

ΑΤΕΙ ΠΑΤΡΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΘΕΜΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:
«Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ CATERING ΚΑΙ
Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ»

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:
Κος ΣΠΗΛΙΩΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΦΟΙΤΗΤΕΣ:
ΚΑΣΣΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ Α.Μ. 3642
ΜΑΚΡΗ-ΔΙΟΝΥΣΑΤΟΥ ΔΑΝΑΗ Α.Μ. 3733
ΠΟΡΙΧΗ ΦΛΩΡΕΝΤΙΑ Α.Μ. 3766

ΠΑΤΡΑ ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2006

Κεφάλαιο 1°

- 1.1 Εισαγωγή στα catering.....σελ.06
- 1.2 Κανόνες που διέπουν τη σωστή λειτουργία των Catering.....σελ. 10

Κεφάλαιο 2°

- 2.1.Εξοπλισμός των catering.....σελ.14
- 2.2.Τύποι εκδηλώσεων.....σελ.23
- 2.3. Διαχωρισμός παρεχόμενων υπηρεσιών.....σελ.41
- 2.4. Το προσωπικό των εταιριών catering.....σελ.49

Κεφάλαιο 3°

- 3.1 Υγειονομικές διατάξεις.....σελ.57
- 3.2 Εφαρμογή υγειονομικών διατάξεων.....σελ.59
- 3.3 Υγειονομικός έλεγχοςσελ.59
- 3.4 Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων και επιχειρήσεων υγειονομικού ενδιαφέροντος.....σελ.63
- 3.5 Διαδικασία έκδοσης της άδειας ίδρυσης και λειτουργίαςσελ.70
- 3.6 Απαγόρευση λειτουργίας και ανάκλησης αδειών ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων/ εργοστασίου/ εργαστηρίου υγειονομικού ενδιαφέροντος.....σελ.74
- 3.7 Οι ποινικές διατάξεις.....σελ.76
- 3.8 Ποινικές διατάξεις για τις παραβάσεις της Υ. Δ. Με αριθμό ΔΥΑ 2805/1960 όπως αυτή τροποποιήθηκε.....σελ.78
- 3.9 Γενικοί όροι ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων και εργαστηρίων τροφίμων και ποτών.....σελ.79
- 3.10 Νομοθετικό πλαίσιο υγιεινής και ασφάλειας των Εργαζομένων.....σελ.86
- 3.11 Ν.1568/85 υγιεινή και ασφάλεια εργαζομένων.....σελ.88
- 3.12 Άλλες προβλέψεις του νόμου.....σελ.89
- 3.13 Κυρώσεις.....σελ.90

Κεφάλαιο 4°

- 4.1. HACCP.....σελ.90
- 4.2. ιστορική αναδρομή του συστήματος HACCP.....σελ.95
- 4.3 Τι είναι το HACCP.....σελ.97
- 4.4 Γιατί εφαρμόζουμε το HACCP.....σελ.98
- 4.5 Πλεονεκτήματα από την εφαρμογή του HACCP.....σελ.99
- 4.6 Αρχές του HACCP.....σελ.100
- 4.7 Ανάπτυξη του συστήματος HACCP.....σελ.102
- 4.8. Πολιτική ποιότητας, υγιεινής και ασφάλειας.....σελ.103
- 4.9 Προσδιορισμός και καταγραφή όλων των σχετικών κινδύνων και προληπτικών μέτρων.....σελ.105
- 4.10 Ανάπτυξη HACCP.....σελ.105
- 4.11 Εισαγωγή στους κινδύνους- κατηγορίες κινδύνων- κίνδυνος HAZARD.....σελ.106
- 4.12 Οι ιδιαιτερότητες της εφαρμογής HACCP στη μαζική

Εστίαση.....	σελ.108
Κεφάλαιο 5°	
5.1 Συστήματα ποιότητας ISO 9000.....	σελ.111
5.2. Περιεχόμενα των προτύπων της σειράς ISO 9000.....	σελ.112
5.3 Τι είναι τα συστήματα ISO.....	σελ.112
5.4 Η σημασία του συστήματος / Διασφάλιση ποιότητας.....	σελ.113
5.5 Δυσκολίες εφαρμογής ενός ISO στις Ελληνικές επιχειρήσεις.....	σελ.114
5.6 Η χρησιμότητα ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας..	σελ.115
5.7 Οι διαφορές μεταξύ του ISO 9000 και του HACCP.....	σελ.116
5.8 Η περίπτωση του Ελληνικού προτύπου ΕΛΟΤ 1416.....	σελ.117
5.9 Η αναγκαιότητα ανάπτυξης του πρότυπου ΕΛΟΤ.....	σελ.119
5.10 Οι διαδικασίες πιστοποίησης συστήματος ποιότητας από τον ΕΛΟΤ.....	σελ.120
5.11 Η χορήγηση του ειδικού σήματος ποιότητας για την Ελληνική Κουζίνα.....	σελ.121
Κεφάλαιο 6°	
6.1 Η συμβολή των catering στον Ελληνικό τουρισμό.....	σελ.123
6.2 Συνέντευξη από το ξενοδοχείο Saint George Lycabetus....	σελ.128
Επίλογος	
Βιβλιογραφία	

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην ακόλουθη πτυχιακή εργασία, με θέμα " **η ποιότητα των υπηρεσιών caterings και η συμβολή τους στον τουρισμό** ", πραγματοποιήθηκε ανάλυση σε όλες τους τομείς, που συλλογικά προσδιορίζουν με ακρίβεια τις εταιρίες catering. Αρχικά, έγινε ο καθορισμός των βασικών εννοιών των caterings. Σε αυτόν, συμπεριλαμβάνονται οι ορισμοί, οι αρχές της οργάνωσης και της λειτουργίας μιας τέτοιας επιχείρησης.

Ο εξοπλισμός των caterings, αποτελεί ένα από τα βασικά συστατικά της ύπαρξης τους. Έγινε λεπτομερής αναφορά στον εξειδικευμένο εξοπλισμό με τον οποίο κάθε εταιρία catering πρέπει να είναι εξοπλισμένη, προκειμένου να είναι σε θέση να ανταπεξέλθει στις ανάγκες της εκάστοτε περίπτωσης. Σε αυτόν περιλαμβάνεται μια πληθώρα σκευών, αντικειμένων, επίπλων κ.α., τα οποία αναφέραμε διεξοδικά, κρίνοντας τα απαραίτητα για κάθε περίπτωση. Εξάλλου, υπάρχει μία μεγάλη ποικιλία ως προς τον τύπο των εκδηλώσεων που πραγματοποιούνται, και κάθε μια από αυτές χρειάζεται διαφορετικό τύπο υπηρεσιών.

Το προσωπικό μιας εταιρίας catering, κατέχει σημαντική θέση σε αυτές τις επιχειρήσεις καθώς αποτελεί τον "καθρέπτη" τους. Η ευγένεια, η εξυπηρετικότητα, ο επαγγελματισμός και η σωστή ειδίκευση στο σέρβις αποτελούν στοιχεία-προσόντα τα οποία κρίνονται απαραίτητα.

Στην συνέχεια ασχοληθήκαμε με το γενικό πλαίσιο για την ανάπτυξη και εφαρμογή των συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων (HACCP) και των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας (ISO), δίνοντας λεπτομερώς τους ορισμούς, τις απαραίτητες διατάξεις και ότι σχετικό καθορίζεται μέσω αυτών για την πιστοποίηση τους. Επίσης πραγματοποιήθηκε αναφορά στον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης, ο οποίος είναι υπεύθυνος για τις παραπάνω πιστοποιήσεις στην Ελληνική βιομηχανία.

Οι υγειονομικές διατάξεις παρατείνονται στην συνέχεια, όλοι οι νόμοι και οι κανόνες που αφορούν και εφαρμόζονται στις μονάδες μαζικής εστίασης, προκειμένου να πληρούν υγειονομικά όλες τις προϋποθέσεις και να λειτουργούν νόμιμα από αυτή την πλευρά. Μαζί με τις διατάξεις αυτές, αναφέρονται και οι προβλεπόμενες κυρώσεις που αντιστοιχούν στις παραβάσεις, καθώς και η νομοθεσία που προβλέπεται για τις κτιριακές εγκαταστάσεις, την ασφάλεια του προσωπικού κ.α.

Τέλος, στην προσπάθεια συσχέτισης των caterings και την συμβολή τους στον τουρισμό, με την βοήθεια ανθρώπων υπεύθυνων στην τουριστική αγορά, καταλήξαμε στα συμπεράσματα που ακολουθούν, και στην κοινή διαπίστωση όλων μας, ότι τα caterings, έχουν εδραιωθεί σημαντικά στην τουριστική αγορά, ως ένας αναγκαίος συνεργάτης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, των ναυτιλιακών και αεροπορικών εταιριών, με τις υπηρεσίες που προσφέρουν.

Μεγάλος είναι και ο ρόλος τους τέλος, στην μορφή του συνεδριακού τουρισμού, με την συμβολή τους στα διάφορα συνέδρια και εκθέσεις που πραγματοποιούνται κατά καιρούς στην χώρα μας. Εκεί, η χρήση τους είναι κάτι παραπάνω απο απαραίτητη και η επιτυχία κρίνεται αναγκαία. Για τον λόγο αυτό, οι επιχειρήσεις έχουν αναπτυχθεί ιδιαίτερα και στρέφονται σημαντικά προς τον τομέα αυτό.

Κεφάλαιο 1ο

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ CATERING

Δεξιώνομαι σημαίνει **“προσφέρω την δεξιάν μου”** και κατ’ επέκταση “μένω χωρίς δύναμη”, “υποδέχομαι κάποιον με χαρά και αγάπη για να τον περιποιηθώ, ανταλλάσσω χειραψία με το δεξί χέρι, πράγμα που υποδηλώνει την κοινωνική αναγνώριση, το σεβασμό και την ισότιμη αντιμετώπιση”.

Η δεξίωση δεν κρίνεται από τα είδη που θα προσφέρουν ούτε από τον αριθμό των προσκεκλημένων. Κάλλιστα μπορεί να χαρακτηριστεί δεξίωση ένα ουζάκι με πρόχειρο μεζέ που προσφέρουμε σε δύο φίλους ή ακόμα ένα γεύμα ή δείπνο που προσφέρουμε στο σύντροφό μας σε ένα εστιατόριο.

Οι δεξιώσεις πραγματοποιούνται επ’ ευκαιρία κάποιων γεγονότων ή επετείων , συνήθως ευχάριστων αλλά ενίοτε και δυσάρεστων, για επαγγελματικούς λόγους ή και χωρίς να υπάρχει κάποιος ιδιαίτερος λόγος.

Μια δεξίωση μπορεί να είναι προγραμματισμένη, που είναι και το συνηθέστερο, ή απρογραμμάτιστη. Ο χώρος της δεξίωσης μπορεί να είναι το σπίτι μας ή οποιοσδήποτε άλλος χώρος που θα επιλέξει ο αμφιτρώνας.

Αν η δεξίωση πρόκειται να γίνει εκτός σπιτιού, τότε ο αμφιτρώνας θα πρέπει κατά την επιλογή του χώρου να λάβει υπόψη τα εξής : τη διαμόρφωση του χώρου, την παρουσίαση και την ποιότητα των προσφερόμενων ειδών, την καθαριότητα, τις τιμές, την απόσταση και την εξυπηρέτηση (σέρβις, στάθμευση, γκαρνταρόμπα κλπ.). αφού επιλεγεί ο χώρος, ακολουθεί η επιλογή του τύπου δεξίωσης και των ειδών που θα προσφερθούν.

Κατόπιν ο ξενοδόχος ή ο εστιατορας και ο αμφιτρώνας θα πρέπει να υπογράψουν ένα ειδικό συμβόλαιο και να δοθεί από τον αμφιτρώνα μια προκαταβολή. Βέβαια, κανείς δεν θα τολμούσε να ζητήσει συμβόλαιο και προκαταβολή από ένα μεγάλο επιχειρηματία ή από ένα πολύ σημαντικό πολιτικό πρόσωπο.

Είναι γεγονός ότι κάθε επαγγελματίας, αναλαμβάνοντας τη διεξαγωγή μιας δεξίωσης, ανεξάρτητα από το οικονομικό όφελος που θα έχει από αυτήν, διαφημίζει στην πράξη τον επαγγελματισμό του στους προσκεκλημένους. Το σύνηθες αποτέλεσμα είναι το κλείσιμο περισσότερων δεξιώσεων αν οι προσκεκλημένοι μείνουν ευχαριστημένοι.

Στο ειδικό συμβόλαιο που θα υπογράψουν ο ξενοδόχος ή εστιατορας με τον αμφιπρύωνα υπάρχουν κάποιοι ειδικοί όροι οι οποίοι είναι οι παρακάτω:

1. Ο πελάτης οφείλει να γνωστοποιήσει εγγράφως στο ξενοδοχείο, τουλάχιστον τρεις μέρες προ της εκδήλωσης, τον ακριβή αριθμό ατόμων που θα συμμετέσχουν στην εκδήλωση, ο οποίος σε καμία περίπτωση δεν θα είναι μικρότερος από τον αρχικό αριθμό εγγύησης. Το ξενοδοχείο θα είναι σε θέση να εξυπηρετήσει τον εγγυούμενο αριθμό ατόμων συν 10% επιπλέον.

2. Ο πελάτης υποχρεούται να τηρήσει ακριβώς τα ωράρια. Αν ο πελάτης θελήσει παράταση ωραρίου πρέπει να γίνει ειδική συνεννόηση με το ξενοδοχείο, διότι πιθανόν αυτό να είναι αδύνατο. Σε θετική περίπτωση ο πελάτης θα χρεωθεί τα γενικά έξοδα της αίθουσας (ψύξη, θέρμανση, φωτισμό κλπ.) και τις υπερωρίες του προσωπικού.

3. Ο πελάτης αναλαμβάνει την ευθύνη πλήρους αποζημιώσεως για οποιαδήποτε ζημιά προκληθεί στο χώρο της εκδήλωσης.

4. Απαγορεύεται ρητώς η μεταφορά και κατανάλωση οποιουδήποτε εδέσματος ή ποτού στους χώρους του ξενοδοχείου χωρίς ειδική έγγραφη άδεια.

5. Ο πελάτης δεν θα συμβληθεί με κανέναν τρόπο με άλλον για παροχή μουσικής ή άλλης μορφής ψυχαγωγίας ή άλλης σχετικής εξυπηρέτησης ή εγκατάστασης σε σχέση με τη συμφωνημένη εκδήλωση χωρίς έγγραφη άδεια του ξενοδοχείου.

6. Καταναλώσεις φαγητών και ποτών που δεν προβλέπονται στο παρόν συμφωνητικό θα εξοφληθούν από τον πελάτη βάσει των τρεχουσών τιμών του ξενοδοχείου.

7. Απαγορεύεται η τοποθέτηση διαφημιστικών πανό, πόστερ, αφισών, ανακοινώσεων ή άλλων αντύπων εντός ή εκτός του ξενοδοχείου χωρίς την άδειά του, και μόνο στα σημεία που αυτό θα υποδείξει.

8. Αν ο πελάτης παραβεί κάποιον από τους όρους του παρόντος συμφωνητικού, το ξενοδοχείο έχει δικαίωμα να ακυρώσει την εκδήλωση, οι δε προκαταβολές παρακρατούνται από το ξενοδοχείο ως ποινική ρήτρα, και επίσης το ξενοδοχείο ή το εστιατόριο έχει δικαίωμα να διεκδικήσει ως αποζημίωση όλο το ποσό της συμφωνίας.

9. Σε περίπτωση υπαναχώρησης του πελάτη δι' οποιαδήποτε αιτία, το ξενοδοχείο παρακρατεί την προκαταβολή ως αποζημίωση.

10. Σε περίπτωση που η συμφωνηθείσα προς παραχώρηση αίθουσα είναι αδύνατο να χρησιμοποιηθεί λόγω γεγονότος που δεν υπόκειται στον έλεγχο του ξενοδοχείου, όπως κάποια τεχνική βλάβη στις εγκαταστάσεις, το ξενοδοχείο διατηρεί το δικαίωμα να παραχωρήσει άλλη αίθουσα, η αντικατάσταση δε αυτή θα θεωρείται από τον πελάτη ως πλήρης εκτέλεση της παρούσης συμφωνίας.

Σε οποιαδήποτε περίπτωση εκδήλωσης το εκάστοτε κέτερινγκ είναι αυτό που θα βοηθήσει στην σωστή οργάνωσή της, θα δώσει παράλληλα πολλές εναλλακτικές λύσεις ώστε να αποφασιστεί σωστά και γρήγορα ο κατάλληλος τύπος της δεξίωσης και η ανάλογη σύνθεση του εδεσματολογίου.

Η λέξη κέτερινγκ προέρχεται από το αγγλικό ρήμα cater που σημαίνει προμηθεύω, τροφοδοτώ. Κατ' επέκταση κετερινγκ (catering) σημαίνει ότι καταναλώνουμε ένα προϊόν που μας προμηθεύουν οπουδήποτε αλλού εκτός από το χώρο παραγωγής του. Έτσι λοιπόν κετερινγκ μπορεί να είναι η πίτσα ή το σουβλάκι που παραγγέλνουμε στο σπίτι αλλά και σε μια ακριβή δεξίωση.

Όσον αφορά τις δεξιώσεις αυτές μπορεί να πραγματοποιηθούν στο σπίτι μας ή σε άλλο χώρο, ο οποίος όμως δεν διαθέτει κουζίνα για την Παρασκευή των εδεσμάτων.

Υπάρχει βέβαια και η σύνθετη μορφή, όπου η οικοδέσποινα ή η εταιρεία που έχει αναλάβει το κετερινγκ ετοιμάζει μερικά φαγητά στο χώρο της δεξίωσης και συμπληρώνει με άλλα που φέρνει υπό μορφή κετερινγκ. Γενικά το κέτερινγκ θεωρείται πολύ μεγάλη ευκολία για κάποιον που θέλει να περιποιηθεί κάποιους φίλους στο σπίτι του και οπωσδήποτε είναι ο μόνος τρόπος όπου η οικοδέσποινα θα απολαύσει τους φίλους στο σαλόνι και όχι στην κουζίνα. Επιπλέον, της δίνεται ο χρόνος για να περιποιηθεί τον εαυτό της και να αναπαυθεί πριν από τη δεξίωση.

Ποιές είναι όμως οι βασικές μορφές κετερινγκ?

Τροφοδοσία αεροπορικών εταιρειών: www.caterer.gr

Τροφοδοσία εταιρειών, κυρίως για σίτηση του προσωπικού.

Τροφοδοσία σε ενοικιαζόμενους χώρους (π.χ. κτήμα Νάσιουτζικ, κτήμα Φλεριανού, κτήμα Γεωργίτση κ.α.) προκειμένου να γίνουν δεξιώσεις γάμων, εταιρειών κλπ.

Τροφοδοσία καταστημάτων(πρατηρίων άρτου, ζαχαροπλασθειών, κυλικείων, αλυσίδων εστιατορίων, self service μεγάλων σούπερ μάρκετ, και καταστημάτων σε κινηματογράφους, πλοία, σχολεία, νοσοκομεία κ.α.).

Τροφοδοσία ξενοδοχείων που δεν διαθέτουν κουζίνα ή που κλείνουν την κουζίνα τους για λίγο χρόνο προκειμένου να προβούν σε ανακαινώσεις.

Τροφοδοσία με τυποποιημένα προϊόντα(καταψυγμένα, στιγμιαίες σούπες, dressings κλπ).

Βέβαια, όσο το άγχος αυξάνεται και οι συνθήκες εργασίας γίνονται όλο και πιο απαιτητικές – με αποτέλεσμα να μειώνεται ο ελεύθερος χρόνος μας – τόσο η υπηρεσία που λέγεται κετερινγκ θα κερδίζει έδαφος.

Στη χώρα μας αυτή η μορφή εστίασης στο χώρο των δεξιώσεων ξεκίνησε από το εστιατόριο <<Διόνυσος>>. Ένας από τους ιδιοκτήτες του, ο κύριος Καβαλάρης, γνώστης του αντικειμένου, με μετρ τον αείμνηστο Λεόντιο, που θεωρούνταν ο πατριάρχης των μετρ,δημιούργησαν το πρώτο κετερινγκ με μεγάλη επιτυχία. Αργότερα ο Λεόντιος συνεργάστηκε με τον Αθ. Πλατή, ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου "Athens Gate", και από το υπόγειο αυτού του ξενοδοχείου ξεκίνησαν το "Platis Catering" από το μηδέν. Σε σύντομο χρονικό διάστημα αυτό το κετερινγκ έμελλε να φτάσει στην κορυφή, κατακτώντας το Γκολφ Γλυφάδας, το Μέγαρο Μουσικής, το κτήμα Νάσιουτζικ, την Αίγλη Ζαππείου κ.α. Παράλληλα αναλάμβανε μεγάλες δεξιώσεις εταιρειών ανά την Ελλάδα (4,000 άτομα στη Μύκονο, 2,500 άτομα στην Καλαμάτα κλπ.), ενώ δεν έλειψε και από το Νταβός στη Σύνοδο Αρχηγών Κρατών όπου εκπροσώπησε την Ελλάδα. Εδώ θα ήταν παράλειψη να μην αναφέρουμε την μεγάλη συνεισφορά του σεφ Δημήτρη Μπληζιώτη σε αυτή την προσπάθεια. Οι παρουσιάσεις και οι γεύσεις των φαγητών του ξεπερνούσαν κάθε προσδοκία.

Έτσι , σιγά σιγά άρχισαν να δημιουργούνται και άλλες εταιρείες και σχεδόν όλες είχαν καλή τύχη. Σήμερα οι περισσότερες μεγάλες εταιρείες έχουν αγοραστεί ολόκληρες ή εν μέρει από πολυεθνικές.

Στο χώρο της τροφοδοσίας αεροσκαφών η μορφή κετερινγκ ξεκίνησε από τα Αστέρια της Γλυφάδας περίπου το 1957. πρώτος πελάτης η Ολυμπιακή του αείμνηστου Ωνάση.

Αυτά για την ιστορία. Ας δούμε όμως τώρα τους κανόνες που διέπουν τη σωστή λειτουργία του κετερινγκ.

ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΟΥ ΔΙΕΠΟΥΝ ΤΗ ΣΩΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ CATERING.

Κατ' αρχάς θα πρέπει να τονόσουμε ότι ακολουθούνται ακριβώς οι ίδιοι κανόνες με αυτούς των δεξιώσεων(συμβόλαι, επιλογές είδους δεξίωσης κλπ.). η μόνη διαφορά είναι ότι εδώ εκτός από τα φαγητά η εταιρεία κετερινγκ προσκομίζει και τα απαιτούμενα σκεύη.

Σωστός εξοπλισμός. Φορτηγά για μεταφορά επίπλων και σκευών, φορτηγά ψυγεία για μεταφορά φαγητών, σκεύη εστίασης (μαχαιροπίρουνα, πιάτα, ποτήρια κ.λπ.), ρεσώ, θερμός κ.α.

Το προσωπικό πρέπει να είναι εκπαιδευμένο ώστε να μπορεί να λύσει οποιοδήποτε παρουσιαζόμενο πρόβλημα.

Ιδιαίτερη προσοχή στην υγιεινή των τροφίμων. Ας μην ξεχνάμε ότι το φαγητό που παρασκευάζεται δεν θα καταναλωθεί αμέσως αλλά έπειτα από αρκετές ώρες.

Γνώση του χώρου. Πρίν από τη δεξίωση ο μετρ πρέπει να επισκευθεί το χώρο και επιτόπου να φτιάξει ένα πλάνο για την κάλυψη των αναγκών. Οποιαδήποτε λάθη στον προγραμματισμό θα φανούν σίγουρα κατά τη διάρκεια της δεξίωσης, αλλά πιθανότατα τότε θα είναι αργά για διορθώσεις.

Έγκαιρη προσέλευση στο χ' ψρο της δεξίωσης. Οι αργοπορίες δημιουργούν άγχος και νευρικότητα τόσο στους οικοδεσπότες όσο και στο προσωπικό.

Σωστός υπολογισμός των μερίδων. Σε αυτή την περίπτωση δεν υπάρχει περιθώριο για λάθη, διότι δεν είναι εύκολο να βρεθούν εναλλακτικές λύσεις.

Σωστός προγραμματισμός των αναγκαίων επίπλων και σκευών. Ένα λάθος σημαίνει ότι το φορτηγό θα πρέπει να φύγει και να επιστρέψει με τα απαραίτητα. Σε αυτές τις περιπτώσεις η αναβολή της ώρας έναρξης της δεξίωσης δημιουργεί άγχος και εκνευρισμό, ενώ παράλληλα δείχνει καλή οργάνωση και δημιουργεί αμφιβολίες στον πελάτη για την επιτυχία της δεξίωσης και για το κατά πόσο ήταν σωστή η επιλογή της συγκεκριμένης εταιρείας.

Τέλος, αυτό που θα δείξει τον επαγγελματισμό μας είναι η αποχώρηση. Μαζεύουμε τα πάντα και τα φορτώνουμε στο φορτηγό με προσοχή και τάξη, μετρώντας καθετί βάσει της αρχικής κατάστασης, ώστε αν λείπει κάτι να το αναφέρουμε αμέσως στους

οικοδεσπότες. Αν διαπιστωθεί κάποια έλλειψη, ο οικοδεσπότης θα πρέπει να επιβαρυνθεί οικονομικά.

Μαζεύουμε και πετάμε όλα τα απορρίματα και τακτοποιούμε το χώρο όπως ήτα πριν από τη δεξίωση. Όσο λιγότερο φανεί ότι έχουμε περάσει από αυτό το χώρο τόσο περισσότερο έχουμε επιδείξει τον επαγγελματισμό μας.

Θα θέλαμε να επισημάνουμε κλείνοντας τον πρόλογο ότι όλοι όσοι εργάζονται στα ξενοδοχεία ή τα εστιατόρια δεν αρκεί να δίνουν μόνο τον καλύτερο εαυτό τους. Πρέπει να διαβάσουν, να ρωτήσουν τους ειδικούς, ώστε να γνωρίζουν και να είναι απόλυτα σίγουροι γι' αυτό που προσφέρουν. Άλλωστε είναι γεγονός ότι η σιγουριά των επαγγελματιών αντανακλάται στον πελάτη.



Κεφάλαιο 2ο

Περιεχόμενα

2.1.1.Τα έπιπλα.....	σελ.15
2.1.1.α. Τα τραπέζια.....	σελ.16
2.1.1.β. Καρέκλες.....	σελ.17
2.1.1.γ. Σκευοθήκες	σελ.17
2.1.1.δ. Κινητά τραπέζια.....	σελ.18
2.1.1.ε. Σκεύη.....	σελ.18
2.1.1.ζ. Λινά.....	σελ.21
2.2.1.Cocktails.....	σελ.23
2.2.1.α. Στήσιμο αίθουσας.....	σελ.24
2.2.1.β. Προσφερόμενα είδη.....	σελ.24
2.2.1.γ. Τρόφιμα.....	σελ.25
2.2.1.δ. Σέρβις.....	σελ.25
2.2.1.ε. Ενδεικτικά μενυ για cocktails.....	σελ.26
2.2.2.Μπουφες όρθιος.....	σελ.29
2.2.2.α. Στήσιμο αίθουσας.....	σελ.34
2.2.2.β. Σέρβις.....	σελ.31
2.2.2.γ. Προσωπικό.....	σελ.31
2.2.2.δ. Ενδεικτικά μενυ για όρθιο μπουφέ.....	σελ.32
2.2.3.Μπουφές καθιστός.....	σελ.34
2.2.3.α. Στήσιμο αίθουσας.....	σελ.34
2.2.3.β. Ενδεικτικά μενυ για καθιστό μπουφέ.....	σελ.35
2.2.4.Σερβιριζόμενο γεύμα.....	σελ.38
2.2.4.α. Ενδεικτικά μενυ για σερβιριστό γεύμα.....	σελ.39
2.3.1 Τα κύρια γεύματα.....	σελ.41
2.3.1.α. Πρωινό.....	σελ.41
2.3.1.β. Μεσημβρινό γεύμα.....	σελ.41
2.3.1.γ. Δείπνο.....	σελ.42
2.3.2.Τα δευτερεύοντα γεύματα.....	σελ.42
2.3.3.Τα ειδικά γεύματα.....	σελ.42
2.3.4.Σύνθεση και εμφάνιση εδεσματολογίου.....	σελ.43
2.3.5.Γενικοί κανόνες για το σχεδιασμό του μενυ...σελ.44	
2.3.5.α Ο έλεγχος των μερίδων.....	σελ.47
2.4.1 Οι βασικοί κανόνες του επαγγελματία σερβιτόρου	σελ.49

Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΩΝ CATERING.

Ο εξοπλισμός των caterings περιλαμβάνει μια πληθώρα αντικειμένων, όπως έπιπλα, σκεύη καθώς και λινά τα οποία είναι απαραίτητα για την λειτουργία τους. Η επιλογή τους εξαρτάται από μια πληθώρα παραγόντων μεταξύ των οποίων οι κυριότεροι είναι η δυναμικότητα της εταιρίας και το οικονομικό μέγεθος της, η ποιότητα και οι δυνατότητες των υπηρεσιών που προσφέρει, το ύψος των επενδύσεων στο οποίο μπορεί να συνδράμει, κ.α.

Η επιλογή του εξοπλισμού είναι μια διαδικασία πολύ ιδιαίτερη καθώς το σύνολο του εξοπλισμού που διαθέτει μια εταιρία και προωθεί στις υπηρεσίες της αποτελεί ένα από τα σπουδαιότερα κομμάτια της και πολλές φορές είναι ένας παράγοντας επιτυχίας. Το σύνολο των πελατών και των ανθρώπων που παρευρίσκονται σε μια εκδήλωση στην οποία μετέχει μια εταιρία catering είναι αυτό που έρχεται πρώτο σε επαφή με το σύνολο παροχών που ονομάζεται εξοπλισμός. Από πλευράς της λοιπόν η εταιρία δεσμεύεται να παρουσιάζει ένα άρτιο σύνολο εξοπλισμού το οποίο να υπάγεται στους αυστηρότερους κανονισμούς καταλληλότητας και υγιεινής έτσι ώστε να είναι αντάξιο της φήμης και των προσδοκιών της.

Στοιχεία όπως η καλαισθησία, η κομψότητα, η πρακτικότητα, οι νέες τάσεις, οι μοντέρνοι σχεδιασμοί καθώς και η ποιότητα των υλικών η οποία αλλάζει με τον καιρό δεν θα πρέπει να παραλείπονται. Απεναντίας θα πρέπει να υπολογίζονται ως καταλυτικοί παράγοντες για την διαδικασία επιλογής του εξοπλισμού, αφού όλα τα παραπάνω στοιχεία επιβάλλονται πλέον για να μπορεί μια εκδήλωση να στέφεται με επιτυχία σε όλα τα ζητούμενα επίπεδα.

Ο υπεύθυνος της εταιρίας catering που θα είναι και ο αρμόδιος για την επιλογή του εξοπλισμού θα πρέπει να έχει υπόψη του τα ακόλουθα:

Να πραγματοποιεί σχολαστικές και συχνές έρευνες αγοράς προκειμένου να ενημερώνεται για τις νέες τάσεις της τεχνολογίας

Να υπολογίζει σωστά και έγκαιρα το ύψος της συνολικής διαθέσιμης δαπάνης προκειμένου να μπορούν να γίνονται με ακρίβεια οι κατάλληλοι υπολογισμοί.

Να συμβουλευέται πάντοτε ειδικούς επαγγελματίες καθώς και τους εκπροσώπους των προμηθευτριών εταιριών για να διαμορφώνει μια ολοκληρωμένη άποψη.

Να επιλέγει τον εξοπλισμό με βάση τις πραγματικές ανάγκες και το προφίλ της επιχείρησης και όχι την τιμή που πολλές φορές οδηγεί σε εσφαλμένες ενέργειες.

Να υπάρχει η δυνατότητα του γρήγορου σέρβις και άμεσης κάλυψης από πλευράς ανταλλακτικών και επισκευών.

Να ελέγχονται οι άδειες που χορηγούν οι διάφοροι αρμόδιοι φορείς (Υπουργείο Βιομηχανίας κ.α.) και συνοδεύουν τα αντίστοιχα προϊόντα.

Πολύ σημαντικό είναι να μην ξεχνά ότι μια σωστή αγορά είναι μια σωστή επένδυση η οποία πρέπει να αποσβεστεί.



2.1.1 ΤΑ ΕΠΙΠΛΑ

Τα έπιπλα αποτελούν λειτουργικού εξοπλισμού της εταιρίας αλλά και στοιχεία διακόσμησης. Τα υλικά κατασκευής τους υπάρχουν σε πολύ μεγάλη ποικιλία καθορίζοντας έτσι την ανθεκτικότητα, την λειτουργικότητα αλλά και την αναπαιτικότητα τους. Τα υλικά των επίπλων χωρίζονται σε δύο κατηγορίες: στα θερμά και στα ψυχρά.

Στα θερμά ανήκουν έπιπλα ξύλινα από υλικά όπως οξιά, σουηδικό, M.D.F. και λοιπά, ενώ έπιπλα από μέταλλο και πλαστικό ανήκουν στα ψυχρά. Το μέταλλο είναι η ενδιάμεση λύση μεταξύ ξύλου και πλαστικού και αποτελεί το πιο δημοφιλή τύπο επίπλου τόσο για οικιακή χρήση, όσο φυσικά και για την χρήση του στις εταιρίες. Τα πλεονεκτήματα του μετάλλου είναι τα εξής:

Είναι υλικό ελαφρύ και πρακτικό.

Δεν χρειάζεται ιδιαίτερη συντήρηση.

Έχει χαμηλό κόστος

Αποτελεί υλικό το οποίο επιδέχεται τις νέες τάσεις και την μοντέρνα αισθητική.

Πιο αναλυτικά σαν στοιχεία επίπλωσης μιας εταιρίας αναφέρονται:

A. Τραπέζια:

Τα τραπέζια διακρίνονται σε σχέση με το σχήμα τους συνήθως σε στρογγυλά και τετράγωνα. Αυτά αποτελούν τους πιο διαδεδομένους σχηματισμούς. Σε σχέση με την χωρητικότητά τους η οποία εξαρτάται από το μέγεθος και τον τύπο της εκδήλωσης υπάρχουν τραπέζια διθέσια, τετραθέσια και εξαθέσια, τα οποία συχνά τροποποιούνται για λόγους χωρητικότητας και πρακτικότητας. Ο καθορισμός τους στον χώρο υποδεικνύεται ανάλογα με την περίπτωση για την οποία χρησιμοποιούνται αλλά και με τον χώρο στον οποίο πραγματοποιείται μια εκδήλωση. Έτσι, συνηθίζεται να τοποθετούνται τα στρογγυλά τραπέζια στις γωνίες ενός χώρου για να διευκολύνεται η κυκλοφορία ενώ τα τετράγωνα τραπέζια δίνουν την δυνατότητα δημιουργίας πολλών θέσεων.



Τα τραπέζια για δύο άτομα εάν είναι στρογγυλά θα πρέπει να έχουν διάμετρο 80-90 εκ., ενώ αν είναι τετράγωνα θα πρέπει η κάθε πλευρά να έχει διαστάσεις 60-65 εκ.. τα τραπέζια για τέσσερα άτομα εάν είναι τετράγωνα θα πρέπει να έχουν διαστάσεις ενός μέτρου. Τραπέζια που είναι παραλληλόγραμμα με τους πελάτες να κάθονται στις δυο μεγαλύτερες πλευρές θα πρέπει να έχουν διαστάσεις 75 x 1.20 εκ. . Τα τραπέζια με χωρητικότητα άνω των τεσσάρων ατόμων είναι συνήθως ορθογώνια παραλληλόγραμμα με πλάτος 60-65 εκ. και μήκος 75-80 εκ. για κάθε άτομο. Το ύψος των τραπεζιών πρέπει να είναι κατά προσέγγιση στα 70 εκ.

Β. Καρέκλες:

Οι καρέκλες θα πρέπει να είναι πολύ γερές από θέμα κατασκευής καθώς και αναπαυτικές γιατί είναι τα έπιπλα που ταλαιπωρούνται περισσότερο από κάθε άλλο. Το ύψος τους από το έδαφος κυμαίνεται από 40-43 εκ. Η τοποθέτηση τους στο τραπέζι σχετίζεται με τις διαστάσεις του τραπεζομάντηλου π.χ. εάν το τραπεζομάντηλο είναι μακρύ και κρέμεται πολύ από το τραπέζι, η καρέκλα απέχει 1-2 εκ. Εάν το τραπεζομάντηλο είναι κανονικό και κρέμεται πάνω από το ύψος της καρέκλας, τότε αυτή τοποθετείται κάτω από το τραπέζι κατά το ήμισυ.

Γ. Σκευοθήκες (TABLE DE SERVICE):

Οι σκευοθήκες αποτελούν ένα είδος μπουφέ όπου ανάλογα με την διαρρύθμιση τους, μπορούν να τοποθετηθούν πάνω τους όλα τα σκεύη που μπορεί να χρησιμοποιηθούν κατά το σερβίρισμα. Τέτοια είναι τα πιάτα, τα μαχαιροπήρουνα, οδοντογλυφίδες, αλατοπίπερα, λαδόξυδα, λινά κ.α. Ο αριθμός των σκευοθηκών είναι συνήθως ανάλογος των τραπεζιών που εξυπηρετούν. Μια πλήρης και οργανωμένη σκευοθήκη συμβάλλει σε ένα γρήγορο και αποτελεσματικό σερβίρισμα χωρίς χρονοτριβές.

Η σκευοθήκη χωρίζεται κατά κανόνα σε δύο μέρη:

Στο επάνω μέρος όπου υπάρχουν σειρές συρταριών και τοποθετούνται τα μαχαιροπήρουνα ξεχωριστά. Στο κάτω μέρος που έχει διαρρύθμιση με ντουλάπια και ράφια, στα οποία τοποθετούνται τα διάφορα λινά και τα υπόλοιπα αντικείμενα που τα αποκαλούμε με τον όρο *ménages*.



Δ. Κινητά Τραπέζια (GUERIDON):

Είναι μικρά κινούμενα τραπέζια πολλών διαστάσεων (συνήθως 40-45 εκ. πλάτος και 75-80 εκ. μήκος) που χρησιμοποιούνται κατά το σερβίρισμα. Αποτελούνται από δυο μέρη, εκ των οποίων το κάτω χρησιμοποιείται ως βοηθητικός χώρος. Από πλευράς κατασκευής τους, συνήθως είναι μεταλλικά ή αποτελούν συνδυασμό ξύλου και μετάλλου. Συχνά, ανάλογα της εξυπηρέτησης που ανταποκρίνονται έχουν και ανάλογη κατασκευή. Τέτοια τραπέζια είναι τα ακόλουθα:

Τραπέζι κρύου μπουφέ

Τραπέζι ορεκτικών

Τραπέζι για φλεγόμενα edésματα

Τραπέζι γλυκών ή τυριών

Τραπέζι τεμαχισμού

Τραπέζι ποτών-κινητή κάβα

Ε. Σκεύη:

Τα σκεύη που χρησιμοποιούνται από τις εταιρίες catering τα διαχωρίζουμε στα πορσελάνινα, στα γυάλινα /κρυστάλλινα και στα μεταλλικά /ανοξειδωτα. Πιο αναλυτικά αναφέρονται παρακάτω:

α σκεύη πορσελάνης :

- Πιάτα πρώτου φαγητού
- Πιάτα κυρίως φαγητού
- Πιάτα σούπας
- Πιάτα σαλάτας ή πρωινού
- Πιάτα φρούτου ή γλυκού
- Πιάτα βουτύρου
- Σαλατιέρες
- Πιάτα ψαριού
- Φλυτζάνια και πιατάκια consomme

- Φλυτζανια και πιατάκια ειδών αφεψημάτων



Β σκεύη που μπορεί να είναι πορσελάνινα ή μεταλλικά :

- Πιατέλες διάφορων μεγεθών οβάλ ή στρογγυλές
- Σουπιέρες
- Σαλτσιέρες
- Τσαγιέρες - καφετιέρες- γαλατιέρες διαφόρων μεγεθών
- Σκεύη μαρμελάδας - βουτύρου- ζάχαρης
- Σετ αλατοπίπερου- λαδόξυδου
- Θήκες για οδοντογλυφίδες- finger bowl
- Σταχτοδοχεία- κηροπήγεια

Γ γυάλινα/ κρυστάλλινα σκεύη:

- Ποτήρια νερού
- Ποτήρια κρασιού
- Ποτήρια μπύρας
- Ποτήρια σαμπάνιας
- Ποτήρια παγωτού
- Μπωλ φρουτοσαλάτας ή άλλης χρήσεως
- Καράφες και κανάτες νερού
- Ποτήρια διάφορα για τα αλκοολούχα ποτά και κοκτέιλ



Δ μεταλλικά/ ανοξειδωτα σκεύη:

- Μαχαίρια μεγάλα φαγητού
- Πιρούνια μεγάλα φαγητού
- Κουτάλια σούπας
- Μαχαίρια φρούτου- πρωινού
- Πηρούνια φρούτου- πρωινού
- Κουτάλια καφέ- τσαγιού
- Κουταλάκια κομπόστας
- Μαχαίρια ψαριού
- Πηρούνια ψαριού
- Μαχαιροπήρουνα τεμαχισμού
- Λαβίδες σερβιρίσματος
- Σπάτουλες σερβιρίσματος
- Σαμπανιέρες διάφορων ειδών (όρθιες- απλές)
- Δίσκοι διάφορων μεγεθών
- Καλαθάκια ψωμιού- κρουτών- φρούτων

Τέλος, σε περιπτώσεις που στις εκδηλώσεις ζητούνται και περιλαμβάνονται ειδικά εδέσματα του τύπου crepes, fondues, οστρακοειδή (σαλιγκάρια) και θαλασσινά (μύδια, καβούρια, αστακοί κ.α.) το catering πρέπει να διαθέτει τα ανάλογα μεταλλικά κυρίως σκεύη, όπως:

- Πηρούνια και λαβίδες σαλιγκαριών
- Πηρούνια και λαβίδες στρειδιών
- Πηρούνια και λαβίδες αστακού

- Μαχαίρια για χαβιάρι
- Ψαλίδια θαλασσινών οστρακοειδών



ΣΤ. ΛΙΝΑ

Με τον όρο λινά εννοούμε τον ιματισμό που διαθέτει η εταιρία catering για τις εκδηλώσεις της και ειδικότερα τα ακόλουθα:

A) υποτραπεζομάντηλα (molleton)

Είναι τα λινά που εφάπτονται στο τραπέζι και αυτό επειδή πρέπει να μεσολαβούν οπωσδήποτε μεταξύ τραπεζομάντηλου και επιφάνειας τραπεζιού, τόσο για την αίσθηση της υφής όσο και για την αποφυγή του θορύβου από τα σκεύη που δημιουργείται όταν δεν υπάρχει αυτό. Η καλή εφαρμογή του στο τραπέζι είναι απαραίτητη και επιτυγχάνεται συνήθως με την βοήθεια στηριγμάτων κατασκευασμένα από πλαστικό ή καουτσούκ προκειμένου να διατηρούνται σταθερά.

B) τραπεζομάντηλα (nappe)

Τα τραπεζομάντηλα που αποτελούν σίγουρα τα βασικότερα από τα λινά του catering, πρέπει να είναι πολύ καλής ποιότητας και φυσικά πάντα καθαρά και καλοσιδερωμένα. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στο στρώσιμo τους, έτσι ώστε οι τσακίσεις τους να είναι συμμετρικά τοποθετημένες σε σχήμα ανάλογο των τραπεζιών στα οποία τοποθετούνται, με αποτέλεσμα μια ισομερή από όλες τις πλευρές του τραπεζιού εικόνα. Οι διαστάσεις για τα συνηθισμένα τετραθέσια τραπέζια είναι 1.50 x 1.50 εκ., ενώ υπάρχουν και με μεγαλύτερες διαστάσεις για να καλύπτουν ανάγκες ομαδικών γευμάτων ή μπουφέ.

Γ)επιτραπεζομάντηλα (nappeçon)

Είναι τα μικρά λινά που ανάλογα με το σχήμα και τις διαστάσεις των τραπεζιών, καλύπτουν ακριβώς την επιφάνεια των τραπεζομάντηλων, προστατεύοντας τα από την γρήγορη φθορά και το σύντομο λέρωμα τους. Πολλές φορές ο ευχάριστος χρωματικός συνδυασμός τους με τα υπόλοιπα λινά, δημιουργεί όμορφη ατμόσφαιρα στον ευρύτερο χώρο της εκάστοτε εκδήλωσης.

Δ)πετσέτες φαγητού (napkin)

Πρέπει να είναι μονόχρωμες και ίδιας ποιότητας με τα τραπεζομάντηλα. Οι διαστάσεις τους είναι περίπου 50-60 εκ. και τοποθετούνται στην θέση του πελάτη σαν οδηγός για την υπόλοιπη τακτοποίηση αυτού που λέμε couvert. Συχνά ανάλογα με τον τύπο της εκδήλωσης (π.χ. δεξιώσεις γάμων, βαφτίσεων κ.α.) στις πετσέτες φαγητού δίνονται διάφορα ευχάριστα σχήματα για λόγους αισθητικής και για να δοθεί ένας ιδιαίτερος τόνος. Όσον αφορά τον αριθμό της σειράς των λινών που έχουν αναφερθεί ως τώρα, επικρατεί η αρχή της αναλογίας ένα προς τρία του αριθμού των couverts προς αυτές και αυτό συμβαίνει γιατί υποτίθεται ότι μια παρτίδα είναι στρωμένη, μια βρίσκεται προς πλύση, και μια στην διάθεση του υπαλλήλου του catering ανά πάσα στιγμή χρειαστεί.

ΤΥΠΟΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Οι εταιρίες catering είναι σε θέση να οργανώσουν άρτια διαφόρων ειδών συνεστιάσεις και εκδηλώσεις ανάλογα με την εκάστοτε περίπτωση η οποία θα τους ζητηθεί, καθώς και να καλύψει πολλούς διαφορετικούς τύπους εστίασης οι οποίοι διαφοροποιούνται σχετικά με τον τύπο της εκδήλωσης, τον εκάστοτε σκοπό και τόπο διεξαγωγής της, την ώρα που θα πραγματοποιηθεί, τον αριθμό των ατόμων που θα παρευρεθούν και άλλες παραμέτρους.

Οι βασικότεροι τύποι δεξιώσεων που χρησιμοποιούνται τα κετερινγκ είναι:

2.2.1 ΚΟΚΤΕΙΛ:

Πρόκειται για έναν απο τους πιο απλούς τύπους δεξίωσης. Διαρκεί μία με δύο ώρες και συχνά μπορεί να πάρει παράταση λίγη ώρα παραπάνω. Το κοκτέιλ παρατίθεται συνήθως για επαγγελματικούς, διαφημιστικούς λόγους ή πριν απο κάποιο επίσημο δείπνο. Οι καλεσμένοι στέκονται όρθιοι, αλλά επιτρέπεται η δημιουργία μικρών εστιών με σαλόνια 2-4 ατόμων, ιδιαίτερα στις άκρες του χώρου, για να εξυπηρετούνται οι ηλικιωμένοι προσκεκλημένοι. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται η χρήση τραπεζιών και καρεκλών, ούτε η χρήση πιάτων. Οι χαρτοπετσέτες πολυτελείας είναι οι μόνες απαραίτητα παρούσες.

Ο μπουφές με ζεστά εδέσματα δεν έχει θέση στα κοκτέιλ, όπως και τα επιδόρπια. Είναι αυτονόητο οτι ο προσκεκλημένος σε ένα κοκτέιλ θα παραμείνει περίπου για μία ώρα και στη συνέχεια θα δειπνήσει κάπου αλλού. Το να επιτραπεί η χρήση πιάτου ή η προσφορά επιδορπίων σε ένα κοκτέιλ σημαίνει οτι υπάρχει άγνοια. Το κοκτέιλ μπορεί να πραγματοποιηθεί πρωί ή βράδυ, θα πρέπει να προσεχτεί όμως η ώρα λήξης. Ο λόγος για τον οποίο η διάρκεια ενος κοκτέιλ συμφωνείται στην μιάνμιση ή δύο ώρες είναι για να προσφερθεί κάλυψη στους προσκεκλημένους που θα αργοπορήσουν.

2.2.1.A Στήσιμο της αίθουσας:

Το κοκτέιλ δίνεται σε ανοιχτό χώρο (χωρίς τραπέζια και καρέκλες). Επειδή η διάρκεια ενός κοκτέιλ είναι περιορισμένη, το σέρβις θα πρέπει να είναι πολύ γρήγορο. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να υπολογίζουμε ένα μπαρ για περίπου 50-60 άτομα.

Το μπαρ τοποθετείται σε τάβλες οι οποίες είναι ντυμένες με φουστανέλες. Υπολογίζουμε οι τάβλες να είναι τόσο μεγάλες ώστε να μπορούμε να τοποθετήσουμε με άνεση στο κέντρο τα ποτά, τα δε ποτήρια δεξιά και αριστερά των φιαλών.

Μετά τα ποτήρια και μέχρι το τέλος του τραπεζιού τοποθετούμε δύο πιατέλες με κρύα μεζεδάκια και συνοδευτικά. Μόλις η ποσότητα της κάθε πιατέλας μειωθεί στο ένα τρίτο, αποσύρεται στην κουζίνα και ρετουσάρεται για να ξαναχρησιμοποιηθεί στο τραπέζι.

Σε διάφορα σημεία της αίθουσας τοποθετούμε καλυμμένες με φουστανέλες ροτόντες, πάνω στις οποίες εκτός από λουλούδια τοποθετούμε σταχτοδοχεία και χαρτοπετσέτες. Εκεί μπορούν να αφήνουν οι καλεσμένοι τα ποτήρια τους.

Μπορούμε να δημιουργήσουμε και 2-3 γωνίες με σαλόνια 2 έως και 4 θεσέων, κατί τετοίο άλλωστε επιβάλλεται όταν υπάρχουν ηλικιωμένοι.



2.2.1.B Προσφερόμενα είδη:

Τα ποτά τα οποία θα προσφέρουν ποικίλλουν ανάλογα με την ώρα, τον σκοπό, την προτίμηση και την οικονομική δυνατότητα του αμφιτρώνα. Για παράδειγμα, σε ένα μεσημεριανό κοκτέιλ θα ήταν άτοπο να σερβίρουμε πλήρες διεθνές μπαρ. Θα πρέπει να περιοριστούμε σε μπύρα, κρασί, αναψυκτικά ή αν τα οικονομικά του αμφιτρώνα το επιτρέπουν, να σερβίρουμε μόνο σαμπάνια. Ωστόσο, το πλήρες διεθνές μπαρ σε ένα απογευματινό κοκτέιλ είναι οτι καλύτερο.

Οι τύποι κοκτέιλ που μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε είναι:

Special full open bar: περιλαμβάνει όλα τα ποτά, συμπεριλαμβανομένης σαμπάνιας και όλων των ακριβών ποτών.

Full open bar: περιλαμβάνει όλα τα ποτά, εκτός σαμπάνιας και όλων των ακριβών ποτών.

Ελληνικό bar: περιλαμβάνει ούζο, κρασί, μπύρες και αναψυκτικά.

2.2.1.Γ Τρόφιμα:

Τα τρόφιμα που συνοδεύουν ένα κοκτέιλ είναι τριών κατηγοριών:

Κρύα (καναπέ, σου, μπριός, μπρουσκέτες, μπαρκέτες, ταρτάκια, κλπ).

Ζεστά μεζεδάκια

Συνοδευτικά (ξηροί καρποί, τσιπς, ελιές γεμιστές, μπατόν σαλέ, κλπ).

Η σύνθεση συνήθως αποτελείται από έξι κρύα, έξι ζεστά και τα συνοδευτικά. Η ποσότητα που υπολογίζουμε είναι ένα τεμάχιο ανά άτομο από κάθε προσφερόμενο είδος.

2.1.1.Δ Σέρβις:

Όπως αναφέραμε, τα κρύα και τα συνοδευτικά τοποθετούνται εκατέρωθεν των ποτηριών στο μπαρ, απ' όπου σερβίρονται τα ποτά.

Σε ωραίους δίσκους, ασημένιους, επάργυρους ή ανοξειδωτους τοποθετούνται τα κρύα σε εναλλαγή χρωμάτων και τύπων. Ο πελάτης δοκιμάζει τις γεύσεις της αρεσκείας του, έως ότου ο bartender ετοιμάσει το ποτό του.

Προσφέροντας το ποτό στον προσκεκλημένο, περιβάλλουμε το κάτω μέρος του ποτηριού με μια μικρή λευκή χαρτοπετσέτα πολυτελείας, διπλωμένη τριγωνικά. Η χαρτοπετσέτα θεωρείται απαραίτητη στα ποτά που περιέχουν πάγο. Και αυτό διότι το ποτήρι θα «ιδρώσει» και θα στάξει νερό στο χέρι του καλεσμένου, ενώ δεν αποκλείεται και η πιθανότητα να γλιστρήσει από το χέρι του και να προκληθεί κάποιο μικρό ατύχημα.

Από το τύλιγμα της χαρτοπετσέτας, εξαιρούνται τα ποτά που δεν περιέχουν πάγο, όπως σαμπάνια, κονιάκ, λικέρ, κλπ τα οποία όμως πρέπει να προσφέρονται στον καλεσμένο τουλάχιστον επάνω σε ένα μικρό σουβέρ.Την στιγμή που ο

σερβιτόρος σεβρίζει το ποτό, επιστρατεύει την ευγένεια και το χαμόγελο του, ενώ έχει το ελεύθερο χέρι του τοποθετημένο πίσω στην μέση του.

Τα ζεστά τα φέρνουν οι σερβιτόροι από την κουζίνα. Κάθε σερβιτόρος θα πρέπει να έχει την ευθύνη να σεβρίζει ένα ή το πολύ δύο συγκεκριμένα ζεστά, ανάλογα με τον αριθμό των προσκεκλημένων, έτσι ώστε να μην μείνει κάποιος χωρίς να σεβριστεί.

2.2.1.Ε Ενδεικτικά μενυ για κοκτέιλ.

A) Menu a

ΚΡΥΑ ΚΑΝΑΠΕ:

- Αυγά με πάστα αντζούγιας
- Τυρί με πάπρικα
- Ζαμπόν με φυστίκια

ΖΕΣΤΕΣ ΜΠΟΥΚΙΤΣΕΣ:

- Χαλούμι σχάρας σε καρέ
- Rice balls
- Φτερούγες κοτόπουλου γεμιστές με μπέικον
- Μπουρεκάκια αγκινάρας με παρμεζάνα

ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΑ:

- Πράσινες και μαύρες ελιές
- Μπατόν σαλέ
- Τσίπς
- Διάφορα φρέσκα λαχανικά με δύο σάλτσες

B) Menu b

ΚΡΥΑ ΚΑΝΑΠΕ:

- Μους γαρίδας
- Σολωμός μαρινέ με άνηθο

- Ρολό ζαμπόν Φιλαδέλφεια
- Γαλοπούλα καπνιστή με πράσινη πιπεριά
- Σου τονοσαλάτα με μαγιονέζα

ΖΕΣΤΕΣ ΜΠΟΥΚΙΤΣΕΣ:

- Μίνι βολ ο βαν με θαλασσινά
- Μύδια σουβλάκι με μπέικον
- Μποκοτσίνια σφυρίδας με σάλτσα ταρτάρ
- Κρογκ ρουά
- Φρι-φρι κοτόπουλου
- Μίνι εσκαλοπίνια χοιρινά γκόρντον μπλού

ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΑ:

- Πράσινες και μαύρες ελιές
- Μπατόν σαλέ
- Τσίπς
- Διάφορα φρέσκα λαχανικά με δύο σάλτσες

Γ) Menu c (κοκτεϊλ πολυτελείας)

ΚΡΥΑ ΚΑΝΑΠΕ:

- Μενταγιόν αστακού με μανιτάρια πλευρότους
- Μιλφέιγ με καβούρι τσάτκα
- Καρδίες φιλέτου με κορυφή σπαραγγιού
- Χαβιάρι μαλοσόλ με βουτυρωμένα χόβις
- Σταντ σολωμού καπνιστού με χόβις-λεμόνι-κρεμμύδι-αυγό και πράσινο πιπέρι

ΖΕΣΤΕΣ ΜΠΟΥΚΙΤΣΕΣ:

- Γαρίδες butterfly
- Σουβλάκι караβίδας, νωπού σολωμού και σφυρίδας
- Ποπιέτες γλώσσας μενιέρ με μορίγ
- Κοτολέτες αρνίσιας βιλερουά

- Τροπικό σουβλάκι φιλέτου με φρούτα
- Σατωμπριάν με σάλτσα μπεαρνές και γκρέιβι
- Μικρά γαλλικά παστάκια και ταρτάκια φρούτων

Δ) Menu d (κοκτειλ ελληνικό)

ΚΡΥΑ ΜΕΖΕΔΑΚΙΑ:

- Ταρταλέτα αθηναϊκή μαγιονέζα
- Μπαρκέτα με τσιροσαλάτα
- Καναπέ αγγουράκι με κοπανιστή Μυκόνου
- Καναπέ πιπερία Φλωρίνης με τυρί μανούρι
- Σου ταραμοσαλάτα με μαύρη ελιά

ΖΕΣΤΕΣ ΜΠΟΥΚΙΤΣΕΣ:

Χταποδάκι λιαστό στα κάρβουνα
 Καραβιδομπουκιές Θάσου
 Ταρτελέτες μουσακά
 Σουτζουκάκια σχάρας
 Μίνι σουβλάκι Μπότσαρη
 Τηγανιά χοιρινό και αρνάκι

ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΑ:

Κρέμα μελιτζάνας με κριθαρομπουκιές
 Ρεγγοσαλάτα με κριτσίνια
 Μίνι ελληνικά γλυκά



2.2.2. ΜΠΟΥΦΕΣ ΟΡΘΙΟΣ.

Θεωρείται μια από τις καλύτερες επιλογές για μια επαγγελματική ή διαφημιστική συνάντηση. Ο συγκεκριμένος τύπος δεξίωσης λέγεται και fork buffet ή αλλιώς, μπουφές με κύριο πιάτο. Ο όρθιος μπουφές έχει μεγαλύτερη διάρκεια από το κοκτέιλ και μπορεί να κρατήσει από δύο έως και πέντε ώρες.

Σε περιπτώσεις δεξιώσεων που διοργανώνονται από πολλές εταιρείες μαζί, οι ώρες που επιλέγονται είναι συνήθως 8-11, οι δε χώροι επιλογής είναι κοντινοί μεταξύ τους. Αυτό συμβαίνει διότι οι προσκεκλημένοι αυτών των δεξιώσεων είναι στην πλειονότητα οι ίδιοι και πολλοί από αυτούς θα πρέπει να παρευρεθούν σε περισσότερες από μία δεξιώσεις την ίδια μέρα. Σε τέτοιες περιπτώσεις ο στόχος τόσο της εταιρείας όσο και των προσκεκλημένων είναι να παρευρεθούν με όσο το δυνατόν περισσότερους επαγγελματίες.

Έχει υπολογιστεί ότι ο χρόνος παραμονής ενός καλεσμένου στην δεξίωση δεν είναι περισσότερο από μιάμιση με δύο ώρες. Γιαυτό λοιπόν ακολουθείται περίπου η ίδια διαδικασία με το κοκτέιλ στο στήσιμο της αίθουσας ή του υπαίθριου χώρου. Διαφοροποιείται, ωστόσο εντελώς σε ότι αφορά τα προσφερόμενα είδη και το

σέρβις. Στον όρθιο μπουφέ ο προσκεκλημένος μπορεί να δειπνήσει, σε αντίθεση με το κοκτέιλ αφού υπάρχει μια πλούσια ποικιλία εδεσμάτων.



2.2.2.A Στήσιμο αίθουσας:

Το σέρβις στον όρθιο μπουφέ γίνεται με πιο ήρεμους ρυθμούς, καθώς δεν υπάρχει πίεση χρόνου.

Στον όρθιο μπουφέ δεν τοποθετούνται τραπέζια και καρέκλες, πάρα μόνο μικρά σαλόνια-αν αυτό κρίνεται απαραίτητο (λόγω ηλικίας κάποιων προσκεκλημένων κ.λπ.).

Τα μπαρ στήνονται σε τάβλες καλυμμένες με φουστανέλες . Πάνω στα μπαρ μπορούν να τοποθετηθούν μόνο συνοδευτικά (τσιπς, ξηροί καρποί, crudités , ελιές, κ.λπ.). Αν θέλουμε να προσδώσουμε επισημότητα, τα συνοδευτικά μπορούν να παραλειφθούν.

Όσον αφορά τον κυρίως μπουφέ – και ειδικά σε αυτή την περίπτωση- δεν προτιμάται ένας ενιαίος μπουφές (χωρίς ωστόσο μια τέτοια χρήση να θεωρείται λανθασμένη), αλλά διάφορα stands, με τεμπούρες ψαρικών και λαχανικών, stand με κρέατα σχάρας , stand με γλυκά, stand με φρούτα κ.λπ. Κάνουμε δηλαδή ό,τι είναι δυνατόν για να κυκλοφορούν μέσα στο χώρο οι προσκεκλημένοι.

Σε διάφορα σημεία της αίθουσας τοποθετούνται ροτόντες καλυμμένες με φουστανέλες για να αφήνουν οι προσκεκλημένοι τα μεταχειρισμένα σκεύη. Στις ροτόντες τοποθετούμε λουλούδια, χαρτοπετσέτες πολυτελείας και σταχτοδοχεία.

Προσφερόμενα είδη:

Όσον αφορά τα πότα τα οποία θα προσφερθούν ποικίλουν ανάλογα με την ώρα , το σκοπό, την προτίμηση και την οικονομική δυνατότητα του αμφιτρώωνα. Στον όρθιο μπουφέ έχουμε πολύ μεγάλη επιλογή εδεσμάτων.

Επειδή όμως, όπως ήδη αναφέραμε, οι προσκεκλημένοι πρέπει να μετακινούνται διαρκώς, χρησιμοποιούμε μεσαίο πιάτο και μόνο πιρουνί. Έτσι λοιπόν, σε αντίθεση με τον καθιστό μπουφέ, επιβάλλεται τα εδέσματα που προσφέρουμε να έχουν μέγεθος μικρής μπουκιάς.

2.2.2.Β Σέρβις :

Όσον αφορά τον μπουφέ ο προσκεκλημένος περνά και σερβίρεται μόνος του. Στην περίπτωση που δημιουργήσουμε stands επιβάλλεται μπροστά σε καθένα από αυτά να τοποθετήσουμε πιάτα και πιρουνία, αφού δεν γνωρίζουμε από ποιο stand θα αρχίσει ο προσκεκλημένος να σερβίρεται.

2.2.2.Γ Προσωπικό:

Το προσωπικό εστιατορίου που θα πρέπει να χρησιμοποιήσουμε για 100 άτομα περιλαμβάνει:

1 υπεύθυνο (maitre ή sous maitre)

2 σερβιτόρους (έναν για κάθε μπαρ)

1 σερβιτόρο (ως βοηθητικό και στα δύο μπαρ)

2 σερβιτόρους που κυκλοφορούν στο χώρο αλλάζοντας σταχτοδοχεία και μαζεύοντας χρησιμοποιημένα πιάτα, ποτήρια, χαρτοπετσέτες κ.λπ.

προσοχή:

Θα πρέπει να γίνουν σωστοί υπολογισμοί κόστους-χρέωσης για τα εξής :

Αν υπάρχουν stands, χρειάζεται ένας σερβιτόρος ή ένας μάγειρος σε κάθε stand

Αν υπάρχουν decoupage, χρειάζεται ένας μάγειρος σε κάθε stand και ένας βοηθητικός ανά δύο stands.

Το ίδιο ισχύει και στην περίπτωση που έχουμε τερπούρες.

Τα παραπάνω είναι πολύ βασικό να προϋπολογιστούν με μεγάλη προσοχή, ώστε να αποφευχθούν λάθη που θα φανούν εκ των υστέρων στο κοστολόγιο.

2.2.2.Δ Ενδεικτικά μενου όρθιου μπουφέ:

A) Menu a

- Ντοματάκια γεμιστά με ψαχνό πουλερικών και μανιτάρια
- Τερίνα με σπανάκι, κόκκινη πιπεριά και κουκουνάρι
- Χωνάκια με σαλάμι Ουγγαρίας και γέμιση μυζήθρας
- Αυγά γεμιστά με ρώσικη
- Κροκέτες ψαριού με σάλτσα ταρτάρ
- Χορτοπιτάκια με μάραθο και γραβιέρα
- Μίνι παστίτσιο
- Μπουκίτσες χοιρινού με πράσο
- Σουτζουκάκια σχάρας
- Μίνι σουβλάκι κοτόπουλο
- Πατάτες φοντάν
- Ζαρντινιέρα χορταρικών
- Σαλάτα ταμπουλέ
- Παντζαροσαλάτα με ροδέλες βραστού αυγού
- Σαλάτα μακαρονάκι κοφτό με αγκινάρες και μανιτάρια
- Μικρά γλυκά παριζιέν
- Τούρτες διάφορες
- Φρούτα

B) Menu b

Ποπιέτες με πιπεριές Φλωρίνης και μοτσαρέλα

Ασπίκ λαχανικών με δροσερή σως

Πατέ λαγού αν ζελέ

Μιλφέιγ με ροκφόρ

Γαριδοσαλάτα με water biscuits

Γκουζόν γλώσσας γκρενομπλουάζ
Πρασοπιτάκια με κασέρι
Μίνι σνίτσελ
Φρι-φρι κοτόπουλου
Μίνι σουβλάκια αρνίσια
Ποπιέτες χοιρίνες με κεφαλοτύρι
Πένες πέστο αλα γενοβέζε
Πατάτες με ψημένο μπέικον
Ριζότο με κοτόπουλο και μανιτάρια πλευρότους
Σαλάτα με καρδιές αγκινάρας και καρέ παρμεζάνας
Σαλάτα με καρδιές ντομάτας, ρέβα και ροκφόρ
Σαλάτα με κόκκινο λάχανο και ψίχα πορτοκαλιού
Σαλάτα κόλσλου
Ντολμαδάκια με λαχανικά
Μικρά λγυκά παριζιέν
Τούρτες διάφορες
φρούτα

2.2.3.ΜΠΟΥΦΕΣ ΚΑΘΙΣΤΟΣ.

Ο καθιστός μπουφές θεωρείται επίσημος τύπος δεξίωσης χωρίς την απόλυτη επισημότητα του σερβιριζόμενου γεύματος. Αυτή όμως η δεξίωση, προϋποθέτει έναν ικανό αριθμό συμμετεχόντων (συνήθως ανω των 60) και αυτό διότι με μικρότερο αριθμό ατόμων τα περισεύματα θα είναι πολλά, οπότε για να καλύψει η επιχείρηση το κόστος θα πρέπει να ανεβάσει πολύ την τιμή πώλησης, γεγονός το οποίο θα δυσαρεστήσει τον πελάτη.

Η δεξίωση αυτού του τύπου δίνεται συνήθως επι τη ευκαιρία κάποιας επετείου, γάμου, βάπτισης, παρουσίασης, ομιλίας κλπ, και έχει πάντοτε εορταστικό χαρακτήρα. Σε πολύ σπάνιες περιπτώσεις διοργανώνεται για επαγγελματικούς σκοπούς.

2.2.3.Α Στήσιμο της αίθουσας – στρώσιμο τραπεζιών:

Κάθε τραπέζι καλό είναι να μην ξεπερνά τις 10 θέσεις. Είναι βέβαιο ότι η υπέρβαση του αριθμού δεν αφήνει περιθώρια δημιουργίας μιας συντροφιάς, δεν επιτρέπει κάποια συζήτηση που μπορούν όλοι να συμμετέχουν, δημιουργούνται «πηγαδάκια», η παρέα «σπάει» και η διασκέδαση περιορίζεται.

Κατά το στρώσιμο ενός τραπεζιού πρέπει να προσεχθεί η απόσταση των καρεκλών μεταξύ τους. Πρέπει να βρίσκονται σε τέτοια απόσταση ώστε να επιτρέπεται η άνετη χρήση των μαχαιροπίρουνων από τους συνδαιτυμόνες, για να μπορούν να απολάυσουν άνετα το γεύμα τους.

Το τραπέζι καλύπτεται από το μολοτόν. Επάνω από το μολοτόν στρώνεται το τραπεζομάντιλο. Το μάκρος του τραπεζομάντιλου πρέπει να φθάνει μέχρι το κάθισμα της καρέκλας. Η κεντρική τσάκιση του τραπεζομάντιλου, το οποίο πρέπει να είναι κολλαριστό, πρέπει να βρίσκεται στο κέντρο του τραπεζιού, οι δε πλαινές τσακίσεις να πέφτουν ομοιόμορφα δεξιά και αριστερά από το κέντρο του τραπεζιού. Το ναπερόν απαγορεύεται στα επίσημα γεύματα.

Αφού στοίχθουν οι καρέκλες με τον τρόπο που προαναφέραμε και αφού τοποθετηθούν η μία απέναντι από την άλλη, αρχίζει το στρώσιμο των σκευών.

Αρχικά τοποθετείται στο τραπέζι (μπροστά από κάθε καρέκλα) το μεγαλύτερο πιάτο. Εάν το ξεκίνημα του γεύματος δεν προβλέπει τη χρησιμοποίηση του πιάτου αυτού, το τοποθετούμε στη θέση του για να πάρουμε τις διαστάσεις του και μετά το στρώσιμο του τραπεζιού το αποσύρουμε.

Δεξιά από το πιάτο βάζουμε το μαχαίρι του φαγητού και αριστερά το πιρούνι σε απόσταση ενός εκατοστού από το πιάτο. Είναι άσχημο να έχουν μεγαλύτερη απόσταση από το πιάτο, όπως επίσης και το να είναι χωμένα κατώ από αυτό. Η κόψη του μαχαιριού πρέπει να βλέπει προς το πιάτο.

Συνεχίζουμε να στρώνουμε προς την έξω πλευρά τα σερβίτσια που θα χρησιμοποιηθούν για πρώτο πιάτο ή για ορεκτικό.

2.2.3.B Ενδεικτικά menu καθιστού μπουφέ:

A) Menu a

Καθρέπτης με σολομοπέστροφα και αθηναϊκή μαγιονέζα

Τερίνα γλώσσας με σπανάκι και καρότο

Καθρέπτης με ποικιλία λαχανικών

Τιμπάλ γεμιστών λαχανικών

Ντολμαδάκια με λαχανικά και διάφορα μυρωδικά

Στήθος κοτόπουλου με σάλτσα λάιμ

Φρι-φρι μπεχάγκ

Σουβλάκια χοιρινά με πράσο

Μοσχάρακι χουγκιάρ

Κις λορέν

Ταλιατέλες με τέσσερα τυριά

Ριζότο με μανιτάρια

Πατάτες φούρνου με παρμεζάνα

Ντεκουπάζ Polynesian spare ribs με μέλι

Σαλάτα χωριάτικη

Σαλάτα νισουάζ

Σαλάτα ρώσικη

Σαλάτα τρικολόρε
Πλατώ με ελληνικά τυριά
Ταρτάκια φρούτων
Μικρά γαλλικά παστάκια
Καλάθια με φρούτα

B) Menu b

- Καθρέπτης με αυγοτάραχο, χαβιάρι σε αντίβ και πουγκάκια σολομού
- Καβουροδαγκάνες σε καλάθια πάγου με σάλτσα τσίλι
- Αστακός en belle vue με μορίγ
- Μενταγιόν φιλέτου αν ζελέ με μανιτάρια
- Γλώσσα εκαρλάτ ποσέ με αυγά βραστά και ροδέλες πιπεριάς
- Καθρέπτης με μενταγιόν ελαφιού, λαγού και ζαρκαδιού με μους φουα-γκρά και βύσσινο
- Σκαλοπίνια χοιρινά σασέρ
- Στήθος πάπιας μπρεζέ με σάλτσα ελίσάρ
- Κοτολέτες βιλερουά
- Ζαρκάδι σαλμί
- Φιλετάκια χοιρινά σαλτιμπόκα a la romána
- Κρέπες φλορεντίν
- Μπασμάτι με μαύρη σταφίδα και κουκουνάρι
- Πατάτες ρομπ ντε σαμπρ με cottage cheese
- Ντεκουπάζ ροσμπίφ αλ' ανγκλέζ με τρεις σάλτσες
- Γουρουνόπουλό σούβλας
- Waldorf
- Ζουλιέν καρότου με σπαράγγια και βινεγκρέτ
- Ντομάτα με μοτσαρέλα και βασιλικό
- Τάμπουλέ
- Καθρέπτης με ελληνικά και ξένα τυριά
- Τούρτα νουγκατίνα
- Μους σοκολάτα
- Μπαβαρουάζ ροδάκινο

- Πυραμίδα με σου
- Μιλφέιγ
- Ποικιλία μικρών γλυκών
- Stand φρέσκων φρούτων



2.2.4 ΣΕΡΒΙΡΙΖΟΜΕΝΟ ΓΕΥΜΑ.

Πρόκειται για τον επισημότερο τύπο δεξίωσης. Βέβαια, η επισημότητα που έχει αυτός ο τύπος δεξίωσης δεν συνεπάγεται και κάτι πολύ ακριβό. Όπως και στους άλλους τύπους δεξιώσεων, έτσι και εδώ το κόστος εξαρτάται από τις επιλογές του οικοδεσπότη. Όσον αφορά τις επιλογές του πάντως, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία στην σύνθεση του menu.

Οι προτάσεις των ειδικών διαφέρουν ανάλογα με τις επιθυμίες του πελάτη, ο οποίος γνωρίζει τις προτιμήσεις των προσκεκλημένων του και το γεγονός για το οποίο διοργανώνεται η δεξίωση (ονομαστική εορτή, γάμος, βάπτισμα, επαγγελματικό γεύμα κλπ).

Υπάρχουν όμως και δευτερεύοντες τύποι δεξιώσεων όπου χρησιμοποιούνται τα caterings:

- Ξενοδοχεία και διάφορες εκδηλώσεις που πραγματοποιούνται μέσα στους κοινόχρηστους χώρους μιας ξενοδοχειακής μονάδας
- Διαφόρων τύπων συνέδρια
- Αεροπορικές εταιρίες
- Κρουαζιερόπλοια και επιβατηκά πλοία
- Επαγγελματικές εκδηλώσεις (εγκαίνια, επιδείξεις, διαφημιστικά πάρτυ, εκδηλώσεις για την προώθηση νέων προϊόντων, εορταστικές εκδηλώσεις, κ.α.).
- Προσωπικές εκδηλώσεις (γάμοι, βαφτίσεις, γενέθλια, διαφόρων ειδών πάρτυ, κ.α.).
- Διάφορα σεμινάρια
- Διάφορες πολιτιστικές εκδηλώσεις
- Εκθέσεις διάφορων θεμάτων

Σε όλες τις περιπτώσεις τα προσφερόμενα είδη ποικίλουν ανάλογα με τη χρονική στιγμή, τη διάθεση, τις προτιμήσεις, το σκοπό και την οικονομική δυνατότητα του αμφιτρώονα.

2.2.4.A Ενδεικτικά μενυ σερβιριζόμενου γεύματος:

A) Menu a

Φιλετάκια γλώσσας με λεμόνι και βούτυρο

Ρύζι μπασμάτι

Αρνάκι του αμπελουργού

Σάλτσα ντεμί γκλας

Πατάτες παριζιέν

Σαλάτα αγγουροντομάτα

Προφιτερόλ με σοκολάτα

Καφές μόκα

B) Menu b

Κρέμα σπαράγγια

Καραβίδες carrice

Σορμπέ βότκα

Μενταγιόν γκόλντεν

Πατάτες Αννα

Ντομάτες περσιγιέ

Κολοκυθάκια ζουλιέν

Σαλάτα σουρπρίζ

Τούρτα black forest

Καφές μόκα

Γ) Gala Menu a

Κονσομέ με πόρτο

Χρυσές μπατονέτες

Ποπιέτες γλώσσας join Ville με φλερόν

Ριζότο κρεόλ

Φινόκιο persillee

Σορμπέ πορτοκάλι

Εσκαλοπίνια φιλέτου «café de Paris» με πατάτες ντοφίν
Μους λαχανάκια Βρυξελλών σε κρουτόν
Ροδέλες κόκκινης πιπεριάς
Σαλάτα Mikado
Τιραμισού
Κοφές μόκα

Δ) Gala Menu b

- Σκανδιναβικό πιάτο ψαρικών
- Κονσομέ με σαμπάνια
- Μικρά φλερόν με παρμεζάνα
- Tournedos Henri IV
- Πατάτες chatouillard
- Αγκινάρες γεμιστές με μορίγ και μπεαρνέζ
- Σαλάτα ντομάτα με μοτσαρέλα και πέστο
- κουπ Belle Hellene
- καφές μόκα Friandises

2.3 ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Απο όλες τις υπηρεσίες των caterings, βασικότερη όλων είναι η εστίαση της εκδήλωσης, δηλαδή τα γεύματα. Τα γεύματα μπορούμε να τα χωρίσουμε σε κύρια, δευτερεύοντα και ειδικά. τα κύρια γεύματα είναι αυτονόητο ότι πρόκειται για το πρωινό, το μεσημβρινό και το δείπνο που απο τις εταιρίες catering παρατείθονται σε συγκεκριμένες ώρες στους πελάτες ανάλογα με την συμφωνία που θα υπάρχει μεταξύ τους.

2.3.1.ΤΑ ΚΥΡΙΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

2.3.1. Α πρωινό

Είναι το πρώτο γεύμα της ημέρας και παρέχεται απο τις εταιρίες catering ύστερα απο την προκαθορισμένη συμφωνία με τον πελάτη. Πρωινό παρέχεται στα ξενοδοχεία στην πλειοψηφεία των πελατών με ανάλογη συμφωνία σε καταλύματα κάθε κατηγορίας, καθώς και σε περιπτώσεις συνεδρίων, διαφόρων παρουσιάσεων που πραγματοποιούνται τις πρώτες πρωινές ώρες απο επαγγελματικές εταιρίες ή οργανισμούς.

Τα είδη των πρωινών που κατα βάση προσφέρονται απο τα caterings είναι τα ακόλουθα:

- Το ευρωπαϊκό πρωινό (continental breakfast)
- Το αγγλοσαξωνικό πρωινό (American breakfast)
- Το βιεννέζικο/αυστριακό πρωινό (viennois)

2.3.1.Β μεσημβρινό γεύμα

Κύριο χαρακτηριστικό του μεσημβρινού γεύματος είναι η απλούστερη σύνθεση του σε σχέση με το δείπνο, στο οποίο συχνά παρουσιάζονται κατηγορίες εδεσμάτων που απουσιάζουν απο το μεσημβρινό γεύμα (π.χ. σούπες). Όσο αφορά την επιλογή του εδεσματολογίου στο μεσημβρινό γεύμα, δίνονται πάρα πολλές

επιλογές στην σύνθεση των παρασκευασμάτων και η τελική επιλογή γίνεται ύστερα απο συμφωνία των δυο πλευρών δεδομένου του οτι πάντα υπολογίζεται ο τύπος της εκδήλωσης, ο χώρος, ο χρόνος, ο αριθμός των καλεσμένων, οι γαστρονομικές συνήθειες και προτιμήσεις, κ.α.

2.3.1. Γ Δείπνο

Κατα πολλούς, το δείπνο είναι το κυριότερο γεύμα της ημέρας, επειδή περιλαμβάνει περισσότερα εδέσματα και είθισται να είναι το πιο «βαρύ» γεύμα. Για τον λόγο αυτό και επειδή η πλειοψηφία των εκδηλώσεων που αναθέτονται στις εταιρίες catering διοργανώνονται βραδινές ώρες, έχει αναπτυχθεί μια μεγάλη ποικιλία εδεσματολογίων το οποίο οι εταιρίες catering προτείνουν στους εκάστοτε πελάτες, με βάση πάντα τα προαναφερθέντα κριτήρια.

2.3.2.ΤΑ ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΝΤΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

Στα δευτερεύοντα γεύματα ανήκει μια κατηγορία γευμάτων η οποία τείνει να εκλείψει απο την σημερινή πραγματικότητα, ιδιαίτερα σαν γεύματα που παρέχονται στα ξενοδοχεία και σε άλλους εστιατορικούς χώρους. Τα γεύματα αυτά εξυπηρετούν δευτερεύοντες σκοπιμότητες σημερινών εκδηλώσεων όπως είναι τα welcome drinks, happy hours και άλλες παρόμοιες εκδηλώσεις.

Ενδεικτικά σαν δευτερεύοντα γεύματα μπορούμε να αναφέρουμε τα early tea*, souper**, lunch basket*** κ.α.

2.3.3. ΤΑ ΕΙΔΙΚΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

Αποτελούν κατηγορία γευμάτων η οποία δεν έχει τακτικό χαρακτήρα, αλλά παρατίθενται κατόπιν παραγγελίας και σε συγκεκριμένες περιπτώσεις όπως ομαδικά γεύματα, γάμους, επετείους, συνέδρια, σεμινάρια, συνδιασκέψεις, επιδείξεις, αποκριάτικους χορούς, εκδηλώσεις προς τιμήν κάποιων συγκεκριμένων προσώπων.

Απο άποψη τεχνοτροπίας, στα ειδικά γεύματα με επίκεντρο την οργάνωση και την εκτέλεση τους, οι υπεύθυνοι παραθέτουν τα διάφορα εδέσματα με τις γαλλικές ορολογίες banquet και buffet.

2.3.4. ΣΥΝΘΕΣΗ ΚΑΙ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ (MENU)

Όπως συμβαίνει με όλων των ειδών τις επιχειρήσεις, έτσι και στην περίπτωση των caterings, δεν πρέπει να ξεχνάμε μια επιτυχημένη εκδήλωση είναι το απώτερο αποτέλεσμα μιας σωστά οργανωμένης κίνησης που έχει και οικονομικό χαρακτήρα, όπως όλες οι εμπορικές συναλλαγές. Και φυσικά για να επιτευχθεί αυτό, κύριο μέλημα είναι να μείνει απόλυτα ευχαριστημένος ο κάθε πελάτης, ο οποίος επιθυμεί να εισπράξει με τον καλύτερο τρόπο αυτό το που θα πληρώσει, συνδιασμό της ποσότητας / ποιότητας , χωρίς να παραλείπεται φυσικά η καλή παρουσίαση, η ποιοτική ανταπόκριση του catering, αλλά και οι σωστοί κανόνες της εστιατορικής τεχνικής και υγιεινής. Είναι απολύτως βέβαιο ότι όσο πιο γρήγορα ετοιμάσουμε μια προσφορά στον πελάτη τόσο πιο πολύ κερδίζουμε την εμπιστοσύνη του και δημιουργούμε τις προϋποθέσεις για να πάρουμε τη δουλειά. Αυτό αφενός διότι δείχνουμε την εμπειρία μας και αφετέρου διότι μια προσφορά που ετοιμάζεται σε σύντομο χρόνο μπορεί να προλάβει την προσφορά κάποιου άλλου συναδέλφου.

Για να επιτευχθεί το αποτέλεσμα αυτό οι υπεύθυνοι των αρμόδιων τμημάτων των caterings συχνά πραγματοποιούν μελέτες πάνω στην εθνικότητα, το φύλο, την ηλικία, το επάγγελμα, τις γαστρονομικές συνήθειες των πελατών τους. Φυσικά σε όλα αυτά υπολογίζονται πάντα οι νέες τάσεις που εμφανίζονται συχνά στην γαστρονομία, η έφεση και η «στροφή» που υπάρχει κατα καιρούς σε συγκεκριμένες γεύσεις, οι πειραματισμοί στις νέες γεύσεις κ.α. Τα αποτελέσματα της μελέτης αυτής καταλήγουν στην σύνθεση του εδεσματολογίου.

Στις σκέψεις των αρμόδιων υπάρχουν κάποιες βασικές αρχές, πάνω στις οποίες κινούνται για να ανταποκριθούν:

- **Να γνωρίζουν τους πελάτες τους.** Πριν από κάθε κλείσιμο συμφωνίας με τους εκάστοτε πελάτες, οι υπεύθυνοι του catering θα πρέπει να γνωρίζουν όλες τις απαραίτητες λεπτομέρειες για τις προτιμήσεις των πελατών τους έτσι ώστε να είναι σίγουροι ότι μπορούν να φέρουν εις πέρας τις αρμοδιότητες που τους έχουν ανατεθεί.

- **Να γνωρίζουν τις δυνατότητες της μονάδας τους.** Αυτό είναι εξίσου σημαντικό, έτσι ώστε η εταιρία catering να δεσμεύεται ότι παρέχει τις δυνατότητες από πλευράς χώρου, εξοπλισμού και τεχνικής επιδεξιότητας του προσωπικού για να μπορέσει να οργανώσει άρτια τις εκδηλώσεις.

2.3.5 ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΤΟΥ ΜΕΝΟΥ

Αν λάβουμε υπόψη όλες τις παραπάνω εκτιμήσεις, οι λίστες των menu δεν πρέπει να σχεδιάζονται με βάση την τύχη ή διάφορα προσωπικά κριτήρια, αλλά με κανόνες οι οποίοι να πιστοποιούν την σοβαρή επαγγελματική κατάρτιση που πρέπει να έχουν. Πάνω απ' όλα η σύνθεση του menu απαιτεί εξειδικευμένες γνώσεις και εμπειρία, για να υπάρχει η ισορροπία μεταξύ γαστρονομικής αρτιότητας και ψυχολογίας του πελάτη.

Αναλυτικότερα λοιπόν για την σύνθεση του menu, θα πρέπει να εφαρμόζονται οι ακόλουθοι κανόνες:

Να λαμβάνονται υπόψη οι προτιμήσεις και οι ιδιαίτερες συνήθειες (πολιτιστικές, τοπικές, θρησκευτικές) πάνω στην γαστρονομία των πελατών. Για παράδειγμα μπορεί να υπάρχουν ανάμεσα στους προσκεκλημένους Άραβες στους οποίους δεν θα πρέπει να δερβίρουμε χοιρινό.

Θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η εποχικότητα των προϊόντων. Να μην συμπεριλαμβάνονται, λόγω χάρη, μελιτζάνες ή πιπεριές σε εποχή που είναι πολύ ακριβές, διότι έτσι ανεβαίνει το κόστος χωρίς λόγο. Το νωπό αρνί, τον Αύγουστο είναι επίσης κακή επιλογή, αφού τον μήνα αυτό τα αρνιά είναι μεγάλα και μυρίζουν

έντονα. Καλό θα είναι να προτιμούνται τα εγχώρια προϊόντα και μάλιστα αυτά που είναι εποχής.

Τα προτεινόμενα πιάτα θα πρέπει να διαφέρουν μεταξύ τους _α) όσον
αφορά το χρώμα: όπως είναι γνωστό, ο πελάτης εντυπωσιάζεται πρώτα απ'όλα οπτικά και κατόπιν γευστικά. Θα πρέπει λοιπόν να δώσουμε ιδιαίτερη προσοχή στην αλλαγή των χρωμάτων. Λόγου χάρη, αν για πρώτο πιάτο προτείνουμε σφυρίδα αλα Σπετσιώτα (κόκκινο), η πρόταση μας για το δεύτερο πιάτο μπορεί να είναι φιλέτο, σνίτσελ

β) όσον αφορά την παρασκευή: Αν για παράδειγμα για πρώτο πιάτο προτείνουμε γλώσσα μενιέρ, δεν μπορούμε για δεύτερο πιάτο να προτείνουμε τουρνεντό ροσίφι. Στην περίπτωση αυτή έχουμε μεν πιάτα με διαφορετικό χρώμα, αλλά και τα δύο είναι παρασκευασμένα στο τηγάνι. Θα πρέπει λοιπόν το ένα από τα δύο προτεινόμενα πιάτα να είναι σχάρας ή φούρνου.

γ) όσον αφορά τα προσφερόμενα είδη: δεν μπορούμε για παράδειγμα να προσφέρουμε ψάρι για πρώτο και για δεύτερο πιάτο. Ακόμα και η γαρνιτούρα θα πρέπει να είναι διαφορετική.

Ο καθορισμός της τελικής τιμής που δυσκολεύει ή δίνει ευελιξία στον τελικό σχεδιασμό του menu.

Ο συνδυασμός κάποιων ιδιαίτερων γεύσεων οι οποίες μπορεί να πληρούν σε εμφάνιση το menu, γευστικά όμως να μην είναι αποδεκτές από τους πελάτες Π.χ. ασιατικά γλυκόξινα εδέσματα, συνδυασμός τυριών ή αλλαντικών με φρούτα κ.α.

Η δυνατότητα διάθεσης στους πελάτες εδεσμάτων που αποτελούν μια ιδιαίτερη ή χρονοβόρα διαδικασία ως προς την παραγωγή και την διάθεση τους από το προσωπικό. Π.χ. εδέσματα φλαμπέ κ.α.

Διαδικασίες που να βοηθούν στην συνέχιση της αλληλουχίας των γευμάτων στις περιπτώσεις των πολύ πλούσιων εδεσμάτων. Π.χ η διακοπή στην σειρά των πιάτων με κάποιο είδος γρανίτας (sorbet).

Στην γραπτή παρουσίαση του menu, η σχεδίαση που θα έχει γίνει στην κάρτα θα πρέπει να διέπεται από κανόνες που να συντελούν θετικά στις καλές εντυπώσεις που επιδιώκει η εταιρία catering. Κατά την ξενόγλωσση αναγραφή του μενού καλό θα είναι να ακολουθούμε μια γλώσσα. Είναι λάθος να γράφουμε για ένα πιάτο plain omelet (αγγλικά) και για ένα άλλο Roti de Veau (γαλλικά).

Θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η δυνατότητα του χρόνου που υπάρχει τόσο από την πλευρά του προσωπικού της εταιρείας catering, όσο και από πλευράς των πελατών. Το menu το οποίο προσφέρεται θα πρέπει να αποτελεί συνδυασμό γεύσης, φαντασίας αλλά και ευκολίας στην παρασκευή και το σερβίρισμα του.

Σημαντικό τόσο για την εμφάνιση ενός πιάτου, όσο και για την γεύση του, θεωρείται η αποφυγή επανάληψης στα διάφορα είδη του menu, στις διάφορες γαρνιτούρες καθώς και στον τρόπο παρασκευής του menu.

Όλα τα εδέσματα που συνθέτουν το menu της εκάστοτε εκδήλωσης, θα πρέπει βεβαίως να είναι άριστα παρουσιασμένα και να σερβίρονται στην σωστή θερμοκρασία. Το ίδιο ισχύει για τα διάφορα αναψυκτικά και ποτά, τα επιδόρπια, καθώς και για ειδικές παρασκευές που απαιτούν διαφορετική θερμοκρασία σερβιρίσματος.

Αποφύγετε φαγητά που εγκυμονούν κινδύνους. Για παράδειγμα με τα μακαρόνια πιθανόν να λερωθεί ο πελάτης, τα οστρακοειδή αλλοιώνονται και προκαλούν δηλητηριάσεις, το σκόρδο δεν αρέσει σε όλους και βλάπτει ιδιαίτερα τους υποτασικούς, τα μαλακόστρακα τα αποφεύγουν όσοι έχουν υψηλή χοληστερίνη κλπ.

Το καλοκαίρι μπορούμε να προτείνουμε για πρώτο πιάτο μια κρύα παρασκευή. Αυτό διευκολύνει την παρασκευή του δεύτερου πιάτου. Το κρύο πιάτο ταιριάζει στην εποχή αυτή και εξυπηρετεί και την κουζίνα. Εννοείται, ότι πρέπει να υπάρχουν οι κατάλληλοι προς αποθήκευση χώροι ώστε να σερβιριστεί πραγματικά κρύο.

Θα πρέπει να υπολογίζεται πάντα η σειρά με την οποία θα εργαστεί η κουζίνα για να πετύχει το μικρότερο κόστος αλλά και η αποφυγή εκνευρισμού του προσωπικού. Προτιμήστε συνδυασμούς με μεγαλύτερη ίσως προετοιμασία διότι το άγχος της τελευταίας στιγμής θα είναι λιγότερο.

Αν την ίδια μέρα πρέπει να προετοιμαστούν περισσότερα του ενός γεύματα, προσπαθήστε να παντρέψετε τα menu μεταξύ τους, όχι μόνο τα φαγητά, αλλά και τις γαρνιτούρες. Σε αντίθετη περίπτωση, η προσπάθεια που πρέπει να καταβάλει η κουζίνα πολλαπλασιάζεται. Στόχος μας είναι να διοργανώσουμε μια επιτυχημένη, κερδοφόρα, γρήγορη και χωρίς άγχος εργασία. Διαφορετικά και πολύπλοκα menu την ίδια μέρα, μπορεί να προκαλέσουν αναταραχή και αποτυχία.

Θα πρέπει να ελεγχθούν οι ευκολίες που διαθέτουν οι εγκαταστάσεις του χώρου και να ρυθμιστούν menu ανάλογα με τις δυνατότες της εταιρείας catering.

Θα πρέπει να διευκρινιστεί η σειρά μεταξύ γλυκού και φρούτου, καθώς υπάρχει μεγάλη σύγχυση ανάμεσα στους επαγγελματίες. Το φρούτο προσφέρεται πάντα τελευταίο, διότι καθαρίζει το στόμα από τις προηγούμενες γεύσεις.

Γενικά η σειρά των προσφερόμενων ειδών που θα πρέπει να ακολουθείται στα menu είναι η ακόλουθη:

Κρύα ορεκτικά ή διάφορα καναπέ

Κονσομέ ή κρέμα ή βελουτέ ή σούπα

Ζεστά ορεκτικά

Ψάρι

Σορμπέ

Κρέας

Σαλάτα

Γλυκό

Φρούτο

Καφές

Πτι-φούρ

Κονιάκ/λικέρ

3.3.5 Α Ο έλεγχος των μερίδων

Ο έλεγχος των μερίδων του φαγητού σε μια εταιρία catering, είναι διαδικασία ιδιαίτερης σημασίας, καθώς έτσι προσδιορίζεται το μέγεθος και η ποσότητα μερίδας που θα σερβιριστεί στον κάθε πελάτη. Για τον σωστό έλεγχο λοιπόν, απαιτούνται κάποιες προϋποθέσεις, οι οποίες είναι οι παρακάτω:

- Ο καθορισμός ενός συγκεκριμένου μεγέθους που πρέπει να έχει μια μερίδα.
- Το μέγεθος αυτό που καθορίζεται, να σερβίρεται πάντοτε στους πελάτες.

Οι επιχειρήσεις catering θα πρέπει να ασκούν έλεγχο, για να αποφεύγεται το σερβίρισμα μερίδας μεγαλύτερης από την κανονική, καθώς με αυτό τον τρόπο το σέρβις μειώνεται αισθητά, αλλά και το σερβίρισμα μερίδας μικρότερης από την κανονική γιατί έτσι προκαλείται η δυσαρέσκεια του πελάτη.

Το κατάλληλο μέγεθος μιας μερίδας λοιπόν, προσδιορίζεται από τα ακόλουθα:

- **Το είδος του πελάτη:** είναι δεδομένο ότι ανάλογα με τις διατροφικές ανάγκες και συνήθειες των πελατών, θα υπάρχει διαφορά στην ποσότητα του προσφερόμενου menu.
- **Η ποιότητα του φαγητού:** ένα τρόφιμο καλής ποιότητας, συνήθως αποφέρει μεγαλύτερο αριθμό μερίδων σε σχέση με ένα ίδιο τρόφιμο κατώτερης ποιότητας. Επίσης το καλής ποιότητας τρόφιμο απαιτεί λιγότερη ώρα εργασίας για την παρασκευή του, π.χ. κάποιο είδος κρέατος, το οποίο αφενός θα δώσει περισσότερες μερίδες καθαρού φιλέτου αν είναι καλής ποιότητας, και αφετέρου θα χρειαστεί λιγότερη ώρα προετοιμασίας για να βράσει, να χωριστούν τα καλά μέρη του, κ.α.
- **Η τιμή αγοράς των πρώτων υλών:** για να γίνονται σωστές ενέργειες από τα διάφορα τμήματα προμηθειών, θα πρέπει οι τιμές των υλών για τις οποίες πληρώνονται να είναι ανάλογες της ποιότητας τους. Οπότε υπάρχει η σχέση: **καλή τιμή= καλή ποιότητα= ικανοποιητική απόδοση= σωστός έλεγχος των μερίδων**

Στην αντίθετη περίπτωση, όταν μία συνηθισμένη πρώτη ύλη έχει αγοραστεί σε υψηλή τιμή, ο αριθμός των μερίδων είναι σχετικά ανεπαρκής, με αποτέλεσμα η τιμή να είναι πιο υψηλή. Συμπερασματικά, διαπιστώνεται ότι το μέγεθος μιας μερίδας σε ένα menu που προσφέρουν οι εταιρίες catering, προσδιορίζεται από τις επιθυμίες των πελατών και από την σχέση που προκύπτει από την τιμή αγοράς/ πώλησης.

Όλες οι σωστά δομημένες εταιρίες catering υπόκεινται τακτικά σε αγορανομικούς ελέγχους και προσφέρουν μερίδες σύμφωνα με τις διατάξεις που καθορίζουν τα όρια στο βάρος των μερίδων. Παρόλα αυτά, υπάρχουν και κάποιες περιπτώσεις (συνήθως σε κάποια είδη πολυτελείας) όπου αναπτύσσονται ειδικές τακτικές βάρους και μερίδων, προκειμένου να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις των πελατών.

Στα caterings, αλλά και σε εστιατόρια, ταβέρνες κ.α., υπάρχει η αγορανομική διάταξη 72/ 1977 άρθρο 212 η οποία καθορίζει τα διάφορα όρια βάρους των μερίδων σε φαγητά και φρούτα τα οποία προσφέρονται:

2.4. ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ CATERING

Όπως συμβαίνει με όλες τις ανθρωποκεντρικές επιχειρήσεις, οι οποίες σχετίζονται άμεσα και συχνά με πολύ και νέο κόσμο κάθε φορά, έτσι και στην περίπτωση των caterings, το προσωπικό και η σύσταση του αποτελεί ένα κύριο κεφάλαιο.

Μην ξεχνάμε ότι τα caterings δεν είναι απλά εταιρίες που αποστολή τους είναι να μεταφέρουν και να σερβίρουν edésματα σε μια ειδική περίπτωση. Αντιθέτως, αποτελούν επιχειρήσεις οι οποίες πέρα από τον κύριο στόχο τους που είναι η εξυπηρέτηση πελατών, είναι ένα δίκτυο διαφήμισης, δημοσίων σχέσεων αλλά και μόνιμων πελατών/ συνεργατών, οι οποίοι σταδιακά αυξάνονται όταν μείνουν απόλυτα ικανοποιημένοι από τις προσφερόμενες υπηρεσίες που τους παρέχονται.

Και σαφώς για την επίτευξη αυτού του στόχου, το προσωπικό φέρνει τεράστιες ευθύνες, καθώς οι ανθρώπινες σχέσεις κρίνονται πιο αυστηρά από ένα εντυπωσιακά άρτιο πιάτο το οποίο θα προσφερθεί και πιθανόν να μην ικανοποιήσει.

Η ευγένεια, ο σεβασμός και η σωστή εξυπηρέτηση αποδεικνύονται σωτήριες σε περιπτώσεις που κάτι απρόοπτο συμβεί και όταν υπάρχουν σαν κινητήριες αρχές για μια επιχείρηση η επιβράβευση και η επιτυχία είναι αναμφισβήτητη.

Το προσωπικό του κέτερινγκ που πρέπει να χρησιμοποιήσουμε ανάλογα με τα άτομα που θα παρευρίσκονται στην εκάστοτε εκδήλωση περιλαμβάνει:

Υπεύθυνο (maitre ή sous maitre).

Σερβιτόρους, έναν σε κάθε μπάρ.

Σερβιτόρο, ο οποίος θα συμπληρώνει τυχόν ελλείψεις στα μπάρ.

Σερβιτόρο, ο οποίος θα κυκλοφορεί στο χώρο αλλάζοντας σταχτοδοχεία και πέρνοντας άδεια ποτήρια, μεταχειρισμένες χαρτοπετσέτες κλπ.

Σέρβιτόρους για την περιφορά των ζεστών.

Είναι πολύ βασικό να προυπολογιστεί με μεγάλη προσοχή το προσωπικό που θα χρησιμοποιηθεί, ώστε να αποφευχθούν λάθη που θα φανούν εκ των υστέρων.

ΤΟ ΣΩΣΤΟ ΣΕΡΒΙΣ

Η σωστή λειτουργία μιας επιχείρησης catering βασίζεται:

Στην εμπειρία και στις γνώσεις του προσωπικού

Στην ποιότητα των προσφερόμενων ειδών

Στην καλή ατμόσφαιρα που επικρατεί στον χώρο, η οποία εξαρτάται από τους δύο προαναφερθέντες παράγοντες

Στον εξοπλισμό και την διακόσμηση

Στην συνάρτηση τιμών και προσφερόμενων ειδών

2.4.1. Οι βασικοί κανόνες του επαγγελματία σερβιτόρου:

- Όλα εξαρτώνται από την προετοιμασία, προβλέποντας σωστά και τα πιο απίθανα που μπορεί να συμβούν. Λόγου χάρη, πρέπει να έχουμε πάνω μας μερικά μαχαιροπήρουνα σε περίπτωση που κάποιο μαχαίρι ή πηρούνι προσκεκλημένου πέσει κάτω.
- Καθαρίζουμε σχολαστικά τα σκεύη που θα χρησιμοποιήσουμε.
- Πριν αρχίσει το σέρβις, βεβαιωνόμαστε ότι έχουμε στυλό, ανοιχτήρι φιαλών και σπίρτα.
- Πριν αρχίσει το σέρβις, ελέγχουμε το στρώσιμο των τραπεζιών, αλλά και την τοποθέτηση των τραπεζιών.
- Έχουμε πάντα πρόχειρα finger bowls, ώστε αν χρειαστεί να έχουμε να προσθέσουμε μόνο χλιαρό νερό. Μεταχειριζόμαστε τα finger bowls όσο συχνότερα μπορούμε. Η συχνή χρήση τους, δίνει στον καλεσμένο την αίσθηση ενός διαφορετικού σέρβις.
- Μαθαίνουμε λεπτομέρειες για τις παρασκευές που σερβίρουμε και τις παρουσιάζουμε όσο καλύτερα γίνεται.
- Φροντίζουμε την προσωπική καθαριότητα μας (ξύρισμα, κομμένα νύχια, καθαρά ρούχα, γυαλισμένα παπούτσια).
- Το χαμόγελο και η καλή διάθεση αντανακλώνται στους πελάτες.
- Προσφέρουμε απλόχερα το χαμόγελο μας. Αποτελεί το μεγαλύτερο όπλο μας.
- Καλωσορίζουμε ζεστά τον πελάτη μας.

- Κρατάμε στην μνήμη μας τα ονόματα, τα πρόσωπα και τις προτιμήσεις των πελατών. Τους απευθύνουμε χαιρέτισμο προσφωνώντας τους με το επίθετο τους και πάντοτε στον πληθυντικό.
- Δεν χαιρετάμε έναν πελάτη αποκαλώντας τον με το όνομα του, όταν συνοδεύεται με παρέα.
- Πρέπει να είμαστε εχέμυθοι και να μην εκμυστηρευόμαστε ποτέ σε κάποιον πελάτη κάτι που ακούσαμε ή είδαμε. Αποστασιοποιούμαστε απ' οτιδήποτε έχει σχέση με το κουτσομπολιό.
- Δεν δείχνουμε ποτέ ιδιαίτερη προτίμηση σε κάποιον προσκεκλημένο και δεν συμμετέχουμε σε μια συζήτηση αν δεν μας απευθύνουν τον λόγο.
- Δείχνουμε ενδιαφέρον σε οτι μας λέει ο πελάτης και δεν διαφωνούμε ποτέ.
- Είμαστε ιδιαίτερα ευγενικοί και πρόθυμοι με τις κυρίες χωρίς να γινόμαστε φορτικοί και αδιάκριτοι.
- Δεν συνομιλούμε μέσα στην αίθουσα με συναδέλφους μας. Αν είναι απαραίτητο, μιλάμε ψιθυριστά.
- Μιλάμε ψιθυριστά στο τηλέφωνο. Αν το τηλεφώνημα είναι για κάποιον πελάτη μας, ποτέ δεν απαντάμε αμέσως οτι είναι εκεί. Λέμε σε όποιον καλεί οτι θα κοιτάξουμε και ρωτάμε τον πελάτη μας αν θέλει να απαντήσει.
- Απαντάμε όσο πιο σύντομα μπορούμε με ήρεμη και γλυκιά φωνή, όση δουλειά και να έχουμε.
- Αποφεύγουμε τις απότομες μονολεκτικές απαντήσεις.
- Πρέπει να είμαστε ταχείς στην εξυπηρέτηση και σχολαστικοί στους κανόνες του καλού σερβίς.
- Πρέπει να παρουσιάζουμε τα φαγητά ή τα ποτά ήρεμα, δημιουργώντας μια ατμόσφαιρα λιτότητας και καλού γουστού.
- Οι τρόποι μας αντικατοπτρίζονται στα σχόλια των πελατών προς την εταιρία catering που εργαζόμαστε.
- Ποτέ δεν δείχνουμε βιασύνη ή ανυπομονεσία και ιδιαίτερα όταν σερβίρουμε. Ο πελάτης επηρεάζεται και μπορεί να αρνηθεί το σέρβις μας δυσαρεστημένος.
- Ποτέ δεν χρησιμοποιούμε ποτήρια ή φλυτζάνια που μόλις έχουν βγει απο το πλυντήριο.
- Μαζεύουμε απο τα τραπέζια τα κουβέρ που περισσεύουν.

- Σερβίρουμε απο δεξιά αν σερβίρουμε το φαγητό σε πιάτα, και απο αριστερά αν σερβίρουμε απο πιατέλα.
- Αν σερβίρουμε απο πιατέλα, αυτή πρέπει να είναι 2 εκατοστά πιο ψηλά απο το πιάτο και 2 εκατοστά μέσα στο πιάτο. Αν σερβίρουμε απο ψηλά ή μακριά, υπάρχουν πολλές πιθανότητες να λερώσουμε τον πελάτη.
- Μαζεύουμε τα άδεια πιάτα πάντα απο δεξιά.
- Όταν δεν σερβίρουμε, μένουμε σε απόσταση απο το τραπέζι των πελατών. Η στάση μας πρέπει να είναι ευθυτενής με τα χέρια πίσω και τα πόδια να σχηματίζουν V.
- Αν αντιληφθούμε οτι κάποιος πελάτης που δεν ανήκει στο πόστο μας, χρειάζεται κάτι, πάντοτε τον βοηθάμε.
- Αλλάζουμε σταχτοδοχείο, όταν κάποιος πελάτης σβήσει ένα τσιγάρο. Ένα γεμάτο σταχτοδοχείο δείχνει έλλειψη διάθεσης για εξυπηρέτηση.
- Δεν κάνουμε διακρίσεις ανάμεσα στους πελάτες μας. Τους εξυπηρετούμε όλους με τον ίδιο τρόπο.
- Όταν πάμε να σερβίρουμε ένα τραπέζι, το πλησιάζουμε απο το πλάι. Δείχνει φινέτσα και εμπειρία.
- Ο καλός σερβιτόρος εργάζεται νοητικά και όχι σωματικά.
- Ανοίγουμε την φιάλη του νερού ή του κρασιού πάντοτε μπροστά στον πελάτη.
- Αν πρόκειται να σερβίρουμε ζεστά edésματα, ζεσταίνουμε πάντα τα πιάτα.
- Αν το menu σε ενα δείπνο περιλαμβάνει καναπέ, τότε τα τοποθετούμε στο τραπέζι λίγο πριν έρθουν οι πελάτες.
- Αν ένα σκεύος πέσει απο το τραπέζι, το αντικαθιστούμε αμέσως.
- Αν προβλέπουμε οτι μια παραγγελία θα καθυστερήσει για οποιονδήποτε λόγο, ενημερώνουμε αμέσως τον πελάτη. Πιθανότατα να θελήσει να αλλάξει την παραγγελία ή να πιεί μέχρι να έρθει η ώρα του φαγητού.
- Μια αίθουσα ανοίγει 15-20 λεπτά αργότερα απο την ώρα που αναγράφεται στην πρόσκληση.
- Το σερβίρισμα αρχίζει ακόμη και αν έχουν καθυστερήσει κάποιοι καλεσμένοι. Αυτό δεν συμβαίνει μόνο στην περίπτωση που έχει καθυστερήσει το τιμώμενο πρόσωπο.
- Οι γυναίκες προηγούνται στο σερβίρισμα φαγητού και ποτού. Στο μάζεμα των πιάτων δεν υπάρχει πρωτόκολλο.

- Η διάρκεια του γεύματος δεν πρέπει να υπερβαίνει την μιάμιση ώρα. Αν υπερβεί αυτό το χρόνο θεωρείται κουραστικό.
- Δεν παίρνουμε ή δεν αλλάζουμε πιάτα αν δεν έχουν τελειώσει όλοι οι καλεσμένοι.
- Δεν κρατάμε πολλά πιάτα μαζί. Δύο πιάτα στο αριστερό χέρι και ένα στο δεξιό δείχνουν επαγγελματισμό.
- Φροντίζουμε πάντα το φαγητό που σερβίρουμε να είναι ζεστό.
- Κάνουμε όλες τις μεταφορές των σκευών με δίσκο.
- Πιάνουμε τα ποτήρια πάντοτε χαμηλά, ώστε τα δαχτυλά μας να μην αγγίζουν το χείλος τους.
- Ποτέ δεν βάζουμε τα δάχτυλα μας μέσα στα πιάτα που μεταφέρουμε.
- Λίγη ώρα μετά το σερβίρισμα ρωτάμε τους πελάτες μας εάν είναι ευχαριστημένοι, ώστε να μπορούμε να διορθώσουμε γρήγορα κάποιο λάθος.
- Προτού σερβίρουμε το επιδόρπιο αποσπυρούμε το αλατοπίπερο, λαδόξυδο, κλπ.
- Δεν εγκαταλείπουμε τους πελάτες μας μετά το σέρβις.
- Αντιμετωπίζουμε τυχόν λάθη μας με αίσθημα υπευθυνότητας, λύπης και αν υπάρχει το περιθώριο με λεπτή αίσθηση του χιούμορ.
- Αν λερώσουμε κάποιον πελάτη κατά λάθος, του ζητάμε συγνώμη και προθυμοποιούμαστε να του πληρώσουμε τον λογαριασμό του καθαριστηρίου.
- Χειριζόμαστε τα παράπονα με ιδιαίτερη προσοχή. Ο πελάτης έχει πάντα δίκιο, με εξαίρεση κάποιες περιπτώσεις, όπως π.χ. αν είναι μεθυσμένος.
- Αν κάποιος πελάτης παραποεθεί για το φαγητό, του το αντικαθιστούμε αμέσως.
- Σε τυχόν άσχημη παρατήρηση του πελάτη, αντιδρούμε πάντα ήπια.
- Δεν ξεχνάμε ποτέ ότι διαχειριζόμαστε την φήμη και την περιουσία κάποιου άλλου.
- Φροντίζουμε και μεταχειριζόμαστε τα έπιπλα και τα σκεύη του χώρου εργασίας σαν να είναι δικά μας.
- Φέρνουμε εις πέρας μια διαδικασία που πέφτει στην αντίληψη μας, και δεν την αποφεύγουμε προκειμένου να την αναλάβει κάποιος συνάδελφος μας.
- Ακόμα και αν η εργασία μας κάποιες φορές μας φαίνεται μονότονη και κουραστική, δεν σημαίνει ότι δεν πρέπει να την κάνουμε με την ίδια ευσυνειδησία.
- Το να προσφέρουμε σωστά τις υπηρεσίες μας είναι επαγγελματισμός. Και ασφαλώς είναι κάτι που σίγουρα και σύντομα θα μας αναγνωριστεί.

- Στις συζητήσεις μας με συναδέλφους και προϊσταμένους, αποφεύγουμε και το παραμικρό ψέμα. Είναι βέβαιο ότι θα το συναντήσουμε μπροστά μας.

Κεφάλαιο 3ο

Περιεχόμενα

3.3.1. Έννοια- Άσκηση υγειονομικού ελέγχου.....σελ.60	σελ.60
3.3.2 Φορείς- Αρμόδια όργανα.....σελ.61	σελ.61
3.4.1. Φορέας χορήγησης της άδειας.....σελ.64	σελ.64
3.4.2. Χορήγηση άδειας.....σελ.67	σελ.67
3.4.3. Ανανέωση – Αντικατάσταση της άδειας.....σελ.68	σελ.68
3.7.1. Ο αναγκαστικός νόμος 2520/1940.....σελ.76	σελ.76
3.9.1. Το οίκημα.....σελ.79	σελ.79
3.9.2. Πυρασφάλεια οικήματος.....σελ.80	σελ.80
3.9.3. Αερισμός.....σελ.80	σελ.80
3.9.4. Φωτισμός.....σελ.81	σελ.81
3.9.5.Αποχέτευση.....σελ.81	σελ.81
3.9.836. Αποχωρητήριασελ.82	σελ.82
3.9.7. Χώρος και τρόπος πλύσεως σκευών.....σελ.83	σελ.83
3.9.8. Αποθήκες.....σελ.83	σελ.83
3.9.9. Συντήρηση τροφίμων.....σελ.84	σελ.84
3.9.10. Καθαριότητα των χώρων.....σελ.84	σελ.84
3.9.11. Προσωπικό.....σελ.85	σελ.85
3.10.1 Το Ελληνικό νομοθετικό πλαίσιο.....σελ.86	σελ.86
3.13.1 Διοικητικές κυρώσεις.....σελ.90	σελ.90
3.13.2 Ποινικές κυρώσεις.....σελ.91	σελ.91

3.1 ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ < Υ.Δ > που αφορούν τα ξενοδοχεία και τα εστιατόρια.

Η υγειονομική διάταξη είναι μια επιταγή γενικής φύσεως η οποία εκδίδεται από τον Υπουργό Υγείας Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, μετά από εξουσιοδότηση νόμου και έχει ως σκοπό την προστασία της Δημόσιας Υγείας. Η Υ.Δ ισχύει ως νόμος μέσα στα όρια της Επικράτειας, εφόσον δημοσιευτεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ρυθμίζοντας έτσι τη συμπεριφορά των πολιτών, οι οποίοι διατάσσονται με απειλή ποινής, να κάνουν αυτό που επιβάλλεται, για την επίταξη του παραπάνω σκοπού.

Εκτός της πρωτεύουσας, υγειονομικές διατάξεις μπορούν να εκδώσουν και οι νομάρχες. Οι διατάξεις αυτές έχουν τοπικό χαρακτήρα δηλαδή ισχύουν στα όρια του νόμου, εκδίδονται από τον οικείο Νομάρχη και δημοσιεύονται στην εφημερίδα Κυβερνήσεως μετά από έγκριση του Υπουργού Υγείας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, ο οποίος μπορεί να τις τροποποιεί ή και να τις καταργεί.

Τυπικά η Υ.Δ αποτελεί διοικητική πράξη γιατί εκδίδεται από όργανο εκτελεστικής εξουσίας, Υπουργό ή Νομάρχη, στην ουσία όμως είναι νόμος και μάλιστα ποινικός γιατί περιέχει κανόνες δικαίου με τους οποίους επιβάλλονται πρόσθετες υποχρεώσεις στους πολίτες με τη μορφή των επιταγών ή των απαγορεύσεων.

Απευθύνονται σε όλους τους πολίτες ή σε μια κατηγορία πολιτών, ενώ απαγορεύεται η εξαίρεση ορισμένων προσώπων από τις υποχρεώσεις που αυτές προβλέπουν.

Η τυπική δύναμη των διατάξεων αυτών αρχίζει από την δημοσίευσή τους, ενώ η ουσιαστική μετά παρέλευση 15 ημερών από αυτή (Α.Ν. 2520/40), εκτός αν ειδικοί λόγοι επιβάλλουν την έναρξη ισχύος αργότερα, οπότε αυτό αναφέρεται ρητά στην Υ.Δ. Όταν οι διατάξεις εκδίδονται από τους Νομάρχες είναι δυνατόν σε κατεπείγουσες περιπτώσεις να οριστεί δι' αυτών, ότι ισχύουν από τη δημοσίευσή τους.

Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται η αναδρομική ισχύς της Υ.Δ, έτσι από την κατάργηση των υγειονομικών διατάξεων διατηρείται το αξιόποινο των παραβάσεων, που έγιναν κατά τη διάρκεια της ισχύος τους. Η κατάργηση, τροποποίηση και

συμπλήρωση των Υ.Δ γίνεται με νεότερες που εκδίδονται κατά τον ίδιο τρόπο. Όταν οι Υ.Δ. δημιουργού δαπάνες σε βάρος δήμου ή κοινότητας, προσυπογράφονται από τον Υπουργό Εσωτερικών.

Νομοθετική εξουσιοδότηση στον αρμόδιο Υπουργό ή Νομάρχη για την έκδοση των παραπάνω διατάξεων παρέχει το άρθρο 2 του Α.Ν.2520/40. Σύμφωνα μάλιστα με το άρθρο 1 του ίδιου νόμου επιτρέπεται η έκδοση αυτών για την επιβολή μέτρων, που αποβλέπουν στην πρόληψη και καταπολέμηση των επιδημικών νόσων και γενικά στην προστασία της Δημόσιας Υγείας.

Ειδικότερα τα μέτρα που επιβάλλονται με τις Υ.Δ. πρέπει να αποβλέπουν στην εξασφάλιση της ύδρευσης και αποχέτευσης, στην συλλογή, αποκομιδή, και διάθεση των απορριμάτων, στην εξυγίανση των χώρων, που μπορούν να γίνουν εστίες ανάπτυξης μολυσματικών νόσων, στην υγιεινή γενικά και καθαριότητα των κατοικιών, ξενοδοχείων, εργοστασίων, καταστημάτων, των δημοσίων ή κοινόχρηστων χώρων, στην υγιεινή κατάσταση και καθαριότητα των ατόμων που ασχολούνται στις επιχειρήσεις τροφίμων και ποτών και στα καταστήματα εξυπηρέτησης του κοινού, στην καταλληλότητα των τροφίμων από υγιεινής άποψης.

Υγειονομικές Διατάξεις που δεν βρίσκονται στα πλαίσια που ορίζει ο νόμος ή είναι αντίθετες με το Σύνταγμα, Νόμο ή Διάταγμα, κρίνονται ως ανίσχυρες, οι δε διοικητικές πράξεις που εκδίδονται στηριζόμενες σε αυτές, είναι άκυρες. Δεν μπορούν επίσης να επιβάλλουν περιορισμούς ή υποχρεώσεις, που σύμφωνα με το Σύνταγμα αρμόδιοι φορείς είναι άλλοι.

3.2. ΕΦΑΡΜΟΓΗ Υ.Δ. - βεβαίωση παραβάσεων

Η εφαρμογή της Υ.Δ. εξασφαλίζεται με τις ποινικές κυρώσεις τις οποίες επιβάλλει στους παραβάτες το αρμόδιο δικαστήριο.

Οι κυρώσεις που επιβάλλονται ορίζονται από το άρθρο 3 του Α.Ν.2520/40 όπως τούτο αντικαταστάθηκε από το Νόμο 290/1943, ως εξής :*Εκείνος ο οποίος από πρόθεση παραβαίνει επιτακτική ή απαγορευτική υγειονομική διάταξη εξ όσων αναλυτικά αναφέρονται στο άρθρο 3 του Ν. 2520/40, τιμωρείται με φυλάκιση μέχρι τριών μηνών ή με χρηματική ποινή μέχρι τρία εκατομύρια δρχ. ή και με τις δύο ποινές. Σε περίπτωση υποτροπής τα ανωτέρω όρια των ποινών διπλασιάζονται.* Εφαρμογή ως προς τις χρηματικές ποινές μπορεί να τύχει και το άρθρο 57 του ποινικού κώδικα.

Κυρώσεις επιβάλλονται επίσης και σε εκείνον ο οποίος παραβιάζει τις διατάξεις που επιβάλλουν απαγόρευση λειτουργίας και το κλείσιμο του καταστήματος, εργαστηρίου ή εργοστασίου, ή απαγόρευση άσκησης του επαγκέλματος.

Οι Υ.Δ. ελέγχονται από τα δικαστήρια και το Συμβούλιο Επικρατείας, το οποίο μπορεί να τις ακυρώσει για αναρμοδιότητα της εκδούσας Αρχής, παράλειψη ουσιώδους τύπου κλπ. Αντίθετα τα ποινικά δικαστήρια περιορίζονται μόνο στην έρευνα της νομιμότητας αυτών.

Η εκτέλεση των Υ.Δ. μπορεί να ανατεθεί στα αστυνομικά, υγειονομικά, ή άλλα δημόσια όργανα.

Οι παραβάσεις των Υ.Δ. βεβαιώνονται και με εκθέσεις των γιατρών και των αρμόδιων υγειονομικών οργάνων, χωρίς τη σύμπραξη γραμματέως ή αστυνομικού οργάνου. Κατόπιν δε ένορκης εξέτασης από την Αστυνομική Αρχή του συντάξαντος την έκθεση, διαβιβάζονται από αυτή χωρίς αναβολή στο δημόσιο κατήγορο. Είναι δυνατόν οι εκθέσεις να διαβιβαστούν και απευθείας στον δημόσιο κατήγορο αλλά στην περίπτωση αυτή η ένορκη εξέταση του συντάκτου της έκθεσης γίνεται από το δημόσιο κατήγορο, κοινοποιείται δε αντίγραφο αυτής και στην αρμόδια αστυνομική αρχή.

Οι παραβάσεις αυτές σύμφωνα με τις δικονομικές διατάξεις εισάγονται σε δίκη μέσα σε 15 ημέρες από την υποβολή της μνητήριας αναφοράς, συντέμνοντας στο

μισό τη νόμιμη προθεσμία προς κλήτευση στο ακροατήριο των κατηγορουμένων και των μαρτύρων. Σε περίπτωση αναβολής της δίκης το δικαστήριο ορίζει στην ίδια απόφαση της αναβολής άλλη ρητή δικάσιμο μέσα σε 20 ημέρες από την αναβολή, χωρίς νέα κλήτευση των παρόντων κατηγορουμένων και μαρτύρων. Στις παραβάσεις που καταλαμβάνονται <<επ' αυτοφώρω>> εφαρμόζονται και οι διατάξεις <<περί εκδικάσεως πλημμελημάτων τινών επ' αυτοφώρω>>.

ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

3.1.1. Έννοια –Άσκηση Υγειονομικού ελέγχου

Σύμφωνα με το άρθρο 1 της Υ.Δ. Α1β/8577/83 **Υγειονομικός Έλεγχος** είναι η λεπτομερής εξέταση που γίνεται από τις αρμόδιες υγειονομικές υπηρεσίες, η οποία δεν περιορίζεται μόνο στα τρόφιμα ζωικής ή φυτικής προέλευσης και στα ποτά, αλλά επεκτείνεται και στα αντικείμενα, τους χώρους και τις εγκαταστάσεις που παρουσιάζουν υγειονομικό ενδιαφέρον, για να διαπιστωθούν τυχόν δυσμενείς επιδράσεις στη δημόσια υγεία και στο περιβάλλον γενικότερα.

Κατά τον υγειονομικό έλεγχο που γίνεται βάσει της παραπάνω διάταξης εξετάζεται από αρμόδιους υπαλλήλους, αν τηρούνται οι κανόνες υγιεινής, οι οποίοι μπορεί να προβλέπονται από υπουργικές αποφάσεις, υγειονομικές διατάξεις, προεδρικά διατάγματα, διοικητικές συμφωνίες κλπ. Όταν αυτοί δεν τηρούνται δημιουργούνται υγειονομικά προβλήματα και κινδυνεύει η Δημόσια Υγεία. Σκοπός επομένως του υγειονομικού ελέγχου είναι η προστασία της Δημόσιας Υγείας, συμβάλλοντας έτσι στην άνοδο του βιοτικού επιπέδου του κοινωνικού συνόλου. Ενεργείται είτε **προληπτικά** (έκδοση αδειών, περιοδικές επιθεωρήσεις τακτικές ή έκτακτες) είτε **κατασταλτικά** με υποδείξεις, την επιβολή δικαστικών και διοικητικών μέτρων στους υπαίτιους και στους κατ' επανάληψη παραβάτες υγειονομικών διατάξεων.

Στο άρθρο 2 της παραπάνω διάταξης, περιγράφονται αναλυτικά οι χώροι, μέσα κλπ. που ασκείται τακτικά ή έκτακτα ο υγειονομικός έλεγχος, πέραν των τροφίμων και των ποτών. Συγκεκριμένα ασκείται:

Στους χώρους και τα μέσα:

- Παραγωγής
- Επεξεργασίας
- Βιομηχανοποίησης
- Εμπορίας
- Διακίνησης
- Αποθήκευσης
- Συντήρησης
- Πώλησης
- Κατανάλωσης τροφίμων και ποτών

3.3.2 ΦΟΡΕΙΣ-ΑΡΜΟΔΙΑ ΟΡΓΑΝΑ

Σύμφωνα με το άρθρο 3 της Υ.Δ. Α1β/8577/83 αρμόδιος φορέας για την άσκηση του υγειονομικού ελέγχου είναι η Διεύθυνση Δημόσιας Υγεινής του Υπουργείου Υγείας Πρόνοιας.την παρακολουθήση και την εποπτεία εφαρμογής του Υγειονομικού και Κανονισμού έχει ο Διευθυντής αυτής, ο οποίος όταν κρίνει σκόπιμο ασκεί ο ίδιος τον υγειονομικό έλεγχο, αλλιώς το έργο αυτό το αναθέτει στους αρμόδιους υπαλλήλους της παραπάνω Διεύθυνσης.

Όταν όμως πρόκειται για τρόφιμα ζωικής προέλευσης, αρμόδιος φορέας για τον παραπάνω έλεγχο είναι η Διεύθυνση Κτηνιατρικής Δημόσιας Υγεινής του Υπουργείου Γεωργίας.

Οι υπάλληλοι που διενεργούν τον υγειονομικό έλεγχο, πρέπει να είναι υγειονομικοί και να γνωρίζουν το αντικείμενο πολύπλευρα. Σύμφωνα με την ειδική για τον υγειονομικό έλεγχο διάταξη, ο έλεγχος αυτός αποτελεί καθήκον των ειδικευμένων στο αντικείμενο αυτό Υγειονομικών υπαλλήλων, δηλ.των υυγειονολόγων ιατρών,Ιατρών Αγροτικής Ασφαλίσεως και Εποπτών Δημόσιας Υγείας, ανεξάρτητα αν αυτοί συνοδεύονται ή όχι από αστυνομικά όργανα.

Εξάλλου σύμφωνα με το άρθρο 4 της Υ.Δ. Α1β/8577/83 η αρμοδιότητα άσκησης του Υγειονομικού Ελέγχου, ανήκει στους υγειονομικούς υπαλλήλους της Διεύθυνσης Δημόσιας Υγεινής του Υπουργείου Υ.Π. και των Υγειονομικών

Υπηρεσιών των Νομαρχιών ή προκειμένου για την Νομαρχία Αττικής, των διαμερισμάτων αυτής.

Όταν όμως πρόκειται για τρόφιμα ζωικής προέλευσης και τους χώρους όπου αυτά παρασκευάζονται, επεξεργάζονται, συσκευάζονται, αποθηκεύονται και συντηρούνται, η παραπάνω αρμοδιότητα ανήκει και στους Κτηνιάτρους των Κτηνιατρικών υπηρεσιών του Υπουργείου Γεωργίας και της Αστυνομικτηνιατρικής Υπηρεσίας του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης.

Οι αρμόδιοι υγειονομικοί υπάλληλοι μπορούν να συνεργαστούν και με υπαλλήλους άλλων κρατικών φορέων όπως Αστυνομικών Αρχών, υπηρεσιών Κτηνιατρικής, Εμπορίου, Ε.Ο.Τ κλπ. Στην περίπτωση αυτή οι Επόπτες Δημ. Υγείας και οι Υγειονολόγοι γιατροί έχουν την ευθύνη για τη σωστή διεξαγωγή ελέγχου. Αν όμως συμπράτουν σ'αυτόν και κτηνίατροι των αρμόδιων υπουργείων και πρόκειται για τρόφιμα ζωικής προέλευσης, τότε η ευθύνη ανήκει στους ειδικούς αυτούς επιστήμονες.

Ο υγειονομικός έλεγχος στους υπαίθριους χώρους και στους πλανόδιους πωλητές τροφίμων ασκείται και από τα όργανα των οικείων Αστυνομικών Αρχών ή της Αστυνομίας του οικείου οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Δεν αποκλείεται, σε εξαιρετικές περιπτώσεις κατά τις οποίες λόγω τόπου και χρόνου είναι αδύνατη η παρουσία του Υγειονομικού Οργάνου, ώστε να επιληφθεί της διαπίστωσης υγειονομικής παράβασης, ο βαθμοφόρος Αστυνομικός, με την ιδιότητα του γενικού ανακριτικού υπαλλήλου, να υποχρεωθεί να διαπιστώσει την παράβαση εφόσον δεν απαιτούνται για τούτο ειδικές γνώσεις υγειονομικής και να τις βεβαιώσει.

Τέλος χημικοί υπάλληλοι του Υπουργείου Εμπορίου, οι οποίοι ασκούν έλεγχο τροφίμων και ποτών, εφαρμόζοντας τις σχετικές διατάξεις του Κώδικα Τροφίμων και της Αγορανομικής νομοθεσίας, μπορούν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους να εφαρμόσουν και τις σχετικές Υγειονομικές Διατάξεις αν διαπιστώσουν αντίστοιχες παραβάσεις.

3.4. ΑΔΕΙΕΣ ΙΔΡΥΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Ορισμοί:

Το άρθρο 5 της Υ.Δ. Α1β/8577/83 καθορίζει την έννοια του καταστήματος και εργαστηρίου ή εργοστασίου υγειονομικού ενδιαφέροντος. Έτσι :

1. **Καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος** θεωρεί εκείνα στα οποία γίνεται παρασκευή ή και διάθεση σε πελάτες, ανεξάρτητα αν είναι καθισμένοι, όρθιοι ή περστικοί , φαγητών ή γλυκισμάτων ή οποιουδήποτε άλλου παρασκευάσματος τροφίμων ή ποτών. Επεκτείνεται όμως ο χαρακτηρισμός του καταστήματος ως υγειονομικού ενδιαφέροντος και σε εκείνα που χρησιμοποιούνται για αποθήκευση ή συντήρηση ή εμπορία κάθε είδους τροφίμων ή ποτών, καθώς και στα καταστήματα που προσφέρουν υπηρεσίες από τις οποίες μπορεί να προκληθεί βλάβη στη δημόσια υγεία.

2. **Εργαστήρια ή εργοστάσια υγειονομικού ενδιαφέροντος** θεωρεί εκείνα στα οποία γίνεται η Παρασκευή, επεξεργασία, συσκευασία και κάθε άλλο είδος χειρισμού τροφίμων ή ποτών, χωρίς όμως τα προϊόντα αυτά να διαθέτουν απευθείας στο καταναλωτικό κοινό. Στα παραπάνω συμπεριλαμβάνονται επίσης και τα εργαστήρια ή εργοστάσια που παρασκευάζουν χάρτινα ή πλαστικά ή από οποιοδήποτε άλλο υλικό, είδη τα οποία προορίζονται να χρησιμοποιηθούν για μια μόνο φορά ως περιέκτες τροφίμων ή ποτών, ή ως μέσα ατομικής υγιεινής.

Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων, εργαστηρίων και εργοστασίων υγειονομικού ενδιαφέροντος.

Βασική προϋπόθεση για τη λειτουργία ενός των παραπάνω, είναι η άδεια ίδρυσης και λειτουργίας του. Θέματα σχετικά όπως ο φορέας χορήγησης, υποκείμενα της άδειας, διάρκεια ισχύος κλπ. ρυθμίζονται από το άρθρο 6 της Υ.Δ. Α.Ν.2520/1940 και σχετικές μεταγενέστερες διατάξεις. Ειδικότερα :

3.4.1 ΦΟΡΕΑΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΑΔΕΙΑΣ

Σύμφωνα με το άρθρο 10 του Α.Ν. 2520/1940 και του άρθρου 6 της παραπάνω υγειονομικής διάταξης, η άδεια ίδρυσης και λειτουργίας καταστήματος ή εργαστηρίου ή εργοστασίου υγειονομικού ενδιαφέροντος χορηγείται από την οικεία Αστυνομική Αρχή μετά από σύμφωνη γνώμη της αρμόδιας Υγειονομικής Επιτροπής ή αν δεν προβλέπεται από το νόμο τέτοια Επιτροπή, της αρμόδιας Υγειονομικής Υπηρεσίας ότι πληρούνται οι όροι, των σχετικών Υγειονομικών Διατάξεων.

Όμως, το προεδρικό διάταγμα με αριθμό 552/10-10-1989, μεταβίβασε την αρμοδιότητα χορήγησης της άδειας ίδρυσης στους οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, εφόσον κάθε ένας από αυτούς αναλάβει την αρμοδιότητα αυτή, με απόφαση του οικείου δημοτικού ή κοινοτικού συμβουλίου, η οποία εγκρίνεται από το Νομάρχη και κοινοποιείται στο Υπουργείο Εσωτερικών και στην οικεία Αστυνομική Διεύθυνση.

Στην παραπάνω κατηγορία υπάγονται τα καταστήματα που αναφέρονται στην παρ.1 του Π.Δ. 180/1979 όπως αυτό που τροποποιήθηκε με μεταγενέστερες διατάξεις, δηλαδή τα κέντρα διασκέδασης, τα καταστήματα στα οποία προσφέρονται κυρίως οινοπνευματώδη ποτάγια άμεση κατανάλωση εντός αυτών, τα καφενεία, τα αναψυκτήρια, οι πιτσαρίες κλπ.

Σήμερα σύμφωνα με τις νέες νομοθετικές ρυθμίσεις που αφορούν τις αρμοδιότητες Δήμων και Κοινοτήτων όπως το άρθρο 24 του Π.Δ.410/1995 κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο νόμου, με τίτλο "Δημοτικός και Κοινοτικός Κώδικας" των ισχυουσών διατάξεων του Δημοτικού και Κοινοτικού κώδικα όπως τροποποιήθηκαν και συμπληρώθηκαν Ν.2218/1994, Ίδρυση Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, τροποποίηση για την πρωτοβάθμια αυτοδιοίκηση κλπ. , **η χορήγηση αδειών ίδρυσης και λειτουργίας** όλων των καταστημάτων και επιχειρήσεων, οι όροι λειτουργίας των οποίων καθορίζονται από υγειονομικές διατάξεις, αποτελεί μια από τις αρμοδιότητες της τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου βαθμού. Ειδικότερα το άρθρο 11 αναφέρει ρητά ότι η άδεια ίδρυσης και λειτουργίας των καταστημάτων και επιχειρήσεων, οι όροι λειτουργίας των οποίων καθορίζονται από την Α1β/8577/1983 Υγειονομική Διάταξη, καθώς και η άδεια εγκατάστασης και λειτουργίας

θεάτρων,κινηματογράφων κλπ,**χορηγείται από τον Δήμαρχο**, ή τον Πρόεδρο της Κοινότητας, ύστερα από απόφαση του οικείου δημοτικού ή κοινοτικού συμβουλίου, που εκδίδεται μετά από προέλεγχο του σχετικού αιτήματος του ενδιαφερομένου.

Με το ίδιο άρθρο οι ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις για τη χορήγηση αδειών ίδρυσης και λειτουργίας όλων των καταστημάτων και επιχειρήσεων καθώς επίσης και οι διατάξεις του Π.Δ.180/1979 που αφορούν τους όρους λειτουργίας καταστημάτων πωλήσεως οινοπνευματωδών ποτών και κέντρων διασκεδάσεως όπως αυτές τροποποιήθηκαν και συμπληρώθηκαν μεταγενέστερα εξακολουθούν να ισχύουν.

Μπορούν όμως να τροποποιηθούν ή να συμπληρωθούν με αντίστοιχες αποφάσεις και αντίστοιχα Προεδρικά Διατάγματα που εκδίδονται με πρόταση των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Τάξης και Υγείας και Πρόνοιας. Εφεξής σύμφωνα πάλι με τη ρύθμιση του άρθρου αυτού όπου στις παραπάνω Υ.Δ. καθώς επίσης στον Α.Ν. 2520/40 στον Υγειονομικό Κανονισμό κατά το μέρος που αυτός εξακολουθεί να ισχύει, για θέματα χορήγησης ή ανάκλησης ή αφαίρεσης αδειών ή σφράγισης των καταστημάτων αναφέρεται Αστυνομική Αρχή ή Υπουργός Δημόσιας Τάξης, νοείται το οικείο δημοτικό ή κοινοτικό συμβούλιο το οποίο λαμβάνει τη σχετική απόφαση το λιγότερο σε 30 μέρες από τότε που πληρούνται οι αντίστοιχες νόμιμες προϋποθέσεις. Εξαιρέση αποτελούν οι αποφάσεις για την προσωρινή αφαίρεση των αδειών λειτουργίας των παραπάνω καταστημάτων, οι οποίες εκδίδονται από τον δήμαρχο ή τον πρόεδρο κοινότητας μέσα σε 15 μέρες από την πλήρωση των σχετικών προϋποθέσεων. Υπόχρεοι για την εκτέλεση της απόφασης αυτής είναι ο δήμαρχος ή ο πρόεδρος της κοινότητας.

Η παράβαση των παραπάνω διατάξεων αποτελεί σοβαρή παράβαση καθήκοντος και τιμωρείται σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις του Δημοτικού και Κοινοτικού Κώδικα και το άρθρο 259 του Ποινικού Κώδικα.

Έτσι με τις παραπάνω νέες νομοθετικές ρυθμίσεις τόσο η άδεια ίδρυσης όσο και η άδεια λειτουργίας των προαναφερομένων καταστημάτων, χορηγείται από τον Δήμαρχο ή τον Πρόεδρο της Κοινότητας μετά από σύμφωνη απόφαση του Δημοτικού ή του Κοινοτικού Συμβουλίου, αφού γίνει προέλεγχος και εξεταστεί από αυτό ότι συντρέχουν οι ισχύοντες κάθε φορά υγειονομικές και άλλες διατάξεις και ιδιαίτερα αυτές που αναφέρονται στις χρήσεις γής, τους όρους δόμησης, την

προστασία του φυσικού, πολιτιστικού και δομημένου περιβάλλοντος και τη δασική νομοθεσία.

Για τα κέντρα διασκέδασης δυναμικότητας, άνω των διακοσίων καθισμάτων, χορηγείται αντί άδεια ίδρυσης η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία άδεια εγκατάστασης.

Η παραπάνω άδεια ίδρυσης αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την κίνηση από την Αστυνομική Αρχή της διαδικασίας για την έκδοση από αυτήν της άδειας λειτουργίας.

Από τις διατάξεις του Π.Δ. 180/1979 όπως αυτό τροποποιήθηκε μεταγενέστερα, προκύπτει ότι για τη χορήγηση άδειας λειτουργίας καταστήματος που εμπίπτει σ'αυτό, ο ενδιαφερόμενος πρέπει να υποβάλλει και απόσπασμα ποινικού μητρώου. Έτσι απαγορεύεται η χρήση άδειας :

- Σε καταδικασθέντες τελεσίδικα
- Σε ανήλικους
- Σε στερηθέντες των πολιτικών τους δικαιωμάτων
- Στους κρινόμενους ως επικίνδυνους για τη Δημόσια Τάξη και Ασφάλεια.

Η χορηγηθήσα άδεια ίδρυσης ανακαλείται από τον Δήμαρχο ή τον Πρόεδρο της Κοινότητας ύστερα από απόφαση του διοικητικού ή κοινοτικού συμβουλίου στις ακόλουθες περιπτώσεις :

Αν εκδόθηκε από αναρμόδιο κατά τόπο όργανο

Αν διαπιστωθεί ότι είναι ελαττωματική από της εκδόσεως

Αν ανακληθεί οριστικά η άδεια λειτουργίας

Εξάλλου σύμφωνα με τις διατάξεις του Π.Δ.141/91 προκύπτουν επιπλέον:

Από το άρθρο 134 αυτού, ότι η αστυνομική άδεια ανακαλείται αν ο ενδιαφερόμενος δεν συμμορφώνεται με όρους που τέθηκαν στην άδεια και από την πλήρωση των οποίων εξαρτήθηκε η ισχύς της.

Από το άρθρο 135 αυτού, ότι στις χορηγούμενες αστυνομικές άδειες αναγράφονται τα πλήρη στοιχεία της ταυτότητας του ενδιαφερομένου, και επικολλάται πρόσφατη φωτογραφία του, για να αποκλείεται η χρήση της άδειας από άλλο πρόσωπο.

Άλλωστε και στην Υ.Δ.Α1β/8577/83 αναφέρεται ότι και η Αστυνομική Αρχή επιβάλλει το κλείσιμο καταστήματος λόγω παράνομης λειτουργίας, εφόσον λειτουργεί βάσει άδειας εκδιδόμενης στο όνομα προσώπου που έπαψε να το εκμεταλεύεται, ασκεί δε ποινική δίωξη τόσο κατά του νέου νομέα όσο και κατά του κατόχου της παλιάς άδειας .

Η πρόσφατη Υ.Δ. Υιβ/4352/13-7-94, ορίζει επίσης ότι η άδεια χορηγείται από τους Ο.Τ.Α. μετά από γνωμάτευση ή σύμφωνη γνώμη της Υγειονομικής Υπηρεσίας.

3.4. 2 ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΔΕΙΑΣ

Σύμφωνα με το άρθρο 6 και 4 η άδεια χορηγείται σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα και ισχύει για το κτίριο και τους χώρους για τους οποίους έχει εκδοθεί, χωρίς χρονικούς περιορισμούς με εξαίρεση αυτές που χορηγούνται σύμφωνα με τις διατάξεις περί υπαίθριων επαγγελματών.

Την ίδια απεριόριστη διάρκεια έχουν και αυτές που εκδόθηκαν σύμφωνα με προγενέστερες διατάξεις και ίσχυαν για 10 χρόνια, αρκεί να μην συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού αυτών που προβλέπονται από το άρθρο 11 της παραπάνω διάταξης.

Οι αστυνομικές άδειες σύμφωνα με το άρθρο 135 του Π.Δ. 141/1991, είναι προσωπικές και αμεταβίβαστες εκτός από τις άδειες που οι ισχύουσες σχετικές διατάξεις επιτρέπουν ρητά τη μεταβίβασή τους σε τρίτους. Η χορηγηθείσα άδεια συνεπάγεται για τον κάτοχό της ορισμένα δικαιώματα και υποχρεώσεις που απορέουν από την άσκηση επαγγελματικής τους δραστηριότητας. Επομένως στις ατομικές επιχειρήσεις κυρίως, πρέπει να είναι αυτοπρόσωπη η παρουσία του καταστηματούχου για να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του.

Με όσα προαναφέρθηκαν, λαμβάνοντας υπόψη και την 1011/30/5^α από 26/8/86 διαταγή του Υπουργείου Δ Τάξης, συνάγεται ότι δεν είναι σύννομο να χορηγηθεί άδεια λειτουργίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος σε ενδιαφερόμενο που υπηρετεί στις ένοπλες δυνάμεις ως στρατιώτης, γιατί δεν διασφαλίζεται το απαραίτητο στοιχείο της αυτοπρόσωπης παρουσίας του στο κατάστημα.

Όταν πρόκειται για **εταιρική επιχείρηση** η άδεια εκδίδεται είτε στο όνομα του νομίμως οριζόμενου εκπροσώπου της, είτε της επιχείρησης, στην τελευταία όμως

περίπτωση , η επιχείρηση οφείλει να ορίσει έναν από τους εταίρους της, ως υγειονομικό υπεύθυνο για την τήρηση των υγειονομικών διατάξεων, με πράξη που θα κοινοποιηθεί και στις αρμόδιες υγειονομικές αρχές.

3.4.3. ΑΝΑΝΕΩΣΗ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΔΕΙΑΣ

Η παράγραφος 5 του άρθρου 6 της Α1β/8577/83 Υ.Δ., θεωρεί ίδρυση νέου καταστήματος, για το οποίο απαιτείται νέα άδεια ίδρυσης και λειτουργίας, την **μεταφορά, επέκταση, αλλαγή, μεταβίβαση**, και την **ουσιώδη τροποποίηση** των υγειονομικών όρων λειτουργίας του , εκτός αν διαπιστωθεί ότι η τροποποίηση αυτή επέφερε βελτίωση στις υγειονομικές συνθήκες λειτουργίας του. Στις παραπάνω περιπτώσεις το κατάστημα, εργαστήριο ή εργοστάσιο θεωρείται νέο και χρειάζεται φυσικά νέα άδεια λειτουργίας. Για την ανανέωση της άδειας, ακολουθείται η ίδια διαδικασία του άρθρου 8, σα να πρόκειται για νεοιδρυόμενο κατάστημα. Σε περίπτωση συνταξιοδότησεως ή θανάτου του κατόχου της άδειας, η άδεια λειτουργίας αντικαθίσταται υποχρεωτικά με νέα, η οποία εκδίδεται στο όνομα του νέου δικαιούχου, χωρίς να ακολουθεί η διαδικασία των ισχυουσών διατάξεων. Τούτο όμως δεν ισχύει στην περίπτωση που συνυπάρχει και μεταφορά ή επέκταση, ή αλλαγή ή ουσιώδης τροποποίηση των υγειονομικών όρων λειτουργίας του καταστήματος ή εργαστηρίου, πέρα από τη μεταβίβαση αυτού.

Τα θέματα αποχωρήσεως ή εισόδου των εταίρων στην εταιρία ρυθμίζονται από την παράγραφο 5 του άρθρου 6 Υ.Δ. Α1β/8577/1983. Έτσι η αντικατάσταση για οποιοδήποτε λόγο του εκπροσώπου της εταιρικής επιχείρησης, στο όνομα του οποίου έχει εκδοθεί άδεια λειτουργίας καταστήματος ή εργαστηρίου ή εργοστασίου υγειονομικού ενδιαφέροντος από άλλον συνέταιρο, δεν θεωρείται μεταβίβαση αυτού, εφόσον για μεν την προσωπική εταιρία δεν αποχώρησαν όλοι οι εταίροι που την ίδρυσαν, για δε την ανώνυμη εταιρία η πλειοψηφία των μετοχών της εξακολουθεί να υπάρχει στα ιδρυτικά της μέλη.

Στις περιπτώσεις αυτές η άδεια λειτουργίας αντικαθίσταται με νέα άδεια, που εκδίδεται στο όνομα του νέου εκπροσώπου της επιχείρησης, χωρίς να τηρηθεί η σχετική διαδικασία του άρθρου 8 της παραπάνω διάταξης. Με τον ίδιο τρόπο

αντικαθίσταται ή άδεια λειτουργίας, αν ζητηθεί η προσθήκη σ' αυτή του ονόματος και άλλου συνεταίρου.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι ο νομοθέτης θεωρεί μεταβίβαση και επομένως απαιτείται νέα άδεια, μόνο στην περίπτωση που αποχωρήσουν όλα τα ιδρυτικά μέλη της προσωπικής εταιρίας ή παύσει να ανήκει η πλειοψηφία των μετοχών στα ιδρυτικά μέλη της ανώνυμης εταιρίας.

Σημειώνεται επίσης ότι η μετατροπή της επιχείρησης από ατομική σε εταιρική και αντιστρόφως θεωρείται σύμφωνα με τις σχετικές γνωμοδοτήσεις ως μεταβίβαση και συνεπώς απαιτείται χορήγηση νέας άδειας.

Συνέπειες για την άδεια δεν υπάρχουν στην περίπτωση αποχώρησης από την εταιρία του εκπροσώπου αυτής, αν η άδεια έχει εκδοθεί στο όνομα της εταιρίας. Αν όμως ο εκπρόσωπος αυτός είχε οριστεί και ως υγειονομικός υπεύθυνος της εταιρίας, θα οριστεί άλλος στη θέση του.

Στην περίπτωση μεταφοράς ή μεταβίβασης καταστήματος ή εργαστηρίου ή εργοστασίου υγειονομικού ενδιαφέροντος καθώς και επι διακοπής της λειτουργίας του πέραν του έτους, για λόγους όμως που δεν οφείλονται σε ανωτέρα βία, τότε η άδεια λειτουργίας του δεν ισχύει και επιστρέφεται στην Αστυνομική Αρχή για ακύρωση.για την επαναλειτουργία του πρέπει να εκδοθεί νέα άδεια σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Αντίθετα στην περίπτωση που απαιτείται έκδοση νέας άδειας λειτουργίας του καταστήματος κλπ λόγω επέκτασης ή αλλαγής των υγειονομικών όρων και προϋποθέσεων λειτουργίας του, η παλαιά άδεια επισυνάπτεται στη σχετική αίτηση του ενδιαφερομένου για την έκδοση νέας άδειας.

Η άδεια ίδρυσης και λειτουργίας του καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος θα πρέπει να διατηρείται σε καλή κατάσταση μέσα σε υαλόφρακτο πλαίσιο το οποίο θα είναι αναρτημένο σε εμφανές σημείο.

3.5 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΤΗΣ ΑΔΕΙΑΣ ΙΔΡΥΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Η εγκύκλιος Υπουργείου Δημοσίας Τάξης όρίζει ότι για την έκδοση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας καταστήματος, υγειονομικού ενδιαφέροντος ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει στην τοπική Αστυνομική -Δημοτική Αρχή τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Η αρχή αυτή ελέγχει τους όρους και τις προϋποθέσεις που απαιτούνται, προκειμένου να αποφασίσει αν θα χορηγήσει την ζητούμενη άδεια. Συγκεκριμένα ελέγχει:

❖ **Το πρόσωπο** που ζητά την άδεια δηλαδή την ενηλικότητα του φυσικού προσώπου ή την ύπαρξη νομικού προσώπου, την τυχόν ύπαρξη καταδικών, εφόσον ζητείται άδεια λειτουργίας κέντρου διασκέδασης. Ο έλεγχος αυτός γίνεται αποκλειστικά από την αστυνομική αρχή.

❖ **Το ακίνητο** στο οποίο θα λειτουργήσει η επιχείρηση. Ο έλεγχος αυτός γίνεται είτε αποκλειστικά από την αστυνομική αρχή, είτε σε συνεργασία με άλλες υπηρεσίες όπως πολεοδομία, Υπουργείο Πολιτισμού και Επιστημών.

Αν μετά την κατάθεση των δικαιολογητικών, διαπιστωθεί από τον έλεγχο ότι το πρόσωπο, φυσικό ή νομικό, δεν διαθέτει τις απαιτούμενες προϋποθέσεις η παραπάνω αρχή ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο εγγράφως, ώστε να μην αναμένει τη χορήγηση άδειας. Αν όμως διαθέτει τις προϋποθέσεις, ακολουθεί έλεγχος του ακινήτου. Στην περίπτωση που αυτό δεν είναι κατάλληλο για λόγο άσχετο προς τις υγειονομικές απαιτήσεις, δεν χορηγείται η άδεια και έτσι δεν είναι απαραίτητο να απασχοληθεί άλλη Αρχή. Όταν όμως πληρούνται όλες οι άλλες προϋποθέσεις η Αστυνομική Αρχή, νοείται ΟΤΑ, διαβιβάζει την αίτηση και τα δικαιολογητικά στην Υγειονομική Υπηρεσία για τον έλεγχο και από υγιεινής άποψης. Δεν είναι επιτρεπτή η λειτουργία καταστήματος ή επιχειρήσεως μέχρι να χορηγηθεί η άδεια.

Η υγειονομική υπηρεσία εντός της προθεσμίας 10 ημερών από την ημέρα που θα παράλάβει την αίτηση με τα δικαιολογητικά από τον ΟΤΑ, υποχρεούται να αναθέσει στην αρμόδια Υγειονομική Επιτροπή ή επί ελλείψεως αυτής, στα αρμόδια Υγειονομικά Όργανα την άσκηση του Υγειονομικού ελέγχου του χώρου και της συγκρότησης του νεοϊδρυομένου καταστήματος, για να διαπιστωθεί αν συντρέχουν οι

απαιτούμενοι υγειονομικοί όροι και προϋποθέσεις. Για τα εκτός της έδρας της Υγειονομικής Υπηρεσίας ιδρυόμενα καταστήματα, ο έλεγχος μπορεί να ενεργηθεί μέσα σε 20 το πολύ ημέρες. Κατά τον υγειονομικό έλεγχο δίδεται η δυνατότητα προσέγγισης μέχρι 5% των αριθμών του ύψους, του εμβαδού και αποστάσεων.

Μετά την άσκηση του απαραίτητου υγειονομικού ελέγχου του νεοϊδρυόμενου καταστήματος κλπ., η αρμόδια υγειονομική υπηρεσία επιστρέφει στην Αστυνομική αρχή, νοείται ΟΤΑ, την αίτηση του ενδιαφερόμενου μαζί με τα σχετικά δικαιολογητικά και τα δύο αντίτυπα των σχεδιαγραμμάτων, υπογεγραμμένα και θεωρημένα σύμφωνα με την παρ.3 του άρθρου 7 της ΥΔ.Α1β8577/83, αν το κατάστημα ή εργοστάσιο, ή εργαστήριο κριθεί καταλλήλο για την έκδοση της ζητούμενης άδειας ή και τα τρία αντίτυπα αν αυτό κριθεί ακατάλληλο.

Στην περίπτωση που διαπιστωθούν μικροελλείψεις δυνάμενες να συμπληρωθούν σε ελάχιστο χρονικό διάστημα, αν το ζητήσει ο ενδιαφερόμενος, ορίζεται εύλογη πορθεσμία, μέχρι 10 ημέρες, και ακολουθεί επανέλεγχος.

Εάν οι ελλείψεις είναι σοβαρές είναι όμως δυνατόν να συμπληρωθούν, τότε στην γνωμοδότηση της υγειονομικής επιτροπής ή υπηρεσίας καταχωρούνται οι αναγκαίες συμπληρώσεις και βελτιώσεις που πρέπει να γίνουν, για να χορηγηθεί η ζητούμενη άδεια. Για την επανεξέταση των εγκαταστάσεων της επιχείρησης απαιτείται ο ενδιαφερόμενος να υποβάλλει, μετά τη συμπλήρωση των παραπάνω ελλείψεων, σχετική με την αίτηση στην οικεία αστυνομική αρχή.

Όταν το κατάστημα ή εργοστάσιο κριθεί ακατάλληλο γιατί δεν πληρεί τους υγειονομικούς όρους και προϋποθέσεις που προβλέπονται από τις ισχύουσες εκάστοτε διατάξεις, στη γνωμοδότηση της υγειονομικής επιτροπής ή εν ελλείψει της υγειονομικής υπηρεσίας θα αναφέρονται με σαφήνεια και λεπτομέρεια οι λόγοι στους οποίους στηρίζεται η ανωτέρω γνώμη. Αντίγραφο του πρακτικού της υγειονομικής επιτροπής, κοινοποιείται μέσω της οικείας αστυνομικής αρχής στον ενδιαφερόμενο ο οποίος έχει δικαίωμα να προσφύγει κατά μεν του πρακτικού της Πρωτοβάθμιας Υγειονομικής Επιτροπής στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή, κατά δε τη γνωμάτευση της υγειονομικής υπηρεσίας στον οικείο Νομόρχη. Η σχετική προσφυγή ασκείται εντός προθεσμίας 20 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής από τον ενδιαφερόμενο του πρακτικού της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής ή της Γνωμάτευσης της Υγειονομικής Υπηρεσίας.

Μετά την προσφυγή επανεξετάζεται από τα αρμόδια γνωμοδοτικά όργανα αν πράγματι υπάρχουν οι ελλείψεις εξαιτίας των οποίων η επιχείρηση κρίθηκε ακατάλληλη πρωτοβαθμώς και γενικά αν πληρούνται οι όροι και προϋποθέσεις της νομοθεσίας.

Η αστυνομική αρχή υποχρεούται να χορηγήσει τη ζητούμενη άδεια μετά από καταφατική γνωμοδότηση της Υγειονομικής Υπηρεσίας, εκτός αν διαπιστώσει ότι δεν συντρέχουν οι όροι και προϋποθέσεις που προβλέπονται από άλλες διατάξεις, πλην των υγειονομικών. Αντίθετα δεν πρέπει να χορηγήσει αυτή αν έχει εκδοθεί αρμοδίως αρνητική γνωμοδότηση.

Εάν στο μεσοδιάστημα από την ενέργεια του υγειονομικού ελέγχου μέχρι την έκδοση της άδειας λειτουργίας του καταστήματος, αρχίσει η ισχύς νέας Υ.Δ. με την οποία επιβάλλονται πρόσθετοι υγειονομικοί όροι λειτουργίας του, τότε αναστέλλεται η έκδοση της άδειας. Ο ενδιαφερόμενος οφείλει να προσαρμόσει τη συγκρότηση και τον εξοπλισμό της επιχείρησής του, τα δε αρμόδια υγειονομικά όργανα ενεργούν επανέλεγχο και συντάσσουν νέα γνωμοδότηση για τη σχετική προσαρμογή.

Επί θετικής γνωμοδότησης η οικεία αστυνομική αρχή χορηγεί τελικά τη ζητούμενη άδεια, την οποία κοινοποιεί και στην αρμόδια υγειονομική υπηρεσία για ενημέρωση του τηρούμενου για κάθε περίπτωση φακέλου. Εκτός από την ανωτέρω άδεια ο φάκελος αυτός θα περιέχει και ένα από τα τρία αντίτυπα του σχεδιαγράμματος του καταστήματος, του εργοστασίου ή εργαστηρίου, θεωρούμενου σύμφωνα με το άρθρο 7 παρ.3, αντίγραφο της σχετικής γνωμοδότησης της υγειονομικής επιτροπής ή της υγειονομικής υπηρεσίας καθώς και κάθε άλλο έγγραφο, που σχετίζεται με την έκδοση της ανωτέρω άδειας.

Όπως προαναφέρθηκε (παρ. 3 του άρθρου 15 Ν. 2503/1997) όπου οι ισχύουσες σχετικές υγειονομικές διατάξεις αναφέρουν Αστυνομική Αρχή, Υπουργός Δημοσίας Τάξης κ.τ.λ., νοείται το οικείο δημοτικό ή κοινοτικό συμβούλιο. Επίσης σύμφωνα με το άρθρο 1 της Υ.Δ. Α1β/4352/13-7-94 <<Περί αδειών ιδρύσεως και λειτουργίας καταστημάτων και επιχειρήσεων υγειονομικού ενδιαφέροντος, οι όροι και οι προϋποθέσεις των οποίων καθορίζονται από τον Υγειονομικό Κανονισμό (ΦΕΚ 275/38/τ.β.) κατά το μέρος που ισχύει και από τις Υγειονομικές Διατάξεις που εκδόθηκαν κατ' εξουσιοδότηση του Α.Ν.2520/40, όπου στις παραπάνω σχετικές διατάξεις, καθώς επίσης στις γνωμοδοτήσεις των Διοικητικών Δικαστηρίων, νομικών

συμβούλων των Υπουργείων και τις σχετικές με το θέμα εγκυκλίους, αναφέρεται <<Αστυνομική Αρχή>> στο εξής νοείται ο οικείος ΟΤΑ.

Επισημαίνεται επίσης ότι αναφορικά με την συνολική προθεσμία εξέτασης των αιτημάτων πολιτών για τη χορήγηση αδειών ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος ορίζεται σε ενενήντα ημέρες.Τούτο προκύπτει από την σχετική γνωμοδότηση του Νομ. Συμβουλίου η οποία στηρίζεται στην εκδοθείσα κατόπιν εξουσιοδότησεως του Ν. 1943/1991 (άρθρο 5 παρ. 4) Κοινή Υπουργική Απόφαση με αριθμό Δ/Σ ΚΠΟ Φ 17/3-26420 <<Περί καθορισμού προθεσμιών για την διεκπεραίωση υποθέσεων, από τις περιφεριακές υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας>>σε συνδυασμό και με το άρθρο 11 παρ. 2 του Ν.2307/95 όπου το οικείο δημοτικό ή κοινοτικό συμβούλιο λαμβάνει τη σχετική απόφαση το αργότερο σε 30 ημέρες από τότε που πληρούνται οι αντίστοιχες νόμιμες προϋποθέσεις.Η παραπάνω κοινή Υπουργική Απόφαση δικαιολογεί την προθεσμία ενέργειας των αρμοδίων οργάνων Διοίκησης σε 90 ημέρες, επειδή απαιτείται επιτόπια μετάβαση των αρμοδίων Υγειονομικών οργάνων και κατά συνέπεια σημαντικός χρόνος.

Έτσι από τη στιγμή που ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει αίτηση στις αρμόδιες υπηρεσίες του ΟΤΑ, για την χορήγηση αυτής ή την επίδοσης αρνητικής γνωμοδότησης της Υγειονομικής Επιτροπής και της Υγειονομικής Υπηρεσίας (άρθρο 8 παρ.5 ΥΔΑ1β8577/83)θα πρέπει να γίνει σε διάστημα 90ημερών το ανώτερο.Στη διαφορετική περίπτωση επιβάλλονται κυρώσεις τόσο στο Υπουργείο Υγείας όσο και στον οικείο ΟΤΑ, σύμφωνα με την παρ. 7 του άρθρου 5 του Ν.1943/1991, ενώ παράλληλα εγείρονται αστικές αξιώσεις για τον πολίτη.

Οι ανωτέρω προθεσμίες δεν είναι ανατρεπτικές και αποβλέπουν στην δραστηριοποίηση των υπηρεσιών για την ταχεία εξυπηρέτηση του πολίτη.

3.6 ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΚΛΗΣΗΣ ΑΔΕΙΩΝ

ΙΔΡΥΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ Ή ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ Ή

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟΥ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Τα παραπάνω θέματα ρυθμίζονται κυρίως από το άρθρο 11 της Υ.Δ. Α1β/8577/1983. Έτσι ο οικείος νομάρχης με την επιφύλαξη των διατάξεων της ισχύουσας νομοθεσίας για την επιβολή ποινικών ή διοικητικών κυρώσεων στους παραβάτες των υγειονομικών διατάξεων, μπορεί με απόφασή του βασισμένη σε αιτιολογημένη γνωμοδότηση της αρμόδιας επιτροπής ή εν ελλείψει της οικείας υγειονομικής υπηρεσίας, να απαγορεύσει προσωρινά ή οριστικά τη λειτουργία καταστήματος ή εργοστασίου ή εργαστηρίου υγειονομικού ενδιαφέροντος. Τούτο μπορεί να συμβεί αν μετά από τον υγειονομικό έλεγχο διαπιστωθούν παραβάσεις των συγκεκριμένων υγειονομικών διατάξεων, δηλαδή όταν η επιχείρηση υγειονομικού ενδιαφέροντος λειτουργεί κάτω από απαράδεκτες υγειονομικές συνθήκες, σε σημείο που να απειλείται η δημόσια υγεία.

Η παραπάνω απαγόρευση αποτελεί προληπτικό μέτρο για τη διασφάλιση της δημόσιας υγείας και είναι προσωρινή όταν μπορούν να γίνουν οι απαιτούμενες βελτιωμένες εργασίες, που υποδεικνύεται από τα αρμόδια Υγειονομικά Όργανα, από τις οποίες θα εξαρτηθεί και η διάρκεια επιβολής της απαγόρευσης. Αντίθετα θα είναι οριστική σε περιπτώσεις ή άλλης αδυναμίας εκτέλεσης των εργασιών που κρίνονται απαραίτητες για να βελτιωθούν οι απαράδεκτες συνθήκες λειτουργίας του καταστήματος, από τις οποίες αν συνεχισθούν μπορεί να προκληθεί κίνδυνος στη δημόσια υγεία.

Η σχετική απόφαση του Νομάρχη κοινοποιείται στην οικεία Αστυνομική Αρχή η οποία ακολούθως σφραγίζει το συγκεκριμένο κατάστημα που αναφέρεται στην απόφαση, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Στην περίπτωση προσωρινής απαγόρευσης ο ενδιαφερόμενος κατόπιν υπεύθυνης δήλωσης μπορεί να ανοίξει την επιχείρησή του, μόνο όμως για να εκτελέσει τις απαραίτητες βελτιωτικές εργασίες, οι οποίες εάν γίνουν, οδηγούν τον Νομάρχη στην έκδοση νέας απόφασης με την οποία αναστέλλεται η προσωρινή

απαγόρευση. Αν η απαγόρευση είναι οριστική τότε η οικεία Αστυνομική Αρχή μετά την παραλαβή της εκδοδόμενης από το Νομάρχη απόφασης ανακαλεί οριστικά την άδεια λειτουργίας του καταστήματος.

Πριν από την επιβολή της προσωρινής ή της οριστικής απαγόρευσης, ο Νομάρχης καλεί εγγράφως σε ακρόαση το ενδιαφερόμενο, οποίος οφείλει να απολογηθεί σε προθεσμία δέκα το πολύ ημερών από την επίδοση του σχετικού εγγράφου με την επιφύλαξη των διατάξεων της παρ. 8 του παραπάνω του άρθρου (11).

Ακολούθως (μετά την απολογία) ο Νομάρχης δίδει εντολή στην Δευτεροβάθμια Υγειονομική Επιτροπή και εν ελείψει στον Προϊστάμενο της Υγειονομικής Υπηρεσίας να εξετάσει το συγκεκριμένο κατάσταση και αν κατά την επανεξέταση διαπιστωθεί ότι είναι εφικτή η εκτέλεση των βελτιωτικών εργασιών, δίδεται στον ενδιαφερόμενο προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών.

Εξάλλου σύμφωνα με την εγκύκλιο του Υπουργείου Δημοσίας Τάξης με αριθ. 1010/3/141-141-ΣΤ/23-1-89 γίνονται δεκτά σχετικά με την επαναχορήγηση ανακληθείσας άδειας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος τα ακόλουθα:

- Είναι σκόπιμο αν η υπηρεσία διαπιστώνει οποιαδήποτε παράβαση από τις αναφερόμενες στο άρθρο 6 παρ. 5 της Υ.Δ. Α1β/8577/83 (μεταφορά και επέκταση ή αλλαγή ή μεταβίβαση του καταστήματος καθώς και ουσιαστική τροποποίηση των υγειονομικών όρων λειτουργίας του) να μηνύει αμέσως τον ενδιαφερόμενο και σε περίπτωση μη συμμορφώσεως του εντός ευλόγου χρόνου τότε να ανακαλεί την άδεια.

- Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις όταν επανέλθει το κατάσταση πλήρως στην αρχική του κατάσταση ανακαλείται η ανακλητική πράξη επειδή εξέλειπαν οι λόγοι για τους οποίους αυτή εκδόθηκε. Ο αριθμός επανάληψης μιας τέτοιας ενέργειας θα εξαρτηθεί από τη βαρύτητα της παράβασης και της κατά περίπτωση συνθήκης.

- Εάν ένας επιχειρηματίας έχει μνησθεί και καταδικαστεί κατ' επανάληψη για τους παραπάνω λόγους, η υπηρεσία μπορεί να αρνηθεί την επαναχορήγηση όπως θα μπορούσε να αρνηθεί και τη χορήγηση νέας άδειας.

- Είναι αυτονόητο ότι αν η αποκατάσταση αφορά ουσιώδεις τροποποιήσεις υγειονομικών όρων, η Υγειονομική Υπηρεσία είναι υποχρεωμένη να διαπιστώσει την εν λόγω αποκατάσταση.

Όταν ένα κατάστημα δεν έχει εφοδιαστεί με την απαιτούμενη από το νόμο άδεια ίδρυσης και λειτουργίας του, η Αστυνομική Αρχή είναι αρμόδια να προβαίνει στο αυτεπάγγελτο κλείσιμο του (άρθρ. 6 παρ. 9 ανωτέρω Υ.Δ.) χωρίς την παρεμβολή ή γνωμοδότηση της Υγειονομικής Υπηρεσίας.

Αντίθετα η Αστυνομική Αρχή προκειμένου να προβεί στο αυτεπάγγελτο κλείσιμο καταστήματος σε περίπτωση ουσιώδους τροποποίησης των υγειονομικών όρων λειτουργίας του, πρέπει προηγουμένως να έχει γνωμοδοτήσει η Υγειονομική Υπηρεσία για το ότι η γενόμενη τροποποίηση είχε σαν συνέπεια τη χειροτέρευση των υγειονομικών συνθηκών λειτουργίας του.

Με τις νέες νομοθετικές ρυθμίσεις και ιδιαίτερα με το συνδυασμό της παρ. 3 και 5 άρθρου 11 του Ν. 2503/97, όπου στις παραπάνω σχετικές διατάξεις αναφέρεται η Αστυνομική Αρχή ως αρμόδια για την εκτέλεση των διοικητικών πράξεων και το κλείσιμο των λειτουργόντων χωρίς άδεια καταστημάτων και επιχειρήσεων υγειονομικού ενδιαφέροντος, νοείται το όργανο που ορίζεται από το οικείο δημοτικό ή κοινοτικό συμβούλιο, το οποίο μπαρεί να ζητά όπου κρίνει αναγκαίο και τη συνδρομή της Αστυνομίας κατά την εκτέλεση των ανωτέρω πράξεων, η οποία είναι υποχρεωμένα να την παρέχει, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 159 και 161 του Π.Δ. 141/1991 (ΦΕΚ 58^Α).

3.7 ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Η δίωξη αδικημάτων υγειονομικού περιεχομένου γίνεται και με βάση ειδικών ποινικών διατάξεων όπως είναι:

3.7.1 Ο ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΟΣ ΝΟΜΟΣ 2520/1940

Όπως προαναφέρθηκε ο παραπάνω Νόμος ο οποίος αφορά τις υγειονομικές διατάξεις, προβλέπει την επιβολή ποινής στον παραβαίνοντα επιτακτική ή απαγορευτική διάταξη. Συγκεκριμένα το άρθρο 3 παρ. 1 αυτού ορίζει: «εκείνος ο

ο οποίος εκ προθέσεως παραβαίνει επιτακτική ή απαγορευτική υγειονομική διάταξη που επιβάλλει μέτρα ιδίως για την ύδρευση και αποχέτευση, την αποκομιδή απορριμμάτων, την εξυγίανση χώρων που δύναται να αποβούν εστίες ανάπτυξης μολυσματικών νόσων, την εν γένει υγιεινή και καθαριότητα οικιών, ξενοδοχείων, εργοστασίων, καταστημάτων, την υγιεινή κατάσταση και καθαριότητα των υπηρετούντων εις τα καταστήματα υπαλλήλων, τον σταυλισμό των ζώων και την κατεργασία των προϊόντων αυτών, από υγιεινής άποψης καταλληλότητα των τροφίμων που είναι για φαγητό, για λήψη μέτρων υγιεινής και καθαριότητας των μεταφορικών μέσων και των μέσων συγκοινωνίας και την εν γένει λήψη πάντων των μέτρων προς προέληψη και καταπολέμηση επιδημικών νόσων και προστασίας της δημόσιας υγείας τιμωρείται δια προστίμου μέχρι τριών χιλιάδων δραχμών ή δια κρατησεως μέχρι 15 ημερών ή και με τις δύο ποινές. Σε περίπτωση υποτροπής τα ανωτέρω όρια διπλασιάζονται».

Σημειώνεται και πάλι ότι το παραπάνω άρθρο 3 **αντικαθιστάται δια του Νόμου 290/43 ως εξής.** Εκείνος ο οποίος εκ προθέσεως παραβαίνει επιτακτική ή απαγορευτική υγειονομική διάταξη εξ όσων αναλυτικά αναφέρονται στο άρθρο 3 του Ν. 2520/40 τιμωρείται με φυλάκιση μέχρι τριών μηνών ή με χρηματική ποινή μέχρι τρία εκατ. Δρχ ή και με τις δύο ποινές. Σε περίπτωση υποτροπής τα ανωτέρω όρια των ποινών διπλασιάζονται.

3.8 ΠΟΙΝΙΚΙΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ της Υ.Δ. με αρ. ΔΥΑ 2805/1960 όπως αυτή τροποποιήθηκε.

Στις παραπάνω ποινικές διατάξεις περιλαμβάνονται τα άρθρα 281 και 429 του Ποινικού Κώδικα που αναφέρθηκαν παραπάνω και τα οποία προβλέπουν τα ακόλουθα:

Νοθεία τροφίμων, άρθρο 281 Π.Κ.

Εκείνος ο οποίος κατασκευάζει ή επεξεργάζεται τρόφιμα, ποτά, φάρμακα ή άλλα αντικείμενα έτσι που η χρήση τους να μπορεί να προκαλέσει βλάβη στην υγεία ή κίνδυνο για τη ζωή ανθρώπου, καθώς και ο οποίος θέτει σε κυκλοφορία τέτοια πράγματα, τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών.

Αν κάποια από τις προαναφερόμενες πράξεις τελέστηκε από αμέλεια, επιβάλλεται φυλάκιση μέχρι ενός έτους ή χρηματική ποινή.

Παράβαση διατάξεων για τα τρόφιμα, άρθρο 429 Π.Κ.

Με πρόστιμο ή με κράτηση μέχρι τριών μηνών τιμωρείται εκείνος που παραβαίνει τις διατάξεις της αρμόδιας αρχής, και ιδίως της αστυνομικής, που αφορούν : α) την υποβολή των τροφίμων στην εποπτεία ή την εξέταση της αρχής, β) την υποχρέωση των εμπόρων να προμηθευτούν ή να αποθηκεύσουν τρόφιμα, γ) τον τόπο ή τον χρόνο, το θεμιτό τίμημα ή άλλες λεπτομέρειες της πώλησής τους γενικά με το εμπόριο ή τη διάθεση των τροφίμων.

Η παραπάνω διάταξη δεν εφαρμόζεται στις περιπτώσεις που η παράβαση προβλέπεται από ειδική διάταξη.

3.9 ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΙΔΡΥΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ

Στις επομενες παραγραφους καθοριζονται οι όροι και οι προϋποθεσεις που πρεπει να πληρουν από υγειονομικής άποψης τα καταστηματα τροφίμων και ποτών. Θα αναπτυχθουν παρακάτω σε γενικές γραμμές οι βασικότεροι από τους όρους αυτους οι οποίοι είναι απαραίτητοι για την καλή και ακίνδυνη λειτουργία, για την υγεία του καταναλωτη, όλων των παραπάνω επιχειρήσεων. Η έλλειψη των προϋποθέσεων αυτών και μερικών άλλων ακόμη είναι δυνατό να έχει σοβαρές επιπτώσεις στη δημόσια υγεία, για το λόγο αυτό θα πρέπει να επιβάλλονται με μεγάλη αυστηρότητα αλλά και σχολαστικότητα.

3.9.1 Το οικημα.

Το άρθρο 15 της Υ.Δ. Α1β/8577/83 προβλέπει τους όρους που πρέπει να πληροί ένα οίκημα ώστε να κριθεί κατάλληλο για την ίδρυση και λειτουργία καταστημάτων ή εργαστηρίων τροφίμων ή ποτών. στην παρ.1 του άρθρου αυτού αναφέρεται ότι πρέπει να χρησιμοποιούνται οικήματα μόνιμης κατασκευής που θα πληροί τους όρους που προβλέπονται από τον Γ.Ο.Κ. για τους χώρους κύριας χρήσης. στα οικήματα μόνιμης κατασκευής περιλαμβάνονται και τα προκατασκευασμένα λυόμενα οικήματα, εφόσον έχουν ανεγερθεί με σχετική άδεια της Πολεοδομικής Υπηρεσίας, στηρίζονται σε σταθερή βάση από μπετόν και γενικά πληρούν τους όρους και προϋποθέσεις της Πολεοδομικής και Υγειονομικής Υπηρεσίας.

Σύμφωνα με την παρ.2 δεν επιτρέπεται επίσης η χρήση για την ίδρυση και λειτουργία των παραπάνω καταστημάτων, πρόχειρων κατασκευών από ξύλα, λαμαρίνες και άλλα παρεμφερή υλικά, καθώς και υλικά κτιρίων που δεν είναι δυνατόν να εξασφαλίσουν τη δημόσια υγεία ή έρχονται σε αντίθεση με την κοινή αισθητική.

Ο διαχωρισμός των χώρων του καταστήματος θα πρέπει να γίνεται με τοίχο, από μόνιμα δομικά υλικά, ή άλλο στερεό και μόνιμο χώρισμα, ανθεκτικό στην υγρασία και το οποίο θα παρέχει τις δυνατότητες εύκολου καθαρισμού, για την αποφυγή ανάπτυξης ποντίκων, κατσαρίδων κλπ. το καλόφρακτο χώρισμα γίνεται αποδεκτό από την Υγειονομική Υπηρεσία, εφόσον τούτο θεωρείται από την

Πολεοδομική Υπηρεσία μόνιμη και στερεά κατασκευή, αρκεί να εξασφαλιστεί ότι θα είναι άθραυστο και θα έχει προειδοποιητικά αυτοκόλλητα ή άλλα σημάδια για την πρόληψη ατυχημάτων.

3.9.2 Πυρασφάλεια οικήματος.

Τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος που έχουν δυνατότητα ανάπτυξης περισσότερο των 50 καθισμάτων πρέπει να έχουν βεβαίωση πυρασφάλειας. στην ίδια περίπτωση εμπίπτουν και:

- Τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος ή τμήματα αυτών, αν στεγάζονται σε υπόγειους χώρους, ανεξάρτητα με τη δυναμικότητά τους.
- Τα πολυτελούς κατασκευής καταστήματα προσφοράς τροφίμων ή και ποτών, στα οποία επιτρέπεται η επικάλυψη των τοίχων με στιλβωμένο ξύλο, ή των δαπέδων τους με πυράντοχο τάπητα ως συμπληρωματικό δικαιολογητικό για την υγειονομική υπηρεσία.
- Όλα τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος που στεγάζονται σε νέα κτίρια και εμπίπτουν στις διατάξεις του Κανονισμού Πυροπροστασίας του κτιρίου.

Η παραπάνω βεβαίωση ισχύει σύμφωνα με την Πυροσβεστική Διάταξη για πέντε χρόνια, δύο δε μήνες πριν τη λήξη της, η ενδιαφερόμενη επιχείρηση υποχρεούται να ζητήσει από την οικεία Πυροσβεστική Υπηρεσία την ανανέωσή της. Επίσης την ανανέωσή της βεβαίωσης αυτής υποχρεούται να ζητήσει πριν τη λήξη της, εφόσον κατά τη διάρκεια ισχύος της επήλθαν μεταβολές στην επιφάνεια της επιχείρησης ή τροποποιήθηκαν οι αρχικοί όροι πυρασφάλειας και απαιτούνται πρόσθετα μέσα πυροπροστασίας.

Η πυροσβεστική αρχή μπορεί να κάνει έκτακτους ελέγχους για τα μέτρα και μέσα προστασίας των επιχειρήσεων και αν διαπιστώσει ότι δεν τηρούνται αυτά ανακαλεί τη βεβαίωση πυρασφάλειας, γνωστοποιώντας την ενέργεια αυτή στην αρμόδια αρχή που έχει εκδώσει την άδεια λειτουργίας της επιχείρησης.

3.9.3 Αερισμός.

Όπως προβλέπει το άρθρο 21 της παραπάνω Υ.Δ. ο αερισμός των χώρων των καταστημάτων αυτών πρέπει να είναι πλήρης και να γίνεται με τις θύρες τα παράθυρα και τους φεγγίτες αυτών που βρίσκονται κοντά στην οροφή του χώρου. Στα καταστήματα που δημιουργείται πνιγερή ατμόσφαιρα λόγω παραμονής σε αυτά για αρκετό χρόνο πολλών ατόμων εργαζομένων ή πελατών, ή λόγω παραγωγής

αερίων κατά την Παρασκευή φαγητών ή κατά το ψήσιμο κρέατος καθώς και εκείνα που στεγάζονται σε υπόγειους χώρους στους οποίους δεν εξασφαλίζεται πλήρης φυσικός αερισμός θα υπάρχουν ειδικές μηχανολογικές εγκαταστάσεις συνεχούς και πλήρους ανανέωσης του αέρα της αίθουσας. Χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή κατά την εγκατάσταση των μέσων τεχνητού αερισμού γιατί πρέπει να λαμβάνονται όλα τα απαιτούμενα μέτρα, ώστε από τη λειτουργία τους να μην δημιουργούνται ρεύματα επικίνδυνα για την υγεία των πελατών και του προσωπικού, όπως επίσης και διάφορα προβλήματα στους περιοίκους όπως : θόρυβοι από τη λειτουργία των αεραντλιών και οσμές τσιγάρων που διαχέονται.

3.9.4 Φωτισμός.

Σύμφωνα με το άρθρο 22 της παραπάνω Υ.Δ. ο φωτισμός σε όλους τους χώρους του καταστήματος ή εργαστηρίου τροφίμων θα πρέπει να είναι επαρκής. Επιτυγχάνεται με δύο τρόπους:

Με φυσικό ο οποίος θα γίνεται από τις υαλόπτρες και τα παράθυρα του καταστήματος

Με τεχνητό ο οποίος όπου χρησιμοποιείται θα πρέπει να πληροί τις ακόλουθες προϋποθέσεις :

Να είναι επαρκής η έντασή του

Το χρώμα αυτού να είναι όμοιο με εκείνο του φυσικού

Να μην προκαλεί θάμβωση ή πυκνότητα του φωτός

Να είναι ομοιογενής ο φωτισμός τοπικά και χρονικά

Η πηγή του φωτισμού να μην είναι ρυπογόνος

Οι φωτιστικές πηγές να τοποθετούνται κατάλληλα ώστε να μειώνεται η ένταση των σκιών.

Τέλος οι φωτιστικές πηγές να μην είναι επικίνδυνες για πρόκληση πυρκαγιάς ή έκρηξης .

3.9.5 Αποχέτευση.

Θεμάτα που αφορούν την αποχέτευση ρυθμίζονται από το άρθρο 24 της Υ.Δ.Α1β/8577/1983. Έτσι η διάθεση των λυμάτων των καταστημάτων ή εργαστηρίων τροφίμων και ποτών, θα γίνεται υποχρεωτικά με κλειστούς αγωγούς στο Δημοτικό ή Κοινοτικό δίκτυο αποχέτευσης. Στην περίπτωση που δεν υπάρχει δίκτυο θα

χρησιμοποιούνται νόμιμα (από πολεοδομικής άποψης) και κατάλληλοι βόθροι ή στεγανές δεξαμενές κατά τρόπο απόλυτα υγιεινά και αισθησιακά αποδεκτό για το περιβάλλον.

Σημειώνεται επίσης ότι στην περίπτωση που παράγονται από κάποια επιχείρηση ειδικά απόβλητα εξαιτίας της παραγωγικής της διαδικασίας πρέπει να γίνεται διάθεση αυτών ύστερα από κατάλληλη επεξεργασία σε κάποιο αποδέκτη σύμφωνα με την υγειονομική διάταξη Ε1Β/221/65.

Σε κάθε επιχείρηση υγειονομικού ενδιαφέροντος θα υπάρχει και ο ανάλογος αριθμός αποχωρητηρίων για την εξυπηρέτηση του προσωπικού και των πελατών.

3.9.6 Αποχωρητήρια.

Σύμφωνα με το άρθρο 25 της Υ.Δ.Α1β/8577/83 κάθε κατάστημα ή εργαστήριο τροφίμων ή ποτών θα πρέπει να διαθέτει ανάλογο αριθμό αποχωρητηρίων για την εξυπηρέτηση του προσωπικού και των πελατών. Ο απαιτούμενος αριθμός καθορίζεται ανάλογα με τον αριθμό των καθισμένων πελατών που μπορούν να εξυπηρετηθούν στο κατάστημα, ή τον αριθμό των ατόμων που απασχολούνται στο κατάστημα ή στο εργαστήριο, όπως προβλέπεται από την παράγραφο 3 του παραπάνω άρθρου. Από την παραπάνω υποχρέωση εξαιρούνται τα κυλικεία, μπαρ και τα καταστήματα που λειτουργούν σε μέγαρα και εξυπηρετούνται από τα αποχωρητήρια αυτών καθώς επίσης τα περίπτερα, αναψυκτήρια που δεν διαθέτουν καθίσματα και τα καταστήματα των Δημοτικών ή Κοινοτικών αρχών που εξυπηρετούνται από κοινόχρηστα αποχωρητήρια που έχει υποχρέωση να κατασκευάσει ο φορέας που νέμεται τα καταστήματα αυτά.

Ο χώρος τόσο των αποχωρητηρίων όσο και των προθαλάμων τους θα πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση, να είναι καθαροί και απαλλαγμένοι από κάθε είδους ακαθαρσίες, μύγες και άλλα βλαβερά έντομα και από δυσσομίες. Ο καθαρισμός τους θα γίνεται με κατάλληλα απορρυπαντικά μέσα με την ευθύνη του καταστηματούχου, ενώ απαγορεύεται να ασχολούνται με τον καθαρισμό αυτό οι χειριστές τροφίμων ή ποτών και οι σερβιτόροι καθώς και οι βοηθοί τους.

3.9.7 Χώρος και τρόπος πλύσεως σκευών.

Σε κάθε κατάστημα που παρασκευάζει και προσφέρει φαγητά, γλυκίσματα ή άλλα παρασκευάσματα και, γενικά στα εργαστήρια τροφίμων ή ποτών θα πρέπει να υπάρχει ένας ιδιαίτερος χώρος με ανάλογο εμβαδόν προς το είδος και μέγεθός του καταστήματος, όπου θα γίνεται η πλύση των σκευών που χρησιμοποιούνται για την Παρασκευή ή επεξεργασία ή και για την διάθεση των παραπάνω ειδών. Οι προϋποθέσεις που πρέπει να πληροί ο χώρος αυτός ορίζονται από το άρθρο 26 της Υ.Δ. Α1β/8577/83.

Ιδιαίτερα για την πλύση των παραπάνω σκευών θα υπάρχει σύστημα με ανάλογο αριθμό λεκανών από ανοξείδωτο μέταλλο, χωρίς να αποκλείεται και η χρησιμοποίηση αντίστοιχων από μάρμαρο ή άλλο αδιαπότιστο υλικό. Σε κάθε σύστημα πλύσεως θα υπάρχει εγκατάσταση κρύου και ζεστού νερού, με τον ανάλογο αριθμό κρουνών. Τα σκεύη αφού πλυθούν θα τοποθετούνται σε ειδικούς κλίβανους στεγνώσεως ή σε ειδική σχάρα για στράγγιση.

Αναφέρεται ότι η απαγωγή καπνών της αιθάλης, των αερίων καύσεως καθώς και των αερίων και οσμών που παράγονται κατά την παρασκευή φαγητών, θα γίνεται με ειδικό απορροφητικό σύστημα όπως αυτό προβλέπεται από το άρθρο 27 της παραπάνω υγειονομικής διάταξης και την εγκύκλιο του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας με αρ. ΥΜ 1519/εγκ.55/7-12-1989, ώστε να αποφεύγεται η διάχυση τους στο περιβάλλον και να μην ενοχλούνται οι πελάτες, οι εργαζόμενοι και οι περίοικοι.

3.9.8 Αποθήκες.

Τα καταστήματα και εργαστήρια τροφίμων ή ποτών θα πρέπει να διαθέτουν αποθήκη ανάλογη με το μέγεθος και το είδος τους, όπου θα φυλάσσονται αποκλειστικά τα τρόφιμα ή ποτά, ενώ σε ιδιαίτερους χώρους θα φυλάσσονται αντικείμενα άσχετα με τα τρόφιμα <σκεύη, όργανα καθαρισμού κλπ>. οι χώροι αυτοί θα πρέπει να πληρούν ορισμένες προϋποθέσεις όπως αυτές προβλέπονται στο άρθρο 29 της παραπάνω Υ.Δ. συγκεκριμένα θα χωρίζονται με τοίχους από τους άλλους χώρους, θα αερίζονται και θα φωτίζονται επαρκώς και δεν θα έχουν υγρασία. Γενικά στο χώρο αυτό θα πρέπει να επικρατεί απόλυτη τάξη και καθαριότητα. Σημειώνεται ότι σε περίπτωση που η αποθήκη βρίσκεται έξω από το κατάστημα ή το εργαστήριο

της επιχείρησης, απαιτείται έκδοση ειδικής άδειας ίδρυσης και λειτουργίας αυτής, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

3.9.9 Συντήρηση των τροφίμων.

Η συντήρηση των ευαίσθητων τροφίμων θα γίνεται σε ηλεκτρικά ή άλλου είδους ψυγεία εφόσον δεν υπάρχει ρεύμα τα οποία θα πρέπει να διαθέτουν επαρκή χωρητικότητα και σταθερή ψύξη, σύμφωνα με τις ισχύουσες για τα τρόφιμα διατάξεις. Ο καταστηματούχος ο οποίος επιθυμεί να εκθέτει ευαλλοίωτα τρόφιμα είναι υποχρεωμένος να χρησιμοποιεί ειδικά ψυγεία προθήκες για το σκοπό αυτό. Ιδιαίτερα ψυγεία επιβάλλονται επίσης στα καταστήματα μεγάλης κίνησης και στα εργαστήρια τροφίμων, για τα ωμά τρόφιμα και για τα προπαρασκευασμένα φαγητά ή γκυκίσματα, αλλά ακόμη και για τα εμφιαλωμένα ποτά, εφόσον οι χώροι των παραπάνω δεν επαρκούν για την ψύξη αυτών. Τα ψυγεία θα διατηρούνται απολύτως καθαρά, τα δε τρόφιμα θα τοποθετούνται με απόλυτη τάξη.

3.9.10 Καθαριότητα των χώρων.

Την ευθύνη για την καθαριότητα των χώρων των παραπάνω καταστημάτων έχει ο καταστηματούχος ή ο νόμιμος εκπρόσωπος της επιχείρησης όπως αυτή απορέει από το άρθρο 32 της Υ.Δ. Α1β/8577/83. Έτσι τόσο οι εσωτερικοί και ακάλυπτοι χώροι αυτών όσο και τα εντός αυτών ευρισκόμενα αντικείμενα, θα πρέπει να διατηρούνται απολύτως καθαρά καθώς επίσης να απομακρύνονται περιττά αντικείμενα και είδη συσκευασίας όπως κιβώτια, καφάσια κλπ από τους χώρους πώλησης και παρασκευής.

Ο τρόπος συλλογής και αποκομιδής των απορριμάτων που προέρχονται από τη λειτουργία των καταστημάτων ή εργαστηρίων τροφίμων ή και ποτών, ρυθμίζεται από το άρθρο 33 της παραπάνω Υ.Δ. Έτσι κάθε επιχείρηση, κατάστημα ή εργαστήριο πρέπει να διαθέτει δοχεία για την προσωρινή φύλαξη των απορριμάτων, ο αριθμός και η χωρητικότητα των οποίων εξαρτάται από το είδος και την κίνηση της επιχείρησης. Τα δοχεία αυτά πρέπει να είναι κατασκευασμένα από ανθεκτικό και αδιαπότιστο υλικό που δεν θα οξειδώνονται εύκολα, θα φέρουν κάλυμμα που θα εφαρμόζει στεγανά στα χείλη του δοχείου και θα διατηρούνται πάντα σε καλή κατάσταση και απόλυτα καθαρά.

Κατικοίδια ζώα δεν επιτρέπονται να διατηρούνται ή να εισέρχονται στους χώρους των καταστημάτων ή ποτών , ενώ θα πρέπει να λαμβάνονται τα απαραίτητα μέτρα για την καταπολέμηση των ποντικών και των βλαβερών ατόμων (μύγες, κατσαρίδες). Οδηγίες για τα ενδεικνυόμενα μέσα (μηχανικά ή χημικά) αποτελεσματικότερης και πιο ακίνδυνης για τον άνθρωπο καταπολέμησης, αλλά και υποδείξεις για ανάλογα προληπτικά μέτρα μπορούν να λαμβάνουν οι υπεύθυνοι των παραπάνω επιχειρήσεων, απευθυνόμενοι στις αρμόδιες υγειονομικές υπηρεσίες (άρθρο 35).

3.9.11 Προσωπικό.

Υποχρεώσεις απορρέουν σύμφωνα με το άρθρο 36 της υπουργικής διάταξης Α1β/8577/83 και για το προσωπικό των καταστημάτων και εργαστηρίων τροφίμων και ποτών. Έτσι οι απασχολούμενοι σε αυτά ανεξάρτητα από τη σχέση τους με την επιχείρηση, θα έχουν άψογη εμφάνιση, θα είναι καθαροί, με κομμένα νύχια, περιποιημένη και καθαρή κόμη και γενειάδα (εφόσον διατηρούν). Όσοι από αυτούς ασχολούνται με την Παρασκευή, επεξεργασία και συσκευασία τροφίμων ή ποτών θα φορούν κατά τη διάρκεια της εργασίας τους λευκή ή ανοιχτόχρωμη μπλούζα, ομοιόχρωμη ποδιά και κάλυμμα κεφαλής, ενώ δεν τους επιτρέπεται να φορούν κατά τις ώρες της εργασίας τους μάλλινα ενδύματα από ύφασμα ή πλεκτά, εκτός εάν αυτό επιβάλλεται λόγω χαμηλής θερμοκρασίας στο χώρο εργασίας και εφόσον καλύπτονται από τη μπλούζα εργασίας. Γενικά οι χειριστές ή πωλητές τροφίμων ή ποτών, οι σερβιτόροι κτλ. Είναι υπεύθυνοι για τη δική τους καθαριότητα και συνυπεύθυνοι με τον καταστηματάρχη ή τον νόμιμο εκπρόσωπο της επιχείρησης και το εντεταλμένο προσωπικό καθαριότητας, για την καθαριότητα του τμήματός τους και του εξοπλισμού που χρησιμοποιούν σ'αυτό (σκεύη, συσκευές, έπιπλα κλπ). Πρέπει επίσης να είναι υγιείς και να έχουν βιβλιάριο υγείας σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις .

Στην αρμόδια Υγειονομική Υπηρεσία παρέχεται η δυνατότητα να απαγορεύσει την εργασία προσωρινά ή οριστικά στον απασχολούμενο που κρίνεται επικίνδυνος για τη δημόσια υγεία, εφόσον πάσχει από μεταδοτικό νόσημα ή είναι μικροβιοφορέας τέτοιου νοσήματος ή έχει διαπιστωθεί επανειλημμένα ότι δεν φροντίζει για την ατομική του καθαριότητα.

3.10 ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

3.10.1 Το Ελληνικό νομοθετικό πλαίσιο

Στην Ελλάδα η νομοθεσία σχετικά με την Υγιεινή και Ασφάλεια των εργαζομένων χαρακτηρίζονταν αρχικά από ανυπαρξία κανόνων για το σύστημα Άνθρωπος -Μηχανή-Περιβάλλον αλλά και από ασάφεια των διατάξεων που προσδιόριζαν το πλαίσιο για ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον και τούτο είχε ως αποτέλεσμα να διαμορφώνεται ένα περιβάλλον με χαμηλές προδιαγραφές, οι οποίες οδηγούσαν στη μείωση της παραγωγικότητας με αντίστοιχη πτώση της παραγωγής, αύξηση των εστιών, του επαγγελματικού κινδύνου, αλλά και σε τεράστιο οικονομικό και κοινωνικό κόστος της επιχείρησης και της εθνικής οικονομίας γενικότερα.

Η πρώτη ουσιαστικά ρύθμιση για την Υγιεινή και Ασφάλεια εργαζομένων στη χώρα μας πραγματοποιήθηκε με το νόμο ΓΠΔΔ' /1911, ο οποίος κωδικοποιήθηκε με το Βασιλικό Διάταγμα της 25^{ης} Αυγούστου 1920, <<Περί κωδικοποίησης των περί υγιεινής και ασφάλειας των εργατικών διατάξεων>>.

Με εξουσιοδότηση του παραπάνω διατάγματος και μετά από πρόταση του Υπουργείου Γεωργίας, εκδόθηκαν πολλά εκτελεστικά διατάγματα που καθορίζουν τις υποχρεώσεις των εργοδοτών για τη λήψη μέτρων ασφαλείας για τους εργαζομένους σεορισμένους κλάδους, αλλά και πολλοί ειδικοί κανονισμοί για την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων σε διάφορους κλάδους. Για τους παραβάτες μάλιστα σύμφωνα με τροποποιητικές διατάξεις προβλέπονται και ποινικές κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 458 του Ποινικού Κώδικα.

Η προστασία των εργαζομένων διασφαλίζεται συμπληρωματικά και από αστικές διατάξεις και ιδιαίτερα τη γενική διάταξη εργοδοτικής πρόνοιας, του άρθρου 662 του αστικού κώδικα που αφορά την <<Ασφάλεια και Υγιεινή των χώρων εργασίας>>. Με την διάταξη αυτή επιβάλλεται στον εργοδότη να ρυθμίζει τα σχετικά με τη διαμονή, τις εγκαταστάσεις και τα μηχανήματα ή εργαλεία, έτσι ώστε να προστατεύεται η ζωή και η υγεία του εργαζομένου. Αξιώσεις ωστόσο για ένδικη προστασία των εργαζομένων εγείρονται και από τις γενικές διατάξεις του Συντάγματος της Ελλάδος 1957, και συγκεκριμένα από τα άρθρα 2 και 22 σύμφωνα

με τα οποία η εργασία αποτελεί δικαίωμα και τελεί υπο την προστασία του κράτους, το οποίο μεριμνά για τη δημιουργία συνθηκών απασχόλησης όλων των πολιτών και για την ηθική και υλική εξύψωση του εργαζόμενου πληθυσμού.

Υποχρέωση των εργοδοτών για τήρηση μέτρων ασφάλειας και υγιεινής απορρέει και από τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας ή τις Διαιτητικές Αποφάσεις. Η πρώτη σχετική προσπάθεια ξεκίνησε με την υπογραφή Συλλογικής Σύμβασης στις 12/5/81 που αφορά την εφαρμογή του θεσμού των διμερών επιτροπών υγιεινής και ασφάλειας εργαζομένων στη βιομηχανία. Σημειώνεται ότι το ενδιαφέρον μέχρι τελευταία εστιζόταν κυρίως στον τομέα της ασφάλειας ενώ η πρόληψη των επαγγελματικών ασθενειών γινόταν με αποσπασματικό τρόπο. Την τελευταία όμως δεκαετία το θέμα της προστασίας της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων αντιμετωπίζεται με περισσότερη συνέπεια και πληρότητα με την ψήφιση νέων νομοθετικών ρυθμίσεων όπως :

Ο Ν 1568/1985 ο οποίος αποτελεί νόμο-πλαίσιο για την Υγιεινή και Ασφάλεια των εργαζομένων και την σημαντικότερη καινοτομία της προηγούμενης δεκαετίας. Είναι το ορόσημο και η απαρχή του εκσυγχρονισμού του παραπάνω θεσμικού πλαισίου στη χώρα μας και για το λόγο αυτό θα αποτελέσει αντικείμενο ειδικότερης συζήτησης. Σε γενικές γραμμές ρυθμίζει θέματα οργάνωσης και πρόληψης σε όλα τα επίπεδα και διατυπώνει γενικές αρχές ανθρωποκεντρικού σχεδιασμού των χώρων εργασίας καθώς επίσης και αρχές των εργαζομένων που εκτείνονται κατά την εργασία τους σε φυσικούς, χημικούς και βιολογικούς παράγοντες. Με το νόμο αυτό καλύπτονται θεμελιώδη κενά της εργατικής νομοθεσίας και κυρίως εισάγονται τα πλαίσια μιας σύγχρονης και πολυεπίπεδης αντιμετώπισης του επαγγελματικού κινδύνου.

3.11 Ν. 1568/85 ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Ο παραπάνω νόμος ψηφίστηκε από τη Βουλή το 1985 και άρχισε να εφαρμόζεται από την 1/1/1986. αποτελεί Νόμο-Πλαίσιο για το εργασιακό περιβάλλον και ένα σημαντικό βήμα για την κάλυψη των κενών και το γενικό συντονισμό της μέχρι σήμερα αποσπασματικής διάσπαρτης εργατικής νομοθεσίας που διέπει την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων.

Προσπαθεί να καλύψει όπως προαναφέρθηκε θεμελιώδη κενά της εργατικής νομοθεσίας και να αντιμετωπίσει σύμφωνα με τις παγκόσμιες παραδοχές τον επαγγελματικό κίνδυνο. Καλύπτει όλες τις δραστηριότητες του ιδιωτικού και όχι όμως του δημόσιου τομέα, με ελάχιστες επίσης εξαιρέσεις για κλάδους ή εργασίες που για λόγους ιστορικούς εποπτεύονται από άλλους φορείς εκτός του Υπουργείου Εργασίας σε θέματα που αφορούν την υγιεινή και την ασφάλεια των εργαζομένων.

3.12 ΑΛΛΕΣ ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ

Με τον παραπάνω νόμο, για την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων προβλέπεται επίσης :

Σχεδιασμός των χώρων δουλειάς βασιζόμενος στις βασικές αρχές της εργονομίας, θέματα ελέγχου και συντήρησης των κτιριακών εγκαταστάσεων καθώς επίσης διαμόρφωσης των τόπων και θέσεων εργασίας.

Πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου από μηχανές, με την υποχρέωση των κατασκευαστών, εισαγωγέων και προμηθευτών να χορηγούν ασφαλή μηχανήματα και όλα τα συναφή εργασιακά μέσα καθώς και οδηγίες χρήσης τους.

Προστασία εργαζομένων από φυσικούς, χημικούς και βιολογικούς παράγοντες, με την υποχρέωση του κάθε παρασκευαστή ή εισαγωγέα, να γνωρίζει τους κινδύνους που σχετίζονται με αυτούς και να παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες για την πρόληψή τους.

Υποχρέωση των εργοδοτών να παραπέμπουν σε προληπτικές εξετάσεις, όλους τους εργαζόμενους που εκτείνονται στα ανωτέρω.

Καθορισμός των αρμόδιων για την εφαρμογή του νόμου ηλεκτικών οργάνων των γενικών υποχρεώσεων των εργοδοτών- εργαζομένων των διοικητικών και ποινικών κυρώσεων.

3.13 ΚΥΡΩΣΕΙΣ

Σε κάθε παραβίαση των διατάξεων του νόμου αυτού και των προεδρικών διαταγμάτων ή υπουργικών αποφάσεων που εκδίδονται με εξουσιοδότησή του, επιβάλλονται κυρώσεις οι οποίες διακρίνονται : σε διοικητικές και σε ποινικές.

3.13.1 Διοικητικές κυρώσεις.

Αυτές επιβάλλονται από τον Επιθεωρητή Εργασίας με αιτιολογημένη απόφαση του και αφού πρώτα κληθεί ο εργοδότης για παροχή εξηγήσεων. Περιλαμβάνουν :

1. πρόστιμο για κάθε παράβαση κυμαινόμενο ανάλογα τις παραβάσεις
2. προσωρινή διακοπή της λειτουργίας συγκεκριμένης παραγωγικής διαδικασίας ή τμήματος ή τμημάτων ή του συνόλου της επιχείρησης ή εκμετάλευσης για χρονικό διάστημα, μέχρι 6 ημερών. Ο υπουργός εργασίας μπορεί ύστερα από αιτιολογημένη εισήγηση του αρμόδιου επιθεωρητή εργασίας να επιβάλλει στους παραβάτες προσωρινή διακοπή της λειτουργίας συγκεκριμένης παραγωγικής διαδικασίας ή τμήματος ή τμημάτων ή του συνόλου της επιχείρησης ή εκμετάλευσης για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 6 ημερών και
3. οριστική διακοπή ενός των ανωτέρω.

Για την επιβολή των παραπάνω διοικητικών ποινών λαμβάνονται υπόψη κυρίως :

1. η αμεσότητα, η σοβαρότητα και η έκταση του κινδύνου
2. η σοβαρότητα της παράβασης, η τυχόν επαναλαμβανόμενη μη συμμόρφωση στις υποδείξεις, των αρμοδίων υπαιτίων.

Ο επιθεωρητής εργασίας όμως, μπορεί πριν την επιβολή των παραπάνω κυρώσεων, να χορηγήσει εύλογη προθεσμία μέχρι 30 ημερών για συμμόρφωση ή να παρατείνει για μια μόνο φορά την προθεσμία και ως 10 ημέρες αν κριθεί ότι εκείνη που δόθηκε αρχικά δεν ήταν επαρκείς.

Με αποφάσεις του υπουργείου εργασίας, που δημοσιεύονται στην εφημερίδα της κυβερνήσεως ύστερα από γνώμη του συμβουλίου υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας μπορεί να αυξάνεται το ανώτατο όριο του παραπάνω προστίμου. Η εκτέλεση των διοικητικών κυρώσεων γίνεται από την αρμοδια αστυνομική αρχή το δε πρόστιμο βεβαιώνεται από τον επιθεωρητή εργασίας με την πράξη που εκδίδει και εισπράττεται σύμφωνα με τις διατάξεις του κώδικα περί εισπράξεως των δημόσιων εσόδων.

3.13.2 Ποινικές κυρώσεις

Εάν κάποιος (εργοδότης, κατασκευαστής ή παρασκευαστής, εισαγωγέας ή προμηθευτής) παραβαίνει από πρόθεση ή από αμέλεια τις διατάξεις αυτού του νόμου και των κανονιστηκών πράξεων που εκδίδονται με εξουσιοδότησή του, τιμωρείται με φυλάκιση ή με χρηματική ποινή ή και με τις δύο αυτές ποινές. Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων από αμέλεια η παραπάνω δράστες τιμωρούνται με φυλάκιση μέχρι ενός έτους ή με χρηματική ποινή.

Η υπόθεση εισάγεται προς εκδίκαση με απευθείας κλίση, στη δε περίπτωση αναβολής της δίκης το δικαστήριο ορίζει με σχετική απόφαση του δικάσιμο μέσα σε 21 ημέρες.

Κεφάλαιο 4ο

Περιεχόμενα

- 4.11.1 Προληπτικά μέτρα και επίπεδο ελέγχου.....σελ.107
- 4.11.2 Εργαλεία και τεχνικές αναγνώρισης κινδύνων και σημείων επιμόλυνσης.....σελ.107

4.1 HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points)

Εδώ και πέντε χρόνια η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει επιβάλει με την οδηγία 93/43 την υποχρεωτική εφαρμογή του HACCP για όλες τις επιχειρήσεις τροφίμων.

Το HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points -Ανάλυση Κινδύνων και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου) είναι μια προληπτική μέθοδος, που σκοπό έχει την εξασφάλιση της ασφάλειας και της υγιεινής των τροφίμων.

Το HACCP προσδιορίζει και ελέγχει τους υγειονομικούς κινδύνους που επηρεάζουν δυσμενώς την ασφάλεια των προϊόντων που παρασκευάζει η κάθε επιχείρηση. Οι κίνδυνοι αυτοί είναι Μικροβιολογικοί - Χημικοί - Φυσικοί.

Η βασική ιδέα των αρχών του HACCP είναι οι επιχειρήσεις να επικεντρώσουν την προσοχή τους στα στάδια διεργασίας και στις συνθήκες παραγωγής που αποτελούν κρίσιμα σημεία για την ασφάλεια των τροφίμων. Με τον τρόπο αυτό οι επιχειρήσεις σχεδιάζουν, εγκαθιστούν και τηρούν ένα τεκμηριωμένο σύστημα HACCP ώστε να διασφαλίζουν ότι τα προϊόντα τους δεν προκαλούν βλάβες στην υγεία του καταναλωτή. Το σύστημα εφαρμόζεται σε όλη την αλυσίδα παραγωγής του προϊόντος μέχρι την κατανάλωση και στηρίζεται σε επιστημονικά δεδομένα περί κινδύνων για την υγεία.

4.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ HACCP

Το 1959 η αμερικάνικη εταιρεία τροφίμων Pillsbury σε συνεργασία με τη NASA αναπτύσσουν ένα σύστημα παροχής ασφαλών τροφίμων στους αστροναύτες. Η εταιρεία αναλαμβάνει την παραγωγή τροφίμων που θα καταναλώνονταν από διαστημικές αποστολές κάτω από συνθήκες έλλειψης βαρύτητας. Αυτό προϋπόθετε ότι τα παραγόμενα τρόφιμα θα είναι ασφαλή και δεν θα μολυνθούν από παθογόνους μικροοργανισμούς, χημικούς και φυσικούς κινδύνους αφού μια πιθανή μόλυνση θα οδηγούσε σε πρόωρο τερματισμό της αποστολής. Οι υπάρχουσες τεχνικές ελέγχου θεωρούνταν ανεπαρκείς για να διασφαλίσουν την ασφάλεια των τροφίμων, γι' αυτό αναπτύσσεται ένα προληπτικό σύστημα ελέγχου που βασίζεται στην αναγνώριση όλων των σταδίων της παραγωγικής διαδικασίας όπου μπορεί να εμφανιστεί κίνδυνος για την ασφάλεια των τροφίμων (έλεγχος πρώτων υλών, διεργασιών, εγκαταστάσεων παραγωγής, προσωπικού, αποθήκευσης και διανομής). Η απαίτηση για τήρηση αρχείων με τους κανόνες της NASA διευκόλυνε τόσο τη δόμηση όσο και την εφαρμογή του συστήματος HACCP και αποτέλεσε βασικό μέρος της σημερινής μορφής του (Bauman, 1995).

Το HACCP βασίστηκε στον ποιοτικό έλεγχο, τη μικροβιολογία και τη διαχείριση κινδύνων και αναπτύχθηκε περαιτέρω, από την Υπηρεσία Ελέγχου Τροφίμων της Αμερικής και την εταιρεία Pillsbury για να διασφαλιστεί η ασφαλής επεξεργασία των χαμηλής οξύτητας κονσερβοποιημένων τροφίμων. Μετά από αυτή την επιτυχημένη δοκιμή, το HACCP άρχισε να εφαρμόζεται σε όλους τους τομείς της βιομηχανίας τροφίμων σε παγκόσμια κλίμακα.

Το 1971 κατά τη διάρκεια του Εθνικού Συνεδρίου για την Προστασία των Τροφίμων στις ΗΠΑ γίνεται η πρώτη παρουσίαση του HACCP. Στο στάδιο αυτό το σύστημα περιλάμβανε μόνο τις παρακάτω τρεις αρχές: την ανάλυση των κινδύνων, τον καθορισμό των κρίσιμων σημείων ελέγχου και την παρακολούθησή τους.

Το 1972 η εταιρεία Pillsbury υπογράφει συμβόλαιο με τον FDA για την επιμόρφωση του προσωπικού της στα πλαίσια εφαρμογής του καινούργιου προγράμματος και το 1973 η ίδια εταιρεία συντάσσει το πρώτο εγχειρίδιο HACCP, το οποίο και χρησιμοποιείται για την εκπαίδευση των επιθεωρητών του FDA. Το σύστημα

αποτελεί τη βάση για την έκδοση Κανονισμών από τον FDA σε χαμηλής οξύτητας κονσερβοποιημένον τρόφιμα (Stevenson, 1990). Το 1985 η Εθνική Ακαδημία Επιστημών στην Αμερική, προτείνει την εφαρμογή του συστήματος HACCP με σκοπό την έγκαιρη πρόληψη των μικροβιολογικών κινδύνων στα τρόφιμα τονίζοντας ότι οι αναλύσεις στο τελικό προϊόν δεν είναι επαρκείς για την πρόληψη των τροφολητηριώσεων. Επίσης προτείνει την εκπαίδευση της βιομηχανίας και του προσωπικού των υπηρεσιών ελέγχου στις αρχές του HACCP, καθώς και τη σύσταση της Εθνικής Συμβουλευτικής Επιτροπής για τα Μικροβιολογικά Κριτήρια των Τροφίμων (NACMCF) (Stevenson, 1990).

Το 1989 η NACMCF εξέδωσε έναν οδηγό για την κοινή εφαρμογή του συστήματος HACCP σε διεθνές επίπεδο. Ο οδηγός περιλαμβάνει τις 7 νέες αρχές και τους κυριότερους ορισμούς για την αποσαφήνιση των χρησιμοποιούμενων όρων. Το 1992 ο οδηγός αυτός αναθεωρήθηκε και περιελήφθησαν οι σημαντικότεροι ορισμοί που αφορούν την ορολογία του HACCP καθώς και το διάγραμμα αποφάσεων για τον ευκολότερο προσδιορισμό των ΚΣΕ.

Το 1993 η επιτροπή του FAO/WHO Codex Alimentarius Commission εξέδωσε οδηγίες για την εφαρμογή του συστήματος HACCP και το 1994 συνέταξε ένα προσχέδιο έκδοσης για τις γενικές αρχές της υγιεινής τροφίμων. Το 1997 η παραπάνω επιτροπή αναθεώρησε τις 7 αρχές του HACCP και συνέταξε οδηγίες για την εφαρμογή του συστήματος, αναγνωρίζοντας τις πιθανές διαφοροποιήσεις μεταξύ των επιχειρήσεων. Από την αρμόδια επιτροπή μελετάται επίσης η επέκταση του συστήματος HACCP και στις βιομηχανίες παραγωγής ζωοτροφών.

Το HACCP σχεδιάστηκε κυρίως για να προλαμβάνει και όχι να θεραπεύει και είναι ένα σύστημα ελέγχου, το οποίο εξασφαλίζει την ασφάλεια του τροφίμου, αφού αναγνωρίσει τους κινδύνους και να αναπτύξει προληπτικά μέτρα για τον έλεγχό τους (Stevenson, 1995).

4.3 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ HACCP;

Το HACCP είναι ένα εργαλείο που προσπαθεί να διασφαλίσει την υγιεινή και την ασφάλεια ενός τροφίμου. Ο όρος HACCP είναι ακρωνύμιο του Hazard Analysis Critical Control Points όπως ο όρος ΑΚΚΣΕ είναι ακρωνύμιο Ανάλυση Κινδύνου και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου.

Το HACCP είναι μια τεκμηριωμένη και πιστοποιημένη προσέγγιση για τον προσδιορισμό των κινδύνων και των κρίσιμων σημείων ελέγχου, των μέτρων προστασίας και των διορθωτικών ενεργειών που απαιτεί ένα αποτελεσματικό σύστημα ελέγχου. Είναι 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 επιθεώρηση. Το HACCP είναι ένα σύστημα, το οποίο αναγνωρίζει συγκεκριμένους κινδύνους και προληπτικά μέτρα για τον έλεγχό τους (NACMF, 1992).

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 που 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 (Stevenson, 1995).

4.4 ΓΙΑΤΙ ΕΦΑΡΜΟΖΩ ΤΟ HACCP;

Οι παρακάτω παράγοντες συνέβαλαν στην ανάπτυξη του συστήματος HACCP:

- Απαιτήση για ασφάλεια: ο καταναλωτής πρέπει να νοιώθει σιγουριά όταν καταναλώνει ένα τρόφιμο.
- Περιστατικά που οφείλονται σε τροφοδηλητηριάσεις .
- Εξωτερικές πιέσεις:νομοθεσία, συμφωνία με τα διεθνή standards.
- Προτεραιότητα στη βελτίωση.
- Αναποτελεσματικότητα μεθόδων ποιοτικού ελέγχου στο τελικό προϊόν.

Επιπρόσθετα, ο ποιοτικός έλεγχος του τελικού προϊόντος έχει τα παρακάτω μειονεκτήματα:

- Οι τεχνικές που χρησιμοποιούνται στη μικροβιακή ανάλυση είναι χρονοβόρες.
- Οι κίνδυνοι κατανέμονται ανομοιόμορφα στο προϊόν και υπάρχει μεγάλη πιθανότητα από μια παρτίδα έτοιμων προϊόντων να ληφθεί δείγμα, στο οποίο δεν θα εντοπίζεται ο κίνδυνος.
- Να υπάρχει μικρή δόση, η οποία να μην ανιχνεύεται με την χρησιμοποιημένη μέθοδο ανάλυσης.
- Η ανάκληση μη αποδεκτών προϊόντων αυξάνει το κόστος και μειώνει την αξιοπιστία της επιχείρησης.

4.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

HACCP

- Είναι συστηματικό και επιστημονικό
- Η δράση του είναι προληπτική
- Εστιάζει τις τεχνικές δυνατότητες της εταιρείας σε κρίσιμες δραστηριότητες.
- Η πρόληψη που παρέχει συμβάλλει στη μείωση των απωλειών
- Παρέχει αδιάψευστα στοιχεία συμμόρφωσης με την ισχύουσα νομοθεσία
- Συμπληρώνει άλλα συστήματα διαχείρισης ποιότητας
- Είναι διεθνώς αναγνωρισμένο (FAO/WHO, CODEX)
- Διασφαλίζεται η οφειλόμενη επιμέλεια
- Ο έλεγχος των κινδύνων είναι αποτελεσματικός
- Εφαρμόζεται σε όλη την αλυσίδα τροφίμων
- Παρέχει αυξημένη και τεκμηριωμένη ασφάλεια προϊόντος
- Συμβάλλει στην καλύτερη αξιοποίηση των πόρων της επιχείρησης
- Βελτιώνει την εικόνα της επιχείρησης

4.6 ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ HACCP

Η Ευρωπαϊκή Ένωση στα πλαίσια της ολοκλήρωσης της εσωτερικής αγοράς , με την Οδηγία 93/43/ΕΟΚ για την υγιεινή των τροφίμων, που εξέδωσε στις 14 Ιουνίου 1993, ορίζει ότι η προστασία της ανθρώπινης υγείας αποτελεί στόχο πρωταρχικής σημασίας και καθορίζει το πλαίσιο κάτω απο το οποίο επιτρέπεται η ελεύθερη διακίνηση Τροφίμων και Ποτών. Η οδηγία αυτή, η οποία τυγχάνει πλήρους συμμόρφωσης και απο την Ελλάδα,αποσκοπεί στην βελτίωση της υγιεινής των τροφίμων και στην αύξηση της εμπιστοσύνης του κατανακωτή προς τα τρόφιμα που κυκλοφορούν ελεύθερα στην Ευρωπαϊκή Αγορά.

ύμφωνα με την προαναφερθείσα οδηγία (93/43/ΕΟΚ), οι βιομηχανίες που λειτουργούν στον χώρο των τροφίμων και ποτών (απο παραγωγή,μεταποίηση,συσσκευασία,αποθήκευση,μεταφορά,δια-κίνηση μέχρι και την διάθεση),θα πρέπει για κάθε προϊόν που παράγουν ή διαθέτουν στην κατανάλωση, να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν το εξειδικευμένο σύστημα αυτοελέγχου HACCP.

Το HACCP είναι ένα σύστημα που δρά προληπτικά και η εφαρμογή του συμβάλλει στην ασφάλεια των παραγόμενων τροφίμων και ποτών.Ηλειτουργική και αποτελεσματική ανάπτυξη του συστήματος στηρίζεται στην εφαρμογή των παρακάτω επτά βασικών αρχών:

Ανάλυση προϊόντος , αναγνώριση κινδύνων και καθορισμός μέτρων ελέγχου.

Αναγνώριση κρίσιμων σημείων ελέγχου(ΚΣΕ).

Καθορισμός στόχων και κρίσιμων ορίων ελέγχου για κάθε ΚΣΕ.

Εγκατάσταση διαδικασιών παρακολούθησης για κάθε ΚΣΕ.

Εγκατάσταση διαδικασιών διορθωτικών-ενεργειών για κάθε ΚΣΕ.

Εγκατάσταση διαδικασιών επαλήθευσης του συστήματος ΑΚΚΣΕ(ΗΑCСP).

Εγκατάσταση διαδικασιών εγγράφου τεκμηρίωσης .

Οι αρχές αυτές δίνουν έμφαση στην ανάλυση των κινδύνων και την αναγνώριση των κρίσιμων σημείων ελέγχου, την εγκατάσταση διαδικασιών παρακολούθησης και διορθωτικών ενεργειών κάθε ΚΣΕ καθώς και εγκατάσταση διαδικασιών επαλήθευσης και εγγράφου τεκμηρίωσης του συστήματος HACCP.Η

εγκατάσταση των παραπάνω αρχών πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις ιδιαιτερότητες κάθε επιχείρησης τόσο από πλευράς εξοπλισμού όσο και της παραγωγικής διαδικασίας. Δυστηχώς, πολλές εταιρείες συμβούλων δεν λαμβάνουν υπόψη τους παράγοντες αυτούς και εγκαθιστούν ένα τυποποιημένο σύστημα, με αποτέλεσμα να μην διασφαλίζεται η ασφάλεια των παραγόμενων τροφίμων και ποτών. Για την αποτελεσματική εφαρμογή του συστήματος είναι επίσης απαραίτητη η εκπαίδευση του προσωπικού των επιχειρήσεων τόσο στο σύστημα HACCP όσο και στις διαδικασίες της GMP και της GHP(CFDRA,1992).

4.7 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP

Ο ρόλος της διοίκησης της επιχείρησης είναι καταλυτικός στην ανάπτυξη και την εφαρμογή του συστήματος HACCP. Η διοίκηση πρέπει να πειστεί για την αναγκαιότητα του συστήματος, ώστε να παρέχει τις απαιτούμενες διευκολύνσεις στην ομάδα HACCP και να διαθέτει τα απαραίτητα κονδύλια που απαιτούνται. Η πολιτική της θα πρέπει να είναι ξεκάθαρη στο θέμα της ασφάλειας των παραγόμενων προϊόντων και να ανταποκρίνεται τόσο στους στόχους της επιχείρησης, όσο και στις απαιτήσεις των πελατών. Η επιχείρηση πρέπει να καθιερώσει και να τηρεί ένα σύστημα HACCP, ώστε να διασφαλίζει ότι όλοι οι γνωστοί εν δυνάμει κίνδυνοι έχουν αναγνωριστεί και ότι όλοι οι σχετικοί κίνδυνοι ελέγχονται με τέτοιο τρόπο, ώστε το παραγόμενο τρόφιμο να είναι ασφαλές. Επίσης η επιχείρηση πρέπει να καθιερώσει και να τηρεί τεκμηρίωση που να αποδεικνύει ότι το σύστημα HACCP έχει καθιερωθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις ενός προτύπου. Όταν η επιχείρηση ενσωματώνει το σύστημα ΑΚΚΣΕ σε ένα άλλο σύστημα διασφάλισης ποιότητας, το οποίο έχει ήδη εγκατασταθεί στην εταιρεία, τότε πρέπει να περιγράφεται επαρκώς η σχέση τους .

Η επιχείρηση πρέπει να καταρτίσει ένα σχέδιο ΑΚΚΣΕ, το οποίο θα ορίζει λεπτομερώς :

Τους σχετικούς κινδύνους

Τα σημεία στα οποία θα πρέπει να ελέγχονται οι σχετικοί κίνδυνοι(ΚΣΕ)

Τα κρίσιμα όρια που πρέπει να τηρούνται για τις επιλεγμένες παραμέτρους ελέγχου

Τις μεθόδους παρακολούθησης που πρέπει να εφαρμοστούν

Τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να γίνουν, εάν η παρακολούθηση δείξει ότι ένα κρίσιμο σημείο ελέγχου δεν είναι υπό έλεγχο

Τον ορισμό υπευθύνου για την παρακολούθηση κάθε κρίσιμου σημείου ελέγχου

Την εφαρμογή όλων των διαδικασιών που υποστηρίζουν το σύστημα ΑΚΚΣΕ

Τα σημεία όπου τεκμηριώνεται ο έλεγχος.

4.8 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ :

Η εταιρεία πρέπει να θεωρεί υποχρέωσή της την επίτευξη και διατήρηση υψηλών προτύπων ποιότητας, υγιεινής και ασφάλειας για όλα τα προϊόντα της. Τα πρότυπα αυτά πρέπει να είναι προσηλωμένα στις αρχές και απαιτήσεις των πλέων σύγχρονων και αποσεκτών εφαρμογών και πρακτικών με προσανατολισμό και στόχο την ποιότητα, την υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων, την ικανοποίηση των πελατών και δευτερευόντως την οικονομία.

Για την εκπλήρωση των απαιτήσεων αυτών έχουν θεσπιστεί και εφαρμόζονται κατάλληλες διαδικασίες που διασφαλίζουν ότι μόνο τα αποδεκτά προϊόντα από άποψη ποιότητας και ασφάλειας, που πλήρουν τις απαιτήσεις της εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας, διατίθενται στην αγορά.

Η διοίκηση της εταιρίας έχει ορίσει τους σκοπούς, τους στόχους και την δέσμευση της στην ποιότητα, την υγιεινή και ασφάλεια. Οι επιμέρους στόχοι της εταιρίας ως προς την ποιότητα, την υγιεινή και την ασφάλεια είναι:

- Η παρόχη υψηλών ποιοτικών προδιαγραφών προϊόντων.
- Η χρήση των πλέον προηγμένων τεχνολογικά μεθόδων για την παραγωγή και διάθεση προϊόντων με σταθερή βελτίωση της ποιότητας και εξασφάλιση της υγιεινής και ασφαλείας τους.
- Η έγκαιρη και ασφαλής παράδοση των προϊόντων, σύμφωνα με τους κοινά αποδεκτούς όρους των συμβάσεων.
- Η εξασφάλιση συνθηκών που εγγυώνται την υγιεινή και ασφάλεια των παραγομένων προϊόντων.
- Η εκπαίδευση και προσηλωση όλων των εργαζομένων στη συνέχη προσπάθεια για βελτίωση της ποιότητας εργασίας και της ασφάλειας των προϊόντων.
- Η προσαρμογή των προμηθευτών, στις προσυμφωνημένες ποιοτικές ή τεχνικές προδιαγραφές, στους οικονομικούς όρους και στους προκαθορισμένους χρόνους παράδοσης των πρώτων υλών.

Η παραλαβή άριστης ποιότητας πρώτων υλών , η εκτέλεση κάθε εργασίας σωστά από την αρχή , η παραγωγή υψηλών προδιαγραφών προϊόντων και η έγκαιρη και

ασφαλής παράδοση των προϊόντων είναι αρχές που διέπουν κάθε δραστηριότητα της εταιρίας .

Είναι βέβαιο, ότι πέραν της διασφάλισης της ποιότητας των τροφίμων, στις επιχειρήσεις, θα πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψιν, ο κύριος μοχλός της διαδικασίας, **ο ανθρώπινος παράγοντας**, οι εργαζόμενοι δηλαδή στην επιχείρηση που καλούνται να εφαρμόσουν τη διαδικασία.

Και μπορεί το HACCP (ανάλυση της επικινδυνότητας των κρίσιμων σημείων ελέγχου) να είναι ένα αποτελεσματικό και λειτουργικό σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων, στηριζόμενο στον προληπτικό έλεγχο και στην αντιμετώπιση των πιθανών κινδύνων σε όλα τα στάδια διαχείρισης, όμως δεν καλύπτει τις ειδικές απαιτήσεις Υγιεινής και Ασφάλειας των εργαζομένων στην αντίστοιχη επιχείρηση.

Πρέπει να γίνει συνείδηση ότι η εξασφάλιση υγιούς και ασφαλούς περιβάλλοντος για τους εργαζομένους, όχι μόνο στην παραγωγή τροφίμων, αλλά και στα επόμενα στάδια των υπηρεσιών διάθεσης (σέρβις, μαγειρία) είναι ουσιαστική για να υπάρξει ικανοποιητικό αποτέλεσμα που θα φτάσει στον τελικό καταναλωτή.

4.9 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΑΦΗ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ .

Η αναγνώριση των κινδύνων πρέπει να ξεκινά από τις πρώτες ύλες και να σταματά ανάλογα με τη φύση του προϊόντος στην έξοδο του εργοστασίου ή στο σημείο που καταναλώνεται το τρόφιμο (Spencer- Carrett and Hydak-Roos, 1991) . Μετά την αναγνώριση των κινδύνων , ακολουθεί η καθιέρωση προληπτικών μέτρων, τα οποία είναι αποτελεσματικότερα όταν γνωρίζουμε τους κινδύνους , την πηγή προέλευσής τους και τα πιθανά σημεία επιμόλυνσης.

4.10 ΑΝΑΛΥΣΗ HACCP:

- Αναγνώριση κινδύνων
- Εκτίμηση της σοβαρότητας του κινδύνου
- Αναγνώριση σημείου επιμόλυνσης
- Καθορισμός προληπτικών μέτρων
- Προσδιορισμός πιθανότητας.

4.11 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΥΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ-ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ-ΚΙΝΔΥΝΟΣ (Hazard):

Ιδιαιτερότητες και προβλήματα της εφαρμογής των συστημάτων HACCP στη μαζική εστίαση.

Η σημαντικότερη ιδιαιτερότητα και κατ' επέκταση, το κυριότερο πρόβλημα που αντιμετωπίζεται από τις επιχειρήσεις του κλάδου της μαζικής εστίασης, ιδίως τους μη επαγγελματίες του χώρου, είναι η μη τήρηση των κανόνων υγιεινής, στον βαθμό εκείνο που επιβάλλεται και από την νομοθεσία, προκειμένου να διασφαλίζεται η υγιεινή και η ασφάλεια των τροφίμων.

Ένα εξίσου σημαντικό πρόβλημα, αποτελεί η έλλειψη εξειδικευμένων στελεχών με την κατάλληλη επιστημονική κατάρτιση και εμπειρία, καθώς και η σχεδόν παντελής έλλειψη εκπαίδευση, σε θέματα υγιεινής.

Δεδομένου ότι η ασφάλεια του τροφίμου συνιστά το βασικότερο χαρακτηριστικό ποιότητας, εύκολα αντιλαμβανόμαστε ότι η εφαρμογή ενός επίσημου (πιστοποιημένου) ISO 9000 υποστηρίζει την λειτουργία και την αποτελεσματικότητα του HACCP. Σύγκριση των δυο συστημάτων (ISO 9000 και HACCP) καταδεικνύει σημαντικές ομοιότητες ως προς την λογική και τους στόχους των δυο αυτών συστημάτων (είναι και τα δυο προληπτικού χαρακτήρα), γεγονός το οποίο επιτρέπει την παράλληλη ανάπτυξη τους και την συγχωνευση τους σε ένα ενιαίο σύστημα.

Οποιοσδήποτε παράγοντας που είναι δυνατόν να προκαλέσει βλάβη στην υγεία του καταναλωτή. Αρχικά, αναφαιρέτο στην επιβίωση ή τον πολλαπλασιασμό των παθογόνων για τον άνθρωπο μικροοργανισμών και των σαπροφικών μικροβίων, που έχουν ιδιαίτερη σημασία στη συντήρηση των τροφίμων, και περιελάμβανε την παραγωγή τοξινών ή άλλων τοξικών προϊόντων μεταβολισμού αυτών. Ο όρος σύντομα επεκτάθηκε για να περιλαμβάνει και άλλους βιολογικούς, φυσικούς και χημικούς επιμολυντές, ουσιώδης για την υγεία του καταναλωτή.

Βιολογικοί κίνδυνοι (biological hazard): Περιλαμβάνουν μολυσματικά ή τοξικογόνα βακτήρια, ρικέτσιες, ιούς, μύκητες, παράσιτα και φυσικές τοξίνες που προέρχονται

από άλγες ή που συνδέονται με τη μικροβιολογική αποσύνθεση των ψαριών ή με ορισμένα είδη αλιευμάτων.

Χημικοί κίνδυνοι(chemical hazards): Παρασιτοκτόνα , χημικά καθαριστικά, αντιβιοτικά, βαρέα μέταλλα, παράγωγα πετρελαίου και πρόσθετα, όπως δισουφίλδια, φωσφορικά νιτρικά και γλουταμινικό νάτριο σε ποσότητες που είναι πάνω από τα επιτρεπόμενα όρια μαζί με άλλα μη επιτρεπόμενα πρόσθετα όπως χρωστικές, συντηρητικά και αντιοξειδωτικά.

Φυσικοί κίνδυνοι(physical hazards): Μεταλλικά θραύσματα, άλατα στρουβίτου , γυαλιά, σκλήθρες ξύλου, τμήματα οστράκων, κόκαλα και πλαστικά.

4.11.1 ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΚΑΙ ΕΠΙΠΕΔΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

Όταν εντοπιστούν οι κίνδυνοι και ο τρόπος με τον οποίο μολύνουν το τρόφιμο (πηγές και σημεία επιμόλυνσης), πρέπει στη συνέχεια να καθοριστούν τα προληπτικά μέτρα. Προληπτικό μέτρο είναι οι πράξεις ή δραστηριότητες, οι οποίες απαιτούνται για την πρόληψη ή την εξάλειψη των κινδύνων ή την μείωση της παρουσίας τους σε ανεκτά όρια. Είναι δυνατόν να χρειάζονται περισσότερα του ενός προληπτικά μέτρα για τον έλεγχο ενός κινδύνου και περισσότεροι κίνδυνοι να ελέγχονται από ένα προληπτικό μέτρο. Η ανάλυση των κινδύνων σε συνδυασμό με τη σοβαρότητα των κινδύνων βοηθά για να αποφασιστεί το επίπεδο του ελέγχου που πρέπει να εφαρμοστεί (Dillon and Griffith, 1996).

4.11.2 ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΣΗΜΕΙΩΝ ΕΠΙΜΟΛΥΝΣΗΣ

Όταν αναγνωριστούν οι κίνδυνοι είναι σημαντικό να εξεταστεί πως μπορούν να εμφανιστούν στο τρόφιμο. Μέρος της ανάλυσης των κινδύνων είναι η αναγνώριση λανθασμένων χειρισμών ή πράξεων που έχουν σαν αποτέλεσμα την επιμόλυνση. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιούνται δύο τεχνικές του Brainstorming και η ανάλυση αιτίας και αποτελέσματος. Ο σκοπός των δύο τεχνικών είναι να εντοπίσουν το πρόβλημα και μπορούν να χρησιμοποιηθούν ξεχωριστά ή μαζί.

4.12 ΟΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ HACCP ΣΤΗ ΜΑΖΙΚΗ ΕΣΤΙΑΣΗ.

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

- Της μεγάλης ποικιλίας των χρησιμοποιούμενων πρώτων υλών και παραγόμενων προϊόντων και της αδυναμίας εργαστηριακού ελέγχου αυτών από τους χώρους της μαζικής εστίασης.
- Της ταχύτερης κατανάλωσης των παραγόμενων προϊόντων.
- Της έλλειψης, αρκετές φορές, εξειδικευμένου επιστημονικού προσωπικού.
- Της έλλειψης κατάλληλων χώρων παρασκευής, αποθήκευσης και οργάνων μέτρησης.

Προκειμένου οι επιχειρήσεις του κλάδου μαζικής εστίασης να αναπτύξουν αποτελεσματικά συστήματα διαχείρισης της ασφαλείας των τροφίμων θα πρέπει να προχωρήσουν με συγκεκριμένα βήματα προς:

- Να συνεργαστούν, εάν δε διαθέτουν ίδιες, με εξειδικευμένους επιστήμονες προκειμένου να συγκεντρώσουν, να αναλύσουν και να αξιολογήσουν όλη την σχετική πληροφόρηση αλλά και για να βοηθηθούν στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη του συστήματος.
- Να συγκεντρώσουν, να αξιολογήσουν και να τηρούν ενήμερο το αρχείο της νομοθεσίας σχετικά με όλα τα χρησιμοποιούμενα – παραγόμενα- διατιθέμενα τρόφιμα.
- Να διαμορφώσουν προδιαγραφές ασφάλειας για όλα τα προμηθευόμενα τρόφιμα και να αξιολογούν τους προμηθευτές τους με βάση αυτές τις προδιαγραφές.
- Να διαχωρίσουν τα παραγόμενα- διατιθέμενα προϊόντα τους με βάση την προέλευση ή και τον τρόπο παρασκευής τους στο χώρο εστίασης προκειμένου να δημιουργήσουν κατηγορίες προϊόντων, τις οποίες θα μπορούν να διαχειριστούν καλύτερα.

- Να φτιάξουν αναλυτικά διαγράμματα ροής για την παραλαβή , παρασκευή, αποθήκευση και διάθεση για όλες τις κατηγορίες των προϊόντων τους.
- Να προχωρήσουν στην ανάπτυξη και εφαρμογή μελέτης HACCP με βάση τα προαναφερόμενα συγκεντρωθέντα στοιχεία, δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στην αξιολόγηση των κινδύνων και τον καθορισμό των κρίσιμων παραμέτρων και ορίων τους με γνώμονα πάντα όπου είναι δυνατόν, επιστημονικά δεδομένα.

Θα πρέπει να ενσωματωθεί στο σύστημα και τη νοοτροπία της επιχείρησης, προκειμένου να επιτελέσει τον απώτερο στόχο του, που είναι η προστασία της υγείας των πελατών και άρα οι ικανοποιημένοι πελάτες. Σε περιπτώσεις δε ήδη εφαρμοζόμενου Συστήματος Ποιότητας, το σύστημα HACCP μπορεί και πρέπει να αποτελέσει μέρος του γενικότερου συστήματος διαχείρισης με κοινές διαδικασίες, όπου αυτό είναι δυνατόν .Το σύστημα HACCP αποτελεί υποσύνολο του συστήματος ποιότητας , την καρδιά του συστήματος ελέγχου ποιότητας. Είναι απαραίτητη η εφαρμογή του ώστε να διασφαλίζεται η προστασία της υγείας των πελατών, που αποτελεί το ελάχιστο της ικανοποίησης αυτών.

Κεφάλαιο 50

5.1 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9000

Κατά τη διάρκεια του δευτέρου παγκοσμίου πολέμου, αναπτύχθηκαν στις Ηνωμένες Πολιτείες διάφορες μέθοδοι διασφάλισης ποιότητας και ποιοτικού ελέγχου που αργότερα υιοθετήθηκαν από το ΝΑΤΟ. Τα αμερικάνικα στρατιωτικά πρότυπα της σειράς MIL STRD (Military Standards) με μερικές τροποποιήσεις μετασχηματίστηκαν στα πρότυπα που χρησιμοποιούν σήμερα οι ένοπλες δυνάμεις των χωρών μελών του ΝΑΤΟ και οι αντίστοιχες βιομηχανίες και είναι γνωστά στην Ελλάδα με την ονομασία ΕΕΕΠ. Τα πρώτα μοντέλα προτύπων που αναπτύχθηκαν στην Αγγλία (BS 4891 και BS 5750) ήταν απλές πρακτικές λύσεις σε κάποια προβλήματα που όμως δεν μπορούσαν να εφαρμοστούν σε όλες τις επιχειρήσεις. Το 1979 αναπτύχθηκε ένα πρότυπο BS 5750 υιοθετήθηκε το 1982 σαν εθνικό πρότυπο διασφάλισης ποιότητας από τη Βρετανική βιομηχανία. Το 1987, το BS 5750 καθιερώθηκε από τη διεθνή οργάνωση τυποποίησης (International Organization for Standardization, ISO) σαν σειρά προτύπων ISO 9000 -1-2-3-4. Τα πρότυπα αυτά έγιναν δεκτά από την ευρωπαϊκή επιτροπή τυποποίησης και μετονομάστηκαν σε σειρά προτύπων ΚΝ 29000 (EUROPIAN NORME 29000). Η σειρά ISO 9000 άρχισε να αναπτύσσεται διεθνώς κάτι που έπαιξε μεγάλο ρόλο στη διάδοση της ποιότητας σε όλο τον κόσμο.

5.2 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ISO 9000

ISO 9000 (Γενικό πρότυπο): Αναφέρεται σε βασικές οδηγίες για τη διασφάλιση ποιότητας. Καθορίζει κανόνες επιλογής και χρήσης του συστήματος διασφάλισης ποιότητας σε συνδιασμό με τα υπόλοιπα της σειράς.

ISO 9001:Μοντέλο διασφάλισης ποιότητας για σχεδιασμό, ανάπτυξη, παραγωγή και παράδοση προϊόντος, καλύπτει και το στάδιο της εξυπηρέτησης.

ISO 9002:Μοντέλο διασφάλισης ποιότητας στην παραγωγή και εγκατάστασης.

ISO 9003:Μοντέλο διασφάλισης ποιότητας κατά τον τελικό έλεγχο και δοκιμασία του προϊόντος.

ISO 9004:Διοίκηση ποιότητας και βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος ποιότητας.

ISO 9004-2:Βασικές αρχές διασφάλισης ποιότητας στις υπηρεσίες.

Η σειρά ISO 9000 αποτελείται από Διεθνή Πρότυπα, τα οποία αναφέρονται στην Διασφάλιση Ποιότητας ή Διαχείριση Ποιότητας σε μια επιχείρηση ή οργανισμό. Τα πρότυπα αυτά εκδόθηκαν το 1987 από την Τεχνική Επιτροπή του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης ISO/TC 176, και αναθεωρήθηκαν για πρώτη φορά το 1994 και για δεύτερη το 2000. Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 είναι πλέον δημοφιλής έκδοση ISO όλων των εποχών και με βάση τα επίσημα στοιχεία του ISO έχουν υιοθετηθεί ως εθνικά πρότυπα από περισσότερες από 100 χώρες.

5.3 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9000

Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 προδιαγράφουν το γενικό πλαίσιο για την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας, το οποίο καθορίζει τους στόχους και την πολιτική μιας επιχείρησης και τεκμηριώνει κατά τρόπο σαφή, απλό και κατανοητό τις απαιτούμενες διαδικασίες για την επίτευξη των στόχων αυτών. Τα πρότυπα ISO 9000 δεν είναι και δεν πρέπει να θεωρούνται ότι προάγουν την ανάπτυξη και επιβολή ενός τυποποιημένου γραφειοκρατικού τρόπου διαχείρισης της επιχείρησης. Τα πρότυπα αναφέρονται στην επιχείρηση και στην ικανότητα της

να παράγει προϊόντα ή να παρέχει υπηρεσίες σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη. Δεν αποτελούν πρότυπα για πιστοποίηση προϊόντων, ότι δηλαδή ένα προϊόν πληροί συγκεκριμένες προδιαγραφές.

Οποιαδήποτε επιχείρηση ή οργανισμός μικρού ή μεγάλου μεγέθους, σε οποιονδήποτε τομέα δραστηριοτήτων-βιομηχανίες, υπηρεσίες, αρχές τοπικής αυτοδιοίκησης κλπ, δύναται να εφαρμόσει και να πιστοποιηθεί σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 9000.

5.4 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η φράση «Η εταιρία εφαρμόζει ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας» σημαίνει:

Η εταιρία έχει καταγράψει τον τρόπο οργάνωσής της, ποιές είναι οι αρμοδιότητες κάθε εργαζόμενου και πώς διεκπεραιώνονται οι εργασίες που σχετίζονται με την ποιότητα των προϊόντων/υπηρεσιών που παρέχει και ποιές είναι οι προδιαγραφές/απαιτήσεις των προϊόντων/υπηρεσιών της.

Έχει καταγράψει τους πόρους που διαθέτει(ανθρώπους, προμηθευτές, εξοπλισμό)για να πραγματοποιήσει τα παραπάνω.

Κρατά στοιχεία που αποδεικνύουν ότι οι εργασίες γίνονται όπως έχουν προδιαγραφεί. Παρακολουθεί την τήρηση όλων των παραπάνω σημείων και διορθώνει ότι προβλήματα προκύπτουν.

Εφαρμόζει μια σειρά από ειδικά μέτρα (εκπαίδευση προσωπικού, αξιολόγηση προμηθευτών, εσωτερικές υποθέσεις).

Σύμφωνα με τη φιλοσοφία των Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας η εφαρμογή των παραπάνω σημείων από μια εταιρία την καθιστούν ποιοτικά αξιόπιστη.

5.5 ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΝΟΣ ΣΔΠ (ISO) ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Οι κυριότερες δυσκολίες εφαρμογής προκύπτουν τόσο από τη δομή των Ελληνικών Επιχειρήσεων όσο και από το εξωτερικό περιβάλλον και συνήθως προέρχονται από:

- Την έλλειψη τυπικής οργάνωσης και συγκεκριμένης κατανομής αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων.
- Την έλλειψη στελεχών που είναι διαθέσιμα για επιτελικές λειτουργίες.
- Την έλλειψη συνήθειας λεπτομερούς τήρησης στοιχείων για τις διάφορες δραστηριότητες της επιχείρησης.
- Το επίπεδο των προμηθευτών και η έλλειψη διασφάλισης της σταθερότητας των προμηθευόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Την έλλειψη υποδομής τεχνικών προδιαγραφών για υλικά και εργασίες.
- Την πολυμορφία των απαιτήσεων που προκύπτουν από τις ιδιαίτερες απαιτήσεις κάθε πελάτη.

5.6 Η ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Υπάρχει πολλές φορές ο κίνδυνος ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας να θεωρηθεί ως μια πρόσθετη ανούσια γραφειοκρατία, που επιβάλλεται στην επιχείρηση προκειμένου να αποκτήσει ένα τυπικό πιστοποιητικό από έναν οργανισμό πιστοποίησης. Μια τέτοια θεώρηση βεβαίως θα αφαιρούσε κάθε ουσιαστικό περιεχόμενο από αυτό και μόνο βάρος θα αποτελούσε για την επιχείρηση.

Η εγκατάσταση ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να αντιμετωπίζεται σαν ουσιαστικό μέσο ενδυνάμωσης της επιχείρησης λόγω:

Της βελτίωσης της ποιότητας και της αξιοπιστίας των υπηρεσιών της.

Της μείωσης του κόστους, μέσα από την καταγραφή και παρακολούθησή του.

Της αποδοτικότερης οργάνωσης.

Του καλύτερου κλίματος στην επιχείρηση.

Η εγκατάσταση και εφαρμογή ενός ΣΔΠ θα προσφέρει στην επιχείρηση τα παρακάτω πλεονεκτήματα:

- Αναγνώριση και προβολή της επιχείρησης ως "ποιοτική"
- Απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στην αγορά
- Αύξηση της εμπιστοσύνης των "πελατών"

Η ουσία ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας είναι η συνειδητοποίηση από την επιχείρηση ότι η ποιότητα και το κόστος των προϊόντων της είναι αποτέλεσμα μιας σειράς διοικητικών και τεχνικών διαδικασιών που ακολουθεί συνειδητά ή ασυνείδητα.

Η εξασφάλιση της σταθερότητας της ποιότητας και η βελτίωση της δεν έρχεται μόνη της. Περνάει μέσα από τη συνειδητοποίηση και το συστηματικό έλεγχο αυτών των διαδικασιών σε κάθε επιμέρους φάση τους και σαν σύνολο.

Το πρότυπο ISO 9000 ελέγχει τις παραπάνω διαδικασίες με:

Τη γραπτή τεκμηρίωση τους (σε εγχειρίδιο ποιότητας, σε λεπτομερείς διαδικασίες, σε προδιαγραφές υπηρεσιών και μεθόδων, σε οδηγίες εργασίας)

Τον ποιοτικό έλεγχο(των προμηθευτών)

Την επιθεώρηση της εφαρμογής των παραπάνω(μέσω της μέτρησης της ποιοτικής απόδοσης και της εσωτερικής επιθεώρησης)

Τη διαδικασία του να μαθαίνει ή να προλαμβάνει η επιχείρηση τυχόν λάθη της και να φροντίζει συστηματικά να μην επαναλαμβάνονται (διορθωτικές-προληπτικές ενέργειες).

Ειδικότερα η εγκατάσταση ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας εξασφαλίζει:

Τον καλύτερο έλεγχο των εργασιών και των προμηθευτών

Τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών

Τον καλύτερο έλεγχο του κόστους και την μείωσή του

Την ανάδειξη στελεχών και την εκπαίδευση του προσωπικού

Την καλύτερη συντήρηση και διαχείριση του εξοπλισμού.

5.7 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ISO 9000 ΚΑΙ ΤΟΥ HACCP :

Διαπραγματεύεται την ποιότητα – η οποία περιλαμβάνει την ασφάλεια.

Απαιτεί οικονομική ανεξαρτητικότητα, λογική ικανοποίηση του πελάτη ως προς τη διασφάλιση ποιότητας και δίνει έμφαση στο ότι το σύστημα πρέπει να είναι συμβατό με το κέρδος της επιχείρησης.

Δίνει έμφαση στην ανάγκη για ιχνηλασιμότητα.

Καλύπτει όλα τα στάδια από την αγορά των πρώτων υλών μέχρι την παράδοση στον τελικό καταναλωτή και όχι μόνο στην παραγωγική διαδικασία.

Υιοθετεί την άποψη ότι τα παράπονα των πελατών χρησιμοποιούνται σαν ανατροφοδότηση για τη βελτίωση του συστήματος.

Επισημαίνει την ανάγκη για επαρκή εκπαίδευση όλου του προσωπικού σύμφωνα με το είδος της εργασίας τους και έλεγχο της ατομικής απόδοσης.

Απαιτεί την ανάπτυξη και διατήρηση ενός εγχειριδίου ποιότητας, το οποίο και ελέγχει.

Απαιτεί ανεξάρτητη εξωτερική επαλήθευση – αντίθετα το HACCP δίνει έμφαση στην αυτοαξιολόγηση.

5.8 Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΕΛΟΤ 1416.

Η οδηγία 93/43/ΕΟΚ , η οποία έχει υιοθετηθεί στην Ελλάδα με την υπ' Αριθμ. 487/21/09/200 Υ.Α., καθορίζει το πλαίσιο και τις απαιτήσεις για την Υγιεινή και Ασφάλεια των Τροφίμων.

Οι απαιτήσεις αυτές καλύπτουν όλα τα στάδια μετά την πρωτογενή παραγωγή , δηλαδή παρασκευή , μεταποίηση, παραγωγή, συσκευασία, αποθήκευση, μεταφορά, διανομή, διακίνηση και πρόσφορα προς πώληση.

Περιλαμβάνει δηλαδή συσκευαστήρια, βιομηχανίες, εστιατόρια, υπεραγορές catering, κ.τ.λ.

Η εν λόγω νομοθεσία μεταξύ των άλλων προβλέπει της εφαρμογής του συστήματος HACCP(Ανάλυση κινδύνων και κρίσιμων σημείων έλεγχου).

Ο ΕΛΟΤ , δεδομένου ότι μέχρι στιγμής δεν υπάρχει κοινό Ευρωπαϊκό ή Διεθνές Πρότυπο για το HACCP, εκπόνησε και υιοθέτησε το Ελληνικό πρότυπο ΕΛΟΤ 1416 «Σύστημα Διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων- Ανάλυση κινδύνου και κρίσιμα σημεία ελέγχου (HACCP)»

Το εν λόγω Πρότυπο προβλέπει:

Την δέσμευση της διοίκησης σχετικά με την ασφάλεια των τροφίμων

Την ανάθεση αρμοδιοτήτων

Τον ορισμό Συντονιστή και ομάδας HACCP

Την παροχή της κατάλληλης εκπαίδευσης στο προσωπικό

Την ανασκόπηση από τη διοίκηση του συστήματος HACCP

Την εφαρμογή κανόνων Ορθής Βιομηχανικής Πρακτικής (GMP) και της Ορθής υγιεινής Πρακτικής (GHP)

Το σχέδιο HACCP

Τον έλεγχο έγγραφων και δεδομένων

Μελέτη και σχεδιασμό HACCP(εγκατάσταση συστήματος, περιγραφές αύλων και προϊόντος, αναγνώριση αναμενόμενης χρήσης προϊόντος, διάγραμμα ροής,

αναγνώριση κινδύνων, εγκατάσταση προληπτικών μέτρων ελέγχου, κρίσιμα σημεία ελέγχου(Κ.Σ.Ε.), κρίσιμα όρια για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου, σύστημα παρακολούθησης για Κ.Σ.Ε. , διορθωτικές ενέργειες για Κ.Σ.Ε.)

Λειτουργία του συστήματος HACCP(Αρχαία, έλεγχος μη συμμορφούμενου, κοινοποίηση και ανάκληση, έλεγχος εξοπλισμού και μεθόδων μέτρησης)

Τήρηση του συστήματος HACCP(επικοινωνία με ομάδα HACCP, επαλήθευση και επικύρωση του συστήματος HACCP).

Το HACCP πρέπει να εφαρμόζεται σε όλες τις σχετικές επιχειρήσεις και εφαρμόζεται σε μεγάλο βαθμό στις μονάδες παραγωγής.

Ο ΕΛΟΤ βασίζει την πιστοποίηση στα πρότυπα ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000, ΕΛΟΤ1416, ISO1561,Codex Alimentarius, όλη την κείμενη νομοθεσία καθώς και Ευρωπαϊκά Πρότυπα EN τα οποία εφαρμόζονται στον τομέα των τροφίμων.

Ο ΕΛΟΤ έχει πιστοποιήσει περισσότερες από 160 επιχειρήσεις του τομέα τροφίμων και ξενοδοχείων σε Ελλάδα και Κύπρο, με βάση τα πρότυπα ΕΛΟΤ EN ISO 9001/9002. Οι πιστοποιημένες αυτές οι επιχειρήσεις πραγματοποιούν τζίρο της τάξης του 40% του συνολικού τζίρου του κλάδου των τροφίμων.

Στο πλαίσιο των επιθεωρήσεων συστημάτων ποιότητας επιχειρήσεων τροφίμων και ξενοδοχείων, ο ΕΛΟΤ ανέκαθεν εξέταζε την εφαρμογή συστημάτων HACCP και κανόνων ορθής υγιεινής πρακτικής με δεδομένο ότι η εφαρμογή τους αποτελεί νομοθετική απαίτηση για όλες τις επιχειρήσεις που διαχειρίζονται τρόφιμα αλλά και βασική απαίτηση των πελατών /καταναλωτών.

Μέσω της πολύχρονης εμπειρίας του , ο ΕΛΟΤ διαπίστωσε την αναγκαιότητα για πιο συστηματική και λεπτομερή αξιολόγηση των συστημάτων HACCP.Για τον σκοπό αυτό, ξεκίνησε, με μεγάλη σοβαρότητα και προσοχή, την ένταξη στις δραστηριότητες Πιστοποίησης, της αξιολογήσεις και πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων(Συστημάτων HACCP). Δημιούργησε την Ειδική Επιτροπή Πιστοποίησης των Τροφίμων με στόχο την ενίσχυση και επικύρωση της διαδικασίας επιθεώρησης και την παροχή έγκυρης επιστημονικής τεχνογνωσίας. Στην επιτροπή συμμετέχουν με εκπροσώπους τους σημαντικοί κρατικοί και κλαδικοί φορείς στον τομέα των τροφίμων, όπως το Γενικό Χημείο του Κράτους, ο Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων, ο Σύνδεσμος Ελληνικών Βιομηχανιών Τροφίμων, η

Εταιρία Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης Βιομηχανίας Τροφίμων και ο Οργανισμός Πιστοποίησης και επίβλεψης Γεωργικών προϊόντων.

5.9 Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΕΛΟΤ

Υπό αυτό το πρίσμα, οι επιχειρήσεις του κλάδου τροφίμων δείχνουν αυξανόμενο ενδιαφέρον για την ανάπτυξη και εφαρμογή αποτελεσματικών συστημάτων διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων. Προκειμένου να καλύψει την αναγκαιότητα αυτή ο ΕΛΟΤ προχώρησε αρχικά στη διαμόρφωση Ελληνικού Προτύπου, του ΕΛΟΤ 1416 "Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων-Ανάλυση Κινδύνων και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου HACCP".

Το πρότυπο ΕΛΟΤ 1416 περιγράφει τα συστατικά στοιχεία ενός συστήματος ασφάλειας των τροφίμων με βάση τις διεθνώς καθιερωμένες αρχές HACCP. Έχει δε εφαρμογή σε όλες τις επιχειρήσεις που ασκούν μια ή οι περισσότερες από τις δραστηριότητες της παραγωγής, παρασκευής, μεταποίησης, συσκευασίας, αποθήκευσης, μεταφοράς, διανομής, διακίνησης, προσφοράς προς πώληση ή και διάθεση τροφίμων. Το πρότυπο έχει επομένως σαφή εφαρμογή σε επιχειρήσεις μαζικής εστίασης.

Όπως όλα τα συστήματα διαχείρισης, το σύστημα HACCP, όπως είναι ευρέως σωστό, δεν είναι δυνατόν να εξασφαλίζει σε απόλυτο βαθμό την ασφάλεια των τροφίμων. Αποτελεί όμως ένα δυναμικό σύστημα, το οποίο όταν εφαρμόζεται και συντηρείται σωστά, εγγυάται σε μεγάλο βαθμό την ασφάλεια των τροφίμων.

Βασικό σημείο της αποτελεσματικής συντήρησης του συστήματος αποτελεί η συνεχής παρακολούθηση και τακτική ανασκόπησης του, με βάση τις οποιοσδήποτε αλλαγές συμβαίνουν και το επηρεάζουν και ιδιαίτερα νέες νομοθετικές απαιτήσεις και νέα επιστημονικά δεδομένα στον τομέα των τροφίμων. Από την άλλη πλευρά, σημαντική δικλείδα ασφαλείας αποτελεί ο εκ των προτέρων καθορισμός των απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών σε περίπτωση αποκλίσεων και η λήψη τους πριν το τρόφιμο φτάσει στον καταναλωτή.

5.10 ΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΛΟΤ

Όταν μια επιχείρηση θεωρήσει ότι εφαρμόζει με αποτελεσματικό τρόπο το Σύστημα Ποιότητας, υποβάλλει στον ΕΛΟΤ αίτηση για επιθεώρηση του συστήματος Ποιότητας. Μαζί με την αίτηση καταθέτει και το Εγχειρίδιο Ποιότητας.

Η επιθεώρηση διενεργείται από ομάδα επιθεωρητών του ΕΛΟΤ, η οποία ελέγχει το σύνολο των απαιτήσεων του επιλεγέντος προτύπου για πιστοποίηση.

Αν δεν υπάρχουν σημαντικές μη συμμορφώσεις χορηγείται το πιστοποιητικό. Αν όμως υπάρχουν, η επιχείρηση καλείται να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες, οι οποίες πρέπει να επαληθευτούν από τον ΕΛΟΤ, είτε με την πραγματοποίηση ειδικής επιθεώρησης είτε με την κατάθεση αποδεικτικών στοιχείων στη Διεύθυνση Πιστοποίησης για έλεγχο από την ομάδα που διενήργησε την επιθεώρηση.

Το πιστοποιητικό ισχύει για τρία χρόνια. Κατά τη διάρκεια των τριών χρόνων διενεργούνται επιθεωρήσεις επιτήρησης, για να επαληθεύεται αν το Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης συνεχίζει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου πιστοποίησης.

Αν κατά την διάρκεια των επιθεωρήσεων αυτών παρουσιάζονται μεγάλα προβλήματα (κύριες μη συμμορφώσεις), τα οποία η επιχείρηση δεν αντιμετωπίζει με αποτελεσματικό τρόπο, μπορεί να αποφασιστεί από τον ΕΛΟΤ ανάκληση του Πιστοποιητικού. Οι αποφάσεις για χορήγηση ή ανάκληση του Πιστοποιητικού λαμβάνονται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης, το οποίο είναι ενδεκαμελές και τα μέλη του εκπροσωπούν όλους τους ενδιαφερόμενους τομείς (υπόγεια, βιομηχανία, υπηρεσίες, επιστημονικές ενώσεις, καταναλωτές κ.τ.λ.).

5.11 Η ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ

«Ο σύγχρονος τουρίστας εκτός από την επαφή του με την φύση και τα μνημεία όλων των εποχών, αναζητά την γνωριμία με τον σύγχρονο τρόπο ζωής της χώρας που επισκέπτεται. Μέρος αυτού, είναι πρωταρχικά η κουζίνα και το κρασί, όπως εξελίχθηκαν διαχρονικά σε κάποιες περιοχές. Πολλές τουριστικά ανταγωνιστικές χώρες έχουν εντάξει ήδη την εθνική τους κουζίνα στην τουριστική τους προσφορά.

Πολύ περισσότερο, όταν η ελληνική δίαιτα, η βάση της μεσογειακής διαίτας, αναγνωρίζεται πλέον διεθνώς για τα ευεργετικά της αποτελέσματα στην υγεία.».

Η προώθηση της ελληνικής κουζίνας γίνεται με το ειδικό σήμα ποιότητας, το οποίο είναι προαιρετικό και χορηγείται από τον ΕΟΤ ύστερα από αίτηση του επιχειρηματία. Με το ειδικό αυτό σήμα πιστοποιείται ότι η συγκεκριμένη επιχείρηση προσφέρει ικανοποιητικό επίπεδο εδεσμάτων ελληνικής κουζίνας σε συνδιασμό με αντίστοιχο ικανοποιητικό επίπεδο συνολικής παροχής υπηρεσιών, που ελέγχεται από ειδικό συλλογικό όργανο ελέγχου.

Το πρόγραμμα αυτό στοχεύει στην ενίσχυση φορέων για την υλοποίηση ενεργειών διάδοσης και καθιέρωσης της ελληνικής, παραδοσιακής, εθνικής, τοπικής ή δημιουργικής κουζίνας, ώστε να αποτελέσει σημαντικό και αναγνωρίσιμο στοιχείο του συνολικού ελληνικού τουριστικού προϊόντος.

Κεφάλαιο 6ο

6.1 Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΩΝ CATERINGS ΣΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Η παγκόσμια τουριστική βιομηχανία με την πάροδο των χρόνων επαναπροσδιορίζεται, εξελίσσεται και παρουσιάζει ολοένα και περισσότερες μορφές τουρισμού, τις λεγόμενες εναλλακτικές μορφές τουρισμού. Αυτές δημιουργήθηκαν από την κοινή ανάγκη τόσο του κοινού, όσο και των στελεχών της τουριστικής βιομηχανίας για εξατομίκευση του τουρισμού προκειμένου να εξυπηρετήσει συγκεκριμένες ανάγκες και να προσφέρει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες πάνω σε συγκεκριμένα ζητούμενα. Μια πολύ σημαντική μορφή του εναλλακτικού τουρισμού η οποία αναπτύσσεται συνεχώς τα τελευταία χρόνια στην χώρα μας, είναι ο συνεδριακός τουρισμός.

Ο συνεδριακός τουρισμός είναι ένα αντικείμενο με μεγάλη δυναμική και απεριόριστες δυνατότητες εξέλιξης. Κάθε χρόνο, τοπικά αλλά και παγκοσμίως διοργανώνονται όλων των ειδών συνέδρια, τα οποία πέρα από τον δικό τους στόχο, αποτελούν και μια σημαντική ευκαιρία τουριστικής προβολής για την περιοχή που διοργανώνονται. Η Ελλάδα, διαθέτει τις φυσικές προϋποθέσεις για να αναδειχθεί σε κορυφαίο συνεδριακό προορισμό, και ήδη με το πέρασμα των χρόνων πέρα από τα εθνικά συνέδρια που διοργανώνονται, το παγκόσμιο ενδιαφέρον έχει στραφεί προς την χώρα μας και ήδη πολλά διεθνή συνέδρια και εκθέσεις έχουν οργανωθεί με μεγάλη επιτυχία. Η συνεδριακή κίνηση στην χώρα μας τα τελευταία χρόνια παρουσιάζει σημαντικά σημεία ανάκαμψης, ιδιαίτερα σε ότι αφορά τα διεθνή συνέδρια που πραγματοποιούνται σε παραθαλάσσιες τουριστικές περιοχές και νησιά. Για τον λόγο αυτό, νέα συνεδριακά κέντρα εγκαινιάζονται σε διαφορετικές περιοχές της χώρας μας, και σε αυτά που ήδη υπάρχουν πραγματοποιούνται συχνά εργασίες ανακαίνισης και συντήρησης, προκειμένου να ανακατασκευαστούν και να εξοπλιστούν με τα τελευταία και πιο σύγχρονα οπτικοακουστικά μέσα.

Οι εργασίες προετοιμασίας και διεξαγωγής μιας συνεδριακής εκδήλωσης δεν περιορίζονται μόνο σε επίπεδο παροχής μέσα στην αίθουσα, αλλά περιλαμβάνουν και ένα ευρύτερο φάσμα υπηρεσιών, οι οποίες θεωρούνται συμπληρωματικές μεν, απαραίτητες δε, για την συνολική επιτυχία της οργάνωσης.

Κατα συνέπεια, είναι μεγάλη η ανάγκη του σωστού προγραμματισμού και συντονισμού όλων των απαραίτητων λειτουργιών για να πληρούν τα συνέδρια και οι διάφορες εκθέσεις όλες τις προϋποθέσεις μιας επιτυχημένης διοργάνωσης.. Μεταξύ αυτών, περιλαμβάνονται και οι επιχειρήσεις τροφοδοσίας των συνεδριακών κέντρων (caterings), οι οποίες αποτελούν σημαντικό μέρος της διοργάνωσης, καθώς συνεισφέρουν σε μια ολοκληρωμένη εικόνα παροχής υπηρεσιών υψηλού επιπέδου. Πολυ συχνά, τα συνέδρια μπορούν ανάλογα με την φύση τους να διαρκέσουν αρκετές ώρες, και πέρα απο τις ημερίδες, πολλά είδη συνεδρίων διαρκούν και κάποιες μέρες, ειδικά αυτά που διοργανώνονται σε μια άλλη χώρα, έχουν διεθνή χαρακτήρα κ.α. σε αυτές τις διοργανώσεις, η σίτιση των συμμετεχόντων αποτελεί ένα σημαντικό κεφάλαιο προς τους διοργανωτές, και σε αυτό το σημείο έρχονται να δώσουν καταλυτικό χαρακτήρα οι υπηρεσίες των εταιρειών catering.

Μετα την επιλογή του χώρου διαμονής, ακολουθεί η αποστολή μενού στην συνεργαζόμενη επισιτιστική εταιρεία για την παραγγελία των ειδών που θα καταναλωθούν κατα την διάρκεια του συνεδρίου. Στη συνέχεια ακολουθεί η λεπτομερή ενημέρωση όλων των τομέων του συνεδριακού κέντρου, όπως του εστιατορίου, του τεχνικού τμήματος και του τμήματος διαμόρφωσης αιθουσών. Ο υπεύθυνος πωλήσεων των υπηρεσιών τροφοδοσίας εκδηλώσεων μιας ξενοδοχειακής μονάδας ή μιας εταιρείας catering είναι απαραίτητος εφόσον η διοργάνωση θα περιλαμβάνει γεύματα ή coffee breaks. Για να προσδιοριστούν λεπτομέρειες που αφορούν τα φαγητά, τα ποτά ή τα διαλείμματα για καφέ, χρησιμοποιείται μια τυποποιημένη φόρμα, η οποία προορίζεται για τον υπεύθυνο του catering και συμφωνείται ύστερα απο την συνεννόηση τους.

Αυτός είναι ένας καλός τρόπος για να αποφευχθούν λάθη, όπως λάθος αριθμός ατόμων κατα την διάρκεια της εκάστοτε εκδήλωσης, λάθη στα προσφερόμενα είδη, λογιστικά λάθη κατα το μέρος των πληρωμών, λάθος στον αριθμό του προσωπικού που θα χρειαστεί απο πλευράς catering, διάφορα λάθη στον εξοπλισμό κ.α.

Η αμέσως επόμενη συμβολή των υπηρεσιών catering, όσον αφορά την τουριστική βιομηχανία, είναι η χρήση τους στις αεροπορικές και ναυτιλιακές εταιρίες. Όπως γνωρίζουμε όλοι, όλες οι αεροπορικές εταιρίες εθνικές και διεθνείς έρχονται σε μακροσκελείς συμφωνίες-δεσμεύσεις με μεγάλες εταιρίες τροφοδοσίας, οι οποίες ναυλώνουν τα εκάστοτε δρομολόγια με τα προϊόντα τους. Με αυτό τον τρόπο, και για

οποιοδήποτε κοντινό ή μακρινό ταξίδι, τα caterings είναι αυτά που έχουν αναλάβει την συνολική μέριμνα για την τροφοδοσία των πελατών των εταιριών αυτών.

Με την πάροδο του χρόνου, όλες οι υπηρεσίες caterings, ανανεώθηκαν, εξελίχθηκαν και προσαρμόστηκαν με τα νέα ζητούμενα και τις απαιτήσεις που δημιουργήθηκαν απο τις νέες τάσεις της αγοράς προκειμένου να είναι πιο ανταγωνιστικές απο πλευράς των εταιριών και δελεαστικές για τους πελάτες.

Με βάση όλους τους παραπάνω παράγοντες και σε συνδιασμό με τα την συλλογή των προσωπικών στοιχείων της εκάστοτε αεροπορικής εταιρίας (τύπος εταιρίας, κατηγορία εταιρίας, συχνότητα δρομολογίων, αποστάσεις προορισμών, ετήσιος τζίρος αγοράς, καθαρά κέρδη, ετήσιες αυξομειώσεις κερδών, ανταγωνιστικότητα, εποχικότητα, κ.α.), οι υπηρεσίες catering έχουν εξελιχθεί και παρουσιάζουν μια πληθώρα ενδιαφέρουσων επιλογών.

Πλέον, οι εταιρίες catering αναλαμβάνουν πλήρως την εστίαση των πελατών των αεροπορικών εταιριών προσφέροντας πλήρη γκάμα όλων των κυρίων γευμάτων. Όλα αυτά πάντα σε σχέση με την ώρα αναχώρησης μιας πτήσης και της διάρκειας που θα έχει μέχρι να φτάσει στον τελικό προορισμό της. Έτσι, τα caterings μπορούν να προσφέρουν πρωινό, γεύμα, δείπνο καθώς και μια σειρά απο ενδιάμεσα σνακς, αναψυκτικά, ποτά κ.α.

Επίσης, οι αεροπορικές εταιρίες πλέον, ανάλογα με το budget και την συνολική εικόνα τους προς την τουριστική αγορά, προσφέρουν πέρα απο τα αναμενόμενα, πληθώρα εναλλακτικών επιλογών που σχετίζονται με την τροφοδοσία των πελατών τους. Πλήρη πρωινά, τοπικές σπεσιαλιτέ, μοντέρνα κουζίνα, γεύματα χορτοφάγων, baby meals, low-fat meals, πληθώρα επιδορπίων κ.α., σερβίρονται πλέον κατα βούληση του πελάτη απ' όλες σχεδόν τις διεθνείς αεροπορικές εταιρείες που προσπαθούν να παρέχουν πάντα κάτι περισσότερο στους πελάτες τους. Με αυτή την έννοια γίνονται πιο ανταγωνιστικές, φέρνοντας τις πιο κοντά στις προτιμήσεις του κοινού. Κάθε χρόνο εξάλλου στις ετήσιες βραβεύσεις μεταξύ των αεροπορικών εταιριών, ο τομέας της τροφοδοσίας και οτιδήποτε καινοτόμο έχει προστεθεί σε αυτόν, δίνει ένα σημαντικό προβάδισμα για την καλύτερη δυνατή διάκριση.

Για την ελληνική αγορά, χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα της εταιρίας OLYMPIC CATERING, η οποία πιστοποιήθηκε απο την TUV Hellas (Οργανισμό Επιθεωρήσεων-Πιστοποιήσεων, μέλος του Γερμανικού Ομίλου RWTUV) κατα ISO

9001:1994 για το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας που διαθέτει, και κατα FAO/WHO Codex Alimentarius Commission CAC/RCP 1-1969 (1997)incl. Annex για το Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων (HACCP) που διαθέτει αντίστοιχα.

Οι τομείς για τους οποίους έλαβε η συγκεκριμένη εταιρεία τη διαθνούς εγκυρότητας διπλή πιστοποίηση απο την TUV Hellas αφορούν στην παραγωγή-διάθεση εδεσμάτων και στην παροχή υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης αεροσκάφων, μαζικής εστίασης και δεξιώσεων.

Η OLYMPIC CATERING συστάθηκε το 1970 υπο την επωνυμία «MARRIOT DE MONTIS AIRPORT SERVICES» και το 1975 μετονομάστηκε σε «MARRIOT HELLAS AIRPORT SERVICES». Το 1976 αγοράστηκε απο την Ολυμπιακή Αεροπορία και έκτοτε λειτουργεί ως « OLYMPIC CATERING A.E. », θυγατρική της Ολυμπιακής. Η εταιρεία δραστηροποιείται στην τροφοδοσία αεροσκαφών, handling (φόρτωση και εκφόρτωση γευμάτων και εφοδίων αεροσκαφών απο το 1991), κυλικεία-εστιατόρια, δεξιώσεις και βιομηχανικό catering.

Η TUV Hellas έχει επιτύχει απο το 1987 που δραστηροποιείται στην Ελλάδα, να καταξιωθεί ως ένας απο τους πλεον έγκυρους φορείς πιστοποίησης, παρέχοντας αξιόπιστες υπηρεσίες πιστοποίησης που διασφαλίζουν την ποιότητα και την ασφαλειατων προσφερόμενων υπηρεσιών και προϊόντων των πελατών της. Ως αποτέλεσμαπροκύπτει το σημαντικό σε όγκο πελατολόγιότης εταιρείας τόσο στην Ελλάδα όσο και στον ευρύτερο χώρο των Βαλκανίων και της Ανατολικής Μεσογείου, ξεπερνώντας εως σήμερα τις 950 πιστοποιήσεις διαφόρων Συστημάτων Διαχείρισης (Ποιότητας, Περιβάλλοντος, HACCP, κ.α.).

Τέλος, οι υπηρεσίες catering τουριστικά, εφαρμόζονται όπως προαναφέραμε στις ακτοπλοικές εταιρείες. Οι συνολικές διαδικασίες, οι επιλογές για τα τελικά menu, η ποικιλία των menu, η διάθεση τους στα διάφορα πλοία, είναι παρόμοιες με αυτές των αεροπορικών εταιρειών και οι χρήσεις τους είναι επίσης παρόμοιες. Τα περισσότερα πλοία που εκτελούν ακτοπλοικά δρομολόγια εσωτερικού ανεξαρτήτου προορισμού και ωραρίων, χρησιμοποιούν τα caterings για να καλύψουν τις επισιτιστικές ανάγκες των επιβατών τους.

Εννοείται οτι όλα αυτά τα δεδομένα διαφοροποιούνται και εμφανίζονται περισσότερο ανεπτυγμένα τους καλοκαιρινούς μήνες, οι οποίοι παρουσιάζουν μεγαλύτερη κίνηση ακτοπλοικά, σε αντίθεση με τις αεροπορικές εταιρείες οι οποίες

δραστηριοποιούνται εξίσου ομαλά και την χειμερινή περίοδο. Τα περισσότερα πλοία εξάλλου, πέρα από τις εταιρείες catering οι οποίες τα προμηθεύουν με προϊόντα, χρησιμοποιούν και τα εστιατόρια τα οποία υπάρχουν μέσα σε αυτά.

Διαφορετική εικόνα παρουσιάζουν τα κρουαζιερόπλοια τα οποία συνδιάζουν υπηρεσίες catering καθώς και εστιατόρια με πληθώρα προσωπικού και είναι σε θέση να προσφέρουν στους ταξιδιώτες μια μεγάλη ποικιλία που καλύπτει όλα τα κύρια γεύματα, ειδικά γεύματα, μπουφέ, διεθνή κουζίνα, υψηλής ποιότητας ζαχαροπλαστική, full bars, pool bars κ.α.

6.2 ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΑΠΟ ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Saint George

Lecabettus:

1. Το ξενοδοχείο σας παρέχει υπηρεσίες catering ;

Όταν η μονάδα είναι αρκετά μεγάλη και με την ικανότητα να μπορεί να φιλοξενήσει τέτοιες υπηρεσίες, τότε ναι είναι σε θέση να καλύψει την υπηρεσία catering από μόνη της. Μπορεί όμως να χρειαστεί και η συνεργασία με κάποιο κτήμα ή σε κάποιες άλλες κτιριακές εγκαταστάσεις που να είναι σε θέση να καλύψουν τα ζητούμενα που επιθυμεί ο πελάτης.

2. Ποία πιστεύετε πως είναι η εξέλιξη των catering στην Ελλάδα, είμαστε σε κάλο επίπεδο;

Είμαστε σε αρκετά καλό επίπεδο και αναπτυσσόμενη θέση, με βάση πάντα τα ευρωπαϊκά δεδομένα, ακολουθώντας πάντα τους κανόνες που προβλέπει η Ε.Ε.. Επίσης τα τελευταία χρόνια έχει παρατηρηθεί αύξηση στην ζήτηση της συγκεκριμένης υπηρεσίας και πιο πολύ όσον αφορά δεξιώσεις γάμων, συνεστιάσεις και ειδικές εκδηλώσεις.

3. Πιστεύετε πως πληρούνται όλες οι προδιαγραφές της Ε.Ε. στον τομέα catering;

Όσον αφορά την δική μας επιχείρηση φυσικά και πληρούνται όλες οι προδιαγραφές της Ε.Ε., σε ευρύτερη σκοπιά δεν θα μπορούσα να απαντήσω.

4. Ποία είναι η δυναμικότητα της επιχείρησής σας ;

Η δυναμικότητα της επιχείρησής μας ανέρχεται στα 157 δωμάτια ,διαθέτει επίσης συνεδριακό χώρο ,καθώς και αίθουσα banque, bar-cafe και εστιατόριο .

5. Κατά την γνώμη σας και την εμπειρία σας στο χώρο , εκτός μιας ξενοδοχειακής μονάδας, πως πιστεύεται πως έρχεται σε επαφή το catering με το τουρισμό;

Εκτός των ξενοδοχειακών μονάδων, οι οποίες απορροφούν το μεγαλύτερο ποσοστό, τα caterings έρχονται σε επαφή με τον τουρισμό κυρίως μέσω του συνεδριακού τουρισμού, των διαφόρων διεθνών εκθέσεων, μέσω των αεροπορικών εταιρειών και των ναυτιλιακών εταιρειών (κρουαζιερόπλοια). Τέλος κάποιες εκδηλώσεις και κάποια γεγονότα που έχουν εθνικό χαρακτήρα και προσελκύουν τουρισμό (διεθνείς τουριστικές εκθέσεις, αθλητικά γεγονότα, οι Ολυμπιακοί Αγώνες, διεθνείς διαγωνισμοί κλπ) έχουν άμεση επαφή και χρίζονται συνεργασίας με τις εταιρείες κέτερινγκ.

6. Υπάρχει πάντα συνεργασία μιας μεγάλης τουριστικής μονάδας με κάποια εταιρία catering ή υπάρχει και η δυνατότητα να καλύψει μόνη της αυτόν τον τομέα;

Εξαρτάται από τις ανάγκες και το μέγεθος της μονάδας. Όταν μια μονάδα είναι αρκετά μεγάλη κατά κανόνα μπορεί να καλύψει αυτόν τον τομέα μόνη της, έρχονται όμως και περιπτώσεις που πρέπει να επέλθει και μια επιχείρηση catering. Εμείς σαν μονάδα μπορούμε μόνοι μας να το καλύψουμε, παρ' όλα αυτά εμείς κρατάμε μια τουλάχιστον συνεργασία με κάποια εταιρία catering για τυχόν έκτατο περιστατικό, σε μια τέτοια επιχείρηση δεν υπάρχει περιθώριο λάθους, εφόσον θέλει να παρέχει το καλύτερο δυνατό.

7. Ποια είδη τροφίμων περιέχονται συνήθως στους καταλόγους σας;

Πάντα υπάρχουν κάποια προτεινόμενα μενού έτοιμα ώστε να μπορούμε θέσουμε πρώτοι κάποιες προτάσεις. Από εκεί και πέρα οι πελάτες θα κρατήσουν και θα αφαιρέσουν ώστε να καταλήξουν σε αυτό που θέλουν. Με αυτόν τον τρόπο αποφεύγουμε τη συνήχηση του πελάτη και δεν ξεφεύγουμε από τον προϋπολογισμό που μας έχει θέσει. Για μια καλή οργάνωση οι προτεινόμενες προτάσεις είναι απαραίτητες.

8. Υπάρχουν συγκεκριμένοι προμηθευτές για είδη κάβας-ζαχαροπλαστικής ή συνεργαζόσαστε με διάφορες εταιρίες, ανάλογα με τις ανάγκες της μονάδας ;

Έχουμε σταθερούς προμηθευτές, παρ' όλα αυτά κάνουμε ερευνά αγοράς και φυσικά αν ο προμηθευτής μας δεν μπορεί να καλύψει τότε καταφεύγουμε στην εναλλακτική μας λύση.

9. Έχουν συμβεί ποτέ έκτατα περιστατικά όπως καθυστέρηση παραλαβής; και αν ναι ποία ήταν η αντιμετώπιση σας ;

Όχι. Μια τέτοια επιχείρηση έχει πολύ καλή οργάνωση και δεν αφήνει περιθώρια για λάθη. Υπάρχει πάντα κάποιος άλλος προμηθευτής ώστε να μπορεί να μας καλύψει.

10. Έχουν υπάρξει ποτέ εργατικά ατυχήματα; Ποια είναι η πρόληψη γύρω από αυτά;

Πολύ καλή εκπαίδευση του προσωπικού, σταθερό προσωπικό, ISO, HACCP, αυτά είναι τα προληπτικά μέτρα από την επιχείρηση, ατυχήματα έχουν συμβεί ως το επίπεδο του καψίματος και ελαφριού εγκαύματος, τα οποία προέρχονται από τον ίδιο τον εργαζόμενο.

11. Έχει απολυθεί ποτέ υπάλληλος λόγω δυσαρέσκειας κάποιου πελάτη;

Όχι, οι υπάλληλοι μας είναι πάντα ευγενικοί και πρόθυμοι να βοηθήσουν. Δεν έχει σημειωθεί ποτέ κάποιο αξιόλογο περιστατικό που να είναι ικανό να απολυθεί κάποιος υπαλληλός μας.

12. Έχει ζητηθεί ποτέ από πελάτη μη προσφερόμενη υπηρεσία και έτσι να έχει προστεθεί αργότερα;

Πάντα προσπαθούμε να προσαρμόσουμε στις επιθυμίες του πελάτη, πάντα σε λογικά πλαίσια, πρώτα ελέγχουμε κατά πόσο μπορούμε να του παράσχουμε αυτό που ζητάει και μετά θα του προτείνουμε κάτι πλησιέστερο που μπορούμε να του δώσουμε. Σε γενικές γραμμές το ξενοδοχείο μας ανταποκρίνεται πλήρως σε όλες τις τάσεις και τα ζητούμενα της ξενοδοχειακής αγοράς και οτιδήποτε καινούριο ζητηθεί, πάντα υπάρχει ο τρόπος και οι κατάλληλοι συνεργάτες που θα το φέρουν εις πέρας.

13. Υπάρχει μονό Ελληνική κουζίνα ή υπάρχει ποικιλία γεύσεων ανάλογα με την αρέσκεια των πελατών;

Η κουζίνα μας είναι κυρίως μεσογειακή, Ελληνική, παρόλα αυτά λόγω του ότι συνεργαζόμαστε με πολλές ξένες πρεσβείες έχουμε κάποια ειδικά μενού προσαρμοσμένα στις συνήθειες και γεύσεις των πελατών.

14. Την τελευταία δεκαετία παρατηρείται ανοδική πορεία στον τουρισμό ή υπάρχει κρίση στην τουριστική αγορά;

Σε γενικά πλαίσια και βλέποντας έναν γενικό μέσο όρο με βάση πάντα τη δική μας ξενοδοχειακή μονάδα παρατηρείται μια στασιμότητα όσον αφορά την τουριστική κίνηση, με την κλασσική πια αύξηση του τουρισμού την καλοκαιρινή περίοδο η οποία διαρκεί και μέχρι τους πρώτους φθινοπωρινούς μήνες. Γενικά η περίοδος Μαΐου-Οκτωβρίου είναι πάντα πιο αυξημένη τουριστικά όπως αναμένεται δεδομένου της χώρας μας και τον τύπο της τουριστικής κίνησης που προσελκύει.

15. Οι κανόνες υγιεινής πρέπει να τηρούνται σχολαστικά. Ποία είναι η αντιμετώπιση των αρμόδιων φορέων;

Οι αρμόδιοι φορείς είναι πολύ σχολαστικοί στους έλεγχους τους. Όσον αφορά την πιστοποίηση ISO το ξενοδοχείο μας, περνάει από τον καθιερωμένο σχολαστικό έλεγχο δύο φορές τον χρόνο προκειμένου να πιστοποιείται η ποιότητα των υπηρεσιών μας.

16. Ποιος είναι ο μέσος όρος παραμονής των εργαζομένων;θα τη χαρακτηρίζατε περιστασιακή ή μόνιμη;

Θα χαρακτήριζα τον μέσο όρο παραμονής των εργαζομένων μας ως μόνιμος. Οι περισσότεροι εργαζόμενοι είναι πάνω από δέκα έτη στην επιχείρησή μας και όσοι υπάλληλοι για κάποιους προσωπικούς λόγους λύνουν την συνεργασία τους με την επιχείρησή μας, έχουν αφήσει τις καλύτερες εντυπώσεις.

17. Πόσος χρόνος χρειάζεται για την οργάνωση μιας εκδήλωσης;

Για την προετοιμασία (επιλογή μενού, διακόσμηση κ.τ.λ.) μπορούν να χρειαστούν έως και δύο μήνες. Εξαρτάται καθαρά από την αποφασιστικότητα, τα ζητούμενα του πελάτη και τον χρόνο που θα χρειαστεί για την πραγματοποίηση των ζητούμενων. Το set up(στήσιμο) χρειάζεται απο μία έως δύο ώρες αναλόγως το χώρο, τις απαιτήσεις και το προσωπικό που θα χρειαστεί για την πραγματοποίηση της εκάστοτε εκδήλωσης.

18. Πιστεύετε πως ο τομέας catering περνάει μια περίοδο άνθησης σε σχέση με τους υπόλοιπους τομείς του τουρισμού;

Το catering περνάει μια περίοδο άνθησης ανεξάρτητα από το τουρισμό, καθώς οι προσφερόμενες υπηρεσίες συχνά είναι ανεξάρτητες απο την τουριστική κίνηση, απο την στιγμή που καλύπτουν ανάγκες ιδιωτών και προσωπικών εκδηλώσεων.

Σε σχέση όμως και με τον τουρισμό, τα στοιχεία που συλλέγουμε σε τακτά χρονικά διαστήματα είναι αρκετά ενθαρυντικά και μας δείχνουν ότι ο τομέας του catering που σχετίζεται άμεσα με τον τουρισμό παρουσιάζει μια ανοδική πορεία, η οποία όμως -όπως είναι αναμενόμενο- παρουσιάζεται την υψηλή τουριστική περίοδο της χώρας μας.

19. Κατά πόσο αντεπεξέρχονται οι υπηρεσίες catering στην Ελλάδα με βάση τα ευρωπαϊκά δεδομένα;

Είμαστε σε καλό επίπεδο αλλά ακόμα υστερούμε σε χώρους υποδομής όσον αφορά την ποικιλία αυτών. Η παροχή υπηρεσιών και η εξυπηρέτηση είναι σε πολύ καλό επίπεδο και συνεχώς αναπτύσσεται με την συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού.

Δεδομένου όμως τα στοιχεία, τις ανάγκες και την πληθώρα των εκδηλώσεων που παρουσιάζονται στην χώρα μας σε τακτά και μη χρονικά διαστήματα τα τελευταία χρόνια, είναι ανάγκη να δημιουργηθούν περισσότεροι νέοι χώροι οι οποίοι να καλύπτουν και συγκεκριμένες απαιτήσεις τόσο απο πλευράς τουρισμού, όσο και απο πλευράς ιδιωτών.

20. Πόσο συχνές είναι οι συνεστιάσεις στο ξενοδοχείο σας, είτε σε μορφή συνεδρίου είτε σαν άλλου είδους εκδήλωσης ;

Συνήθως το ξενοδοχείο μας, εξυπηρετεί κατα μέσο όρο δύο με τρεις συνεστιάσεις την ημέρα. Σε κάποιες περιπτώσεις και παραπάνω, ιδιαίτερα τις μέρες του Σαββατοκύριακου που ο περισσότερος κόσμος έχει περισσότερο ελεύθερο χρόνο να κινηθεί και να βρεθεί σε υποχρεώσεις εκτός εργασίας. Αυτές αφορούν τόσο εταιρικές συνεστιάσεις, όσο και εκδηλώσεις προσωπικού χαρακτήρα από τους ιδιώτες πελάτες μας.

21. Για την επιλογή κάποιου προμηθευτή ποια είναι τα βασικά κριτήρια που θα σας βοηθήσουν στην επιλογή σας ;

Η σχέση μιας επιχείρησης και των διαφόρων προμηθευτών είναι πολύ σημαντική καθώς συνεργάζονται συχνά, άμεσα και πολλές φορές η συνεργασία τους είναι βασικός παράγοντας για την επιτυχία μιας εκδήλωσης. Αποτελεί μια σχέση ανιδιοτέλειας και άμεσης εμπιστοσύνης.

Τα βασικά κριτήρια που κοιτάμε είναι η ποιότητα, η συνεπεία, το κόστος των προμηθειών, η ευελιξία, και τέλος οι δημόσιες σχέσεις. Όλα αυτά τα χαρακτηριστικά είναι τα πλέον σημαντικά και αποτελούν το δίκτυο μας μέσω του οποίου κινούμαστε, επικοινωνούμε, επιλέγουμε και αποφασίζουμε από κοινού με σκοπό το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

22. Ποσό συνεπείς είναι οι προμηθευτές σας και κατά πόσο καλύπτουν την επιχείρησή; Έχετε σταθερούς προμηθευτές για την κάλυψη των αναγκών του ξενοδοχείου και ίδιους για το catering ;

Στην επιχείρησή μας τα πάντα είναι οργανωμένα και επιλεγμένα μέσω μιας σειράς διαδικασιών που εμείς θεωρούμε απαραίτητες. Όλο το προσωπικό που στελεχώνει το ξενοδοχείο μας ικανοποιεί πλήρως τα ζητούμενα και τους στόχους μας. Οι προμηθευτές μας, οι οποίοι αποτελούν τους μόνιμους εξωτερικούς συνεργάτες μας είναι όλοι πρόσωπα ικανά και αξιόλογα, τους εμπιστευόμαστε, δυνάμωστε με αυτούς

με πολύ καλές επαγγελματικές σχέσεις και συμφωνίες, και είμαστε πολύ ικανοποιημένοι από τις συνεργασίες μας που τις ανανεώνουμε πολύ συχνά.

Οι προμηθευτές μας είναι τα ίδια, σταθερά πρόσωπα, αποτελούν συνεπείστατους επαγγελματίες, προσπαθούν να μας καλύπτουν και να ικανοποιούν τις ανάγκες μας πλήρως, και βρίσκονται πάντα σε ετοιμότητα για οτιδήποτε έκτακτη παροχή τους ζητηθεί από εμάς. Με αυτό τον τρόπο, προσπαθούμε να δημιουργούμε σοβαρές επαγγελματικές σχέσεις με ήθος, κύρος και υπευθυνότητα.

23. Πιστεύετε πως είναι άμεσα συνδεδεμένη η έννοια catering και εκδηλώσεις σε ένα ξενοδοχείο;

Ναι, και είναι απόλυτα λογικό, καθώς με το άκουσμα της λέξης catering, πάντα έρχεται στο μυαλό μας η εικόνα ενός πολύ όμορφου τραπεζιού με πολλά πλούσια εδέσματα, τα οποία δεν μπορεί πάντα και εύκολα να τα παρασκευάσει ο ιδιώτης, ωραία ατμόσφαιρα και προσωπικό πάντα πρόθυμο να σε σερβίρει και να σε εξυπηρετήσει σε οτιδήποτε χρειαστείς.

Τα ξενοδοχεία είναι αυτά που λόγω της ιδιότητάς τους, σερβίρουν στους πελάτες γεύσεις catering και μέσω αυτών πραγματοποιούνται η πλειοψηφία των εκδηλώσεων στις οποίες θα εμφανιστεί το catering, από την εκδήλωση μιας εμπορικής εταιρείας για την παρουσίαση ενός νέου προϊόντος, έως την εκδήλωση για έναν γάμο που αποτελεί την πιο ευτυχισμένη στιγμή ενός ανθρώπου και θέλει να είναι όλα τέλεια.

24. Μέσα στην οργάνωση ενός γεγονότος, πέραν του φαγητού περιλαμβάνεται και η διακόσμηση του χώρου, αυτό γίνεται από το ίδιο το ξενοδοχείο, από τα άτομα του catering, ή σε κοινή συνεργασία;

Το ίδιο το ξενοδοχείο οργανώνει και διακοσμεί το χώρο ανάλογα με την περίπτωση και το ύφος της εκδήλωσης η οποία σε κάποιες περιπτώσεις μπορεί να χρειαστεί και κάποια extras. Το προσωπικό μας είναι υπεύθυνο για το όλο στήσιμο και concept που θα χρειαστεί από το catering και εμάς και η διοργάνωση πραγματοποιείται εξ ολοκλήρου από εμάς.

Όπως προείπα όμως, σε κάποιες ειδικές περιστάσεις και για κάποιες εξωτερικές υπηρεσίες που δεν ορίζονται από τα εσωτερικά του ξενοδοχείου μας, υπάρχουν συνεργάτες από εξωτερικά δίκτυα που μας βοηθούν για την πραγματοποίηση των περαιτέρω διαδικασιών.

25. Πώς αλλιώς θα μπορούσατε να δείτε το catering σε σχέση πάντα με τον τουρισμό;

Οι υπηρεσίες των caterings, δεδομένης της φύσης τους και των προσφερόμενων υπηρεσιών διεκδικούν χώρο στην τουριστική αγορά – τον οποίο τα τελευταία χρόνια έχουν καταλάβει- και σε concepts εκτός των ξενοδοχειακών μονάδων.

Τα caterings εμφανίζονται σε εγκαταστάσεις και χώρους εκτός τειχών, ειδικά διαμορφωμένους για αυτούς τους σκοπούς, κυρίως σε κτήματα τα οποία βρίσκονται σε περιμετρική ζώνη κοντινή από το κέντρο της πόλης για να μπορεί να είναι η πρόσβαση εύκολη και γρήγορη. Επίσης, οι ναυτιλιακές και οι αεροπορικές εταιρείες είναι αυτές που χρησιμοποιούν κυρίως τα caterings στις πτήσεις και στα δρομολόγια τους για την τροφοδοσία των πελατών τους.

Και φυσικά, ο ρόλος των caterings στα διάφορα συνέδρια και στις εταιρικές δραστηριότητες είναι καταλυτικός, καθώς όλοι γνωρίζουμε την συμβολή τους και τον χώρο που καταλαμβάνουν σε περιπτώσεις συνεδρίων διεθνών και μη, εταιρικών εκδηλώσεων, παρουσιάσεων, εμπορικών εκθέσεων, διαφόρων events και happenings κ.α.

ENÍNOVOS

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Απο την αρχαιότητα έως και σήμερα, σε όλες τις μεριές του κόσμου, πολλές απο τις πλέον σημαντικές στιγμές της ζωής ενός ανθρώπου, συνδέονται με το καλό φαγητό και την συγκέντρωση όλων γύρω απο ένα τραπέζι. Αυτές οι στιγμές μπορεί να είναι στιγμές προσωπικού χαρακτήρα (ένας γάμος, μια βάφτιση, τα γενέθλια ενός μικρού παιδιού, κ.α.) καθώς και επαγγελματικές (ένα πάρτυ προαγωγής, ένα επίσημο δείπνο, εγκαίνια ενός καταστήματος, μια εκδήλωση παρουσίασης ενός προϊόντος, κ.α.).

Με το πέρασμα των χρόνων, και με τις ανάγκες να πολλαπλασιάζονται, δημιουργήθηκαν οι πρώτες επιχειρήσεις που ανέλαβαν με επαγγελματισμό και με πληθώρα επιλογών την τροφοδότηση όλων των παραπάνω εκδηλώσεων.

Τα caterings σταδιακά αναπτύχθηκαν, οργανώθηκαν, δημιούργησαν μεγάλα εργαστήρια παρασκευής τροφίμων, επανδρώθηκαν με άρτια καταρτισμένο προσωπικό και εξοπλισμό, ελέχθηκαν και πιστοποιήθηκαν σύμφωνα με όλες τις νομικές και υγειονομικές διατάξεις που προβλέπονται και συνεργάστηκαν μόνιμα με εταιρίες, εδραιώνοντας έτσι μια δυναμική παρουσία στην επιχειρηματική αγορά.

Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα, πέρα απο τις μόνιμες συνεργασίες με επιχειρήσεις, το πέρασμα τους στο ευρύ κοινό με την συμμετοχή τους στην οργάνωση ιδιωτικών εκδηλώσεων, καθώς και στην τουριστική αγορά, αφού πλέον ένα μεγάλο ποσοστό της ξενοδοχειακής, αεροπορικής και ναυτιλιακής αγοράς, συνεργάζεται μόνιμα με μεγάλες εταιρείες catering.

Στην πτυχιική αυτή, έγινε μια προσπάθεια προσέγγισης στις εταιρείες τροφοδότησης, σχετικά με τον εξοπλισμό τους, το προσωπικό τους και σε όλες τις βασικές αρχές που πρέπει να τις διέπουν για την σωστή λειτουργία τους. Ας μην ξεχνάμε ότι τα caterings είναι επιχειρήσεις στις οποίες το τελικό ζητούμενο (η ικανοποίηση του πελάτη), σχετίζεται άμεσα με τον τρόπο που θα λειτουργείας τους.

Για το τέλος, δώθηκε ιδιαίτερη έμφαση στις νομικές άλλα και στις υγειονομικές διατάξεις που είναι απαραίτητες, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ποιότητα και η σωστή λειτουργία, καθώς και το δυναμικό πέρασμα των επιχειρήσεων αυτών στις τουριστικές βιομηχανίες, που αποτελούν τα πιο δυναμικά δίκτυα μόνιμων συνεργατών τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ:

- Νόβα Δ. & Νόβα Κ. " Δεξιώσεις & Κέτερινγκ " ,εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 2006.
- Νόβα Δ. & Νόβα Κ. " Λεξικό Διεθνούς Μαγειρικής " ,εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 2006.
- Πουλογιάννη Μ. καθηγήτρια τμήματος Δημόσιας Υγιεινής στο ΑΤΕΙ Αθήνας " Νομοθεσία Δημόσιας Υγιεινής " Αθήνα 1999.
- Δρ. Τσακνή Ι. Καθηγητής ΑΤΕΙ Αθήνας " Διασφάλιση Ποιότητας " Αθήνα 2002.

ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΙΝΤΕΡΝΕΤ:

Τζόγιου Α. " Εφαρμογές του HACCP στην μαζική εστίαση ".

Φισκατόρη Μ. " HACCP και ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης της υγιεινής στην μαζική εστίαση ".

Κοτσαμπασίδη Δ. Β. " Η εφαρμογή του HACCP στην ελληνική κουζίνα ".

Πιτσικά Μ., διευθύντρια στην διεύθυνση πιστοποίησης του ΕΛΟΤ " Τι πρέπει να γνωρίζουν οι επιχειρήσεις μαζικής εστίασης για την πιστοποίηση ενός συστήματος HACCP. Η περίπτωση του ελληνικού προτύπου ΕΛΟΤ 14-16 ".

Πανόπουλου Γ., γενικού διευθυντή της Management Force " Η ασφάλεια σε χώρους μαζικής εστίασης και διαμονής δεν αφορά μόνο τους εργαζόμενους, αλλά και τους πελάτες. ".

Οικονομίδου Α., χημικός τροφίμων BSc/Mc, διεύθυνση πιστοποίησης της TÜV HELLAS (RWTUV) A.E., TÜV CERT Auditor " Η εφαρμογή της ασφάλειας τροφίμων στην μαζική εστίαση ".