις οδηγίες του παρασκευαστή και ποτέ σε θερμοκρασία δωματίου. Ειδάλλως, ακολουθούνται οι διαδικασίες που αναφέρονται στο παράρτημα 2.
- Προϊόντα που έχουν αποψυχθεί δεν καταψύχονται ξανά.
- Το προσωπικό θα πρέπει να είναι εκπαιδευμένο σε βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων του ΕΦΕΤ για να αποφεύγει για τις αλληλομολύνσεις.

### **9.3.ΘΕΡΜΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ**

Με τη θερμική επεξεργασία καταστρέφονται οι μικροοργανισμοί και γι' αυτό θα πρέπει να γίνεται με ιδιαίτερη προσοχή.

- Τα τρόφιμα που μαγειρεύονται/ ψήνονται πρέπει να φτάσουν σε θερμοκρασία, στο κέντρο τους, 75°C ή 70 °C για 2 λεπτά. Επιπλέον, ασφαλείς θερμοκρασίες ψησίματος των διαφόρων ειδών τροφίμων αναφέρονται στο Παράρτημα 4.
- Τα λίπη και έλαια που χρησιμοποιούνται για τηγάνισμα μπορούν να προκαλέσουν κίνδυνο στη υγεία των καταναλωτών. Είναι λοιπόν αναγκαίο να ελέγχεται αυστηρά η ποιότητά τους. Για το τηγάνισμα, πρέπει να χρησιμοποιούνται λίπη και έλαια κατάλληλα για τον σκοπό αυτό, πρέπει να ακολουθούνται οι οδηγίες του προμηθευτή σχετικά με την μέγιστη θερμοκρασία που επιτρέπεται να θερμανθούν και σε καμία περίπτωση η θερμοκρασία αυτή δεν πρέπει να ξεπερνάει τους 180 °C. Τα λίπη και έλαια πρέπει να φιλτράρονται με ειδικό φίλτρο πριν από κάθε χρήση έτσι ώστε να απομακρύνονται κομμάτια καμένων τροφίμων (οι φριτέζες πρέπει να είναι εφοδιασμένες με ειδική βρύση που να επιτρέπει το άδειασμά τους από το κάτω μέρος). Η ποιότητα των λιπών και ελαίων

που χρησιμοποιούνται για τηγάνισμα, πρέπει να ελέγχεται τακτικά ως προς την οσμή, γεύση και το χρώμα και πρέπει να αλλάζονται αμέσως μόλις παρατηρηθεί κάποια αλλοίωση σε ένα από τα παραπάνω χαρακτηριστικά. Στο εμπόριο διατίθενται ειδικά κίτ για τον έλεγχο της ποιότητας των λιπών και ελαίων.

## **9.4.ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ - ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ**

1.Οι πρώτες ύλες και τα συστατικά που αποθηκεύονται στην επιχείρηση πρέπει να διατηρούνται υπό κατάλληλες συνθήκες, ούτως ώστε να αποφεύγεται κάθε επιβλαβής αλλοίωση και να προφυλάσσονται από μολύνσεις.

- Οι πρώτες ύλες και τα συστατικά θα πρέπει να αποθηκεύονται με κατάλληλες και υγιεινές συνθήκες, για να προστατεύονται από πιθανές αλλοιώσεις και επιμολύνσεις.
- Στους αποθηκευτικούς χώρους θα πρέπει να τοποθετούνται τα προϊόντα (πρώτες ύλες, συστατικά, υλικά και αντικείμενα συσκευασίας και προϊόντα ημικατεργασμένα ή τελικά) τα οποία πληρούν τις προδιαγραφές ποιότητας.
- Η αποθήκευση των προϊόντων αυτών μπορεί να γίνει σε θερμοκρασία περιβάλλοντος ή σε ελεγχόμενες συνθήκες (θερμοκρασία ψύξης, κατάψυξης, υγρασίας, κ.λ.π.)
- Είναι ορθή πρακτική η εφαρμογή ενός συστήματος για την εποπτεία και τον έλεγχο των θερμοκρασιών κατά την αποθήκευση.
- Η αποθήκευση των πρώτων υλών και των συστατικών, θα πρέπει να γίνεται σε κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους και σαφώς διαχωριζόμενους στην περίπτωση των παρασκευαστηρίων-εργαστηρίων. Στις μικρού μεγέθους επιχειρήσεις, όπου αυτό δεν είναι εφικτό, θα πρέπει

ειδικά ο χώρος αποθήκευσης των πρώτων υλών και των συστατικών να καθορίζεται σαφώς και να είναι διαμορφωμένος έτσι ώστε να μην υπάρχει ο κίνδυνος επιμόλυνσης των υπολοίπων χώρων της επιχείρησης.

- Οι αποθηκευτικοί χώροι, θα πρέπει να διατηρούνται καθαροί και τακτοποιημένοι, ώστε να ελαχιστοποιείται ο κίνδυνος επιμόλυνσής των προϊόντων από ξένα σώματα και από επιβλαβή ζώα, έντομα και τρωκτικά.
- Η αποθήκευση των προϊόντων σε χώρους με υψηλή θερμοκρασία και υγρασία θα πρέπει να αποφεύγεται.
- Η αποθήκευση συσκευασμένων προϊόντων θα πρέπει να γίνεται με ιδιαίτερη προσοχή, ώστε να μην υποστεί καταστροφή η συσκευασία τους και υπάρξει ο κίνδυνος της επιμόλυνσης τους (ειδικά οι ερμητικά κλειστοί περιέκτες και κονσέρβες). Τα προϊόντα των οποίων η συσκευασία έχει ανοιχθεί, θα πρέπει να μεταφέρονται σε καθαρό περιέκτη για συντήρηση, εφόσον δεν πρόκειται να χρησιμοποιηθούν άμεσα.
- Σε μερικές περιπτώσεις, είναι καλύτερα να μεταφέρεται το περιεχόμενο της ανοιγμένης συσκευασίας σε περιέκτη με κάλυμμα .
- Η κατάλληλη ανακύκλωση των ξηρών προϊόντων ίσως είναι σημαντική στην ποιότητα των τροφίμων αλλά αφορά λιγότερο την ασφάλεια τους.
- Η εφαρμογή σωστής ανακύκλωσης σύμφωνα με την αρχή FIFO (First In First Out) διευκολύνει την παρακολούθηση των προϊόντων και των ημερομηνιών λήξεως, την έγκαιρη χρησιμοποίηση των προϊόντων και την απομάκρυνση αυτών που έχουν λήξει.
- Μη βρώσιμα προϊόντα μπορεί να αποτελέσουν κίνδυνο για την ασφάλεια των τροφίμων (π.χ. υλικά καθαρισμού). Τα προϊόντα αυτά

πρέπει να αποθηκεύονται μακριά από τα τρόφιμα και με τέτοιο τρόπο ώστε να μην μπορούν να τα μολύνουν.

- Τα υλικά συσκευασίας και περιτύλιξης που χρησιμοποιούνται θα πρέπει να αποθηκεύονται σε καθαρούς και ξηρούς χώρους, χωρίς έντομα ή τρωκτικά ή άλλες πηγές επιμόλυνσης.

- Η αποθήκευση των προϊόντων ψύξης πρέπει να γίνεται στις κατάλληλες θερμοκρασίες ανάλογα με το είδος τους. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι απαιτήσεις της νομοθεσίας αφορούν την θερμοκρασία των τροφίμων και όχι την θερμοκρασία του αέρα του αποθηκευτικού χώρου. Η θερμοκρασία των ψυγείων πρέπει να διατηρείται ανάμεσα στον 1 °C και στους 5 °C.

- Για την τήρηση της νομοθεσίας πρέπει τα προϊόντα να χρησιμοποιούνται μέχρι την αναγραφόμενη ημερομηνία διατήρησής τους.

- **Τα νωπά προϊόντα θα πρέπει να αποθηκεύονται σε διαφορετικά ψυγεία από τα έτοιμα για κατανάλωση ή σε περίπτωση που αποθηκεύονται στο ίδιο ψυγείο θα πρέπει να διατηρούνται χωριστά και καλυμμένα και ακολουθείται η εξής σειρά:**

  - Ø τα έτοιμα προς κατανάλωση πάντα πάνω από τα νωπά και

  - Ø τα φυτικά πάνω από τα ζωικά.

- Τα ψυγεία δεν πρέπει να υπερφορτώνονται.

- Όταν μαγειρεμένα τρόφιμα πρόκειται να αποθηκευτούν στην ψύξη, θα πρέπει, πριν την τοποθέτηση τους στο ψυγείο, να έχουν κρυώσει τουλάχιστον στους 21 °C. Αυτή η διαδικασία θα πρέπει να γίνει μέσα σε δύο ώρες από την θερμική επεξεργασία.

- Οι σωστές συνθήκες αποθήκευσης των κατεψυγμένων προϊόντων παίζουν σημαντικό ρόλο στην διατήρηση της ασφάλειας και ποιότητας των τροφίμων. Είναι δεδομένο ότι τα κατεψυγμένα προϊόντα

απαγορεύεται να ξεπαγώσουν και να καταψυχθούν ξανά και πρέπει να διατηρούνται στην κατάψυξη, σε θερμοκρασία  $-18\text{ }^{\circ}\text{C}$  ή χαμηλότερη.

- Στις περιπτώσεις θαλάμων ψύξεως χωρητικότητας μεγαλύτερης των **δέκα κυβικών μέτρων**, οι χώροι αυτοί πρέπει οπωσδήποτε να εφοδιάζονται με κατάλληλα όργανα αυτόματης καταγραφής για την παρακολούθηση σε συχνά και τακτά χρονικά διαστήματα, της θερμοκρασίας του αέρα στην οποία βρίσκονται τα τρόφιμα βαθιάς κατάψυξης.
- Τα ψυγεία και καταψύκτες θα πρέπει να λειτουργούν σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή.
- Θα πρέπει να ακολουθείται πρόγραμμα απόψυξης, καθαρισμού, απολύμανσης και συντήρησης ψυγείων και καταψυκτών, πάντα σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή.

## **9.5.ΕΚΘΕΣΗ ΣΕ ΠΡΟΘΗΚΕΣ - ΜΠΟΥΦΕ**

Οι πρώτες ύλες, τα συστατικά, τα ενδιάμεσα προϊόντα, και τα τελικά προϊόντα, τα οποία ενδέχεται να προσφέρονται για τον πολλαπλασιασμό παθογόνων μικροοργανισμών ή το σχηματισμό τοξινών πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασίες που να μην συνεπάγονται κίνδυνο για την υγεία. Όσο το επιτρέπει η ασφάλεια των τροφίμων, επιτρέπεται η παραμονή τροφίμων εκτός χώρων, ελεγχόμενης θερμοκρασίας επί περιορισμένο χρονικό διάστημα όταν αυτό επιβάλλεται για πρακτικούς λόγους χειρισμού, κατά τη παρασκευή, τη μεταφορά, την αποθήκευση, την έκθεση και το σερβίρισμα των τροφίμων.

Όταν τα τρόφιμα πρέπει να διατηρούνται ή να σερβίρονται σε χαμηλή θερμοκρασία, πρέπει να ψύχονται το συντομότερο δυνατό μετά το τελευταίο στάδιο επεξεργασίας υπό θερμότητα, ή εάν δεν



χρησιμοποιείται θερμότητα μετά το τελικό στάδιο παρασκευής σε θερμοκρασία που να μην προκαλεί κινδύνους για την υγεία

- Τα προϊόντα διατηρούνται είτε σε ψυχόμενες προθήκες σε θερμοκρασία μικρότερη των 5 °C είτε σε θερμαινόμενες προθήκες σε θερμοκρασία πάνω από 60 °C.

- Χρησιμοποιείται ο κατάλληλος εξοπλισμός και σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή, για την διατήρηση των τροφίμων σε προθήκες με ψύξη ή θέρμανση.

- Όταν είναι δυνατόν, τα τρόφιμα διατηρούνται καλυμμένα.

- Στις βιτρίνες έκθεσης των τροφίμων θα πρέπει να τοποθετείται προστατευτικός υαλοπίνακας για την αποφυγή μόλυνσεως των τροφίμων από τον άνθρωπο (π.χ. φτέρνισμα).

- Τα σκεύη, οι περιέκτες και τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για το χειρισμό των τροφίμων σε προθήκες ή μπουφέ, πρέπει να διατηρούνται καθαρά, να αλλάζονται εφόσον αλλάζει το είδος τροφίμου που εκτίθεται και να συντηρούνται ώστε να βρίσκονται σε καλή κατάσταση ειδικά να αλλάζονται.

- Ιδιαίτερη σημασία έχει ο σωστός χειρισμός των εργαλείων και των σκευών, ώστε να μην πέφτουν μέσα στα τρόφιμα. Στην περίπτωση αυτή πρέπει να χρησιμοποιούνται εργαλεία που η λαβή τους είναι μακρύτερη από τα μπολ σερβιρίσματος.

- Πρέπει να αποφεύγεται, όσο είναι δυνατόν, ο χειρισμός των τροφίμων με γυμνά χέρια.

- Τα τρόφιμα που έχουν παραμείνει σε θερμοκρασία ανάμεσα στους 5 και τους 60 °C για δύο ώρες πρέπει να καταναλωθούν ή να μπου στο ψυγείο. Αν έχουν παραμείνει από 2 έως 4 ώρες πρέπει να καταναλωθούν και να μην ψυχθούν. Αν έχουν παραμείνει πάνω από 4 ώρες, τα τρόφιμα πρέπει να απορρίπτονται. Οι οδηγίες αυτές έχουν ιδιαίτερη σημασία για επιχειρήσεις που δεν διαθέτουν ψυχόμενες -θερμαινόμενες προθήκες.

## 9.6.ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ

Τα τρόφιμα που έχουν παραμείνει σε θερμοκρασία ανάμεσα στους 5 και τους 60 °C για δύο ώρες να καταναλωθούν ή να μπουν στο ψυγείο. Αν έχουν παραμείνει από 2 έως 4 ώρες πρέπει να καταναλωθούν και να μην ψυχθούν. Αν έχουν παραμείνει πάνω από 4 ώρες, τα τρόφιμα πρέπει να απορρίπτονται.

1. Όλα τα τρόφιμα τα οποία διακινούνται, αποθηκεύονται συσκευάζονται, εκτίθενται και μεταφέρονται, προφυλάσσονται από κάθε μόλυνση, η οποία ενδέχεται να τα καταστήσει ακατάλληλα προς βρώση και επιβλαβή για την υγεία.

- Για την αποφυγή της μικροβιακής επιμόλυνσης, το προσωπικό της επιχείρησης θα πρέπει να τηρεί τους κανόνες ατομικής υγιεινής και να είναι εκπαιδευμένο ώστε να προλαμβάνει πιθανές αιτίες επιμόλυνσης κατά την παραλαβή πρώτων υλών, την αποθήκευση και διατήρηση, ιδιαίτερα στην ψύξη και την κατάψυξη, κατά την επεξεργασία και διάθεση των τροφίμων.

- Για την αποφυγή της φυσικής επιμόλυνσης, θα πρέπει επιπλέον των παραπάνω, ο εξοπλισμός και η κτιριακή εγκατάσταση να είναι κατάλληλα για τα τρόφιμα, να συντηρούνται τακτικά και να διατηρούνται σε καλή κατάσταση. Επίσης, τα σκεύη και εργαλεία που χρησιμοποιούνται για το χειρισμό των τροφίμων θα πρέπει να αντικαθίστανται εφόσον έχουν υποστεί φθορές.

- Για την αποφυγή της χημικής επιμόλυνσης, απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή στο χειρισμό και την αποθήκευση χημικών ουσιών, ειδικά αυτών που χρησιμοποιούνται για τον καθαρισμό, την απολύμανση, τη μυοκτονία και την απεντόμωση.

## 9.7. ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΡΩΚΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΝΤΟΜΩΝ

Πρέπει να θεσπιστούν επαρκείς διαδικασίες για να διασφαλιστεί ότι ελέγχονται τα έντομα και τρωκτικά.

- Τα έντομα και τα τρωκτικά μεταφέρουν μεγάλο αριθμό παθογόνων μικροοργανισμών, καταστρέφουν τα τρόφιμα και τα υλικά συσκευασίας τους, αποτελούν κίνδυνο για την υγεία των εργαζομένων και είναι δείκτες της τήρησης κακών συνθηκών υγιεινής από την επιχείρηση. Οι χημικές ουσίες που χρησιμοποιούνται για την καταπολέμησή τους είναι πολύ επικίνδυνες για τον άνθρωπο και απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή και εξειδικευμένη γνώση για τη χρησιμοποίησή τους.
- Σε κάθε επιχείρηση θα πρέπει να προβλέπεται ο έλεγχος των εντόμων, αρουραίων, ποντικών και πουλιών.
- Για τον έλεγχό τους θα πρέπει οι επιχειρήσεις να φροντίζουν:
  - Τον περιορισμό της εισόδου εντόμων και τρωκτικών στην επιχείρηση
  - Την κάλυψη των παραθύρων με σίτες.
  - Την τοποθέτηση ηλεκτρικών παγίδων για τα έντομα
  - Τη σωστή αποθήκευση και ανακύκλωση των προϊόντων που διατηρούνται σε θερμοκρασία περιβάλλοντος
  - Τις τακτικές επιθεωρήσεις και εάν χρειαστεί με τη βοήθεια ειδικών συμβούλων
  - Τη χρήση εγκεκριμένων εντομοκτόνων
- Κατά τη χρήση των εντομοκτόνων θα πρέπει
  - να μην ψεκάζονται τρόφιμα και οι επιφάνειες να πλένονται και να απολυμαίνονται μετά τον ψεκασμό
  - τα ψεκαστικά υλικά να αποθηκεύονται σε ξεχωριστούς χώρους που κλειδώνουν μακριά από τους χώρους παραγωγής τροφίμων

- Σε μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις συνιστάται η καταπολέμηση να γίνεται με ειδικά για το σκοπό αυτό, συνεργεία.
- Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να τηρούν σχετικό αρχείο.
- Στους χώρους παραγωγής, συνιστάται η χρήση χημικών για την καταπολέμηση τρωκτικών και εντόμων να γίνεται όταν έχουν υπάρξει ενδείξεις για παρουσία τους και όχι προληπτικά.

## **9.8.ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΕΣ ΟΥΣΙΕΣ**

Οι επικίνδυνες ή /και μη εδώδιμες ουσίες, συμπεριλαμβανομένων των ζωοτροφών, πρέπει να φέρουν την κατάλληλη σήμανση και να αποθηκεύονται σε χωριστούς και ασφαλείς περιέκτες.

- Τα τρόφιμα που έχουν μολυνθεί ή αυτά που έχει λήξει ο χρόνος διατήρησής τους πρέπει να απομακρύνονται από τους χώρους των τροφίμων ή /και να φέρουν κάποιο διακριτικό γνώρισμα που να διευκολύνει την αναγνώρισή τους. Πρέπει να τοποθετούνται σε ξεχωριστούς χώρους από τα άλλα προϊόντα εάν υπάρχει ο κίνδυνος της επιμόλυνσης.
- Δοχεία ή περιέκτες κατασκευασμένοι για μη βρώσιμα και επικίνδυνα υλικά, όπως υλικά για τον καθαρισμό, πρέπει να είναι ευδιάκριτα σημασμένοι, κλειστοί και να αποθηκεύονται μακριά από τους χώρους επεξεργασίας και αποθήκευσης των τροφίμων. Δεν πρέπει με οποιοδήποτε τρόπο τα παραπάνω υλικά να έρθουν σε επαφή με τους περιέκτες των τροφίμων.
- Χημικές ουσίες (π.χ. τα εντομοκτόνα και οι χημικές ουσίες καθαρισμού) ή άλλες μη εδώδιμες ουσίες που μπορούν να προκαλέσουν κίνδυνο στην υγεία πρέπει να φέρουν κατάλληλη σήμανση με προειδοποίηση για την τοξικότητα και τη χρήση τους και να αποθηκεύονται σε χώρους ή ντουλάπια που κλειδώνουν. Επιπλέον θα

πρέπει να καθορίζονται τα άτομα που θα τα χειρίζονται, τα οποία θα πρέπει να έχουν δεχθεί και ανάλογη εκπαίδευση γι αυτό.

## **9.9.ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

Οι υπεύθυνοι των επιχειρήσεων τροφίμων εξασφαλίζουν την επίβλεψη και την καθοδήγηση ή/ και κατάρτιση σχετικά με την υγιεινή των τροφίμων όσων χειρίζονται τρόφιμα, ανάλογα με τις εκτελούμενες εργασίες

- Το προσωπικό θα πρέπει να εκπαιδεύεται σε **«βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων»** και στις απαιτήσεις του παρόντα «οδηγού υγιεινής» σύμφωνα με την επίσημη εκπαίδευση του ΕΦΕΤ και να έχει τη βεβαίωση που του χορηγείται από τον ΕΦΕΤ για την τεκμηρίωση της εκπαίδευσής του.
- Στις επιχειρήσεις τροφίμων που απαιτείται εφαρμογή πλήρους συστήματος HACCP, οι υπεύθυνοι των επιχειρήσεων πρέπει να φροντίζουν, ώστε οι αρμόδιοι για την διατήρηση του συστήματος HACCP στην επιχείρηση τροφίμων να έχουν καταρτισθεί επαρκώς στις αρχές του HACCP και το προσωπικό στις επιπλέον υποχρεώσεις που προκύπτουν από το σύστημα .

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

### ΣΗΜΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

- Οι πρώτες ύλες, τα συστατικά, τα ενδιάμεσα προϊόντα και τα τελικά προϊόντα, τα οποία προσφέρονται για τον πολλαπλασιασμό παθογόνων μικροοργανισμών ή το σχηματισμό τοξινών, πρέπει να διατηρούνται σε κατάλληλες θερμοκρασίες.
- Επιτρέπεται η παραμονή τροφίμων εκτός χώρων ελεγχόμενης θερμοκρασίας για διάστημα μικρότερο των τεσσάρων ωρών , όταν αυτό επιβάλλεται από πρακτικούς λόγους χειρισμού κατά την παρασκευή, τη μεταφορά, την αποθήκευση, την έκθεση και το σερβίρισμα των τροφίμων.
- Όταν τα τρόφιμα διατηρούνται ή σερβίρονται σε χαμηλή θερμοκρασία, πρέπει να ψύχονται το συντομότερο δυνατό μετά την τελευταία θέρμανση, ή εάν δεν χρησιμοποιείται θέρμανση τότε τα τρόφιμα ψύχονται μετά το τελικό στάδιο παρασκευής σε τέτοια θερμοκρασία που προστατεύεται η ασφάλεια τους.

Σημεία ελέγχου	Κίνδυνος	Προληπτικά μέτρα ελέγχου	Παρακολούθηση
<b>Προμήθεια Παραλαβή συστατικών</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Η παραλαβή συστατικών που έχουν επιμολυνθεί με μικροοργανισμούς χημικές ουσίες ή ξένες ύλες</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Προμήθεια από αξιόπιστους προμηθευτές.</li><li>• Καθορισμένες συνθήκες μεταφοράς/ παραλαβής (θερμοκρασία/ ημερομηνία για ευαλλοίωτα</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Έλεγχος των οχημάτων διανομής.</li><li>• Έλεγχος των κωδικών ημ/ νιας, των θερμοκρασιών μεταφοράς, της κατάστασης του τροφίμου και της συσκευασίας</li></ul>
<b>Διατήρηση πρώτων υλών (συστατικών)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ανάπτυξη μικροοργανισμών από ακατάλληλες</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Αποθήκευση στις κατάλληλες θερμοκρασίες.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Έλεγχος των θερμοκρασιών.</li><li>• Έλεγχος ημ/ νιας</li></ul>

	<p>συνθήκες ή παρατεταμένου χρόνου αποθήκευσης.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιμόλυνση των τροφίμων από μη τήρηση κανόνων υγιεινής κατά την αποθήκευση</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τήρηση ανακύκλωσης των προϊόντων.</li> <li>• Πακετάρισμα των προϊόντων και σωστή τοποθέτηση στα ψυγεία.</li> <li>• Διαχωρισμός ωμών/ μαγειρεμένων τροφίμων.</li> </ul>	<p>λήξης.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εποπτικοί έλεγχοι.</li> </ul>
<b>Απόψυξη συστατικών και τροφίμων</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η ανάπτυξη μικροοργανισμών.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Απόψυξη των συστατικών ή των τροφίμων σε θερμοκρασία από 2 °C έως 5 °C ή σε τρεχούμενο νερό θερμοκρασίας μικρότερης των 21 °C.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έλεγχος θερμοκρασιών απόψυξης.</li> </ul>
<b>Προετοιμασία</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η ανάπτυξη μικροοργανισμών λόγω παραμονής των τροφίμων σε θερμοκρασία περιβάλλοντος.</li> <li>• Αλληλομόλυνση των τροφίμων (Επιμόλυνση με μικρ/ σμούς, χημικές ουσίες ή ξένα σώματα)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Περιορισμένος χρόνος παραμονής των προϊόντων στην θερμοκρασία της κουζίνας.</li> <li>• Χρήση καθαρού εξοπλισμού.</li> <li>• Καλή ατομική υγεία και υγιεινή του προσωπικού.</li> <li>• Εφαρμογή κανόνων υγιεινής</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εποπτικοί έλεγχοι.</li> <li>• Εφαρμογή προγράμματος καθαρισμού.</li> <li>• Έλεγχος βιβλιαρίων υγείας.</li> <li>• Εποπτικός έλεγχος για τους χειρισμούς του προσωπικού.</li> <li>• Έλεγχος αρχείων</li> </ul>

		για την αποφυγή αλληλομόλυνσης – εκπαίδευση προσωπικού <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαχωρισμός τροφίμων.</li> </ul>	εκπαίδευσης προσωπικού.
<b>Θερμική επεξεργασία</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιβίωση μικροοργανισμών.</li> <li>• Χημική επιμόλυνση λόγω επανειλημμένης χρήσης λιπών και ελαίων κατά το τηγάνισμα.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η θερμοκρασία στο εσωτερικό των τροφίμων να φθάνει τους <math>75^{\circ}\text{C}</math> ή τους <math>70^{\circ}\text{C}</math> για 2 min</li> <li>• Στην περίπτωση του χοιρινού ή των μπιφτεκιών τους <math>68.3^{\circ}\text{C}</math> για 15 sec</li> <li>• Χρήση κατάλληλων λιπών και ελαίων Διήθηση πριν από τη χρήση Θέρμανση σε <math>\theta/\alpha \leq 180^{\circ}\text{C}</math>, περιορισμένος αριθμός χρήσεων των λιπών και ελαίων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έλεγχος των θερμοκρασιών.</li> <li>• Εποπτικός οργανοληπτικός έλεγχος (οσμή, γεύση, χρώμα).</li> </ul>
<b>Ψύξη</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάπτυξη σπορογόνων μικροοργανισμών, που επιβίωσαν της</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ταχεία ψύξη των τροφίμων από <math>60^{\circ}\text{C}</math> σε <math>10^{\circ}\text{C}</math> σε χρονικό διάστημα <math>\leq</math></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έλεγχος του χρόνου και της θερμοκρασίας ψύξης</li> </ul>



	<p>θέρμανσης.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιπλέον επιμόλυνση.</li> </ul>	<p>2 ωρών, αλλά να μην υπερβαίνει τις 3 ώρες</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση μετά την ταχεία ψύξη σε <math>\theta/\alpha \leq 5^{\circ} \text{C}</math></li> <li>• (Καθορισμός κατάλληλου χρονικού διαστήματος για σερβίρισμα).</li> <li>• Διατήρηση των τροφίμων καλυμμένων, όπου είναι δυνατό.</li> </ul>	
<b>Διατήρηση με ψύξη</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάπτυξη μικροοργανισμών</li> <li>• Επιπλέον επιμόλυνση</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση σε θερμοκρασία <math>\leq 5^{\circ} \text{C}</math></li> <li>• Χρήση καθαρού εξοπλισμού</li> <li>• Διατήρηση των τροφίμων με κάλυμμα, όπου είναι δυνατό.</li> <li>• Σωστή τοποθέτηση των έτοιμων για κατανάλωση τροφίμων στο ψυγείο .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έλεγχος του χρόνου και της θερμοκρασίας διατήρησης</li> <li>• Εποπτικοί έλεγχοι</li> </ul>
<b>Επαναθέρμανση</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιβίωση μικροοργανισμών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αναθέρμανση των τροφίμων που</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έλεγχος της θερμοκρασίας</li> </ul>

		διατηρούνται σε ψύξη σε θερμοκρασία μεγαλύτερη των 75 °C (στο κέντρο)	αναθέρμανσης
<b>Διατήρηση σε κατάψυξη</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάπτυξη μικροοργανισμών</li> <li>• Επιπλέον επιμόλυνση</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση σε θερμοκρασία <math>\leq -18^{\circ}\text{C}</math></li> <li>• Κάλυψη /περιτύλιγμα των τροφίμων, σωστή τοποθέτηση στον καταψύκτη</li> <li>• Ανακύκλωση των προϊόντων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έλεγχος και καταγραφή της θερμοκρασίας κατάψυξης</li> <li>• Εποπτικοί έλεγχοι</li> <li>• Έλεγχος ημερομηνίας λήξεως</li> </ul>
<b>Διατήρηση με θέρμανση</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάπτυξη μικροοργανισμών</li> <li>• Ανάπτυξη σποριογόνων μικροοργανισμών, που επιβίωσαν της θέρμανσης,</li> <li>• Επιπλέον επιμόλυνση</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση των τροφίμων σε θερμοκρασία μεγαλύτερη από 60 °C</li> <li>• Χρήση καθαρού εξοπλισμού και καθαρών σκευών και εργαλείων,</li> <li>• Χρήση κατάλληλων βιτρινών έκθεσης των τροφίμων</li> <li>• Διατήρηση με κάλυμμα, όπου είναι δυνατό.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έλεγχος της θερμοκρασίας διατήρησης των τροφίμων</li> <li>• Εποπτικοί έλεγχοι</li> </ul>

<b>Ζεστό σερβίρισμα</b>	• Ανάπτυξη μικροοργανισμών	• Κατανάλωση εντός 4 ωρών μετά το σερβίρισμα	
<b>Κρύο σερβίρισμα</b>	• Ανάπτυξη μικροοργανισμών	• Κατανάλωση εντός 4 ωρών μετά το σερβίρισμα	

- Οι προτεινόμενοι έλεγχοι είναι ενδεικτικοί της καλής πρακτικής και ισχύουν για ορισμένες κατηγορίες τροφίμων μόνο.
- Για παράδειγμα, μερικά κομμάτια κρέατος ίσως δεν έχουν συγκεκριμένη μόλυνση στο κέντρο τους και το ψήσιμό τους σε θερμοκρασίες μικρότερες από  $75^{\circ}\text{C}$  (σπάνια) είναι αποδεκτό.
- Μερικά τρόφιμα ή ποτά μπορεί να απαιτούν διαφορετική μεταχείριση και προετοιμασία

– Κάθε ευαλλοίωτο έτοιμο προς κατανάλωση τρόφιμο το οποίο έχει διατηρηθεί σε θερμοκρασίες μεταξύ  $5^{\circ}\text{C}$  και  $60^{\circ}\text{C}$ :

- A) για χρονικό διάστημα μικρότερο των 2 ωρών, πρέπει να ψύχεται ή να καταναλώνεται αμέσως
- B) για χρονικό διάστημα από 2 ώρες έως 4 ώρες, πρέπει να καταναλώνεται αμέσως
- Γ) για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 4 ωρών, πρέπει απορρίπτεται και να μην καταναλώνεται

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

### ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΣΤΙΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΕΣ ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΕΣ

#### Διατήρηση τροφίμων με ψύξη

Οι χώροι τροφίμων στα ξενοδοχεία πρέπει να διαθέτουν ψυγεία και καταψύκτες, σε μέγεθος και αριθμό που ικανοποιούν τις ανάγκες διατήρησης των ωμών συστατικών και των τροφίμων. Τα τρόφιμα στα οποία μπορούν να αναπτυχθούν παθογόνοι μικροοργανισμοί, πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασία  $5^{\circ}\text{C}$  ή χαμηλότερη ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητα τους και να μπορούν να αποθηκευτούν για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα. Προσοχή θα πρέπει να δίνεται στους θαλάμους-ψυγεία, στους οποίους εμφανίζονται αυξήσεις της θερμοκρασίας λόγω του συχνού ανοίγματος της πόρτας τους.

Τα συστατικά ή τα τρόφιμα που διατηρούνται με ψύξη, όταν πρόκειται να χρησιμοποιηθούν, θα πρέπει να φέρονται εκτός ψύξης σε μικρές ποσότητες ώστε η επεξεργασία τους να επιτελείται γρήγορα και να μην αυξάνεται η θερμοκρασία τους. Ο χρόνος που μπορούν τα τρόφιμα να παραμένουν σε μη κατάλληλη θερμοκρασία, εξαρτάται από την θερμοκρασία του χώρου επεξεργασίας και από το είδος της επεξεργασίας που θα υποστεί το τρόφιμο πριν το σερβίρισμά του.

Μερικά από τα τρόφιμα της κατηγορίας αυτής είναι:

- Ωμά κρέατα, πουλερικά και ψάρια, τα οποία πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασία  $5^{\circ}\text{C}$  ή χαμηλότερη για τους παρακάτω λόγους:
  - για την διατήρηση της ποιότητάς τους,

- για να μην αναπτυχθούν μικροοργανισμοί αλλοίωσης και έτσι να αυξηθεί η διατηρησιμότητά τους,
- για την πρόληψη της ανάπτυξης παθογόνων μικροοργανισμών όπως η σαλμονέλα.

- Ολόκληρα αυγά, τα οποία θα πρέπει να αποθηκεύονται στο ψυγείο και να χρησιμοποιούνται μέχρι την αναγραφόμενη ημερομηνία ανάλωσης τους.

Η μεταφορά των τροφίμων με ψύξη θα πρέπει να οργανώνεται έτσι ώστε να περιορίζεται η παραμονή τους σε συνθήκες περιβάλλοντος και να μην αυξάνεται η θερμοκρασία τους. Αυτό επιτυγχάνεται όταν:

- τα τρόφιμα αποθηκεύονται κατευθείαν μετά την μεταφορά τους,

Η διατήρηση τροφίμων σε θερμοκρασία χαμηλότερη των 5<sup>ο</sup> C εξαιρείται στις εξής περιπτώσεις:

- σε τρόφιμα τα οποία πρόκειται να σερβιριστούν άμεσα και ζεστά,
- στα τρόφιμα τα οποία διατηρούνται ( στα πλαίσια των ημερομηνιών ανάλωσης τους) σε θερμοκρασία περιβάλλοντος, λόγω της σύστασης τους ή της επεξεργασίας τους,
- στα κονσερβοποιημένα ή αποστειρωμένα τρόφιμα έως ότου ανοιχτεί η συσκευασία τους,
- τα κονσερβοποιημένα τρόφιμα με υψηλή οξύτητα (όπως κονσέρβες, φρούτα, τομάτες κ.α.) δεν απαιτείται να αποθηκευτούν σε ψυχρές συνθήκες για την διασφάλιση της ποιότητας τους μετά το άνοιγμα της συσκευασίας τους. Θα πρέπει όμως το τρόφιμο να απομακρυνθεί από την κονσέρβα και να διατηρηθεί σε άλλο περιέκτη, ώστε να προληφθεί η αντίδραση του με το μεταλλικό κουτί.

- στα τρόφιμα τα οποία ωριμάζουν και τα οποία δεν διατηρούνται σε ψύξη κατά τη διάρκεια της ωρίμανσής τους.

Κατά τη διάρκεια του σερβιρίσματος ή της διάθεσής τους τα τρόφιμα μπορεί να διατηρούνται έως 4 ώρες σε θερμοκρασία ανάμεσα στους 5 °C και τους 60 °C. Αυτό ισχύει για μία και μόνο φορά (δεν επιτρέπεται το σερβίρισμα για 1 ώρα και επόμενη φορά για 3 ώρες για το ίδιο φαγητό). Ο έλεγχος της ώρας επιτυγχάνεται με την παρακολούθηση της ώρας σερβιρίσματος του συγκεκριμένου φαγητού.

Σε περίπτωση που παρουσιαστεί βλάβη στη λειτουργία του εξοπλισμού ψύξης ή κατάψυξης, η πόρτα θα πρέπει να παραμείνει κλειστή και να ανοίγει μόνο σε έκτακτη ανάγκη. Έτσι θα περιοριστεί, όσο είναι δυνατόν, η αύξηση της θερμοκρασίας. Όταν το ψυγείο και ο καταψύκτης επαναλειτουργήσουν, εξετάζεται η κατάσταση των προϊόντων. Για τα καταψυγμένα προϊόντα, αν αυτά έχουν αποψυχθεί, θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν άμεσα, να μαγειρευτούν, να αποθηκευθούν στην ψύξη όχι για περισσότερο από δύο ώρες ή να απορριφθούν. Για τα προϊόντα ψύξης, υπολογίζεται ο χρόνος που έχουν παραμείνει στην επικίνδυνη ζώνη θερμοκρασίας (5 °C έως 60 °C). Αν αυτός ξεπερνά τις 4 ώρες θα πρέπει να απορριφθούν.

Τα τρόφιμα βαθιάς κατάψυξης πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασία ίση ή χαμηλότερη των  $-18^{\circ}\text{C}$ .

Τα παγωτά σε βιτρίνες έκθεσης διατηρούνται σε θερμοκρασία  $\leq -14^{\circ}\text{C}$   
Η απόψυξη των τροφίμων πρέπει να πραγματοποιείται με τρόπο που να περιορίζει στο ελάχιστο τον κίνδυνο ανάπτυξης παθογόνων μικροοργανισμών ή τον σχηματισμό τοξινών στα τρόφιμα. Κατά την απόψυξη τα τρόφιμα πρέπει να υποβάλλονται σε θερμοκρασίες που δεν προκαλούν κίνδυνο στην υγεία.

Η απόψυξη πρέπει να γίνεται σε ψυγείο ή σε κατάλληλο για το σκοπό αυτό θάλαμο απόψυξης σε θερμοκρασία ίση ή χαμηλότερη των 5 °C. Εναλλακτικά η απόψυξη μπορεί να γίνεται με τη χρήση

- μεταφέρονται αρχικά, στους χώρους διατήρησης, τα τρόφιμα ψύξης, μετά τα τρόφιμα κατάψυξης και τέλος τα τρόφιμα της μαναβικής.

τρεχούμενου, πόσιμου νερού θερμοκρασίας ίσης ή χαμηλότερης των 21 °C για χρονικό διάστημα όχι μεγαλύτερο των 3 ωρών ή με τη χρήση φούρνου μικροκυμάτων και σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή. Όταν τα υγρά που παράγονται από την διαδικασία απόψυξης ενδέχεται να προκαλέσουν κίνδυνο στην υγεία πρέπει να αποστραγγίζονται επαρκώς. Μετά την απόψυξη ο χειρισμός των τροφίμων πρέπει να γίνεται με τρόπο που να περιορίζει στο ελάχιστο τον κίνδυνο ανάπτυξης παθογόνων μικροοργανισμών ή τον σχηματισμό τοξινών.

### **Διατήρηση τροφίμων με θέρμανση**

Τα «θερμά» τρόφιμα θα πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασία ίση ή μεγαλύτερη των 60 °C όταν:

- πρόκειται να σερβιριστούν ή να πωληθούν άμεσα,
- πρόκειται να μεταφερθούν στο σημείο στο οποίο θα σερβιριστούν.

Τα προϊόντα που έχουν διατηρηθεί ανάμεσα στους 5 °C και τους 60 °C για δύο ώρες ή λιγότερο, μπορούν να καταναλωθούν ή να ψυχθούν. Αν έχουν παραμείνει σε αυτές τις θερμοκρασίες από 2 έως 4 ώρες, πρέπει να καταναλωθούν και δεν μπορούν να ψυχθούν. Τέλος αν έχουν παραμείνει πάνω από 4 ώρες πρέπει να απορριφθούν

Τα προϊόντα που έχουν υποστεί θερμική επεξεργασία κατά την παρασκευή τους, θα πρέπει να ψύχονται γρήγορα μετά από αυτή. Τα

τρόφιμα θα πρέπει να ψύχονται από τους 60 °C στους 21 °C σε δύο ώρες και στη συνέχεια στους 5 °C σε άλλες δύο ώρες και να αποθηκεύονται υπό ψύξη π.χ. σε θερμοκρασία 5 °C ή χαμηλότερη. Για την διευκόλυνση της ψύξης τα τρόφιμα μπορεί να διαιρούνται σε κομμάτια ή να ψύχονται ανά παρτίδα. Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για την ψύξη δεν θα πρέπει να υπερφορτώνεται με προϊόντα πέραν της προβλεπόμενης ποσότητας για την οποία κατασκευάστηκε.

Τρόφιμα που πρέπει να υποβάλλονται σε ελέγχους θερμοκρασίας

ΕΙΔΟΣ ΤΡΟΦΙΜΟΥ	ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΤΕΡΑ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κρέας και ψάρια μαγειρεμένα, προϊόντα αυτών.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Περιλαμβάνει προπαρασκευασμένα τρόφιμα, πίτες κρέατος, κυνήγι, αλλαντικά, προϊόντα βασισμένα στα ψάρια, πατέ, βραστά κρέατα.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μαγειρεμένο κρέας σε κονσέρβες που έχουν παστεριωθεί.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τυπικές μεγάλες συσκευασίες χοιρινού ζαμπόν ή ωριμασμένη χοιρινή σπάλα.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μαγειρεμένα λαχανικά.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Περιλαμβάνει δημητριακά, ρύζι και όσπρια</li> <li>• μερικά μαγειρεμένα λαχανικά ή επιδόρπια μπορεί να έχουν υψηλή συγκέντρωση ζάχαρης* (πιθανά συνδυάζεται με άλλους παράγοντες όπως η οξύτητα) για την πρόληψη της ανάπτυξης παθογόνων βακτηρίων. Αυτά δεν είναι απαραίτητο να υποβάλλονται σε ελέγχους θερμοκρασίας]</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κάθε μαγειρεμένο τρόφιμο που περιέχει αυγά ή τυρί.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Περιλαμβάνει και τάρτες φρούτων και γλυκίσματα.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Προπαρασκευασμένες σαλάτες και σάλτσες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Περιλαμβάνει μαγιονέζα και προπαρασκευασμένες σαλάτες με μαγιονέζα ή άλλα είδη σάλτσας. Μερικές σαλάτες ή σάλτσες μπορεί να έχουν τέτοια σύνθεση (υψηλό επίπεδο της οξύτητας**) που να αποτρέπει την ανάπτυξη παθογόνων μικροοργανισμών.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μαλακά τυριά / τυριά που ωριμάζουν με μύκητες (μετά την ωρίμανση).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Στα τυριά περιλαμβάνονται τα εξής: Camembert, Brie, Stilton, Roquefort, Δανέζικο Μπλε και άλλα παρόμοια είδη τυριών.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Καπνιστό ή ωριμασμένο ψάρι ή ωμά σκομβροειδή ψάρια.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Για παράδειγμα καπνιστός σολομός, καπνιστή πέστροφα, καπνιστό σκουμπρί κ.α. Επίσης ωμός τόνος, πέστροφα και άλλα σκομβροειδή.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιδόρπια χαμηλής οξύτητας και προϊόντα κρέμας.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Περιλαμβάνει επιδόρπια και γαλακτοκομικά προϊόντα, φρέσκα τυριά και κέικ με κρέμα. Μερικές τεχνητές κρέμες είναι δυνατόν να διατηρούνται ακόμα και σε θερμοκρασίες περιβάλλοντος, λόγω της χαμηλής ενεργότητας του νερού ή /και της υψηλής συγκέντρωσης ζάχαρης. Είναι απαραίτητο να</li> </ul>

	παρέχονται διευκρινήσεις από τους προμηθευτές.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Σάντουιτς που περιέχουν κάποιο από αυτά τα προϊόντα.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Περιλαμβάνονται ωμές πίτες και πίτες με λουκάνικα, μη ψημένες πίτσες και φρέσκα ζυμαρικά.</li> </ul>

\*Βασικό σημείο είναι η ενεργότητα ύδατος ( $a_w$ )

\*\*Κρίσιμο όριο είναι το pH 4,5 ή χαμηλότερο

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

### ΤΡΟΦΙΜΑ ΥΨΗΛΗΣ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ

ΤΡΟΦΙΜΑ ΥΨΗΛΗΣ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ	ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΕΛΕΓΧΟΙ ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ
<p><u>ΤΡΟΦΙΜΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΣΚΕΥΑΖΟΝΤΑΙ/ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΙ ΕΠΙ ΤΟΠΟΥ</u></p> <p>• Σάντουιτς, πίτσα, κέικ &amp; σαλάτες, ψητά κοτόπουλα και άλλα ζεστά φαγητά</p> <p><u>ΜΑΓΕΙΡΕΥΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ</u></p> <p>• Που περιέχουν κρέας, ψάρι, αυγά, τυρί, δημητριακά, μαγειρευμένα πουλερικά, κρύα μαγειρευμένα κρέατα. Πατέ κρεάτων &amp; ψαριών. Κρεατόπιτα. Πίτες λαχανικών. Πρόσθετα για σάντουιτς</p> <p><u>ΜΑΓΕΙΡΕΥΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΟΥ ΠΡΟΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ</u></p> <p>• Κρέας, ψάρι ή πίτες</p>	<p><u>Μικροβιακή Επιμόλυνση- Μικροβιακή ανάπτυξη</u></p> <p>Παθογόνα βακτήρια &amp; ιοί μπορούν να μπουν στα τρόφιμα είτε στα συστατικά τους, κατά τη διάρκεια χειρισμού, προετοιμασίας &amp; συσκευασίας, είτε μετά την προετοιμασία, κατά τη διάρκεια μεταφοράς &amp; αποθήκευσης. Τα βακτήρια μπορούν να αναπτυχθούν ταχύτατα στο τρόφιμο αν δεν είναι στο ψυγείο &amp; να προκαλέσουν αρρώστια όταν καταναλωθούν. Διαφορετικά τα βακτήρια μπορεί να βρίσκονται σε λανθάνουσα κατάσταση και να προκαλέσουν δηλητηρίαση μόνο όταν η θερμοκρασία του προϊόντος επιτρέψει την ανάπτυξή τους σε επόμενο στάδιο.</p>	<p><u>Μικροβιακή Επιμόλυνση Μικροβιακή ανάπτυξη</u></p> <p>1. Έλεγχος θερμοκρασίας καθ' όλη τη διάρκεια της μεταφοράς, αποθήκευσης και έκθεσης</p> <p>2. Προσωπικό κατάλληλα εκπαιδευμένο και με γνώση των κινδύνων και των μέτρων πρόληψης</p> <p>3. Καλή υγιεινή του προσωπικού για την πρόληψη μεταφοράς βακτηρίων από αυτό στο προϊόν</p> <p>4. Κατάλληλη διάρκεια ζωής προϊόντος για τη διαβεβαίωση μικροβιολογικής ασφάλειας &amp; ποιότητας</p> <p>5. Κατάλληλα κτήρια και εξοπλισμός ώστε να μην βρίσκουν καταφύγιο βακτήρια &amp; βρωμίες και</p>	<p>Έλεγχος θερμοκρασίας</p> <p>Επίβλεψη, οδηγίες και/ ή εκπαίδευση</p> <p>Προσωπική υγιεινή</p> <p>Ανακύκλωση προϊόντων</p>

<p>πουλερικών, πίτσες &amp; έτοιμα φαγητά, μερικώς μαγειρεμένα λουκάνικα. Φρέσκα μακαρόνια με κρέας ή ψάρι, π.χ ραβιόλια</p> <p><u>ΚΑΠΝΙΣΤΑ Η ΠΑΣΤΑ</u> <u>ΚΡΕΑΤΑ</u></p> <p>• Κομμένα σε φέτες μετά τον καπνισμό ή το αλάτισμα, π.χ. σαλάμια ή άλλα ζυμούμενα λουκάνικα.</p> <p><u>ΚΑΠΝΙΣΤΑ Η ΠΑΣΤΑ</u> <u>ΨΑΡΙΑ</u></p> <p>Ολόκληρα ή κομμένα σε φέτες μετά τον καπνισμό ή το αλάτισμα π.χ. σολομός, πέστροφα, σκουμπρί, μπακαλιάρος &amp; ρέγκα.</p> <p><u>ΓΑΛΑΚΤΟΚΟΜΙΚΑ</u> <u>ΕΠΙΔΟΡΠΙΑ</u></p> <p>• Φρέσκα τυριά, μούς, κρέμες καραμελέ, πουτίγκες, σαντιγί</p> <p><u>ΤΥΡΙ</u></p> <p>• Μαλακής ωρίμανσης ή με μύκητες π.χ. μπλε τυρί Δανίας, Μπρι, Ροκφόρ, Καμεμπέρ</p>	<p><u>Φυσική επιμόλυνση</u></p>	<p>να καθαρίζονται εύκολα</p> <p>6. Ταχεία μεταφορά κατεψυγμένων προϊόντων σε κάθε στάδιο της αλυσίδας μεταφοράς</p> <p>7. Επαρκής καθαρισμός για την απομάκρυνση των εστιών μόλυνσης/ επικάθισης βακτηρίων</p> <p>8. Επιπλέον μέτρα προστασίας όπου εμπλέκεται μη συσκευασμένο φαγητό</p> <p>9. Μυοκτονία και απεντόμωση για τηναποφυγή μεταφοράς βακτηρίων από έντομα &amp; τρωκτικά</p> <p>10. Σωστή απόρριψη απορριμμάτων για την αποφυγή επιμόλυνσης των τροφίμων</p> <p>11. Άμεσες διαδικασίες σε περίπτωση που ο εξοπλισμός ψύξης τεθεί εκτός λειτουργίας</p> <p><u>Φυσική επιμόλυνση</u></p>	<p>Δομή</p> <p>Εξοπλισμός &amp; ευκολίες</p> <p>Χειρισμοί προϊόντος</p> <p>Καθαρισμός</p> <p>Έκθεση μη συσκευασμένων τροφίμων</p> <p>Έλεγχος μυοκτονίας και απεντόμωση</p> <p>Παρακολούθηση/ αρχεία</p> <p>Απόρριψη αποβλήτων</p>
--	---------------------------------	--	---

<p><u>ΕΤΟΙΜΕΣ ΣΑΛΑΤΕΣ</u> <u>ΛΑΧΑΝΙΚΩΝ</u></p>	<p>Αν το παρασκευασμένο τρόφιμο ή τα συστατικά έμειναν ακάλυπτα ή απροστάτευτα κατά τη διάρκεια χειρισμού είναι πιθανόν να προκληθεί επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα. Αντικείμενα όπως κομμάτια συσκευασίας, κοσμήματα, πιαστράκια μαλλιών μπορεί να πέσουν μέσα στους περιέκτες τροφίμων. Η παρουσία τους μπορεί να προκαλέσει παράβαση και να οδηγήσει σε σοβαρή βλάβη ή παράπονα.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Επιπλέον πρόνοια για έκθεση τροφίμων χωρίς συσκευασία</li> <li>2. Σωστή διαχείριση προϊόντων για την αποφυγή επιμόλυνσης από προσωπικό, κτήρια ή το περιβάλλον</li> <li>3. Καλή υγιεινή προσωπικού για την αποφυγή επιμόλυνσης από μαλλιά, κοσμήματα, ρουχισμό κ.α</li> <li>4. Καλά συστήματα καθαρισμού για την πρόληψη επιμόλυνσης από τις ενέργειες καθαρισμού. Κατάλληλος έλεγχος των χημικών καθαριστικών</li> <li>5. Απεντόμωση για την πρόληψη επιμόλυνσης από έντομα &amp; τρωκτικά</li> <li>6. Σωστή απόρριψη αποβλήτων ώστε να αποφευχθεί κίνδυνος επιμόλυνσης</li> <li>7. Προσωπικό κατάλληλα εκπαιδευμένο και με</li> </ol>	<p>Έκτακτα μέτρα</p> <p>Έκθεση μη συσκευασμένων τροφίμων</p> <p>Χειρισμοί προϊόντος</p> <p>Υγιεινή προσωπικού</p> <p>Καθαρισμός</p> <p>Έλεγχος απεντόμωσης</p>
--	--	---	--

	<p><b><u>Φυσική καταστροφή</u></b></p> <p>Καταστροφή σε συσκευασίες κενού, σακούλες και προστατευτικές συσκευασίες μπορεί να δώσει ευκαιρία σε βακτήρια να επιμολύνουν ή να μειώσουν την ασφάλεια του προϊόντος ή τη διάρκεια ζωής του.</p>	<p>γνώση των κινδύνων και των μέτρων πρόληψης</p> <p><b><u>Φυσική καταστροφή</u></b></p> <p>1. Σωστοί χειρισμοί για την αποφυγή καταστροφής στον περιέκτη ή στο προϊόν</p> <p>2. Απεντόμωση για την αποφυγή καταστροφής στον περιέκτη ή στο προϊόν από έντομα ή τρωκτικά</p> <p>3. Προσωπικό κατάλληλα εκπαιδευμένο και με γνώση των κινδύνων και των μέτρων πρόληψης</p> <p>4. Εξοπλισμός &amp; εγκαταστάσεις για την αποθήκευση ώστε να μην κινδυνέψει το προϊόν από τυχόν καταστροφές</p> <p>5. Ανακύκλωση προϊόντων</p> <p>6. Επιπλέον μέτρα για μη συσκευασμένα τρόφιμα</p> <p>7. Διαδικασίες απόρριψης κατεστραμμένων προϊόντων</p>	<p>Απόρριψη Αποβλήτων</p> <p>Επίβλεψη, οδηγίες και/ή εκπαίδευση</p> <p>Χειρισμοί προϊόντος</p> <p>Έλεγχος απεντόμωσης</p> <p>Επίβλεψη, οδηγίες και/ή εκπαίδευση</p> <p>Εξοπλισμός &amp; ευκολίες</p>
--	---	---	--

			<p>Ανακύκλωση προϊόντων</p> <p>Έκθεση μη συσκευασμένων τροφίμων</p> <p>Απόρριψη αποβλήτων</p>
--	--	--	---

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3.

#### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ Η ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ ΠΡΩΤΩΝ ΥΛΩΝ

Τρόφιμο	Παραλαβή	Απόρριψη
<b>Κρέας και κιμάς</b> (Μέγιστη θερμοκρασία παραλαβής 5 °C)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Χρώμα κόκκινο με φυσικό χρώμα λίπους</li><li>• Δομή σφιχτή και ελαστική</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Χρώμα καφέ (κυρίως στο εσωτερικό του κιμά ή πράσινο, κηλίδες λευκές, μαύρες, πράσινες</li><li>• Δομή γλοιώδης, βλεννώδης, σαν κόλλα</li><li>Μυρωδιά ξινή</li></ul>
<b>Κοτόπουλα</b> (Μέγιστη θερμοκρασία παραλαβής 5 °C)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Χρώμα φυσικό</li><li>• Δομή σφικτή και ελαστική</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Χρώμα μοβ, πράσινο (σημείο ευκολότερης διαπίστωσης γύρω από το λάρυγγα)</li><li>• Δομή γλοιώδης, βλεννώδης, σαν κόλλα</li><li>• Μυρωδιά δυσάρεστη</li></ul>
<b>Αυγά</b> (Μέγιστη θερμοκρασία παραλαβής 7 °C)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ασπράδι συνδεδεμένο με τον κρόκο</li><li>• Κρόκος ακέραιος, ανέπαφος, διακριτός</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Κέλυφος σπασμένο ή ραγισμένο ή με ρύπους</li><li>• Μυρωδιά δυσάρεστη</li></ul>
<b>Ψάρια</b> (Μέγιστη θερμοκρασία παραλαβής 5 °C)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Χρώμα ζωηρό, δέρμα γυαλιστερό, βράγχια ζωηρά, κόκκινα, μάτια γυαλιστερά, γεμάτα</li><li>• Μυρωδιά θάλασσας</li><li>• Δομή σάρκας σφικτή και ελαστική</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Χρώμα θαμπό, γκριζα βράγχια, στεγνό δέρμα</li><li>• Μάτια θολά περιφερειακά κόκκινα</li><li>• Μυρωδιά έντονη ψαρίλα, αμμωνίας</li><li>• Δομή χαλαρή, μαλακή «παραμένει επάνω το αποτύπωμα κατά την πίεση»</li></ul>



<p><b>Όστρακα</b> (Μέγιστη θερμοκρασία παραλαβής 7 °C και ζωντανά)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Μυρωδιά θάλασσας</li><li>• Κελύφη κλειστά και γερά</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Κελύφη ανοικτά</li><li>• Περιεχόμενο μαλακό, γλοιώδες</li><li>• Μυρωδιά έντονη ψαρίλας</li></ul>	
--	--	--	--

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4. ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΕΣ ΑΣΦΑΛΟΥΣ ΨΗΣΙΜΑΤΟΣ**

Απαιτήσεις θερμοκρασίας μαγειρέματος για ορισμένα τρόφιμα

Προϊόν	Ελάχιστη εσωτερική θερμοκρασία του προϊόντος κατά το ψήσιμο	Άλλες απαιτήσεις μαγειρέματος και συστάσεις
Κοτόπουλο (ολόκληρο )	74 °C για 15 δευτερόλεπτα	Το κοτόπουλο συνήθως επιμολύνεται με μεγάλο αριθμό μικροοργανισμών σε σχέση με τα άλλα κρέατα και γι' αυτό πρέπει να μαγειρεύεται καλά
Γέμιση και γεμιστό κρέας <b>Πιάτα που συνδυάζουν ωμό και μαγειρεμένο κρέας</b>	74 °C για 15 δευτερόλεπτα	Η γέμιση συμπεριφέρεται ως μονωτής θερμότητας εμποδίζοντάς τη να φτάσει στο κέντρο του κρέατος και γι αυτό πρέπει να μαγειρεύεται ξεχωριστά
Κιμάς (μοσχάρι, χοιρινό ή άλλο κρέας ή ψάρι)	68 °C για 15 δευτερόλεπτα	Η κιμαδοποίηση έχει ως αποτέλεσμα τη μεταφορά και την ανάμειξη των μικροοργανισμών από την επιφάνεια σε όλη τη μάζα του κρέατος. Εναλλακτικές (ισοδύναμες) ελάχιστες εσωτερικές θερμοκρασίες μαγειρέματος: 70 °C για 1 δευτερόλεπτο 68 °C για 15 δευτερόλεπτα 66 °C για 1 λεπτό 63 °C για 3 λεπτά

<p>Καπνιστά αλατισμένα αλίπαστα κρέατα</p>	<p>Μπριζόλες: 68°C για 15 δευτερόλεπτα Ζαμπόν / Βραστά: 68 °C για 15 δευτερόλεπτα</p>	<p>Κατά τη διαδικασία της αλιπάσωσης – αλατίσματος (σπετσάρισμα), οι παθογόνοι μικροοργανισμοί μπορεί από την επιφάνεια να μεταφερθούν στο εσωτερικό του κρέατος</p>
<p>Χοιρινό, μοσχάρι και αρνί</p>	<p>Μπριζόλες – Παντσέτα - Παϊδάκια: 63 °C για 15 δευτερόλεπτα Ψητά: 63 °C για 4 λεπτά</p>	<p>Εναλλακτικές εσωτερικές θερμοκρασίες μαγειρέματος για ψητά κρέατα μόσχου και χοιρινού: 54 °C για 112 λεπτά 56 °C για 56 λεπτά 57 °C για 36 λεπτά 58 °C για 28 λεπτά 59 °C για 18 λεπτά 60 °C για 12 λεπτά 61 °C για 8 λεπτά 62 °C για 5 λεπτά 63 °C για 4 λεπτά</p>

<p>Ψάρι</p>	<p>63 °C για 15 δευτερόλεπτα</p>	<p>Ψάρι το οποίο έχει τεμαχισθεί σε μεγάλα ή πολύ μικρά κομμάτια ή έχει αλεσθεί πρέπει να μαγειρευτεί σε μια εσωτερική θερμοκρασία των 68 °C για 15 δευτερόλεπτα. Το γεμιστό ψάρι πρέπει να μαγειρευτεί σε μια εσωτερική θερμοκρασία των 74 °C για 15 δευτερόλεπτα.</p>
<p>Αυγά με κέλυφος (για άμεσο σερβίρισμα)</p>	<p>63 °C για 15 δευτερόλεπτα</p>	<p>Εάν τα αυγά μαγειρεύονται και διατηρούνται για αργότερο σερβίρισμα ζεστά, τότε πρέπει να μαγειρευτούν σε μια εσωτερική θερμοκρασία των 68°C ή υψηλότερη για 15 δευτερόλεπτα και ύστερα να διατηρηθούν στους 60 °C. Πιάτα που περιέχουν αυγά πρέπει να μαγειρευτούν σε μια εσωτερική θερμοκρασία των 74 °C για 15 δευτερόλεπτα. Μαγειρέψτε τόσα αυγά όσα χρειάζονται για τις ανάγκες σας ή τις παραγγελίες σας. Ποτέ μην τοποθετείται τα αυγά κοντά στον φούρνο ή την ψησταριά.</p>

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5. ΟΡΟΛΟΓΙΑ

Αισθητήρας απόσβεσης (damped sensor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αισθητήρας κατάλληλα σχεδιασμένος να παρουσιάζει πιο αργή απόκριση στις αλλαγές της θερμοκρασίας του αέρα (μια απόκριση πιο χαρακτηριστική του τροφίμου)</li> </ul>
Αλυσίδα ψύχους	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ένα σύστημα ελεγχόμενων συνθηκών με τις οποίες τα προϊόντα ψύξης και κατάψυξης διακινούνται και αποθηκεύονται από τις επιχειρήσεις παραγωγής στις επιχειρήσεις διάθεσης και πώλησής τους.</li> </ul>
Ανάλυση Κινδύνων και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου (HACCP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Είναι ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας που θα πρέπει να εφαρμόζεται σε κάθε επιχείρηση τροφίμων και το οποίο βοηθά και προάγει την αναγνώριση των πιθανών κινδύνων των τροφίμων, στην εκτίμηση της επικινδυνότητάς τους και συνιστά τους απαραίτητους ελέγχους που απαιτούνται για την πρόληψη και την μείωση των κινδύνων αυτών.</li> </ul>
Ανεπεξέργαστα ή μη επεξεργασμένα προϊόντα	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Προϊόντα τα οποία δεν έχουν υποστεί καμία διεργασία που να μεταβάλλει σημαντικά την αρχική τους κατάσταση. Είναι δυνατόν, όμως, ανεξάρτητα από τη συσκευασία τους να έχουν διαιρεθεί, διαχωριστεί, αποχωριστεί, να έχουν αφαιρεθεί τα οστά ή το δέρμα, να έχουν τεμαχιστεί σε μεγάλο βαθμό, να έχουν κοπεί τα άκρα τους, να έχουν αποφλοιωθεί, αλεσθεί, τεμαχιστεί, καθαριστεί, διατηρηθεί με ψύξη, κατάψυξη ή βαθιά κατάψυξη, φυσική ξήρανση, κονιοποιηθεί ή να έχει αφαιρεθεί το περίβλημά τους.</li> <li>• (Από οδηγία 92/5/EΚ. L61/1/ 18.3.95)</li> </ul>
Αποθήκευση	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η διατήρηση των πρώτων και βοηθητικών υλών, των υλικών και αντικειμένων συσκευασίας και των ημικατεργασμένων ή τελικών προϊόντων σε θερμοκρασία περιβάλλοντος ή σε ελεγχόμενες συνθήκες (θερμοκρασίας ψύξης, κατάψυξης, υγρασίας, ελεγχόμενου εξαερισμού με φίλτρα, ατμόσφαιρας CO<sub>2</sub> κ.α.).</li> </ul>

Απολύμανση	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η χρησιμοποίηση χημικών υλών ή /και φυσικών μεθόδων που έχει σκοπό τον περιορισμό της ανάπτυξης μικροοργανισμών σε επίπεδα που είναι ασφαλή για την ποιότητα των τροφίμων.</li> </ul>
Αρχεία	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έγγραφα που περιέχουν: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Α</b> πληροφορίες για την διαδικασία παραγωγής ή τον ποιοτικό έλεγχο</li> <li>• <b>Α</b> αποτελέσματα των ελέγχων που πραγματοποιούνται κατά την παραγωγική διαδικασία, στα πλαίσια της εφαρμογής των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας ISO και HACCP.</li> </ul> </li> </ul>
Ασφάλεια των τροφίμων	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η κατάσταση κατά την οποία εξασφαλίζεται ότι τα τρόφιμα έχουν παραχθεί με υγιεινές συνθήκες, δεν είναι πιθανή η ύπαρξη κινδύνου για την υγεία του καταναλωτή και δεν θίγονται τα οικονομικά του συμφέροντα.</li> </ul>
Ασφαλής κατασκευή του εξοπλισμού ή των εγκαταστάσεων	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η κατασκευή του εξοπλισμού ή των εγκαταστάσεων που δεν εγκυμονεί τον κίνδυνο πιθανής επιμόλυνσης των τροφίμων από ανεπάρκεια ή βλάβη του εξοπλισμού ή των εγκαταστάσεων.</li> </ul>

Γλυκίσματα	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Είναι τα παρασκευάσματα, τα οποία παρασκευάζονται με ανάμιξη και ειδική επεξεργασία διαφόρων βρωσίμων υλών, φυτικής ή ζωικής προελεύσεως, με γλυκαντικές ύλες (ζάχαρη, μέλι κ.τ.όμ.), ώστε να αποκτούν γλυκεία ή γλυκίζουσα γεύση (γλυκά κουταλιού, φρουί γλασέ, γλυκά ταψιού, πάστες, παγωτά κ.τ.όμ.).</li> </ul>
Διορθωτική ενέργεια	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η διαδικασία που πραγματοποιείται από τους υπεύθυνους μιας επιχείρησης τροφίμων όταν αποδειχθεί από τους ελέγχους των κρίσιμων σημείων ότι οι τιμές των παραμέτρων έχουν αποκλίνει από τα όρια που τους έχουν τεθεί.</li> </ul>
Δοκιμή φορτίου	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Δοκιμή για να εδραιωθεί η σχέση μεταξύ της θερμοκρασίας του αέρα και της θερμοκρασίας του τροφίμου σε διαφορετικά σημεία της μονάδας αποθήκευσης ή έκθεσης</li> </ul>

Εγκατάσταση ή κτίριο	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Το κτίριο ή ο χώρος που στεγάζεται μια επιχείρηση τροφίμων και μέσα στον οποίο παρασκευάζονται τρόφιμα.</li> </ul>
Έλεγχος των κρίσιμων σημείων ελέγχου	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι ενέργειες που γίνονται προκειμένου να εκτιμηθεί ότι οι τιμές των παραμέτρων των κρίσιμων σημείων ελέγχου βρίσκονται σε αποδεκτά όρια και οι οποίες περιλαμβάνουν μια σειρά παρατηρήσεων, επιθεωρήσεων, μετρήσεων, ή /και δειγματοληψιών για την διεξαγωγή των εξετάσεων.</li> </ul>
Εξοχικά ή τουριστικά εστιατόρια	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εστιατόρια, που μπορεί να στεγάζονται και σε ξενοδοχεία, στα οποία επιτρέπεται η προσφορά πρωινών ροφημάτων απλών ή σύνθετων.</li> </ul>
Εξυγίανση	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνδυασμένη καθαριότητα και απολύμανση.</li> </ul>
Επαρκές	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ικανοποιητικό αποτέλεσμα για κάποιο προκαθορισμένο στόχο.</li> </ul>
Επεξεργασία	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διεργασίες που διέπουν την παραγωγή ενός προϊόντος και μεταβάλλουν την αρχική του κατάσταση.</li> </ul>
Επεξεργασμένα προϊόντα	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Προϊόντα που προκύπτουν από την επεξεργασία των πρώτων υλών κατά την οποία μεταβάλλεται σημαντικά η αρχική κατάσταση των υλών. Στις χρησιμοποιούμενες μεθόδους επεξεργασίας περιλαμβάνονται: η θερμική επεξεργασία, το κάπνισμα, το αλάτισμα, η διατήρηση σε άλμη, η αποξήρανση, το μαρινάρισμα, η ωρίμανση, η προσθήκη οξέων, η άλεση με σύγχρονη εφαρμογή θερμικής επεξεργασίας, η προσθήκη ουσιών για την βελτίωση του προϊόντος.</li> </ul>
Επιμόλυνση	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η εμφάνιση μικροοργανισμών, ή χημικών ουσιών ή ξένων σωμάτων, ή δυσάρεστων κηλίδων ή ανεπιθύμητων άλλων ουσιών στα τρόφιμα..</li> </ul>
Επιχείρηση τροφίμων	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κάθε επιχείρηση δημόσια ή ιδιωτική, που ασκεί μία ή περισσότερες από τις παρακάτω δραστηριότητες κερδοσκοπικές ή μη: μεταποίηση, παραγωγή, συσκευασία, αποθήκευση, μεταφορά, διανομή, διακίνηση και προσφορά προς πώληση ή διάθεση τροφίμων.</li> </ul>
Εστιατόριο	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αν σ' αυτό παρασκευάζονται ποικίλα φαγητά τα οποία προσφέρονται σε καθισμένους ή και σε περαστικούς πελάτες με τη συνοδεία ή μη ποτών κυρίως οινοπνευματωδών καθώς και σαλατών, τυριών, φρούτων, γλυκισμάτων, κ.λ.π. ώστε να αποτελούν πλήρες γεύμα.</li> </ul>

Ζαχαροπλαστείο	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Το κατάστημα στο οποίο παρασκευάζονται και προσφέρονται κάθε είδους γλυκίσματα, γάλα, καφές, γενικά και άλλα ροφήματα, οινοπνευματώδη ποτά, χωρίς ή με πρόχειρο μεζέ, και αναψυκτικά ποτά, καθώς και εμφιαλωμένα ποτά. Η προσφορά πίτσας στα ζαχαροπλαστεία απαγορεύεται, εκτός αν λειτουργούν ως μικτά καταστήματα με πιτσαρία, σύμφωνα με το άρθρο 40 της Υ.Δ. 8577/83. Στα ζαχαροπλαστεία παρασκευάζονται επίσης και πίττες, καθώς και μεζεδάκια δεξιώσεων υπό τους περιγραφόμενους στην παρ. 4 εδ. α περιπτ. (2) όρους, που προσδιορίζονται για κατ' οίκον κυρίως κατανάλωση.</li> </ul>
Ζαχαροπλαστείο χωρίς εργαστήριο	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Το κατάστημα στο οποίο προσφέρονται σε καθισμένους πελάτες τα ανωτέρω αναφερόμενα είδη παρασκευαζόμενα σε άλλα νομίμως λειτουργούντα εργαστήρια ή εργοστάσια, γεγονός που θα αποδεικνύεται κάθε φορά από τα τιμολόγια πώλησης ή τα δελτία αποστολής.</li> </ul>
Θερμικός προσομοιωτής	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Απόσβεση της απόκρισης ενός αισθητήρα με τέτοιο τρόπο ώστε να προσομοιάζει την απόκριση ενός συγκεκριμένου τροφίμου στις αλλαγές της θερμοκρασίας.</li> </ul>
Καθαρισμός	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η απομάκρυνση απορριμμάτων τροφών, ξένων σωμάτων, σκόνης, ρύπανσης.</li> </ul>
Κατεψυγμένα τρόφιμα	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τρόφιμα τα οποία για τη διατήρησή τους απαιτούν χαμηλές θερμοκρασίες με αποτέλεσμα να αποφεύγεται η ανάπτυξη μικροοργανισμών και να μειώνεται ο ρυθμός των φυσικοχημικών αντιδράσεων που συμβαίνουν σε αυτά.</li> </ul>
Καφετέρια (εκσυγχρονισμένο καφενείο)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αν προσφέρονται σ' αυτό κυρίως κάθε είδους καφές και άλλα ροφήματα, ποτά οινοπνευματώδη και αναψυκτικά, ορισμένα γλυκίσματα, όπως γλυκά κουταλιού, γλυκά ταψιού, πάστες αμυγδαλωτά, κόκ, εκλαίρ, παγωτά, γενικά, τυρόπιτες, τοστ ή και άλλου είδους σάντουιτς, τα οποία περιέχουν είδη, που δεν απαιτούν ιδιαίτερη επεξεργασία στο κατάστημα.</li> <li>• Τα οινοπνευματώδη ποτά προσφέρονται με τη συνοδεία ή μη πρόχειρου μεζέ, ο οποίος προσφέρεται όπως φέρεται στο εμπόριο χωρίς ιδιαίτερη επεξεργασία στο κατάστημα (ελιές, τυρί, αλίπαστα</li> </ul>



	κ.λ.π.).
Κίνδυνος των τροφίμων	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Παθογόνοι μικροοργανισμών, επικίνδυνες χημικές ουσίες ή ξένα σώματα που εάν βρεθούν στα τρόφιμα, η κατανάλωσή τους θα βλάψει την υγεία του καταναλωτή</li> </ul>
Κρίσιμα όρια	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι τιμές των παραμέτρων που εξετάζονται στα κρίσιμα σημεία ελέγχου και θα πρέπει να εξασφαλίζεται η σταθερότητα τους για να μην παρουσιάζεται κίνδυνος για την ασφάλεια και ποιότητα των τροφίμων.</li> </ul>
Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου (ΚΣΕ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κάθε σημείο της παραγωγικής διαδικασίας όπου είναι δυνατή η εξάλειψη ή ο περιορισμός των κινδύνων που εμφανίζονται και έχουν σχέση με την ασφάλεια των τροφίμων.</li> </ul>
Κυλικείο	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αν προσφέρονται καφές ελληνικός ή άλλου είδους καφές και ροφήματα γενικά, ποτά οινοπνευματώδη και αναψυκτικά, ορισμένα είδη γλυκισμάτων, όπως γλυκά κουταλιού, γλυκά ταψιού, κόκ, εκλαίρ, πάστες και παγωτά, τοστ ή άλλα σάντουιτς, που περιέχουν είδη, τα οποία δεν απαιτούν ιδιαίτερη επεξεργασία στο κατάστημα, και πίτες γενικά.</li> <li>• Τα οινοπνευματώδη ποτά προσφέρονται με τη συνοδεία ή μη πρόχειρου μεζέ, ο οποίος προσφέρεται όπως φέρεται στο εμπόριο χωρίς ιδιαίτερη επεξεργασία στο κατάστημα (ελιές, τυρί, αλίπαστα, σαλάμι, ντομάτα κ.τ.όμ.).</li> <li>• Τα ανωτέρω γλυκίσματα, τα παγωτά και οι πίτες θα παρασκευάζονται σε αναγνωρισμένα εργαστήρια ή εργοστάσια, γεγονός που θα αποδεικνύεται κάθε φορά με τα τιμολόγια πώλησεως.</li> </ul>

<p>Κυλικεία μεγάρων, σχολείων, δημοσίων θεαμάτων, ιδρυμάτων, κλινικών, Ξενοδοχείων</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Είναι μικρά καταστήματα τα οποία λειτουργούν εντός μεγάρων (σε ισόγεια, ορόφους και στοές) στα οποία στεγάζονται γραφεία ή καταστήματα σε δημοτικές ή κοινοτικές αγορές, σχολεία, ιδρύματα, νοσηλευτήρια κρατικά ή ιδιωτικά, δημόσια θεάματα και γενικά σε χώρους εργασίας ή συγκεντρώσεως πολλών ατόμων και προορίζονται να εξυπηρετούν το προσωπικό και τους επισκέπτες των ανωτέρω γραφείων ή καταστημάτων, το προσωπικό και τους μαθητές των σχολείων, τους θεατές των δημοσίων θεαμάτων, τους ασθενείς των νοσηλευτηρίων κ.λ.π.</li> </ul>
<p>Μπαρ ξενοδοχείων</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αν προσφέρονται σ' αυτό κυρίως οινοπνευματώδη ποτά, με τη συνοδεία ή μη πρόχειρου μεζέ, ο οποίος προσφέρεται όπως φέρεται στο εμπόριο, χωρίς ιδιαίτερη επεξεργασία στο κατάστημα (ελιές, τυρί, σαλάμι, αλίπαστα, αγγούρι, ντομάτα, αυγό βραστό, ξηροί καρποί κ.τ.όμ.) καθώς και τυρόπιτες, τοστ άλλου είδους σάντουιτς, που περιέχουν είδη, τα οποία δεν απαιτούν ιδιαίτερη επεξεργασία στο κατάστημα, τυρί τηγανητό, λουκάνικο βραστό ή ψητό ή τηγανητό και χταπόδι βραστό ή ψητό.</li> <li>• Στο μπαρ είναι δυνατό να προσφέρονται περιστασιακά, πλην των ανωτέρω ειδών, και καφές, γενικά και διάφορα αναψυκτικά ποτά.</li> <li>• Το κατάστημα, στο οποίο προσφέρεται κυρίως κρασί με τη συνοδεία ή μη των ανωτέρω αναφερομένων μεζέδων, χαρακτηρίζεται ειδικότερα ως οινοπωλείο. Τα οινοπωλεία μπορούν να διαθέτουν κρασί χύμα για κατανάλωση στην κατοικία του πελάτη.</li> </ul>
<p>Οινομαγειρείο</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Το εστιατόριο που διαθέτει λαϊκή (ποιοτικά φθηνή) συγκρότηση.</li> </ul>

Ορθή υγιεινή πρακτική	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τα μέτρα που πρέπει να εφαρμόζει μια επιχείρηση τροφίμων για την παραγωγή ασφαλών και υγιεινών προϊόντων.</li> </ul>
Παραγωγή	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι ενέργειες που πραγματοποιούνται κατά την διαδικασία της παραγωγής των τροφίμων και στις οποίες ανήκουν: η προμήθεια, η παραλαβή, η αποθήκευση, η επεξεργασία των πρώτων και βοηθητικών υλών, όπως και η συσκευασία, η αποθήκευση, η μεταφορά/ διανομή/ διακίνηση των τελικών προϊόντων.</li> </ul>
Παρτίδα (lot)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Το σύνολο των μονάδων του τροφίμου που παράγεται ή συσκευάζεται στις ίδιες συνθήκες.</li> </ul>
Περιοχές υψηλού κινδύνου	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Περιοχές της παραγωγικής διαδικασίας όπου είναι σημαντική η παρουσία του κινδύνου της επιμόλυνσης των τροφίμων και στις οποίες απαιτείται η εφαρμογή πολύ αυστηρών μέτρων υγιεινής για την παραγωγή ασφαλών και υγιεινών προϊόντων.</li> </ul>
Περιοχές χαμηλού κινδύνου	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Περιοχές της παραγωγικής διαδικασίας όπου δεν παρουσιάζεται σημαντικός κίνδυνος για την ασφάλεια των τροφίμων αλλά θα πρέπει να εφαρμόζονται οι γενικοί κανόνες υγιεινής.</li> </ul>

Πιτσαρία	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αν σ' αυτό παρασκευάζονται και προσφέρονται σε καθισμένους ή και σε περαστικούς πελάτες κυρίως πίτσες και δευτερευόντως άλλα συναφή παρασκευάσματα με βάση τη ζύμη (πεϊνιρλί, πιροσκι, τυρόπιτες κ.τ.όμ.) καθώς και μακαρονάδες και μπιφτέκια με τη συνοδεία ή μη ποτών κυρίως οινοπνευματωδών σαλατών, τυριού και φρούτων.</li> <li>• Ως πιτσαρία εννοείται και το κατάστημα στο οποίο προσφέρονται πίτσες ή και άλλα συναφή παρασκευάσματα τα οποία προετοιμάζονται εν μέρει σε νομίμως λειτουργούντα εργαστήρια ή εργοστάσια.</li> </ul>
Πίττες	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Είναι τα παρασκευάσματα από φύλλα ζύμη και άλλα φαγώσιμα υλικά (γάλα, τυρί, κρέας, σπανάκι, κ.λ.π.).</li> </ul>
Πόσιμο νερό	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Το νερό που πληροί τις απαιτήσεις της οδηγίας 80/778/EEC 15.7.1980 (YA A5/288/25.1.86).</li> </ul>
Προδιαγραφές ποιότητας	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η λεπτομερής περιγραφή των ποιοτικών ή λειτουργικών χαρακτηριστικών. Στην περίπτωση των ποσοτικών προδιαγραφών χρησιμοποιούνται για την έκφραση τους σταθερότυποι και επιτρεπτά όρια.</li> </ul>
Προϊόντα ψύξης	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τρόφιμα που διατηρούνται σε θερμοκρασίες κάτω των 5 °C.</li> </ul>
Προϊόντα κατάψυξης	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τρόφιμα που για την διατήρησή τους απαιτείται θερμοκρασία ίση ή χαμηλότερη των -18 °C. Κατά την κατάψυξη τα τρόφιμα περνούν από τη φάση της μέγιστης κρυστάλλωσης και μετά την αποκατάσταση της ισορροπίας της θερμότητας, τα προϊόντα έχουν σε όλα τα σημεία τους θερμοκρασία ίση ή χαμηλότερη</li> </ul>

	των -18 ° C.
Προληπτικά μέτρα	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Όλες οι διαδικασίες που εκτελούνται για τον περιορισμό ή την εξάλειψη των κινδύνων των τροφίμων.</li> </ul>
Σνακ μπαρ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αν σ' αυτό προσφέρονται σε καθισμένους ή και σε όρθιους πελάτες κάθε είδους ποτά κυρίως οινοπνευματώδη με τη συνοδεία ποικιλίας πρόχειρων φαγητών ζεστών ή κρύων, συμπεριλαμβανομένου και του ψημένου κρέατος (σουβλάκια, μπιφτέκια, μπιριζόλες κ.τ.όμ.) τα οποία παρασκευάζονται στο το ίδιο κατάστημα ή έχουν παρασκευασθεί σε νομίμως λειτουργούντα εργαστήρια ή εργοστάσια και είτε κυκλοφορούν στο εμπόριο σε τυποποιημένη μορφή είτε φέρονται κατά τη μεταφορά τους από το εργαστήριο ή το εργοστάσιο στο κατάστημα εντός ερμητικά κλειστών κατάλληλων δοχείων. Αν τα ανωτέρω είδη δεν παρασκευάζονται στο κατάστημα η προέλευση τούτων θα αποδεικνύεται με τα τιμολόγια πωλήσεως ή τα δελτία αποστολής.</li> <li>• Στα σνακ μπαρ μπορεί να προσφέρονται ακόμη και σαλάτες, τυρί και φρούτα παγωτό και περιστασιακά καφές.</li> <li>• Τα σνακ μπαρ αναλόγως του κυρίως προσφερόμενου ποτού χαρακτηρίζονται και ως ζυθοπωλεία ή μπουραρίες ουζοπωλεία ή ουζερί κ.λ.π. Στα σνακ μπαρ περιλαμβάνονται και τα FAST FOOD δηλαδή τα καταστήματα που προσφέρουν γρήγορο φαγητό</li> </ul>

Συσκευαστικό υλικό	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Το υλικό που χρησιμοποιείται για την κάλυψη των προϊόντων όπως αλουμίνιο, μεμβράνη, χαρτί ή κάθε περιέκτης που είναι κατασκευασμένος από μέταλλο, γυαλί, πλαστικό ή χαρτί.</li> </ul>
Συσκευασία πρώτη	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η κάλυψη ενός προϊόντος με κάποιο υλικό ή η εισαγωγή του σε περιέκτη, τα οποία έρχονται σε άμεση επαφή με το προϊόν και αποσκοπούν στην προστασία του προϊόντος.</li> </ul>
Συσκευασία δεύτερη	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η κάλυψη ενός ήδη συσκευασμένου προϊόντος με κάποιο υλικό ή η εισαγωγή του σε περιέκτη. Η δεύτερη συσκευασία χρησιμοποιείται για τη μεταφορά του προϊόντος στα σημεία διάθεσης ή πώλησης του.</li> </ul>
Συστατικά	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι πρώτες και βοηθητικές ύλες που υποβάλλονται σε επεξεργασία για την παραγωγή του τελικού προϊόντος.</li> </ul>
Ταβέρνα	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Το εστιατόριο ή το οινομαγειρείο στο οποίο οι πελάτες παραμένουν επί πολύ χρόνο καταναλώνοντας φαγητά και οινοπνευματώδη ποτά ανεξάρτητα από την ύπαρξη ή μη σ' αυτό ορχήστρας.</li> </ul>
Τρόφιμα	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Όλα τα προϊόντα σε στερεή ή υγρή μορφή που χρησιμοποιούνται για την θρέψη του ανθρώπου. Σε αυτά ανήκουν επίσης και τα ποτά, ευφραντικά, το νερό, τα κόμμεα, οι μαστίχες και κάθε ουσία ή μείγμα ουσιών που προστίθεται στα τρόφιμα.</li> </ul>

Τρόφιμα υψηλής επικινδυνότητας	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τρόφιμα που περιέχουν συστατικά τα οποία αλλοιώνονται εύκολα και επιτρέπουν την ταχεία ανάπτυξη παθογόνων μικροοργανισμών.</li> </ul>
Υγιεινή κατασκευή του εξοπλισμού ή της εγκατάστασης	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η κατασκευή του εξοπλισμού ή της εγκατάστασης που επιτρέπει τον εύκολο καθαρισμό και απολύμανση τους.</li> </ul>
Υγιεινή τροφή	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τροφή η οποία, από άποψη υγιεινής, είναι κατάλληλη προς βρώση από τον άνθρωπο.</li> </ul>
Υγιεινή των τροφίμων	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Όλα τα μέτρα που απαιτούνται για να είναι τα τρόφιμα ασφαλή και υγιεινά. Τα μέτρα καλύπτουν όλα τα στάδια μετά την πρωτογενή παραγωγή (η οποία περιλαμβάνει την παρασκευή, μεταποίηση, παραγωγή, συσκευασία, αποθήκευση, μεταφορά, διανομή, διακίνηση ή την προσφορά προς πώληση ή τη διάθεση στον καταναλωτή).</li> </ul>
Ψαροταβέρνα	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αν σ' αυτό προσφέρονται κυρίως ψάρια (ψημένα, τηγανισμένα, βρασμένα) και κάθε είδους άλλο αλιεύματα με τη συνοδεία ή μη ποτών κυρίως οινοπνευματωδών καθώς και σαλατών, τυριών ορεκτικών, φρούτων κ.λ.π. ώστε να αποτελούν πλήρες γεύμα.</li> <li>• Δεν αποκλείεται η προσφορά στις ψαροταβέρνες περιστασιακώς και ψημένου κρέατος "της ώρας".</li> </ul>

Ψησταριά	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Είναι η συσκευή στην οποία ψήνονται τα κρέατα ή τα παρασκευάσματα τους ή τα ψάρια είτε άμεσα με ξύλα ή ξυλοκάρβουνα κ.τ.όμ., είτε έμμεσα με κατάλληλη θέρμανση μεταλλικών πλακών ή ελασμάτων, ως ψησταριά εννοείται και ο ιδιαίτερος συνήθως εντός των ψητοπωλείων ή οβελιστηρίων, χώρος ή σπανιότερα σε περιπτώσεις ακατοίκητων εξοχικών περιοχών, ο κατάλληλος κλειστός χώρος εκτός των ανωτέρω επιχειρήσεων στον οποίο υπάρχουν η προαναφερόμενη συσκευή και τα όργανα τεμαχισμού του κρέατος. Η ψησταριά δεν πρέπει να θεωρείται κατάστημα</li> </ul>
----------	--

Ψητοπωλείο	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αν σ' αυτό ψήνονται ολόκληρα σφάγια ή τεμάχια τούτων ή άλλα παρασκευάσματα κρέατος (αλλαντικά, μπιφτέκια, ντονέρ, κοκορέτσι κ.τ.όμ.) ή και πουλερικά τα οποία προσφέρονται σε καθισμένους ή και σε περαστικούς πελάτες με τη συνοδεία ή μη ποτών κυρίως οινοπνευματωδών καθώς και τυριών, σαλατών, ορεκτικών, φρούτων ώστε να αποτελούν πλήρες γεύμα.</li> <li>• Δεν αποκλείεται η προσφορά στα ψητοπωλεία περιστασιακώς και ψαριών ή άλλων αλιευμάτων.</li> </ul>
ISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• International Standard Organization (Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης)</li> </ul>
ISO 9000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σειρά προτύπων συστημάτων διασφάλισης ποιότητας</li> </ul>
USDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• United States Department of Agriculture (Υπουργείο Γεωργίας των ΗΠΑ)</li> </ul>



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6

### ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

**Bryan, F.L.**, Hazard Analysis Critical Control Point Evaluations: A Guide to Identifying Hazards and Assessing Risks Associated With Food Preparation and Storage., World Health Organization, Geneva, 1992

**Chilled Food Association:** Guidelines for food Hygienic Practice in the Manufacture, Distribution and Retail Sale of Chilled Foods., London, 1989

**Εφημερίδα της Κυβερνήσεως Της Ελληνικής Δημοκρατίας**, Κοινή Υπουργική Απόφαση 487 (ΦΕΚ 1219B- 04.10.2000) Υγιεινή των τροφίμων σε συμμόρφωση με την Οδηγία 93/43/ΕΟΚ του Συμβουλίου.

**FAO/WHO, Codex Alimentarius Commission:** Code of Hygienic Practice for Precooked and Cooked Foods in Mass Catering. Publication: CAC/RCP 39-1993

**FAO/WHO, Codex Alimentarius Commission:** Codex Guidelines For the Application of the Hazard Analysis Critical Control Points (HACCP) System. Publication: CAC/GL 18-1993

**FAO/WHO, Codex Alimentarius Commission:** Recommended International Code of Practice General Principles of Food Hygiene. Publication: CAC/RCP 1-1969, Rev 2, 1985

**Harrigan, W.F. & Park, R.W.A.:** Making safe food: a management guide for microbiological quality, Academic Press, London, 1991

**Industry Guide to Good Hygiene Practice:** Catering Guide., Chadwick House Group LTD, London, 1997

**Institute of Food Science & Technology,** Food and drink – Good Manufacturing Practice: A Guide to its Responsible Management., 3<sup>rd</sup> Edition, , London, 1991

**Institute of Food Science & Technology-IFST:** Food and Drink – Good Manufacturing Practice: A Guide to its Responsible Management, 3<sup>rd</sup> Edition, London, 1991

**International Commission on Microbiological Specifications for Foods-ICMSF:** HACCP in Microbiological Safety and Quality, In Microorganisms in Foods, book 4, Blackwell, London, 1988

**Καλογρίδου-Βασιλειάδου, Δ.,** Γενικοί Κανόνες Ορθής Υγιεινής Πρακτικής, Σύνδεσμος Ελληνικών Βιομηχανιών Τροφίμων, University Press, 1999

**Kenber, M., McCurrach, W.,** Mastercraft, Health, Hygiene and Safety in the Hotel and Catering Industry., London, 1990

**Κώδικας Τροφίμων, Ποτών και Αντικειμένων Κοινής Χρήσης,** Κεφάλαιο II, Γενικό Χημείο του Κράτους, Αθήνα, 1998

**Κώδικας Υγειονομικής Νομοθεσίας (2η έκδοση),** Κεφάλαιο Γ., 1997

**Mortimore, S., Wallace, C.,** Practical Approaches to Food Control and Food Quality Series: HACCP A practical approach., Chapman & Hall, London, 1994

**Τζιά, Κ., Τσιαπούρης, Α.,** Ανάλυση Επικινδυνότητας στα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου (HACCP) στη Βιομηχανία Τροφίμων: HACCP, Εκδόσεις Παπασωτηρίου, Αθήνα, 1996

**Βαρδάκας Βαγ., 1998,** Η ποιότητα στις ευρωπαϊκές πολιτικές για τη βιομηχανία, Διευθυντής, Γενική Διεύθυνση 3 Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Πρακτικά Συνεδρίου βιομηχανίας και ποιότητας, ΕΛΟΤ, Αθήνα 25 & 26 Νοεμβρίου.

**ΕΛΟΤ, 1996,** Ελληνικό Πρότυπο: ΕΛΟΤ EN ISO 9001, Αθήνα ΕΛΟΤ

**Κατσαμπάνης Π., 2003,** Το πρότυπο 9001:2000 με απλά λόγια, Πειραιάς: εκδόσεις IDEC ΑΕ

**Μαυρούκας Ζ.**, 1998, 1998 Έτος ποιότητας, Διεύθυνση Πολιτικής Ποιότητας, Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας Υπουργείο Ανάπτυξης, Πρακτικά Συνεδρίου βιομηχανίας και ποιότητας, ΕΛΟΤ, Αθήνα 25 & 26 Νοεμβρίου.

**Χαλόφτης Γ.**, 1998, Διεθνείς τάσεις για την ποιότητα, Γενικός Διευθυντής Ομίλου Συμβούλων Επιχειρήσεων AMACON, Πρόεδρος Ελληνικού Φόρουμ Ποιότητας, Πρακτικά Συνεδρίου βιομηχανίας και ποιότητας, ΕΛΟΤ, Αθήνα 25 & 26 Νοεμβρίου.

**Βέρδη Γ.**, 1998, οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις έχουν ένα μεγάλο εφόδιο για να επιβιώσουν, Συντονίστρια τμημάτων ποιότητας BIANEΞ ΑΕ, Πρακτικά Συνεδρίου βιομηχανίας και ποιότητας, ΕΛΟΤ, Αθήνα 25 & 26 Νοεμβρίου

**Paul James**, 1998, Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας, Μια εισαγωγή, ομάδα μεταφραστών, Αθήνα, εκδόσεις Κλειδάριθμος