

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΣΤΙΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

της ΑΝΑΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΠΕΤΑΝΟΥ
Εποπτεύουσα: Καπερώνη Ουρανία

ΠΑΤΡΑ – 2007

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΟΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	8
ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	8
ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΦΑΓΗΤΩΝ Η / ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ	9
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΙΕΙΝΟΜΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ.	12
ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΥΣΕΩΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ	14
1. Οίκημα	14
2. Εμβαδόν	14
3. Ύψος	15
4. Τοίχοι	15
5. Οροφή	15
6. Δάπεδα	15
7. Αερισμός	16
8. Φωτισμός	16
9. Υδρευση	16
10. Αποχέτευση	17
11. Αποθήκες	17
12. Έπιπλα	17
13. Καθαριότητα	19
14. Προσωπικό	19
ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ	20
Καταστήματα προσφοράς ποτών με την συνοδεία πρόχειρων μεζέδων σε καθήμενους πελάτες (καφενείο, καφετέρια, μπαρ, οινοπωλείο).	20
Καταστήματα στα οποία παρασκευάζονται ή και προσφέρονται σε καθισμένους πελάτες φαγητά με την συνοδεία ή μη ποτών.	21
Μικτά καταστήματα παρασκευής και προσφοράς φαγητών, γλυκισμάτων, ποτών σε καθήμενους πελάτες.	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΠΟΙΟΤΗΤΑ & ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	24
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	24
ΟΡΙΣΜΟΙ	26
Ποιότητα	26
Έλεγχος Ποιότητας	28
Διασφάλιση Ποιότητας	28
ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	29
ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	31

ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ _____	33
<i>Κριτήρια ποιότητας σε επισιτιστικές επιχειρήσεις</i> _____	34
ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ _____	37
<i>Όροι και προϋποθέσεις χορήγησης Σήματος Ποιότητας</i> _____	38
<i>Βαθμολογούμενα κριτήρια για την απονομή Σήματος Ποιότητας</i> _____	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ HACCP _____	41
ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP _____	41
ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ _____	42
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ HACCP _____	42
ΟΡΟΛΟΓΙΑ HACCP _____	45
ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP _____	46
ΣΤΑΔΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ HACCP _____	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ _____	60
Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ _____	60
<i>Διαχείριση Ποιότητας & Διασφάλιση Ποιότητας</i> _____	62
ISO 9001:2000 _____	65
<i>Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας</i> _____	66
<i>Τεκμηρίωση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας</i> _____	67
<i>Ευθύνη της Διοίκησης</i> _____	67
<i>Διαχείριση Πόρων</i> _____	68
<i>Υλοποίηση του Προϊόντος (ή της Υπηρεσίας)</i> _____	69
<i>Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση</i> _____	70
ISO 22000:2005 _____	72
<i>Εισαγωγή</i> _____	72
<i>Τι αλλάζει με το ISO 22000;</i> _____	79
<i>Οικογένεια Προτύπων της σειράς ISO 22000</i> _____	81
<i>Πλεονεκτήματα και Οφέλη εφαρμογής του ISO 22000:2005</i> _____	81
<i>ISO 22000 και λοιπά παρεμφερή σχήματα πιστοποίησης</i> _____	83
ΠΑΡΑΛΛΗΛΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ISO 9001:2000 & ISO 22000:2005 _____	83
ΕΠΙΛΟΓΟΣ _____	85
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ _____	88
ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥ HACCP (ISO 22000) ΚΑΙ ISO 9001 ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ: ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ – ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ _____	88
<i>Η ελληνική πραγματικότητα</i> _____	89
<i>Συμπεράσματα</i> _____	93
ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ _____	97
ΟΡΟΛΟΓΙΑ _____	101
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ _____	113

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας ανάλυσης επικινδυνότητας τροφίμου	52
Μικροβιολογικά ευαίσθητες και μη, πρώτες ύλες και συστατικά.....	53
Δένδρο Αποφάσεων	56
Παράδειγμα εφαρμογής σταδίων HACCP.....	58

Κατάλογος Σχημάτων

Τι είναι το HACCP;.....	41
Λόγοι που οδηγούν σε εφαρμογή συστήματος HACCP.....	44
Στάδια ανάπτυξης HACCP.....	59
Η ποιότητα ως συνισταμένη επιμέρους στοιχείων λειτουργίας επιχείρησης	61

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην σύγχρονη εποχή που βιώνουμε, οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα της διεθνούς τουριστικής βιομηχανίας με έμφαση στις επισιτιστικές επιχειρήσεις, καλούνται να επιβιώσουν και να αναπτυχθούν σε ένα περιβάλλον που σκιαγραφείται από το «φαινόμενο» της παγκοσμιοποίησης, τις συνεχείς μεταβολές στο κοινωνικό, οικονομικό, πολιτικό και πολιτισμικό γίνεσθαι και την ραγδαία εξέλιξη των νέων τεχνολογιών.

Ο διεθνής παράλληλα ανταγωνισμός μεταξύ των επισιτιστικών επιχειρήσεων γίνεται ολοένα και οξύτερος διαμορφούμενος μέσα σε συνθήκες αφενός έντονης οικονομικής ύφεσης και αφετέρου συνεχών αλλαγών των απαιτήσεων, των αναγκών και της συμπεριφοράς των καταναλωτών.

Στο νέο αυτό γεμάτο «προκλήσεις» και μεταβολές περιβάλλον, οι επισιτιστικές επιχειρήσεις της χώρας μας καλούνται να αυξήσουν και να βελτιώσουν τους βασικούς δείκτες της ανταγωνιστικότητας τους (παραγωγικότητα – αποδοτικότητα) προκειμένου να διασφαλίσουν την οικονομική τους βιωσιμότητα και την εξέλιξή τους.

Αν και οι παράγοντες που προσδιορίζουν το βαθμό ανταγωνιστικότητας μιας σύγχρονης επισιτιστικής επιχείρησης είναι πολλοί, ιδιαίτερη βαρύτητα παρουσιάζουν οι προσδιοριστικοί παράγοντες που διαμορφώνουν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα που βασίζονται στην ποιότητα.

Η έννοια της ποιότητας δεν είναι καινούρια. Ήδη από τις αρχές του 20^{ου} αιώνα είχε επισημανθεί η ανάγκη ένταξης διαδικασιών ανάπτυξης ποιότητας στον στρατηγικό σχεδιασμό των επιχειρήσεων με σκοπό την αύξηση της παραγωγής, τη μείωση του κόστους και το όφελος του καταναλωτή.

Χρειάστηκαν όμως 30 χρόνια για να γίνουν κατανοητά από τους θεωρητικούς του Μάνατζμεντ και τους μάνατζερ των επιχειρήσεων τα προκύπτοντα από την υιοθέτηση της ποιότητας οφέλη.

Στην δεκαετία του '50, αρχικά στην Ιαπωνία και εξελικτικά στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής και στις χώρες της Δυτικής Ευρώπης και με σημαντική χρονική υστέρηση – μόλις την τελευταία δεκαετία – και στην Ελλάδα, η παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας άρχισε να αντιμετωπίζεται ως ένα από τα σημαντικότερα – αν όχι το μοναδικό – μέσο επιτυχίας από τις επιχειρήσεις.

Σήμερα δε θα ήταν υπερβολή να ισχυριστούμε ότι διανύουμε την εποχή της «επανάστασης της ποιότητας», καθώς η φιλοσοφία της **συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας** των προϊόντων και υπηρεσιών έχει ενσωματωθεί στην κουλτούρα και στις διοικητικές και οργανωτικές λειτουργίες των σύγχρονων επιχειρήσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΟΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Επισιτιστικές επιχειρήσεις

Επισιτιστικές επιχειρήσεις καλούνται οι επιχειρήσεις οι οποίες σχετίζονται με την παραγωγή – παρασκευή και πώληση φαγητού ή / και ποτού.

Οι επισιτιστικές επιχειρήσεις μπορεί να είναι ανεξάρτητες ή να αποτελούν τμήμα ξενοδοχειακής μονάδας, οπότε και η λειτουργία τους εξετάζεται ως ένα σύστημα ενταγμένο σε ένα μεγαλύτερο σύστημα, αυτό της ξενοδοχειακής μονάδας.

Οι επισιτιστικές επιχειρήσεις, σύμφωνα με την ισχύουσα Υγειονομική Διάταξη με αριθμό ΑΒ/8577/83, ανήκουν στα «καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος» που ορίζονται ως τα καταστήματα εκείνα στα οποία γίνεται παρασκευή ή / και διάθεση σε πελάτες (καθήμενους, όρθιους ή περαστικούς) φαγητών ή γλυκισμάτων ή οποιουδήποτε άλλου παρασκευάσματος τροφίμων ή ποτών. Στα «καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος» εντάσσονται και τα καταστήματα εκείνα στα οποία πραγματοποιείται αποθήκευση ή συντήρηση ή εμπορία κάθε είδος τροφίμων ή ποτών, καθώς επίσης και τα καταστήματα παροχής υπηρεσιών εξαιτίας των οποίων μπορεί να προκληθεί βλάβη στη Δημόσια Υγεία.

Για την ίδρυση και λειτουργία καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος απαιτείται άδεια της οικείας Αστυνομικής Αρχής, χορηγούμενη με σύμφωνη γνώμη της αρμόδιας Υγειονομικής Επιτροπής, ενώ παράλληλα υποχρεούται κάθε κατάστημα να τηρεί βιβλίο Υγειονομικών Επιθεωρήσεων αριθμημένο και θεωρημένο από την αρμόδια Υγειονομική Υπηρεσία. Το βιβλίο Υγειονομικών Επιθεωρήσεων είναι επίσημο δημόσιο έγγραφο. Σε αυτό καταχωρούνται οι διαπιστώσεις και οι τυχόν υποδείξεις του αρμόδιου υγειονομικού υπαλλήλου κατά την διενέργεια ελέγχου, που αφορούν στην βελτίωση των συνθηκών λειτουργίας των εγκαταστάσεων της επιχείρησης.

Όσοι ασκούν ή επιθυμούν να ασκήσουν το επάγγελμα του χειριστή τροφίμων ή ποτών, είτε απασχολούνται με οποιαδήποτε σχέση σε επιχειρήσεις υγειονομικού ενδιαφέροντος, πρέπει να είναι εφοδιασμένοι με Βιβλιάριο Υγείας, στο οποίο θα βεβαιώνεται ότι ο κάτοχος του δεν πάσχει από μεταδοτικό νόσημα (φυματίωση, τραχώματα, έκδηλες δερματοπάθειες, σύφιλη και άλλα) και δεν είναι φορέας εντερικών παθογόνων μικροβίων, ιών και παρασίτων. Το προαναφερθέν Βιβλιάριο

Υγείας εκδίδεται από την οικεία Υγειονομική Υπηρεσία, κρατείται στην Διεύθυνση της επιχείρησης και επιδεικνύεται, όταν ζητηθεί, στα αρμόδια όργανα υγειονομικού ελέγχου.

Κατάταξη καταστημάτων προσφοράς φαγητών ή / και ποτών

Τα καταστήματα προσφοράς φαγητών ή / και ποτών (επισιτιστικές επιχειρήσεις) μπορούν να ενταχθούν στις ακόλουθες κατηγορίες:

- **Καταστήματα προσφοράς ποτών, χωρίς φαγητό, σε καθήμενους πελάτες.**
 - **Καφενείο** (παραδοσιακό), αν προσφέρονται σ' αυτό κυρίως ελληνικός καφές και με οποιοδήποτε άλλο τρόπο προπαρασκευασμένος καφές και άλλα ροφήματα, γλυκά κουταλιού και ταψιού, τυποποιημένα παγωτά και ποτά, γενικά, είτε οινοπνευματώδη, είτε αναψυκτικά (εμφιαλωμένα και μη). Τα οινοπνευματώδη ποτά προσφέρονται με τη συνοδεία ή μη πρόχειρου μεζέ, ο οποίος προσφέρεται όπως φέρεται στο εμπόριο, χωρίς ιδιαίτερη επεξεργασία.
 - **Καφετέρια** (εκσυγχρονισμένο καφενείο), αν προσφέρονται σ' αυτό κυρίως κάθε είδους καφές και άλλα ροφήματα, ποτά οινοπνευματώδη και αναψυκτικά, ορισμένα γλυκίσματα όπως γλυκά κουταλιού και ταψιού, πάστες, αμυγδαλωτά, κωκ, εκλαίρ, παγωτά, γενικά τυρόπιτες, τوست ή / και άλλου είδους σάντουιτς, τα οποία περιέχουν είδη, που δεν απαιτούν ιδιαίτερη επεξεργασία στο κατάστημα. Τα οινοπνευματώδη ποτά προσφέρονται με τη συνοδεία ή μη πρόχειρου μεζέ, ο οποίος προσφέρεται όπως φέρεται στο εμπόριο, χωρίς ιδιαίτερη επεξεργασία.
 - **Μπαρ**, αν προσφέρονται σ' αυτό κυρίως οινοπνευματώδη ποτά, με τη συνοδεία ή μη πρόχειρου μεζέ, ο οποίος προσφέρεται όπως φέρεται στο εμπόριο, χωρίς ιδιαίτερη επεξεργασία, καθώς επίσης και τυρόπιτες, τوست ή / και άλλου είδους σάντουιτς, τα οποία περιέχουν είδη, που δεν απαιτούν ιδιαίτερη επεξεργασία στο κατάστημα. Στο μπαρ είναι δυνατόν να προσφέρονται περιστασιακώς, πλην των ανωτέρω ειδών, και καφές και διάφορα αναψυκτικά ποτά. Το κατάστημα στο οποίο προσφέρεται κυρίως κρασί με τη συνοδεία ή μη των ανωτέρω αναφερομένων μεζέδων, χαρακτηρίζεται ειδικότερα ως **οινοπωλείο**.

- **Κυλικείο**, αν προσφέρονται σ' αυτό καφές ελληνικός ή / και άλλου είδους καφές και ροφήματα γενικά, ποτά οινόπνευματώδη και αναψυκτικά, ορισμένα είδη γλυκισμάτων, όπως γλυκά κουταλιού και ταψιού, κωκ, εκλαίρ, παγωτά, πάστες, τوست ή / και άλλου είδους σάντουιτς, τα οποία περιέχουν είδη, που δεν απαιτούν ιδιαίτερη επεξεργασία στο κατάστημα, και πίττες γενικά. Τα οινόπνευματώδη ποτά προσφέρονται με τη συνοδεία ή μη πρόχειρου μεζέ.
- **Καταστήματα που προσφέρουν σε καθήμενους πελάτες φαγητό με τη συνοδεία ή μη ποτών.**
 - **Εστιατόριο**, αν σ' αυτό παρασκευάζονται ποικίλα φαγητά, τα οποία προσφέρονται σε καθήμενους ή / και σε περαστικούς πελάτες με τη συνοδεία ή μη ποτών κυρίως οινόπνευματωδών καθώς και σαλατών, τυριών, φρούτων γλυκισμάτων και άλλων. Προκειμένου για εστιατόρια χαρακτηριζόμενα **εξοχικά** ή **τουριστικά**, από τις αρμόδιες Υπηρεσίες ή για εστιατόρια στεγαζόμενα σε ξενοδοχεία, επιτρέπεται η προσφορά σ' αυτά και πρωινών ροφημάτων απλών ή / και σύνθετων. Το εστιατόριο που διαθέτει λαϊκή (ποιοτικά φθηνή) συγκρότηση λέγεται **οινομαγειρείο**. Ως **ταβέρνα** εννοείται το εστιατόριο ή οινομαγειρείο στο οποίο οι πελάτες παραμένουν επί πολύ χρόνο καταναλώνοντας φαγητά και οινόπνευματώδη ποτά ανεξάρτητα από την ύπαρξη ή μη σε αυτό ορχήστρας.
 - **Ψαροταβέρνα**, αν σ' αυτό προσφέρονται κυρίως ψάρια (ψημένα, τηγανισμένα, βρασμένα) και κάθε είδους άλλα αλιεύματα με τη συνοδεία ή μη ποτών, κυρίως οινόπνευματωδών καθώς και σαλατών, τυριών, ορεκτικών, φρούτων και άλλων.
 - **Ψητοπωλείο**, αν σ' αυτό ψήνονται κυρίως ολόκληρα σφάγια, ή τεμάχια αυτών ή άλλα παρασκευάσματα κρέατος ή / και πουλερικά τα οποία προσφέρονται σε καθήμενους ή / και σε περιστασιακούς πελάτες με τη συνοδεία ή μη ποτών κυρίως οινόπνευματωδών καθώς και τυριών, σαλατών, ορεκτικών, φρούτων και άλλων.
 - **Οβελιστήριο** (σουβλατζίδικο), αν σ' αυτό ψήνονται μικρά τεμάχια κρέατος με τη βοήθεια μικρών οβελών (σουβλάκια) ή προπαρασκευάσματα κρέατος (αλλαντικά, μπιφτέκια, ντονέρ, κοκορέτσι) ή / και πουλερικά που προσφέρονται σε καθήμενους ή / και περαστικούς πελάτες με τη συνοδεία

- ή μη ποτών κυρίως οινόπνευματων καθώς και σαλατών, τυριών, ορεκτικών, φρούτων και άλλων. Στα οβελιστήρια δεν επιτρέπεται η προσφορά ψαριών ή άλλων αλιευμάτων.
- **Πιτσαρία**, αν σ' αυτό παρασκευάζονται και προσφέρονται σε καθήμενους ή / και σε περαστικούς πελάτες πίτσες και δευτερευόντως άλλα συναφή παρασκευάσματα με βάση τη ζύμη (πείνιρλί, πιροσκή, τυρόπιτες και άλλα) καθώς και μακαρονάδες και μπιφτέκια με τη συνοδεία ποτών, κυρίως οινόπνευματων, σαλατών, τυριού και φρούτων.
 - **Σνακ μπαρ**, αν σ' αυτό προσφέρονται σε καθήμενους ή και σε όρθιους πελάτες κάθε είδους ποτά, κυρίως οινόπνευματώδη, με τη συνοδεία ποικιλίας πρόχειρων φαγητών, ζεστών ή κρύων, συμπεριλαμβανομένου και του ψημένου κρέατος (σουβλάκια, μπριζόλες, μπιφτέκια και άλλα). Στα σνακ μπαρ μπορεί να προσφέρονται ακόμη και σαλάτες, τυρί και φρούτα, παγωτά και περιστασιακά καφές. Στα σνακ μπαρ περιλαμβάνονται και τα **FAST FOOD**, δηλαδή καταστήματα που προσφέρουν γρήγορο φαγητό.
- **Καταστήματα στα οποία παρασκευάζονται και προσφέρονται γλυκίσματα σε καθήμενους πελάτες.**
 - **Ζαχαροπλαστείο**, είναι το κατάστημα, στο οποίο παρασκευάζονται και προσφέρονται σε καθήμενους ή / και σε περαστικούς πελάτες κάθε είδους γλυκίσματα, γάλα, καφές, γενικά και άλλα ροφήματα, οινόπνευματώδη ποτά, χωρίς ή με πρόχειρο μεζέ, και αναψυκτικά ποτά, καθώς και εμφιαλωμένα ποτά.
 - **Ζαχαροπλαστείο χωρίς εργαστήριο**, είναι το κατάστημα, στο οποίο προσφέρονται σε καθήμενους πελάτες τα ανωτέρω αναφερόμενα είδη παρασκευαζόμενα σε άλλα νομίμως λειτουργούντα εργαστήρια ή εργοστάσια.
 - **Αναψυκτήρια καταστήματα με καθίσματα**, είναι τα καταστήματα, στα οποία προσφέρονται σε καθήμενους ή / και σε περαστικούς πελάτες ορισμένα γλυκίσματα (γλυκά ταψιού, πάστες, κωκ, εκλαίρ, παγωτά και άλλα), τοστ και άλλα σάντουιτς, πίττες και άλλα παρόμοια παρασκευάσματα, καθώς και καφές και κάθε είδους ποτά, οινόπνευματώδη και αναψυκτικά.
 - **Καταστήματα τροφίμων που καταναλώνονται σε άλλους χώρους, έξω από εκείνους διάθεσής τους.**

- Παντοπωλείο.
- Οπωρολαχανοπωλείο.
- Κρεοπωλείο.
- Πτηνοπωλείο – αυγοπωλείο.
- Ιχθυοπωλείο.
- Καφεκοπτείο.
- Πρατήριο γάλακτος και ειδών ζαχαροπλαστικής.
- Αμιγώς γαλακτοπωλείο.
- Πρατήριο άρτου.
- Κατάστημα κατεψυγμένων προϊόντων.
- Κατάστημα ξηρών καρπών και ζαχαρωδών προϊόντων.
- Καταστήματα τα οποία διαθέτουν σε περαστικούς πελάτες τρόφιμα και ποτά για άμεση κατανάλωση.
 - Αναψυκτήριο.
 - Παγωτοπωλείο.
 - Οβελιστήριο για περαστικούς πελάτες.
 - Κυλικείο (σχολείων, ιδρυμάτων, κλινικών και άλλων).
- Κέντρα διασκέδασης.
- Μικτά καταστήματα παρασκευής και προσφοράς φαγητών, γλυκισμάτων, ποτών σε καθήμενους πελάτες.
 - Καφετέρια – σνακ μπαρ.
 - Καφετέρια – πιτσαρία.
 - Εστιατόριο – ζαχαροπλαστείο.
- Λοιπές κατηγορίες.
 - Υπεραγορές τροφίμων.
 - Αυτόματοι πωλητές τροφίμων ή ποτών.
 - Αρτοποιεία και πρατήρια άρτου, και άλλα.

Λειτουργία καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος σε ξενοδοχειακές μονάδες.

Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, επιτρέπεται μέσα στα ξενοδοχεία η λειτουργία καταστημάτων εστίασης (εστιατόρια, μπαρ, ζαχαροπλαστεία και άλλα

παρόμοια καταστήματα) εφόσον περιλαμβάνονται στις σχετικές προδιαγραφές του Ε.Ο.Τ. για τα ξενοδοχεία.

Τα τμήματα, οι χώροι και οι δραστηριότητες μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης εξαρτώνται:

- από τον τύπο της ξενοδοχειακής επιχείρησης (ξενοδοχεία, μοτέλ, επιπλωμένα διαμερίσματα και άλλα).
- από το είδος της πελατείας που απευθύνεται (αστικό, διακοπών και άλλα).
- από την τάξη της (δεν μπορεί ένα ξενοδοχείο πολυτελείας να μην έχει εστιατόριο και μπαρ), και
- από το μέγεθός της.

Για παράδειγμα, με βάση τα παραπάνω, ένα ξενοδοχείο (τύπος) διακοπών, παραθαλάσσιο (είδος πελατείας) πολυτελείας ή Α τάξεως (τάξη) 700 – 900 κλινών (μέγεθος), θα μπορούσαν τα επισιτιστικά τμήματά του (*Food & Beverage*) να περιλαμβάνουν:

- κουζίνα
- εστιατόριο
- μπαρ
- εστιατόριο προσωπικού
- κάποιο από τα παρακάτω τμήματα όπως: ταβέρνα, καφετέρια, σνακ μπαρ, self – service, night club, μπαρ παραλίας.

Σε ξενοδοχείο διακοπών (όπως αυτό του προηγούμενου παραδείγματος), το τμήμα του room – service είναι «ατροφικό» και υπάγεται στο εστιατόριο, το δε τμήμα δεξιώσεων (banqueting) μάλλον ανύπαρκτο, καλυπτομένων των όποιων αναγκών για δεξιώσεις από το εστιατόριο. Αντίθετα, στο ξενοδοχείο πόλεως (αστικό) ανάλογης τάξης και δυναμικότητας, τα δύο αυτά τμήματα είναι αυτοτελή και με ουσιαστικό ρόλο.

Ωστόσο τα τρία πρώτα τμήματα (κουζίνα, εστιατόριο, μπαρ), έχουν δύο κοινά χαρακτηριστικά:

- πρέπει να υπάρχουν υποχρεωτικά σύμφωνα με την νομοθεσία σε όλα τα ξενοδοχεία πολυτελείας, Α και Β τάξης, και
- πρέπει να έχουν ένα ελάχιστο εμβαδόν, ανάλογο με την τάξη και των αριθμό των κλινών του ξενοδοχείου

Για ξενοδοχεία Γ τάξης είναι υποχρεωτική η ύπαρξη (τουλάχιστον) αίθουσας πρωινού και ανάλογου παρασκευαστηρίου.

Γενικοί όροι ιδρύσεως και λειτουργίας καταστημάτων τροφίμων και ποτών

(σύμφωνα με την Υγειονομική Διάταξη με αριθμό: ΑΒ/8577/83)

1. Οίκημα

Για την ίδρυση καταστημάτων τροφίμων ή / και ποτών θα πρέπει να χρησιμοποιούνται οικήματα μόνιμης κατασκευής, τα οποία θα πληρούν τους υγειονομικής σημασίας όρους, τους οποίους προβλέπει για τους χώρους κύριας χρήσης ο Γ.Ο.Κ.

Επιτρέπεται επίσης, στον περιβάλλοντα χώρο των ξενοδοχείων κατά την θερινή περίοδο, η λειτουργία ανοιχτών μπαρ, σνακ μπαρ και αναψυκτηρίων (καταστήματα τύπου Open Bar), με την προϋπόθεση ότι τα καταστήματα αυτά θα είναι κατασκευασμένα σύμφωνα με τις προδιαγραφές του Ε.Ο.Τ. και θα πληρούν τους παρακάτω απαραίτητους όρους υγιεινής:

- ο χώρος του ανοικτού καταστήματος θα καλύπτεται μόνιμα με στέγαστρο από μπετόν, ή άλλη κατάλληλη κατασκευή, η οποία εσωτερικά θα πληροί τους όρους κατάλληλης οροφής των καταστημάτων τροφίμων.
- τα κάθε είδους τρόφιμα και τα προοριζόμενα για την προσφορά ποτών ή / και φαγητών σκεύη μιας ή πολλαπλής χρήσης, θα είναι τοποθετημένα μέσα σε κλειστές προθήκες ή ερμάρια για να προστατεύονται από ρυπάνσεις και μολύνσεις (σκόνες – έντομα).
- τα φαγητά, γλυκίσματα και λοιπά παρασκευάσματα θα προέρχονται από νόμιμα λειτουργούντα εργαστήρια.
- θα υπάρχει ιδιαίτερο σύστημα πλύσης σκευών, σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας, το οποίο θα αποτελείται από ένα νεροχύτη με δύο λεκάνες και εγκατάσταση τρεχούμενου ζεστού και κρύου νερού.

2. Εμβαδόν

Το εμβαδόν καταστήματος τροφίμων ή / και ποτών είναι ανάλογο προς το είδος και τον κύκλο εργασιών αυτού, ώστε να αποκλείεται η συμφόρηση των εμπορευμάτων και των επίπλων στον χώρο για να γίνεται εύκολα ο καθαρισμός του

και να εξασφαλίζεται η άνετη κυκλοφορία των πελατών και του προσωπικού. Πάντως σε καμία περίπτωση δεν θα είναι μικρότερο από το ελάχιστο όριο εμβαδού που ορίζουν οι ειδικές για κάθε είδος καταστήματος διατάξεις.

3. Ύψος

Το ελεύθερο ύψος καταστήματος τροφίμων ή / και ποτών θα είναι το προβλεπόμενο από τις σχετικές διατάξεις του Γ.Ο.Κ. για τους χώρους κυρίας χρήσεως.

4. Τοίχοι

Οι επιφάνειες των τοίχων θα είναι λείες, και μέχρι 2 (δύο) μέτρα τουλάχιστον ύψος, αδιαπτόστιες (επικάλυψη με εφυσωμένα πλακίδια πορσελάνης, ή άλλο κατάλληλο αδιαπτόστιο, λείο και ανθεκτικό υλικό). Οι λοιπές επιφάνειες θα υδροχρωματίζονται με ανοικτά χρώματα.

5. Οροφή

Η οροφή θα είναι καλής κατασκευής, χωρίς ρωγμές ή οπές και η επιφάνειά της θα είναι λεία και υδροχρωματισμένη, ή ελαιοχρωματισμένη ή στιλβωμένη αν είναι ξύλινη.

6. Δάπεδα

Τα δάπεδα θα είναι κατασκευασμένα από αδιαπτόστιο και λείο υλικό (τσιμεντοκονία, μωσαϊκό, πλάκες μαρμάρου) και θα διατηρείται σε καλή κατάσταση χωρίς ρωγμές ή φθορές και απόλυτα καθαρό.

Επιτρέπεται η χρήση δαπέδων από σκληρό ξύλο στιλβωμένο (παρκέ) ή δαπέδων επικαλυμμένων σε όλη την έκταση τους από τάπητα σε ορισμένα είδη καταστημάτων.

7. Αερισμός

Ο αερισμός θα πρέπει να είναι πλήρης και θα γίνεται με τις θύρες και τα παράθυρα.

Στα καταστήματα στα οποία δημιουργείται πνιγηρή ατμόσφαιρα λόγω παραμονής σε αυτά επί πολύ χρόνο πολλών ατόμων ή λόγω παραγωγής αερίων κατά την παρασκευή φαγητών, θα υπάρχουν ειδικές μηχανολογικές εγκαταστάσεις συνεχούς και πλήρους ανανεώσεως του αέρα.

8. Φωτισμός

Ο φωτισμός όλων των χώρων πρέπει να είναι επαρκής και θα γίνεται από τα παράθυρα και τις υαλόθυρες του χώρου, το συνολικό εμβαδόν των οποίων δεν θα πρέπει να είναι μικρότερο από το 1/9 του εμβαδού του αντίστοιχου δαπέδου.

Αν χρησιμοποιείται τεχνητός φωτισμός θα πρέπει:

- Η έντασή του να είναι επαρκής.
- Το χρώμα να είναι όμοιο με του φυσικού.
- Η πυκνότητά του να μην προκαλεί θάμβωση.
- Να είναι τοπικά και χρονικά ομοιογενής.
- Η πηγές να τοποθετούνται κατάλληλα ώστε να μειώνεται η ένταση των σκιών.
- Οι πηγές να μην είναι επικίνδυνες από την άποψη προκλήσεως πυρκαγιάς ή εκρήξεως.

9. Ύδρευση

Θα γίνεται υποχρεωτικά απευθείας από το δίκτυο υδρεύσεως του Δήμου ή της Κοινότητας, αλλιώς για την κάλυψη των αναγκών θα χρησιμοποιείται νερό από άλλου είδους κατάλληλη ύδρευση, δημόσια ή ιδιωτική, προστατευμένη από τις επιφανειακές και υπόγειες μολύνσεις και εφόσον αποδειχθεί εργαστηριακώς ότι το νερό αυτό πληροί τα χαρακτηριστικά του πόσιμου νερού.

10. Αποχέτευση

Η διάθεση των λυμάτων θα γίνεται με κλειστούς αγωγούς υποχρεωτικά στο δίκτυο υπονόμων του Δήμου ή της Κοινότητας, ή όπως αλλιώς ορίζει η σχετική νομοθεσία, κατά τρόπο απόλυτα υγιεινό και αισθητικά αποδεκτό για το περιβάλλον.

11. Αποθήκες

Η αποθήκη πρέπει να είναι ανάλογη με το είδος και το μέγεθος του καταστήματος προοριζόμενη για την φύλαξη αποκλειστικά τροφίμων και ποτών.

Το δάπεδό τους θα είναι από λείο και αδιαπτόιστο υλικό με κατάλληλες κλίσεις προς φρεάτια δαπέδου εφοδιασμένα με σιφώνια, για τον εύκολο καθαρισμό.

Η οροφή θα πρέπει να είναι κατά προτίμηση από μπετόν χωρίς ανοίγματα.

Οι τοίχοι σε ύψος 0,30 μ. από το δάπεδο θα είναι επενδυμένοι με μπετόν.

Οι θύρες στο κάτω μέρος θα είναι επενδυμένες με χοντρή λαμαρίνα και θα εφαρμόζουν καλά στο δάπεδο ώστε να μην αφήνουν κενό μεγαλύτερο από 5 mm.

Στα παράθυρα πρέπει να υπάρχει σίτα Ν^ο 16.

Σάκοι και μεγάλα δοχεία θα τοποθετούνται πάνω σε βάθρο ύψους 0,30 μ. από το δάπεδο και 0,20 μ. από τον τοίχο. Τρόφιμα που περιέχονται σε μικρούς περιέκτες θα τοποθετούνται σε ράφια.

Θα πρέπει να υπάρχει απόλυτη τάξη και καθαριότητα.

12. Έπιπλα

Τα χρησιμοποιούμενα έπιπλα θα πρέπει να είναι καλής κατασκευής με λείες, στιλβωμένες επιφάνειες και θα πρέπει να διατηρούνται απόλυτα καθαρά.

Οι επιφάνειες των πάγκων πάνω στους οποίους γίνεται ο χειρισμός των τροφίμων θα πρέπει να είναι κατασκευασμένες από αδιαπτόιστο και σκληρό υλικό (π.χ. μάρμαρο, ανοξείδωτο χάλυβα), χωρίς ρωγμές ή άλλες φθορές.

Οι προθήκες και τα ερμάρια για την φύλαξη σκευών ή τροφίμων θα κλείνουν ερμητικά ώστε να εμποδίζεται η είσοδος βλαβερών εντόμων και κονιορτού.

Ειδικότερα ο εξοπλισμός και η ατμόσφαιρα του εστιατορίου αποτελεί πολύ σημαντικό παράγοντα στην επιτυχία του ως επιχείρηση. Ο εξοπλισμός του περιλαμβάνει τα έπιπλα, τον ιματισμό και τα σκεύη και η επιλογή του καθορίζεται από

- τον τύπο των πελατών

- τα σημεία που θα τοποθετηθούν τα διάφορα είδη του
- το αρχιτεκτονικό σχέδιο του χώρου της τραπεζαρίας
- το είδος του σέρβις που προσφέρεται
- τα χρήματα που μπορεί να διαθέσει η επιχείρηση

Τα καταστήματα του παρόντος άρθρου πρέπει να διαθέτουν επαρκή αριθμό απαραίτητων για την εύρυθμη λειτουργίας τους σκευών μαγειρικής και εστίασεως. Τα σκεύη θα είναι κατασκευασμένα από κατάλληλο και επιτρεπόμενο από την σχετική νομοθεσία υλικό και δεν θα παρουσιάζουν κάθε είδους φθορές και ρωγμές ή οξειδώσεις και παραμορφώσεις. Τα σκεύη μαγειρικής και εστίασεως που παρουσιάζουν φθορές ή ρωγμές ή οξειδώσεις ή παραμορφώσεις απομακρύνονται με τη φροντίδα του καταστηματούχου.

Τα είδη των απαραίτητων σκευών εστίασεως θα καθορίζονται ανάλογα με το είδος του καταστήματος και των προσφερόμενων σ' αυτό φαγητών και ποτών, σε κάθε κάθισμα δε θα αναλογούν ανά δύο τουλάχιστον τεμάχια από κάθε είδος των σκευών τούτων.

Τα τραπέζια θα καλύπτονται με καθαρά, άσπρα ή χρωματιστά, τραπεζομάντιλα, είτε πολλαπλής χρήσεως (από ύφασμα, μουσαμά, πλαστική ύλη), είτε μιας χρήσεως (από λεπτή πλαστική ύλη ή χαρτί) ανάλογα με την κατηγορία, στην οποία ανήκει το κατάστημα, σύμφωνα με τις ισχύουσες Αγορανομικές Διατάξεις.

Η αντικατάσταση των μεταχειρισμένων τραπεζομάντιλων με καθαρά θα γίνεται παρουσία του πελάτη και τα μεν υφασμάτινα θα απομακρύνονται για να πλυθούν και να ξαναχρησιμοποιηθούν, τα δε λεπτά πλαστικά ή τα χάρτινα μιας χρήσεως θα αχρηστεύονται. Τα πολλαπλής χρήσεως από μουσαμά ή πλαστική ύλη τραπεζομάντιλα θα καθαρίζονται αμέσως κατά την προσέλευση του πελάτη με καθαρό βρεγμένο ύφασμα ή σπόγγο. Μετά το τέλος της εργασίας, μεσημέρι και βράδυ, ή πριν από την έναρξη αυτής, πρωί και απόγευμα, τα εν λόγω τραπεζομάντιλα θα πλένονται με ζεστό νερό και σαπούνη.

Επιτρέπεται η χρήση υφασμάτινων, λευκών ή χρωματιστών, τραπεζομάντιλων περισσότερες από μια φορές με την προϋπόθεση ότι αυτά θα διατηρούνται καθαρά και θα καλύπτονται με μικρότερα λευκά ή ανοιχτόχρωμα τραπεζομάντιλα (καρέ ντε ταμπλ), η αντικατάσταση των οποίων θα γίνεται μετά από κάθε χρήση τους και παρουσία του νέου πελάτη, όπως αναφέρεται και ανωτέρω.

Στους πελάτες θα προσφέρονται καθαρές, λευκές οι ανοιχτόχρωμες πετσέτες, είτε υφασμάτινες, οι οποίες θα απομακρύνονται ύστερα από κάθε χρήση

τους για πλύσιμο, είτε ειδικές χάρτινες μιας χρήσεως. Απαγορεύεται να χρησιμοποιούνται αντί πετσετών φύλλα κοινού χαρτιού.

13. Καθαριότητα

Όλοι γενικά οι εσωτερικοί χώροι και ακάλυπτοι των καταστημάτων, καθώς και τα κάθε είδους έπιπλα, σκεύη, ιματισμός, συσκευές κλπ που θα χρησιμοποιούνται, θα διατηρούνται καθαρά.

Στα καταστήματα τροφίμων και ποτών θα λαμβάνονται επίσης τα απαραίτητα μέτρα για την καταπολέμηση των ποντικών και βλαβερών εντόμων.

14. Προσωπικό

Η ισχύουσα νομοθεσία (Υγειονομικός Κανονισμός) για το προσωπικό που εργάζεται στις παραπάνω επιχειρήσεις επιβάλλει τα εξής:

- Οι απασχολούμενοι στα καταστήματα τροφίμων ή ποτών, και ανεξάρτητα από τη σχέση τους με την επιχείρηση (επιχειρηματίες ή και μέλη των οικογενειών τους, υπάλληλοι, εργάτες κλπ), θα είναι καθαροί, θα έχουν κομμένα νύχια, περιποιημένα και καθαρά μαλλιά ή γένια, εφόσον διατηρούν. Κατά τη διάρκεια της εργασίας τους θα φορούν λευκή ή ανοιχτόχρωμη μπλούζα, καθώς και ομοιόχρωμη ποδιά και κάλυμμα κεφαλής, αν ασχολούνται με την παρασκευή, επεξεργασία και συσκευασία τροφίμων ή ποτών. Γενικά τα άτομα θα έχουν άψογη εμφάνιση.
- Για την καθαριότητα των ειδών ιματισμού είναι συνυπεύθυνοι ο επιχειρηματίας και οι απασχολούμενοι στην επιχείρηση. Οι δαπάνες τόσο για την προμήθεια όσο και τον καθαρισμό των ειδών ιματισμού βαρύνει την επιχείρηση.
- Το προσωπικό δεν επιτρέπεται να φορά κατά τις ώρες της εργασίας του μάλλινα ενδύματα (από ύφασμα ή πλεκτά). Αν η χρήση τέτοιων ενδυμάτων επιβάλλεται λόγω χαμηλής θερμοκρασίας στον εργασιακό χώρο, αυτό θα γίνεται κατά τρόπο που να καλύπτονται τα μάλλινα ενδύματα από την μπλούζα εργασίας.
- Οι τραπεζοκόμοι των εστιατορίων, ζαχαροπλαστέϊων και των ομοίων καταστημάτων πολυτελείας και Α' κατηγορίας επιτρέπεται να φορούν ειδική για την εργασίας τους ζακέτα, ακόμη και μάλλινη μαύρου ή άλλου χρώματος, με την

προϋπόθεση ότι θα διατηρείται καθαρή. Την καλοκαιρινή περίοδο οι τραπεζοκόμοι μπορούν γενικά να φορούν άσπρο πουκάμισο.

Ειδικόί όροι

Καταστήματα προσφοράς ποτών με την συνοδεία πρόχειρων μεζέδων σε καθήμενους πελάτες (καφενείο, καφετέρια, μπαρ, οινοπωλείο).

Τα καταστήματα αυτά υποχρεούνται να έχουν επαρκή χώρο, ώστε να εξασφαλίζονται οι απαραίτητες συνθήκες υγιεινής και άνετης εκτέλεσης των προβλεπόμενων εργασιών και παραμονής των πελατών και να μην είναι μικρότερος από το προβλεπόμενο από την ισχύουσα νομοθεσία εμβαδόν.

Ο χώρος αυτός θα περιλαμβάνει τα ακόλουθα διαμερίσματα, τα οποία θα πληρούν τους αναφερόμενους από την ισχύουσα νομοθεσία όρους και θα είναι:

- **Αίθουσα πελατών**, στην οποία αναπτύσσονται τα τραπέζια και τα καθίσματα και πέρα από αυτά, τοποθετούνται το ψυγείο και ο μπουφές. Το δάπεδο της αίθουσας αυτής θα είναι αδιαπτόιστο και λείο, προκειμένου όμως για καταστήματα πολυτελούς κατασκευής, μπορεί να επιτραπεί η επικάλυψη του δαπέδου με πυράντοχο τάπητα- μοκέτα.

Επίσης στα καταστήματα αυτά για διακοσμητικούς λόγους επιτρέπεται η δημιουργία ανώμαλων, αλλά αδιαπτόιστων και λείων επιφανειών των τοίχων όπως και η τοποθέτηση σε διάφορα σημεία της αίθουσας διαφόρων αντικειμένων για λόγους διακοσμητικούς, με τον όρο ότι αυτά θα διατηρούνται καθαρά.

Ο μέγιστος αριθμός των καθισμάτων, που είναι δυνατόν να αναπτυχθούν ισοδυναμεί με το πηλίκο της διαιρέσεως του ωφέλιμου εμβαδού αυτής δια του απαιτούμενου για κάθε κάθισμα χώρου, δηλαδή 1,40 τ.μ., αν τα καθίσματα είναι κινητά, ή 0,70 τ.μ. αν τα καθίσματα είναι σταθερά. Ως ωφέλιμος χώρος της αίθουσας πελατών εννοείται εδώ ο χώρος, ο οποίος προσφέρεται για την ανάπτυξη τραπεζιών και καθισμάτων μετά την αφαίρεση της συνολικής εκτάσεως που χρησιμοποιείται για την εγκατάσταση στην αίθουσα αυτή ψυγείων, προθηκών, ερμαρίων, μπουφέ, ταμείου κ.λ.π.

- **Παρασκευαστήριο**, στο οποίο γίνεται η Παρασκευή του καφέ και των άλλων ροφημάτων, η ετοιμασία των πρόχειρων μεζέδων και γενικά των προσφερομένων ειδών. Ο χώρος του θα είναι ιδιαίτερος, έστω και νοητά χωρισμένος από την αίθουσα πελατών, και θα έχει εμβαδόν, προκειμένου για καταστήματα που

έχουν δυνατότητα ανάπτυξης από 51 έως 100 καθισμάτων, 4 τ.μ. Οι επιφάνειες των τοίχων του παρασκευαστηρίου, μέχρι 1,80 μ. Ύψος, θα είναι λείες και αδιαπτότιστες.

• **Χώρος πλύσεως σκευών**, ο οποίος προκειμένου για καταστήματα που έχουν δυνατότητες αναπτύξεως από 51 έως 100 καθίσματα, θα έχει εμβαδόν 3 τ.μ. Στο χώρο αυτό θα υπάρχει σύστημα πλύσεως σκευών με δυο λεκάνες.

Τρόφιμα και σκευή θα φυλάσσονται σε ερμάρια και προθήκες οι οποίες θα κλείνουν ερμητικά, ώστε να εμποδίζεται η είσοδος βλαβερών εντόμων ή σκόνης. Οι οριζόντιες επιφάνειες των πάγκων πάνω στις οποίες γίνονται οι διάφοροι χειρισμοί τροφίμων, θα είναι κατασκευασμένες από σκληρό υλικό (μάρμαρο, ανοξείδωτος χάλυβας) χωρίς ρωγμές ή άλλες φθορές. Όσα σκευή παρουσιάζουν φθορές ή ρωγμές, οξειδώσεις ή παραμορφώσεις θα απομακρύνονται με την φροντίδα του καταστηματούχου.

Τα ευαλλοίωτα τρόφιμα θα διατηρούνται σε κατάλληλα ψυγεία υπό σταθερή ψύξη κάτω από + 7 ή προκειμένου για παγωτά σε κατάψυξη – 10 τουλάχιστον. Τα παρασκευάσματα που προσφέρονται ζεστά (π.χ. τυρόπιτες) θα διατηρούνται σε θερμοθαλάμους υπό θερμοκρασία τουλάχιστον + 60. Τα τρόφιμα και τα ποτά θα έχουν τους συνήθεις οργανοληπτικούς χαρακτήρες (οσμή, γεύση, όψη) και θα πληρούν τους όρους που ορίζει ο κώδικας τροφίμων και οι αναφερόμενες στα τρόφιμα υγειονομικές διατάξεις.

Καταστήματα στα οποία παρασκευάζονται ή και προσφέρονται σε καθισμένους πελάτες φαγητά με την συνοδεία ή μη ποτών.

Τα καταστήματα της κατηγορίας αυτής θα πληρούν εκτός των γενικών όρων λειτουργίας και τις κατωτέρω προϋποθέσεις:

• **Αίθουσα πελατών**. Θα διαθέτουν αίθουσα πελατών, η οποία θα πληροί τις προϋποθέσεις που προαναφέρθηκαν και στην προηγούμενη κατηγορία.

• **Παρασκευαστήριο**. Στο παρασκευαστήριο γίνεται η παρασκευή των κάθε είδους φαγητών. Απαλλάσσονται από την υποχρέωση αυτή τα σνακ μπαρ και οι πιτσαρίες, αν όλα τα προσφερόμενα σε αυτά είδη παρασκευάζονται σε νομίμως λειτουργούντα εργαστήρια, γεγονός που θα αποδεικνύεται κάθε φορά με βάση τα τιμολόγια πωλήσεως ή τα δελτία αποστολής. Τα είδη κατά την μεταφορά τους θα τοποθετούνται σε κλειστά δοχεία από ανοξείδωτο μέταλλο ή πλαστικά και θα μεταφέρονται με οχήματα ειδικά διασκευασμένα, ώστε το εσωτερικό τους να

προστατεύεται από τις υψηλές θερμοκρασίες του περιβάλλοντος, τον κονιορτό και άλλες ρυπάνσεις. Για την μεταφορά αυτή υπεύθυνοι είναι τόσο ο πωλητής όσο και ο αγοραστής καταστημάτων.

Ο χώρος του παρασκευαστηρίου θα είναι ιδιαίτερος, χωρισμένος από την αίθουσα πελατών και θα έχει εμβαδόν προκειμένου για καταστήματα που έχουν δυνατότητα αναπτύξεως από 51 έως 100 καθίσματα, 20 τ.μ. τουλάχιστον. Για περισσότερα από 100 καθίσματα το εμβαδόν θα είναι αυξημένο κατά 4 τ.μ. για κάθε μια επιπλέον 100/τάδα ή μέρος αυτής καθισμάτων (μεταξύ 20 και 100).

Στο παρασκευαστήριο αυτό θα πρέπει να υπάρχει ιδιαίτερο σύστημα πλύσεως των λαχανικών, φρούτων, κρεάτων και ψαριών με υδραυλική εγκατάσταση ζεστού και κρύου νερού, όπως και ειδικό απαγωγικό σύστημα για την απαγωγή των αερίων της καύσιμης ύλης, των καπνών και της αιθάλης.

• **Χώρος πλύσεως σκευών.** Προκειμένου για καταστήματα που έχουν δυνατότητα αναπτύξεως από 51 μέχρι 100 καθισμάτων, θα έχει εμβαδόν τουλάχιστον 6 τ.μ. και θα αυξάνεται κατά 1 τ.μ. για κάθε μια επιπλέον 100άδα ή μέρος αυτής καθισμάτων.

Στο χώρο πλύσεως σκευών θα υπάρχουν ένα τριπλό σύστημα πλύσεως πιάτων και μαχαιροπήρουνων, ένα διπλό σύστημα πλύσεως των ποτηριών και ένας μεγάλος νεροχύτης για το πλύσιμο των μαγειρικών σκευών (κατσαρόλες, ταψιά και λοιπά).

• **Αποθήκη τροφίμων και ποτών.** Ο χώρος αυτός είναι απαραίτητος στα καταστήματα, τα οποία εξυπηρετούν περισσότερα από 150 άτομα και θα έχει εμβαδόν τουλάχιστον 5 τ.μ., αν αναπτύσσονται από 151 μέχρι 200 καθίσματα, ενώ θα αυξάνεται κατά 5 τ.μ. για κάθε μια επιπλέον 100άδα ή μέρος αυτής καθισμάτων.

Για το στρώσιμο των τραπεζιών ισχύουν οι όροι που προαναφέρθηκαν με τους γενικούς όρους λειτουργίας καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος.

Μικτά καταστήματα παρασκευής και προσφοράς φαγητών, γλυκισμάτων, ποτών σε καθήμενους πελάτες.

Δύο ή περισσότερα μη ομοειδή καταστήματα των ανωτέρω κατηγοριών επιτρέπεται να λειτουργούν ως ένα μικτό κατάστημα (π.χ. καφετέρια – πιτσαρία, ή καφετέρια – σνακ μπαρ και λοιπά). Το κατάστημα αυτό θα πρέπει να έχει όλους εκείνους τους χώρους εργασίας και βοηθητικούς χώρους, με την ανάλογη

συγκρότηση και εξοπλισμό, (αίθουσα πελατών, παρασκευαστήριο, χώρο πλύσεως σκευών και λοιπά), όπως ορίζουν οι διατάξεις των αναφερόμενων στα καταστήματα που αποτελούν το μικτό κατάστημα, οι απαιτήσεις των οποίων έχουν ήδη αναφερθεί.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΠΟΙΟΤΗΤΑ & ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Εισαγωγή

Κατά τη διάρκεια των προηγούμενων αιώνων εφαρμόστηκαν διάφορα επίπεδα συστημάτων παρακολούθησης τη ποιότητας. Κάποια από αυτά τα επίπεδα δημιουργήθηκαν από την εμπειρία των παραγωγών ενώ άλλα προτάθηκαν στα πλαίσια κάποιας επιστημονικής θεωρίας. Τα τέσσερα κύρια επίπεδα συστημάτων ποιότητας που διακρίνουμε σήμερα είναι τα ακόλουθα (Τσέλιος 2006):

1. Η **Ποιότητα** αρχικά καθοριζόταν με βάση την ατομική και προσωπική προσπάθεια (απλή επιθεώρηση) και έτσι προέκυψε η πρώτη μορφή «ποιοτικού ελέγχου». Στην ουσία πρόκειται για μια απλή εμπειρική προσέγγιση με πολλά στοιχεία υποκειμενικότητας και με χαμηλή αποτελεσματικότητα.
2. Ο **Έλεγχος Ποιότητας** (*Quality Control*). Η συστηματική οργάνωση της επιθεώρησης οδήγησε στο επόμενο επίπεδο συστημάτων ποιότητας στο Έλεγχο Ποιότητας. Τα κύρια στοιχεία του είναι:
 - a. Έχει σκοπό την ανακάλυψη αποκλίσεων και σφαλμάτων στον προϊόν ή στην υπηρεσία. Δηλαδή επικεντρώνεται απλά στον έλεγχο του τελικού προϊόντος.
 - b. Τα βασικά μειονεκτήματα είναι το κόστος και η απώλεια χρόνου καθώς και η φύση του «εκ των υστέρων» ελέγχου ποιότητας.
3. Η **Διασφάλιση Ποιότητας** (*Quality Assurance*), αποτελεί το εξεταζόμενο επίπεδο συστήματος ποιότητας και η οποία αποβλέπει στις ακόλουθες δραστηριότητες:
 - a. Καθορισμός προδιαγραφών
 - b. Καθορισμός διαδικασιών για τη συμμόρφωση προϊόντων στις προδιαγραφές.
 - c. Ανάλυση προληπτικών και διορθωτικών μέτρων.

- d. Άρα ο ορισμός της Διασφάλισης Ποιότητας είναι: «Όλες οι σχεδιασμένες και συστηματικές ενέργειες που είναι απαραίτητες για να δώσουν ένα ικανοποιητικό επίπεδο εμπιστοσύνης ότι το προϊόν ή η υπηρεσία θα ικανοποιήσουν προσδιορισμένες απαιτήσεις.»

4. Η **Διοίκηση Ολικής Ποιότητας** (*Total Quality Management*), η οποία αποτελεί μια ευρύτερη αντιμετώπιση της ποιότητας και διακρίνεται από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- a. Φιλοσοφία Διοίκησης
- b. Στόχος η βελτίωση του επιπέδου Ποιότητας και όχι απλά η πιστοποίηση του επιπέδου.
- c. Επικέντρωση στον πελάτη και στον προϊόν αλλά και εμπλοκή των εργαζομένων, συνεργασία με τους προμηθευτές και ικανοποίηση της κοινωνίας.

Όλα τα επίπεδα, όπως εύκολα γίνεται αντιληπτό, συσχετίζονται μεταξύ τους με σχέσεις υποσυνόλου και υπερσυνόλου.

Η έννοια της ποιότητας, όπως διαφαίνεται στους ορισμούς που ακολουθούν, αφορά στο σύνολο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή / και υπηρεσίας τα οποία έχουν να κάνουν με την ικανότητά του προϊόντος / της υπηρεσίας να ικανοποιεί τιθέμενες, ρητές ή μη, ανάγκες. Επομένως, η ποιότητα πρακτικά ισοδυναμεί με την ικανοποίηση καθορισμένων απαιτήσεων των πελατών των επιχειρήσεων, οι οποίες μάλιστα ενδέχεται να διαφοροποιούνται από πελάτη σε πελάτη.

Η διασφάλιση της ποιότητας για μια επιχείρηση επομένως, αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα εξαιτίας του έντονου ανταγωνισμού που χαρακτηρίζει την αγορά, εγχώρια και διεθνή. Οι μέθοδοι διασφάλισης της ποιότητας συνήθως βασίζονται στον έλεγχο ποιότητας των τελικών προϊόντων, στο έλεγχο δηλαδή των χαρακτηριστικών του αποτελέσματος της διαδικασίας παραγωγής (προϊόντος) ή παροχής (υπηρεσίας), πριν αποσταλεί / παραδοθεί στον πελάτη. Σε ένα επόμενο βήμα αυτής της μεθόδου ο έλεγχος του τελικού προϊόντος συμπληρώνεται από επιπλέον ελέγχους στα ενδιάμεσα στάδια της διαδικασίας παραγωγής (προϊόντος) / παροχής (υπηρεσίας).

Ορισμοί

Ποιότητα

Ψάχνοντας σε λεξικά ή στο internet μπορεί κανείς να βρει αρκετούς ορισμούς για την ποιότητα. Η ιδέα ότι η ποιότητα είναι ουσιαστικά η ικανοποίηση του πελάτη από το προϊόν ή / και την υπηρεσία που αγοράζει, υπήρχε ανέκαθεν. Ωστόσο, η επίσημη έρευνα για την ποιότητα είναι σχετικά νέα, εφόσον χρονολογείται στις αρχές του 20ου αιώνα. Με το πέρασμα του χρόνου προτάθηκαν πολλοί ορισμοί για την ποιότητα, τόσο από ερευνητές, όσο και από επαγγελματίες. Οι ορισμοί αυτοί ποικίλλουν από μερικές λέξεις έως μεγάλα κείμενα και από στενούς ορισμούς όπως «συμμόρφωση με προδιαγραφές» έως γενικούς κοινωνικά προσανατολισμένους ορισμούς. Στη συνέχεια παρατίθενται μερικούς από αυτούς τους ορισμούς.

- **Ποιότητα** είναι τα ολικά σύνθετα χαρακτηριστικά προϊόντος ή υπηρεσίας της εμπορίας, του σχεδιασμού, της κατασκευής και της συντήρησης μέσω των οποίων το προϊόν ή η υπηρεσία στη χρήση θα συμφωνούν με τις προσδοκίες του πελάτη.
- **Ποιότητα** είναι ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών πληροί απαιτήσεις (ISO 9000:2000).
- **Ποιότητα** είναι η συμμόρφωση με απαιτήσεις.
- **Ποιότητα** είναι η εφαρμογή για χρήση (fitness for use).
- **Ποιότητα** είναι ένα φυσικό ή μη φυσικό χαρακτηριστικό που αποτελεί τη βασική φύση ενός πράγματος ή ένα από τα διακριτικά του χαρακτηριστικά.
- Ο Noriaki Kano ισχυρίστηκε ότι η **Ποιότητα** έχει δύο διαστάσεις: α) η υποχρεωτική ποιότητα είναι η καταλληλότητα προς χρήση και β) ελκυστική ποιότητα είναι αυτό που θα ήθελε ο πελάτης, παρόλο που δεν το έχει σκεφτεί ακόμη. Οι υποστηρικτές της ερμηνείας αυτής χαρακτηρίζουν ακριβέστερα το μοντέλο αυτό ως «Προϊόντα και

υπηρεσίες που ικανοποιούν ή υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών».

- Ο Juran ορίζει την **Ποιότητα** ως τα χαρακτηριστικά του προϊόντος που πληρούν τις ανάγκες του πελάτη και επομένως του παρέχουν ικανοποίηση από το προϊόν και ταυτόχρονα το απαλλάσσουν από ελάττωμα ή ατέλεια.
- Ο Ford διειτύπωσε ότι η **Ποιότητα** αποτελεί η επιθυμία του πελάτη για προϊόντα και υπηρεσίες, που καθ' όλη την διάρκεια που εξυπηρετούν τον σκοπό ύπαρξης τους ικανοποιούν τις απαιτήσεις του, σε ένα κόστος που αντιπροσωπεύει την αξία τους.
- Ο Crosby όρισε την **Ποιότητα** ως *«Συμμόρφωση με προδιαγραφές έστω και αν οι προδιαγραφές μπορεί να μην καλύπτουν τις απαιτήσεις του πελάτη»*.
- Κατά τον Deming, **Ποιότητα** αποτελεί η υπερηφάνεια της εργασίας, το οποίο δηλώνει πως ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι ποιοτικό(ή), εφόσον βοηθά τον παραγωγό / φορέα να έχει μια ικανοποιητική και σταθερή αγορά.
- Η **Ποιότητα**, όπως αυτή εφαρμόζεται σε βιομηχανικά προϊόντα, σημαίνει το χαρακτηριστικό ή ομάδα ή συνδυασμός χαρακτηριστικών που διακρίνει ένα αντικείμενο από ένα άλλο, ή τα αγαθά ενός κατασκευαστή από εκείνα των ανταγωνιστών του, ή μία τάξη προϊόντων από ένα συγκεκριμένο εργοστάσιο από μία άλλη τάξη που παράγεται από το ίδιο εργοστάσιο.
- Η **Ποιότητα** οφείλει να στοχεύει στις ανάγκες των καταναλωτών, παρούσες και μελλοντικές, εκφρασμένες ή μη.

- Η **Ποιότητα** ενός προϊόντος περιλαμβάνει εκείνα τα χαρακτηριστικά τα οποία το προϊόν πρέπει να κατέχει αν πρόκειται να χρησιμοποιηθεί με τον τρόπο για τον οποίο προορίζεται.

Έλεγχος Ποιότητας

Ο έλεγχος ποιότητας των προϊόντων συνεπάγεται την ύπαρξη κατάλληλων συστημάτων, ώστε να διασφαλίζεται πως τα προϊόντα και οι υπηρεσίες σχεδιάζονται παράγονται και παραδίδονται με στόχο την ικανοποίηση ή την υπέρβαση των απαιτήσεων των πελατών, οι οποίες θεωρούνται ως ελάχιστες. Βιβλιογραφικά, ο έλεγχος ποιότητας ορίζεται ως ακολούθως:

- **Έλεγχος Ποιότητας** είναι ένα σύστημα από διαδικασίες μέσω των οποίων ελέγχεται η ποιότητα προϊόντων / υπηρεσιών ώστε να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του πελάτη (*Japan Industrial Standards*).
- **Έλεγχος Ποιότητας** είναι εκείνες οι λειτουργικές τεχνικές και δραστηριότητες οι οποίες ελέγχουν την ποιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας η οποία θα ικανοποιεί δεδομένες ανάγκες / απαιτήσεις (*American National Standards Institute – ANSI*).

Διασφάλιση Ποιότητας

Η Διασφάλιση Ποιότητας (Quality Assurance) εξελίχθηκε ιδιαίτερα κατά τα τελευταία 80-90 χρόνια για να φθάσει στη σημερινή μορφή της. Η Διασφάλιση Ποιότητας ορίζεται ως:

- **Διασφάλιση της Ποιότητας:** Είναι το μέρος της διαχείρισης της ποιότητας το οποίο εστιάζεται στην παροχή εμπιστοσύνης ότι θα ικανοποιούνται οι απαιτήσεις για την ποιότητα (ISO 9000:2000)..
- **Διασφάλιση ποιότητας:** Είναι όλες εκείνες οι προσχεδιασμένες και συστηματικές ενέργειες που απαιτούνται για να υπάρχει επαρκής

βαθμός εμπιστοσύνης ότι ένα προϊόν ή μία υπηρεσία θα ικανοποιούν δεδομένες απαιτήσεις για ποιότητα

- **Διασφάλιση ποιότητας** σημαίνει να διασφαλίζεις την ποιότητα σε ένα προϊόν έτσι ώστε ένας πελάτης να μπορεί να το αγοράσει με εμπιστοσύνη και να το χρησιμοποιήσει για ένα μεγάλο χρονικό διάστημα με εμπιστοσύνη και ικανοποίηση (ικανοποίηση απαιτήσεων καταναλωτών).

Εξέλιξη των συστημάτων ποιότητας

Σύμφωνα με μια σειρά μελετών σε αντικείμενα όπως εργαλεία, όπλα και αρχαιοελληνικές επιγραφές, οι αρχαίοι Έλληνες εφάρμοσαν σύστημα ελέγχου ποιότητας και διαδικασιών πιστοποίησης στα περισσότερα προϊόντα τους, από τα μέταλλα και τα κράματά τους ως τα αγροτικά προϊόντα (π.χ. κρασί, καλαμπόκι κλπ.). Ο Αριστοτέλης στο έργο του η «Αθηναίων Πολιτεία» αναφέρει ότι η Πολιτεία όριζε με κλήρο δέκα *αγορανόμους*, στη σημερινή ορολογία *επιθεωρητές*, που επέβλεπαν τα διακινούμενα αγαθά ώστε να είναι «καθαρά και ακίβδηλα».

Κατά τη χρονική περίοδο του Μεσαίωνα, οι συντεχνίες ανέλαβαν την ευθύνη του ελέγχου ποιότητας παραγόμενων αγαθών. Όσοι εξασκούσαν συγκεκριμένο επάγγελμα ήταν υποχρεωμένοι να εγγραφούν στην αντίστοιχη συντεχνία, η οποία και επέβαλλε ποινές στα μέλη της που παρήγαγαν προϊόντα κακής ποιότητας.

Κατά τη εποχή της Βιομηχανικής Επανάστασης, ήταν ευθύνη των εργατών ο έλεγχος της ποιότητας των προϊόντων που οι ίδιοι παρήγαγαν. Οι εργασιακές συνθήκες την εποχή εκείνη συνέβαλλαν περισσότερο στην ανάπτυξη της επαγγελματικής υπερηφάνειας. Η Βιομηχανική Επανάσταση οδήγησε τελικά σε ένα σύστημα, όπου ομάδες εργατών που εκτελούσαν την ίδια εργασία εργάζονταν υπό την επίβλεψη ενός επιστάτη, ο οποίος μοιραζόταν εξίσου την ευθύνη για τον έλεγχο της ποιότητας του προϊόντος με αυτούς που το κατασκεύαζαν.

Κατά τη διάρκεια του Πρώτου Παγκοσμίου Πολέμου, μεγάλες ομάδες εργαζόμενων επιτηρούνταν από κάποιον επιστάτη, ο οποίος διασφάλιζε την ποιότητα το παραγόμενου έργου. Την ίδια περίοδο εμφανίζονται η «μαζική παραγωγή» και η «αμοιβή με το κομμάτι», που δημιουργούν προβλήματα ποιότητας, καθώς οι

εργαζόμενοι μπορούσαν πλέον να κερδίζουν περισσότερα χρήματα, παράγοντας περισσότερα προϊόντα χωρίς να ενδιαφέρονται για το επίπεδο της ποιότητας στις γραμμές παραγωγής.

Εξαιτίας, λοιπόν, του υψηλού ποσοστού κακής ποιότητας προϊόντων εντάχθηκαν στις γραμμές παραγωγής μεγάλων εργοστασίων ελεγκτές πλήρους απασχόλησης. Οι ελεγκτές αυτοί πραγματοποίησαν τους πρώτους συστηματικούς ελέγχους ποιότητας μέσω επιθεωρήσεων κι αποτέλεσαν το προοίμιο των πρώτων τμημάτων ποιοτικού ελέγχου κατά τις δεκαετίες 1920 και 1930 τα οποία λειτουργούσαν ανεξάρτητα από την παραγωγή και διοικούνταν από δικούς τους επιστάτες.

Η προσέγγιση στην ποιότητα «ως σύστημα» εφαρμόστηκε στη βιομηχανική παραγωγή για πρώτη φορά κατά τη δεκαετία του 1930 στις Η.Π.Α, όταν οι βιομηχανίες έδειξαν ενδιαφέρον για το «χαμένο» κόστος των προϊόντων που προορίζοντας προς καταστροφή ή επανεπεξεργασία. Λόγω της ανάγκης για μαζική παραγωγή κατά το Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο, καθιερώθηκε αυστηρή μορφή ελέγχου ποιότητας, ο Στατιστικός Έλεγχος Ποιότητας (Statistical Quality Control - SQC). Η πρώτη μορφή των ελέγχων SQC αποδίδεται στον Shewhart των Εργαστηρίων Μπελ. Ο συγκεκριμένος έλεγχος ποιότητας προέκυψε έπειτα από τη συνειδητοποίηση του ότι το κόστος παραγωγής αυξάνεται κατακόρυφα όταν η ποιότητα ελέγχεται ανά τεμάχιο, κάτι που δεν είναι και πάντα τεχνικά εφικτό. Επεκτείνοντας το εύρος των ελέγχων και καθιστώντας τα τμήματα ποιοτικών ελέγχων πιο αποδοτικά, η μέθοδος αυτή παρέχει στους ελεγκτές εργαλεία όπως ο δειγματοληπτικός έλεγχος και τα διαγράμματα ελέγχου. Ο στατιστικός έλεγχος ποιότητας συνεισέφερε σημαντικά στην μείωση του κόστους παραγωγής, καθώς παρείχε ένα σύστημα ελέγχων που βασιζόταν στο δειγματοληπτικό και όχι στον κατά 100% έλεγχο. Αυτός ο τύπος επιθεώρησης, όπως πολλοί ισχυρίζονται, οδήγησε σε έλλειψη κατανόησης της σημασίας της σχεδίασης της ποιότητας των προϊόντων.

Το κόστος της ποιότητας

Για όλες τις εταιρείες μία πολύ σημαντική λειτουργία είναι η κοστολόγηση. Ανέκαθεν, όλες οι εταιρείες προσδιόριζαν τα κόστη που προέκυπταν από οποιαδήποτε λειτουργία, όπως ανάπτυξη προϊόντος, εμπορεία, παραγωγή κλπ. Μέχρι τα 1950 αυτή η κοστολόγηση δεν είχε επεκταθεί στη λειτουργία της ποιότητας, εκτός από τις δραστηριότητες τμημάτων για δοκιμές και ελέγχους. Υπήρχαν, βέβαια, πολλά άλλα κόστη σχετιζόμενα με την ποιότητα, αλλά ταξινομούσαν κάτω από διάφορους λογαριασμούς, κυρίως αυτών των «γενικών εξόδων».

Κατά τη δεκαετία του 1950 η έννοια του «κόστους ποιότητας» βγήκε από την αφάνεια. Διάφοροι άνθρωποι έδωσαν διαφορετικές έννοιες στον όρο. Κάποιοι εξίσωσαν το κόστος ποιότητας με το κόστος του να πετυχαίνεις ποιότητα. Κάποιοι εξομοίωσαν τον όρο με τα επιπλέον κόστη που προέρχονται από τη φτωχή ποιότητα. Στη συνέχεια θα εξομοιώνουμε τον όρο με το κόστος της χαμηλής ποιότητας. Θα αποδειχθεί ότι η διασφάλιση ποιότητας αποτελεί σημαντικό παράγοντα μείωσης κόστους.

Τα κόστη που σχετίζονται με την ποιότητα, συνήθως κατατάσσονται σε πέντε κατηγορίες. Οι δύο πρώτες κατηγορίες αποτελούν ουσιαστικά τα κόστη ύπαρξης μη-ποιότητας ενώ οι επόμενες δυο τα κόστη επίτευξης της ποιότητας. Η πέμπτη, αν και τελευταία ίσως η σημαντικότερη αφορά τα κρυφά κόστη. Αναλυτικότερα,

Η πρώτη κατηγορία αφορά τα χαρακτηριζόμενα ως **Εσωτερικά Κόστη Αστοχιών**. Τα κόστη αυτά σχετίζονται με ελαττώματα (λάθη, μη συμμορφώσεις κλπ) τα οποία ανακαλύπτονται πριν τη μεταφορά του προϊόντος στον πελάτη. Είναι κόστη τα οποία θα εξαφανίζονταν, αν δεν υπήρχαν ελαττώματα πριν την αποστολή του προϊόντος ή την παροχή της υπηρεσίας. Τέτοια κόστη είναι τα συνήθως ως «σκάρτα» χαρακτηριζόμενα (εργατικά, υλικά και γενικά έξοδα στα ελαττωματικά προϊόντα που οικονομικά δεν μπορούν να επισκευαστούν), τα κόστη επανεπεξεργασίας σε ελαττωματικά προϊόντα που επιδέχονται επιδιόρθωση ώστε αυτά να συμμορφώνονται με τις προδιαγραφές, το κόστος της ανάλυσης των λαθών, ο έλεγχος ένα προς ένα για απομάκρυνση των σκάρτων, τα κόστη της επανάληψης δοκιμών και ελέγχων, οι αποφευκτές απώλειες διεργασίας και οι στους πελάτες παρεχόμενες εκπώσεις λόγω ποιοτικών προβλημάτων στα παρεχόμενα προϊόντα & υπηρεσίες.

Η δεύτερη κατηγορία αφορά τα χαρακτηριζόμενα ως **Εξωτερικά Κόστη Αστοχιών**. Τα κόστη αυτά σχετίζονται με ελαττώματα που ανακαλύπτονται αφού παραδοθεί το προϊόν ή η υπηρεσία στον πελάτη. Τα κόστη αυτά θα εξαλείφονταν αν δεν υπήρχαν αυτά τα ελαττώματα. Τέτοια κόστη είναι τα κόστη που απορρέουν από εγγυήσεις, κόστη που προέρχονται από τη διαχείριση των παράπινων των πελατών, οι επιστροφές των πελατών και οι παρεχόμενες σε πελάτες αποζημιώσεις.

Η τρίτη κατηγορία αφορά στα χαρακτηριζόμενα ως **Κόστη Αποτίμησης**. Αυτά είναι κόστη τα οποία προκαλούνται κατά τον προσδιορισμό του βαθμού συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις ποιότητας που τίθενται. Τέτοια κόστη απορρέουν από τις δοκιμές και ελέγχους που πραγματοποιούνται στις παραλαβές α' υλών, τις δοκιμές και τους ελέγχους κατά τη παραγωγική διεργασία, τους τελικούς ελέγχους και δοκιμές, τις επιθεωρήσεις ποιότητας, και της διακρίβωσης / βαθμονόμησης τους απαραίτητου εξοπλισμού ελέγχων.

Η τέταρτη κατηγορία σχετίζεται με τα **Κόστη Πρόληψης**. Τα κόστη αυτά δημιουργούνται κατά την προσπάθεια ελαχιστοποίησης όλων των προηγούμενα αναφερθέντων κατηγοριών κόστους. Στα κόστη αυτά συμπεριλαμβάνονται κόστη που αφορούν στον ποιοτικό σχεδιασμό (δραστηριότητες, οι οποίες δημιουργούν το συνολικό πλάνο ποιότητας και τα ειδικά πλάνα καθώς και η προετοιμασία των διαδικασιών που απαιτούνται για την συνεργασία των πλάνων αυτών), στον έλεγχο των διεργασιών (in-process control), στις επιθεωρήσεις ποιότητας, στην αποτίμηση της ποιότητας του προμηθευτή ως προς τα παρεχόμενα υλικά και υπηρεσίες, και στην συνεχή εκπαίδευση και ενθάρρυνση του προσωπικού.

Τέλος, στην τελευταία κατηγορία συναντούμε κόστη τα οποία υφίστανται αλλά δεν μπορούν να αποτιμηθούν και μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα την υποτίμηση του συνολικού κόστους ποιότητας. Αυτά τα χαρακτηριζόμενα ως **Κρυφά Κόστη** περιλαμβάνουν κόστη από διαφεύγουσες πωλήσεις, από το κόστος αλλαγής διαδικασιών εξαιτίας ανικανότητας συμμόρφωσης με προδιαγραφές ποιότητας, το ενδεχόμενο κόστος αλλαγής λογισμικού εξαιτίας ποιοτικών προβλημάτων, τα πρόσθετα κόστη παραγωγής εξαιτίας ελαττωμάτων (πρόσθετα κόστη που οφείλονται στη δέσμευση χώρου, παραγωγή αποθέματος και υπερωρίες) και τα μη αναφερθέντα σκάρτα (σκάρτα που δεν αναφέρονται ποτέ από το προσωπικό λόγω φόβου επιβολής ποινής ή σκάρτα που χρεώνονται ως γενικά έξοδα χωρίς να προσδιορίζονται ως σκάρτα).

Επισιτιστικές επιχειρήσεις και Διασφάλιση Ποιότητας

Η στρατηγική της «Διασφάλισης της ποιότητας» βασίζεται στον «έλεγχο της ποιότητας» και προχωρά ένα βήμα παραπέρα, εισάγοντας την ιδέα «να γίνουν τα πράγματα σωστά από την πρώτη φορά». Επικεντρώνει στο ρόλο του προσωπικού και στοχεύει στο να ενσωματώσει την ποιότητα σε όλες τις επιχειρησιακές διαδικασίες. Η ενσωμάτωση αυτή γίνεται με λεπτομερή καταγραφή όλων των επιχειρησιακών λειτουργιών, δίνοντας έμφαση στην ποιότητα.

Θεωρείται ως μία στρατηγική κατάλληλη για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις λόγω των στοιχείων στα οποία εστιάζεται το ενδιαφέρον κατά την εφαρμογή της. Το ενδιαφέρον μετατοπίζεται από τις παραγωγικές διαδικασίες προς τον πελάτη, ο οποίος δεν θεωρείται πλέον εξωτερικό στοιχείο του συστήματος. Το στοιχείο της εξυπηρέτησης εισάγεται ως βασικό σημείο για την επίτευξη της ποιότητας και εισάγονται έννοιες που αφορούν ειδικά την ποιοτική εξυπηρέτηση, όπως η αξιοπιστία, πρόσβαση, ευγένεια, επικοινωνία, κατανόηση του πελάτη κλπ.

Η στρατηγική αυτή αναγνωρίζει τον καίριο ρόλο του προσωπικού στην επίτευξη της ποιότητας. Το προσωπικό της επιχείρησης εκπαιδεύεται με προσοχή και μαθαίνει πως κάθε θέση εργασίας αποτελεί ένα σημαντικό κρίκο στην αλυσίδα της ποιότητας. Η επιχείρηση θεωρείται ένα σύστημα με πολλά υποσυστήματα, οι εκροές, δε του ενός υποσυστήματος αποτελούν τις εισροές του άλλου. Επομένως, το ένα υποσύστημα αποτελεί πελάτη του άλλου και εισάγεται η έννοια του «εσωτερικού πελάτη».

Σε ένα εστιατόριο που σερβίρει πίτσα, για παράδειγμα, η κουζίνα ως υποσύστημα αποτελεί εσωτερικό πελάτη του τμήματος του τμήματος της πλύσης σκευών, γιατί χρειάζεται καθαρά ταψιά σε όλη τη διάρκεια της βάρδιας για να ετοιμάσει τις πίτσες, οι σερβιτόροι, δε, αποτελούν πελάτη της κουζίνας, γιατί χρειάζονται τα εδέσματα καλής ποιότητας και στην ώρα τους για να μπορέσουν να σερβίρουν τους πελάτες βάσει των προδιαγραφών της επιχείρησης. Αν οποιοσδήποτε κρίκος αυτής της αλυσίδας σπάσει, αν κάποιο από τα υποσυστήματα δε λειτουργήσει ικανοποιητικά, τότε είναι προφανές πως θα υπάρξει πρόβλημα στην εξυπηρέτηση του πελάτη και δε θα επιτευχθεί η επιδιωκόμενη ποιότητα.

Αν και ο στόχος είναι «να γίνουν τα πράγματα σωστά από την πρώτη φορά», είναι βέβαιο, πως θα συμβούν κάποιες αστοχίες. Στην περίπτωση λοιπόν της εμφάνισης προβλημάτων στην ποιότητα, το προσωπικό είναι ενήμερο για

συγκεκριμένες διαδικασίες που έχουνε σχεδιαστεί ειδικά για την αντιμετώπιση των προβλημάτων.

Μια ενδιαφέρουσα παράμετρος που εισάγεται είναι η κινητοποίηση του προσωπικού και η ενεργή του εμπλοκή σε θέματα επίλυσης προβλημάτων. Πέρα, δηλαδή από τη χρησιμοποίηση αυστηρά επιστημονικών μεθόδων ανάλυσης και επίλυσης προβλημάτων, δίνεται στο προσωπικό η δυνατότητα να προτείνει λύσεις για τη βελτίωση της παραγωγικής διαδικασίας και της παρεχόμενης ποιότητας. Το προσωπικό ενθαρρύνεται να δουλέψει σε ομάδες, που είναι γνωστές και ως «κύκλοι ποιότητας». Οι ομάδες αυτές μπορεί να συγκροτούνται από άτομα σε διαφορετικές θέσεις εργασίας, με διαφορετικό επίπεδο γνώσεων και επαγγελματικής εμπειρίας. Το όφελος που προκύπτει από την ύπαρξη των «κύκλων ποιότητας» είναι μεγάλο, γιατί το προσωπικό έχει άμεση αντίληψη των προβλημάτων που αντιμετωπίζει και λόγω των ποικίλων γνώσεων και δεξιοτήτων των διαφορετικών ατόμων προκύπτουν καινοτόμες ιδέες. Βασικό είναι πως η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων αξιολογείται θετικά από τα μέλη του προσωπικού και λειτουργεί ως κίνητρο για βελτίωση της απόδοσής τους.

Κριτήρια ποιότητας σε επισιτιστικές επιχειρήσεις

Όλες οι στρατηγικές για την επίτευξη της ποιότητας προϋποθέτουν την ύπαρξη κριτηρίων βάσει των οποίων θα αξιολογηθούν τα παρεχόμενα προϊόντα και οι παρεχόμενες υπηρεσίες. Όσον αφορά τον καθορισμό των κριτηρίων αυτών από την επισιτιστική επιχείρηση, η μικτή φύση του προϊόντος της που αποτελείται από αγαθά και υπηρεσίες και οι ιδιαιτερότητες που χαρακτηρίζουν την παροχή των υπηρεσιών δημιουργούν την ανάγκη για την προσεκτική μελέτη τους. Τα κριτήρια που όρισαν οι Zeithaml, Parasuraman και Berry για την ποιότητα των υπηρεσιών μπορούν να φανούν χρήσιμα στην προσπάθεια αυτή. Τα κριτήρια αυτά όσον αφορά μια επισιτιστική επιχείρηση είναι :

Πρόσβαση

Οι πελάτες πρέπει να μπορούν να εξυπηρετηθούν απρόσκοπτα. Σε μία επισιτιστική επιχείρηση αυτό σημαίνει να βρίσκεται σε σημείο με εύκολη πρόσβαση για τους πελάτες, το ωράριο εξυπηρέτησης να τους εξυπηρετεί, να μην χρειάζεται να περιμένουν πολύ για να βρουνε τραπέζι ή να εξυπηρετηθούν κ.λ.π.

Επικοινωνία

Είναι σημαντικό οι πελάτες να μπορούν να επικοινωνήσουν με τους υπάλληλους της εξυπηρέτησης. Συχνά παρατηρείται το φαινόμενο οι υπάλληλοι της εξυπηρέτησης να χρησιμοποιούν ορολογία που οι πελάτες δεν καταλαβαίνουν, για παράδειγμα να αναφέρονται σε μία μερίδα φαγητού ως «combo» χωρίς να εξηγούν στον πελάτη, πως πρόκειται για μία σύνθεση γεύματος που αποτελείται από σάντουιτς, τηγανιτές πατάτες και αναψυκτικό. Το προσωπικό μπορεί βέβαια να χρησιμοποιεί το όνομα που η εταιρία επέλεξε για το προϊόν της, οφείλει όμως να δίνει μία πλήρη περιγραφή στον πελάτη, ο οποίος δεν είναι υποχρεωμένος να γνωρίζει την ορολογία αυτή. Πολλοί πελάτες ντρέπονται να ζητούν διευκρινήσεις και καταλήγουν να παραγγείλουν κάτι που δεν τους αρέσει.

Κατάρτιση

Οι υπάλληλοι πρέπει να είναι καταρτισμένοι για το αντικείμενο της εργασίας τους, για να είναι αποτελεσματικοί στη δουλειά τους και να δίνουν διευκρινήσεις. Οι σερβιτόροι ενός εστιατορίου, για παράδειγμα, πρέπει να γνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες των φαγητών που σερβίρονται, τα συστατικά τους και τον τρόπο και χρόνο παρασκευής τους για να απαντούν σε τυχόν ερωτήσεις των πελατών. Έτσι εκτός από την κατάρτιση στο service ενδείκνυται η επιχείρηση να εκπαιδεύει τους σερβιτόρους όσον αφορά το menu της.

Ευγένεια

Φαίνεται αυτονόητο πως οι υπάλληλοι ενός εστιατορίου πρέπει να είναι ευγενείς, παρόλα αυτά στην πράξη η ευγενική συμπεριφορά δεν είναι δεδομένη. Η επιχειρησιακή επιχείρηση πρέπει να επιλέγει το προσωπικό με περισσή προσοχή, και να φροντίσει ιδιαίτερα ώστε οι υπάλληλοί της να είναι ευγενείς ακόμα και σε αντίξοες βάρδιες που μπορεί να χρειαστεί να δουλέψουν.

Πίστη

Το σύνολο του προσωπικού της επιχειρησιακής επιχείρησης πρέπει να είναι αφοσιωμένο και δεσμευμένο στους επιχειρησιακούς στόχους για την εξυπηρέτηση του πελάτη και να αντιμετωπίζει τις απαιτήσεις των πελατών καλοπροαίρετα και με ειλικρινές ενδιαφέρον.

Υπευθυνότητα

Ο κάθε υπάλληλος μιας επισιτιστικής επιχείρησης είναι υπεύθυνος για την εργασία που προσφέρει ακόμα και αν δεν βρίσκεται στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης του πελάτη. Η εργασία του καθενός απευθύνεται σε ένα εσωτερικό ή εξωτερικό πελάτη και το επίπεδό της πρέπει να είναι υψηλό.

Ευαισθησία

Το προσωπικό μιας επισιτιστικής επιχείρησης πρέπει να είναι ευαίσθητο ως προς την έκφραση απόψεων της πελατείας του, ειδικά των παραπόνων. Τα παράπονα πρέπει πάντα να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη και η επιχείρηση να δεσμεύεται για την αντιμετώπισή τους.

Ασφάλεια

Μια επισιτιστική επιχείρηση πρέπει να παρέχει στους πελάτες της ένα ασφαλές περιβάλλον. Βασικότατο μέλημα είναι η υγιεινή και η ασφάλεια του φαγητού, που εγγυάται την προστασία των πελατών για παράδειγμα από τροφικές δηλητηριάσεις.

Υλικά μέσα έκφρασης

Το παρεχόμενο επισιτιστικό προϊόν πρέπει να συμβαδίζει και με την παρεχόμενη εξυπηρέτηση. Για παράδειγμα η πολυτελής διακόσμηση ενός εστιατορίου πόλης και ένας καλοσχεδιασμένος κατάλογος φαγητών δεν μπορεί να συμβαδίζει με ένα αγενές και πρόχειρο σερβίρισμα.

Γνώση και κατανόηση του πελάτη

Η επισιτιστική επιχείρηση πρέπει να αναγνωρίζει σε ποια τμήματα της αγοράς απευθύνεται και να καταλαβαίνει τις ανάγκες που θέλει να καλύψει ο προσερχόμενος σε αυτή πελάτης. Για παράδειγμα, ένας πελάτης που πηγαίνει σε ένα εστιατόριο ταχείας εξυπηρέτησης θέλει να ικανοποιήσει διαφορετικές ανάγκες, από αυτές που έχει όταν πηγαίνει σε ένα ακριβό εστιατόριο μπαρ.

Σήμα ποιότητας ελληνικής κουζίνας

Στην Ελλάδα, κατόπιν πρωτοβουλίας κρατικών και ιδιωτικών φορέων, όπως το Υπουργείο Ανάπτυξης, τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού (ΕΟΤ), τον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων (ΕΦΕΤ), και την Πανελλήνια Ομοσπονδία Εστιατορίων και Συναφών Επαγγελματιών, έγινε προσπάθεια καθιέρωσης σήματος αναγνώρισης ποιότητας, το «**Ειδικό σήμα ποιότητας ελληνικής κουζίνας**».

Η καθιέρωση του Σήματος έχει ως στόχο την προώθηση της ιδιαίτερης εικόνας της ελληνικής κουζίνας. Το Ειδικό Σήμα Ποιότητας για την Ελληνική Κουζίνα είναι σήμα με ειδικό λογότυπο του ΕΟΤ και με την ένδειξη, ότι ο ΕΟΤ πιστοποιεί ότι η συγκεκριμένη επιχείρηση προσφέρει ένα ικανοποιητικό επίπεδο δεσμάτων Ελληνικής Κουζίνας σε συνδυασμό με αντίστοιχα ικανοποιητικό επίπεδο συνολικής παροχής υπηρεσιών.

Το Σήμα χορηγείται για μια τριετία στο όνομα του επιχειρηματία και αφορά στο συγκεκριμένο κέντρο εστίασης ή αναψυχής, για το οποίο υποβλήθηκε η σχετική αίτηση. Ο επιχειρηματίας εφόσον επιθυμεί την ανανέωση του ειδικού σήματος ποιότητας πρέπει δύο μήνες πριν από την εκπνοή της τριετίας να υποβάλει αίτηση στον ΕΟΤ, συνοδευόμενη με τα ανάλογα δικαιολογητικά. Όλες οι επιχειρήσεις που υποβάλουν αίτηση για ανανέωση του σήματος, εφόσον τα δικαιολογητικά τους είναι πλήρη, θα ελέγχονται από τα ειδικά συλλογικά όργανα για τη διαπίστωση της τήρησης των προϋποθέσεων της χορήγησής του. Η ανανέωση του ειδικού σήματος ποιότητας ισχύει επίσης για μια τριετία.

Το ειδικό σήμα δικαιούνται να ζητήσουν να λάβουν τα κέντρα εστίασης ή αναψυχής, που προσφέρουν καλής ποιότητας Ελληνική Κουζίνα, γεγονός, που διαπιστώνεται σύμφωνα με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες της Υπουργικής Απόφασης.

Το Σήμα είναι προαιρετικό και χορηγείται από τον ΕΟΤ ύστερα από αίτηση του επιχειρηματία. Οι ενδιαφερόμενοι επιχειρηματίες υποβάλλουν αίτηση στον ΕΟΤ, στη Διεύθυνση Ποιοτικού Ελέγχου και Εποπτείας της Αγοράς. Η αίτηση συνοδεύεται από τα ακόλουθα δικαιολογητικά, όπως αυτά ορίζονται στην Υ.Α Τ/4333/8-8-01, όπως τροποποιήθηκε με τις Υ.Α Τ/14703/27-11-03, 4568/6-7-2004 και 3569/21-03-2006:

- Απλή δήλωση ότι πληρούνται οι υποχρεωτικές προϋποθέσεις που αναφέρονται στο άρθρο 2 και ότι έχουν ληφθεί υπόψη και υλοποιηθεί οι οδηγίες του άρθρου 3 της Υπουργικής Απόφασης.
- Αντίγραφο ενδεικτικού καταλόγου εδεσμάτων και κρασιών (ο κατάλογος δεν θα είναι δεσμευτικός. Ο επιχειρηματίας έχει το δικαίωμα να τον προσαρμόζει στα εποχιακά προϊόντα εφόσον τηρεί τους σχετικούς όρους και προϋποθέσεις των άρθρων 2 και 3 της Υπουργικής Απόφασης).
- Επικυρωμένο φωτοαντίγραφο της άδειας λειτουργίας του κέντρου εστίασης ή αναψυχής.
- Παράβολο 293 € υπέρ ΕΟΤ.

Όροι και προϋποθέσεις χορήγησης Σήματος Ποιότητας

Η χορήγηση του Ειδικού Σήματος ποιότητας για την Ελληνική Κουζίνα γίνεται στις επιχειρήσεις (κέντρα) εστίασης και αναψυχής που θα υποβάλλουν σχετική αίτηση εφόσον πληρούν τις παρακάτω κατηγορίες υποχρεωτικών προϋποθέσεων:

1. Συνθήκες άψογης καθαριότητας των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού, στους χώρους παρασκευής, αποθήκευσης και διάθεσης τροφίμων και στις αίθουσες και υπαίθριους χώρους εστίασης.
2. Συνθήκες άψογης καθαριότητας στους χώρους υγιεινής.
3. Τήρηση των προδιαγραφών σχετικά με την ασφάλεια των τροφίμων, όπως περιγράφονται στον Οδηγό Υγιεινής για τις επιχειρήσεις εστίασης.
4. Σχολαστική τήρηση, από το απασχολούμενο προσωπικό, των αναγκαίων όρων προσωπικής υγιεινής.
5. Μη χρησιμοποίηση πλαστικών τραπεζομάντιλων ή πλαστικών πιάτων ή ευτελών πλαστικών καθισμάτων.
6. Χρησιμοποίηση αποκλειστικά καλής ποιότητας ελαιολάδου για τα μαγειρευτά (εφόσον η συνταγή και η παράδοση προβλέπει χρήση ελαιολάδου) και παρθένου ελαιολάδου για τις σαλάτες, νωπές ή βραστές, με σχετική μνεία στους τιμοκαταλόγους των επιχειρήσεων (ενημέρωση καταναλωτών).
7. Προσφορά μόνο ελληνικής φέτας. Η προσφορά τύπων τυριού υποκατάστατων της φέτας αποκλείεται Σε περίπτωση που δεν προσφέρουν αυτού του τύπου το τυρί, θα πρέπει να προσφέρουν ένα τουλάχιστον τοπικό τυρί καλής ποιότητας.

8. Αν τα υποψήφια για τη λήψη του Σήματος κέντρα προσφέρουν πατάτες τηγανητές, θα πρέπει να προσφέρουν «ελληνική πατάτα τηγανητή» με την υποχρεωτική περιγραφή στους τιμοκαταλόγους «πατάτα κομμένη ροδέλες, τηγανισμένη σε ελαιόλαδο». Παρέχεται η δυνατότητα να προσφέρεται και η κοινή τηγανητή πατάτα, σε καμία, όμως, περίπτωση προτηγανισμένη.

9. Προσφορά ελληνικού καφέ, που θα παρασκευάζεται στη φωτιά και όχι στον ατμό. Συνιστάται το σερβίρισμα με τον παραδοσιακό τρόπο, με το μπρίκι στα τραπέζι.

10. Το κουβέρ να περιλαμβάνει υποχρεωτικά: ελιές, ή / και πάστα ελιάς, ή / και τοπικό ορεκτικό. Βούτυρο μπορεί να παρέχεται μόνο, εφόσον ζητηθεί.

11. Η «ελληνική σαλάτα» να παρουσιάζεται με την συμπληρωματική περιγραφή: «τομάτα, αγγούρι, κρεμμύδι, πιπεριά, ελιές, ρίγανη, τυρί φέτα και ελαιόλαδο» και θα περιλαμβάνει τα υλικά αυτά, θα σερβίρεται δε φρεσκοκομμένη και με αρίστης ποιότητας παρθένο ελαιόλαδο. Είναι δυνατόν να εμπλουτίζεται με χορταρικά εποχής ή άλλα (π.χ. ρόκα, γλιστρίδα, καπαρόφυλλα).

Βαθμολογούμενα κριτήρια για την απονομή Σήματος Ποιότητας

Τα κριτήρια που τίθενται και περιγράφονται στο παρόν άρθρο υπό τύπο «οδηγιών» βαθμολογούνται το καθένα χωριστά με βάση την κλίμακα 1-10. Ένα κέντρο εστίασης ή αναψυχής καθίσταται επιλέξιμο για τη λήψη του Σήματος εφόσον λάβει από τα βαθμολογούμενα κριτήρια συνολική βαθμολογία όχι μικρότερη των πενήντα (50) βαθμών, με βάση οποιαδήποτε από τα βαθμολογούμενα κριτήρια. Τα βαθμολογούμενα κριτήρια έχουν ως εξής:

α. Η βιτρίνα, η επίπλωση και η διακόσμηση δεν θα πρέπει να είναι ευτελούς αισθητικής και υλικής αξίας.

β. Ο κατάλογος, συνιστάται να περιλαμβάνει σύντομη περιγραφή για τα παραδοσιακά εδέσματα και να αναφέρει προέλευση, βασικά υλικά ή/ και τρόπο παρασκευής, πρέπει δε να είναι σωστά μεταφρασμένος σε μία τουλάχιστον ευρέως διαδεδομένη ξένη γλώσσα.

γ. Η προσφορά χαρακτηριστικών πιάτων της τοπικής κουζίνας. Για τη βαθμολόγηση αυτού του κριτηρίου αξιολογείται ιδιαίτερα:

- Η πρωτοτυπία του καταλόγου
- Τα χαρακτηριστικά πιάτα

- Η τεχνική της παρασκευής
- Η παρουσίαση και προβολή των προσφερομένων εδεσμάτων

δ. Η συστηματική χρησιμοποίηση ελληνικών τοπικών προϊόντων όπως π.χ. κρέατα, τυριά, λαχανικά και φρούτα.

ε. Η προσφορά καλού ψωμιού τόσο τις καθημερινές όσο και - ιδιαίτερα - τα Σαββατοκύριακα (οπότε παρατηρείται έλλειψη φρέσκου ψωμιού. Κέντρα εστίασης και αναψυχής, που παρασκευάζουν μόνο τους καλής ποιότητας ψωμί, θα έχουν πρόσθετη αξιολόγηση.

στ. Η διάθεση και παρουσίαση τοπικών εμφιαλωμένων κρασιών καθώς και κρασιών από την υπόλοιπη Ελλάδα. Για την βαθμολόγηση αυτού του κριτηρίου αξιολογείται ιδιαίτερα:

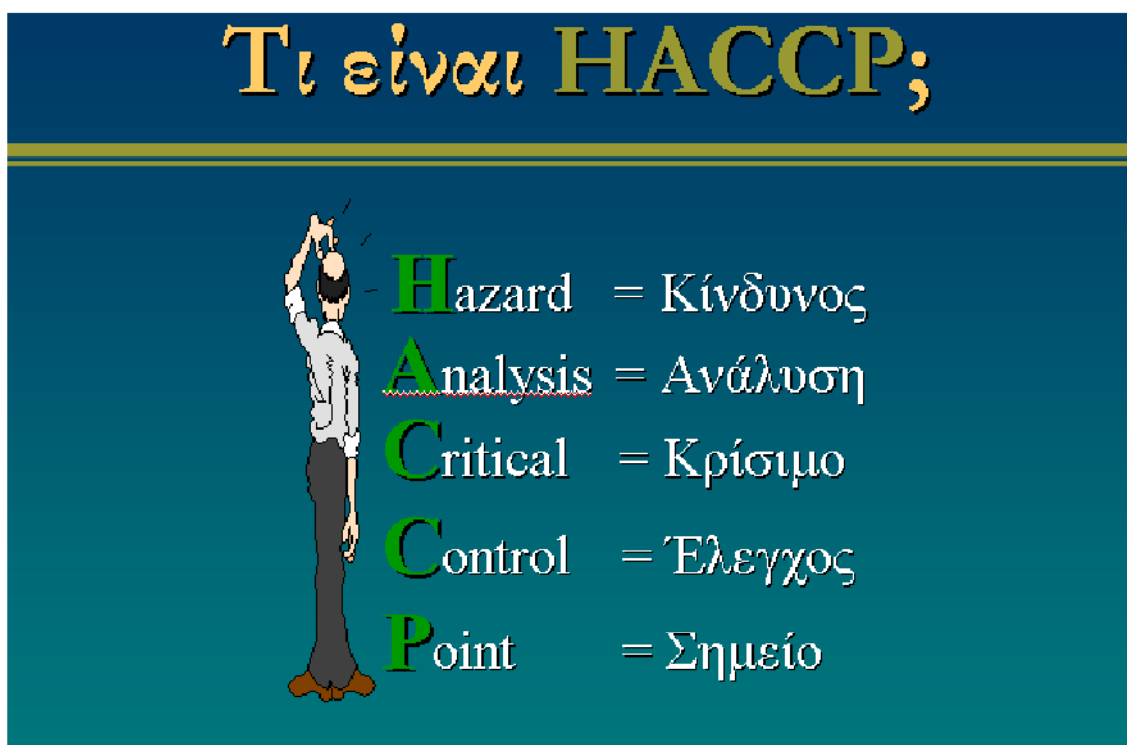
- Η ύπαρξη Ειδικών Καταλόγων με σύντομη περιγραφή
- Οι ενημερωμένοι σερβιτόροι
- Ο χώρος φύλαξης των κρασιών (θερμοκρασία, οσμές κλπ)
- Ο τρόπος και η θερμοκρασία σερβιρίσματος

2. Το υποψήφιο κέντρο εστίασης και αναψυχής πέραν των παραπάνω κριτηρίων βαθμολογείται για την συνολική ποιότητα και γνησιότητα των προσφερόμενων προϊόντων ελληνικής κουζίνας (εδέσματα, κρασιά) αξιολογείται δε και βαθμολογείται με βάση την κλίμακα 1-100 κατά τη διαδικασία του άρθρου 4 της παρούσας απόφασης. Το υποψήφιο για τη λήψη του Σήματος κέντρο καθίσταται επιλέξιμο εάν λάβει, ως προς το κριτήριο αυτό, βαθμολογία τουλάχιστον εξήντα (60) βαθμών. Διευκρινίζεται ότι στα πλαίσια του παρόντος κριτηρίου είναι δυνατόν να αξιολογούνται και να βαθμολογούνται κέντρα τα οποία προσφέρουν εθνική ή / και τοπική Ελληνική Κουζίνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ HACCP

Ορισμός του συστήματος HACCP

Το σύστημα HACCP είναι μια μεθοδολογία για τον προσδιορισμό των κινδύνων κάθε είδους (χημικών, φυσικών και μικροβιολογικών) οι οποίοι μπορούν να εμφανισθούν σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας ενός τροφίμου. Η μεθοδολογία αυτή προβλέπει την εγκατάσταση συστημάτων ελέγχου τα οποία εστιάζουν κυρίως στον προληπτικό έλεγχο και ανάλυση (χημική ή μικροβιολογική) που αφορά την υγιεινή και την ασφάλεια του προϊόντος (ανά στάδιο παραγωγικής διαδικασίας) παρά στον έλεγχο και την ανάλυση του τελικού προϊόντος. Με τον τρόπο αυτό οι επιχειρήσεις που ασχολούνται με τα τρόφιμα σχεδιάζουν, εγκαθιστούν και εφαρμόζουν ένα σύστημα HACCP ώστε να διασφαλίσουν ότι τα προϊόντα τους δεν προκαλούν βλάβη στον καταναλωτή. Ο όρος HACCP είναι ακρωνύμιο του: Hazard Analysis – Critical Control Points, το οποίο αποδίδεται στα ελληνικά ως: Ανάλυση Επικινδυνότητας στα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου.



Εικόνα 1: Τι είναι το HACCP;

Η αποτελεσματική ανάπτυξη και λειτουργία ενός συστήματος HACCP προϋποθέτει την στήριξη και την πλήρη δέσμευση της διοίκησης της επιχείρησης, αλλά και τη συνεργασία του προσωπικού έτσι ώστε το σύστημα HACCP να λειτουργεί μέσα στο πλαίσιο ενός γενικότερα συγκροτημένου συστήματος διαχείρισης.

Ιστορική αναδρομή

Το σύστημα HACCP αναπτύχθηκε για να καλύψει ανάγκη παραγωγής τροφίμων σε συμπυκνωμένη μορφή, τα οποία όμως θα πρέπει να είναι ασφαλή από μικροβιολογική άποψη, για την διατροφή των αστροναυτών στις πρώτες επανδρωμένες διαστημικές πτήσεις. Η εταιρεία παραγωγής τροφίμων Pillsbury σε συνεργασία με τη NASA ανέλαβε την πραγματοποίηση του εγχειρήματος αυτού. Αποτελέσματα του προγράμματος παρουσιάσθηκαν για πρώτη φορά το 1971 στο Εθνικό Συνέδριο για την Ασφάλεια Τροφίμων στις Η.Π.Α.

Με την πάροδο των ετών το πεδίο εφαρμογής του συστήματος HACCP διευρύνθηκε σημαντικά. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση έχει τεθεί σε ισχύ η κοινοτική οδηγία 93/43/ΕΟΚ η οποία αφορά την υγιεινή των τροφίμων. Η εγκατάσταση του συστήματος HACCP στις βιομηχανίες τροφίμων είναι πλέον επιτακτική. Επίσης κάθε εταιρεία που δραστηριοποιείται στον τομέα των τροφίμων θα πρέπει να προχωρήσει στην ανάπτυξη και εγκατάσταση συστήματος HACCP όχι μόνον στην περίπτωση που παράγει, παρασκευάζει ή μεταποιεί τρόφιμα, αλλά και στις περιπτώσεις, που η εταιρεία συσκευάζει, αποθηκεύει, μεταφέρει, διανέμει, και προσφέρει τρόφιμα στους πελάτες με την μορφή υπηρεσιών εστίασης.

Πλεονεκτήματα από την εφαρμογή του HACCP

Είναι προφανές ότι η εφαρμογή του συστήματος HACCP προσφέρει πολλαπλά πλεονεκτήματα σε μια εταιρεία του τομέα των τροφίμων, τόσο από την άποψη της ασφάλειας και υγιεινής των τροφίμων όσο από την εμπορική άποψη επειδή αυξάνεται το αίσθημα εμπιστοσύνης των πελατών στην εταιρεία. Ορισμένα από τα πλεονεκτήματα αυτά είναι τα εξής:

- Τεκμηριωμένη παραγωγή ασφαλών προϊόντων από απόψεως υγιεινής. Με τον τρόπο αυτό η επιχείρηση είναι μπορεί να περάσει με επιτυχία οποιονδήποτε έλεγχο των αρμοδίων αρχών, αφού εφαρμόζει την κοινοτική οδηγία 93/43/ΕΟΚ περί της υγιεινής των τροφίμων.
- Ικανοποίηση της απαίτησης των πελατών για προμήθεια υγιεινών προϊόντων και τόνωση της εμπιστοσύνης του καταναλωτικού κοινού προς την εταιρεία και τα προϊόντα της.
- Αύξηση της ανταγωνιστικότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών της επιχείρησης έναντι ομοειδών επιχειρήσεων που δεν εφαρμόζουν το σύστημα.
- Δυνατότητα για πιο άμεση και αποτελεσματική αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων έγκαιρα δηλαδή κατά την δημιουργία του προβλήματος και όχι εκ των υστέρων.
- Καλύτερη αξιοποίηση και διαχείριση του προσωπικού ως αποτέλεσμα τη τεκμηριωμένης και παρακολουθούμενης λειτουργίας της επιχείρησης σε όλα τα στάδια παραγωγής.
- Μείωση του κόστους παραγωγής και λειτουργίας επειδή ελαχιστοποιείται η παραγωγή ακατάλληλων προϊόντων και η παροχή ανεπαρκών υπηρεσιών επειδή ο έλεγχος του συστήματος εφαρμόζεται σε όλα τα στάδια παραγωγής και όχι μόνον στο τελικό προϊόν.
- Μείωση των παραπόνων εκ μέρους των πελατών για ανεπάρκειες στην παροχή υπηρεσιών ή για διάθεση ακατάλληλων προϊόντων.
- Εδραίωση της φήμης της επιχείρησης επειδή η εφαρμογή του συστήματος HACCP είναι μια έμμεση αλλά αποτελεσματική διαφήμιση της ορθής λειτουργίας της επιχείρησης και της παραγωγής ασφαλών και υγιεινών προϊόντων και υπηρεσιών.



Εικόνα 2: Λόγοι που οδηγούν σε εφαρμογή συστήματος HACCP

Το HACCP αφορά την πιο απτή πτυχή της προσφοράς των επισιτιστικών επιχειρήσεων, το υλικό προϊόν του φαγητού. Το φαγητό είναι εκτεθειμένο σε διαφορετικές κατηγορίες κινδύνου, τους μικροβιολογικούς (π.χ. βακτήρια, μύκητες), τους χημικούς (π.χ. υπολείμματα από απολυμαντικές ουσίες πάνω στους πάγκους παρασκευής τροφίμων) και τέλος τους φυσικούς κινδύνους (π.χ. ξένα σώματα όπως γυαλί, τρίχες). Η προσβολή του φαγητού από κάποιον από αυτούς τους κινδύνους μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την υποβάθμιση της ποιότητας του φαγητού ως και την πρόκληση σοβαρής βλάβης στην υγεία του καταναλωτή.

Για την εφαρμογή του συστήματος HACCP από τις επισιτιστικές επιχειρήσεις χρησιμοποιούνται συνήθως εξωτερικοί συνεργάτες – εταιρίες συμβούλων επιχειρήσεων. Η εφαρμογή του συστήματος μπορεί να γίνει με την υποστήριξη ενός συμβούλου κατά το σύνολο των 7 σταδίων εφαρμογής ή κατά το στάδιο του σχεδιασμού του ή κατά το τελευταίο στάδιο της πιστοποίησης του ανάλογα με την ύπαρξη ή την έλλειψη της απαραίτητης τεχνογνωσίας από τις διοικήσεις των επιχειρήσεων αυτών. Λόγω της μεγάλης σπουδαιότητας της διασφάλισης της υγιεινής των τροφίμων για την ασφάλεια του καταναλωτή, η απόφαση των περισσότερων εστιατορίων να απευθυνθούν σε ειδικούς για την εισαγωγή του

HACCP και ειδικά για το στάδιο σχεδιασμού του, είναι μάλλον εκ των πραγμάτων επιβεβλημένη.

Ορολογία HACCP

1. Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου (CCP): είναι το σημείο ή η φάση λειτουργίας στην παραγωγή ενός τροφίμου, όπου μπορεί να εφαρμοστεί έλεγχος ώστε να προληφθεί η εμφάνιση ενός ή περισσότερων κινδύνων.

2. Κρίσιμο Όριο (Critical Limit): είναι το κριτήριο (τιμή ή παράμετρος) το οποίο πρέπει να ικανοποιείται για κάθε προληπτικό μέτρο που σχετίζεται με ένα CCP, ώστε να εξασφαλίζεται ο αποτελεσματικός έλεγχος του βιολογικού, φυσικού ή χημικού κινδύνου.

3. Απόκλιση (Deviation): είναι η αποτυχία ικανοποίησης κάποιου κρίσιμου ορίου σε ένα κρίσιμο σημείο ελέγχου.

4. Διάγραμμα Ροής (Flow Diagram): είναι η σχηματική παρουσίαση των σταδίων παραγωγής σε μια βιομηχανία τροφίμων με παράλληλη επεξήγηση των τεχνικών δεδομένων.

5. «Δένδρο αποφάσεων» (CCP Decision Tree): είναι σειρά ερωτήσεων με σκοπό να διαπιστωθεί αν μια φάση λειτουργίας της επιχείρησης αποτελεί κρίσιμο σημείο ελέγχου.

6. Διορθωτικές ενέργειες (Corrective Actions): είναι οι ενέργειες που πρέπει να εφαρμόζονται όταν εμφανίζεται απόκλιση στα κρίσιμα όρια ενός κρίσιμου σημείου ελέγχου.

7. Επαλήθευση (Verification): είναι η χρήση μεθόδων, διαδικασιών, εξετάσεων και αναλύσεων με σκοπό την διαπίστωση της σωστής λειτουργίας του συστήματος HACCP, η οποία διασφαλίζει την ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων της.

8. Επικινδυνότητα (Risk): είναι η εκτίμηση της πιθανότητας εμφάνισης ενός κινδύνου κατά την παραγωγική διαδικασία σε μια επιστημονική μονάδα.

9. Κίνδυνος (Hazard): είναι ο βιολογικός, χημικός ή φυσικός παράγοντας ο οποίος επιδρά αρνητικά κατά την παραγωγική διαδικασία, την διακίνηση και την κατανάλωση τροφίμου.

10. Παρακολούθηση (Monitoring): είναι ένα σχέδιο παρατηρήσεων και μετρήσεων ενός σταδίου της παραγωγικής διαδικασίας των τροφίμων με σκοπό να διαπιστωθεί αν βρίσκεται υπό πλήρη έλεγχο και να γίνει συγχρόνως καταγραφή, ώστε να χρησιμοποιηθούν τα αρχεία κατά την διεργασία της πιστοποίησης της ποιότητας.

Αρχές του συστήματος HACCP

Το σύστημα HACCP διέπεται από επτά βασικές αρχές οι οποίες διατυπώνονται στην επίσημη έκδοση του οργανισμού NACMCF των Η.Π.Α του 1992. Το ακρωνύμιο NACMCF προέρχεται από το: National Advisory Committee on Microbiological Criteria For Foods (Εθνική Επιτροπή για τα Μικροβιολογικά Κριτήρια στα Τρόφιμα). Οι επτά αυτές αρχές είναι οι εξής:

Αρχή 1: Αναγνώριση και ανάλυση των δυνητικών κινδύνων σε όλα τα στάδια της παραγωγής, εκτίμηση της πιθανότητας εμφάνισης κινδύνων και προσδιορισμός προληπτικών μέτρων για τον έλεγχό τους.

Με βάση την αρχή αυτή γίνεται ανάλυση της κάθε παραγωγικής διαδικασίας με την χρήση διαγραμμάτων ροής όπου περιγράφονται λεπτομερώς όλες οι διεργασίες από την εισαγωγή πρώτων υλών έως τα τελικά προϊόντα. Στη συνέχεια αναγνωρίζονται και εκτιμούνται οι πιθανοί κίνδυνοι συνυπολογίζοντας την επικινδυνότητα και τη σοβαρότητά τους, σε όποιο στάδιο αυτοί εμφανίζονται και τέλος αναφέρονται τα προληπτικά μέτρα που ήδη λαμβάνονται ή πρόκειται να ληφθούν για την αποφυγή τους. Το εστιατόριο εξετάζει τα τρόφιμα που χρησιμοποιεί για την παρασκευή των φαγητών που σερβίρει καθώς και την παραγωγική διαδικασία που ακολουθείται. Ορισμένα τρόφιμα, όπως τα αυγά, τα πουλερικά και τα ψάρια, εμφανίζουν μεγαλύτερη ευπάθεια από άλλα στις συνθήκες περιβάλλοντος, αλλά και ορισμένες διαδικασίες, όπως η διατήρηση μιας μαγειρεμένης μερίδας σε θερμοθάλαμο είναι πιθανό να επηρεάσουν δυσμενώς τα μαγειρεμένα φαγητά. Η επιχείρηση καλείται να εκτιμήσει ποια τρόφιμα και ποιες διαδικασίες προετοιμασίας παρουσιάζουν πιθανούς κινδύνους για την υγεία των πελατών τους, ώστε να μπορέσει να τους αντιμετωπίσει.

Αρχή 2: Προσδιορισμός των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (Critical Control Points).

Ως Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου ορίζεται το σημείο, διεργασία ή φάση λειτουργίας όπου μπορεί να εφαρμοστεί έλεγχος για την πρόληψη ή την εξάλειψη ή τη μείωση σε αποδεκτά επίπεδα ενός κινδύνου με στόχο την ασφάλεια του τροφίμου. Η επιχειρησιακή μονάδα καλείται να εντοπίσει τα σημεία- τις φάσεις της παραγωγής από την παραλαβή των πρώτων υλών μέχρι και την παροχή του φαγητού στον πελάτη- που μπορεί να εμφανιστούν οι κίνδυνοι αλλοίωσης των τροφίμων. Για παράδειγμα μπορεί να θεωρηθεί κρίσιμο σημείο η φάση ολοκλήρωσης ψησίματος του κοτόπουλου, γιατί σε διαφορετική περίπτωση μπορεί να μην είναι κατάλληλο προς βρώσιν. Προϋπόθεση για να καθοριστούν τα κρίσιμα σημεία ελέγχου, είναι η επιχείρηση να φτιάξει ένα λεπτομερές διάγραμμα ροής των σταδίων επεξεργασίας των προϊόντων τους μέχρι την τελική διάθεση τους στον πελάτη.

Αρχή 3: Καθορισμός κρίσιμων ορίων για κάθε Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου.

Μετά τον προσδιορισμό των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου σε κάθε παραγωγική διεργασία καθορίζονται όρια (τιμές ή παράμετροι) τα οποία διαχωρίζουν το αποδεκτό από το μη αποδεκτό, ώστε η διεργασία να θεωρείται ασφαλής.

Αρχή 4: Καθορισμός των διαδικασιών παρακολούθησης και ελέγχου των κρίσιμων σημείων.

Θα πρέπει να καθορίζονται οι διαδικασίες παρακολούθησης των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου για να διαπιστώνεται ανά πάσα στιγμή εάν το κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου βρίσκεται εντός των αποδεκτών ορίων. Η παρακολούθηση μπορεί να γίνεται με απλή παρατήρηση (οπτικοί ή οργανοληπτικοί έλεγχοι η οποία παρέχει ποιοτικές ενδείξεις ή / και μέτρηση ή εργαστηριακή ανάλυση η οποία παρέχει ποσοτικά αποτελέσματα. Για παράδειγμα κάθε τέσσερις ώρες γίνεται η μέτρηση της εσωτερικής θερμοκρασίας του τηγανισμένου κοτόπουλου από τον υπεύθυνο βάρδιας και ελέγχεται, αν η ένδειξη του θερμομέτρου είναι μεγαλύτερη από τους 74 °C, για να θεωρείται το κοτόπουλο ασφαλές για σερβίρισμα.

Αρχή 5: Καθορισμός των διορθωτικών ενεργειών που γίνονται όταν διαπιστωθεί ότι ένα Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου βρίσκεται εκτός των προκαθορισμένων ορίων.

Για κάθε Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου καθορίζονται συγκεκριμένες διορθωτικές ενέργειες που εφαρμόζονται όταν η παρακολούθηση δείξει ότι αυτό αποκλίνει από τα προκαθορισμένα όρια. Οι διορθωτικές αυτές ενέργειες πρέπει να διασφαλίζουν ότι το κρίσιμο σημείο ελέγχου θα επανέλθει εντός των αποδεκτών ορίων. Οι διορθωτικές ενέργειες περιλαμβάνουν σαφώς προσδιορισμένες ενέργειες και κατανομή ρόλων και αρμοδιοτήτων για την εφαρμογή τους. Επίσης οι διορθωτικές ενέργειες αφορούν την διαχείριση των μη σωστά παραχθέντων προϊόντων κατά τη χρονική περίοδο που το Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου ήταν εκτός ορίων.

Αρχή 6: Προσδιορισμός και καθιέρωση των διαδικασιών επαλήθευσης που επιβεβαιώνουν την ορθή και αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος HACCP.

Είναι απαραίτητο να καθιερωθούν διαδικασίες που αφορούν το σχεδιασμό και την εκτέλεση περιοδικών επαληθεύσεων με σκοπό την διαπίστωση της σωστής εφαρμογής και της αποτελεσματικής λειτουργίας του συστήματος HACCP στην επιχείρηση.

Αρχή 7: Εγκατάσταση συστήματος καταγραφής και αρχειοθέτησης των στοιχείων από όλες τις διαδικασίες του HACCP.

Η τήρηση εγγράφων που θα σχετίζονται με το σύστημα HACCP είναι απαραίτητη. Τα έγγραφα αυτά θα πρέπει να μπορούν να πιστοποιούν τη σωστή εφαρμογή του και να επιτρέπουν την ανίχνευση και την ανάκληση προϊόντος σε περίπτωση που διαπιστωθεί πρόβλημα. Τα έγγραφα αυτά θα πρέπει να αποδεικνύουν την παραγωγή ασφαλών τροφίμων σε οποιαδήποτε ελεγκτική αρχή.

Εκτός των παραπάνω επτά αρχών, το σύστημα HACCP ενσωματώνει στην λογική του την τήρηση γενικών κανόνων Ορθής Υγιεινής Πρακτικής σε όλα τα στάδια της παραγωγής πχ κατά την παρασκευή, τη μεταποίηση, την παραγωγή, τη συσκευασία, την αποθήκευση, τη μεταφορά, τη διανομή, τη διακίνηση και την

προσφορά προς πώληση ή τη διάθεση στον καταναλωτή. Σε κάθε εγκατάσταση όπου επεξεργάζονται ή αποθηκεύονται ή διακινούνται τρόφιμα η εφαρμογή ορθών κανόνων υγιεινής έχει σαν αποτέλεσμα την παραγωγή ασφαλών τροφίμων για τον καταναλωτή, τη διασφάλιση της υγείας των εργαζομένων μέσα στην επιχείρηση αλλά και τον σωστό και ευκολότερο καθαρισμό των χώρων παραγωγής τροφίμων.

Οι κανόνες υγιεινής αφορούν:

- Την υγιεινή των εξωτερικών κτιριακών εγκαταστάσεων.
- Την υγιεινή του περιβάλλοντος εργασίας. Αυτή αφορά το σύνολο των εγκαταστάσεων και των μέσων όπως: Χώροι παραλαβής α΄ και βοηθητικών υλών, Χώροι παραγωγής και επεξεργασίας των τροφίμων (πόρτες, παράθυρα, οροφή, δάπεδα, τοίχοι, πάγκοι εργασίας εγκαταστάσεις πλυσίματος χεριών) οι προδιαγραφές των οποίων έχουν αναφερθεί στο σχετικό κεφάλαιο, Χώροι διακίνησης προσωπικού και πελατών (αποδυτήρια, τουαλέτες, τραπεζαρία), Βοηθητικές εγκαταστάσεις, Μέσα μεταφοράς των τροφίμων, Χώροι διάθεσης των τροφίμων.
 - Την υγιεινή του εξοπλισμού και των εργαλείων εργασίας.
 - Την υγιεινή όλων των αποθηκευτικών χώρων.
 - Την υγιεινή του προσωπικού (υγεία, ενδυμασία, συμπεριφορά κατά την παρασκευή των τροφίμων και τον καθαρισμό των χώρων, των μηχανημάτων και των εργαλείων).
 - Την διαδικασία υγιεινής πρακτικής κατά τον καθαρισμό, την απολύμανση και την καταπολέμηση τρωκτικών και εντόμων.

Η συμμόρφωση προς τις αρχές του HACCP για την ασφάλεια και την υγιεινή των τροφίμων αποτελεί υποχρέωση των επισητιστικών επιχειρήσεων και αντικείμενο ελέγχου από τον κρατικό Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων. Η πιστοποίηση κατά HACCP, που είναι υποχρεωτική μόνο για τις επιχειρήσεις που διαθέτουν πάνω από 1300 γεύματα την ημέρα, μπορεί να γίνει από διαπιστευμένο φορέα αφού η επιχείρηση κάνει δοκιμαστική εφαρμογή και αυτοαξιολόγηση για διάστημα 4 – 6 μηνών, με οδηγό το διεθνή κώδικα τροφίμων (CODEX ALIMENTARIUS) ή κάποιο αναγνωρισμένο πρότυπο, όπως το πρότυπο ΕΛ.Ο.Τ. 22000.

Στάδια ανάπτυξης HACCP

1. Επιλογή της ομάδας του HACCP. Τα μέλη της ομάδας αυτής είναι στελέχη και μέλη του προσωπικού της εταιρείας επιλεγμένα από την διοίκηση.
2. Περιγραφή του προϊόντος. Εδώ περιλαμβάνεται και η περιγραφή των πρώτων και των βοηθητικών υλών, καθώς και των τελικών προϊόντων.
3. Προσδιορισμός της προτιθέμενης χρήσης
4. Σχηματισμός διαγραμμάτων ροής για κάθε τρόφιμο που παρασκευάζει ή διακινεί η επιχείρηση.
5. Επαλήθευση των διαγραμμάτων ροής με επιτόπια επιβεβαίωση.
6. Ανάλυση επικινδυνότητας σε κάθε στάδιο του διαγράμματος ροής. Στο σημείο αυτό γίνεται καταγραφή όλων των διαπιστωμένων κινδύνων που έχουν σχέση με κάθε στάδιο παραγωγής/ διακίνησης και καταγραφή των προληπτικών μέτρων για τον έλεγχο των κινδύνων.

Οι κίνδυνοι μπορεί να είναι:

- Μικροβιολογικοί
- Φυσικοί
- Χημικοί

Μικροβιολογικοί Κίνδυνοι:

- Βακτήρια, τοξίνες και προϊόντα μεταβολισμού αυτών
- Ιοί
- Μύκητες, ζύμες και τοξίνες αυτών
- Παράσιτα
- Βιοτοξίνες (τετραδοντοξίνη)
- Γεννητικά τροποποιημένοι οργανισμοί

Φυσικοί Κίνδυνοι

Υπάρχει μεγάλη ποικιλία ξένων σωμάτων που μπορούν να θέσουν σε κίνδυνο την υγεία του καταναλωτή. Κατατάσσονται σε πέντε κατηγορίες:

- Γυαλιά
- Μέταλλα (κοσμήματα)
- Ξύλα
- Πλαστικά
- Διάφορα (σκόνη, έντομα, τρίχες)

Χημικοί κίνδυνοι

- Υπολείμματα χημικών καθαρισμού
- Κατάλοιπα παρασιτοκτόνων- εντομοκτόνων
- Κατάλοιπα υλικών συσκευασίας
- Τοξικά μέταλλα (Hg)
- Υδρογονάνθρακες
- Αλλεργιογόνες ουσίες
- Χημικά πρόσθετα (νιτρικά, νιτρώδη)
- Κατάλοιπα ορμονών, αντιβιοτικών.

Η ανάλυση επικινδυνότητας ενός τροφίμου περιλαμβάνει την συστηματική αξιολόγηση του τροφίμου, των πρώτων υλών και των συστατικών του, ώστε να καθορισθεί η πιθανότητα εμφάνισης μικροβιολογικών, χημικών και φυσικών κινδύνων. Η ανάλυση γίνεται σε δυο φάσεις:

- a. Στην πρώτη φάση κατατάσσουμε το τρόφιμο σύμφωνα με έξι χαρακτηριστικούς κινδύνους, στην κλίμακα από A έως F. Το τρόφιμο λαμβάνει ένα 0 αν δεν την ικανοποιεί.
- b. Στην δεύτερη φάση γίνεται η κατάταξη του τροφίμου στις διάφορες κατηγορίες επικινδυνότητας και συγκεκριμένα στην κλίμακα από 0 έως VI. Η αντιστοιχία μεταξύ των έξι χαρακτηριστικών κινδύνων και των κατηγοριών επικινδυνότητας δίνεται από τον ακόλουθο πίνακα:

A, B, C, D, E, F	Κατηγορίες Επικινδυνότητας
+ για χαρακτηριστικό κίνδυνο A	VI
5+ από B μέχρι και F	V
4+ από B έως F	IV
3+	III
2+	II
1+	I
Κανένα +	0

Πίνακας 1: Πίνακας ανάλυσης επικινδυνότητας τροφίμου

Ο χαρακτηριστικός κίνδυνος A αποτελεί μια ιδιαίτερη κατηγορία κινδύνου. Εάν ένα τρόφιμο έχει + στον κίνδυνο αυτό, τότε θα το κατατάξουμε στην υψηλότερη κατηγορία επικινδυνότητας, δηλαδή στην VI. Για τις υπόλοιπες κατηγορίες επικινδυνότητας πρέπει να υπολογίσουμε το άθροισμα των σημείων + στους χαρακτηριστικούς κινδύνους, οπότε βρίσκουμε την αντιστοιχία με βάση τον πίνακα. Στην συνέχεια θα αναφέρουμε την κλίμακα A έως F των χαρακτηριστικών κινδύνων και για τις τρεις περιπτώσεις κινδύνων.

Για τους μικροβιολογικούς χαρακτηριστικούς κινδύνους η NACMCF δίνει τα εξής:

Κίνδυνος A: Είναι μια ειδική κατηγορία κινδύνου, η οποία αφορά μη αποστειρωμένα προϊόντα της βιομηχανίας τροφίμων, τα οποία έχουν παρασκευασθεί και προορίζονται για κατανάλωση από πληθυσμούς υψηλής επικινδυνότητας (π.χ. βρέφη, παιδιά, ηλικιωμένοι, έγκυες γυναίκες, ασθενείς)

Κίνδυνος B: Εδώ υπάγονται τα βιομηχανικά προϊόντα των τροφίμων, τα συστατικά των οποίων ανήκουν στις λεγόμενες «μικροβιολογικά ευαίσθητες πρώτες ύλες και συστατικά».

Κίνδυνος C: Εδώ περιλαμβάνονται τα προϊόντα της βιομηχανίας τροφίμων, τα οποία δεν υφίστανται ένα στάδιο επεξεργασίας, το οποίο να καταστρέφει τους παθογόνους μικροοργανισμούς (π.χ. παστερίωση, αποστείρωση).

Κίνδυνος D: Στην κατηγορία αυτή έχουμε τα τρόφιμα, τα οποία έχουν πιθανότητες επιμόλυνσης μετά το τέλος της επεξεργασίας τους και πριν την συσκευασία τους.

Κίνδυνος Ε: Εδώ υπάγονται τα τρόφιμα τα οποία έχουν μεγάλες πιθανότητες να επιμολυνθούν κατά την διανομή και την χρησιμοποίηση τους από το καταναλωτικό κοινό.

Κίνδυνος F: Τα τρόφιμα της κατηγορίας αυτής, είναι αυτά στα οποία δεν εφαρμόζεται τελική θερμική διεργασία μετά την συσκευασία τους ή πριν την κατανάλωση τους.

Ο παρακάτω πίνακας, ο οποίος δημιουργήθηκε σύμφωνα με επιδημιολογικά δεδομένα, βοηθάει στην κατάταξη των τροφίμων ως μικροβιολογικά ευαίσθητων. Το προϊόν λαμβάνει ένα + εάν ανήκει το ίδιο ή κάποιο από τα συστατικά του στις μικροβιολογικά ευαίσθητες πρώτες ύλες και συστατικά.

Μικροβιολογικά ευαίσθητες πρώτες ύλες και συστατικά	Πρώτες ύλες και συστατικά που δεν θεωρούνται μικροβιολογικά ευαίσθητα
Κρέας και πουλερικά	Αλάτι
Αυγά	Ζάχαρη
Γάλα, τυρί και γαλακτοκομικά	Χημικά συντηρητικά
Ψάρια και θαλασσινά	Συνθετικές χρωστικές
Καρύδια	Αντιοξειδωτικά
Μπαχαρικά	Λίπη και έλαια (εκτός από το βούτυρο)
Σοκολάτα και κακάο	Όξινα φρούτα
Μανιτάρια	Όξινα μπαχαρικά
Σογιάλευρο	Υψηλά αλατισμένα μπαχαρικά
Ζελατίνη	
Λαχανικά	
Μαγιά	
Φυσικές χρωστικές και αρώματα	

Πίνακας 2: Μικροβιολογικά ευαίσθητες και μη, πρώτες ύλες και συστατικά

Φυσικοί και Χημικοί Χαρακτηριστικοί Κίνδυνοι σύμφωνα με την κλίμακα A έως F: Για τους φυσικούς και χημικούς κινδύνους ακολουθούμε την κατάταξη ως εξής:

Κίνδυνος A: Είναι μια ειδική κατηγορία κινδύνου, η οποία αναφέρεται σε προϊόντα της βιομηχανίας τροφίμων, τα οποία προορίζονται για κατανάλωση από

ιδιαίτερα ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού, όπως τα βρέφη, τα παιδιά, οι ασθενείς, οι ηλικιωμένοι, οι έγκυες γυναίκες, οι λήπτες μεταμοσχεύσεων. Για παράδειγμα η λήψη παιδικής τροφής στην οποία βρίσκονται θραύσματα γυαλιού αποτελεί χαρακτηριστικό φυσικό κίνδυνο Α.

Κίνδυνος Β: Εδώ κατατάσσουμε τα τρόφιμα τα οποία περιέχουν συστατικά ή προέρχονται από πρώτες ύλες, οι οποίες είναι τοξικές χημικές ουσίες (για χημικό κίνδυνο) και τα τρόφιμα που περιέχουν ξένα σώματα τα οποία είναι ανάλογης σημασίας (για φυσικό κίνδυνο). Τυπικά τέτοια παραδείγματα είναι η παρουσία αφλατοξίνης στο καλαμπόκι (χημικός κίνδυνος Β) και η παρουσία πέτρας στο σιτάρι (φυσικός κίνδυνος).

Κίνδυνος C: Με κίνδυνο C χαρακτηρίζονται τα τρόφιμα, όταν η συνολική επεξεργασία του προϊόντος δεν περιλαμβάνει ένα ελεγχόμενο στάδιο, το οποίο να αποτρέπει αποτελεσματικά την εμφάνιση ενός χημικού ή φυσικού παράγοντα αντίστοιχα. Παράδειγμα χημικού κινδύνου C αποτελεί ο σχηματισμός υπολειμμάτων καύσης στα προϊόντα, τα οποία δεν απομακρύνονται με κάποιο στάδιο επεξεργασίας. Παράδειγμα φυσικού κινδύνου C είναι η παρουσία ρινισμάτων σιδήρου σε ένα προϊόν.

Κίνδυνος D: Με τον κίνδυνο D χαρακτηρίζονται τα τρόφιμα, όταν έχουν αυξημένες πιθανότητες επιμόλυνσης μετά την επεξεργασία και προ της συσκευασίας τους. Παράδειγμα αποτελεί ένα τρόφιμο το οποίο συσκευάζεται σε άλλο εργοστάσιο από εκεί που παρασκευάζεται, με αποτέλεσμα να επιβαρύνεται κατά την μεταφορά του από την μια βιομηχανική μονάδα στην άλλη.

Κίνδυνος E: Με κίνδυνο E χαρακτηρίζονται τα τρόφιμα, τα οποία έχουν αυξημένες πιθανότητες να επηρεασθούν από ένα χημικό ή φυσικό παράγοντα κατά την διανομή τους στην αγορά και κατά την διάθεσή τους στην κατανάλωση. Παράδειγμα τέτοιο αποτελούν τα οπωροκηπευτικά, όπως και τα τρόφιμα που διατίθενται προς πώληση σε ανοικτά ψυγεία προθήκες, με αποτέλεσμα να ρυπαίνονται από ξένα σώματα.

Κίνδυνος F: Με κίνδυνο F χαρακτηρίζονται τα τρόφιμα, τα οποία έχουν επηρεασθεί από ένα χημικό ή φυσικό παράγοντα, ο οποίος είναι πάρα πολύ δύσκολο να ανιχνευθεί από τον καταναλωτή. Τέτοια παραδείγματα είναι τα τοξικά μανιτάρια, τα δηλητηριασμένα θαλασσινά (για χημικό κίνδυνο) καθώς και τα τρόφιμα, τα οποία έχουν ενσωματωμένα αιχμηρά ξένα σώματα (για φυσικό κίνδυνο).

7. Καθορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου σε κάθε διαδικασία παρασκευής τροφίμου.

Προκειμένου να καθοριστούν τα κρίσιμα σημεία ελέγχου σε κάθε διαδικασία εφαρμόζεται το «δένδρο αποφάσεων» κρίσιμων σημείων ελέγχου, το οποίο προτείνει η NACMCF (1992) και το οποίο αποτελεί μια ακολουθία ερωτήσεων για κάθε κίνδυνο ο οποίος έχει καταγραφεί. Το «δένδρο αποφάσεων» εφαρμόζεται για κάθε στάδιο και κάθε αναγνωρισμένο κίνδυνο απαντώντας κατά σειρά στις κατωτέρω ερωτήσεις:

	Υπάρχουν προληπτικά μέτρα (Π.Μ.) ;	
Υπάρχουν Π.Μ., (προχωράμε στην επόμενη ερώτηση)		Όχι δεν υπάρχουν, δεν είναι CCP
	Έχει σχεδιαστεί το στάδιο για να εξαλείψει ή να μειώσει την πιθανότητα ενός κινδύνου σε ένα παραδεχτό επίπεδο;	
Όχι, (προχωράμε στην επόμενη ερώτηση)		Ναι, είναι CCP
	Είναι δυνατόν να υπάρξει επιμόλυνση με γνωστούς κινδύνους σε επίπεδα πάνω από τα ανεκτά όρια ή είναι δυνατόν οι κίνδυνοι να αυξηθούν σε ανεπίτρεπτα επίπεδα;	
Ναι, (προχωράμε στην επόμενη ερώτηση)		Όχι, δεν είναι CCP
	Μήπως ένα επόμενο στάδιο θα εξουδετερώσει τους διαπιστωμένους κινδύνους ή θα μειώσει την πιθανότητα ύπαρξης των σε επιτρεπτά επίπεδα;	
Ναι, δεν είναι CCP		Όχι, είναι CCP

Πίνακας 3: Δένδρο Αποφάσεων

Η ICMSF (International Commission on Microbiological Specifications for Foods) προτείνει την διάκριση των κρίσιμων σημείων ελέγχου σε δυο κατηγορίες:

Η πρώτη είναι η κατηγορία των κρίσιμων σημείων ελέγχου για πλήρη έλεγχο (CCP1).

Το κρίσιμο σημείο ελέγχου για πλήρη έλεγχο είναι το στάδιο της παραγωγής που αν λειτουργήσει άριστα θα εξαφανίσει τελείως ένα ή περισσότερους κινδύνους. Κρίσιμα σημεία ελέγχου για πλήρη έλεγχο είναι π.χ. η συσκευασία με κατάλληλους περιέκτες για τρόφιμα και ποτά υψηλής οξύτητας, ώστε να αποφευχθεί ο χημικός

κίνδυνος, η ψύξη των προϊόντων κάτω από τους 10 °C για την αποφυγή της ανάπτυξης *C. Botulinum* στο τρόφιμο, η διατήρηση των μαγειρεμένων τροφίμων σε θερμοθάλαμο με θερμοκρασία στους +60 °C για την αποφυγή της ανάπτυξης παθογόνων μικροβίων.

Η δεύτερη είναι η κατηγορία των κρίσιμων σημείων ελέγχου για μερικό έλεγχο (CCP2)

Το κρίσιμο σημείο ελέγχου για μερικό έλεγχο είναι το στάδιο παραγωγής που αν λειτουργήσει σωστά θα μειώσει αλλά σε καμιά περίπτωση δεν μπορεί να εξαλείψει ένα κίνδυνο. Κρίσιμα σημεία ελέγχου για μερικό έλεγχο είναι το στάδιο της χρήσης ανιχνευτών ξένων σωμάτων στα τρόφιμα, η εφαρμογή υγιεινών χειρισμών εκ μέρους του προσωπικού, ο καθαρισμός και η απολύμανση των σκευών, μηχανημάτων και χώρων εργασίας.

8. Καθορισμός των αποδεκτών ορίων στα κρίσιμα σημεία ελέγχου.

9. Εγκατάσταση ενός συστήματος παρακολούθησης κάθε κρίσιμου σημείου ελέγχου.

10. Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών που θα εφαρμόζονται σε περίπτωση απόκλισης κάποιου σημείου από τα αποδεκτά όρια.

Οι διορθωτικές ενέργειες έχουν τους εξής στόχους:

- Να γίνονται οι απαραίτητες διορθώσεις στο τρόφιμο που τυχόν έχει παραχθεί με μειωμένη ασφάλεια, σε διαφορετική περίπτωση γίνεται απόρριψη αυτού.
- Να θεραπεύουν τις αιτίες που προκάλεσαν την απόκλιση του Κρίσιμου Σημείου Ελέγχου και να το επαναφέρουν εντός των αποδεκτών ορίων του.
- Να καταγράφεται στα κατάλληλα αρχεία του συστήματος το πρόβλημα και η διόρθωσή του.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα των ανωτέρω σταδίων δίνεται στον ακόλουθο πίνακα:

Κρίσιμο σημείο ελέγχου	Κρίσιμο όριο	Παρακολούθηση	Διορθωτική ενέργεια
Ψήσιμο σε κλίβανο του κρεατοσκευάσματος από κρέας γαλοπούλας	Εσωτερική θερμοκρασία > 71 °C	Υπεύθυνος χειριστής του κλιβάνου ψησίματος	Αύξηση της θερμοκρασίας ψησίματος στους 71 °C

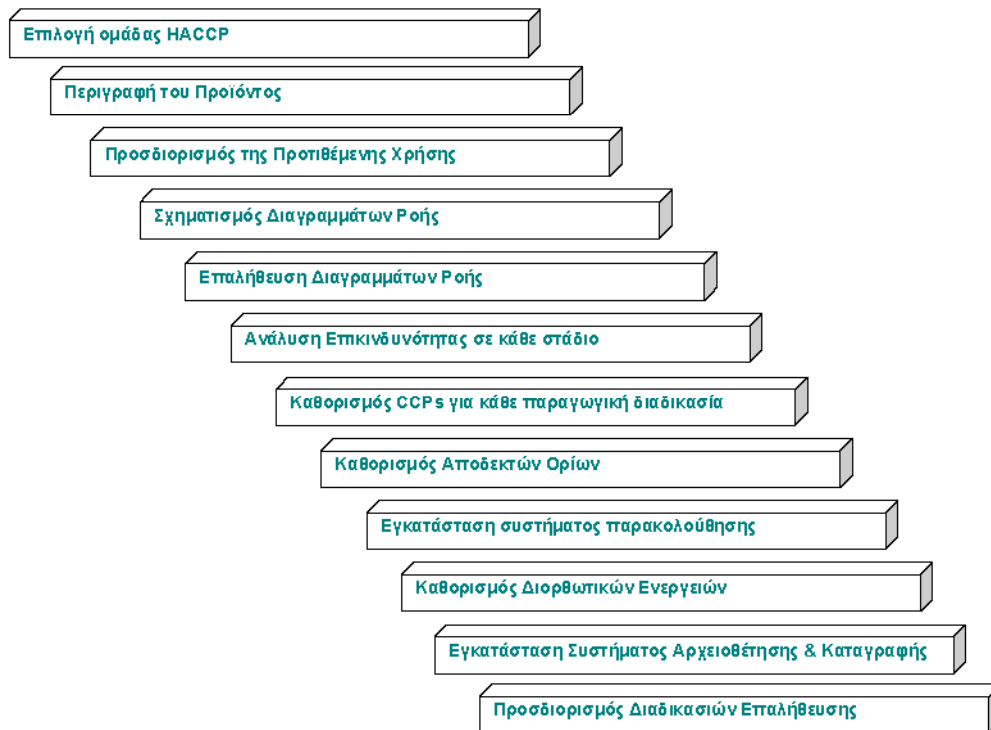
Πίνακας 4: Παράδειγμα εφαρμογής σταδίων HACCP

11. Εγκατάσταση συστήματος αρχειοθέτησης και καταγραφής.

Στην φάση αυτή δημιουργούνται έντυπα ελέγχων τα οποία εντάσσονται σε ένα γενικότερο σύστημα αρχειοθέτησης για την τεκμηρίωση της λειτουργίας του συστήματος. Τα έντυπα αυτά χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση και την επαλήθευση της εφαρμογής του συστήματος. Στην φάση αυτή γίνεται επίσης και η απαραίτητη εκπαίδευση του προσωπικού της εταιρείας στην τήρηση του συστήματος HACCP και στην εφαρμογή των αρχών ορθής υγιεινής πρακτικής.

12. Προσδιορισμός διαδικασιών επαλήθευσης.

Η τελευταία αυτή φάση καλύπτει ένα ορισμένο χρονικό διάστημα για την εμπέδωση και ωρίμανση του συστήματος δηλαδή την κατανόηση και εφαρμογή του, την συμπλήρωση των εντύπων και τη δημιουργία των κατάλληλων αρχείων. Κατά το διάστημα αυτό γίνονται τακτικές επιθεωρήσεις για να διαπιστωθεί εάν το σύστημα λειτουργεί σωστά και απρόσκοπτα ή αν έχει ανάγκη βελτιώσεων ή τροποποιήσεων. Από τις επιθεωρήσεις αυτές συλλέγονται στοιχεία σχετικά με την εφαρμογή του συστήματος, και εκτιμάται αν το σύστημα λειτουργεί απρόσκοπτα ή υπάρχουν τυχόν ανασταλτικοί παράγοντες που θα πρέπει να αντιμετωπισθούν. Όλα αυτά τα στοιχεία κοινοποιούνται προς την διοίκηση στα πλαίσια των σχετικών ενημερώσεων.



Εικόνα 3: Στάδια ανάπτυξης HACCP

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Η Διαχείριση Ποιότητας

Η έννοια της Διαχείρισης Ποιότητας (Quality Management) περιλαμβάνει ένα σύνολο οργανωτικών δραστηριοτήτων στα πλαίσια λειτουργίας ενός οργανισμού (για παράδειγμα μια επιχείρηση, μια δημόσια υπηρεσία, μια μονάδα υγείας, μια επισιτιστική επιχείρηση και άλλες). Πρακτικά, η εισαγωγή των οργανωτικών αυτών δραστηριοτήτων έχει ως απώτερο στόχο να εξασφαλίσει ότι τα προϊόντα και / ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται από τον φορέα, θα πληρούν όλες τις υφιστάμενες σχετικές προδιαγραφές ποιότητας, σε συνεχή βάση και με αξιοπιστία.

Το αποτέλεσμα της εισαγωγής των παραπάνω οργανωτικών δραστηριοτήτων στα πλαίσια της λειτουργίας του φορέα είναι η δημιουργία ενός (συνήθως πολύπλοκου) οργανωτικού μηχανισμού που καλύπτει ένα σύνολο επιχειρησιακών διεργασιών και ονομάζεται Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ή Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (Quality Management System).

Ο γενικός στόχος του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας είναι η τήρηση και η βελτίωση των προδιαγραφών (χαρακτηριστικών) των προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρει ο οργανισμός έτσι ώστε να καλύπτονται οι συνεχώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις των πελατών.

Ο όρος «πελάτης» χρησιμοποιείται εδώ με την γενική έννοια του χρήστη των προϊόντων ή των υπηρεσιών που προσφέρει ο οργανισμός (δηλαδή ο πελάτης στην περίπτωση μιας επιχείρησης, ο ασθενής στην περίπτωση της μονάδας υγείας, ο πολίτης στην περίπτωση μιας δημόσιας υπηρεσίας, κλπ).

Η Ποιότητα (Quality) ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας ορίζεται ως το σύνολο των χαρακτηριστικών που καθορίζουν την δυνατότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας να ικανοποιήσει ρητές ή εννοούμενες ανάγκες.

Η τήρηση και βελτίωση των προδιαγραφών του προϊόντος ή της υπηρεσίας σημαίνει ότι θα πρέπει να υλοποιούνται τα εξής:

- Καθορισμός και τήρηση ενός προδιαγεγραμμένου τρόπου λειτουργίας του οργανισμού
- Έχουν τεθεί στόχοι βελτίωσης λειτουργίας του οργανισμού σύμφωνα με τις απαιτήσεις των χρηστών (π.χ. της αγοράς στην περίπτωση μιας

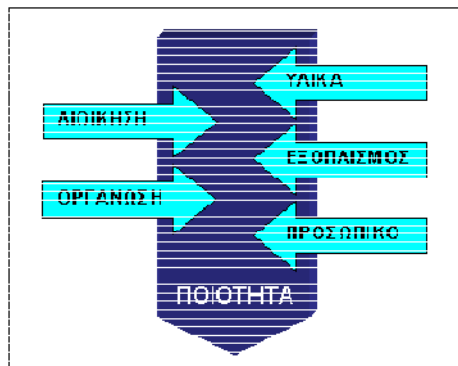
επιχείρησης), ή στόχοι βελτίωσης που τίθενται από εσωτερικές ανάγκες βελτίωσης της λειτουργίας του οργανισμού.

Η Διαχείριση Ποιότητας δεν θα πρέπει να συγχέεται με τις ενέργειες που αφορούν τον έλεγχο της ποιότητας ενός συγκεκριμένου προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Δηλαδή Διαχείριση Ποιότητας δεν σημαίνει ποιοτικός έλεγχος ενός προϊόντος ούτε αφορά την ποιότητα κατασκευής για παράδειγμα ενός αυτοκινήτου. Η Διαχείριση Ποιότητας είναι πολύ ευρύτερη σαν έννοια και αφορά τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της όλης επιχείρησης. Για τον λόγο αυτό στην περίπτωση που μια επιχείρηση είναι πιστοποιημένη κατά ISO, αυτό σημαίνει ότι είναι πιστοποιημένη η ποιότητα της συνολικής λειτουργίας της επιχείρησης και όχι η ποιότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών που αυτή παρέχει προς τους πελάτες.

Η θέσπιση προδιαγραφών ποιότητας για το τελικό προϊόν ή την υπηρεσία απαιτεί τον καθορισμό όλων των εμπλεκόμενων ενεργειών και των πόρων που χρησιμοποιούνται για την υλοποίηση του προϊόντος. Δηλαδή απαιτεί την κατάρτιση προδιαγραφών για όλα τα στάδια ανάπτυξης του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Κατά την έννοια αυτή η ποιότητα ενσωματώνεται στο προϊόν ή την υπηρεσία σταδιακά και σε όλα τα στάδια ανάπτυξης ή παραγωγής.

Άρα όλες οι λειτουργίες της επιχείρησης μπορούν να επηρεάσουν την ποιότητα του τελικού προϊόντος ή της υπηρεσίας και ακριβώς γι' αυτόν τον λόγο αυτό απαιτείται η κατάρτιση προδιαγραφών για όλα τα στάδια ανάπτυξης.

Τα παραπάνω αναπαρίστανται γραφικά στο επόμενο σχήμα όπου η Ποιότητα εμφανίζεται ως η συνισταμένη πολλών επιμέρους στοιχείων της λειτουργίας της επιχείρησης και των πόρων που χρησιμοποιούνται για την παραγωγή του προϊόντος ή της υπηρεσίας.



Εικόνα 4: Η ποιότητα ως συνισταμένη επιμέρους στοιχείων λειτουργίας επιχείρησης

Μια από τις λανθασμένες απόψεις που ίσχυαν παλαιότερα ήταν ότι η ποιότητα είναι κάτι μη μετρήσιμο ή απροσδιόριστο. Σήμερα, σαν αποτέλεσμα των εξελίξεων και της διάδοσης των Αρχών Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, είναι πλέον αποδεκτό, ότι η ποιότητα της λειτουργίας ενός φορέα είναι μετρήσιμη και βελτιώσιμη. Η ποιότητα μπορεί να αναλυθεί σε επιμέρους χαρακτηριστικά τα οποία λειτουργούν σαν συνιστώσες και τα οποία ο φορέας μπορεί με συστηματικό και μεθοδικό τρόπο να παρακολουθήσει και να βελτιώσει.

Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο θα πρέπει να τίθενται στόχοι βελτίωσης της λειτουργίας του φορέα σύμφωνα με τις απαιτήσεις των χρηστών, όπως έχει αναφερθεί.

Η εισαγωγή και η πιστοποίηση ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε έναν οργανισμό επιφέρει πολλαπλά οφέλη. Το οφέλη αυτά μπορεί να είναι εσωτερικά και να προκύπτουν από την καλύτερη εσωτερική λειτουργία του οργανισμού, αλλά και εξωτερικά, δηλαδή οφέλη σε σχέση με τις συναλλαγές του οργανισμού με το περιβάλλον του (πελάτες, προμηθευτές, κλπ). Ενδεικτικά παραδείγματα οφέλους σε σχέση με τις συναλλαγές του οργανισμού με το περιβάλλον του είναι π.χ. τα εξής: καλύτερα εμπορικά αποτελέσματα, ανάπτυξη εργασιών και βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, βελτίωση του γοήτρου και της αξιοπιστίας του οργανισμού, κλπ.

Διαχείριση Ποιότητας & Διασφάλιση Ποιότητας

Η Διοίκηση ή Διαχείριση Ποιότητας αφορά την εισαγωγή και υιοθέτηση ενός συνόλου οργανωτικών δραστηριοτήτων στα πλαίσια λειτουργίας ενός φορέα. Ένας άλλος γνωστός όρος είναι ο όρος: Διασφάλιση Ποιότητας.

Οι όροι: **Διαχείριση Ποιότητας** (*Quality Management*) και **Διασφάλιση Ποιότητας** (*Quality Assurance*) σχετίζονται στενά αλλά δεν ταυτίζονται. Η έννοια του κάθε όρου συνοψίζεται ως εξής:

Διαχείριση Ποιότητας (*Quality Management*):

Το σύνολο των διοικητικών λειτουργιών που:

- α. καθορίζουν την πολιτική, τους στόχους και τις αρμοδιότητες σχετικά με την ποιότητα

β. υλοποιούν τα παραπάνω με ελέγχους ποιότητας, προγράμματα ποιότητας, μηχανισμούς διασφάλισης ποιότητας και δραστηριότητες βελτιώσεων ποιότητας.

Διασφάλιση Ποιότητας (Quality Assurance):

Το σύνολο όλων των προγραμματισμένων και συστηματικών ενεργειών που πρέπει να υλοποιηθούν με τρόπο τέτοιο ώστε να μπορούν να επιδειχθούν ή να αποδειχθούν, και που έχουν ως στόχο να δημιουργηθεί η εμπιστοσύνη, ότι μια οντότητα δηλαδή ένα προϊόν ή μια υπηρεσία, μπορεί να ικανοποιήσει συγκεκριμένες απαιτήσεις ποιότητας.

Από τους παραπάνω ορισμούς προκύπτει εύκολα ότι η Διαχείριση Ποιότητας είναι υπερσύνολο της Διασφάλισης Ποιότητας. Η Διασφάλιση Ποιότητας είναι ιστορικά προγενέστερη και συμβατή με τα προγενέστερα πρότυπα ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 και ISO 9003:1994. Η εξέλιξη των προτύπων αυτών οδήγησε στο πρότυπο ISO 9001:2000 στο οποίο προβλέπονται τα επί πλέον στοιχεία της έννοιας της Διαχείρισης Ποιότητας. Στο πρότυπο ISO 9001:2000, το οποίο αντικατέστησε τα προγενέστερα πρότυπα ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 και ISO 9003:1994, οι λειτουργίες του φορέα αντιμετωπίζονται σε υψηλότερο επίπεδο και επιπλέον έχει εισαχθεί η έννοια της στοχοθέτησης βάσει της οποίας μεταβάλλονται οι τυποποιημένες δραστηριότητες του φορέα. Αντίθετα, τα προγενέστερα πρότυπα ήταν πιο στατικά και εστιασμένα σε συγκεκριμένες περιοχές λειτουργίας οι οποίες έπρεπε μόνον να είναι τυποποιημένες και τεκμηριωμένες.

Το αποτέλεσμα της εισαγωγής των δραστηριοτήτων Διαχείρισης Ποιότητας στα πλαίσια της λειτουργίας του φορέα είναι η δημιουργία ενός (συνήθως πολύπλοκου) οργανωτικού μηχανισμού που καλύπτει ένα σύνολο επιχειρησιακών διεργασιών και ονομάζεται Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ή Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (*Quality Management System*).

Στο διεθνές πρότυπο ISO 8402:1994 *Quality management and quality assurance – Vocabulary*, δόθηκε αρχικά ο τυπικός ορισμός του Συστήματος Ποιότητας ως εξής: Σύστημα Ποιότητας (*Quality System*) είναι η οργανωτική δομή, οι αρμοδιότητες, οι διαδικασίες, οι διεργασίες και οι πόροι που χρησιμοποιούνται για την υλοποίηση της Διαχείρισης Ποιότητας. Το πρότυπο αυτό αντικαταστάθηκε από το πρότυπο ISO 9000:2000 *Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary* στο οποίο δίνεται ο ορισμός του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

(*Quality Management System – QMS*) ως εξής: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας είναι ένα σύστημα διοίκησης και ελέγχου ενός οργανισμού για την καθιέρωση πολιτικής και στόχων για την ποιότητα καθώς και για την επίτευξη των στόχων αυτών (δηλαδή ένα σύστημα για την υλοποίηση της Διαχείρισης Ποιότητας).

Εδώ ο όρος Σύστημα Ποιότητας (*Quality System*) είναι ισοδύναμος με τον όρο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (*Quality Management System*). Συχνά, τα Συστήματα Ποιότητας αναφέρονται και σαν Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας αν και αυτό είναι λανθασμένο επειδή οι δύο έννοιες δεν ταυτίζονται απολύτως.

Στην παρούσα περιγραφή θα χρησιμοποιείται στο εξής ο όρος Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (*Quality Management System*).

Ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας μπορεί να ορισθεί πιο συνεκτικά ως εξής: Το σύνολο των τυποποιημένων διεργασιών και των χρησιμοποιούμενων πόρων (οργάνωση, ανθρώπινοι πόροι, υποδομές και εξοπλισμός) για την επίτευξη των τιθέμενων στόχων ποιότητας.

Η έννοια της διεργασίας προσδιορίζεται ως εξής: Διεργασία (Process) είναι μια δραστηριότητα που μετασχηματίζει εισερχόμενα δεδομένα (inputs) σε εξερχόμενα αποτελέσματα (outputs). Οι διεργασίες περιλαμβάνουν επιμέρους Διαδικασίες (Procedures) οι οποίες ελέγχουν τις διάφορες λειτουργίες του οργανισμού.

Τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας επικεντρώνουν την προσοχή τους στον έλεγχο της παραγωγικής διαδικασίας και όχι μόνο του αποτελέσματός της, σε αντίθεση με την προσέγγιση του εκ των υστέρων ελέγχου. Συνέπεια της προσέγγισης αυτής είναι ότι ο έλεγχος είναι δυνατόν να επεκταθεί πέρα από τις παραγωγικές διαδικασίες και να περιλάβει το σύνολο των διαδικασιών της επιχείρησης που επηρεάζουν την ποιότητα, όπως την παραγγελιοληψία, τις προμήθειες κλπ. Σε ένα Σύστημα Ποιότητας λαμβάνεται επίσης υπόψη η καταλληλότητα της οργανωτικής δομής της εταιρείας, οι υπευθυνότητες, οι μέθοδοι και οι πόροι που χρειάζονται κατά την άσκηση της διαχείρισης ποιότητας.

Ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας δεν είναι απλά μία ομάδα κανόνων για παραγωγή που να συμμορφώνεται με τιθέμενες προδιαγραφές. Το ίδιο το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας αναγνωρίζει ότι θα υπάρξουν προβλήματα, προσπαθεί όμως να εξασφαλίσει με συστηματικό τρόπο ότι θα επιλυθούν και δε θα επαναληφθούν στο μέλλον. Αυτό το επιτυγχάνει με ιδιαίτερες διαδικασίες που προβλέπονται στο ISO

9001:2000 και αποσκοπούν στον εντοπισμό και τη διόρθωση των πραγματικών αιτιών των προβλημάτων και όχι των συμπτωμάτων αυτών.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας μιας επιχείρησης είναι απαραίτητο να είναι τεκμηριωμένο. Οποιοσδήποτε εμπλέκεται σε κάποια διαδικασία, παραγωγική ή μη, πρέπει να έχει διαθέσιμη όποια πληροφορία χρειάζεται. Όταν οι διαδικασίες αλλάζουν πρέπει να εξασφαλίζεται ότι όλοι που εμπλέκονται σε αυτή θα ενημερώνονται με συστηματικό τρόπο, καθώς επίσης και όλα τα έγγραφα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που επηρεάζονται θα ενημερώνονται κατάλληλα. Γι' αυτό το λόγο, η ακριβής τεκμηρίωση και ο έλεγχος της ίδιας της τεκμηρίωσης αποτελεί σημαντικό τμήμα του συστήματος ποιότητας και απαίτηση του προτύπου ISO 9001:2000.

Η εφαρμογή του ISO 9000 προϋποθέτει πραγματική και συνεχή δέσμευση ως προς την ποιότητα, που πρέπει να δηλώνεται ρητά από την ανώτερη διοίκηση της επιχείρησης.

ISO 9001:2000

Το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2000 Quality Management Systems – Requirements (Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας – Απαιτήσεις), ανήκει στην οικογένεια προτύπων ISO 9000 και είναι σήμερα το βασικό πρότυπο Διαχείρισης Ποιότητας. Η γενική του φιλοσοφία εστιάζεται στον καθορισμό απαιτήσεων για οργανισμούς που:

- Σκοπεύουν (ή πρέπει) να αποδείξουν την ικανότητά τους να παρέχουν με συνέπεια προϊόντα που καλύπτουν τις απαιτήσεις των πελατών και τις νομοθεσίας
- Σκοπεύουν να αυξήσουν την ικανοποίηση των πελατών

Το πρότυπο ISO 9001:2000 περιλαμβάνει τις απαιτήσεις σχετικά με τον σχεδιασμό και την εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας. Από όλα τα πρότυπα της σειράς ISO 9000, είναι το μόνο που μπορεί να πιστοποιηθεί.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που θα αναπτυχθεί και θα εφαρμοσθεί σε έναν φορέα ή οργανισμό, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000, θα πρέπει να καλύπτει και να αντιμετωπίζει έναν αριθμό σημαντικών θεμάτων όπως:

- Διακριβωμένος εξοπλισμός μετρήσεων

- Διαρκής βελτίωση
- Εκπαίδευση
- Επαγγελματική υγεία και ασφάλεια
- Μετρήσεις και ανάλυση
- Μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών
- Συντήρηση εξοπλισμού και εγκαταστάσεων
- Τήρηση Εγγράφων–Αρχείων

Για την εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000, απαιτούνται μεταξύ άλλων τα εξής:

- Αξιολόγηση των προμηθευτών
- Έλεγχοι των προϊόντων (α' υλών, ενδιάμεσων, τελικών)
- Ελεγχόμενη ροή εγγράφων
- Έλεγχος παραγγελιών / συμβάσεων
- Έλεγχος της παραγωγικής διαδικασίας
- Οργανόγραμμα και σαφείς αρμοδιότητες
- Οργάνωση αποθήκης
- Τήρηση νομοθεσίας / ειδικών απαιτήσεων
- Ύπαρξη Εγχειριδίου Ποιότητας / Διαδικασιών

Το πρότυπο ISO 9001:2000 περιγράφει τις απαιτήσεις που θα πρέπει να πληροί το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του φορέα, αλλά όχι και τον τρόπο με τον οποίο αυτό θα πραγματοποιηθεί.

Ειδικότερα, οι απαιτήσεις που θέτει το πρότυπο ISO 9001:2000 σχετικά με τον σχεδιασμό και την εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε έναν φορέα ή οργανισμό, συνοψίζονται ως εξής:

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

Ο φορέας θα πρέπει να αναπτύξει, να τεκμηριώσει και να εφαρμόζει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου. Ο φορέας θα πρέπει να εντοπίσει τις διεργασίες που απαιτούνται για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, να προσδιορίσει τον τρόπο αλληλεπίδρασης των διεργασιών αυτών και να καθορίσει κριτήρια και μεθόδους ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματική λειτουργία των διεργασιών και ο έλεγχός τους. Επίσης θα πρέπει να διατίθενται οι πόροι που είναι απαραίτητοι για την υλοποίηση των διεργασιών αυτών και να

υλοποιούνται και δράσεις για την βελτίωση των διεργασιών. Τέλος, ο οργανισμός θα πρέπει να θέτει σε εφαρμογή δράσεις για την επίτευξη προκαθορισμένων στόχων.

Τεκμηρίωση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας θα πρέπει να είναι τεκμηριωμένο με τα εξής στοιχεία:

- Αρχεία που τηρούνται και αποδεικνύουν την συμμόρφωση με τις απαιτήσεις και την αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- Έγγραφα απαραίτητα για την αποτελεσματική σχεδίαση, υλοποίηση και έλεγχο των διεργασιών.
- Ένα Εγχειρίδιο Ποιότητας
- Καταγεγραμμένες δηλώσεις πολιτικής και στόχων για την ποιότητα
- Τεκμηριωμένες Διαδικασίες

Ευθύνη της Διοίκησης

Η Διοίκηση του οργανισμού θα πρέπει να αποδείξει την δέσμευσή της για την ανάπτυξη και εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας με τους εξής τρόπους:

- Γνωστοποίηση στον οργανισμό της σημασίας της ικανοποίησης των πελατών
- Διεξαγωγή ανασκοπήσεων (reviews)
- Εξασφάλιση της Διαθεσιμότητας Πόρων
- Καθιέρωση αντικειμενικών στόχων για την ποιότητα
- Καθιέρωση Πολιτικής Ποιότητας

Η Διοίκηση θα πρέπει να εστιάσει την προσοχή της στον πελάτη διασφαλίζοντας ότι προσδιορίζονται και ικανοποιούνται οι απαιτήσεις των πελατών, ενώ συγχρόνως λαμβάνονται μέτρα για την βελτίωση του βαθμού εκπλήρωσης των απαιτήσεων των πελατών και για την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών.

Η Διοίκηση θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι η Πολιτική Ποιότητας:

- Είναι κατάλληλη για τον σκοπό του οργανισμού
- Περιλαμβάνει δέσμευση για συμμόρφωση με απαιτήσεις και για διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
- Παρέχει ένα πλαίσιο για την καθιέρωση και την ανασκόπηση των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα
- Γνωστοποιείται και γίνεται κατανοητή εντός του οργανισμού

- Ανασκοπείται ως προς την συνεχιζόμενη καταλληλότητά της

Η Διοίκηση θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι καθιερώνονται μετρήσιμοι και αντικειμενικοί σκοποί για τις ποιότητα στις λειτουργίες και στα διάφορα επίπεδα του οργανισμού. Στους σκοπούς αυτούς περιλαμβάνονται και εκείνοι που αφορούν την ικανοποίηση απαιτήσεων για το προϊόν ή την υπηρεσία.

Η Διοίκηση θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι η σχεδίαση του συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας γίνεται με στόχο να ικανοποιηθούν οι γενικές απαιτήσεις του προτύπου και η εκπλήρωση των σκοπών για την ποιότητα. Επίσης θα πρέπει να διασφαλίζεται η ακεραιότητα του συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας όταν σχεδιάζονται και τίθενται σε εφαρμογή αλλαγές του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Η Διοίκηση θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι οι αρμοδιότητες και οι ευθύνες καθορίζονται και γνωστοποιούνται εντός του οργανισμού. Επίσης θα πρέπει να ορίσει ένα μέλος της, το οποίο θα έχει την ευθύνη και αρμοδιότητα για τα εξής θέματα:

- Να διασφαλίζει ότι καθιερώνονται, τίθενται σε εφαρμογή και τηρούνται οι διεργασίες που απαιτούνται για το σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
- Να ενημερώνει γραπτώς την Διοίκηση σχετικά με την επίδοση του συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και τις οποιεσδήποτε ανάγκες βελτίωσης εντοπίζονται.
- Να εξασφαλίζει ότι προάγεται η ενημέρωση όλου του οργανισμού σχετικά με τις απαιτήσεις των πελατών

Η Διοίκηση πρέπει να ανασκοπεί σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα το σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχιζόμενη καταλληλότητα, η επάρκεια και η αποτελεσματικότητά του. Η ανασκόπηση αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνει την αξιολόγηση ευκαιριών για βελτίωση και την ανάγκη για αλλαγές στο σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας συμπεριλαμβανομένων της πολιτικής ποιότητας και των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα. Θα πρέπει να τηρούνται αρχεία των ανασκοπήσεων.

Διαχείριση Πόρων

Ο οργανισμός θα πρέπει να προσδιορίζει και να διαθέτει τους πόρους που απαιτούνται για:

- Να θέτει σε εφαρμογή και να διατηρεί το σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και να βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητά του

- Να αυξάνει συνεχώς την ικανοποίηση των πελατών μέσω της εκπλήρωσης των απαιτήσεών τους.

Οι πόροι αυτοί διακρίνονται σε:

1. Ανθρώπινους πόρους
2. Υποδομές

Υλοποίηση του Προϊόντος (ή της Υπηρεσίας)

Ο οργανισμός θα πρέπει να λάβει και να καθιερώσει ένα σύνολο μέτρων που θα καλύπτουν τα εξής θέματα:

- Ανασκόπηση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης
- Ανασκόπηση των απαιτήσεων που σχετίζονται με το προϊόν ή την υπηρεσία
- Αξιολόγηση προμηθευτών βάσει αντικειμενικών κριτηρίων
- Αποτελέσματα του σχεδιασμού και της ανάπτυξης
- Διασφάλιση της συμμόρφωσης του αγοραζόμενων προϊόντων ή πρώτων υλών με καθορισμένες απαιτήσεις
- Διατήρηση του προϊόντος
- Έλεγχος αλλαγών στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη
- Έλεγχος της παραγωγής και της παροχής υπηρεσιών
- Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης
- Επαλήθευση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης
- Επαλήθευση των προϊόντων που αγοράζονται
- Επικοινωνία με τους πελάτες σχετικά με πληροφορίες για το προϊόν, ανατροφοδότηση, παράπονα, κλπ
- Επικύρωση διεργασιών παραγωγής και παροχής υπηρεσιών
- Επικύρωση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης
- Προγραμματισμός του σχεδιασμού και της ανάπτυξης
- Προσδιορισμός των απαιτήσεων που σχετίζονται με το προϊόν ή την υπηρεσία
- Σχεδίαση της υλοποίησης του προϊόντος (ή της υπηρεσίας)
- Χειρισμός και τήρηση αρχείων δεδομένων του σχεδιασμού και της ανάπτυξης

Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση

Ο οργανισμός θα πρέπει να λάβει και να θέσει σε εφαρμογή όλες τις διεργασίες παρακολούθησης, μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης που χρειάζονται για να:

- Αποδεικνύεται η συμμόρφωση του προϊόντος (ή της υπηρεσίας αντίστοιχα)
- Εξασφαλίζεται η συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- Βελτιώνεται συνεχώς η αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

Τα παραπάνω μέτρα θα πρέπει να περιλαμβάνουν σαφή προσδιορισμό:

- Των εφαρμόσιμων μεθόδων παρακολούθησης, μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης
- Των τεχνικών στατιστικής που θα χρησιμοποιούνται
- Του πεδίου εφαρμογής και της έκτασης της χρήσης των παραπάνω μεθόδων

Παρακολούθηση και Μέτρηση

Οι διεργασίες παρακολούθησης και μέτρησης θα πρέπει να καλύπτουν τα εξής στοιχεία:

- Βαθμός Ικανοποίησης Πελατών
- Εσωτερικές επιθεωρήσεις
- Παρακολούθηση και Μέτρηση των διεργασιών
- Παρακολούθηση και Μέτρηση του προϊόντος

Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις διενεργούνται σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα για να διαπιστώνεται κατά πόσο:

- Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας συμμορφώνεται με τις τεθείσες απαιτήσεις για το προϊόν, τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000 και τις απαιτήσεις που έχουν τεθεί από τον οργανισμό για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.
- Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας τίθεται σε εφαρμογή αποτελεσματικά και διατηρείται.

Έλεγχος του μη συμμορφούμενου προϊόντος

Σημαντικό αντικείμενο παρακολούθησης είναι ο έλεγχος του μη συμμορφούμενου προϊόντος. Ο οργανισμός θα πρέπει να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε να εντοπίζεται και να ελέγχεται προϊόν το οποίο δεν συμμορφώνεται με

τις απαιτήσεις που έχουν τεθεί για το προϊόν, έτσι ώστε να προλαμβάνεται η χρήση ή η παράδοση του προϊόντος αυτού (ή της υπηρεσίας αντίστοιχα).

Ανάλυση Δεδομένων

Ο οργανισμός θα πρέπει να καθορίζει, να συλλέγει και να αναλύει τα κατάλληλα δεδομένα για να αποδεικνύει την καταλληλότητα και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και για να εντοπίζει σε ποια σημεία μπορεί να γίνεται διαρκής βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Τα δεδομένα που θα συλλέγονται και θα αναλύονται μπορούν να δημιουργούνται ως αποτέλεσμα των διεργασιών παρακολούθησης και μέτρησης, ή να είναι δεδομένα προερχόμενα από άλλες πηγές. Η ανάλυση των δεδομένων θα πρέπει να παρέχει ουσιαστικές πληροφορίες σχετικά με:

- Τα χαρακτηριστικά και τις τάσεις των διεργασιών και των προϊόντων και τυχόν ευκαιρίες για προληπτικές ενέργειες
- Την ικανοποίηση των πελατών
- Την συμμόρφωση με τις απαιτήσεις που σχετίζονται με το προϊόν
- Τους προμηθευτές

Βελτίωση

Ο οργανισμός πρέπει να βελτιώνει διαρκώς την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Για την επίτευξη της βελτίωσης αυτής, ο οργανισμός μπορεί να χρησιμοποιεί τα εξής μέσα:

- Τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων
- Την ανάλυση των δεδομένων
- Την ανασκόπηση από την Διοίκηση
- Την Πολιτική Ποιότητας
- Τις διορθωτικές ενέργειες
- Τις προληπτικές ενέργειες
- Τους αντικειμενικούς στόχους για την Ποιότητα

Οι διορθωτικές ενέργειες είναι ενέργειες που αναλαμβάνει ο οργανισμός για να εξαλείψει τις αιτίες των μη συμμορφώσεων έτσι ώστε να προλαμβάνεται η επανεμφάνισή τους. Οι διορθωτικές ενέργειες μπορούν να έχουν έκταση που ποικίλει κατά περίπτωση. Συνίσταται η έκταση των διορθωτικών ενεργειών να είναι ανάλογη με τις επιπτώσεις των μη συμμορφώσεων που παρατηρήθηκαν. Για να είναι δυνατή

η ανάληψη διορθωτικών ενεργειών απαιτείται μια τεκμηριωμένη διαδικασία η οποία θα καλύπτει τις σχετικές απαιτήσεις για την ανασκόπηση των μη συμμορφώσεων, τον εντοπισμό των αιτιών των μη συμμορφώσεων, την αξιολόγηση της αναγκαιότητας συγκεκριμένων διορθωτικών ενεργειών, τον προσδιορισμό της φύσης των διορθωτικών ενεργειών, την τήρηση αρχείων των αποτελεσμάτων των διορθωτικών ενεργειών και την ανασκόπηση των διορθωτικών ενεργειών που έχουν αναληφθεί από τον οργανισμό.

Οι προληπτικές ενέργειες είναι ενέργειες που αναλαμβάνει ο οργανισμός για την εξάλειψη των αιτιών πιθανών μη συμμορφώσεων, έτσι ώστε να προλαμβάνεται η εμφάνισή τους στο μέλλον. Η έκταση των προληπτικών ενεργειών θα πρέπει να είναι ανάλογη με τις επιπτώσεις των προβλημάτων που θα δημιουργούσε η εμφάνιση των πιθανών μη συμμορφώσεων. Για να είναι δυνατή η ανάληψη προληπτικών ενεργειών απαιτείται μια τεκμηριωμένη διαδικασία η οποία θα καλύπτει τις σχετικές απαιτήσεις για τον προσδιορισμό των πιθανών μη συμμορφώσεων που ενδέχεται να εμφανισθούν, καθώς και άλλα θέματα όπως η αξιολόγηση της αναγκαιότητας των προληπτικών ενεργειών, ο προσδιορισμός των απαιτούμενων προληπτικών ενεργειών, η τήρηση αρχείων των αποτελεσμάτων των προληπτικών ενεργειών και η ανασκόπηση των προληπτικών ενεργειών που έχουν αναληφθεί από τον οργανισμό.

ISO 22000:2005

Εισαγωγή

Τον Σεπτέμβριο του 2005 δημοσιεύτηκε από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τυποποίησης (ISO) το πρώτο διεθνές Πρότυπο για τα Συστήματα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων, το ISO 22000:2005 «*Food safety management systems - Requirements for any organization in the food chain*».

Καθώς ο κίνδυνος μπορεί να εισαχθεί σε οποιοδήποτε στάδιο της αλυσίδας τροφίμων, για να φτάσουμε στο επιθυμητό αποτέλεσμα, δηλαδή ασφαλή τρόφιμα μέχρι τον τελικό καταναλωτή, είναι απαραίτητος ο αποτελεσματικός έλεγχος και η εξάλειψη ή ελαχιστοποίηση των κινδύνων σε ένα αποδεκτό επίπεδο, σε κάθε κρίκο της αλυσίδας τροφίμων.

Έτσι, η ασφάλεια τροφίμων διασφαλίζεται με τις συνδυασμένες προσπάθειες όλων των επιχειρήσεων που συμμετέχουν στην εφοδιαστική αλυσίδα των τροφίμων.

Έχοντας λοιπόν ως στόχο την αποφυγή «αδύναμων κρίκων», το νέο πρότυπο ISO 22000:2005 έχει εφαρμογή σε όλων των ειδών τις επιχειρήσεις που σχετίζονται με άμεσο ή έμμεσο τρόπο με την αλυσίδα τροφίμων:

Από την παραγωγή ζωοτροφών, την πρωτογενή παραγωγή και την παραγωγή τροφίμων, τη μεταποίηση, την αποθήκευση και μεταφορά, τη διανομή μέχρι τη λιανική πώληση, μέχρι τη μαζική εστίαση και τη διάθεση τροφίμων στον καταναλωτή, καθώς επίσης και σε επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες ή προμηθεύουν με εξοπλισμό, υλικά συσκευασίας, υλικά καθαρισμού και απολύμανσης, πρόσθετα, και άλλα τις προαναφερθείσες επιχειρήσεις τροφίμων.

Μέχρι τώρα, καθώς δεν υπήρχε ένα διεθνές Πρότυπο για τη διαχείριση της ασφάλειας των τροφίμων, πολλές χώρες είχαν αναπτύξει εθνικά πρότυπα, όπως για παράδειγμα η Ελλάδα το ΕΛΟΤ 1416 και η Δανία το DS 3027.

Πρότυπα και πρωτόκολλα επιθεώρησης προμηθευτών τους είχαν επίσης αναπτύξει και μεμονωμένες επιχειρήσεις και ιδιωτικοί σύνδεσμοι, π.χ. BRC (British Retail Consortium) – Πρότυπο του Βρετανικού Οργανισμού Λιανεμπορίου, IFS (International Food Standard) – Πρότυπο της Γερμανικής Ένωσης Χονδρεμπόρων Τροφίμων και άλλα.

Η ύπαρξη πληθώρας ανταγωνιστικών Προτύπων (μέχρι και σήμερα υπάρχουν περισσότερα από 20 τέτοια σχήματα), δημιούργουσε σύγχυση και κόστος στις εταιρείες, κυρίως αυτές που αναπτύσσουν εξαγωγική δραστηριότητα, καθώς πολλές φορές προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των πελατών και των διαφόρων αγορών που απευθύνονταν, αναγκάζονταν σε πολλαπλές πιστοποιήσεις.

Το πρόβλημα αυτό αναμένεται να λυθεί με την εφαρμογή του ISO 22000:2005.

Το νέο πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 22000 «Συστήματα διαχείρισης της ασφάλειας τροφίμων-Απαιτήσεις για τους οργανισμούς της αλυσίδας τροφίμων» αποσκοπεί στην εναρμόνιση, σε παγκόσμια κλίμακα, του τρόπου εφαρμογής των διεθνώς αποδεκτών αρχών HACCP (Ανάλυση Κινδύνων και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου) από τις επιχειρήσεις της αλυσίδας τροφίμων ώστε να διατίθενται ασφαλή τρόφιμα στον καταναλωτή.

Η παγκοσμιοποίηση του εμπορίου τροφίμων οδήγησε σε αύξηση της πολυπλοκότητας της εφοδιαστικής αλυσίδας τροφίμων και σε σοβαρές επιπτώσεις κατά την εμφάνιση των κινδύνων για την ασφάλεια τροφίμων. Η ευρεία

περιβαλλοντική ρύπανση και οι αστοχίες στον περιορισμό της επιμόλυνσης των τροφίμων από περιβαλλοντικούς ρυπαντές ή από συνήθειες πρακτικές παραγωγής και επεξεργασίας, ενίσχυσαν την ανησυχία των πολιτών για τη διακινδύνευση από την κατανάλωση των τροφίμων.

Η εμπειρία από τις διατροφικές κρίσεις είναι ότι οι κίνδυνοι εντοπίζονται σε επόμενα στάδια, μακριά από το σημείο εισαγωγής τους όπου ο περιορισμός τους είναι αδύνατος. Οι εμπορικές συνέπειες για τη βιομηχανία τροφίμων φαίνονται δυσβάσταχτες. Η ανάγκη για επικοινωνία και πληροφόρηση για την προέλευση των τροφίμων και των συστατικών τους και τις συνθήκες που μπορεί να επηρεάσουν την ασφάλεια τροφίμων για τον έγκαιρο εντοπισμό των κινδύνων και τον έλεγχο τους γίνεται πιο επιτακτική.

Παράλληλα η βελτίωση των αναλυτικών τεχνικών βοήθησε στον εντοπισμό των ανεπιθύμητων ουσιών ακόμη και σε απειροελάχιστες περιεκτικότητες, στην έγκαιρη ενημέρωση αρχών, κοινού και επιχειρήσεων τροφίμων. Η μείωση του χρόνου και του κόστους των αναλύσεων θα βοηθήσει στον εντοπισμό των κινδύνων πλησιέστερα του σημείου εισαγωγής και υπό προϋποθέσεις, στην πιο αποτελεσματική διαχείρισή τους.

Νέοι κανονισμοί υγιεινής 852, 853, 854, 882/2004 στο ήδη ισχύον θεσμικό Ευρωπαϊκό πλαίσιο για την ασφάλεια τροφίμων του Κανονισμού 178/2002.

Οι επιχειρήσεις της αλυσίδας τροφίμων που παράγουν ή διακινούν ζωοτροφές, πρώτες ύλες τροφίμων ή τρόφιμα οφείλουν να διασφαλίζουν το ενδεδειγμένο επίπεδο ελέγχου των κινδύνων για την ασφάλεια τροφίμων και να παρέχουν προϊόντα με το αποδεκτό επίπεδο κινδύνου.

Η διασφάλιση της παροχής ασφαλών τροφίμων στον καταναλωτή προϋποθέτει την επικοινωνία ανάμεσα στις επιχειρήσεις της αλυσίδας τροφίμων για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των κινδύνων ώστε να προσδιορίζονται τα μέτρα ελέγχου των κινδύνων ανά επιχείρηση. Προϋπόθεση, η ύπαρξη αποτελεσματικών συστημάτων ιχνηλασιμότητας σε όλη την έκταση της αλυσίδας τροφίμων. Η απαιτούμενη επικοινωνία ανάμεσα στις επιχειρήσεις της αλυσίδας τροφίμων πρέπει να στηρίζεται στην ύπαρξη και ανταλλαγή αξιόπιστων δεδομένων για την προέλευση και τον προορισμό των τροφίμων, την πιθανότητα ύπαρξης επιμόλυνσης από περιβαλλοντικούς ρυπαντές ή από υπολείμματα ή μετανάστευση χημικών ουσιών που χρησιμοποιούνται στα διάφορα στάδια παραγωγής, τα λαμβανόμενα

προληπτικά μέτρα ελέγχου, την πιθανότητα πιθανών αστοχιών και το μέγεθος των επιπτώσεων στον καταναλωτή.

Η συστημική προσέγγιση (οι δραστηριότητες διαχείρισης αντιμετωπίζονται ως ένα σύστημα δραστηριοτήτων) για τη διαχείριση της ασφάλειας τροφίμων επιβάλλεται σήμερα και συμβάλλει στη δημιουργία επαρκούς εμπιστοσύνης για την επίτευξη του στόχου που είναι η ασφάλεια τροφίμων και η μη πρόκληση βλάβης στην υγεία του καταναλωτή.

Το κόστος – όφελος των μέτρων και των δραστηριοτήτων συνολικώς του Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας Τροφίμων (ΣΔΑΤ), θα κρίνει την επιτυχία τους. Η μηχανιστική εφαρμογή, αδιακρίτως, μέτρων που περιγράφονται σε κλαδικούς οδηγούς υγιεινής και σχέδια HACCP χωρίς σύνδεση και εστίαση σε κινδύνους για την ασφάλεια τροφίμων ανά επιχείρηση είναι ατελέσφορη. Η εφαρμογή μέτρων ελέγχων πρέπει να προκύπτει από την ανάλυση κινδύνων, να είναι επικεντρωμένη στους εντοπισμένους πραγματικούς κινδύνους με την επικύρωση της αποτελεσματικότητας των προληπτικών μέτρων ελέγχου και την κατάλληλη παρακολούθηση της σωστής εφαρμογής τους.

Το νέο διεθνές πρότυπο ISO 22000 βασίστηκε σε υφιστάμενα εθνικά πρότυπα όπως το ισχύον Ελληνικό πρότυπο ΕΛΟΤ 1416:2000 «Σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων – Ανάλυση κινδύνων και κρίσιμα σημεία ελέγχου (HACCP)» και στις εμπειρίες εφαρμογής τους.

Οι κυριότερες αλλαγές του ΕΛΟΤ EN ISO 22000 σε σχέση με το ΕΛΟΤ 1416, είναι:

- επέκταση του πεδίου εφαρμογής του προτύπου για να περιληφθούν όλες οι επιχειρήσεις της αλυσίδας τροφίμων από την παραγωγή ζωοτροφών και την πρωτογενή παραγωγή αλλά και οι επιχειρήσεις έμμεσα εμπλεκόμενες στην αλυσίδα τροφίμων, όπως προμηθευτές εξοπλισμών, συσκευασιών, παρασιτοκτόνων, κτηνιατρικών φαρμάκων, καθαριστικών/απολυμαντικών, που μπορεί να εισάγουν κινδύνους στην αλυσίδα τροφίμων με τα προμηθευόμενα υλικά ή υπηρεσίες.
- «οι κίνδυνοι που απαιτούν έλεγχο» περιλαμβάνουν τους κινδύνους που διαχειρίζονται με CCP (κρίσιμα σημεία ελέγχου, ουσιαστικά με συνεχή ή παρακολούθηση με επαρκή συχνότητα για την έγκαιρη λήψη

- διορθωτικών ενεργειών) αλλά και μέσω προαπαιτούμενων προγραμμάτων (παρακολούθηση με πιο αραιή συχνότητα).
- προβλέπονται διαδικασίες για ανταπόκριση σε έκτακτα περιστατικά για την αντιμετώπιση κινδύνων που δεν περιλαμβάνονται συνήθως στην ανάλυση κινδύνων, όπως κίνδυνοι από φυσικές καταστροφές, περιβαλλοντική επιμόλυνση, διακοπή ρεύματος, βιοτρομοκρατία ή πρωτοσέλιδα εφημερίδων με αναντιστοιχία κινδύνων και πραγματικής διακινδύνευσης για τους καταναλωτές
 - πέραν των απαιτήσεων για την εσωτερική επικοινωνία εντός της επιχείρησης, προστίθενται απαιτήσεις για την εξωτερική επικοινωνία, ανάμεσα στις επιχειρήσεις της αλυσίδας τροφίμων αλλά και με αρχές και σχετικούς με την ασφάλεια τροφίμων οργανισμούς.
 - εναρμόνιση με άλλα πρότυπα για συστήματα διαχείρισης όπως το ISO 9001:2000. Οι αλλαγές που προέκυψαν είναι στη δομή του προτύπου, προσθήκη της διεργασίας βελτίωσης (8.5.1), παράθεση συγκεκριμένων εισερχομένων και αποτελεσμάτων στην ανασκόπηση από τη διοίκηση (5.6) και απαίτηση για μετρήσιμους στόχους στην πολιτική (5.2).

Το ISO 22000 ως πρότυπο για τα συστήματα διαχείρισης της ασφάλειας τροφίμων με βάση τις αρχές HACCP για την παροχή ασφαλών τελικών προϊόντων και τροφίμων, περιλαμβάνει τις παρακάτω διεργασίες σε αντιστοιχία με το ISO 9001:2000.

- Μελέτη/σχεδιασμός, λειτουργία και παρακολούθηση της λειτουργίας των προληπτικών μέτρων ελέγχου των κινδύνων για την ασφάλεια τροφίμων (§ 7)
- Εποπτικές διεργασίες αξιολόγησης, επικαιροποίησης και βελτίωσης (§ 8)
- Διοικητικές διεργασίες και διεργασίες διάθεσης πόρων (§ 5 και 6)

Η μελέτη περιλαμβάνει την ανάλυση κινδύνων για τον καθορισμό των αναγκαίων προληπτικών μέτρων ελέγχου και το σχεδιασμό του συστήματος παρακολούθησης για λειτουργία σύμφωνα με τα προβλεπόμενα και για έγκαιρο εντοπισμό και χειρισμό των αποκλίσεων.

Η ανάλυση κινδύνων είναι η κρίσιμη διεργασία για το σωστό σχεδιασμό του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων και περιλαμβάνει:

- τον εντοπισμό των πιθανών κινδύνων και τον προσδιορισμό του αποδεκτού επιπέδου κινδύνου στο τελικό προϊόν
- την αξιολόγηση των κινδύνων για τον προσδιορισμό των κινδύνων που απαιτούν έλεγχο
- την επιλογή των κατάλληλων προληπτικών μέτρων ελέγχου και του τρόπου παρακολούθησης τους, είτε με CCP ή με προαπαιτούμενα προγράμματα

Οι επιχειρήσεις πρέπει να προσδιορίζουν το αποδεκτό επίπεδο κινδύνου στο παραδοτέο προϊόν, από:

- Όρια νομοθεσίας ή κανονιστικά έγγραφα
- Απαιτήσεις πελάτη / προβλεπόμενη χρήση
- Επιστημονική βιβλιογραφία
- Επαγγελματική εμπειρία

Τα εφαρμοζόμενα ή προτεινόμενα προληπτικά μέτρα ελέγχου πρέπει να συνδεθούν με τους συγκεκριμένους κινδύνους και το απαιτούμενο επίπεδο ελέγχου, να αξιολογηθούν για την αποτελεσματικότητά τους μεμονωμένα και σε συνδυασμό με τ' άλλα μέτρα, να εξετασθεί ο τρόπος και η εφικτότητα παρακολούθησης και κατόπιν να ενταχθούν στο σύστημα. Παράδειγμα: Οι διάφοροι κώδικες ορθής πρακτικής ή πρωτόκολλα / διαδικασίες.

Η ανάλυση κινδύνων πραγματοποιείται αρχικά και κάθε φορά που απαιτείται από ανάγκες επικαιροποίησης και βελτίωσης.

Η επικαιροποίηση ενεργοποιείται από:

- Εξωτερική ή εσωτερική επικοινωνία για αλλαγές δεδομένων
- Αποτελέσματα / παράπονα πελατών / αξιολόγηση εφαρμογής
- Αποφάσεις διοίκησης
- Περιοδικά

Οι αλλαγές δεδομένων αφορούν σε:

- Απαιτήσεις, α) Νομικές, β) Πελατών, γ) Τεχνογνωσία για κινδύνους και μέτρα ελέγχου, και δ) Έρευνες διακινδύνευσης από κατανάλωση τροφίμων
- Νέα προϊόντα / α' ύλες / συστατικά / υπηρεσίες

- Συστήματα παραγωγής
- Συστήματα καθαρισμού / απολύμανσης
- Εγκαταστάσεις
- Εξοπλισμός / βοηθητικές ύλες και μέσα παραγωγής
- Περιβάλλον
- Προσωπικό

Σε σχέση με το γνωστό κύκλο του Deming, Σχεδιάζω – Υλοποιώ – Ελέγχω – Βελτιώνω παρατηρούμε στο

- Σχεδιάζω, το ρόλο της ομάδας HACCP και το ότι περιλαμβάνει την επικύρωση των προληπτικών μέτρων ελέγχου πριν την εφαρμογή / υλοποίηση
- Υλοποιώ, περιλαμβάνει τη λειτουργία και παρακολούθηση της λειτουργίας των προληπτικών μέτρων ελέγχου
- Ελέγχω, αφορά τις εποπτικές ελεγκτικές λειτουργίες όπως αξιολόγηση λειτουργίας και αποτελεσμάτων παρακολούθησης (επαλήθευση), έλεγχο εγκυρότητας της παρακολούθησης και των μετρήσεων, εσωτερική επιθεώρηση, επικύρωση των προληπτικών μέτρων ελέγχου, ανάλυση αποτελεσμάτων / δεδομένων εφαρμογής και τέλος στο
- Βελτιώνω, τη σημαντικότητα της ενεργοποίησης της επικαιροποίησης όταν αλλάζουν τα δεδομένα εισόδου για την ανάλυση των κινδύνων ώστε τα μέτρα διαχείρισης που εφαρμόζονται να βασίζονται στα πλέον πρόσφατα και στα ισχύοντα δεδομένα (§ 8.5.2).

Ο οργανισμός μπορεί να επιλέξει τον τρόπο παρακολούθησης των προληπτικών μέτρων ελέγχου με CCPs ή με προαπαιτούμενα προγράμματα. Τα κριτήρια για την επιλογή του τρόπου παρακολούθησης μπορεί να είναι τα ακόλουθα:

- Μείωση κινδύνου με το συγκεκριμένο μέτρο, ένταση εφαρμογής και επίδραση άλλων προληπτικών μέτρων
- Σοβαρότητα συνεπειών σε περίπτωση αστοχίας
- Εφικτότητα παρακολούθησης (επαρκή συχνότητα και αξιοπιστία μεθόδου)

Σε σχέση με τον ελεγχόμενο κίνδυνο με CCP, το προϊόν θεωρείται ασφαλές και αποδεσμεύεται όταν έχουμε διαθέσιμο αρχείο παρακολούθησης που αποδεικνύει ότι δεν υπάρχει απόκλιση από τα προβλεπόμενα / κρίσιμα όρια.

Με άλλα λόγια, CCP υπό έλεγχο ή σχέδιο HACCP υπό έλεγχο σημαίνει

- Εγκατάσταση προληπτικού μέτρου ή συνδυασμού μέτρων
- Λειτουργία προληπτικού(ών) μέτρου(ων)
- Μη απόκλιση από κρίσιμα όρια
- Επαρκής συχνότητα παρακολούθησης
- Αξιοπιστία μέτρησης και μεθόδου παρακολούθησης

Για τους κινδύνους που ελέγχονται με προαπαιτούμενα προγράμματα ισχύουν αντίστοιχα οι 2 πρώτες προϋποθέσεις για την εγκατάσταση και λειτουργία του προληπτικού μέτρου ελέγχου του κινδύνου και η μη απόκλιση από τις προβλεπόμενες διαδικασίες του προγράμματος.

Τι αλλάζει με το ISO 22000;

Το νέο Πρότυπο συνδυάζει τα ακόλουθα:

- Απαιτεί τεκμηρίωση της ικανοποίησης των κανονιστικών και νομικών απαιτήσεων.

- Ενσωματώνει τις αρχές HACCP (Ανάλυση Κινδύνων και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου) και τα βήματα εφαρμογής της Επιτροπής του Codex Alimentarius.

- Προϋποθέτει αμοιβαία επικοινωνία (ανταλλαγή πληροφοριών / δεδομένων μεταξύ όλων των ενδιαφερόμενων μερών – επιχειρήσεων, προμηθευτών, πελατών, αρχών), συστηματική διαχείριση συστήματος, έλεγχο των κινδύνων μέσω προαπαιτούμενων προγραμμάτων, τα οποία και αναλύονται ακολούθως, και μέσω σχεδίου HACCP, συνεχόμενη βελτίωση και ενημέρωση του συστήματος.

- Εισάγει νέες απαιτήσεις σε σχέση με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1416, όπως:

- Εξωτερική επικοινωνία. Πέρα από την εσωτερική επικοινωνία, το ISO 22000:2005 απαιτεί την καθιέρωση και τεκμηριωμένη εφαρμογή αποτελεσματικής επικοινωνίας τόσο μεταξύ των επιχειρήσεων που προηγούνται ή έπονται στην αλυσίδα τροφίμων (παροχή πληροφόρησης για γνωστούς κινδύνους που χρειάζεται να ελέγχονται από άλλους οργανισμούς), όσο και μεταξύ προμηθευτών

και υπεργολάβων, πελατών, αρχών (πρέπει να είναι διαθέσιμες οι απαιτήσεις των αρμοδίων αρχών και πελατών).

- Ετοιμότητα και ανταπόκριση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης και ατυχημάτων, όπως είναι φυσικές καταστροφές, διακοπές ρεύματος, βιοτρομοκρατία.
- Προαπαιτούμενα Προγράμματα / Prerequisite Programmes (PRPs). Απαιτεί την καθιέρωση προαπαιτούμενων προγραμμάτων, εξασφάλιση δηλαδή των απαραίτητων συνθηκών για τη διατήρηση υγιεινού περιβάλλοντος. Αυτά τα προαπαιτούμενα είναι οι Οδηγοί Ορθής Βιομηχανικής Πρακτικής (GMP), Ορθής Πρακτικής Υγιεινής (GHP), Ορθής Αγροτικής Πρακτικής (GAP), Ορθής Πρακτικής Παραγωγής (GPP), Ορθής Πρακτικής Διανομής (GDP), κ.λ.π. Για την καθιέρωση των προαπαιτούμενων αξιοποιείται η πληροφόρηση που παρέχεται από τις νομοθετικές απαιτήσεις, τους επίσημους οδηγούς εφαρμογής (π.χ. του Ε.Φ.Ε.Τ.), και τους Κώδικες Πρακτικής του Codex Alimentarius (σχετικός κατάλογος παρατίθεται στο παράρτημα Γ του Προτύπου ISO 22000).
- Λειτουργικά Προαπαιτούμενα Προγράμματα / Operational Prerequisite Programmes, που είναι τα προαπαιτούμενα που αναγνωρίζονται από την ανάλυση κινδύνων ως απαραίτητα για τον έλεγχο της εισαγωγής ή της ανάπτυξης ή επιμόλυνσης με κινδύνους, για τα οποία απαιτείται παρακολούθηση, δεν ελέγχονται όμως μέσω του σχεδίου HACCP.

Το νέο Πρότυπο απαιτεί την αναγνώριση όλων των πιθανών κινδύνων που αναμένεται να εμφανιστούν στο τρόφιμο συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων που συνδέονται με το είδος των διεργασιών και των χρησιμοποιούμενων εγκαταστάσεων και εξοπλισμών.

Η επιχείρηση θα πρέπει να προσδιορίσει τα αποδεκτά επίπεδα κινδύνου, να αξιολογήσει τους κινδύνους ανάλογα με τη σοβαρότητα των αρνητικών επιπτώσεων για την υγεία και την πιθανότητα εμφάνισής τους και να επιλέξει και να κατηγοριοποιήσει τα μέτρα ελέγχου για το συγκεκριμένο κίνδυνο, αν δηλαδή διαχειρισθούν μέσω των λειτουργικών προαπαιτούμενων ή μέσω του σχεδίου HACCP.

Το ISO 22000 μπορεί να εφαρμοστεί ανεξάρτητα ή παράλληλα με άλλα συστήματα διαχείρισης όπως είναι το ISO 9001:2000 ή το ISO 14001:2004, με τα οποία είναι απόλυτα συμβατό και μπορεί επίσης να ενσωματωθεί σε ήδη υπάρχοντα Συστήματα Διαχείρισης.

Οικογένεια Προτύπων της σειράς ISO 22000

Το ISO 22000:2005 είναι το πρώτο από την οικογένεια προτύπων της σειράς ISO 22000 που περιλαμβάνει τα εξής:

- ISO/TS 22004: *Food Safety Management Systems – Guidance on the application of ISO 22000:2005*, Οδηγό εφαρμογής του προτύπου ISO 22000 με έμφαση στις μικρομεσαίες και μικρές επιχειρήσεις.

- ISO/TS 22003: *Food Safety Management Systems – Requirements for the bodies providing audit and certification of food safety management systems*, καθορίζει τις απαιτήσεις για τους φορείς πιστοποίησης.

- ISO 22005: *Traceability in the feed and food chain - General principles and guidance for system design and development*, για την ιχνηλασιμότητα.

Σε συνεργασία με το Διεθνές Κέντρο Εμπορίου – International Trade Centre (ITC) και τον Παγκόσμιο Οργανισμό Εμπορίου – World Trade Organization (WTO), ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) προετοιμάζει επίσης, μία εύκολη στη χρήση λίστα με κατευθύνσεις για μικρές επιχειρήσεις και αναπτυσσόμενες χώρες με τον τίτλο: *ISO 22000: Are you ready?*

Πλεονεκτήματα και Οφέλη εφαρμογής του ISO 22000:2005

Για μη επιχείρηση που εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων που εναρμονίζεται με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 22000:2005, τα αναμενόμενα οφέλη από την εφαρμογή του προτύπου είναι:

- Το πρότυπο αποτελεί κοινή βάση αναφοράς σε επιθεωρήσεις που σήμερα διενεργούνται βάσει διαφορετικών εθνικών προτύπων ή άλλων σχημάτων πιστοποίησης που επιβάλλονται μεταξύ των κρίκων της αλυσίδας τροφίμων.
- Βέλτιστη κατανομή πόρων / εντός της επιχείρησης και της αλυσίδας τροφίμων

- Δημιουργία εμπιστοσύνης, στους καταναλωτές και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη σχετικά με την ικανότητα εντοπισμού και αποτελεσματικό έλεγχο των κινδύνων από την επιχείρηση, με προαπαιτούμενο την αξιοπιστία του συστήματος διαχείρισης που βασίζεται στην εξασφάλιση των προϋποθέσεων για την επίτευξη σταθερών αποτελεσμάτων δηλαδή των διοικητικών διεργασιών και διάθεσης πόρων και των εποπτικών λειτουργιών (§ 5,6 και 8)
- Δυναμική επικοινωνίας / προμηθευτές, πελάτες, αρχές, άλλα ενδιαφερόμενα μέρη
- Είναι αποδεκτό παγκοσμίως καθώς εναρμονίζει διεθνώς τις απαιτήσεις για συστήματα διαχείρισης ασφάλειας των τροφίμων.
- Είναι συμβατό με άλλα Πρότυπα Διαχείρισης, όπως το EN ISO 9001:2000 και το EN ISO 14001:2004.
- Έμφαση στα προαπαιτούμενα / στις συνθήκες και μέτρα υγιεινής, στο σχεδιασμό προληπτικών μέτρων με συνέπεια τη μείωση των τελικών ελέγχων και των αστοχιών
- Καλύτερη τεκμηρίωση
- Μπορεί να πιστοποιηθεί.
- Παρέχει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να τεκμηριώνει τη συμμόρφωση με τις αμοιβαίως συμφωνημένες απαιτήσεις πελατών που αφορούν την ασφάλεια τροφίμων ώστε να ενισχύει την ικανοποίηση του πελάτη.

Οι προϋποθέσεις επιτυχίας είναι:

- Αποδοχή απ' όλους τους συντελεστές της αλυσίδας τροφίμων παγκοσμίως
- Ύπαρξη αξιόπιστων δεδομένων (π.χ. πιστοποιητικών) στην επικοινωνία ανάμεσα στις επιχειρήσεις της αλυσίδας τροφίμων για την προέλευση και προορισμό των τροφίμων, τις συνθήκες παραγωγής και επεξεργασίας που μπορεί να επηρεάσουν την ασφάλεια
- Επικοινωνία με αρχές, ευρύ κοινό στη βάση αντικειμενικών δεδομένων

ISO 22000 και λοιπά παρεμφερή σχήματα πιστοποίησης

Ο πληθωρισμός των πιστοποιητικών, ο μη περιορισμός των αστοχιών και η συνακόλουθη κρίση εμπιστοσύνης επιχειρήσεων και καταναλωτών υπονομεύει την ίδια τη λειτουργία της πιστοποίησης. Η καθυστέρηση στην καθολική αποδοχή και την έκδοση του ISO 22000 διευκόλυνε τις πολλαπλές, ανά ήπειρο ή και χώρα, αναγνώσεις της διαχείρισης της ασφάλειας τροφίμων και τις επί μέρους «ρυθμιστικές πρωτοβουλίες».

Τα φαινόμενα επιβολής νέων σχημάτων πιστοποίησης (BRC, IFS) από ισχυρό μέρος της αλυσίδας τροφίμων (supermarkets) οξύνουν το πρόβλημα. Ο «εκβιασμός του ισχυρότερου» έχει δημιουργήσει τετελεσμένα και δημιουργούν ανησυχίες για τον εξορθολογισμό της αγοράς.

Αν επιδιωχθεί η εξυπηρέτηση άλλων σκοπιμοτήτων και συμφερόντων πλην της εξυπηρέτησης των αναγκών των κύριων χρηστών του προτύπου που είναι οι επιχειρήσεις τροφίμων και συνεχιστεί η Βαβέλ της πολυγλωσσίας απλώς θα προστεθεί κόστος και απώλεια εμπιστοσύνης με σοβαρές συνέπειες στη λειτουργία των επιχειρήσεων, ειδικότερα στην Ελλάδα και Ευρώπη όπου απαιτείται υψηλό επίπεδο προστασίας της υγείας και ασφάλειας του πολίτη / καταναλωτή και υπάρχουν τα γνωστά προβλήματα με την ανταγωνιστικότητα των οικονομιών τους.

Παράλληλη εφαρμογή ISO 9001:2000 & ISO 22000:2005

Η ικανοποίηση των πελατών είναι σήμερα το ίσως πλέον σημαντικό κριτήριο για την διαρκή ανάπτυξη μίας εταιρείας. Σε περίπτωση που μια εταιρεία εφαρμόζει διεθνείς προδιαγραφές, όπως για παράδειγμα *ISO 9001 – Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας* αλλά και *ISO 22000 – Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων (HACCP)* και έχει πιστοποιηθεί για την εφαρμογή αυτών των συστημάτων, μοιάζει να αποκτά άμεσα συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών της.

Εδώ θα πρέπει να επισημανθεί ξανά ότι:

- το πρότυπο **ISO 9001:2000** είναι ένα διεθνές πρότυπο οργάνωσης, το οποίο βοηθάει επιχειρήσεις και ελεύθερους επιχειρηματίες να διασφαλίσουν την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών και επομένως και την ικανοποίηση των πελατών τους. Επιχειρήσεις που εφαρμόζουν τις προδιαγραφές του προτύπου επιθεωρούνται από ειδικούς φορείς και αποκτούν το ανάλογο διεθνές πιστοποιητικό.

- Επιχειρήσεις που διαχειρίζονται τρόφιμα και ποτά έχουν εκ του νόμου την υποχρέωση να τηρούν αυστηρές προδιαγραφές ασφάλειας. Σε περίπτωση που οι επιχειρήσεις αυτές τεκμηριώνουν την τήρηση αυτών των προδιαγραφών με την εφαρμογή συστήματος **ISO 22000:2005** (HACCP), δύνανται να επιθεωρούνται από ειδικούς φορείς και να αποκτούν το ανάλογο διεθνές πιστοποιητικό.

Επίσης με την πιστοποίηση έναντι των προτύπων οι επιχειρήσεις κατορθώνουν να:

- τεκμηριώσουν το ποιοτικό προφίλ τους.
- αποκτήσουν ένα επιπλέον εργαλείο προβολής (marketing).
- βελτιώσουν την εσωτερική τους οργάνωση.
- Συμμετάσχουν σε διαγωνισμούς του δημοσίου, αλλά και μεγάλων ιδιωτικών εταιρειών.

Από τα προαναφερθέντα, εύκολα προκύπτει το συμπέρασμα ότι μια **επισιτιστική επιχείρηση** που θέλει να επιδεικνύει στους πελάτες της αλλά και σε λοιπούς τρίτους (ενδιαφερόμενα μέρη), που ενδεικτικά και όχι περιοριστικά μπορεί να είναι μέτοχοι, κοινωνία και αρμόδιοι κρατικοί φορείς, ότι διασφαλίζει την ασφάλεια προς χρήση και ποιότητα των παρεχόμενων από αυτήν προϊόντων και υπηρεσιών, θα πρέπει να **πιστοποιεί** το εφαρμοζόμενο από αυτήν **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας** έναντι και των δύο αυτών προτύπων, **ISO 22000:2005** και **ISO 9001:2000**.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Κατά την εκπόνηση της πτυχιακής αυτής εργασίας καταβλήθηκε προσπάθεια να γίνει αντιληπτό ότι η έννοια της ποιότητας έχει διαφορετικό περιεχόμενο για τον καταναλωτή και τον παραγωγό. Για τον καταναλωτή, ο όρος ποιότητα σημαίνει ότι το προϊόν / υπηρεσία ικανοποιεί τις ανάγκες και προσδοκίες του από άποψη λειτουργική (αξιοπιστία, απόδοση, ασφάλεια κλπ.), οικονομική (κόστος αγοράς, κόστος λειτουργίας / συντήρησης κλπ.) και αισθητική (εμφάνιση / συσκευασία, εξυπηρέτηση, έγκαιρη παράδοση κλπ.). Για τον παραγωγό, ο όρος ποιότητα σημαίνει εκείνο το επίπεδο τεχνικών προδιαγραφών (λειτουργικά χαρακτηριστικά), οι οποίες, με βάση τις δυνατότητες της αγοράς (ζήτηση), τις δυνατότητες του συστήματος παραγωγής (προσφορά) και το επιθυμητό επίπεδο ποιότητας, επιτρέπουν την παραγωγή του προϊόντος με το ελάχιστο κόστος παραγωγής – διανομής και εξασφαλίζουν το μέγιστο δυνατό έσοδο / κέρδος.

Συμπερασματικά, η έννοια της ποιότητας έχει διαφορετικό περιεχόμενο, ανάλογα από την σκοπιά που εξετάζεται. Από την άποψη του καταναλωτή, ως ποιότητα ορίζεται ο βαθμός κατά τον οποίο ένα προϊόν / υπηρεσία ικανοποιεί αποτελεσματικά τις ανάγκες και προσδοκίες του με την μικρότερη τιμή αγοράς (ποιότητα σχεδίασης). Από την άποψη του παραγωγού, ως ποιότητα εννοείται η δυνατότητα της διαδικασίας παραγωγής να ανταποκριθεί / συμμορφωθεί με τις προδιαγραφές του προϊόντος / υπηρεσίας, με δεδομένη την αναμενόμενη ζήτηση και το κόστος παραγωγής (ποιότητα παραγωγής).

Πολλές μεγάλες επιχειρήσεις έχουν αναγνωρίσει την ανάγκη να αναπτύξουν μια σαφή στρατηγική γύρω από την αρχή της ποιότητας. Αυτό το επιτυγχάνουν με την αποδοχή της θεωρίας της ολικής ποιότητας. Η υιοθέτηση, όμως, της θεωρίας αυτής δεσμεύει την εταιρία να αποδεχθεί ορισμένα από τα χαρακτηριστικά του Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας, όπως:

1. Η ποιότητα δεν είναι ούτε τεχνική λειτουργία ούτε αφορά ένα τμήμα της επιχείρησης. Είναι μια συστηματική διαδικασία που επεκτείνεται σε ολόκληρη την επιχείρηση.
2. Η ποιότητα είναι φροντίδα όλων, για αυτό θα πρέπει να υπάρχει η κατάλληλη οργανωτική δομή στην επιχείρηση για την εφαρμογή της θεωρίας του Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας.

3. Πρέπει να δίνεται έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας σε ολόκληρη την επιχειρησιακή δραστηριότητα, και όχι μόνο στο στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας. Είναι απαραίτητος ο προσανατολισμός προς την κατεύθυνση αυτής της λειτουργίας Μάρκετινγκ, της Έρευνας και Ανάπτυξης Προϊόντων, της λειτουργίας Προμηθειών, καθώς και όλων των υπηρεσιών που απαιτούνται για την υποστήριξη ενός προϊόντος ποιότητας.
4. Η επίτευξη της ποιότητας πρέπει να προωθείται με κριτήρια εξωτερικά, αυτά του καταναλωτή, και όχι εσωτερικά, της επιχείρησης. Πρέπει να βασίζεται στις επιθυμίες και ανάγκες του αγοραστή.
5. Τα μέτρα για την επίτευξη της ποιότητας πρέπει να στηρίζονται στην κατάλληλη νέα τεχνολογία, αρχίζοντας από το σχεδιασμό μέχρι την μέτρηση και τον έλεγχο της ποιότητας με την βοήθεια ηλεκτρονικού υπολογιστή.
6. Η επίτευξη εκτεταμένης βελτίωσης της ποιότητας πρέπει να βασίζεται στη συμμετοχή και την συμβολή όλων των εργαζομένων, και όχι σε μια ομάδα ειδικών.

Από την άλλη το HACCP είναι ένα σύστημα έγκαιρης πρόληψης, καθώς επίσης αποτελεσματικής αντιμετώπισης, στο οποίο καθορίζονται τα αναγκαία διορθωτικά και προληπτικά μέτρα που πρέπει να εφαρμόζονται από τους άμεσα εμπλεκόμενους, σε περίπτωση διαπίστωσης κάποιου κινδύνου ή γενικότερα της απώλειας ελέγχου ενός κρίσιμου σημείου – το οποίο έχει ορισθεί ως κρίσιμο για την ασφάλεια του προϊόντος, διασφαλίζοντας ως εκ τούτου άμεσα και αποτελεσματικά την προστασία της υγείας του καταναλωτή και την αξιοπιστία και το κύρος της επιχείρησης.

Το HACCP συντίθεται από τα ακρωνύμια του Hazard Analysis Critical Control Point το οποίο στα Ελληνικά αποδίδεται ως ΑΝΑΛΥΣΗ των ΚΙΝΔΥΝΩΝ & ΕΛΕΓΧΟΣ των ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ. Το HACCP είναι Σύστημα του οποίου η ανάπτυξη και η εφαρμογή είναι απαραίτητη για κάθε είδους επιχείρηση η οποία εμπλέκεται σε οποιαδήποτε φάση της αλυσίδας, από την παραγωγή έως και τη διάθεση τροφίμων (όπως π.χ. είναι τα εστιατόρια, κέντρα αναψυχής και διασκέδασης κ.λπ.). Το Σύστημα αυτό αναπτύσσεται με στόχο να διασφαλίσει αποτελεσματικά την προστασία της υγείας των καταναλωτών, π.χ. των πελατών κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης που προσφέρει υπηρεσίες μαζικής εστίασης, αναψυχής, κ.λπ. Στο χώρο τόσο των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων όσο και της μαζικής εστίασης, το HACCP εφαρμόζεται διαμέσου της ανάπτυξης και εφαρμογής απλών και αξιόπιστων κανόνων Ορθής Υγιεινής Πρακτικής (GHP).

Η εφαρμογή του HACCP από όλους όσους εμπλέκονται στην αλυσίδα της διατροφικής αλυσίδας απαιτείται από την Ε.Ε. με την Οδηγία 93/43/ΕΟΚ από τις 14/12/1995 στα πλαίσια της ελεύθερης διακίνησης εντός των συνόρων αυτής και αφορά τόσο όλα τα προϊόντα που παράγονται από τα κράτη-μέλη αυτής, όσο και τα εισαγόμενα από αγορές τρίτων χωρών. Στην Ελλάδα η προαναφερθείσα Οδηγία εφαρμόζεται μέσω της ΥΑ 487 4/10/2000, και ως φορέας ελέγχου αυτής έχει ορισθεί από το Υπουργείο Ανάπτυξης ο ΕΦΕΤ (Ενιαίος Φορέας Ελέγχου των Τροφίμων).

Επειδή η ασφάλεια των προϊόντων που καταναλώνει κάθε άτομο δεν πρέπει να είναι ένα τυχαίο γεγονός εξαρτώμενο από διάφορους ανεξέλεγκτους παράγοντες, το HACCP προσφέρει την πιο αξιόπιστη λύση την οποία διαθέτει η σύγχρονη κοινωνία. Αποτελεί ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων στηριζόμενο σε επιστημονική μεθοδολογία, διεθνούς αναγνώρισης και αποδοχής. Είναι ένα σύστημα το οποίο ζητείται ιδιαίτερα από τους Tour Operators, καθώς και άλλους εμπλεκόμενους στον τουριστικό τομέα. Στην πράξη, η εφαρμογή του HACCP δεν δημιουργεί αλλά λύνει προβλήματα για τις ξενοδοχειακές και όχι μόνο επιχειρήσεις και αποτελεί ένα εργαλείο έγκαιρου προγραμματισμού, οργάνωσης και τεκμηρίωσης της ασφάλειας, της ποιότητας και της προστασίας της υγείας των πελατών, καθώς και της αξιοπιστίας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Εφαρμογές του HACCP (ISO 22000) και ISO 9001 στην ελληνική αγορά: Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα – Συμπεράσματα – Προτάσεις

Μετά τον δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο, δυο βασικοί παράγοντες επηρέασαν την εξέλιξη της ποιότητας. Ο ένας ήταν η Ιαπωνική «επανάσταση», όσον αφορά την ποιότητα, και ο άλλος η νέα άποψη του καταναλωτή για την ποιότητα. Αυτοί οι δύο παράγοντες επέδρασαν, κυρίως, στην μεταβολή της επιχειρηματικής συμπεριφοράς όσον αφορά την ποιότητα. Η αλλαγή αυτή επήλθε μέσα από την μεταβολή του επιχειρηματικού περιβάλλοντος, όπως ο αυξανόμενος ανταγωνισμός, η μεταβολή στην συμπεριφορά του καταναλωτή, η πολυπλοκότητα των προϊόντων / υπηρεσιών και το υψηλότερο επίπεδο προσδοκιών του καταναλωτή.

Η βελτίωση της ποιότητας ενισχύει την ανταγωνιστική θέση της επιχείρησης, με την αύξηση του μεριδίου της στην αγορά και συνεπώς την αύξηση των εσόδων ενώ παράλληλα μειώνει το κόστος παραγωγής και συνεπώς, αυξάνει την παραγωγικότητα με επακόλουθο την αύξηση, πάλι, της αποτελεσματικότητας της επιχείρησης.

Το επιχειρησιακό περιβάλλον απαιτεί σήμερα από τα διοικητικά στελέχη να αναπτύσσουν συνεχώς τις κατάλληλες στρατηγικές, προκειμένου να διατηρήσουν το μερίδιο της αγοράς που κατέχει η επιχείρησή τους. Η τιμή έπαψε να είναι ο βασικός καθοριστικός παράγοντας επιλογής για τους καταναλωτές. Η ποιότητα έχει αντικαταστήσει την τιμή. Έρευνες δείχνουν ότι οκτώ στους δέκα αγοραστές, στην διεθνή βιομηχανική και καταναλωτική αγορά, θεωρούν την ποιότητα ίσης ή μεγαλύτερης σημασίας από την τιμή κατά το στάδιο της απόφασης της αγοράς.

Γίνεται λοιπόν αντιληπτό ότι η ποιότητα και τα συστήματα διασφάλισης αυτής (η ανάλυση των οποίων στις επισιτιστικές επιχειρήσεις επιχειρήθηκε να πραγματοποιηθεί μέσα από την παρούσα πτυχιακή εργασία) είναι άκρως αναγκαία για την επιχείρηση και θα πρέπει να αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της επιχειρησιακής στρατηγικής της.

Η ελληνική πραγματικότητα

Η νομοθεσία πολλών κρατών επιβάλλει την εφαρμογή και λειτουργία συστημάτων HACCP στις βιομηχανίες τροφίμων ενώ και η Ευρωπαϊκή Κοινότητα έχει εκδώσει από το 1993 αντίστοιχη οδηγία (EC 43/93). Το Ελληνικό Κράτος, πρόσφατα, (Π.Δ. 487/2000, ΦΕΚ 1219/Β'τεύχος/4-10-00) εναρμόνισε το Ελληνικό Δίκαιο με την παραπάνω οδηγία, καθιστώντας το σύστημα HACCP υποχρεωτικό για όλες τις μονάδες μεταποίησης, παρασκευής, συσκευασίας και διανομής τροφίμων.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί το HACCP είναι μια μεθοδολογία για τον προσδιορισμό των κινδύνων κάθε είδους (χημικών, φυσικών και μικροβιολογικών) οι οποίοι μπορούν να εμφανισθούν σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας ενός τροφίμου. Πρόκειται για ένα προληπτικό σύστημα διαχείρισης επικινδυνότητας για την υγιεινή και ασφάλεια από τις διεργασίες παραγωγής, διατήρησης και διάθεσης τροφίμων. Αφορά άμεσα, μεταξύ άλλων, και χώρους μαζικής εστίασης και διαμονής, όπως τα εστιατόρια και τις ξενοδοχειακές μονάδες.

Οι κίνδυνοι τροφικής δηλητηρίασης στο χώρο της μαζικής εστίασης είναι πολλοί. Τα σημαντικότερα αίτια δημιουργίας των τροφικών δηλητηριάσεων, όπως αυτά αναφέρονται σε δημοσιευθείσες έρευνες, είναι κατά κύριο λόγο: ανεπαρκής ψύξη, προετοιμασία των γευμάτων πολύ πριν τη διάθεση, χειρισμός των τροφίμων από ασθενή άτομα, ανεπαρκές ζέσταμα, χρήση περισσευμάτων, επιμολύνσεις, ανεπαρκές μαγείρεμα, ακατάλληλοι τρόποι απόψυξης, ανεπαρκές πλύσιμο του εξοπλισμού της κουζίνας.

Με την ανάπτυξη ενός συστήματος HACCP οι επισιτιστικές μονάδες και κατ' επέκταση οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις μπορούν να αποδείξουν με τεκμηριωμένα και αξιόπιστα στοιχεία τόσο στις ελεγκτικές αρχές όσο και σε κάθε άλλο ενδιαφερόμενο ότι συμμορφώνονται πλήρως τόσο με την αυτονόητη υποχρέωσή τους, δηλαδή της εφαρμογής της ισχύουσας νομοθεσίας, όσο και με την ηθική ευθύνη τους, ή την αυτονόητη απαίτηση των πελατών τους για τη διάθεση σε αυτούς μόνο ασφαλών προϊόντων.

Διεθνώς, είναι αποδεκτό ότι η πιστή εφαρμογή του HACCP εγγυάται σε μέγιστο βαθμό την ασφάλεια των τροφίμων, που έχουν περάσει από τις παραπάνω διεργασίες εξαιτίας της δόκιμης μεθοδολογίας ανάπτυξης του συστήματος. Μέσα από αυτήν αναγνωρίζονται πιθανοί κίνδυνοι για τις Α΄ ύλες και τα τελικά προϊόντα,

εκτιμάται η πιθανότητα εμφάνισης και η σοβαρότητα των κινδύνων και θεσμοθετούνται εκ των προτέρων ενέργειες για την συνεχή παρακολούθησή τους και για την αντιμετώπιση αποκλίσεων από τις «ασφαλείς περιοχές». Η πιστοποίηση ενός αναπτυγμένου συστήματος HACCP από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης προσθέτει κύρος και έρχεται να βεβαιώσει την πληρότητα και αποτελεσματικότητα του συστήματος.

Το πρώτο βήμα στην ανάπτυξη ενός συστήματος HACCP και ο κινητήριος μοχλός για την επιτυχία του είναι η πλήρης υποστήριξη της ανώτερης Διοίκησης. Η Διοίκηση επιδεικνύει έτσι, ότι έχει συνειδητοποιήσει τα σημαντικά οφέλη του συστήματος HACCP και ότι η υιοθέτησή του αποτελεί στρατηγική επιλογή για επιχειρηματική ανάπτυξη και όχι καταναγκασμό. Η απόφαση για HACCP, όμως, συνεπάγεται και δέσμευση για επενδύσεις υποστήριξης αναγκών που δημιουργούνται, όπως βελτίωση των υποδομών της εταιρείας, εκπαίδευση και παρακίνηση των εργαζομένων, υιοθέτηση νέων πρακτικών εργασίας.

Το επόμενο βήμα είναι η μελέτη της υφιστάμενης κατάστασης στην επιχείρηση, για να εντοπιστούν πιθανές ελλείψεις σε σχέση με τη νομοθεσία και το πρότυπο HACCP. Τέλος, ακολουθεί ο σχεδιασμός, ανάπτυξη, τεκμηρίωση και εφαρμογή του συστήματος σύμφωνα με το πρότυπο. Είναι σημαντικό το σύστημα να είναι πλήρες και προσαρμοσμένο στις ιδιαιτερότητες της συγκεκριμένης επιχείρησης (αριθμός εργαζομένων, μέγεθος εταιρείας, φόρτος εργασίας, εποχικότητα κ.α.) ώστε να είναι αποτελεσματικό και εφαρμόσιμο από όλους τους εργαζόμενους ανάλογα με την συμμετοχή τους.

Στην περίπτωση των επισιτιστικών επιχειρήσεων κατά την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός αποτελεσματικού συστήματος HACCP, πρέπει να λαμβάνονται απαραίτητα υπόψη οι πιθανές δυσκολίες που σχετίζονται κατά κύριο λόγο με τις ιδιομορφίες του κλάδου μαζικής εστίασης.

Καταρχήν, οι υποδομές του χώρου μαζικής εστίασης και διαμονής πιθανόν να μην πληρούν τις προδιαγραφές που ορίζει η σχετική υγειονομική νομοθεσία. Για παράδειγμα, μπορεί οι χώροι να είναι μικροί σε σχέση με τις δραστηριότητες που γίνονται σε αυτούς, με αποτέλεσμα να υπάρχει κίνδυνος αλληλο-μόλυνσης (cross contamination) των προϊόντων ή οι εγκαταστάσεις να είναι παλιές και ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται να μην είναι ο πλέον κατάλληλος. Για να λυθούν τέτοια προβλήματα υποδομής θα πρέπει να γίνουν κάποιες απαραίτητες επενδύσεις.

Μια άλλη ιδιαιτερότητα του συγκεκριμένου κλάδου, είναι η τεράστια ποικιλία των προϊόντων, των εισερχόμενων Α΄ υλών καθώς και των μεθόδων επεξεργασίας, που χρησιμοποιούνται. Για το λόγο αυτό, η εφαρμογή των αρχών του συστήματος HACCP, μοιάζει πολύπλοκη και κάποιες φορές αδύνατη. Όμως, με την κατάλληλη κατηγοριοποίηση των προϊόντων και των Α΄ υλών, καθώς και με την ομαδοποίηση των διεργασιών, μπορούμε να επικεντρωθούμε τελικά στα κρίσιμα εκείνα σημεία, που πρέπει να παρακολουθούνται και να ελέγχονται για να διασφαλιστεί η υγεία του πελάτη.

Τέλος, μια άλλη σημαντική ιδιομορφία του κλάδου είναι η έλλειψη σε εξειδικευμένο προσωπικό. Άλλοτε το προσωπικό είναι αριθμητικά ανεπαρκές, και άλλοτε ελάχιστα εκπαιδευμένο στις αρχές της υγιεινής, συχνά επειδή είναι και εποχιακό. Επομένως, είναι παραπάνω από απαραίτητη η συνεχής εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση του προσωπικού στις βασικές αρχές της ορθής υγιεινής πρακτικής γενικά σε τρόφιμα καθώς και σε θέματα, που σχετίζονται ειδικά με την εφαρμογή του συστήματος HACCP.

Στην αποτελεσματικότερη λειτουργία συστήματος HACCP, βοηθά πολύ η ύπαρξη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9000, καθώς δύο συστήματα είναι συμπληρωματικά και στηρίζονται στην κοινή αρχή της πρόληψης. Έτσι, κάποιες από τις απαιτήσεις των δύο συστημάτων είναι κοινές (π.χ εκπαίδευση του προσωπικού), ενώ κάποιες άλλες (π.χ. αξιολόγηση των προμηθευτών) συνεισφέρουν στην καλύτερη διαφύλαξη του πελάτη μέσα από ένα ολοκληρωμένο, συνολικό σύστημα διαχείρισης και ποιότητας και ασφάλειας.

Εδώ, είναι σκόπιμο να αναφερθεί ότι στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας και HACCP, μπορεί να ενσωματωθεί και το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης (π.χ. ISO 14001), ώστε να αποδεικνύεται έμπρακτα η φιλοσοφία της επιχείρησης για την διαφύλαξη του ευρύτερου περιβάλλοντος, ανθρώπινου και μη.

Η ανάπτυξη και η εφαρμογή συστήματος HACCP είναι νομοθετική απαίτηση και ελέγχεται από τον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων (ΕΦΕΤ). Όμως, η πιστοποίηση ενός αναπτυγμένου και εφαρμοσμένου συστήματος HACCP από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης είναι, σκόπιμα προαιρετική. Πιστοποίηση είναι κατάλληλη για κάθε επιχείρηση που δεν αρκείται να διαθέτει απόλυτα ασφαλή προϊόντα μέσω του HACCP, αλλά θέλει και να διαμηνύσει την πραγματικότητα αυτή σε όλους με την απόκτηση πιστοποιητικού, για ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, καλή έξωθεν μαρτυρία κλπ.

Στην Ελλάδα υπάρχουν αρκετοί ανεξάρτητοι Φορείς Πιστοποίησης. Ενδεικτικά αναφέρονται οι ΕΛΟΤ, LLOYDS Register, TÜV Austria, TÜV Hellas (rwtÜv), EUROCERT, ΟΠΕΓΕΠ κλπ.

Στην όλη διαδικασία ανάπτυξης, εφαρμογής και πιθανώς πιστοποίησης ενός συστήματος HACCP, ζωτική σημασία παίζει ο ηγέτορας της όλης προσπάθειας. Εάν είναι εσωτερικό στέλεχος της επιχείρησης, οφείλει να έχει εκπαιδευθεί πλήρως στις τελευταίες εξελίξεις και να διαθέτει το χρόνο και το κύρος να επιβάλλει τις επιταγές του προτύπου HACCP. Συνήθως, η αποτελεσματικότητα ενός έμπειρου, εξωτερικού συμβούλου είναι μεγαλύτερη σε αυτό το έργο και προτιμάται.

Βασικοί συντελεστές στη κατά το δυνατόν βέλτιστη ανάπτυξη και εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας στις επιχειρήσεις είναι οι ακόλουθοι:

- Οι ίδιες οι επιχειρήσεις, Διοίκηση και προσωπικό, που εγκαθιστούν ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, γνωρίζοντας ότι αυτό δεν είναι υποχρεωτικό, τουλάχιστον στις περισσότερες περιπτώσεις.
- Οι σύμβουλοι που υποστηρίζουν τις επιχειρήσεις στην εγκατάσταση των συστημάτων αυτών. Ο ρόλος τους κρίνεται ως ιδιαίτερα σημαντικός καθώς συνήθως εκείνοι πρώτοι κοινωνούν στην επιχείρηση τη φιλοσοφία που τα πρότυπα ενστερνίζονται. Δημιουργούν τους πρώτους εκείνους πυρήνες στην επιχείρηση για την ομαλή και βιώσιμη εισαγωγή και εγκατάστασή τους. Η προστιθέμενη αξία που προσδίδουν στο εφαρμοζόμενο σύστημα είναι συνάρτηση της εμπειρίας τους στο αντικείμενο και στην εφαρμογή των προτύπων.
- Οι φορείς πιστοποίησης οι οποίοι επιθεωρούν τις επιχειρήσεις και εκδίδουν τα πιστοποιητικά διενεργώντας τις επιθεωρήσεις των συστημάτων (Αρχικές Επιθεωρήσεις, Περιοδικές Επιθεωρήσεις Επιτήρησης). Οι επιθεωρητές των φορέων αυτών, προσδίδουν επίσης την απαραίτητη προστιθέμενη αξία στην εφαρμογή αυτών των συστημάτων με τις εύστοχες υποδείξεις και συμβουλές τους, όταν έχουν ιδιαίτερη εμπειρία και εκπαίδευση στο αντικείμενο που επιθεωρούν.

Συμπεράσματα

Τα συμπεράσματα στα οποία εύκολα καταλήγει κανείς είναι ότι χρησιμοποιώντας τα πρότυπα ISO 9001:2000 και ISO 22000:2005 οι Επισιτιστικές Επιχειρήσεις εφαρμόζουν ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας το οποίο καλύπτει όλες τις λειτουργίες τους.

Πλεονεκτήματα που αναφέρονται από την βιβλιογραφία αλλά και στελέχη τέτοιων επιχειρήσεων συχνά εντοπίζουν, αναφέρονται σε:

- Αύξηση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης αφού όλα τα τρόφιμα και ποτά που παρασκευάζει, διανέμει ή σερβίρει ικανοποιούν τις αυστηρότερες εθνικές και διεθνείς προδιαγραφές διαφημίζοντας με τον καλύτερο τρόπο το ενδιαφέρον της Διοίκησης για την ασφάλεια των προϊόντων της και κατά συνέπεια για την ασφάλεια των καταναλωτών. Ως αποτέλεσμα, η επιχείρηση διευρύνει τον κύκλο πελατών και συνεργατών της συμπεριλαμβάνοντας ακόμη και τους πιο «απαιτητικούς» πελάτες τόσο έλληνες όσο και ξένους.
- Αύξηση της ασφάλειας των προσφερόμενων τροφίμων και ποτών με παράλληλη αύξηση της αξιοπιστίας της επισιτιστικής επιχείρησης η οποία καθίσταται ελκυστική στους καταναλωτές, ιδιαίτερα σε εκείνους οι οποίοι έχουν αυξημένο βιοτικό επίπεδο, ενημερώνονται διαρκώς και παρουσιάζουν αυξημένη καταναλωτική συνείδηση, χαρακτηριστικά που ολοένα και περισσότερο περιγράφουν το μέσο Έλληνα και ξένο καταναλωτή.
- Βελτίωση του βαθμού αξιοποίησης των πρώτων υλών (ελαχιστοποιώντας το ποσοστό ελαττωματικών πρώτων υλών), των εγκαταστάσεων (μεριμνώντας για την ασφαλή και αποδοτική λειτουργία τους) αλλά και του προσωπικού (αύξηση της απόδοσης λόγω καταγραφής αρμοδιοτήτων και κατάλληλης εκπαίδευσης).
- Περιορισμό ή ακόμα και μηδενισμό του όγκου των ακατάλληλων τροφίμων και ποτών ελαχιστοποιώντας έτσι τις απώλειες και ελατώνοντας το τελικό κόστος του παρασκευαζόμενου τροφίμου, το οποίο, ως γνωστό είναι συνάρτηση και του ποσοστού των ακατάλληλων παρτίδων του τροφίμου.
- Άμεση αντίδραση του προσωπικού σε θέματα ασφάλειας των παρασκευαζόμενων τροφίμων μια και όλες οι απαραίτητες ενέργειες είναι καταγεγραμμένες και κατ' επέκταση άμεσες.

- Διευκόλυνση της άσκηση των ελέγχων και των επιθεωρήσεων από τους αρμόδιους φορείς και τα όργανα της πολιτείας, αποφεύγοντας εκνευρισμούς και «άβολες» καταστάσεις που προκύπτουν από ενδεχόμενη άγνοια των απαιτούμενων προδιαγραφών για τα διάφορα είδη τροφίμων, καθώς και των Προεδρικών Διαταγμάτων που διέπουν την Υγιεινή & Ασφάλεια των Τροφίμων, των εργαζομένων στην παρασκευή και το σερβίρισμά τους καθώς και την καταλληλότητα των κτιριακών εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού.
- Καταγραφή και επιμερισμό των αρμοδιοτήτων και ευθυνών των εργαζομένων αυξάνοντας το βαθμό υπευθυνότητας και συνείδησής τους διευκολύνοντας έτσι και τη διαχείριση της επιχείρησης από τη Διοίκηση.
- Μείωση ή και απαλοιφή του μεγάλου προβλήματος που αντιμετώπιζαν οι ελληνικές επιχειρήσεις που εξάγουν στην Ευρώπη. Το σύνηθες μέχρι και την καθιέρωση του προτύπου ISO 22000:2005 ήταν πως οι ελληνικές επιχειρήσεις έπρεπε να εγκαθιστούν το ίδιο ακριβώς σύστημα διασφάλισης που ήταν υποχρεωτικό στην χώρα του πελάτη τους. Έτσι το κόστος της εγκατάστασης και της συντήρησης πολλών συστημάτων ταυτόχρονα από μια επιχείρηση ήταν δυσβάστακτο. Με την ενοποίηση όλων των ευρωπαϊκών συστημάτων στο ISO 22000:2005, η επιχείρηση εγκαθιστά ένα σύστημα το οποίο και θα έχει οικουμενικότητα. Η απαίτηση για συμμόρφωση όλων των προτύπων σε ένα ενιαίο εκπορευόταν άλλωστε από τις νέες συνθήκες που έχει διαμορφώσει η νέα παγκοσμιοποιημένη οικονομία.

Στα **μειονεκτήματα** καταγράφονται συνήθως περιπτώσεις επιχειρήσεων στις οποίες η κακή εφαρμογή των απαιτήσεων των προτύπων οδηγεί σε γραφειοκρατικά κυρίως προβλήματα. Η εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που δεν είναι ευέλικτο και όχι απόλυτα προσαρμοσμένο στο μέγεθος και τις δυνατότητες της επιχείρησης μπορεί να οδηγήσει σε υπερβολική γραφειοκρατία. Σε αυτήν την περίπτωση η επιχείρηση «ξεχνά» τον αντικειμενικό σκοπό που θέτει σχετικά με την βελτίωση της ποιότητας και εμπλέκεται σε χρονοβόρες διαδικασίες που καταναλώνουν πολύτιμους πόρους.

Συχνό πρόβλημα αποτελεί και η «στα χαρτιά» εφαρμογή των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας. Σε αυτή την περίπτωση η επιχείρηση εστιάζει στο να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις των εξωτερικών ελέγχων (νομοθεσία), παραμελώντας

την ουσιαστική λειτουργία του συστήματος. Η αντιμετώπιση αυτή είναι σίγουρα λανθασμένη, έρχεται σε αντίθεση με τη φιλοσοφία χρήσης των προτύπων και με το σκοπό αυτών, που είναι η βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών και όχι αποκλειστικά η απόκτηση ενός Πιστοποιητικού ποιότητας.

Τέλος, σύνηθες πρόβλημα κατά την εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας αποτελεί το γεγονός ότι ενώ η Διοίκηση και τα ανώτερα στελέχη των επιχειρήσεων επιθυμούν την εφαρμογή των συστημάτων αυτών, οι εργαζόμενοι σε χαμηλόβαθμες θέσεις εργασίας αντιμετωπίζουν τα Συστήματα Διαχείρισης με αρκετό σκεπτικισμό και αρνητική στάση καθώς η αλλαγή στη λειτουργία της επιχείρησης και ο αυξημένος φόρτος εργασίας, τουλάχιστον κατά την φάση ανάπτυξης και ωρίμανσης ενώ Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, αποτελούν ανασταλτικούς παράγοντες γι' αυτούς.

Η βιβλιογραφία αναδεικνύει κυρίως το πρόβλημα της έλλειψης γνώσης ως το μεγαλύτερο εμπόδιο στην αξιολόγηση και εφαρμογή του HACCP σε επισιτιστικές και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Βασικό πρόβλημα μέχρι και σήμερα αποτελεί η έλλειψη γνώσης και πληροφόρησης όσον αφορά την αναγκαιότητα της εισαγωγής συστημάτων ISO και HACCP σε επιχειρήσεις μαζικής διαμονής και μαζικής εστίασης. Τα τελευταία χρόνια πάντως έχει αρχίσει και γίνεται συνείδηση η ύπαρξη των συστημάτων αυτών στις επιχειρήσεις του είδους, που ως τώρα παρά τις νομοθετικές υποχρεώσεις δεν είχε κατανοηθεί η αναγκαιότητά της. Οι επιχειρήσεις αυτές δεν αντιλαμβάνονται την αποτελεσματικότητα που θα έχουν διασφαλίζοντας την ποιότητα και την ασφάλεια και υγιεινή των τροφίμων με όποιες υπεραξίες προς όφελός τους αυτό συνεπάγεται.

Το φαινόμενο αυτό είναι περισσότερο έντονο σε μικρές επιχειρήσεις που δεν έχουν αναπτυχθεί ακόμα. Υπάρχει βέβαια και ένα μικρό ποσοστό αυτών που συμβιβάζονται με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας για ποιότητα και υγιεινή τροφίμων. Είναι επίσης μικρός αριθμός επιχειρήσεων που γνωρίζουν την έννοια του συστήματος HACCP. Ενώ και αυτοί που έχουν ακούσει για το HACCP η γνώση τους είναι περιορισμένη.

Η χαμηλή κατά τεκμήριο επιμόρφωση των στελεχών που ασκούν διοίκηση στις ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις που συχνά χαρακτηρίζονται από οικογενειακή δομή και φέρουν την πρωταρχική ευθύνη για τη διάχυση της σημασίας των απαιτήσεων του προτύπου στη λειτουργική δομή τους αποτελεί ένα ακόμα κύριο αίτιο για τη μη αποτελεσματική εφαρμογή του EN ISO 9001:2000.

Άλλο πρόβλημα είναι πάντα το οικονομικό κονδύλι που πρέπει να διαθέσουν οι εταιρίες αυτές και το οποίο παρ' όλο που δεν είναι μεγάλο σε σχέση με τον κύκλο εργασιών τους και τα άλλα οφέλη, λόγω έλλειψης γνώσης δεν ήθελαν οι επιχειρήσεις να δώσουν για να εισάγουν αυτά τα συστήματα και να πάρουν την ανάλογη τεχνογνωσία.

Επιπρόσθετα, οι έλεγχοι από πλευράς της Πολιτείας ως τώρα τουλάχιστον στα θέματα HACCP κρίνονται ανεπαρκείς και όχι συστηματικοί και απόδειξη τρανταχτή αποτελεί ότι παρ' όλο που από το 1993 αποτελεί υποχρέωση των επιχειρήσεων που διαθέτουν τρόφιμα η εισαγωγή HACCP, ακόμη σήμερα πολύ λίγες διαθέτουν. Ο ΕΦΕΤ προσπαθεί να συμμορφώσει τις επιχειρήσεις και να προστατέψει εν τέλει τους καταναλωτές.

Η δέσμευση της Ανώτατης Διοίκησης και η υλοποίηση προγραμμάτων διαρκούς εκπαίδευσης αποτελούν πολύ σημαντικές παράμετρους για την επίτευξη αποτελεσμάτων από την εισαγωγή ISO και HACCP. Η Διοίκηση από την μια επιβάλλει τη βούλησή της για τήρηση των συστημάτων για καλύτερη ποιότητα, για μετρήσιμα αποτελέσματα και από την άλλη, η Διοίκηση ελέγχει το σύστημα ώστε να μην καταρρεύσει ή να μην είναι ανενεργό ή απλά τυπικό.

Η διαρκής εκπαίδευση και η τεχνογνωσία, στηρίζει τα συστήματα του είδους, τα ανατροφοδοτεί, τα τελειοποιεί και αποτελεί το κύριο συστατικό της επιτυχίας τους εν τέλει. Παρόλο το κόστος της είναι επομένως απαραίτητη.

Το HACCP παρέχει στις επιχειρήσεις ένα οικονομικό και αποτελεσματικό σύστημα για ασφάλεια τροφίμων, ασφάλεια πρώτων υλών στην παραγωγή, αποθήκευση και διακίνηση μέχρι την πώληση. Τα οφέλη για την επιχείρηση έχουν μακροπρόθεσμα οικονομικά οφέλη, αυξάνουν τα στάνταρ ποιότητας και η συμβατότητα με τις νομοθετικές προδιαγραφές, ενώ το HACCP δρα προληπτικά για την αποφυγή κρούσματος δηλητηρίασης πελατών. Είναι λοιπόν συχνό το φαινόμενο επιχειρήσεις να κατηγορούν τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας ως εξαιρετικά κοστοβόρα, εξαιτίας κυρίως του αρχικού κόστους υλοποίησης και εγκατάστασης ενός τέτοιου συστήματος.

Ενδεικτικός Κατάλογος Πιστοποιημένων Επιχειρήσεων στην Ελλάδα

Κατά ISO 22000

ATRIUM PALACE THALASSO SPA RESORT & VILLAS (ΑΙΘΡΙΟΝ ΠΑΛΛΑΣ Α.Ε.)	ΕΛΑΙΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΟΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΟΣ ΟΡΕΙΝΟΥ
ΙΝΟΒΑ SA	ΖΑΚΩΝΗΣ ΧΡΗΣΤΟΣ & ΣΙΑ ΟΕ
JASMINE VILLAGE HOTEL - MYRIA Α.Ε.	ΙΩΑΝΝΗΣ ΑΘ. ΒΕΝΙΖΕΛΟΣ & ΣΙΑ ΟΕ
KAMBOS VILLAGE HOTEL - GEE DEE'S Α.Ε.	ΛΟΥΚΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ - CATERING
KNORR BESTFOODS HELLAS ΑΒΕΕ	ΛΟΥΤΕΣ ΓΑΣΤΡΟΝΟΜΙΑ ΑΕ "LUTECE"
PAFISSA HOTEL & HOTEL APPARTMENT	Μ. & Α. ΔΟΓΡΑΜΑΝΤΖΗ Ε.Π.Ε. - VILMA
SYMETAL - ALUMINIUM FOIL CONVERTING COMPANY S.A.	ΜΑΘΙΟΥΔΑΚΗ ΜΑΡΙΑ - ΚΑΜΑΡΗΣ CRETAN FRITES ΡΟΤΑΤΟΕΣ
ΑΓΡΟΤΙΚΟΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΟΣ ΚΡΙΤΣΑΣ	ΜΕΛΙΣΣΟΚΟΜΙΚΗ ΚΕΡΚΥΡΑΣ - ΒΑΣΙΛΑΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ
ΑΘ. ΤΑΣΙΟΥΛΗΣ	ΠΑΣΤΡΑΣ
ΑΦΟΙ ΖΑΚΩΝΗ Ο.Ε.	ΡΗΓΑΣ ΤΡΟΦΟ Α.Ε.
ΑΦΟΙ ΡΟΥΠΑ Ο.Ε.	ΤΣΕΧΙΛΙΔΟΥ ΓΕΩΡΓΙΑ
ΑΦΟΙ ΧΡ. ΓΙΑΝΝΙΤΣΗ Ο.Ε.	ΤΣΙΟΤΡΑ ΚΥΡΙΑΚΗ "ΑΡΤΟ...ΠΟΙΗΜΑΤΑ"
Β. ΛΟΓΟΘΕΤΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.	ΤΥΡΟΚΑΜ Α.Ε.
ΔΥΤΙΚΗ ΣΤΑΧΤΙΑΡΗΣ ΑΒΕΕ	ΤΥΡΟΚΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΑΥΡΟΥ - ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΚΟΥΤΡΟΥΜΠΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.
ΕΒΓΑ Α.Ε. - ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΓΑΛΑΚΤΟΣ ΚΑΙ ΑΛΕΥΡΟΥ Α.Ε.	Χ. ΑΝΑΡΓΥΡΟΥ & ΣΙΑ Ο.Ε.

Σημείωση: Οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις είναι αυτές που παρουσιάζονται από τον ιστότοπο www.qualitynet.gr. Ο πίνακας ως εκ τούτου δεν παρουσιάζει το σύνολο των πιστοποιημένων επιχειρήσεων στην Ελλάδα, αλλά μόνο όσες έχουν πραγματοποιήσει εγγραφή σε αυτόν τον ιστότοπο

Κατά ΕΛΟΤ 1416 (HACCP) – Σελίδα 1 / 3

ΑΒΕΛΑ ΕΛΛΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ Α.Ε.	MARVET Α.Ε.
AGROMARKETS ΕΠΕ	MELCO ΑΕΒΕ
ΑΚΤΙΝΑ ΑΕ	MEPSAKO ENTERPRISES LTD
AQUA SOL HOTELS ΕΠΕ	MINOAN LINES - EUROPA PALACE
ΑΡΙΑ ΓΕΥΣΕΩΝ	MINOAN LINES - OLYMPIA PALACE
ΑΡΚΑΣ ΕΠΕ	ΜΠΑΚΑΣ ΕΛΑΙΟΤΡΙΒΕΙΟ
ARTISTON CATERING Ε.Π.Ε.	ΝΑΡΑ PRINCE
ΑΓΙΑ ΝΑΠΑ HOTELS ΕΠΕ	ΝΑΡΑ ROCKS ESTATES ΕΠΕ
ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ & ΛΑΖΑΡΟΣ ΔΗΜΑΤΗΣ ΑΣΤ ΕΤ	NESTORAS HOTELS LTD
BAKERY OF MANH	NEW YORK SWEETS LTD
BRAKOPOULOS Ο.Ε.	OLYMPIC Α.Ε. - Σ. ΜΟΥΖΑΚΗ ΚΑΙ ΥΙΟΙ
CHRISTOFINIA	OSCAR Α.Ε.
CLP CATERING ΕΠΕ	OZONE
D. D. FOOD ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ	ΡΑΦΙΕΣΣΑ HOTEL & HOTEL APPARTMENT
ΕΑΣ ΚΥΝΟΥΡΙΑΣ	PHILOXENIA'S GALA
ΕΡΑΡ Α.Ε.	PROVIMI HELLAS Α.Ε.
EUREST ΠΛΑΤΗΣ Α.Ε.	Solid Α.Ε
EUREST ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ ΕΛΛΑΣ Α.Ε.	STAR VENDING - ΑΦΟΙ Π. ΤΖΑΜΑΛΑ ΕΠΕ
EVEREST Α.Ε.	SUNRISE BEACH HOTEL
FRONTIDA S.A. - MEGUSTA COFFEE & MORE	TASTE N' DIET ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΑ ΕΔΕΣΜΑΤΑ ΕΠΕ
Functions Group - Αφοι Τσιρόπουλοι ΟΕ	VIVARTIA ΑΒΕΕ
FUTURE HOTELS-ΚΟΥΖΑΛΗΣ BEACH HOTEL (TRIAS BEACH HOTELS LTD)	ΧΕΛΜΟΣ
GILLI DIET	Α. ΖΟΡΠΑΣ & ΥΙΟΙ ΛΤΔ
GILLI DIET	Α. ΤΣΟΚΚΟΣ HOTELS LTD
GRECIAN HOTEL ENTERPRISES ΕΠΕ	Α. ΤΣΟΚΚΟΣ HOTELS LTD
GREEN BUNGALOWS APARTMENTS	ΑΓΙΑ ΝΑΠΑ NISSI DEVELOPMENTS LTD
HELLAS WATER SUPPLY SA	ΑΓΡΟΤΙΚΟΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΟΣ ΜΙΚΡΗΣ ΜΑΝΤΙΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΒΙΑΣ
HOTEL SUN ZEYNEP	ΑΔΑΜ Δ. ΜΠΟΥΛΟΥΛΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.
Ι. ΣΤΑΜΑΤΑΚΗΣ & ΥΙΟΙ Ο.Ε. - ΘΑΥΜΑ	ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΣΟΥΡΑΣ "FRESA"
INTERCATERING Α.Ε.	ΑΘΗΝΑΪΚΟΝ - ΑΦΟΙ ΜΕΤΗ Ε.Π.Ε.
INTERCUP VENDING SA	ΑΚΡΙΒΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
J. BRADITSAS – TROFINO S.A.	ΑΛΦΑΒΗΤΟ Α.Ε.Β.Ε.
J. K. VAVLITIS (HOTELS & LEISURE) ΕΠΕ	ΑΜΑΛΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ & ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ Α.Ε.
K & L SNACK FOOD ΕΠΕ	ΑΜΑΛΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ & ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ Α.Ε.
ΚΑΤΑΛ Α.Ε.	ΑΝΤΩΣΗ ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΕ
KRAFT FOODS ΕΛΛΑΣ (ΣΟΚΟΛΑΤΟΠΟΙΙΑ ΠΑΥΛΙΔΟΥ Α.Ε.)	ΑΡΓΟΛΙΣ-ΑΦΟΙ ΦΑΚΛΑΡΗ Α.Ε.
Λ' ODEUR CATERING ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ Γ. ΛΑΜΠΡΟΠΟΥΛΟΥ	ΑΡΙΣΤΟΝ ΡΟΔΟΥ ΑΒΕΕ
LEPTOS CALYPSO HOTELS ΕΠΕ	ΑΡΤΟΠΟΙΕΙΟ ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΠΕΤΡΑΚΗ
LEPTOS CALYPSO HOTELS ΕΠΕ	ΑΤΛΑΝΤΑ Α.Ε.
LEPTOS CALYPSO HOTELS ΕΠΕ	ΑΦΟΙ Γ. ΚΟΥΡΗΣ ΑΕΒΕ
LINOS WINERY LTD	ΑΦΟΙ Ε. ΠΕΤΡΟΥ Ο.Ε.
LOUIS HOTELS LTD	ΑΦΟΙ Κ. ΚΑΡΑΓΙΑΝΝΗ Ο.Ε.
LOUIS HOTELS LTD	ΑΦΟΙ ΚΟΣΜΑΤΟΥ Ο.Ε.
M&G CHURCH SQUARE RESTAURANT LTD	ΑΦΟΙ ΛΟΥΠΑΚΗ Ο.Ε.
Μ. ΣΠΥΡΟΥ – Κ. ΔΑΛΛΑΓΓΕΛΗΣ Ο.Ε.	ΑΦΟΙ ΜΑΝΤΟΥΒΑΛΟΙ Α.Ε.- ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΠΑΤΡΩΝ

Κατά ΕΛΟΤ 1416 (HACCP) – Σελίδα 2 / 3

ΑΦΟΙ ΜΑΝΤΟΥΒΑΛΟΙ Α.Ε.	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΡΗΓΟΡΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗ Α.Ε. (ΔΡΟΣΟΠΙΤΤΑ)
ΑΦΟΙ ΜΑΝΤΟΥΒΑΛΟΙ Α.Ε. ΑΦΟΙ ΣΚΙΑΔΑ ΣΤΑΥΡΟΥ	ΕΡΓΟΤΕΜ Α.Ε. - ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΓΑΛΛΕΞΙΑΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΒΥΖΑΝΤΙΟ, ΑΦΟΙ Π. ΜΠΟΥΝΤΡΗ Ο.Ε.
ΑΦΟΙ Χ. ΠΑΥΛΙΔΗ Α.Ε.	ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ ΑΓΑΘΩΝ ΕΠΕ - RAINBOW GROUP
ΑΦΟΙ ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΙΔΗ ΕΠΕ	Ι. ΙΝΤΑΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.
ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ Ν.Ε.	Ι. ΜΑΜΑΛΑΚΗΣ - Λ. ΧΥΤΗΡΗ Ο.Ε. «DELI TASTE»
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΓΑΛΑΚΤΟΣ ΔΡΑΜΑΣ Α.Ε "ΝΕΟΓΑΛ"	Ι. ΣΙΔΕΡΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.
ΒΙΟΤΡΟΣ ΑΒΕΕ	Ι.Κ. ΤΣΑΛΑΠΑΤΑΝΗΣ & ΣΙΑ
ΒΟΤΟΜΟΣ Α.Ε.	ΙΤΑΛ ΦΟΥΝΤ ΕΠΕ
Γ. ΚΑΛΛΙΜΑΝΗΣ Α.Ε.	ΙΩΑΝΝΗΣ ΣΤΑΘΟΠΟΥΛΟΣ
Γ. ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΟΣ	ΚΑΛΟΓΡΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ
Γ.Β. ΑΡΓΥΡΟΠΟΥΛΟΣ Ε.Ε. (« FINE »)	ΚΑΡΑΤΖΗ Α.Ε.
ΓΑΛΑΚΤΟΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΛΑΡΙΣΑΣ "ΟΛΥΜΠΟΣ Α.Ε."	ΚΑΤΣΙΑΦΛΙΑΚΑ ΕΙΡΗΝΗ, ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΤΑΒΕΡΝΑ "ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΣ"
ΓΑΛΑΚΤΟΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΠΗΤΤΑΣ ΕΠΕ	ΚΙΝΙΝΗΣ ΠΙΚ ΑΒΕΕ
ΓΕΝΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ Ε.Π.Ε.	ΚΟΡΦΟΥ ΠΑΛΛΑΣ Α.Ε.
ΓΙΑΝΝΙΩΤΗ ΒΑΣΙΛΙΚΗ	ΚΟΥΛ ΑΕ
ΓΙΩΤΗΣ Α.Ε.	ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ ΑΕΒΕ
ΓΚΑΝΑ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ Α.Ε.	ΚΡΙ - ΚΡΙ Α.Ε.
ΓΡΗΓΟΡΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΑΦΗΤΟ (ΔΡΟΣΟΓΕΥΣΗ)	ΚΤΗΜΑ ΔΑΒΑΡΗ
Δ & Ι. ΕΞΑΡΧΟΣ Ο.Ε.	ΚΤΗΜΑ ΝΕΜΕΙΟΝ
ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΝΟΣΗΣ Α.Ε.	ΚΩΣΤΑΚΗΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ- ΙΩΑΝΝΗΣ Ο.Ε.
ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ Α.Ε.	ΚΩΣΤΑΣ ΜΠΑΚΡΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.
Ε. Γ. ΠΑΣΣΙΑΣ ΑΒΕΕ	ΛΑΚΙΤΙΡΑ Α.Ε.
Ε. ΓΟΚΑΡΙΝΗΣ ΑΒΕΕ	ΛΑΚΙΤΙΡΑ Α.Ε.
Ε. Ι. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ Α.Ε.	ΛΕΒΕΝΤΗΣ PIZZA RESTAURANT - ΑΦΟΙ ΛΕΒΕΝΤΗ ΟΕ
Ε. Ι. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ Α.Ε.	ΛΕΥΚΟΣΙΔΗΡΟΥΡΓΙΑ ΚΑΒΑΛΑΣ Α.Ε.
Ε. ΤΣΩΛΗΣ – Ν. ΜΑΣΟΥΡΑΣ Ο.Ε. (ΙΧΘΥΟΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΕΣ ΟΣΤΡΙΑ)	ΛΟΥΚΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ - CATERING
ΕΒΡΟΦΑΡΜΑ ΑΒΕΕ	ΛΥΜΠΕΡΗΣ ΧΡ. ΝΙΚΟΛΑΟΣ
ΕΓΝΗΛ ΕΠΕ	Μ. & Τ. ΚΟΝΤΟΠΟΥΛΟΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ ΜΠΟΥΓΑ Ο.Ε.	ΜΑΙΜΟΥ ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ
ΕΛΑΙΟΥΡΓΙΟ ΜΗΛΙΩΝΗ - ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ Κ. ΜΗΛΙΩΝΗ	ΜΑΞΙΜΟΥ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ Ε.Π.Ε.
ΕΛΛΙΣ Α.Ε.	ΜΑΡΙΑ Τ. ΓΕΩΡΓΟΥΣΗ
ΕΛΛΙΣ Α.Ε.	ΜΑΥΡΟΓΙΑΝΝΗΣ Ι. & ΣΙΑ
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΟΜΟΝΟΙΑΣ Α.Ε.	ΜΕΒΓΑΛ ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΓΑΛΑΚΤΟΣ Α.Ε.
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ Α.Ε.	ΜΕΓΑΠΑΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ
ΕΝΩΣΗ ΑΓΡΟΤΙΚΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΩΝ ΚΑΛΑΒΡΥΤΩΝ	ΜΕΛ ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΑΡΤΟΥ Α.Ε.
ΕΝΩΣΗ ΑΓΡΟΤΙΚΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΩΝ ΛΑΜΙΑΣ-ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΓΑΛΑΚΤΟΣ	ΜΕΛΑΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ "ΕΛΑΙΟΥΡΓΙΑ ΑΣΚΛΗΠΙΟΥ"
ΕΝΩΣΗ ΑΓΡΟΤΙΚΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΩΝ ΡΕΘΥΜΝΟΥ	ΜΗΝΑΣ Δ. ΠΗΛΙΑΤΗΣ
ΕΝΩΣΗ ΠΟΤΟΠΟΙΩΝ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ ΑΒΕΕ	ΜΙΝΤΙΚΗΣ FARM LTD
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΣΤΙΑΣΕΩΣ ΕΙΔΩΝ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ Α.Ε.	ΜΙΤΖΙΚΙΔΗΣ ΕΠΕ

Κατά ΕΛΟΤ 1416 (HACCP) – Σελίδα 3 / 3

ΜΟΝΑΣΤΗΡΑΚΙ CENTER Ε.Π.Ε.	ΜΠΕΛΛΗΣ ΑΒΕΕ
ΜΠΕΛΛΗΣ ΑΒΕΕ	ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΑΜΑΘΟΥΣ ΕΠΕ
ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΑΜΑΘΟΥΣ ΕΠΕ	ΝΕΟΓΑΛ ΑΕ
ΝΕΟΓΑΛ ΑΕ	ΝΙΚΗΤΟΠΟΥΛΟΣ ΦΡΟΥΤΑ
ΝΙΚΗΤΟΠΟΥΛΟΣ ΦΡΟΥΤΑ	ΝΤΟΥΡΜΑΣ ΑΝΤΩΝΗΣ & ΣΙΑ ΟΕ
ΝΤΟΥΡΜΑΣ ΑΝΤΩΝΗΣ & ΣΙΑ ΟΕ	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΑΓΑΙΟΥ «ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΔΙΟΝΥΣΟΣ»
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΑΓΑΙΟΥ «ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΔΙΟΝΥΣΟΣ»	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΑΓΑΙΟΥ «ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΩΚΕΑΝΙΣ»
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΑΓΑΙΟΥ «ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΩΚΕΑΝΙΣ»	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ BELLA NAPA BAY
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ BELLA NAPA BAY	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ DOME
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ DOME	ΣΟΔΑΠ ΛΤΔ
ΚΩΣΤΑΚΗΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ- ΙΩΑΝΝΗΣ Ο.Ε.	ΣΟΚΟΛΑΤΟΠΟΙΙΑ ΠΑΥΛΙΔΟΥ Α.Ε.
ΚΩΣΤΑΣ ΜΠΑΚΡΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.	ΣΟΥΡΩΤΗ Α.Ε.
ΛΑΚΙΤΙΡΑ Α.Ε.	ΣΟΦΙΚΙΤΗΣ ΛΑΖΑΡΟΣ
ΛΑΚΙΤΙΡΑ Α.Ε.	ΣΠ. ΧΡΗΣΤΟΥ ΑΒΕΕ
ΛΕΒΕΝΤΗΣ PIZZA RESTAURANT - ΑΦΟΙ ΛΕΒΕΝΤΗ ΟΕ	ΣΠΥΡΙΔΩΝ Β. ΜΑΡΜΑΡΙΝΟΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.
ΛΕΥΚΟΣΙΔΗΡΟΥΡΓΙΑ ΚΑΒΑΛΑΣ Α.Ε.	ΣΤΑΔΙΑΚΗ - ROYAL FARE CATERING
ΛΟΥΚΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ - CATERING	ΣΩΤΗΡΙΟΣ Ι. ΠΛΕΜΜΕΝΟΣ
ΛΥΜΠΕΡΗΣ ΧΡ. ΝΙΚΟΛΑΟΣ	ΣΩΤΗΡΟΠΟΥΛΟΣ ΣΠΥΡΟΣ
Μ. & Τ. ΚΟΝΤΟΠΟΥΛΟΣ	ΤΕΤΡΑΣ Α.Ε. - ΣΥΓΚΡΟΤΗΜΑ ΖΑΝΤΕ PARK
ΜΑΙΜΟΥ ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ	ΤΖΙΒΑΕΡΙ - ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ ΘΕΩΔΩΡΟΣ & ΣΙΑ Ε.Ε.
ΜΑΞΙΜΟΥ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ Ε.Π.Ε.	ΤΟ ΖΕΙΔΩΡΟΝ - ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ Ε.Π.Ε.
ΜΑΡΙΑ Τ. ΓΕΩΡΓΟΥΣΗ	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΑΓ. ΝΙΚΟΛΑΟΥ ΚΡΗΤΗΣ Α.Ε.
ΜΑΥΡΟΓΙΑΝΝΗΣ Ι. & ΣΙΑ	ΤΣΙΑΚΚΑΡΙΑΣ & ΥΙΟΙ ΛΤΔ
ΜΕΒΓΑΛ ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΓΑΛΑΚΤΟΣ Α.Ε.	ΤΥΡ.Α.Σ. Α.Ε. - ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΓΑΛΑΚΤΟΣ
ΜΕΓΑΠΑΝΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	ΥΙΟΙ ΑΝΔΡΕΑ Δ. ΡΕΝΤΑ ΟΕ
ΜΕΛ ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΑΡΤΟΥ Α.Ε.	ΥΙΟΙ Γ. ΚΟΥΝΤΟΥΡΑ Ο.Ε.
ΜΕΛΑΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ "ΕΛΑΙΟΥΡΓΙΑ ΑΣΚΛΗΠΙΟΥ"	ΦΡΟΥΤΑ ΣΙΚΙΩΝ ΕΛΕΝΗ ΑΝΔΡΕΑΔΑΚΗ
ΜΗΝΑΣ Δ. ΠΗΛΙΑΤΗΣ	ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ Α. ΧΕΡΟΥΒΕΙΜ
ΜΙΝΤΙΚΗΣ FARM LTD	ΧΑΡΙΛΑΟΣ ΜΑΥΡΑΚΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.
ΜΙΤΣΙΚΙΔΗΣ ΕΠΕ	ΧΕΛΜΟΣ Α.Ε. ΓΑΛΑΚΤΟΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΑΧΑΪΑΣ
ΜΟΝΑΣΤΗΡΑΚΙ CENTER Ε.Π.Ε.	ΧΡΥΣΟΘΑΛΙΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΕΠΕ

Σημείωση: Οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις είναι αυτές που παρουσιάζονται από τον ιστότοπο www.qualitynet.gr. Ο πίνακας ως εκ τούτου δεν παρουσιάζει το σύνολο των πιστοποιημένων επιχειρήσεων στην Ελλάδα, αλλά μόνο όσες έχουν πραγματοποιήσει εγγραφή σε αυτόν τον ιστότοπο

Ορολογία

- **ISO – International Organisation for Standardisation:** Διεθνής Οργανισμός Προτυποποίησης. Είναι ο μεγαλύτερος διεθνής οργανισμός προτυποποίησης. Ιδρύθηκε το έτος 1947 και αναπτύσσει πρότυπα που καλύπτουν πολλούς διαφορετικούς βιομηχανικούς τομείς. Σήμερα έχει ως μέλη τους εθνικούς οργανισμούς προτυποποίησης 148 χωρών.
- **ISO 14000:** Σειρά διεθνών προτύπων του οργανισμού ISO σχετικά με τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- **ISO 22000:** Σειρά διεθνών προτύπων του οργανισμού ISO σχετικά με τα Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων
- **ISO 9000:** Σειρά διεθνών προτύπων του οργανισμού ISO σχετικά με τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας
- **Αισθητήρας απόσβεσης (Damped Sensor):** Αισθητήρας κατάλληλα σχεδιασμένος να παρουσιάζει πιο αργή απόκριση στις αλλαγές της θερμοκρασίας του αέρα (μια απόκριση πιο χαρακτηριστική του τροφίμου)
- **Αλυσίδα ψύχους:** Ένα σύστημα ελεγχόμενων συνθηκών με τις οποίες τα προϊόντα ψύξης και κατάψυξης διακινούνται και αποθηκεύονται από τις επιχειρήσεις παραγωγής στις επιχειρήσεις διάθεσης και πώλησής τους.
- **Ανάλυση Κινδύνων και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου (HACCP):** Είναι ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας που θα πρέπει να εφαρμόζεται σε κάθε επιχείρηση τροφίμων και το οποίο βοηθά και προάγει την αναγνώριση των πιθανών κινδύνων των τροφίμων, στην εκτίμηση της επικινδυνότητάς τους και συνιστά τους απαραίτητους ελέγχους που απαιτούνται για την πρόληψη και την μείωση των κινδύνων αυτών.
- **Ανεπεξέργαστα ή μη επεξεργασμένα προϊόντα:** Προϊόντα τα οποία δεν έχουν υποστεί καμία διεργασία που να μεταβάλλει σημαντικά την αρχική τους κατάσταση. Είναι δυνατόν, όμως, ανεξάρτητα από τη συσκευασία τους να έχουν διαιρεθεί, διαχωριστεί, αποχωριστεί, να έχουν αφαιρεθεί τα οστά ή το δέρμα, να έχουν τεμαχιστεί σε μεγάλο βαθμό, να έχουν κοπεί τα άκρα τους, να έχουν αποφλοιωθεί, αλεσθεί, τεμαχιστεί, καθαριστεί, διατηρηθεί με ψύξη, κατάψυξη ή βαθιά κατάψυξη, φυσική ξήρανση, κονιοποιηθεί ή να έχει αφαιρεθεί το περίβλημά τους. (Από οδηγία 92/5/ΕΚ. L61/1/ 18.3.95)

- **Αντικειμενικά Στοιχεία (Objective Evidence):** Πληροφορία ποιοτικού ή ποσοτικού χαρακτήρα, αρχεία ή αποδείξεις αναφερόμενα στην ποιότητα ενός αντικειμένου ή υπηρεσίας, η στην ύπαρξη και υλοποίηση ενός στοιχείου ενός συστήματος ποιότητας, οι οποίες βασίζονται σε παρατήρηση, σε μέτρηση ή σε δοκιμή και οι οποίες μπορούν να επαληθευθούν.
- **Ανώτατη Διοίκηση (Top management):** Πρόσωπο ή ομάδα ανθρώπων που διευθύνουν και ελέγχουν έναν οργανισμό στο ανώτατο επίπεδο
- **Αποθήκευση:** Η διατήρηση των πρώτων και βοηθητικών υλών, των υλικών και αντικειμένων συσκευασίας και των ημικατεργασμένων ή τελικών προϊόντων σε θερμοκρασία περιβάλλοντος ή σε ελεγχόμενες συνθήκες (θερμοκρασίας ψύξης, κατάψυξης, υγρασίας, ελεγχόμενου εξαερισμού με φίλτρα, ατμόσφαιρας CO₂ και άλλα).
- **Απολύμανση:** Η χρησιμοποίηση χημικών υλών ή /και φυσικών μεθόδων που έχει σκοπό τον περιορισμό της ανάπτυξης μικροοργανισμών σε επίπεδα που είναι ασφαλή για την ποιότητα των τροφίμων.
- **Αρχεία Ποιότητας (Quality Records):** Γραπτά αρχεία (σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή) τα οποία τηρούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000
- **Αρχεία:** Έγγραφα που περιέχουν: α) πληροφορίες για την διαδικασία παραγωγής ή τον ποιοτικό έλεγχο, και β) αποτελέσματα των ελέγχων που πραγματοποιούνται κατά την παραγωγική διαδικασία, στα πλαίσια της εφαρμογής των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας ISO και HACCP.
- **Ασφάλεια των τροφίμων:** Η κατάσταση κατά την οποία εξασφαλίζεται ότι τα τρόφιμα έχουν παραχθεί με υγιεινές συνθήκες, δεν είναι πιθανή η ύπαρξη κινδύνου για την υγεία του καταναλωτή και δεν θίγονται τα οικονομικά του συμφέροντα.
- **Ασφαλής κατασκευή του εξοπλισμού ή των εγκαταστάσεων:** Η κατασκευή του εξοπλισμού ή των εγκαταστάσεων που δεν εγκυμονεί τον κίνδυνο πιθανής επιμόλυνσης των τροφίμων από ανεπάρκεια ή βλάβη του εξοπλισμού ή των εγκαταστάσεων.
- **Γλυκίσματα:** Είναι τα παρασκευάσματα, τα οποία παρασκευάζονται με ανάμειξη και ειδική επεξεργασία διαφόρων βρωσίμων υλών, φυτικής ή ζωικής προελεύσεως, με γλυκαντικές ύλες (ζάχαρη, μέλι και τα ομοειδή), ώστε να αποκτούν γλυκεία ή γλυκίζουσα γεύση (γλυκά κουταλιού, φρούι γλασέ, γλυκά ταψιού, πάστες, παγωτά και τα ομοειδή).

- **Διαδικασία (Procedure):** Λειτουργίες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν για την ολοκληρωμένη υλοποίηση μιας συγκεκριμένης διεργασίας.
- **Διαπίστευση (Accreditation):** Η επίσημη αναγνώριση από έναν αρμόδιο αναγνωρισμένο φορέα ο οποίος ονομάζεται οργανισμός διαπίστευσης (accreditation body), ότι ένας φορέας είναι ικανός να παρέχει συγκεκριμένες υπηρεσίες ή λειτουργίες (πχ διαδικασίες πιστοποίησης κατά ISO 9001 εφ' όσον πρόκειται για φορέα πιστοποίησης, μετρήσεις και δοκιμές εφ' όσον πρόκειται για εργαστήριο, κλπ)
- **Διασφάλιση Ποιότητας (Quality Assurance):** Το σύνολο όλων των προγραμματισμένων και συστηματικών ενεργειών που πρέπει να υλοποιηθούν με τρόπο τέτοιο ώστε να μπορούν να επιδειχθούν ή να αποδειχθούν και που έχουν ως στόχο να δημιουργηθεί η εμπιστοσύνη ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία μπορεί να ικανοποιήσει συγκεκριμένες απαιτήσεις ποιότητας.
- **Διαχείριση ή Διοίκηση Ποιότητας (Quality Management):** Οι πλευρές εκείνες της συνολικής διοικητικής λειτουργίας που καθορίζουν και υλοποιούν την πολιτική ποιότητας. Η επίτευξη των στόχων ποιότητας απαιτεί την ενεργό συμμετοχή και δέσμευση όλων των μελών του κάθε οργανισμού, ενώ η ευθύνη για την Διοίκηση Ποιότητας ανήκει στην ανώτατη διοίκηση. Η Διοίκηση Ποιότητας περιλαμβάνει στρατηγικό σχεδιασμό, δέσμευση και κατανομή πόρων, και άλλες συστηματικές δραστηριότητες για την ποιότητα, όπως σχεδιασμό, λειτουργία και αξιολόγηση.
- **Διεργασία (Process):** Μία σειρά βημάτων που οδηγούν σε ένα αποτέλεσμα (π.χ. ένα προϊόν). Γενικότερα, είναι μια δραστηριότητα που μετασχηματίζει εισερχόμενα δεδομένα (inputs) σε εξερχόμενα αποτελέσματα (outputs).
- **Διορθωτική Ενέργεια (Corrective Action):** Ενέργεια για την εξάλειψη των αιτιών μιας εντοπισμένης μη-συμμόρφωσης, ή άλλης ανεπιθύμητης κατάστασης.
- **Διορθωτική ενέργεια:** Η διαδικασία που πραγματοποιείται από τους υπεύθυνους μιας επιχείρησης τροφίμων όταν αποδειχθεί από τους ελέγχους των κρίσιμων σημείων ότι οι τιμές των παραμέτρων έχουν αποκλίνει από τα όρια που τους έχουν τεθεί.
- **Δοκιμή φορτίου:** Δοκιμή για να εδραιωθεί η σχέση μεταξύ της θερμοκρασίας του αέρα και της θερμοκρασίας του τροφίμου σε διαφορετικά σημεία της μονάδας αποθήκευσης ή έκθεσης
- **Εγκατάσταση ή κτίριο:** Το κτίριο ή ο χώρος που στεγάζεται μια επιχείρηση τροφίμων και μέσα στον οποίο παρασκευάζονται τρόφιμα.

- **Εγχειρίδιο Διαδικασιών (Procedural Manual):** Μια γραπτή περιγραφή των λειτουργιών που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν για την ολοκληρωμένη υλοποίηση μιας συγκεκριμένης διεργασίας.
- **Εγχειρίδιο Ποιότητας (Quality Manual):** Το ανώτατο έγγραφο που περιγράφει και καθορίζει το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του οργανισμού.
- **Εκπρόσωπος Διοίκησης (Management Representative):** Το πρόσωπο που είναι εξουσιοδοτημένο και υπεύθυνο για την υλοποίηση των απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001:2000. Ο Εκπρόσωπος Διοίκησης αναφέρεται συχνά και ως Εκπρόσωπος Διοίκησης για την Ποιότητα ή ως Διευθυντής Ποιότητας (Quality Manager).
- **Έλεγχος Διεργασίας (Process Control):** Ένα σύστημα μετρήσεων και δράσεων στα πλαίσια μιας διεργασίας με στόχο να διασφαλισθεί ότι η έξοδος (output) της διεργασίας θα συμμορφώνεται προς τις σχετικές τεθείσες προδιαγραφές.
- **Έλεγχος Ποιότητας (Quality Control):** Οι επιχειρησιακές τεχνικές και δραστηριότητες που χρησιμοποιούνται για την εκπλήρωση των απαιτήσεων για την ποιότητα.
- **Έλεγχος των κρίσιμων σημείων ελέγχου:** Οι ενέργειες που γίνονται προκειμένου να εκτιμηθεί ότι οι τιμές των παραμέτρων των κρίσιμων σημείων ελέγχου βρίσκονται σε αποδεκτά όρια και οι οποίες περιλαμβάνουν μια σειρά παρατηρήσεων, επιθεωρήσεων, μετρήσεων, ή /και δειγματοληψιών για την διεξαγωγή των εξετάσεων.
- **ΕΛΟΤ – Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης:** Ο εθνικός οργανισμός που ασχολείται με θέματα τυποποίησης στην Ελλάδα. Εκπροσωπεί τη χώρα σε διεθνείς οργανισμούς τυποποίησης όπως π.χ. στους οργανισμούς ISO, CEN, CENELEC, κλπ.
- **Ενδιαφερόμενο μέρος (Interested party):** Πρόσωπο ή ομάδα που έχουν ενδιαφέρον σχετικά με την απόδοση ή την επιτυχία ενός οργανισμού (π.χ. οι πελάτες και οι προμηθευτές ενός οργανισμού)
- **Εξοχικά ή τουριστικά εστιατόρια:** Εστιατόρια, που μπορεί να στεγάζονται και σε ξενοδοχεία, στα οποία επιτρέπεται η προσφορά πρωινών ροφημάτων απλών ή σύνθετων.
- **Εξυγίανση:** Συνδυασμένη καθαριότητα και απολύμανση.
- **Επαρκές:** Ικανοποιητικό αποτέλεσμα για κάποιο προκαθορισμένο στόχο.

- **Επεξεργασία:** Διεργασίες που διέπουν την παραγωγή ενός προϊόντος και μεταβάλλουν την αρχική του κατάσταση.
- **Επεξεργασμένα προϊόντα:** Προϊόντα που προκύπτουν από την επεξεργασία των πρώτων υλών κατά την οποία μεταβάλλεται σημαντικά η αρχική κατάσταση των υλών. Στις χρησιμοποιούμενες μεθόδους επεξεργασίας περιλαμβάνονται: η θερμική επεξεργασία, το κάπνισμα, το αλάτισμα, η διατήρηση σε άλμη, η αποξήρανση, το μαρινάρισμα, η ωρίμανση, η προσθήκη οξέων, η άλεση με σύγχρονη εφαρμογή θερμικής επεξεργασίας, η προσθήκη ουσιών για την βελτίωση του προϊόντος.
- **Επιθεώρηση Ποιότητας (Quality Audit):** Συστηματική και ανεξάρτητη εξέταση με στόχο να διαπιστωθεί κατά πόσον οι δραστηριότητες για την ποιότητα και τα σχετικά αποτελέσματα συμμορφώνονται με τον σχετικό σχεδιασμό. Η επιθεώρηση επίσης εξετάζει αν ο σχεδιασμός που έγινε υλοποιείται αποτελεσματικά και αν είναι κατάλληλος για την επίτευξη των στόχων ποιότητας.
- **Επιθεωρητής (Auditor):** Ένα πρόσωπο που έχει την ικανότητα και την επίσημη αναγνώριση για να μπορεί να διενεργεί Επιθεώρηση Ποιότητας (Quality Audit).
- **Επιμόλυνση:** Η εμφάνιση μικροοργανισμών, ή χημικών ουσιών ή ξένων σωμάτων, ή δυσάρεστων κηλίδων ή ανεπιθύμητων άλλων ουσιών στα τρόφιμα..
- **Επιχείρηση τροφίμων:** Κάθε επιχείρηση δημόσια ή ιδιωτική, που ασκεί μία ή περισσότερες από τις παρακάτω δραστηριότητες κερδοσκοπικές ή μη: μεταποίηση, παραγωγή, συσκευασία, αποθήκευση, μεταφορά, διανομή, διακίνηση και προσφορά προς πώληση ή διάθεση τροφίμων.
- **Εστιατόριο:** Αν σ' αυτό παρασκευάζονται ποικίλα φαγητά τα οποία προσφέρονται σε καθισμένους ή και σε περαστικούς πελάτες με τη συνοδεία ή μη ποτών κυρίως οινοπνευματωδών καθώς και σαλατών, τυριών, φρούτων, γλυκισμάτων, και λοιπά ώστε να αποτελούν πλήρες γεύμα.
- **ΕΣΥΔ (Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης):** Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (πρώην Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης) είναι ο εθνικός οργανισμός για την διαχείριση του συστήματος διαπίστευσης στην Ελλάδα. Παρέχει υπηρεσίες διαπίστευσης σε εργαστήρια δοκιμών και διακριβώσεων, σε φορείς ελέγχου προϊόντων, διαδικασιών ή υπηρεσιών και σε πολλές κατηγορίες φορέων πιστοποίησης.
- **Ζαχαροπλασείο χωρίς εργαστήριο:** Το κατάστημα στο οποίο προσφέρονται σε καθισμένους πελάτες τα ανωτέρω αναφερόμενα είδη

παρασκευαζόμενα σε άλλα νομίμως λειτουργούντα εργαστήρια ή εργοστάσια, γεγονός που θα αποδεικνύεται κάθε φορά από τα τιμολόγια πώλησης ή τα δελτία αποστολής.

- **Ζαχαροπλαστέιο:** Το κατάστημα στο οποίο παρασκευάζονται και προσφέρονται κάθε είδους γλυκίσματα, γάλα, καφές, γενικά και άλλα ροφήματα, οινόπνευματώδη ποτά, χωρίς ή με πρόχειρο μεζέ, και αναψυκτικά ποτά, καθώς και εμφιαλωμένα ποτά. Η προσφορά πίτσας στα ζαχαροπλαστεία απαγορεύεται, εκτός αν λειτουργούν ως μικτά καταστήματα με πιτσαρία, σύμφωνα με το άρθρο 40 της Υ.Δ. 8577/83. Στα ζαχαροπλαστεία παρασκευάζονται επίσης και πίττες, καθώς και μεζεδάκια δεξιώσεων υπό τους περιγραφόμενους στην παράγραφο 4 εδάφιο α' περίπτωση (2) όρους, που προσδιορίζονται για κατ' οίκον κυρίως κατανάλωση.
- **Θερμικός προσομοιωτής:** Απόσβεση της απόκρισης ενός αισθητήρα με τέτοιο τρόπο ώστε να προσομοιάζει την απόκριση ενός συγκεκριμένου τροφίμου στις αλλαγές της θερμοκρασίας.
- **Ικανοποίηση Πελάτη (Customer Satisfaction):** Η αντίληψη του πελάτη σχετικά με τον βαθμό κατά τον οποίο οι απαιτήσεις του έχουν εκπληρωθεί
- **Ιχνηλασιμότητα (Traceability):** Η δυνατότητα ιχνηλάτησης του ιστορικού, της εφαρμογής, ή της θέσης (location) ενός αντικειμένου ή μιας δραστηριότητας, με χρήση καταγεγραμμένων στοιχείων αναγνώρισης και ταυτοποίησης του αντικειμένου αυτού ή αυτής της δραστηριότητας.
- **Καθαρισμός:** Η απομάκρυνση απορριμμάτων τροφών, ξένων σωμάτων, σκόνης, ρύπανσης.
- **Καταχώρηση (Registration):** Διαδικασία η οποία γίνεται αμέσως μετά την πιστοποίηση του οργανισμού από διαπιστευμένο ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης (Certification Body) ο οποίος καταχωρεί τον πιστοποιημένο οργανισμό στον κατάλογο των πιστοποιημένων πελατών του. Αυτό σημαίνει ότι αναγνωρίζεται επίσημα ότι οι διεργασίες του καταχωρημένου οργανισμού συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000
- **Κατεψυγμένα τρόφιμα:** Τρόφιμα τα οποία για τη διατήρησή τους απαιτούν χαμηλές θερμοκρασίες με αποτέλεσμα να αποφεύγεται η ανάπτυξη μικροοργανισμών και να μειώνεται ο ρυθμός των φυσικοχημικών αντιδράσεων που συμβαίνουν σε αυτά.
- **Καφετέρια (εκσυγχρονισμένο καφενείο):** Αν προσφέρονται σ' αυτό κυρίως κάθε είδους καφές και άλλα ροφήματα, ποτά οινόπνευματώδη και

αναψυκτικά, ορισμένα γλυκίσματα, όπως γλυκά κουταλιού, γλυκά ταψιού, πάστες αμυγδαλωτά, κωκ, εκλαίρ, παγωτά, γενικά, τυρόπιτες, τoστ ή και άλλου είδους σάντουιτς, τα οποία περιέχουν είδη, που δεν απαιτούν ιδιαίτερη επεξεργασία στο κατάστημα. Τα οينوπνευματώδη ποτά προσφέρονται με τη συνοδεία ή μη πρόχειρου μεζέ, ο οποίος προσφέρεται όπως φέρεται στο εμπόριο χωρίς ιδιαίτερη επεξεργασία στο κατάστημα (ελιές, τυρί, αλίπαστα και λοιπά).

- **Κίνδυνος των τροφίμων:** Παθογόνοι μικροοργανισμών, επικίνδυνες χημικές ουσίες ή ξένα σώματα που εάν βρεθούν στα τρόφιμα, η κατανάλωσή τους θα βλάψει την υγεία του καταναλωτή
- **Κρίσιμα όρια:** Οι τιμές των παραμέτρων που εξετάζονται στα κρίσιμα σημεία ελέγχου και θα πρέπει να εξασφαλίζεται η σταθερότητα τους για να μην παρουσιάζεται κίνδυνος για την ασφάλεια και ποιότητα των τροφίμων.
- **Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου:** Κάθε σημείο της παραγωγικής διαδικασίας όπου είναι δυνατή η εξάλειψη ή ο περιορισμός των κινδύνων που εμφανίζονται και έχουν σχέση με την ασφάλεια των τροφίμων.
- **Κυλικεία μεγάρων, σχολείων, δημοσίων θεαμάτων, ιδρυμάτων, κλινικών, Ξενοδοχείων:** Είναι μικρά καταστήματα τα οποία λειτουργούν εντός μεγάρων (σε ισόγεια, ορόφους και στοές) στα οποία στεγάζονται γραφεία ή καταστήματα σε δημοτικές ή κοινοτικές αγορές, σχολεία, ιδρύματα, νοσηλευτήρια κρατικά ή ιδιωτικά, δημόσια θεάματα και γενικά σε χώρους εργασίας ή συγκεντρώσεως πολλών ατόμων και προορίζονται να εξυπηρετούν το προσωπικό και τους επισκέπτες των ανωτέρω γραφείων ή καταστημάτων, το προσωπικό και τους μαθητές των σχολείων, τους θεατές των δημοσίων θεαμάτων, τους ασθενείς των νοσηλευτηρίων και λοιπά.
- **Κυλικείο:** Αν προσφέρονται καφές ελληνικός ή άλλου είδους καφές και ροφήματα γενικά, ποτά οينوπνευματώδη και αναψυκτικά, ορισμένα είδη γλυκισμάτων, όπως γλυκά κουταλιού, γλυκά ταψιού, κωκ, εκλαίρ, πάστες και παγωτά, τoστ ή άλλα σάντουιτς, που περιέχουν είδη, τα οποία δεν απαιτούν ιδιαίτερη επεξεργασία στο κατάστημα, και πίτες γενικά. Τα οينوπνευματώδη ποτά προσφέρονται με τη συνοδεία ή μη πρόχειρου μεζέ, ο οποίος προσφέρεται όπως φέρεται στο εμπόριο χωρίς ιδιαίτερη επεξεργασία στο κατάστημα (ελιές, τυρί, αλίπαστα, σαλάμι, ντομάτα και τα ομοειδή). Τα ανωτέρω γλυκίσματα, τα παγωτά και οι πίτες θα παρασκευάζονται σε αναγνωρισμένα εργαστήρια ή εργοστάσια, γεγονός που θα αποδεικνύεται κάθε φορά με τα τιμολόγια πωλήσεως.

- **Μη-συμμόρφωση (Non-compliance, Nonconformity):** Μια απόκλιση από τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000. Στη γενική περίπτωση η μη εκπλήρωση προσδιορισμένων απαιτήσεων
- **Μπαρ ξενοδοχείων:** Αν προσφέρονται σ' αυτό κυρίως οινοπνευματώδη ποτά, με τη συνοδεία ή μη πρόχειρου μεζέ, ο οποίος προσφέρεται όπως φέρεται στο εμπόριο, χωρίς ιδιαίτερη επεξεργασία στο κατάστημα (ελιές, τυρί, σαλάμι, αλίπαστα, αγγούρι, ντομάτα, αυγό βραστό, ξηροί καρποί και τα ομοειδή) καθώς και τυρόπιτες, τوست άλλου είδους σάντουιτς, που περιέχουν είδη, τα οποία δεν απαιτούν ιδιαίτερη επεξεργασία στο κατάστημα, τυρί τηγανητό, λουκάνικο βραστό ή ψητό ή τηγανητό και χταπόδι βραστό ή ψητό. Στο μπαρ είναι δυνατό να προσφέρονται περιστασιακά, πλην των ανωτέρω ειδών, και καφές, γενικά και διάφορα αναψυκτικά ποτά. Το κατάστημα, στο οποίο προσφέρεται κυρίως κρασί με τη συνοδεία ή μη των ανωτέρω αναφερομένων μεζέδων, χαρακτηρίζεται ειδικότερα ως οινοπωλείο. Τα οινοπωλεία μπορούν να διαθέτουν κρασί χύμα για κατανάλωση στην κατοικία του πελάτη.
- **Οδηγίες Εργασίας (Work Instructions):** Γραπτή περιγραφή του τρόπου και της μεθόδου που ακολουθείται για την υλοποίηση των λειτουργιών μιας συγκεκριμένης διεργασίας.
- **Οινομαγειρείο:** Το εστιατόριο που διαθέτει λαϊκή (ποιοτικά φθηνή) συγκρότηση.
- **Ορθή υγιεινή πρακτική:** Τα μέτρα που πρέπει να εφαρμόζει μια επιχείρηση τροφίμων για την παραγωγή ασφαλών και υγιεινών προϊόντων.
- **Παραγωγή:** Οι ενέργειες που πραγματοποιούνται κατά την διαδικασία της παραγωγής των τροφίμων και στις οποίες ανήκουν: η προμήθεια, η παραλαβή, η αποθήκευση, η επεξεργασία των πρώτων και βοηθητικών υλών, όπως και η συσκευασία, η αποθήκευση, η μεταφορά/ διανομή/ διακίνηση των τελικών προϊόντων.
- **Παρτίδα (Lot):** Το σύνολο των μονάδων του τροφίμου που παράγεται ή συσκευάζεται στις ίδιες συνθήκες.
- **Πελάτης (Customer):** Οργανισμός ή πρόσωπο που λαμβάνει ένα προϊόν
- **Περιοχές υψηλού κινδύνου:** Περιοχές της παραγωγικής διαδικασίας όπου είναι σημαντική η παρουσία του κινδύνου της επιμόλυνσης των τροφίμων και στις οποίες απαιτείται η εφαρμογή πολύ αυστηρών μέτρων υγιεινής για την παραγωγή ασφαλών και υγιεινών προϊόντων.

- **Περιοχές χαμηλού κινδύνου:** Περιοχές της παραγωγικής διαδικασίας όπου δεν παρουσιάζεται σημαντικός κίνδυνος για την ασφάλεια των τροφίμων αλλά θα πρέπει να εφαρμόζονται οι γενικοί κανόνες υγιεινής.
- **Πιστοποίηση (Certification):** Διαδικασία επιθεώρησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ενός οργανισμού από έναν ανεξάρτητο φορέα (Οργανισμό Πιστοποίησης – Certification Body) ο οποίος είναι διαπιστευμένος και έχει την τεχνική ικανότητα και αναγνώριση να πιστοποιεί τέτοια συστήματα. Το αντικείμενο της επιθεώρησης είναι το κατά πόσον το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας είναι συμβατό και συμμορφούμενο με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000. Στην γενική περίπτωση (εκτός του ISO 9001:2000) η πιστοποίηση αφορά την εξακρίβωση, επαλήθευση και γραπτή επικύρωση από έναν ανεξάρτητο φορέα με αναγνωρισμένη ικανότητα, σχετικά με το αν τα χαρακτηριστικά του προσωπικού, των διεργασιών και διαδικασιών, ή των αντικειμένων γενικά ενός οργανισμού, βρίσκονται σε συμφωνία με τις σχετικές απαιτήσεις.
- **Πιτσαρία:** Αν σ' αυτό παρασκευάζονται και προσφέρονται σε καθισμένους ή και σε περαστικούς πελάτες κυρίως πίτσες και δευτερευόντως άλλα συναφή παρασκευάσματα με βάση τη ζύμη (πείνιρλί, πιροσκι, τυρόπιτες και τα ομοειδή) καθώς και μακαρονάδες και μπιφτέκια με τη συνοδεία ή μη ποτών κυρίως οινόπνευματων σαλατών, τυριού και φρούτων. Ως πιτσαρία εννοείται και το κατάστημα στο οποίο προσφέρονται πίτσες ή και άλλα συναφή παρασκευάσματα τα οποία προετοιμάζονται εν μέρει σε νομίμως λειτουργούντα εργαστήρια ή εργοστάσια.
- **Πίττες:** Είναι τα παρασκευάσματα από φύλλα ζύμη και άλλα φαγώσιμα υλικά (γάλα, τυρί, κρέας, σπανάκι, και λοιπά).
- **Ποιότητα (Quality):** Το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας που καθορίζουν την δυνατότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας να ικανοποιήσει ρητές ή εννοούμενες ανάγκες.
- **Πολιτική Ποιότητας (Quality Policy):** Η γενική συνολική κατεύθυνση και οι προθέσεις ενός οργανισμού σχετικά με την ποιότητα όπως έχουν επίσημα εκφρασθεί από την ανώτατη διοίκηση.
- **Πόσιμο νερό:** Το νερό που πληροί τις απαιτήσεις της οδηγίας 80/778/EEC 15.7.1980 (ΥΑ Α5/288/25.1.86).
- **Προδιαγραφές ποιότητας:** Η λεπτομερής περιγραφή των ποιοτικών ή λειτουργικών χαρακτηριστικών. Στην περίπτωση των ποσοτικών προδιαγραφών χρησιμοποιούνται για την έκφραση τους σταθερότυποι και επιπρεπτά όρια.

- **Προϊόν (Product):** Το αποτέλεσμα μιας διεργασίας. (Μπορεί να είναι υπηρεσίες, λογισμικό, υλικό ή επεξεργασμένα υλικά ή ένας συνδυασμός αυτών)
- **Προϊόντα κατάψυξης:** Τρόφιμα που για την διατήρηση τους απαιτείται θερμοκρασία ίση ή χαμηλότερη των -18°C . Κατά την κατάψυξη τα τρόφιμα περνούν από τη φάση της μέγιστης κρυστάλλωσης και μετά την αποκατάσταση της ισορροπίας της θερμότητας, τα προϊόντα έχουν σε όλα τα σημεία τους θερμοκρασία ίση ή χαμηλότερη των -18°C .
- **Προϊόντα ψύξης:** Τρόφιμα που διατηρούνται σε θερμοκρασίες κάτω των 5°C .
- **Προληπτικά μέτρα:** Όλες οι διαδικασίες που εκτελούνται για τον περιορισμό ή την εξάλειψη των κινδύνων των τροφίμων.
- **Προμηθευτής (Supplier):** Οργανισμός ή πρόσωπο που παρέχει ένα προϊόν
- **Σνακ μπαρ:** Αν σ' αυτό προσφέρονται σε καθισμένους ή και σε όρθιους πελάτες κάθε είδους ποτά κυρίως οινοπνευματώδη με τη συνοδεία ποικιλίας πρόχειρων φαγητών ζεστών ή κρύων, συμπεριλαμβανομένου και του ψημένου κρέατος (σουβλάκια, μπιφτέκια, μπριζόλες και τα ομοειδή) τα οποία παρασκευάζονται στο το ίδιο κατάστημα ή έχουν παρασκευασθεί σε νομίμως λειτουργούντα εργαστήρια ή εργοστάσια και είτε κυκλοφορούν στο εμπόριο σε τυποποιημένη μορφή είτε φέρονται κατά τη μεταφορά τους από το εργαστήριο ή το εργοστάσιο στο κατάστημα εντός ερμητικά κλειστών κατάλληλων δοχείων. Αν τα ανωτέρω είδη δεν παρασκευάζονται στο κατάστημα η προέλευση τούτων θα αποδεικνύεται με τα τιμολόγια πωλήσεως ή τα δελτία αποστολής. Στα σνακ μπαρ μπορεί να προσφέρονται ακόμη και σαλάτες, τυρί και φρούτα παγωτό και περιστασιακά καφέδες. Τα σνακ μπαρ αναλόγως του κυρίως προσφερόμενου ποτού χαρακτηρίζονται και ως ζυθοπωλεία ή μπυραρίες ουζοπωλεία ή ουζερί και λοιπά. Στα σνακ μπαρ περιλαμβάνονται και τα FAST FOOD δηλαδή τα καταστήματα που προσφέρουν γρήγορο φαγητό.
- **Στατιστικός Έλεγχος Διεργασιών (Statistical Process Control):** Η εφαρμογή στατιστικών τεχνικών για τον έλεγχο των διεργασιών
- **Στόχος Ποιότητας (Quality Objective):** Κάτι προσδοκώμενο ή αποσκοπούμενο σχετικά με την ποιότητα
- **Συμμόρφωση (Conformance):** Μια θετική ένδειξη ή κρίση ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία πληροί τις απαιτήσεις των σχετικών προδιαγραφών, συμφωνιών ή ρυθμίσεων

- **Συσκευασία δεύτερη:** Η κάλυψη ενός ήδη συσκευασμένου προϊόντος με κάποιο υλικό ή η εισαγωγή του σε περιέκτη. Η δεύτερη συσκευασία χρησιμοποιείται για τη μεταφορά του προϊόντος στα σημεία διάθεσης ή πώλησης του.
- **Συσκευασία πρώτη:** Η κάλυψη ενός προϊόντος με κάποιο υλικό ή η εισαγωγή του σε περιέκτη, τα οποία έρχονται σε άμεση επαφή με το προϊόν και αποσκοπούν στην προστασία του προϊόντος.
- **Συσκευαστικό υλικό:** Το υλικό που χρησιμοποιείται για την κάλυψη των προϊόντων όπως αλουμίνιο, μεμβράνη, χαρτί ή κάθε περιέκτης που είναι κατασκευασμένος από μέταλλο, γυαλί, πλαστικό ή χαρτί.
- **Συστατικά:** Οι πρώτες και βοηθητικές ύλες που υποβάλλονται σε επεξεργασία για την παραγωγή του τελικού προϊόντος.
- **Σύστημα Διοίκησης (Management system):** Σύστημα για τον καθορισμό πολιτικής και στόχων και για την επίτευξη των στόχων αυτών
- **Σύστημα Ποιότητας ή Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (Quality System, Quality Management System – QMS):** Το σύνολο των τυποποιημένων διεργασιών και των χρησιμοποιούμενων πόρων (η οργανωτική δομή, οι υπευθυνότητες, οι διαδικασίες, οι διεργασίες, οι υποδομές, ο εξοπλισμός και οι πόροι) που διατίθενται για την υλοποίηση της Διαχείρισης Ποιότητας.
- **Ταβέρνα:** Το εστιατόριο ή το οινομαγειρείο στο οποίο οι πελάτες παραμένουν επί πολύ χρόνο καταναλώνοντας φαγητά και οινοπνευματώδη ποτά ανεξάρτητα από την ύπαρξη ή μη σ' αυτό ορχήστρας.
- **Τρόφιμα υψηλής επικινδυνότητας:** Τρόφιμα που περιέχουν συστατικά τα οποία αλλοιώνονται εύκολα και επιτρέπουν την ταχεία ανάπτυξη παθογόνων μικροοργανισμών.
- **Τρόφιμα:** Όλα τα προϊόντα σε στερεή ή υγρή μορφή που χρησιμοποιούνται για την θρέψη του ανθρώπου. Σε αυτά ανήκουν επίσης και τα ποτά, ευφραντικά, το νερό, τα κόμμεα, οι μαστίχες και κάθε ουσία ή μείγμα ουσιών που προστίθεται στα τρόφιμα.
- **Υγιεινή κατασκευή του εξοπλισμού ή της εγκατάστασης:** Η κατασκευή του εξοπλισμού ή της εγκατάστασης που επιτρέπει τον εύκολο καθαρισμό και απολύμανση τους.
- **Υγιεινή τροφή:** Τροφή η οποία, από άποψη υγιεινής, είναι κατάλληλη προς βρώση από τον άνθρωπο.

- **Υγιεινή των τροφίμων:** Όλα τα μέτρα που απαιτούνται για να είναι τα τρόφιμα ασφαλή και υγιεινά. Τα μέτρα καλύπτουν όλα τα στάδια μετά την πρωτογενή παραγωγή (η οποία περιλαμβάνει την παρασκευή, μεταποίηση, παραγωγή, συσκευασία, αποθήκευση, μεταφορά, διανομή, διακίνηση ή την προσφορά προς πώληση ή τη διάθεση στον καταναλωτή).
- **Ψαροταβέρνα:** Αν σ' αυτό προσφέρονται κυρίως ψάρια (ψημένα, τηγανισμένα, βρασμένα) και κάθε είδους άλλο αλιεύματα με τη συνοδεία ή μη ποτών κυρίως οινοπνευματωδών καθώς και σαλατών, τυριών ορεκτικών, φρούτων και λοιπά ώστε να αποτελούν πλήρες γεύμα. Δεν αποκλείεται η προσφορά στις ψαροταβέρνες περιστασιακώς και ψημένου κρέατος "της ώρας".
- **Ψησταριά:** Είναι η συσκευή στην οποία ψήνονται τα κρέατα ή τα παρασκευάσματα τους ή τα ψάρια είτε άμεσα με ξύλα ή ξυλοκάρβουνα και τα ομοειδή, είτε έμμεσα με κατάλληλη θέρμανση μεταλλικών πλακών ή ελασμάτων, ως ψησταριά εννοείται και ο ιδιαίτερος συνήθως εντός των ψητοπωλείων ή οβελιστηρίων, χώρος ή σπανιότερα σε περιπτώσεις ακατοίκητων εξοχικών περιοχών, ο κατάλληλος κλειστός χώρος εκτός των ανωτέρω επιχειρήσεων στον οποίο υπάρχουν η προαναφερόμενη συσκευή και τα όργανα τεμαχισμού του κρέατος. Η ψησταριά δεν πρέπει να θεωρείται κατάστημα.
- **Ψητοπωλείο:** Αν σ' αυτό ψήνονται ολόκληρα σφάγια ή τεμάχια τούτων ή άλλα παρασκευάσματα κρέατος (αλλαντικά, μπιφτέκια, ντονέρ, κοκορέτσι και τα ομοειδή) ή και πουλερικά τα οποία προσφέρονται σε καθισμένους ή και σε περαστικούς πελάτες με τη συνοδεία ή μη ποτών κυρίως οινοπνευματωδών καθώς και τυριών, σαλατών, ορεκτικών, φρούτων ώστε να αποτελούν πλήρες γεύμα. Δεν αποκλείεται η προσφορά στα ψητοπωλεία περιστασιακώς και ψαριών ή άλλων αλιευμάτων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- FAO/WHO, Codex Alimentarius Commission: Code of Hygienic Practice for Precooked and Cooked Foods in Mass Catering. Publication: CAC/RCP 39-1993
- <http://en.wikipedia.org>
- <http://www.codexalimentarius.net>
- <http://www.efet.gr>
- <http://www.eot.gr>
- <http://www.hotel-restaurant.gr/core/portal.asp?cpage=RESOURCE&cnode=146&cresrc=2793&clang=0>
- <http://www.iso.org>
- <http://www.qualitynet.gr>
- <http://www.referenceforbusiness.com/management/Pr-Sa/Quality-and-Total-Quality-Management.html>
- <http://www.vrc.gr>
- ISO, 2000. «*ISO 9000:2000. Quality management systems – Fundamentals and Vocabulary*»
- ISO, 2000. «*ISO 9001:2000. Quality Management Systems – Requirements*»
- Kano Noriaki, «Kano Model», http://en.wikipedia.org/wiki/Kano_model
- Parasuraman A., Zeithaml A. Valarie, Berry L. Leonard, «A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research», *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4 (Autumn, 1985), pp. 41-50
- Αρβανιτογιάννης, Ιωάννης & Κούρτης Λάζαρος, 2002, ISO 9000:2000, Εκδόσεις Α. Σταμούλης, Αθήνα.
- Εφημερίδα της Κυβερνήσεως Της Ελληνικής Δημοκρατίας, Κοινή Υπουργική Απόφαση 487 (ΦΕΚ 1219Β- 04.10.2000) «*Υγιεινή των τροφίμων σε συμμόρφωση με την Οδηγία 93/43/ΕΟΚ του Συμβουλίου*».
- Σημειώσεις Εργαστηρίου του Μαθήματος «*Υγιεινή Επιχειρήσεων και Τροφίμων II*», Διομήδου Μαριάννα & Μπουλανίκη Παρασκευή, Τ.Ε.Ι. Αθηνών, Σχολή Επαγγελματιών Υγείας και Πρόνοιας (Σ.Ε.Υ.Π.), Τμήμα Δημόσιας Υγιεινής, 2001.
- Σημειώσεις θεωρίας και ασκήσεων πράξης του μαθήματος «*Έλεγχος & Διασφάλιση Ποιότητας*», Τσέλιος Δημήτριος, Τ.Ε.Ι. Λάρισας, Τμήμα Διοίκησης και Διαχείρισης Έργων, 2006.

- Τζιά, Κ., Τσιαπούρης, Α., 1996, «*Ανάλυση Επικινδυνότητας στα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου (HACCP) στη Βιομηχανία Τροφίμων: HACCP*», Εκδόσεις Παπασωτηρίου, Αθήνα.
- Υγειονομική Διάταξη Αιβ/8577/83 (ΦΕΚ 526/24-9-83 τεύχος Β), «Περί υγειονομικού ελέγχου και αδειών ιδρύσεως και λειτουργίας των εγκαταστάσεων επιχειρήσεων υγειονομικού ενδιαφέροντος, καθώς και των γενικών και ειδικών όρων ιδρύσεως και λειτουργίας των εργαστηρίων και καταστημάτων τροφίμων και ποτών».
- Υπουργείο Ανάπτυξης / Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων (ΕΦΕΤ), «*Οδηγός Υγιεινής Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων*».