



A.T.E.I. Κρήτης

A.T.E.I. ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ: Διοίκησης και Οικονομίας
ΤΜΗΜΑ: Τουριστικών Επιχειρήσεων

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων εξωτερικών catering. Μέθοδοι οργάνωσης εκδηλώσεων, προδιαγραφές, νομοθεσία, HACCP»

ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ: Χαντζή Βασιλική
ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: Τριανταφύλλου Γιώργος

ΙΟΥΝΙΟΣ 2010

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	5
ΜΕΡΟΣ Α : ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:.....	7
Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ CATERING	7
1.1 Οι εκδηλώσεις στην ζωή του ανθρώπου	7
1.1.1 Εταιρίες διοργάνωσης εκδηλώσεων	8
1.1.2 Υλοποίηση της εκδήλωσης	10
1.2 Κοινωνική εκδήλωση : Ο γάμος	13
1.2.1 Επιλογή της εταιρίας catering	16
1.3 Λειτουργία του χώρου εστίασης	18
1.4 Ασφάλεια κατά την επιλογή και χρήση εξοπλισμού τροφοδοσίας και χώρων εργασίας.....	21
1.4.1 Επιλογή κατάλληλου εξοπλισμού	23
1.4.2 Εγκατάσταση	26
1.4.3 Συντήρηση.....	27
1.4.4 Ασφαλής λειτουργία	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:.....	35
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΚΑΙ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ.....	35
2.1 Οι επιταγές της Ευρωπαϊκής Ένωσης	35
2.2 Hazard Analysis & Critical Control Points.....	36
2.3 Εφαρμογή του HACCP στην επαγγελματική κουζίνα	38
2.4 Global Food Safety Initiative.....	39
2.5 Προβλήματα εφαρμογής του HACCP στην επαγγελματική κουζίνα	41

2.6	Μεθοδολογία επίτευξης αντικειμενικών σκοπών και στόχων	44
ΜΕΡΟΣ Β : ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 :		49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 :		49
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ		50
3.1	Συνέντευξη και μελέτη περίπτωσης	50
3.2	Μεθοδολογία της έρευνας.....	52
3.3	Συλλογή των στοιχείων	53
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 :		54
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ		54
4.1	Η περίπτωση γαμήλιας δεξίωσης στην περιοχή της Θεσσαλίας.....	54
4.1.1	Η διοργάνωση του γάμου	55
4.1.2	Το μενού.....	60
4.2	Η περίπτωση γαμήλιας δεξίωσης στην περιοχή της Αθήνας.....	62
4.2.1	Η εταιρία	63
4.2.2	Η διοργάνωση του γάμου	65
4.2.3	Το μενού.....	66
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 :		68
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ		68
5.1	Συμπεράσματα.....	68
ΠΗΓΕΣ		70
I. Βιβλιογραφία – Αρθρογραφία		70
II. Διαδίκτυο.....		71
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι :		72
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ		72
Συνέντευξη με υπεύθυνο τροφοδοσίας εκδηλώσεων		72
Μέρος 1 : Οργάνωση της εκδήλωσης και παροχή υπηρεσιών.....		72
Μέρος 2 : Οργάνωση της τροφοδοσίας.....		72
Μέρος 3 : Δημογραφικά στοιχεία και τρόπος λειτουργίας της επιχείρησης.....		73

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η σύγχρονη τάση για πραγματοποίηση κοινωνικών αλλά και επιχειρηματικών εκδηλώσεων μεγάλου βεληνεκούς ώθησε τις επιχειρήσεις να ασχοληθούν με τον κλάδο της οργάνωσης και τροφοδοσίας εκδηλώσεων. Η παρούσα πτυχιακή εργασία προσεγγίζει την τροφοδοσία εκδηλώσεων μέσα από το γενικότερο πρίσμα της διοργάνωσης τους. Εξετάζει την οργάνωση και υλοποίηση κοινωνικών εκδηλώσεων σε δύο αντίστοιχες επιχειρήσεις στις περιοχές της Θεσσαλίας και της Αττικής.

Η παρούσα εργασία έχει σαν στόχο να διερευνήσει το σύνολο των διαδικασιών οργάνωσης μίας εκδήλωσης, το σημαντικότερο τμήμα της τροφοδοσίας της εκδήλωσης αλλά και την παροχή αντίστοιχων υπηρεσιών από την ανάλογη επιχείρηση. Συγκεκριμένα, όλες τις υποστηρικτικές διαδικασίες που σκιαγραφούν την λειτουργία των επιχειρήσεων ως προς το τμήμα των τροφίμων και εδεσμάτων, το κοστολόγιο της εκδήλωσης, τη διαρρύθμιση και το διάκοσμο, τη διαχείριση κρίσιμων συμβάντων, το σύστημα διαχείρισης προμηθευτών και προσωπικού αλλά και τη διασφάλιση των κανονισμών ασφαλείας.

Επιχειρείται καταρχήν ο ορισμός της έννοιας της εκδήλωσης και των μορφών που αυτή περικλείει. Ακολουθεί μία συνοπτική παρουσίαση του κλάδου οργάνωσης και τροφοδοσίας εκδηλώσεων με τις σύγχρονες προκλήσεις που αντιμετωπίζει. Στη συνέχεια παρουσιάζεται το σύνολο των διαδικασιών ελέγχου της ασφάλειας τροφίμων μιας επιχείρησης, όπως έχει διαμορφωθεί από το αντίστοιχο νομικό πλαίσιο. Τέλος, η συγγραφική προσπάθεια ολοκληρώνεται με την παρουσίαση πρακτικών εφαρμογών τροφοδοσίας εκδηλώσεων σε δύο γάμους, στην περιοχή της Θεσσαλίας κα της Αττικής.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι εκδηλώσεις είναι ένα από τα αποτελέσματα της ανάγκης του ανθρώπου για κοινωνικοποίηση, για την αίσθηση ασφάλειας που του παρέχει η ένταξη του μέσα σε μια ομάδα, καθώς και η δυνατότητα έκφρασης της δημιουργικότητάς του. Οι εκδηλώσεις οποιασδήποτε μορφής, τόσο στο παρελθόν, όσο και στο παρόν, έχουν έναν πολύ σημαντικό ρόλο στην κοινωνία, έρχονται να "σπάσουν" την πλήξη της καθημερινότητας προσφέροντας στον άνθρωπο τη δυνατότητα της διασκέδασης και αποδοχής από το σύνολο. Η σύγχρονη τάση υπαγορεύει την ανάθεση της διοργάνωσης μίας εκδήλωσης σε εξειδικευμένη επιχείρηση ως προς το σύνολο των διαδικασιών, ξεκινώντας από τον καθορισμό του ύφους της εκδήλωσης και φτάνοντας έως την τελική παροχή τροφίμων, εδεσμάτων και ποτών.

ΜΕΡΟΣ Α : ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:

Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ CATERING

1.1 Οι εκδηλώσεις στην ζωή του ανθρώπου

Οι εκδηλώσεις γενικά χωρίζονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες, τις επιχειρηματικές και τις κοινωνικές εκδηλώσεις. Επιχειρηματικές, είναι οι εκδηλώσεις που γίνονται για λογαριασμό μιας εταιρίας, με σκοπό την προβολή της και τη δημιουργία “καλών εντυπώσεων”, όπως:

- ✓ Εκδήλωσης επίδειξης προϊόντων
- ✓ Εκδηλώσεις προώθησης πωλήσεων
- ✓ Ταξίδια κινήτρων
- ✓ Σεμινάρια
- ✓ Επέτειοι
- ✓ Εκδρομές
- ✓ Ομιλίες-διαλέξεις
- ✓ Δεξιώσεις – Συνεστιάσεις – Γεύματα
- ✓ Διαγωνισμοί
- ✓ Εκθέσεις

Για την ακρίβεια, είναι όλα εκείνα τα events των εταιρικών Δημοσίων Σχέσεων που διοργανώνονται είτε από την ίδια την εταιρία, είτε από μια εταιρία διοργάνωσης εκδηλώσεων στην οποία ανατέθηκε η διοργάνωση. Οι περισσότερες επιχειρήσεις αναθέτουν την οργάνωση διαφόρων εκδηλώσεων σε πεπειραμένα γραφεία δημοσίων σχέσεων, στην αντίστοιχη υπηρεσία της επιχείρησης αν υπάρχει ή στον συνδυασμό των δύο.

Κοινωνικές, είναι οι εκδηλώσεις που έχουν χαρακτήρα κοινωνικό και είτε προσφέρουν ψυχαγωγία, είτε καλύπτουν τις ανάγκες των κοινωνικών υποχρεώσεων. Αναμφισβήτητα, θα έλεγε κανείς πως οι κοινωνικές εκδηλώσεις, και αυτές μάλιστα πολύ περισσότερο από τις επιχειρηματικές, αποτελούν απόρροια της ανάγκης του ατόμου για κοινωνικότητα και επικοινωνία. Συγκεκριμένα, είναι συνήθως οι ακόλουθες εκδηλώσεις:

- ✓ Γάμος
- ✓ Βάπτιση
- ✓ Δεξίωση
- ✓ Πάρτυ (ενηλίκων ή παιδικό)
- ✓ Συναυλία-φεστιβάλ



1.1.1 Εταιρίες διοργάνωσης εκδηλώσεων

Οι επιχειρήσεις, ακολουθώντας την τάση που παρατηρείται έντονα στο εξωτερικό, επιλέγουν να επενδύσουν στην αγορά των εκδηλώσεων, αναζητώντας καινοτόμες λύσεις και προτάσεις. Φυσικά αυτό έχει λογικό επακόλουθο να έχουν αυξημένες απαιτήσεις από τις εταιρίες που ασχολούνται με τη διοργάνωση εκδηλώσεων, οι οποίες καλούνται πλέον να μεταβληθούν σε στρατηγικούς εταίρους πολλαπλών δραστηριοτήτων. Οι λύσεις που προσφέρουν πλέον οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη διοργάνωση εκδηλώσεων είναι πολυποίκιλες και άκρως εξελιγμένες, τόσο σε επίπεδο concept όσο και σε επίπεδο υλοποίησης, με τη χρήση όλων των τελευταίων τεχνολογιών. Οι τελευταίες τάσεις στην αγορά της διοργάνωσης εκδηλώσεων αφορούν στη

χρήση νέων οπτικοακουστικών μέσων, καθώς και τον εμπλουτισμό των εκδηλώσεων με ζωντανά happenings και shows ώστε να συντηρείται αμείωτο το ενδιαφέρον του κοινού καθ' όλη τη διάρκεια της εκδήλωσης (ICAP GROUP, 2006).

Η αγορά των εταιριών που δραστηριοποιούνται στην οργάνωση εκδηλώσεων χωρίζεται σε δύο βασικές κατηγορίες. Καταρχήν υπάρχουν οι εξειδικευμένες εταιρίες Δημοσίων Σχέσεων, που είναι μέλη δικτύων ή διαφημιστικών ομίλων και η οργάνωση εκδηλώσεων είναι μια από τις υπηρεσίες που προσφέρουν στο πλαίσιο της στρατηγικής επικοινωνίας και ολοκληρωμένων προγραμμάτων. Στον ίδιο χώρο όμως δραστηριοποιούνται και εταιρίες ανεξάρτητες – μεμονωμένες, ατομικές ή με πολύ μικρό δυναμικό. Οι περισσότερες από αυτές είναι εταιρίες τροφοδοσίας (catering) που επεκτάθηκαν ανταποκρινόμενες στην αυξανόμενη ζήτηση για ολική ανάληψη εκδηλώσεων. Γι' αυτό και στη συνέχεια της εργασίας αντιμετωπίζουμε αυτές τις περιπτώσεις σαν μία κατηγορία. Αυτές έχουν κύριο όγκο δουλειάς την οργάνωση εκδηλώσεων διαφορετικού βεληνεκού, όπως δεξιώσεις, party, τελετές ιδιωτών κοινωνικού και κοσμικού χαρακτήρα. Η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών φαίνεται να αποτελεί το βασικό κριτήριο επιλογής των πελατών.



Οι παράγοντες που συντείνουν στην επιτυχημένη διοργάνωση μίας εκδήλωσης είναι πολλοί. Πρωταρχικό ρόλο διαδραματίζει και εδώ η ιδέα, το concept. Η πρωτότυπη, ευρηματική ιδέα είναι άλλωστε αυτή που θα αναδείξει το προϊόν ή την υπηρεσία και θα τη “χαράξει” στη μνήμη όσων βρέθηκαν στην εκδήλωση. Στη συνέχεια, εξαιρετικής σημασίας θεωρείται η επιλογή ενός πρωτότυπου χώρου, το catering που αποτελεί και το θέμα της συγκεκριμένης εργασίας, η ποιότητα του έμπνευχου δυναμικού, τα τεχνολογικά μέσα και οι δυνατότητές τους να πολλαπλασιάσουν το αποτέλεσμα, και βέβαια η σωστή προετοιμασία, η σκηνοθεσία και η προσοχή στην τελευταία λεπτομέρεια, καθώς δεν επιτρέπονται τα λάθη (ComputerWeekly.com).

1.1.2 Υλοποίηση της εκδήλωσης

Τα σημεία που πρέπει να προσέξει ιδιαίτερα και να ετοιμάσει με μεγάλη προσοχή η εταιρία διοργάνωσης εκδηλώσεων, είναι:

- ❖ Χώρος (επιλογή, κλείσιμο, προετοιμασία)
- ❖ Διαμόρφωση, σκηνικά, διακόσμηση, σήμανση
- ❖ Catering
- ❖ Ασφάλεια (Security)
- ❖ Μουσική, ηχητικά εφέ, Φωτισμός
- ❖ Προσωπικό εκδήλωσης: εκπαίδευση, ένδυση, εξοπλισμός
- ❖ Άδειες, επικοινωνία με αρχές
- ❖ Events, happenings, εκπλήξεις
- ❖ Έντυπα, Banners, διαφημιστικά δώρα
- ❖ Προωθητικά stands, διαγωνισμοί
- ❖ Μπαλόνια, λουλούδια, βεγγαλικά
- ❖ Οπτικοακουστικός εξοπλισμός, multimedia παρουσιάσεις

- ❖ Δελτία τύπου, καταχωρήσεις, χορηγοί επικοινωνίας, προβολή
- ❖ Φωτογράφος, video
- ❖ Συνεργείο καθαρισμού, τεχνικοί

Για την υλοποίηση του διαγράμματος εργασιών πρέπει να ακολουθηθεί μια σειρά ενεργειών (Fletcher H.). Καταρχήν, για την πραγματοποίηση μιας εκδήλωσης πρέπει να συγκροτηθεί ομάδα εργασίας, τα μέλη της οποίας πρέπει να διαθέτουν οργανωτικές ικανότητες, αίσθημα ευθύνης, ευσυνειδησία, πείρα και γνώσεις. Βασική προϋπόθεση για τον συντονισμό, την ενότητα δράσης και τη σωστή οργάνωση είναι ο ορισμός ενός γενικού συντονιστή. Αφού γίνει η επιλογή της εκδήλωσης και ο καθορισμός της ομάδας εργασίας, στη συνέχεια, πραγματοποιείται σύσκεψη της ομάδας με σκοπό την ανταλλαγή απόψεων και ιδεών, την επισήμανση των προβλημάτων, τη σύνταξη του προϋπολογισμού και γενικότερα την κατάρτιση του διαγράμματος εργασιών της εκδήλωσης και του ορισμού υπευθύνων. Στη συνέχεια η ομάδα προχωράει στην κατάρτιση του διαγράμματος εργασιών της εκδήλωσης δίνοντας έμφαση στις λεπτομέρειες. Με βάση την τελική ημερομηνία πραγματοποίησης της εκδήλωσης πρέπει να καταρτιστεί ένα χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης των επιμέρους εργασιών, ενώ δίπλα στην κάθε επιμέρους εργασία πρέπει να σημειωθεί το όνομα του υπευθύνου για την διεκπεραίωσή της.

Χωροθέτηση – διακόσμηση

Αφού προσδιοριστεί κατά το δυνατόν ο όγκος των προσκεκλημένων, κρίνεται σκόπιμη η επίσκεψη των διοργανωτών στο χώρο πραγματοποίησης της εκδήλωσης για την αντιμετώπιση διαφόρων προβλημάτων, όπως:

- τα καθίσματα των προσκεκλημένων,
- η τοποθέτηση των οπτικοακουστικών μέσων,
- η παροχή ηλεκτρικού ρεύματος,
- η διακόσμηση,

- ο τρόπος προσέλευσης των προσκεκλημένων και η τοποθέτησή τους στα καθίσματα,
- ο εξαερισμός,
- η θέρμανση του χώρου,
- η τοποθέτηση του βήματος των ομιλητών, αν υπάρχει,
- ο φωτισμός κ.λπ. ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.

Επίσης, ιδιαίτερη φροντίδα πρέπει να δοθεί στη διακόσμηση του χώρου, ο οποίος πρέπει να είναι καθαρός και ευπρεπισμένος. Αν η εκδήλωση πραγματοποιηθεί σε ξεχωριστό χώρο, ιδιαίτερη μέριμνα πρέπει να ληφθεί για την προστασία των καλεσμένων από τον ήλιο, τη βροχή και τη σκόνη με υπόστεγα, ομπρέλες ή τέντες.



Δεξιώσεις – γεύματα

Υπάρχουν ως επί το πλείστον τρεις επιλογές που μπορούν να προτιμηθούν, αν μετά την εκδήλωση ακολουθήσει γεύμα ή δεξίωση.

1. το καθιστό γεύμα : μεσημεριανό ή βραδινό σε τραπέζια των 8 – 10 ατόμων. Σε επίσημο γεύμα πρέπει να καθοριστεί πού θα μπει το τραπέζι των επισήμων, ποιοι και πώς θα καθίσουν και να τοποθετηθούν καρτέλες με τα ονόματα των επισήμων στην αντίστοιχη θέση.

2. το αυτοσερβιριζόμενο καθιστό γεύμα : οι προσκεκλημένοι σερβίρονται μόνοι τους και στη συνέχεια κάθονται σε στρωμένα τραπέζια όπου υπάρχουν μαχαιροπίρουνα, ψωμί και ποτά. Οι σερβιτόροι φροντίζουν για τον ανεφοδιασμό του μπουφέ όπως και των τραπεζιών με ποτά, ψωμί, φρούτο ή γλυκό.
3. το Coctail : όταν ο αριθμός των προσκεκλημένων είναι μεγάλος. Η ποικιλία των ζεστών ή κρύων μεζέδων που μπορούν να προσφερθούν είναι μεγάλη (ανάλογα με τον προϋπολογισμό), όπως επίσης και των ποτών που μπορεί να είναι όλα τα συνήθως προτιμώμενα ποτά, μόνο ελληνικά, ή μόνο αναψυκτικά και καφές, ή και συνδυασμός των ανωτέρω (<http://www.kampagroup.com>).

1.2 Κοινωνική εκδήλωση : Ο γάμος

Στη συνέχεια θα σκιαγραφήσουμε την κοινωνική εκδήλωση του γάμου και την προετοιμασία της από μία εταιρία διοργάνωσης εκδηλώσεων, αφού αυτό είναι και το θέμα της πτυχιακής κατά το πρακτικό της μέρος, με τις μελέτες περιπτώσεων δύο γαμήλιων δεξιώσεων. Αν και πολλές φορές είναι πολύ σημαντικό να επιμεληθούμε οι ίδιοι την προετοιμασία μιας τέτοιας εκδήλωσης, ωστόσο το άγχος που συνοδεύει μια τέτοια διοργάνωση είναι πολύ μεγάλο. Έτσι στις μέρες μας ολοένα και αυξάνονται τα γραφεία τα οποία αναλαμβάνουν την διοργάνωση και το “στήσιμο” κοινωνικών εκδηλώσεων, και όχι μόνο, παίρνοντας ταυτόχρονα και τη ευθύνη να αντιμετωπίσουν δύσκολες, απρογραμμάτιστες καταστάσεις που μπορεί να προκύψουν (EEO GROUP και KANITOR, 2005). Η ανάγκη για πρωτοτυπία έχει φέρει στο προσκήνιο νέες υπηρεσίες, όπως τις εταιρίες ενοικιάσεως πολυτελών αυτοκινήτων, ηχητικών εφέ, βεγγαλικών , κ. α. Το ζευγάρι καλείται να επιλέξει μέσα από μια τεράστια

προσφορά προϊόντων. Και κάπου εδώ είναι που δημιουργείται η ανάγκη ενός συμβούλου για την έρευνα αγοράς. Τον ρόλο αυτό μπορούν να παίξουν τα διάφορα περιοδικά γάμου που κυκλοφορούν στο εμπόριο, οι ιστοσελίδες γάμου και στην καλύτερη περίπτωση μία εταιρία διοργάνωσης γάμων.

Η ανάθεση της διοργάνωσης ενός γάμου σε κάποιον «ειδικό», αφενός απαλλάσσει τους ενδιαφερόμενους από σπατάλη πολύτιμου χρόνου και αφετέρου εξασφαλίζει ένα επαγγελματικό και άρτια σχεδιασμένο αποτέλεσμα. Το κόστος επίσης περιορίζεται, καθώς οι εταιρίες διοργάνωσης γάμων διαθέτουν κατάλληλους συνεργάτες και μπορούν έτσι να επιτύχουν πολύ πιο οικονομικές τιμές. Ένας άλλος λόγος που οδηγεί σήμερα ένα ζευγάρι να αναθέσει το γάμο του σε έναν ειδικό είναι η αποφυγή μεγάλου μέρους του στρες και των παρελκομένων του, καθώς επίσης και η αποφυγή οικογενειακών προστριβών. Ο βαθμός συμμετοχής του διοργανωτή στον προγραμματισμό ενός γάμου είναι προσωπικό ζήτημα του ζευγαριού. Κάποιοι μπορούν να του αναθέσουν τα πάντα, ακόμη και την επιλογή του νυφικού, ενώ άλλοι μπορούν να τον περιορίσουν σε εκτελεστικό ρόλο. Φρόνιμο πάντως είναι, οι μελλονύμφοι να γνωρίζουν τι ακριβώς θέλουν, αντίθετα ενδέχεται ο γάμος να μην έχει ταυτότητα.

Πλάνο οργάνωσης

Ένας διοργανωτής έχει συνήθως την απόλυτη εποπτεία της εκδηλώσεως και ανάλογα με το τι θέλει το ζευγάρι, η χρησιμότητά του είναι καθοριστική (http://media.wiley.com/product_data/excerpt/71/04713332/0471333271.pdf).

Μία εταιρία διοργάνωσης γάμων μπορεί να αναλάβει :

- ❖ Άδειες γάμου, εκκλησία.
- ❖ Ιδέες για την τελετή, στολισμός εκκλησίας.
- ❖ Στέφανα, μπομπονιέρες, ανθοδέσμη, αξεσουάρ
- ❖ Bachelor party

- ❖ Μεταφορά της νύφης .(αυτοκίνητο, μηχανή, κ.τ.λ.)
- ❖ Χώρος δεξίωσης.
- ❖ Προσκλήσεις.
- ❖ Catering-γαμήλια τούρτα
- ❖ Λίστα γάμου, διαχείριση δώρων
- ❖ Ασφάλεια (security)
- ❖ Προσκεκλημένοι: ταξιθεσία, εξυπηρέτηση, υποδοχή
- ❖ Έθιμα και διαδικασίες
- ❖ Μουσική, ορχήστρες., ηχητικά εφέ, φωτισμός.
- ❖ Προσωπικό εκδήλωσης(εκπαίδευση, ένδυση)
- ❖ Μπαλόνια, λουλούδια, ειδικά εφέ.
- ❖ Φωτογράφος, video, video clip ζευγαριού.

Όσον αφορά τη δεξίωση, οι διοργανωτές συνηθίζουν να επισκέπτονται το χώρο σε κάποιον προηγούμενο γάμο για live δείγμα της διοργάνωσης. Γενικά, θα πρέπει να γίνει μια εκτίμηση του αριθμού των προσκεκλημένων, να χωριστούν οι αίθουσες εάν υπάρχουν και άλλες παράλληλες εκδηλώσεις, να οριστεί αριθμός σερβιτόρων και να επιλεγθεί η ενδυμασία τους. Η διάταξη του χώρου θα πρέπει να γίνει ανάλογα με τις ανάγκες της δεξίωσης, ώστε να διευκολύνεται και η είσοδος του ζευγαριού στο χώρο. Ο στολισμός ακολουθεί το γενικό concept του γάμου(καρέκλες, τραπέζια προσκεκλημένων, τραπέζι με την τούρτα, κ.τ.λ.).



Ο υπεύθυνος της διοργάνωσης πρέπει ακόμα να ασχοληθεί με θέματα ήχου και φωτισμού (ορχήστρα – τραγουδιστές, d.j, φώτα, επιλογή εφέ για κάθε ειδική στιγμή). Μία από τις πιο σημαντικές παραμέτρους είναι η επιλογή του μενού και της κάβας καθώς επίσης και ο καθορισμός του τρόπου σίτισης (μπουφές, σερβίρισμα, περαστό catering, κλπ). Τέλος, θα πρέπει να καθοριστούν τα κιλά της γαμήλιας τούρτας, σύμφωνα με τον αριθμό των καλεσμένων, οι γεύσεις, το χρώμα και ο στολισμός της.

1.2.1 Επιλογή της εταιρίας catering

Το Catering θα απορροφήσει σχεδόν το 50 τοις εκατό του προϋπολογισμού μίας εκδήλωσης, γι' αυτό και η επιλογή της εταιρίας πρέπει να γίνει πολύ προσεκτικά. Οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να φροντίσουν την ώρα που θα

επισκεφθούν τους επαγγελματίες, για να ενημερωθούν, να υπάρχει η δυνατότητα να δοκιμάσουν και τα φαγητά που προσφέρουν, αν όχι την ίδια μέρα σε κάποια μεταγενέστερη συνάντηση. Επίσης είναι δικαίωμά τους και απαραίτητο να τους υποβάλλουν τις παρακάτω ερωτήσεις, οι οποίες θα τους βοηθήσουν στην επιλογή της εταιρίας (ComputerWeekly.com).

- Η εταιρία διαθέτει την ειδική άδεια από το υγειονομικό;
- Η εταιρία ειδικεύεται σε ορισμένους τύπους τροφίμων ή υπηρεσιών; Προτείνουν διάφορα μενού για να διαλέξουν οι πελάτες. Χρησιμοποιεί φρέσκα προϊόντα;
- Μπορεί να κανονίσει μια δοκιμή των φαγητών πριν από τη μίσθωση;
- Ποιο είναι το εύρος τιμών της εταιρίας; Η χρέωση γίνεται με βάση τα φαγητά που επιλέγετε, ή υπάρχει μια τιμή πακέτου και τι περιλαμβάνει αυτή;
- Πόσο εμπλέκεται η εταιρία catering στην δεξίωση; Έχει τον ρόλο του συντονιστή της ορχήστρας, του υπευθύνου να ενημερώσει το ζευγάρι για την ώρα που θα κόψουν την τούρτα; Αναλαμβάνει να προσαρμόσει την ώρα που θα ξεκινήσει το δείπνο σε περίπτωση που οι καλεσμένοι δεν είναι έτοιμοι για φαγητό την ώρα που αρχικά είχε υπολογιστεί;
- Θα προμηθεύσει με τραπέζια, καρέκλες, πιάτα, ποτήρια, τραπεζομάντιλα, μαχαιροπήρουνα, κτλ; Ο εξοπλισμός αυτός ταιριάζει με την αισθητική του ζευγαριού και της εκδήλωσης γενικότερα;
- Ποιος είναι ο υπεύθυνος για τον συντονισμό των πραγμάτων την ημέρα του γάμου; Θα είναι ο ίδιος με τον οποίο έχει κάνει το ζευγάρι όλες τις συνεννοήσεις, όπως θα ήταν το ιδανικό;
- Μπορεί η εταιρία να αναλάβει και τα ποτά; Αν όχι ή αν απλώς προτιμά το ζευγάρι να προμηθευτεί τα ποτά από αλλού θα χρεώσει για το σερβίρισμα του κρασιού; Αν το αναλαμβάνει η εταιρία, έχει την δυνατότητα για

ειδική παραγγελία κρασιού ή είναι υποχρεωμένοι να επιλέξουν από την υπάρχουσα λίστα;

- Μπορεί να δείξει φωτογραφίες από στημένα μπουφέ άλλων γάμων;
- Η εταιρία αναλαμβάνει και την κατασκευή της γαμήλιας τούρτας; Εάν θέλει το ζευγάρι μπορεί να απευθυνθεί σε ζαχαροπλαστείο της αρεσκείας του για να την προμηθευτεί;

1.3 Λειτουργία του χώρου εστίασης

Στην παρούσα ενότητα αναφερόμαστε στις μεθόδους οργάνωσης και λειτουργίας των τμημάτων μπαρ και εστιατορίων από μία επιχείρηση τροφοδοσίας τροφίμων ή διοργάνωσης εκδηλώσεων σε δικό της, κυρίως, χώρο.

Οι βασικές εργασίες του εστιατορίου είναι:

- Προγραμματισμός και έλεγχος εργασίας
- Προετοιμασία του χώρου του εστιατορίου
- Λήψη παραγγελιών
- Εξυπηρέτηση πελατών
- Καθαριότητα

Όλες οι πιο πάνω εργασίες στηρίζονται σε βασικούς κανόνες «Τραπεζοκομίας».

Το τμήμα εστιατορίου ενημερώνεται για τον όγκο εργασίας του. Όταν απαιτείται δίνονται γραπτές οδηγίες προς τα στελέχη του τμήματος για την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών (π.χ. προετοιμασίας, καθαριότητας και οργάνωσης). Στην ετοιμασία και διεκπεραίωση των διαφόρων ειδικών εκδηλώσεων εμπλέκεται και το τμήμα εστιατορίου, ενώ ο υπεύθυνος ενημερώνεται γραπτώς για το πρόγραμμα ειδικών εκδηλώσεων. Οι συγκεκριμένες απαιτήσεις της κάθε εκδήλωσης αναλύονται γραπτώς σε

διάφορα έντυπα και συζητούνται αν χρειαστεί σε συνάντηση όλων των εμπλεκομένων.

Οι βασικές εργασίες που εκτελούνται σε διάφορες ειδικές εκδηλώσεις είναι :

- Ετοιμασία χωροδιάταξης εστιατορίου
- Στρώσιμο και ετοιμασία τραπεζιού
- Ετοιμασία χώρου μπουφέ
- Ετοιμασία εξοπλισμού σερβιρίσματος
- Σερβίρισμα και εξυπηρέτηση πελατών
- Καθάρισμα

Ο υπεύθυνος εστιατορίου έχει την ευθύνη ώστε όλες οι εργασίες των εστιατορίων αυτής και άλλες ειδικές οδηγίες (προφορικές ή γραπτές) να εκτελούνται από τα στελέχη του τμήματος. Προς τον σκοπό αυτό ελέγχει τα ακόλουθα:

- Την ολοκληρωμένη και αποτελεσματική εκτέλεση των διαφόρων καθημερινών εργασιών του τμήματος.
- Την ικανοποιητική εκτέλεση μιας έκτακτης εργασίας.
- Την τήρηση των προδιαγραφών τραπεζοκομίας και εξυπηρέτησης.

Όλες οι ενέργειες για τον καθαρισμό των εγκαταστάσεων, εξοπλισμού και εργαλείων του εστιατορίου αναφέρονται σε ένα πρόγραμμα καθαριότητας. Το πρόγραμμα καθαρισμού καθορίζεται από τον υπεύθυνο εστιατορίου και έχει τα ακόλουθα στοιχεία.

- Τομέας εργασίας
- Εξοπλισμός / επιφάνεια που πρόκειται να καθαριστεί
- Συχνότητα εργασίας
- Οδηγίες εργασίας
- Περιγραφή ειδών καθαρισμού



Για την ορθή εφαρμογή του προγράμματος το προσωπικό του εστιατορίου είναι πλήρως ενημερωμένο και εκπαιδευμένο, ενώ σε τακτά χρονικά διαστήματα ο υπεύθυνος εστιατορίου επιθεωρεί διεξοδικά την καθαριότητα των χώρων ευθύνης του. Πολλές φορές το τμήμα Μπαρ εμπλέκεται στην ετοιμασία και διεκπεραίωση διαφόρων εκδηλώσεων, με διαδικασίες ανάλογες του εστιατορίου. Για την ορθή εφαρμογή του προγράμματος τα στελέχη του μπαρ πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένα και εκπαιδευμένα.

1.4 Ασφάλεια κατά την επιλογή και χρήση εξοπλισμού τροφοδοσίας και χώρων εργασίας

Η Επιτροπή του Συνδέσμου για την Υγεία και την Ασφάλεια στον Τομέα της Τροφοδοσίας (Health and Safety in Catering Industry Liaison Committee) στα πληροφοριακά φυλλάδια 8 και 9, με τίτλο Διαχείριση της υγείας και της ασφάλειας του εξοπλισμού και των χώρων εργασίας στην τροφοδοσία, τονίζει τη σημασία του προσεκτικού προγραμματισμού όταν πρόκειται μία επιχείρηση να αγοράσει και να χρησιμοποιήσει εξοπλισμό. Στη συνέχεια αναφέρονται τα σημαντικά σημεία της υγείας και της ασφάλειας που θα είναι χρήσιμα σε όλα τα στάδια της επιλογής, τροποποίησης και χρήσης του εξοπλισμού και του χώρου εργασίας.

Προγραμματισμός των εργασιών

Η κάθε εργασία στον τομέα της τροφοδοσίας πρέπει να είναι κατάλληλη για τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται για την εκτέλεσή της και πρέπει επίσης να είναι κατάλληλη και για το διαθέσιμο χώρο εργασίας. Η ασφάλεια θα εξαρτάται από τη σχέση μεταξύ του κτιρίου, του εξοπλισμού, του είδους και της έκτασης των δραστηριοτήτων της τροφοδοσίας και της επάρκειας του προσωπικού. Το καθένα από τα παραπάνω μπορεί να επιβάλλουν περιορισμούς πάνω στον τρόπο με τον οποίο διεκπεραιώνονται οι εργασίες τροφοδοσίας -για παράδειγμα η έλλειψη χώρου ή εξαερισμού μπορεί να σημαίνει ότι μια καινούρια φριτέζα δεν θα μπορεί να λειτουργήσει με ασφάλεια.

Σχεδιασμός της διάταξης

Το κλειδί για μια καλή υγεία και ασφάλεια στις εγκαταστάσεις σας είναι η καλή διάταξη. Όταν πρόκειται μια επιχείρηση να σχεδιάσει μια νέα διάταξη ή να αναθεωρήσει μια ήδη υπάρχουσα, θα πρέπει να λάβει υπόψη τη σημασία της εξάλειψης των κινδύνων ή της μείωσής τους κατά το δυνατό. Θα πρέπει να

λάβει υπόψη το κτίριο, τον εξοπλισμό, τις διαδικασίες, τη ροή της εργασίας, το προσωπικό και την υγιεινή. Οποιοσδήποτε διευθετήσεις αναλάβει θα πρέπει να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις που αφορούν την υγιεινή καθώς και όσες αφορούν την υγεία και την ασφάλεια (για παράδειγμα το σχεδιασμό του εξοπλισμού, τις επιφάνειες των πατωμάτων και τη θερμοκρασία της αίθουσας εργασίας).

Κατάλληλος χώρος εργασίας

Οι τοίχοι, τα πατώματα, ο φωτισμός, ο εξαερισμός και άλλες απόψεις του περιβάλλοντος του χώρου εργασίας πρέπει να πληρούν τις νομοθετικές απαιτήσεις. Ιδιαίτερης σημασίας είναι οι ασφαλείς επιφάνειες των πατωμάτων, ο εξαερισμός και ο φωτισμός, πράγματα που συχνά παραβλέπονται στις κτιριακές εγκαταστάσεις τροφοδοσίας. Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στα πατώματα για να αποφεύγονται ολισθήματα και παραπατήματα.

Εξαερισμός

Οι ατμοί και οι καπνοί καύσης πρέπει να εξαερίζονται σε σημείο κοντά στην πηγή τους. Η αίθουσα εργασίας πρέπει να κλιματίζεται και οι οσμές να αφαιρούνται με την κυκλοφορία καθαρού αέρα. Καθαρός αέρας θα πρέπει να εισάγεται προς αντικατάσταση του αέρα που εξαερίζεται ή καταναλώνεται κατά την καύση. Συνήθως δεν απαιτείται έλεγχος ρουτίνας της γενικής ποιότητας του αέρα. Σε περίπτωση αμφιβολίας σε μια συγκεκριμένη περίπτωση, η επιχείρηση μπορεί να απευθυνθεί για βοήθεια στον εμπορικό σύνδεσμο του οποίου είστε μέλος.

Φωτισμός

Θα πρέπει να υπάρχει ικανοποιητικό επίπεδο ώστε οι εργαζόμενοι να μπορούν να βλέπουν τους τυχόν κινδύνους. Θα πρέπει να υπάρχει ικανοποιητικός φωτισμός σε διαδρόμους και χώρους εργασίας ώστε οι υπάλληλοι να μπορούν

να διεκπεραιώνουν τις εργασίες τους σωστά και με ασφάλεια (Εκτελεστική Διεύθυνση Υγείας και Ασφάλειας, Φυλλάδιο 9).

1.4.1 Επιλογή κατάλληλου εξοπλισμού

Η επιχείρηση πρέπει να βάζει σε χρήση μόνο εξοπλισμό ο οποίος είναι κατάλληλος όσον αφορά την υγεία και την ασφάλεια. Απαιτείται να ταυτίζονται όλοι οι πιθανοί κίνδυνοι που μπορεί να υφίστανται με κάθε νέο εξοπλισμό, προτού την αγορά. Θα πρέπει επίσης να ταυτιστούν και όλοι οι δυνατοί κίνδυνοι που υφίστανται και με τον υφιστάμενο εξοπλισμό. Ο εξοπλισμός θα πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο για τις λειτουργίες για τις οποίες προβλέπεται. Εξοπλισμός θα πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο σε κατάλληλες θέσεις εργασίας και μάλιστα από προσωπικό αρμόδιο στη χρήση του με ασφάλεια (Food Standards Agency Publications, 2006). Κατά την επιλογή εξοπλισμού χρειάζεται να λαμβάνονται υπόψη τα παρακάτω:

- Είναι κατάλληλος για το χειριστή;
- Είναι ο εξοπλισμός εργονομικά κατάλληλος για το προσωπικό που πρόκειται να τον χρησιμοποιεί; Έχει σημασία να βεβαιωθείτε ότι ο εξοπλισμός ούτε έχει δυσκολία στη χρήση αλλά ούτε και είναι πολύ βαρύς για προσωπικό που μπορεί να είναι χαμηλού αναστήματος ή που δε διαθέτει την απαραίτητη δύναμη.

Μέγεθος και ανθεκτικότητα

Σημασία παίζει και το μέγεθος και η ανθεκτικότητα, αφού μεγάλου μεγέθους εξοπλισμός μπορεί να προκαλέσει συνωστισμό στο χώρο εργασίας και επομένως να είναι επικίνδυνος. Επίσης, εξοπλισμός που προορίζεται για χρήση

στο σπίτι συνήθως είναι ακατάλληλος για χρήση σε επιχειρήσεις τροφοδοσίας και μπορεί να μην είναι όσο ανθεκτικός χρειάζεται.

Διάρκεια ζωής

Μη χρησιμοποιείτε τον εξοπλισμό πέρα από την προβλεπόμενη διάρκεια ζωής του. Η ασφαλής διάρκεια ζωής του εξοπλισμού εξαρτάται από το μέγεθός του, το πόσο έχει χρησιμοποιηθεί, πόσο κατάλληλος είναι για το σκοπό για τον οποίο χρησιμοποιείται και πόσο καλά συντηρείται. Επιπλέον, πιο καινούριος εξοπλισμός μπορεί τώρα να προσφέρει ενσωματωμένους καλύτερους προστατευτικούς μηχανισμούς.

Πρότυπα ασφαλείας -εξοπλισμός σε χρήση πριν την 1η Ιανουαρίου 1993

Εάν εξοπλισμός εργασίας ήταν σε χρήση πριν την 1η Ιανουαρίου 1993, οι προστατευτικοί μηχανισμοί θα πρέπει να πληρούν τις απαιτήσεις υγείας και ασφάλειας που ήταν σε ισχύ κατά το χρόνο αγοράς του. Εξοπλισμός σε χρήση πριν την 1η Ιανουαρίου 1993, θα πρέπει επίσης τώρα να πληροί ορισμένες συγκεκριμένες απαιτήσεις σχετικά με προστατευτικούς μηχανισμούς, κινδύνους από φωτιά ή διαφυγή αερίου (για παράδειγμα ψυκτικού), σκόνη, ουσίες που μπορεί να προκαλούν την ολίσθηση, προστασία από εγκαύματα και ζεμάτισμα, ασφαλείς διακόπτες λειτουργίας, φωτισμό, σήμανση, προειδοποιήσεις και ασφαλείς μεθόδους συντήρησης. Ως όριο συμμόρφωσης για τον υπάρχοντα εξοπλισμό είχε οριστεί η 31η Δεκεμβρίου 1996 (Εκτελεστική Διεύθυνση Υγείας και Ασφάλειας, Φυλλάδιο 9).

Έχει, όμως, συμφωνηθεί ότι κανένας εξοπλισμός τροφοδοσίας εκτός από φούρνους δε χρειάζεται να αναβαθμιστεί εκ των υστέρων, εφόσον ανταποκρίνεται στις ισχύουσες απαιτήσεις πριν την 1η Ιανουαρίου 1993. Συγκεκριμένα δε θεωρείται κατάλληλο να γίνουν τροποποιήσεις σε υπάρχοντα μηχανήματα ώστε να παρέχονται διακόπτες θέσης εκτός λειτουργίας σε

περίπτωση επείγουσας ανάγκης, φρενάρισμα μηχανημάτων ή απελευθέρωση «χωρίς τάση» όπου αυτό δεν ήταν αρχικά απαίτηση.

Πρότυπα ασφαλείας -εξοπλισμός που μπήκε σε χρήση μετά την 1η Ιανουαρίου 1993

Θα πρέπει να ληφθούν λογικά μέτρα για να εξασφαλιστεί ότι όλος ο καινούριος εξοπλισμός που μπήκε σε χρήση μετά την 1η Ιανουαρίου 1993 πληροί τις απαιτήσεις των Ευρωπαϊκών Οδηγιών περί Ασφάλειας Προϊόντων. Οι προμηθευτές θα πρέπει να συμμορφώνονται με την εθνική νομοθεσία προς εφαρμογή των Οδηγιών. Εναρμονισμένα Ευρωπαϊκά Πρότυπα ετοιμάζονται για τα περισσότερα μηχανήματα εξοπλισμού που χρησιμοποιούνται στον τομέα της τροφοδοσίας. Τα Πρότυπα θα υιοθετηθούν σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ και θα γίνουν βρετανικά πρότυπα στο ΗΒ. Θα προσφέρουν καθοδήγηση στους κατασκευαστές εξοπλισμού σχετικά με το πώς θα πρέπει να πληρούν τις απαιτήσεις των Οδηγιών. Η σήμανση CE πάνω σε καινούριο εξοπλισμό θα αποτελεί ένδειξη ότι ο προμηθευτής συμμορφώνεται με τις σχετικές Οδηγίες. Η σήμανση CE θα πρέπει να βρίσκεται πάνω σε μηχανήματα που προμηθεύονται μετά την 1η Ιανουαρίου 1995. Θα πρέπει να βρίσκεται πάνω σε καινούριο εξοπλισμό σύμφωνα με την Οδηγία περί Χαμηλής Τάσης της 1ης Ιανουαρίου 1997, και πάνω σε καινούριο εξοπλισμό σύμφωνα με την Οδηγία περί Συσκευών Αερίου της 1ης Ιανουαρίου 1996.

Πρότυπα ασφαλείας - μεταχειρισμένος εξοπλισμός, εξοπλισμός που ενοικιάζεται ή μισθώνεται

Εάν ο παραπάνω εξοπλισμός μπήκε σε χρήση μετά την 1η Ιανουαρίου 1996, θα θεωρείται ως καινούριος και η επιχείρηση θα έχει την ευθύνη να εξασφαλίσει ότι πληροί τις απαιτήσεις για καινούριο εξοπλισμό στους Κανονισμούς περί Προμήθειας και Χρήσης Εξοπλισμού Εργασίας 1992 (PUWER). Το πρώτο

πρόσωπο που προμηθεύει τον εξοπλισμό εντός της ΕΕ μετά την 1η Ιανουαρίου 1993 πρέπει να εξασφαλίσει ότι ο εξοπλισμός πληροί τις σχετικές Οδηγίες περί Ασφάλειας Προϊόντων ή τις απαιτήσεις της τρέχουσας εθνικής νομοθεσίας. Σύμφωνα με το νόμο, οποιοσδήποτε πωλεί, ενοικιάζει ή μισθώνει οποιοδήποτε εξοπλισμό πρέπει να εξασφαλίζει ότι είναι ασφαλής όσο αυτό είναι λογικά εφικτό. Θα πρέπει επίσης να προσφέρει πληροφορίες. Κατ' εξαίρεση, οι προμηθευτές θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι ο εξοπλισμός πληροί τις απαιτήσεις της Οδηγίας περί Χαμηλής Τάσης, εάν η Οδηγία αφορά τον εξοπλισμό.

1.4.2 Εγκατάσταση

Πρότυπα εγκατάστασης

Ο εξοπλισμός, οι υπηρεσίες για την εγκατάσταση και το οικοδόμημα του κτιρίου πρέπει να είναι ασφαλή. Κατά το σχεδιασμό της διάταξης των κτιριακών εγκαταστάσεων ή κατά τη διευθέτηση της εγκατάστασης, συνήθως θα πρέπει η επιχείρηση να αναφερθεί στις τεχνικές προδιαγραφές ή στις οδηγίες εγκατάστασης που προσφέρει ο κατασκευαστής ή προμηθευτής (Εκτελεστική Διεύθυνση Υγείας και Ασφάλειας, Φυλλάδιο 9).

Βρετανικό Πρότυπο BS6173: Εγκατάσταση συσκευών αερίου στον τομέα της τροφοδοσίας (Installation of gas catering appliances). Προσφέρει καθοδηγητικές σημειώσεις όσον αφορά ασφαλή πρότυπα για την εγκατάσταση συσκευών αερίου. Οι ηλεκτρικές εγκαταστάσεις θα πρέπει να συμμορφώνονται με τους Κανονισμούς περί Ηλεκτρικού Ρεύματος στην Εργασία 1989 (Electricity at Work Regulations 1989). Το βρετανικό πρότυπο BS767:1992 με τίτλο

Απαιτήσεις για ηλεκτρικές εγκαταστάσεις (Requirements for electrical installation) αποτελεί οδηγό καλής πρακτικής.

Αρμόδιο προσωπικό εγκατάστασης

Θα πρέπει η επιχείρηση να λάβει κάθε λογικό μέτρο στην επιλογή των εργολάβων που θα αναλάβουν την εγκατάσταση, οι οποίοι θα εργαστούν με ασφάλεια και θα προσφέρουν ασφαλή εγκατάσταση. Τα άτομα που αναλαμβάνουν την εγκατάσταση έχουν την μεγαλύτερη ευθύνη για την ασφάλειά της. Η εγκατάσταση εξοπλισμού πρέπει να γίνεται μόνο από καταλλήλως εκπαιδευμένα και αρμόδια άτομα. Εργασίες σε εξοπλισμό αερίου, εκτός από εργασίες σε βιομηχανικές εγκαταστάσεις, πρέπει να γίνεται μόνο από εγκεκριμένους μηχανικούς CORGI. Η εγκατάσταση ηλεκτρικού εξοπλισμού θα πρέπει να γίνεται από άτομα που διαθέτουν την κατάλληλη επάρκεια (αρμοδιότητα). Οι σχετικές εμπορικές και επαγγελματικές οργανώσεις διατηρούν καταλόγους εργολάβων που έχουν συμπληρώσει σχετική εκπαίδευση.

Οδηγίες υγείας και ασφάλειας

Συνιστάται όπως όλες οι οδηγίες λειτουργίας και συντήρησης να φυλάσσονται προσεκτικά στις κουζίνες σε μέρος όπου το προσωπικό μπορεί να αναφέρεται σε αυτές με ευκολία.

1.4.3 Συντήρηση

Επίπεδο συντήρησης

Σε θέματα υγείας και ασφάλειας, ο εξοπλισμός και οι χώροι εργασίας πρέπει να διατηρούνται σε αποτελεσματική και ικανοποιητική λειτουργία και να

επισκευάζονται αναλόγως. Οι τακτικές επιθεωρήσεις είναι απαραίτητες για να εξασφαλίζεται ότι όλος ο εξοπλισμός διατηρείται σε καλή λειτουργική κατάσταση. Η προφυλακτική συντήρηση που συνιστάται από τον κατασκευαστή πρέπει να πραγματοποιείται καθώς επίσης και η συντήρηση που απαιτείται σύμφωνα με τη τοπική πείρα (Εκτελεστική Διεύθυνση Υγείας και Ασφάλειας, Φυλλάδιο 9). Μια συμφωνία πλήρους συντήρησης με ευυπόληπτη εταιρία (για παράδειγμα εγκεκριμένη από τον κατασκευαστή) μπορεί να είναι πιο οικονομική και να γίνεται καλύτερα.

Από καιρό σε καιρό, ίσως να χρειάζεται επίσης καλύτερος καθαρισμός επιπλέον του καθαρισμού ρουτίνας και της απομάκρυνσης απορριμμάτων. Συνιστάται να απομακρύνεται τυχόν εξοπλισμός που δε χρησιμοποιείται. Το αρμόδιο άτομο για τον εξοπλισμό ή τις κτιριακές εγκαταστάσεις πρέπει να βεβαιωθεί ότι έχουν εντοπιστεί τυχόν περιοχές στις οποίες υπάρχει αμίαντος. Πρέπει να κρατούνται αρχεία και να τοποθετείται κατάλληλη επισήμανση. Χάρη στα παραπάνω θα εξασφαλίζεται ότι άτομα που εργάζονται στο χώρο, όπως μηχανικοί συντήρησης, δεν ενοχλούν τον αμίαντο χωρίς να χρησιμοποιούν επαρκή προστασία. Τα συστήματα εξαερισμού πρέπει να συντηρούνται και να κρατείται αρχείο των συντηρήσεων. Μετά την 1η Ιανουαρίου 1996, τα συστήματα εξαερισμού πρέπει να έχουν αποτελεσματική προειδοποιητική συσκευή η οποία δίνει οπτικό και ηχητικό συναγερμό σε περίπτωση βλάβης του συστήματος. Συνιστάται να διατηρούνται ημερολόγια της συντήρησης και να ενημερώνονται αναλόγως.

Επάρκεια του προσωπικού συντήρησης

Μόνο αρμόδια άτομα ενήμερα των επαρκών σχετικών πληροφοριών και οδηγιών και που είναι εκπαιδευμένα καταλλήλως πρέπει να αναλαμβάνουν εργασίες συντήρησης.

Επιθεωρήσεις και δοκιμές

Κτίρια και εξοπλισμός πρέπει να επιθεωρούνται για να ταυτίζονται οι κίνδυνοι και να γίνεται έλεγχος των οργάνων ελέγχου:

- Χαρακτηριστικά ασφάλειας, όπως διασυνδέσεις προστατευτικών συσκευών που πρέπει να ελέγχονται στην κάθε βάρδια ώστε να εξασφαλίζεται ότι παραμένουν αποτελεσματικές.
- Οι κτιριακές εγκαταστάσεις, οι δομές και τα εξαρτήματα ώστε να εξασφαλίζεται ότι εντοπίζονται τυχόν σημεία φθοράς (για παράδειγμα, ολισθηρές επιφάνειες πατωμάτων ή επιφάνειες με τρύπες) και ζημιάς.

Ορισμένος εξοπλισμός πρέπει να υποβάλλεται σε επιθεωρήσεις και δοκιμές σύμφωνα με το νόμο. Οι επιθεωρήσεις θα πραγματοποιούνται από τους παροχείς του εξοπλισμού ή εταιρίες που αναλαμβάνουν μηχανικές επιθεωρήσεις:

- Μηχανήματα ανύψωσης (επιβατών ή εμπορευμάτων) πρέπει να υποβάλλονται σε επιθεώρηση και δοκιμή προτού αρχίσουν να χρησιμοποιούνται. Πρέπει επίσης να υποβάλλονται σε δοκιμή, από καιρού εις καιρόν, καθόλη τη διάρκεια λειτουργίας τους. Πρέπει δε να τηρούνται αρχεία των επιθεωρήσεων.
- Συστήματα πίεσης, όπως σκεύη ατμού, απαιτούν να καθορίζεται όριο ασφαλούς λειτουργίας και πρέπει να καταρτίζεται γραπτώς πρόγραμμα επιθεωρήσεων οι οποίες να πραγματοποιούνται από αρμόδιο προσωπικό.

Ορισμένος εξοπλισμός χρειάζεται τακτικές επιθεωρήσεις και υποβολή σε δοκιμές ώστε να ελέγχεται ότι ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις για «καλή λειτουργική κατάσταση». Φορητός, ηλεκτρικός εξοπλισμός χειρός ο οποίος είναι ιδιόκτητος ή μισθώνεται επί μακροχρόνιας βάσεως πρέπει να υποβάλλεται σε οπτική εξέταση για τυχόν σημεία φθοράς. Η εξέταση πρέπει να γίνεται κάθε 6-12 μήνες, κατ' αρχήν. Συνιστάται όπως ο παραπάνω εξοπλισμός υποβάλλεται

επίσης σε συνδυασμένη επιθεώρηση και δοκιμή κατ' αρχή κάθε 1-2 χρόνια. Στην περίπτωση εξοπλισμού που μεταφέρεται από τόπο σε τόπο (για παράδειγμα για υπηρεσίες τροφοδοσίας σε εκδηλώσεις και για βραχυπρόθεσμη εκμίσθωση) συνιστάται να γίνεται οπτική εξέταση προτού μπει σε χρήση και μετά την επιστροφή του. Για εξασφάλιση της ασφάλειας, μη φορητός εξοπλισμός πρέπει να επιθεωρείται και να υποβάλλεται σε δοκιμή όσο συχνά όσο αυτό είναι απαραίτητο από πείρα.

Συσκευές και εγκαταστάσεις αερίου πρέπει να επιθεωρούνται αρκετά συχνά ώστε να εξασφαλίζεται ότι παραμένουν σε ασφαλή κατάσταση. Οποιοσδήποτε είναι ιδιοκτήτης συσκευής αερίου σε κτίριο που ενοικιάζεται (για παράδειγμα σε τροφοδότη), έχει καθήκον να εξασφαλίζει ότι πραγματοποιούνται οι έλεγχοι ασφαλείας τουλάχιστον μια φορά το χρόνο. Συστήματα εξαερισμού πρέπει να επιθεωρούνται και να συντηρούνται ώστε να εξασφαλίζεται ότι συνεχίζουν να είναι σε καλή λειτουργική κατάσταση.

Ρύθμιση ασφαλών διαδικασιών

Θα πρέπει να γίνει εκτίμηση των δραστηριοτήτων τροφοδοσίας και άλλων εργασιών όπως είναι ο καθαρισμός και η συντήρηση ώστε να ταυτιστούν τυχόν δυνητικοί κίνδυνοι και επομένως να εγκαθιδρυθούν ασφαλείς διαδικασίες λειτουργίας. Είναι χρήσιμο να τηρείται αρχείο των διαδικασιών αυτών για να βοηθάει στην εκπαίδευση του προσωπικού και την επίβλεψη. Η ρύθμιση ασφαλών διαδικασιών εργασίας στη χρήση χημικών ουσιών στη συντήρηση και το καθαρισμό και στη χρήση προσωπικών προστατευτικών συσκευών είναι ιδιαίτερης σημασίας.

Χημικές ουσίες

Θα πρέπει να επιλέγεται η χημική ουσία με τους λιγότερους κινδύνους και την οποία μπορεί να χρησιμοποιεί το προσωπικό χωρίς κίνδυνο έκθεσης, σύμφωνα

και με τις οδηγίες και τις πληροφορίες του παρασκευαστή. Εάν η έκθεση δεν μπορεί να αποφευχθεί, θα πρέπει να ελέγχεται επαρκώς (για παράδειγμα με τη χρήση περικλειόμενων συστημάτων μεταφοράς και προσωπικές προστατευτικές συσκευές).

Προσωπικές προστατευτικές συσκευές (PPE)

Ακόμα κι αν χρησιμοποιούνται άλλα προστατευτικά μέτρα, το προσωπικό μπορεί να πρέπει να χρησιμοποιεί προσωπικές προστατευτικές συσκευές. Πρέπει να εντοπιστούν αυτές οι συγκεκριμένες καταστάσεις. Βέβαια, οι προσωπικές προστατευτικές συσκευές αποτελούν την τελευταία λύση αν και η χρήση τους μπορεί μερικές φορές να απαιτείται ως ενδιάμεσο μέτρο ενώ γίνονται οι απαραίτητες διευθετήσεις για άλλα προστατευτικά μέτρα. Θα πρέπει να βεβαιώνεται ότι οι επιλεγόμενες προσωπικές προστατευτικές συσκευές είναι οι σωστές για το συγκεκριμένο κίνδυνο, το μέλος του προσωπικού και το περιβάλλον εργασίας καθώς επίσης ότι οι συσκευές μπορούν να καθαρίζονται και να διατηρούνται σε υγιεινή κατάσταση με ευκολία. Πρέπει να βεβαιώνεται ότι οι προσωπικές προστατευτικές συσκευές αποθηκεύονται καταλλήλως και διατηρούνται σε καλή κατάσταση. Οι προσωπικές προστατευτικές συσκευές που πιθανόν να χρειάζεται η επιχείρηση μπορεί να είναι οι εξής:

- αντιολισθητικά παπούτσια όπου υπάρχει κίνδυνος ολίσθησης
- ρούχα 100% από βαμβάκι (για παράδειγμα τα ρούχα του μάγειρα) όπου υπάρχει κίνδυνος το ύφασμα από το οποίο φτιάχνονται τα ρούχα να επιδεινώνει τυχόν εγκαύματα σε περίπτωση φωτιάς
- γάντια μακριά, από βινύλιο, γυαλιά ή προσωπίο και προστατευτική αναπνευστική συσκευή για προσωπικό που χειρίζεται καυστικές καθαριστικές ουσίες
- θα υπάρχει επίσης και άλλος ρουχισμός που μπορεί να χρειάζεται για λόγους υγιεινής των τροφίμων.

1.4.4 Ασφαλής λειτουργία

Οδηγίες, πληροφορίες, εκπαίδευση και επάρκεια

Πρέπει η επιχείρηση να κάνει όλες τις απαραίτητες διευθετήσεις για να εξασφαλίσει ότι όλοι όσοι είναι υπεύθυνοι για την εγκατάσταση, τη συντήρηση, τον καθαρισμό ή τη λειτουργία οποιουδήποτε εξοπλισμού ή για οτιδήποτε άλλο στο χώρο εργασίας, καθώς και όσοι επιβλέπουν έχουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για να μπορούν να προστατεύουν τον εαυτό τους από κινδύνους. Θα πρέπει επίσης να ξέρουν πώς να προστατεύουν τους άλλους. Η επιχείρηση πρέπει επίσης να κάνει τις απαραίτητες διευθετήσεις για εκπαίδευση σε γενική αντίληψη των θεμάτων και εκπαιδευτικές διαδικασίες (Εκτελεστική Διεύθυνση Υγείας και Ασφάλειας, Φυλλάδιο 9).

Η επιχείρηση πρέπει να δίνει στους εργαζομένους μόνο εργασίες για τις οποίες έχουν τις σωστές πληροφορίες και εκπαίδευση, καθώς και να βεβαιώνεται ότι το προσωπικό έχει την απαιτούμενη επάρκεια ή αρμοδιότητα να διεκπεραιώσει τις εργασίες. Όπου χρησιμοποιούνται δυνητικά επικίνδυνα μηχανήματα (για παράδειγμα, κρεατομηχανές, μηχανήματα ζύμης, κόπτες, μηχανήματα και εξαρτήματα ανάμειξης, μηχανήματα για πίτες και τάρτες και κόπτες σε φέτες), το προσωπικό που τα χειρίζεται πρέπει να έχει εκπαιδευτεί στους κινδύνους. Το ίδιο προσωπικό θα πρέπει επίσης να έχει επαρκή εκπαίδευση ή να εργάζεται υπό επαρκή επίβλεψη.

Μόλις προσλαμβάνεται προσωπικό, θα πρέπει να εκπαιδεύεται. Ομοίως, όταν ορισμένοι κίνδυνοι αυξάνονται ή όταν παρουσιάζονται νέοι κίνδυνοι. Η εκπαίδευση πρέπει να επαναλαμβάνεται από καιρού εις καιρόν όταν χρειάζεται. Χρειάζεται να δίνονται πληροφορίες στο προσωπικό για τους κινδύνους και τα μέτρα που λαμβάνονται για την προστασία του προσωπικού. Όταν χρειάζεται θα πρέπει να δίνονται γραπτές οδηγίες. Οι πληροφορίες και οι οδηγίες για τον

εξοπλισμό εργασίας πρέπει να περιλαμβάνουν τις ορθές συνθήκες στις οποίες ο εξοπλισμός πρέπει να χρησιμοποιείται καθώς και για τις σωστές μεθόδους λειτουργίας. Στις πληροφορίες και τις οδηγίες θα πρέπει επίσης να αναφέρονται τυχόν ασυνήθιστες συνθήκες που μπορεί να σημειωθούν και οι σωστές ενέργειες με τις οποίες θα πρέπει να αντιμετωπίζονται. Τα μέτρα αυτά θα βοηθήσουν το προσωπικό να ανταποκρίνεται στα κατά το νόμο καθήκοντά του, να συνεργάζεται και να εφαρμόζει τα συστήματα ασφαλείας, όπως και να αναφέρει τυχόν δυνητικούς κινδύνους.

Συντονισμός με άλλους

Η επιχείρηση και οι εργολάβοι με τους οποίους συνεργάζεται πρέπει να διοργανώσουν ένα σύστημα σύμφωνα με το οποίο να ενημερώνουν ο ένας τον άλλο για πιθανούς κινδύνους και να συνεργάζονται στο συντονισμό των μέτρων ασφαλείας. Οι δραστηριότητες στην τροφοδοσία μπορεί να συνεπάγονται κινδύνους για ένα μηχανικό τροφοδοσίας. Ομοίως, ένας μηχανικός τροφοδοσίας μπορεί να προκαλεί κινδύνους. Μπορεί να χρειάζεται ο διορισμός κάποιου υπεύθυνου να εξασφαλίσει ότι οι κίνδυνοι υγιεινής όσο και της υγείας και ασφάλειας παραμένουν υπό έλεγχο.

Εκμισθωτές κτιρίων και ιδιοκτήτες: Ένα πρόσωπο με ευθύνη για ένα κτίριο ή ένα πρόσωπο που είναι ο ιδιοκτήτης εξοπλισμού ο οποίος χρησιμοποιείται από τροφοδότη ή εργολάβο τροφοδότη κατά τη διάρκεια μιας εκδήλωσης, έχει ευθύνη σύμφωνα με το νόμο για τυχόν κινδύνους που σχετίζονται με το κτίριο και τον εξοπλισμό. Ο εργολάβος φέρει την ευθύνη για τυχόν εξοπλισμό του οποίου είναι ιδιοκτήτης και τον οποίο φέρει μαζί του καθώς και για τις ενέργειες των εργαζομένων του. Οι διευθετήσεις πρέπει να καλύπτουν συντονισμό ώστε να εξασφαλίζεται ότι όλοι οι συμβαλλόμενοι γνωρίζουν τις ευθύνες τους και ενεργούν αναλόγως. Σε περιπτώσεις στις οποίες ο εργολάβος τροφοδότης εργάζεται επί μακροχρονίου βάσεως στις κτιριακές εγκαταστάσεις άλλου

εργοδότη, απαιτούνται πολύ πιο λεπτομερείς διευθετήσεις για συνεργασία, συντονισμό και τον καταμερισμό των αντίστοιχων υπευθυνοτήτων.

Επίβλεψη

Πρέπει να υπάρχει επαρκής επίβλεψη για να εξασφαλίζεται η συνεχόμενη ασφάλεια του εξοπλισμού και των κτιριακών εγκαταστάσεων και η εφαρμογή ασφαλών διαδικασιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΚΑΙ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

2.1 Οι επιταγές της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Βάσει του ισχύοντος, πλέον, Κανονισμού 852/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου, που αντικαθιστά την Οδηγία 93/43/ΕΟΚ απαιτείται η εφαρμογή, η διατήρηση και η αναθεώρηση ενός Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας Τροφίμων, στο οποίο περιλαμβάνεται η Ανάλυση Κινδύνων και Κρισίμων Σημείων Ελέγχου (HACCP) για τις επιχειρήσεις που :

- Παρασκευάζουν
- Μεταποιούν
- Παράγουν
- Συσκευάζουν
- Αποθηκεύουν
- Μεταφέρουν
- Διανέμουν
- Διακινούν
- Προσφέρουν προς πώληση τρόφιμα

Περιλαμβάνονται δηλαδή συσκευαστήρια, βιομηχανίες τροφίμων, εστιατόρια, υπεραγορές catering, ξενοδοχεία που διαθέτουν χώρους μαζικής εστίασης κ.λ.π..

Τα οφέλη από την εγκατάσταση και πιστοποίηση Συστήματος HACCP συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Ενισχύεται η φήμη της εταιρείας ως προς τη δυνατότητα της να προστατεύσει την υγεία του καταναλωτή.

- Με την εφαρμογή προληπτικών μέτρων, μειώνεται το κόστος παραγωγής λόγω της μείωσης απορρίψεων παρτίδων προϊόντων.
- Αποκτά η επιχείρηση σοβαρό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών στις εξαγωγικές δραστηριότητες καθώς ανοίγονται ευκαιρίες για διείσδυση σε διεθνείς αγορές.
- Παρέχονται αποδείξεις στις αρμόδιες αρχές συμμόρφωσης με τη νομοθεσία.
- Αποδεικνύεται η ευαισθησία της επιχείρησης για την προστασία της δημόσιας υγείας και η ικανότητα της να παράγει ασφαλή τρόφιμα.
- Αποτελεί απαίτηση των πελατών ως εγγύηση ασφαλείας των προϊόντων, καθώς πρόκειται για ένα έγκυρο σύστημα που διαχειρίζεται την ασφάλεια των τροφίμων (όλο και περισσότερες επιχειρήσεις απαιτούν από τους προμηθευτές τους να διαθέτουν πιστοποιημένο σύστημα HACCP).

2.2 Hazard Analysis & Critical Control Points

Η υγιεινή των τροφίμων έχει παγκόσμιο ενδιαφέρον. Θέματα δημόσιας υγείας μπορούν να επιδράσουν σημαντικά στην αγορά τροφίμων. Η νομοθεσία, στις περισσότερες χώρες, απαιτεί από τους ιδιοκτήτες εταιρειών τροφίμων να εφαρμόζουν τις αρχές HACCP στα συστήματα παραγωγής τροφίμων. Ένα διαχειριστικό σύστημα το οποίο βασίζεται στις αρχές HACCP επιτρέπει στους οργανισμούς να αναγνωρίσουν, να τεκμηριώσουν, να συντηρήσουν και να ανασκοπήσουν τους κινδύνους στα τρόφιμα, οι οποίοι προκύπτουν κατά τη παραγωγική διαδικασία (Food Standards Agency Publications, 2006). Βασισμένο στο έργο της ενοποιημένης Επιτροπής WHO/FAO και το Codex Alimentarius, τα διαχειριστικά συστήματα HACCP περιλαμβάνουν συγκεκριμένα τις απαιτήσεις υγιεινής που αναφέρονται στη νομοθεσία, τους

κώδικες υγιεινής, τους κώδικες GMP και τις προδιαγραφές που θέτουν οι πελάτες.

Ο αντικειμενικός σκοπός ενός συστήματος HACCP είναι να βοηθήσει τους οργανισμούς να επικεντρωθούν στους κινδύνους που επηρεάζουν την ασφάλεια των τροφίμων μέσω της συστηματικής αναγνώρισης, του ορισμού και της εφαρμογής κρίσιμων σημείων ελέγχου. Για να λειτουργήσει ένα σύστημα HACCP αποτελεσματικά, η δέσμευση της διοίκησης είναι υψίστης σημασίας.

Επιπρόσθετα της ενίσχυσης της ασφάλειας των τροφίμων, η εφαρμογή ενός συστήματος HACCP μπορεί να επιφέρει και άλλα σημαντικά οφέλη, όπως ο ευκολότερος έλεγχος από τις ρυθμιστικές αρχές και από άλλους φορείς, πράγμα που αυξάνει την εμπιστοσύνη στην ασφάλεια των τροφίμων και προωθεί το διεθνές εμπόριο (Bureau Veritas Certification, 2010).

Το HACCP συνίσταται από επτά αρχές:

- Ανάλυση των κινδύνων των τροφίμων: βιολογικοί, χημικοί ή φυσικοί.
- Αναγνώριση κρίσιμων σημείων ελέγχου: πρώτες ύλες, αποθήκευση, επεξεργασία, διάθεση και κατανάλωση.
- Καθορισμός κρίσιμων ορίων ελέγχου και προληπτικών μέτρων: για παράδειγμα, ελάχιστη θερμοκρασία μαγειρέματος και χρόνος.
- Παρακολούθηση και έλεγχος των κρίσιμων σημείων ελέγχου.
- Θέσπιση διορθωτικών ενεργειών.
- Διατήρηση αρχείων.
- Επαλήθευση: επιθεώρηση του συστήματος.

2.3 Εφαρμογή του HACCP στην επαγγελματική κουζίνα

Τον τελευταίο καιρό η έκφραση «ασφάλεια τροφίμων από το χωράφι στο τραπέζι» παρουσιάζεται όλο και πιο συχνά, χωρίς ωστόσο οι εμπλεκόμενοι σε αυτή τη διαδικασία να συνειδητοποιούν τι ακριβώς σημαίνει για τη λειτουργία της επιχείρησής τους. Μέχρι σήμερα, οι υποχρεώσεις των βιομηχανιών τροφίμων περιορίζονταν στην τήρηση συγκεκριμένων υγειονομικών κανόνων και σε δειγματοληπτική εξέταση των τελικών προϊόντων, όπως αυτοί καθορίζονταν μέσα από τη νομοθεσία του κράτους. Αποδείχτηκε, όμως, ότι μόνο ο έλεγχος των τελικών προϊόντων δεν διασφαλίζει τον καταναλωτή, καθώς στις περισσότερες των περιπτώσεων τα αποτελέσματα των ελέγχων ήταν διαθέσιμα αφού ένα προϊόν είχε διατεθεί στην αγορά ή/και είχε ήδη καταναλωθεί. Είναι, λοιπόν, απαραίτητη μια πιο συστηματική προσέγγιση που θα καλύπτει όλα τα στάδια παραγωγής ενός τροφίμου από την πρωτογενή παραγωγή στο τελικό προϊόν, η οποία θα προλαμβάνει τους κινδύνους και θα καθιστά το τρόφιμο ασφαλές προς κατανάλωση (Αφράτης Α.,2010).

Όσον αφορά την πρωτογενή παραγωγή, η εγκατάσταση συστημάτων Ολοκληρωμένης Διαχείρισης (GlobalGap, Agro κ.λπ.) έχει αρχίσει να αποκτά δυναμική. Στο κομμάτι της μεταποίησης και διανομής η εφαρμογή των αρχών του HACCP είναι πλέον κοινή πρακτική, ενώ παρατηρείται σημαντική άνοδος στην εγκατάσταση νέων και πιο σύνθετων Συστημάτων Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων (ΣΔΑΤ) όπως το ISO 22000, τα BRC & IFS, FSSC 22000 κ.λπ. Δυστυχώς στο τελευταίο κομμάτι της αλυσίδας, αυτό που βρίσκεται ακριβώς πριν τον καταναλωτή, δηλαδή το κομμάτι της επαγγελματικής κουζίνας, τα θέματα ασφάλειας των τροφίμων παρουσιάζουν σημαντικά προβλήματα, όπως αναλύεται σε επόμενη παράγραφο. Η εγκατάσταση ενός συστήματος βάσει των αρχών του HACCP είναι νομοθετική απαίτηση από την 1η Ιανουαρίου 2006 και εκτός από ουσιαστικό εργαλείο, αποτελεί και μια

απόδειξη προς τους πελάτες, τους tour operators, τους δημόσιους φορείς και τα τυχόν κλιμάκια ελέγχου ότι η επιχείρηση λειτουργεί με τρόπο που διασφαλίζει στο μέγιστο δυνατό βαθμό ότι τα τρόφιμα που σερβίρει είναι ασφαλή για κατανάλωση.

2.4 Global Food Safety Initiative

Ο ανταγωνισμός, οι απαιτήσεις των πελατών και η ανάγκη των λιανέμπορων να έχουν ένα σύστημα που να πιστοποιεί την ασφάλεια των τροφίμων μέσα από ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πλαίσιο οδήγησε στο GFSI (Global Food Safety Initiative). Τρία πρότυπα ικανοποιούν τις απαιτήσεις του GFSI, το BRC, το IFS και το HACCP. Για τις εταιρίες που διαθέτουν επώνυμα είδη στο λιανεμπόριο και επιθυμούν να πιστοποιήσουν το σύστημα διαχείρισης της ποιότητάς τους υπάρχει το σύστημα από το BRC (British Retail Consortium). Το πρότυπο αποτελεί συνδυασμό του ISO 9001:2000 και του HACCP με ιδιαίτερη έμφαση στον έλεγχο των φυσικών κινδύνων που απορρέουν κυρίως από τα υλικά συσκευασίας και τη διαχείριση των τροφίμων. Το πρότυπο χωρίζεται σε έξι κεφάλαια: Σύστημα HACCP, Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, Κτιριακές Εγκαταστάσεις, Έλεγχος Προϊόντος, Έλεγχος Διεργασιών, Προσωπικό. Η πιστοποίηση εξασφαλίζει τις εταιρίες ως προς την επιλογή των προμηθευτών και την ικανοποίηση του πελάτη (<http://www.ciesnet.com>).

Το IFS (International Food Standard) αναπτύχθηκε από Γερμανούς και Γάλλους λιανέμπορους. Το πρότυπο αποτελεί συνδυασμό του ISO 9001:2000 και του HACCP με ιδιαίτερη έμφαση στον έλεγχο των φυσικών κινδύνων, που απορρέουν κυρίως από τα υλικά συσκευασίας και τη διαχείριση των τροφίμων. Υπάρχουν πέντε βασικά κεφάλαια: η Διαχείριση του Συστήματος Ποιότητας, η

Ευθύνη της Διοίκησης, η Διαχείριση των Πόρων, η Υλοποίηση του Προϊόντος, και η Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση. Το πρότυπο αφορά, κυρίως, τους προμηθευτές τροφίμων, που είναι μέλη του Γαλλικού και του Γερμανικού συνδέσμου λιανέμπορων και επιχειρήσεις που τυποποιούν ή συσκευάζουν τρόφιμα για μεγάλες αλυσίδες πώλησης τροφίμων. Τα οφέλη που μπορεί να έχει μία επιχείρηση από το IFS είναι: η Μείωση του Κόστους, η Ανταγωνιστικότητα, το Marketing, η Ικανοποίηση του Πελάτη (<http://www.ifs-certification.com>).

Το πρότυπο EUREPGAP είναι συμπληρωματικό και αφορά στη διασφάλιση της ποιότητας των τροφίμων γεωργικής παραγωγής χρησιμοποιώντας ορθές γεωργικές πρακτικές (Good Agricultural Practices). Καλύπτει τη διαδρομή του τροφίμου από την παραγωγή του στον αγρό μέχρι το συσκευαστήριο, όπου το διαδέχεται το BRC, το IFS ή το HACCP, πλέον ISO 22000. Το ISO 22000 είναι ένα Σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων που αντικαθιστά το πρότυπο ΕΛΟΤ 1416 και το HACCP (Hazard Analysis & Critical Control Points - Ανάλυση Κινδύνων και Κρισίμων Σημείων Ελέγχου). Στόχος είναι η διασφάλιση της ασφάλειας των τροφίμων, δηλαδή η επίτευξη προϊόντων διατροφής ασφαλών για την υγεία του καταναλωτή. Το Σύστημα μπορεί να εφαρμοστεί σε επιχειρήσεις όλων των μεγεθών και των ειδών διατροφής. Το ISO 22000 αποτελεί ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο, για τη Διαχείριση της Ασφάλειας των Τροφίμων. Όταν στο εφαρμοζόμενο σύστημα συμπεριληφθούν και οι κανόνες Ορθής Βιομηχανικής Πρακτικής (GMP) και Ορθής Υγιεινής Πρακτικής (GHP) η επιχείρηση διαθέτει ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και της ασφάλειας των τροφίμων (ISO 2003).

2.5 Προβλήματα εφαρμογής του HACCP στην επαγγελματική κουζίνα

Στον κλάδο της επαγγελματικής κουζίνας, όπως προαναφέρθηκε, τα θέματα ασφάλειας των τροφίμων παρουσιάζουν σημαντικά προβλήματα (Αφράτης Α.,2010). Τα προβλήματα εφαρμογής αυτά εντοπίζονται, αλλά δεν εξαντλούνται, στα εξής χαρακτηριστικά σημεία:

Έλλειψη ενημέρωσης. Συνήθως, το ενδιαφέρον εστιάζεται στα αμιγώς επαγγελματικά θέματα (οργάνωση μενού, διακόσμηση, προμηθευτές κ.λπ.) και η ασφάλεια των τροφίμων επαφίεται στην προσωπική ευταξία και τους κανόνες καθαριότητας που τηρεί σ' ένα βαθμό ο καθένας μας. Είναι προφανές όμως, ότι οι κανόνες υγιεινής της οικιακής κουζίνας δεν μπορούν να εξασφαλίσουν την υγιεινή μιας επαγγελματικής κουζίνας. Οι περισσότεροι επιχειρηματίες «παινεύονται» για την καθαριότητα των χώρων τους, χωρίς όμως να γνωρίζουν τι πραγματικά χρειάζεται για να επιτευχθεί (προγράμματα καθαρισμού, έλεγχος αποτελεσματικότητας, προστασία από biofilms, υγιεινή προσωπικού κ.λπ). Εντέλει, ακόμα και μια καθαρή κουζίνα δεν είναι σίγουρο ότι θα σερβίρει και ασφαλή τρόφιμα.

Ποικιλία προϊόντων και διεργασιών. Οι κίνδυνοι για την ασφάλεια των τροφίμων σε μια επαγγελματική κουζίνα είναι μεγάλοι καθώς σε περιορισμένο, συνήθως, χώρο προετοιμάζονται πιάτα που περιέχουν μια πληθώρα συστατικών, κάθε ένα από τα οποία έχει τις δικές του απαιτήσεις συντήρησης, χειρισμού και υγιεινής. Τα σημεία όπου ευνοούνται οι καταστάσεις επιμόλυνσης είναι πολλά και δύσκολο να ελεγχθούν. Όλες αυτές οι επιβαρυντικές καταστάσεις για την ασφάλεια των προϊόντων στις περισσότερες περιπτώσεις συνδυάζονται με υψηλό φόρτο εργασίας και σημαντικές πιέσεις που εύκολα οδηγούν σε λάθη.

Έλλειψη εκπαίδευσης προσωπικού. Ακρογωνιαίος λίθος στην επιτυχία μιας επαγγελματικής κουζίνας είναι η απόδοση του προσωπικού. Στα θέματα της ασφάλειας των τροφίμων, ο ανθρώπινος παράγοντας παίζει το σημαντικότερο ρόλο. Η υγιεινή του προσωπικού και οι κανόνες που πρέπει να ακολουθεί ώστε να μην επιμολύνει τα παρασκευαζόμενα πιάτα, δεν θεωρούνται δυστυχώς η βάση λειτουργίας της επιχείρησης. Πολλές φορές η εποχικότητα και η δυσκολία εξεύρεσης κατάλληλου προσωπικού δεν δρουν ενθαρρυντικά για επενδύσεις που αφορούν την εκπαίδευση των εργαζομένων. Είναι απαραίτητη όμως έστω και μια βασική εκπαίδευση (ακόμα και από τον ίδιο τον επιχειρηματία ή το πιο έμπειρο προσωπικό) σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων, προκειμένου κάποιος να δουλέψει σε μια κουζίνα.

Αδυναμία διαχείρισης προμηθειών. Εάν μια επιχείρηση επαγγελματικής κουζίνας δεν ελέγχει με αυστηρότητα τους προμηθευτές της και τις παραλαβές της, τότε όσο καλά και αν τηρεί η ίδια τους κανόνες υγιεινής, διακινδυνεύει την ασφάλεια των τροφίμων που προσφέρει στους πελάτες της. Είναι σημαντικό οι πρώτες ύλες να προέρχονται από επιλεγμένους προμηθευτές οι οποίοι να είναι σε θέση να αποδείξουν (μέσω πιστοποιήσεων και αναλύσεων) ότι τα προϊόντα που εμπορεύονται είναι ασφαλή. Οι παραλαβές θα πρέπει να γίνονται βάσει πολύ συγκεκριμένων οδηγιών, με αυστηρούς ελέγχους και από εκπαιδευμένο προσωπικό. Ο υπεύθυνος της κουζίνας θα πρέπει να προσδιορίσει τις προδιαγραφές με τις οποίες το προσωπικό θα αποφασίζει τι θα παραληφθεί και το τι θα απορριφθεί.

Δυσκολία δέσμευσης της Διοίκησης. Εκτός από το προσωπικό που εργάζεται μέσα στην κουζίνα, σημαντικότερη είναι και η συνειδητοποιημένη δέσμευση της Διοίκησης της επιχείρησης για την προετοιμασία και το σερβίρισμα ασφαλών τροφίμων. Η δέσμευση αυτή δεν είναι θεωρητική αλλά πρακτική και περιλαμβάνει οικονομικές επενδύσεις που αφορούν την αγορά κατάλληλου

εξοπλισμού, τη βελτίωση των κτιριακών εγκαταστάσεων, την εκπαίδευση του προσωπικού, την υλοποίηση υποστηρικτικών ενεργειών (μικροβιολογικές αναλύσεις, συνεργασία με εταιρεία απεντομώσεων κ.λπ.). Αν η ίδια η Διοίκηση δεν αποτελέσει παράδειγμα για τη σωστή λειτουργία βάσει των απαιτήσεων υγιεινής, τότε το προσωπικό δεν θα ακολουθήσει την προσπάθεια αυτή.

Το να ισχυριστεί κάποιος ότι η εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων (ΣΔΑΤ) βάσει των αρχών του HACCP αποτελεί τη μια και μοναδική λύση στα προαναφερθέντα προβλήματα, είναι ανεύθυνο. Η σωστή εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος με ταυτόχρονη αποδοχή των απαιτήσεων που προκύπτουν από αυτό, τόσο από τη Διοίκηση, όσο και από το προσωπικό, είναι ένα πολύ σημαντικό βήμα προς τη σωστή κατεύθυνση. Η προσπάθεια όμως θα πρέπει να είναι συνεχής και να προσαρμόζεται συνεχώς στα δεδομένα λειτουργίας της επιχείρησης (Αφράτης Α.,2010).

Απαραίτητη προϋπόθεση για την εξασφάλιση ασφάλειας τροφίμων στους χώρους μαζικής εστίασης είναι η ορθή εφαρμογή του συστήματος, σύμφωνα με τη μεθοδολογία που θα αναλυθεί και στην επόμενη παράγραφο. Σε πολλές περιπτώσεις, ο περιοριστικός παράγοντας των οικονομικών μεγεθών έχει αρνητική επίπτωση στο θέμα της ασφάλειας, καθώς η πλειονότητα των επιχειρηματιών θεωρεί τα αντίστοιχα έξοδα ως «πολυτέλεια». Η εγκατάσταση ενός Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων δεν απαιτεί ακριβές λύσεις, αλλά έξυπνες και σε κάθε περίπτωση είναι μια επένδυση που διασφαλίζει την ελαχιστοποίηση της ζημιάς που μπορεί να προκληθεί από περιστατικά που σχετίζονται με τη δημόσια υγεία. Η ορθότητα εξαρτάται από τη δουλειά του συμβούλου ασφάλειας τροφίμων και η εφαρμογή από την ίδια την επιχείρηση.

2.6 Μεθοδολογία επίτευξης αντικειμενικών σκοπών και στόχων

Ο Σχεδιασμός του Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας θα πρέπει να βασίζεται στις αρχές και τη μεθοδολογία του προτύπου OHSAS 18001 (ΕΛΟΤ 1801) σε συνδυασμό με την τήρηση της Ελληνικής Νομοθεσίας Υγείας και Ασφάλειας. Η διαχείριση της Υγείας και Ασφάλειας της Εργασίας σύμφωνα με το πρότυπο OHSAS 18001 ακολουθεί τα ακόλουθα βήματα όπως αναλύονται από την επιχείρηση AQS σε δημοσίευμα στο Hotel & Restaurant (22/2/2010).

Ανασκόπηση της παρούσας κατάστασης

Η επιχείρηση πριν την έναρξη του σχεδιασμού του Συστήματος Υγείας και Ασφάλειας θα πρέπει να εκπονήσει διαγνωστική μελέτη για την ανασκόπηση της παρούσας κατάστασης. Αυτή η ανασκόπηση πρέπει να πραγματοποιηθεί, ώστε να προκύψουν οι πληροφορίες οι οποίες θα επηρεάσουν αποφάσεις για το αντικείμενο, την επάρκεια και την εφαρμογή του τρέχοντος συστήματος, τη μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί για την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών, καθώς και για να προκύψει μια αρχική βάση, από την οποία μπορεί να μετρηθεί η πρόοδος. Οι αρχικές ανασκοπήσεις της παρούσας κατάστασης πρέπει να απαντούν στην ερώτηση «πού βρισκόμαστε τώρα;», ώστε να αποτελέσει βάση για να απαντηθεί η ερώτηση «πού θέλουμε να πάμε;» και «πώς θέλουμε να πάμε εκεί;».

Πολιτική της Υγείας και Ασφάλειας του προσωπικού

Η διοίκηση της επιχείρησης θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι η πολιτική της Υγείας και Ασφάλειας περιλαμβάνει δεσμεύσεις για:

- Την αναγνώριση της Υγείας και Ασφάλειας του προσωπικού ως απαραίτητη προϋπόθεση για την ενδυνάμωση των ανθρώπων και της αποτελεσματικότητάς τους.

- Την επίτευξη ενός υψηλού επιπέδου επίδοσης στην Υγεία και Ασφάλεια, με αναφορά σε συγκεκριμένους ποσοτικούς στόχους, οι οποίοι θα αναθεωρούνται συστηματικά, και οι οποίοι θα συμβάλλουν στη συνεχή βελτίωση των επιδόσεων με τον οικονομικότερο δυνατό τρόπο.
- Τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της Ελληνικής Νομοθεσίας.
- Την παροχή επαρκών και κατάλληλων πόρων για την εφαρμογή της πολιτικής και την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί.
- Την προαγωγή της διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας ως πρωταρχική ευθύνη της διοίκησης, που διατρέχει όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας.
- Την εξασφάλιση ότι το προσωπικό σε όλα τα επίπεδα λαμβάνει την κατάλληλη εκπαίδευση για ό,τι αφορά την αντιμετώπιση και την πρόληψη των κινδύνων.

Μεθοδολογία σχεδιασμού και εφαρμογής της Υγείας και Ασφάλειας του προσωπικού

Η μεθοδολογία σχεδιασμού και εφαρμογής της Υγείας και Ασφάλειας του προσωπικού περιλαμβάνει τα εξής βήματα:

1. Σύνταξη ενός καταλόγου αντικειμενικών σκοπών και στη συνέχεια καθορισμός προτεραιοτήτων.
2. Ποσοτικοποίηση, εφόσον είναι δυνατόν, των αντικειμενικών σκοπών προτεραιότητας και επιλογή δεικτών αποτελέσματος, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να εκτιμηθεί το εάν έχουν επιτευχθεί οι πρώτες προτεραιότητας αντικειμενικοί σκοποί.
3. Ανάπτυξη ενός Προγράμματος Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας για την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών.
4. Εφαρμογή του Προγράμματος Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας.
5. Ιδιαίτερη μέτρηση και ανασκόπηση της εφαρμογής και της αποτελεσματικότητας του Προγράμματος Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας.

Σχεδιασμός για τη διαχείριση των κινδύνων

Το σχεδιαζόμενο Σύστημα Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας του προσωπικού πρέπει να περιλαμβάνει διαδικασίες για την αναγνώριση της ταυτότητας των κινδύνων, την εκτίμηση της επικινδυνότητάς τους και τον έλεγχο της επικινδυνότητάς τους. Η απαίτηση αυτή αφορά όλες τις δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα στους χώρους εργασίας και επιχείρησης του προσωπικού. Για την αποτελεσματική αξιολόγηση της επικινδυνότητας πρέπει να ακολουθηθούν τα ακόλουθα βήματα:

1. Ταξινόμηση όλων των εργασιακών και επιχειρησιακών δραστηριοτήτων που λαμβάνουν χώρα κατηγοριοποιημένες ανά κλάδο και καλύπτει τις κτιριακές και ηλεκτρομηχανολογικές εγκαταστάσεις, τα άτομα και τις διαδικασίες. Για κάθε δραστηριότητα συλλέγονται αναλυτικές πληροφορίες (π.χ. νομοθετικές απαιτήσεις, κανονισμοί, βιβλιογραφία).
2. Αναγνώριση της ταυτότητας επικίνδυνων καταστάσεων που σχετίζονται με κάθε εργασιακή δραστηριότητα και εξετάζονται οι πηγές κινδύνου, οι εμπλεκόμενοι κίνδυνοι, ποιος και πώς μπορεί να βλαφτεί.
3. Για κάθε κίνδυνο πραγματοποιείται αντικειμενική εκτίμηση της επικινδυνότητας, σε συνάρτηση με τους σχεδιαζόμενους ή τους υπάρχοντες ελέγχους. Επίσης, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη η αποτελεσματικότητα των ελέγχων και οι συνέπειες σε περίπτωση αστοχίας τους.
4. Απόφαση για το εάν η εκτιμηθείσα επικινδυνότητα είναι ανεκτή, αξιολογώντας παράλληλα εάν τα σχεδιαζόμενα ή τα υπάρχοντα μέτρα προφύλαξης για την Υγεία και Ασφάλεια του προσωπικού είναι επαρκή για την ελαχιστοποίηση της πιθανότητας να συμβεί ατύχημα και να ικανοποιούνται οι σχετικές νομικές απαιτήσεις.
5. Εκπόνηση σχεδίου ενεργειών ελέγχου της επικινδυνότητας (εάν είναι απαραίτητο) με βάση τα αποτελέσματα της εκτίμησης της

επικινδυνότητας, ώστε να διασφαλίζεται ότι όλοι οι έλεγχοι εφαρμόζονται και είναι αποτελεσματικοί.

6. Ανασκόπηση της επάρκειας του σχεδίου ενεργειών, κατά την οποία επανεκτιμάται η επικινδυνότητα με βάση τους αναθεωρημένους ελέγχους και ερευνάται εάν το επίπεδο επικινδυνότητας είναι ανεκτό.

Εφαρμογή και λειτουργία

Η εφαρμογή και λειτουργία του Συστήματος Υγείας και Ασφάλειας πρέπει να περιλαμβάνει τους εξής τομείς:

- Δομή και ευθύνη
- Εκπαίδευση, ευαισθητοποίηση και επάρκεια
- Διαβούλευση και επικοινωνία
- Τεκμηρίωση
- Έλεγχος εγγράφων και δεδομένων
- Έλεγχος λειτουργίας
- Στρατηγική μείωσης της επικινδυνότητας
- Καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης

Έλεγχος και διορθωτικές ενέργειες

Ο έλεγχος και οι διορθωτικές ενέργειες που προβλέπονται από το Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας πρέπει να περιλαμβάνουν τους εξής τομείς:

- Μέτρηση και παρακολούθηση της επίδοσης
- Ατυχήματα, συμβάντα, μη συμμορφώσεις, διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες
- Αρχεία και διαχείριση των αρχείων
- Επιθεώρηση

Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

Η Διοίκηση πρέπει, αφού συλλέξει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, να ανασκοπεί ανά τακτά χρονικά διαστήματα το Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας, ώστε να εξασφαλίζει την καταλληλότητα, την αποτελεσματικότητα και την επάρκειά του. Η ανασκόπηση αυτή μπορεί να οδηγήσει σε διορθωτικές ενέργειες, σε προληπτικές ενέργειες, σε αναθεωρήσεις των διαδικασιών, ακόμη και σε μεταβολή της πολιτικής Υγείας και Ασφάλειας και των αντικειμενικών σκοπών (AQS,2010).

ΜΕΡΟΣ Β : ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 :

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 Συνέντευξη και μελέτη περίπτωσης

Η συνέντευξη είναι μια μέθοδος από μια ευρεία γκάμα μεθόδων επισκόπησης στην κοινωνική έρευνα και θεωρείται ερευνητική τεχνική. Περιλαμβάνει συλλογή στοιχείων μέσω της άμεσης λεκτικής συναλλαγής μεταξύ ατόμων, ενώ στη συγκεκριμένη έρευνα χρησιμοποιήθηκαν ανοικτού τύπου ερωτήσεις (Σταθακόπουλος, 1997). Ως ξεχωριστή ερευνητική τεχνική, η συνέντευξη εξυπηρετεί 3 στόχους:

1. μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως το κύριο μέσο συλλογής πληροφοριών που έχουν άμεση σχέση με τα αντικείμενα της έρευνας.
2. μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να ελεγχτούν υποθέσεις ή να υποδειχθούν νέες, ή ως ερμηνευτικό εργαλείο, που βοηθά να εντοπισθούν οι μεταβλητές και οι σχέσεις.
3. μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε συνδυασμό με άλλες μεθόδους στη διεξαγωγή μίας έρευνας, όπως στην προκειμένη περίπτωση με τη μελέτη περιπτώσεων.

Ο ερευνητής της μελέτης περίπτωσης, κατά κανόνα παρατηρεί τα χαρακτηριστικά μιας μονάδας. Ο σκοπός αυτής της παρατήρησης είναι να εξερευνήσει βαθιά και να αναλύσει συστηματικά τα πολυσχιδή φαινόμενα που συνθέτουν τον κύκλο ζωής της μονάδας, προκειμένου να κάνει γενικεύσεις σχετικά με τον ευρύτερο πληθυσμό στον οποίο ανήκει αυτή η μονάδα. Υπάρχουν 2 βασικοί τύποι παρατήρησης – συμμετοχική παρατήρηση και μη συμμετοχική παρατήρηση. Στην πρώτη, οι παρατηρητές εμπλέκονται στις ίδιες

τις δραστηριότητες που επιχειρούν να παρατηρήσουν. Οι μη συμμετοχικοί παρατηρητές, από την άλλη πλευρά, δεν αναμειγνύονται στις δραστηριότητες της ομάδας που ερευνούν και αποφεύγουν την ιδιότητα του μέλους της.

Όσον αφορά την καταγραφή των παρατηρήσεων, ακολουθήθηκαν ορισμένοι κανόνες, σύμφωνα και τις χρήσιμες προτάσεις του Lofland για τη συλλογή σημειώσεων πεδίου:

- Καταγράψτε τις σημειώσεις όσο το δυνατόν γρηγορότερα μετά την παρατήρηση, εφόσον η ποσότητα των πληροφοριών που ξεχνιούνται είναι πολύ μικρή σε μια σύντομη χρονική περίοδο, αλλά επιταχύνεται γρήγορα καθώς περνάει περισσότερος χρόνος.
- Πειθαρχήστε τον εαυτό σας, ώστε να καταγράψετε τις σημειώσεις γρήγορα και συμφιλιωθείτε με το γεγονός ότι, παρότι μπορεί να φαίνεται αστείο, η καταγραφή των σημειώσεων πεδίου μπορεί να περιμένει κανείς ότι θα απαιτήσει ίδιο χρόνο με αυτόν που χρειάζεται για την παρατήρηση αυτή καθαυτή.
- Η υπαγόρευση είναι πιο αποδεκτή από το γράψιμο, εάν έχει κανείς τις ανάλογες οικονομικές δυνατότητες, άλλα το γράψιμο έχει το πλεονέκτημα ότι προωθεί την σκέψη.
- Είναι απείρως προτιμότερες οι δακτυλογραφημένες σημειώσεις πεδίου σε σχέση με τις χειρόγραφες, επειδή διαβάζονται γρηγορότερα και ευκολότερα κυρίως όταν υπάρχουν σε πολλά αντίγραφα.
- Καλό είναι να υπάρχουν δύο τουλάχιστον αντίγραφα των σημειώσεων πεδίου και προτιμότερο να δακτυλογραφείτε ένα πρότυπο για αναπαραγωγή. Κρατάμε ένα αρχικό αντίγραφο ως σημείο αναφοράς και τα άλλα αντίγραφα μπορούν αν χρησιμοποιηθούν ως πρόχειρα σχέδια, στα οποία μπορεί κανείς να κάνει περικοπές, να αναδιοργανώσει, να τα ξαναγράψει.

- Οι σημειώσεις πρέπει να είναι αρκετά πλήρεις, ώστε να μπορεί κάποιος στηριζόμενος σε αυτές να ανακαλέσει στη μνήμη του με επάρκεια πάλι μετά από μήνες μία ζωντανή εικόνα οποιουδήποτε περιγραφόμενου γεγονότος. Αυτό ενδεχομένως σημαίνει ότι θα πρέπει να γεμίζει με σημειώσεις τουλάχιστον με 2 δακτυλογραφημένες σελίδες ενός διαστήματος για κάθε ώρα παρατήρησης.

3.2 Μεθοδολογία της έρευνας

Από τις πρόσφορες ερευνητικές μεθόδους επιλέγουμε να χρησιμοποιήσουμε τις περιπτώσιολογικές μελέτες σε συνδυασμό με συνεντεύξεις, διότι σε αντίθεση με τις άλλες ερευνητικές μεθόδους μας επιτρέπουν να οργανώσουμε ευκολότερα και αποτελεσματικότερα τα ερευνητικά δεδομένα. Οι μελέτες περίπτωσης δεν είναι μόνο ρεαλιστικές, αλλά συνδυάζουν και τον εμπειρικό χαρακτήρα, δίνουν την εμπειρία στο μελετητή να αξιοποιήσει την εμπειρία του και να προχωρήσει και σε συγκριτικές μελέτες, εξάγοντας συμπεράσματα εις βάθος.

Το δεύτερο μέρος της μελέτης αυτής λοιπόν, επιδιώκει να παρουσιάσει περιπτώσεις εφαρμογής της θεωρίας στην ελληνική αγορά. Για τον σκοπό αυτό κρίθηκε σκόπιμο να μελετηθούν δύο επιχειρήσεις, ισχυρές στον κλάδο που δραστηριοποιούνται. Πρόκειται για δύο παραδείγματα επιχειρήσεων που προσφέρουν catering εκδηλώσεων και έχουν υιοθετήσει τα αντίστοιχα ευρωπαϊκά πρότυπα. Το αποτέλεσμα της ανάλυσης μας δίνει τον τρόπο που χειρίζονται το θέμα της οργάνωσης και λειτουργίας της επιχείρησης. Γενικότερα, πρόθεση της μελέτης των περιπτώσεων είναι να εστιάσουμε στον τρόπο με τον οποίο η διοίκηση της εταιρείας διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό της, πώς αντιμετωπίζει τα θέματα υλικών, προμηθευτών και

διαρρύθμισης αίθουσας και κατά πόσο καταφέρνει να μετουσιώσει τις πρακτικές αυτές σε μία φιλοσοφία ορθής λειτουργίας.

Συγκεκριμένα, θα παρακολουθήσουμε δύο μελέτες περίπτωσης για να αναλύσουμε πώς χειρίζονται την προσφορά υπηρεσιών catering και οργάνωσης εκδηλώσεων δύο ελληνικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται όμως η μία στην επαρχία και η δεύτερη στην περιοχή της Αθήνας. Σκοπός της επιλογής ήταν να μας προσφέρει μια ποικιλία απόψεων πάνω στα ζητήματα που θίγει το θεωρητικό μέρος, και του τρόπου αντιμετώπισης τους από οργανισμούς διαφορετικού χαρακτήρα.

3.3 Συλλογή των στοιχείων

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά το διάστημα 1ης Δεκεμβρίου 2009 έως 20 Μαΐου 2010. Όπως υποδηλώνει και ο τίτλος της, κύριος σκοπός της ήταν η εξέταση της οργάνωσης και λειτουργίας δύο επιχειρήσεων τροφοδοσίας εκδηλώσεων. Η συλλογή στοιχείων για τις περιπτώσεις που προαναφέρθηκαν βασίστηκε σε συνεντεύξεις με ανθρώπους-κλειδιά στις αντίστοιχες εκδηλώσεις αλλά και στην επιτόπια παρακολούθησή τους. Τα στοιχεία που συλλέχθηκαν και αναλύονται, σύμφωνα με τους διατυπωμένους στόχους της έρευνας, σκιαγραφούν την οργάνωση των επιχειρήσεων ως προς:

- Το τμήμα των τροφίμων και εδεσμάτων.
- Το σύστημα διαχείρισης προμηθευτών αλλά και προσωπικού.
- Το κοστολόγιο της εκδήλωσης.
- Τη διαρρύθμιση της αίθουσας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 :

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Η περίπτωση γαμήλιας δεξίωσης στην περιοχή της Θεσσαλίας

Στην πρώτη περίπτωση, αντικείμενο μελέτης αποτελεί ένας γάμος που πραγματοποιήθηκε τον Μάιο του 2010 στην περιοχή της Θεσσαλίας, με τη συμμετοχή μίας θεσσαλικής επιχείρησης τροφοδοσίας εκδηλώσεων. Η εταιρία είναι η Σουλούκος Γ. & Χ. Ο.Ε. με έδρα της στη Λάρισα, η οποία δραστηριοποιείται στην εξωτερική τροφοδοσία αλλά τον τελευταίο χρόνο επεκτείνεται με την κατασκευή ενός χώρου εκδηλώσεων. Πρόκειται για μία επιχείρηση η οποία εκτός από την τροφοδοσία μπορεί να υλοποιήσει και τη διοργάνωση της εκδήλωσης, αν και εδώ την τελευταία ανέλαβε η οικογένεια της νύφης, η οποία και κατάγεται από τη Θεσσαλία. Ο γάμος αλλά και η δεξίωση έλαβαν χώρα στην εξοχική κατοικία της οικογένειας στη Νέα Αγχίαλο, γεγονός που από μόνο του έδωσε ένα ξεχωριστό χαρακτήρα στο event. Οι 360 καλεσμένοι ήρθαν κυρίως από Αθήνα αλλά και από τη Θεσσαλία και η σύνθεσή τους ήταν ως επί το πλείστον νεανική.

Ο γάμος με όλες τις διαδικασίες και τις λεπτομέρειες οργάνωσης, διακόσμησης, συντονισμού και ύφους σχεδιάστηκε από την ίδια τη νύφη, ενώ η μητέρα της ανέλαβε να το δύσκολο έργο της εκτέλεσης χωρίς παρεκκλίσεις! Όσον αφορά το τμήμα της τροφοδοσίας, προφανώς ήταν απαραίτητο να επιλεγεί μία εταιρία catering από τον ευρύτερο χώρο της Θεσσαλίας. Για το λόγο αυτό οι ενδιαφερόμενοι ερεύνησαν μέσω γνωστών και φίλων τις πιθανές εκδοχές στις πόλεις Καρδίτσα, Τρίκαλα, Λάρισα και Βόλο. Με τη χρήση συστάσεων

επέλεξαν κάποιες επιχειρήσεις τις οποίες επισκέφθηκαν και συζήτησαν σχετικά, ώστε να καταλήξουν στη συγκεκριμένη. Κατά τη συνάντηση η εταιρία παρουσίασε και φωτογραφίες με στημένους μπουφέντες άλλων γάμων. Επειδή στην προκειμένη περίπτωση οι πελάτες είχαν ήδη σχεδιάσει λεπτομερώς το γάμο, επέλεξαν την επιχείρηση η οποία εκτός από τις καλές συστάσεις της μπορούσε να ανταποκριθεί ακριβώς στις επιθυμίες τους.



4.1.1 Η διοργάνωση του γάμου

Όσον αφορά το πλάνο οργάνωσης του γάμου, το ζευγάρι είχε αναλάβει τα νομικά ζητήματα (άδειες γάμου, εκκλησία), τις προσκλήσεις, τα cd με αγαπημένα μουσικά κομμάτια που είχαν τη θέση αναμνηστικής μπομπονιέρας

και τη διακόσμηση. Όσον αφορά το τελευταίο μέρος, η εταιρία ανέλαβε μόνο τη διακόσμηση και παρουσίαση των τριών μπουφédων που χρησιμοποίησε. Ως χώρος δεξίωσης χρησιμοποιήθηκε, όπως αναφέραμε, η εξοχική τους κατοικία με θέα στη θάλασσα και για τη μεταφορά της νύφης επίσης δικό τους αυτοκίνητο.



Λίστα γάμου και ανθοδέσμη δε χρησιμοποιήθηκαν, ενώ ούτε εθιμοτυπικές διαδικασίες ακολουθήθηκαν. Ο φωτογράφος ήταν επιλογή της νύφης, αλλά ο dj προσλήφθηκε μετά από σύσταση της εταιρίας catering η οποία ανέλαβε και το φωτισμό της εκδήλωσης χωρίς ειδικά εφέ. Ασφάλεια χώρου δε ήταν απαραίτητη και δε χρησιμοποιήθηκε, καθώς υπήρχε πρόβλεψη ακόμη και για θέσεις παρκαρίσματος από την οικογένεια της νύφης. Την υποδοχή των καλεσμένων ανέλαβε το ίδιο το ζευγάρι με τους γονείς τους, αφού έφυγαν πρώτοι από την

εκκλησία ώστε να καλωσορίσουν προσωπικά κάθε καλεσμένο με την άφιξη του στο χώρο της δεξίωσης. Ο προσωπικός χαρακτήρας περιποίησης των καλεσμένων ίσχυε και στην ταξίθεσία, την οποία ανέλαβαν τα αδέρφια του ζευγαριού.



Το προηγούμενο βράδυ του γάμου διοργανώθηκε ένα γεύμα σε στυλ πάρτι για τους 200 περίπου καλεσμένους που ταξίδεψαν από Αθήνα για την περίπτωση. Το φαγητό σερβιρίστηκε σε stands, τα οποία ενοικιάστηκαν από την εταιρία, και περιείχε κρεατικά, πίτες και γλυκά. Ο dj ήταν ο ίδιος με τη βραδιά του γάμου, ενώ και τις δύο φορές λειτουργούσε μπαρ, ξεχωριστά από την εταιρία που είχε αναλάβει το κρασί επιλέγοντας από δική τους λίστα. Το ζευγάρι μπορούσε να αναθέσει την κατασκευή της γαμήλιας τούρτας στην εταιρία ή σε ζαχαροπλαστείο της επιλογής τους αλλά προτίμησαν να αποφύγουν και αυτό το

έθιμο. Η εταιρία συμμετείχε τη βραδιά της δεξίωσης με προσωπικό της σε θέσεις σερβιρίσματος και στους μπουφές, κατάλληλα ενδεδυμένο, καθώς και με την συντονίστρια της τροφοδοσίας. Η τελευταία ήταν η ίδια η υπεύθυνη της εταιρίας που συνομίλησε με τους πελάτες για να κλείσουν τη συμφωνία.



Η συντονίστρια είχε ήδη επισκεφθεί το χώρο αρκετές ημέρες νωρίτερα ώστε να μελετήσει τη διάταξή του και να αποφασίσει μαζί με τη μητέρα της νύφης για το στήσιμο των τραπεζιών και του μπουφέ. Οι 360 καλεσμένοι σερβιρίστηκαν από μπουφέ το μενού που παρουσιάζεται παρακάτω, ενώ μοιράστηκαν σε ροτόντες των δέκα ατόμων. Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιήθηκε, τραπέζια, καρέκλες, τραπεζομάντιλα, μαχαιροπίρουνα κτλ ενοικιάστηκε από την εταιρία, αφού πρώτα βέβαια τα είχαν παρουσιάσει στους πελάτες ώστε να συμφωνούν με την αισθητική τους και το ύφος του γάμου.



Επειδή η δεξίωση πραγματοποιήθηκε στον εξωτερικό χώρο του εξοχικού, ακριβώς επάνω από τη θάλασσα, η προετοιμασία με τη διακόσμηση και το στρώσιμο των τραπεζιών έγινε το ίδιο πρωί, όπως φαίνεται και στις φωτογραφίες. Το στήσιμο του μπουφέ πραγματοποιήθηκε την ώρα που η οικογένεια έλειπε για τη γαμήλια τελετή σε κοντινή εκκλησία της περιοχής.

4.1.2 Το μενού

Για την επιλογή των φαγητών δε χρησιμοποιήθηκαν έτοιμα μενού ως επιλογές, αφού οι πελάτες είχαν αποφασίσει από μόνοι τους τι ακριβώς ήθελαν και το ανακοίνωσαν στην εταιρία. Για τους ίδιους λόγους δε χρειάστηκε και δοκιμή των φαγητών, παρόλο που υπήρχε η δυνατότητα αυτή. Από τη μεριά της εταιρίας υπήρχε ένα μεγάλο εύρος τιμών ανάλογα με το μενού που επιλέγεται κάθε φορά, αλλά στη συγκεκριμένη περίπτωση η τιμή διαμορφωνόταν στα 55-65 ευρώ το άτομο, ανάλογα με το αν θα δινόταν έμφαση σε κρεατικά ή ψαρικά-θαλασσινά, αντίστοιχα. Το ζευγάρι επιθυμούσε το δεύτερο πακέτο τιμών, στο οποίο βέβαια περιλαμβάνονται όλες οι τυχόν χρεώσεις. Το κόστος της τροφοδοσίας απορρόφησε περίπου το 50% του προϋπολογισμού του γάμου.

Κατά την υποδοχή στην είσοδο του εξοχικού, στήθηκε candy bar και προσφέρθηκε cocktail welcome drink. Για το κυρίως γεύμα στήθηκαν 3 μπουφές, ο πρώτος με σαλάτες, πλατώ τυριών και ορεκτικά, ο δεύτερος με παρουσίαση κρεάτων και τα συνοδευτικά ενώ ο τρίτος με τα ψάρια και θαλασσινά. Μετά από ένα εύλογο διάστημα στήθηκε μπουφές με επιδόρπια, γλυκά και φρούτα. Επίσης η εταιρία ανέλαβε να παρουσιάσει ένα τρόλεϊ με παγωτό, ενώ εμφάνισε δίπλα στο χώρο του μπαρ ένα τρόλεϊ με ζεστά σάντουιτς για τους καλεσμένους που άντεξαν μέχρι τις πρώτες πρωινές ώρες.



Η μεταφορά των φαγητών έγινε από την εταιρία με δικό της ειδικό όχημα που συνδέθηκε με παροχή ρεύματος ώστε να διατηρηθούν ζεστά, ενώ τα κρεατικά της ώρας ετοιμάστηκαν επί τόπου σε ψησταριά που έστησε η εταιρία. Σε τελική ανάλυση, οι πελάτες δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι από την πρώτη τους συνεργασία με την εταιρία τροφοδοσίας, χωρίς απρόοπτα, γεγονός βέβαια που οφείλεται και στην δική τους εντατική προετοιμασία για την εκδήλωση.

4.2 Η περίπτωση γαμήλιας δεξίωσης στην περιοχή της Αθήνας

Στη δεύτερη περίπτωση, επιλέχθηκε ως αντικείμενο μελέτης ένας γάμος που πραγματοποιήθηκε το Μάιο του 2010 στην περιοχή της Αττικής, ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση ανάμεσα σε επίπεδο επαρχίας και πρωτεύουσας. Η εκδήλωση ακολούθησε τελείως διαφορετικό ύφος από την πρώτη περίπτωση, αφού διοργανώθηκε και εκτελέστηκε από εταιρία τροφοδοσίας εκδηλώσεων σε δικό της κτήμα. Πρόκειται για το κτήμα Αριάδνη στην περιοχή της Βαρυμπόμπης, ενώ σε παράπλευρο παρεκκλήσι τελέστηκε και το μυστήριο του γάμου. Πρόκειται για μία επιχείρηση η οποία εκτός από την τροφοδοσία ανέλαβε να υλοποιήσει και τη διοργάνωση της εκδήλωσης, σε συνεργασία με μία εξωτερική διακοσμήτρια. Την τελευταία επέλεξε το ζευγάρι αφού είχε παρακολουθήσει τη δουλειά της σε συγγενικούς γάμους. Οι 250 καλεσμένοι προήλθαν τόσο από Αθήνα όσο και από τους τόπους καταγωγής του ζευγαριού στην επαρχία.



Όσον αφορά την επιλογή της εταιρίας, καθοριστικός παράγοντας ήταν η τοποθεσία του κτήματος, καθώς το ζευγάρι επιθυμούσε να βρίσκεται κοντά στο σπίτι του στα βόρεια προάστια Αθηνών. Για το λόγο αυτό οι ενδιαφερόμενοι ερεύνησαν κυρίως μέσω internet τις επιλογές τους και επισκέφτηκαν τις περισσότερες για να ελέγξουν τους χώρους. Για να καταλήξουν στο συγκεκριμένο κτήμα, δεν είδαν απλά φωτογραφίες στημένου μπουφέ αλλά παρευρέθησαν και σε δοκιμαστικά μενού πολλών εταιριών, μία διαδικασία που διήρκησε περίπου 1,5 μήνα.

4.2.1 Η εταιρία

Το κτήμα "Αριάδνη", βρίσκεται στη Βαρυμπόμπη, σε ένα καταπράσινο χώρο 18 στρεμμάτων, διαμορφωμένο με υψηλή αισθητική. Τα γεγονότα που αναλαμβάνει η εταιρία μπορεί να είναι πολιτιστικά, δεξιώσεις, γάμοι στο εκκλησάκι του κτήματος, γεύματα, συνέδρια, σεμινάρια, και κάθε είδους γιορτές. Διαφημίζοντας ότι προσφέρει πλούσιο εξοπλισμό, άριστη ποιότητα υλικών, άμεση εξυπηρέτηση και προσωπική φροντίδα, το κτήμα Αριάδνη προσφέρει μια ξεχωριστή διάσταση στην εικόνα κάθε εκδήλωσης. Το καλοκαίρι, όπως πραγματοποιήθηκε η υπό εξέταση εκδήλωση, οι καταπράσινοι εξωτερικοί χώροι του κτήματος με τους βραχόκηπους, τον καταρράκτη, το γεφυράκι που κοσμεύει την ιδιόμορφη πισίνα καθώς επίσης και το γραφικό εκκλησάκι δημιουργούν ένα μαγευτικό περιβάλλον. Με τη δύση του ηλίου, το κτήμα «Αριάδνη» μεταμορφώνεται σε πιο ρομαντικό χώρο με τους απαλούς φωτισμούς κάθε γωνιάς και το γλυκό φως των κεριών των τραπεζιών (<http://www.ktimariadni.gr>).



Οι χώροι μπορούν να ικανοποιήσουν κάθε στυλ και μέγεθος εκδήλωσης. Στους εξωτερικούς χώρους του κτήματος μπορούν να φιλοξενηθούν έως και 1.000 άτομα σε καθιστό γεύμα και μέχρι και 2.500 άτομα υπό μορφή όρθιου cocktail. Για το χειμώνα δημιουργήθηκαν δύο πολυτελείς εσωτερικοί χώροι που αποπνέουν μια ατμόσφαιρα ξεχωριστή με δυνατότητα να μπορούν να δεξιωθούν από 100 έως και 350 και από 200 έως 600 άτομα σε καθιστό μπουφέ αντίστοιχα. Οι εσωτερικές αίθουσες είναι κλιματιζόμενες και διαθέτουν σύγχρονο οπτικοακουστικό εξοπλισμό για κάλυψη συνεδρίων. Στους εσωτερικούς χώρους του κτήματος μπορούν να φιλοξενηθούν έως και 500 άτομα σε καθιστό γεύμα και μέχρι και 700 άτομα υπό μορφή όρθιου cocktail. Αν ο καιρός δεν επιτρέπει την οργάνωση της δεξίωσης στις υπαίθριες εγκαταστάσεις του κτήματος υπάρχουν 2 πολυτελείς εσωτερικοί χώροι με δυνατότητα να μπορούν να δεξιωθούν από 100-350 άτομα και από 200-600 άτομα σε καθιστό μπουφέ αντίστοιχα. Η εταιρία δημιουργεί τα εδέσματα με φρέσκα και αγνά υλικά τα οποία ουδέποτε καταψύχει, από την παραδοσιακή ελληνική κουζίνα, την κινέζικη, την ιταλική, τη γαλλική αλλά και τα BBQ happenings έως το τμήμα ζαχαροπλαστικής.

4.2.2 Η διοργάνωση του γάμου

Όσον αφορά το πλάνο οργάνωσης του γάμου, η διακοσμήτρια είχε αναλάβει τις προσκλήσεις, τις μπομπονιέρες, τα στέφανα και την ανθοδέσμη και, το σημαντικότερο, τη διακόσμηση όλου του εξωτερικού χώρου του κτήματος, σύμφωνα με το ύφος που αποφάσισε από κοινού με το ζευγάρι. Η εταιρία ανέλαβε μόνο τη διακόσμηση και παρουσίαση των μπουφédων που χρησιμοποίησε, όπως και στην πρώτη περίπτωση γάμου. Για τη μεταφορά της νύφης χρησιμοποιήθηκε αυτοκίνητο της οικογένειας, ενώ ούτε εδώ ακολουθήθηκαν εθιμοτυπικές διαδικασίες. Ο φωτογράφος ήταν και σε αυτή την περίπτωση επιλογή της νύφης μετά από φιλικές συστάσεις, αλλά ο dj προσλήφθηκε μετά από σύσταση της εταιρίας. Η τελευταία ανέλαβε το φωτισμό της εκδήλωσης και πυροδότησε πυροτεχνήματα κατά την είσοδο του ζευγαριού στο χώρο της δεξίωσης, σύμφωνα με τις οδηγίες της διακοσμήτριας.



Την υποδοχή και την ταξιθεσία των καλεσμένων ανέλαβε προσωπικό της εταιρίας. Η εταιρία επίσης προσέφερε προσωπικό κατάλληλα ενδεδυμένο σε θέσεις παρακατόρων, για το σερβίρισμα, τους μπουφέδες και προφανώς στην κουζίνα. Ο συντονιστής της εκδήλωσης ήταν ο ίδιος ο υπεύθυνος που είχε κάνει τις συνεννοήσεις με τους πελάτες. Ο ρόλος του εμπλεκόταν άμεσα σε όλη τη διάρκεια της δεξίωσης, αφού συντόνιζε τη μουσική, ενημέρωνε το ζευγάρι για τη στιγμή που θα χορέψει ή θα κόψει την τούρτα, και αντιμετώπιζε απρόοπτες καθυστερήσεις. Στο χώρο τοποθετήθηκαν ροτόντες των 10-12 ατόμων, ενώ χρησιμοποιήθηκε μπουφές για το σερβίρισμα των εδεσμάτων. Η εταιρία προσέφερε επίσης όλο τον εξοπλισμό που χρησιμοποιήθηκε, τραπέζια, καρέκλες, τραπεζομάντιλα, μαχαιροπίρουνα κτλ ενοικιάστηκε από την εταιρία, αφού πρώτα είχε γίνει έλεγχος από τους πελάτες και τη διακοσμήτρια.



4.2.3 Το μενού

Για την επιλογή των φαγητών χρησιμοποιήθηκαν 5 έτοιμα μενού ως επιλογές, τα οποία οι πελάτες πήραν και σε τυπωμένη μορφή και τα μελέτησαν ώστε να

αποφασίσουν. Όπως αναφέρθηκε και στην αρχή, έγινε δοκιμή των φαγητών από όλα τα μενού. Από τη μεριά της εταιρίας υπήρχε ένα εύρος τιμών ανάλογα με το μενού που επιλέγεται κάθε φορά, το οποίο κυμαινόταν στα 48-60 ευρώ το άτομο, περιλαμβάνοντας όλες τις χρεώσεις καθώς και τη χρήση του χώρου. Το κόστος της τροφοδοσίας απορρόφησε περίπου το 70% του προϋπολογισμού του γάμου.



Η εταιρία είχε αναλάβει το κρασί επιλέγοντας από δική τους λίστα, αν και υπήρχε η δυνατότητα ειδικής παραγγελίας. Παρείχε επίσης welcome cocktail, σαμπάνια και μπίρες. Το ζευγάρι μπορούσε ακόμη να αναθέσει την κατασκευή της γαμήλιας

τούρτας σε ζαχαροπλαστείο της επιλογής τους αλλά προτίμησε την εταιρία τροφοδοσίας. Για το κυρίως γεύμα στήθηκαν 2 μπουφέςδες, ο πρώτος με σαλάτες, πλατώ τυριών και ορεκτικά, ενώ ο δεύτερος με παρουσίαση κρεάτων και τα συνοδευτικά ζυμαρικά, ριζότο κτλ. Παραπλεύρως στήθηκε μπουφές με επιδόρπια, γλυκά και φρούτα, καθώς και ένα τρόλεϊ με ζεστούς λουκουμάδες και παγωτό. Η προετοιμασία των φαγητών έγινε από την εταιρία στην κουζίνα που λειτουργούσε στο χώρο του κτήματος και, εκτός από κάποιες ανεπαίσθητες καθυστερήσεις, δεν εμφανίστηκαν απρόοπτα περιστατικά που να επηρεάσουν τη δεξίωση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 :

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1 Συμπεράσματα

Θέμα της παρούσας εργασίας αποτελεί η διοργάνωση εκδηλώσεων και κυρίως το μέρος της τροφοδοσίας τροφίμων. Τα τελευταία χρόνια, έχει επικρατήσει η τάση, τόσο σε κοινωνικές όσο και σε επιχειρηματικές εκδηλώσεις, να ανατίθενται εξολοκλήρου ή τμηματικά σε εταιρίες διοργάνωσης και τροφοδοσίας. Ειδικά για κοινωνικές εκδηλώσεις όπως ο γάμος, που αποτελεί και το ιδιαίτερο αντικείμενο μελέτης της εργασίας, το άγχος που συνοδεύει τη διοργάνωσή τους είναι πολύ μεγάλο. Έτσι στις μέρες μας ολοένα και αυξάνονται τα γραφεία τα οποία αναλαμβάνουν την διοργάνωση και το “στήσιμο” κοινωνικών εκδηλώσεων. Το θεωρητικό τμήμα της συγκεκριμένης εργασίας ακολουθούν δύο παρουσιάσεις εκδηλώσεων «στην πράξη», από επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο χώρο για σειρά ετών και έχουν υιοθετήσει τα αντίστοιχα ευρωπαϊκά πρότυπα. Σύμφωνα με αυτές τις μελέτες περιπτώσεων, η τροφοδοσία και η διοργάνωση εκδηλώσεων είναι δύο τομείς που πλέον τείνουν να συγχωνευθούν.

Οι λύσεις που προσφέρουν πλέον οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη διοργάνωση εκδηλώσεων είναι πολυποίκιλες και άκρως εξελιγμένες, τόσο σε επίπεδο concept όσο και σε επίπεδο υλοποίησης, με τη χρήση όλων των τελευταίων τεχνολογιών, ώστε να ανταποκριθούν στις αυξημένες απαιτήσεις. Σημαντικότερα σημεία στη διοργάνωση τέτοιων εκδηλώσεων αποτελούν το πλάνο οργάνωσης, σύμφωνα με το οποίο καθορίζονται οι εργασίες και

μοιράζονται στην ομάδα εργασίας, η χωροθέτηση – διακόσμηση και τα γεύματα. Σημαντική προϋπόθεση για την εύρυθμη λειτουργία μίας αντίστοιχης επιχείρησης αποτελεί η συμμόρφωσή της με τις οδηγίες της Επιτροπής του Συνδέσμου για την Υγεία και την Ασφάλεια στον Τομέα της Τροφοδοσίας, ως προς τη Διαχείριση της υγείας και της ασφάλειας του εξοπλισμού και των χώρων εργασίας στην τροφοδοσία. Τονίζεται ιδιαίτερα η σημασία του προσεκτικού προγραμματισμού όταν πρόκειται μία επιχείρηση να αγοράσει και να χρησιμοποιήσει εξοπλισμό.

Ακόμη, βάσει Κανονισμών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου απαιτείται η εφαρμογή, η διατήρηση και η αναθεώρηση ενός Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας Τροφίμων, στο οποίο περιλαμβάνεται η Ανάλυση Κινδύνων και Κρισίμων Σημείων Ελέγχου (HACCP) για τις επιχειρήσεις τροφοδοσίας. Πρόκειται για ένα έγκυρο σύστημα που διαχειρίζεται την ασφάλεια των τροφίμων και αποτελεί πλέον απαίτηση των πελατών ως εγγύηση ασφαλείας των προϊόντων. Στον κλάδο της επαγγελματικής κουζίνας, τα θέματα ασφαλείας των τροφίμων παρουσιάζουν σημαντικά προβλήματα, όπως έλλειψη ενημέρωσης και εκπαίδευσης προσωπικού, ποικιλία προϊόντων και διεργασιών, αδυναμία διαχείρισης προμηθειών αλλά και συχνά δυσκολία δέσμευσης της Διοίκησης. Με την εγκατάσταση και πιστοποίηση Συστήματος HACCP ενισχύεται η καλή φήμη της εταιρείας, μειώνεται το κόστος παραγωγής λόγω της μείωσης απορρίψεων παρτίδων προϊόντων, ανοίγονται ευκαιρίες για διεξόδου σε διεθνείς αγορές, παρέχονται αποδείξεις συμμόρφωσης με τη νομοθεσία στις αρμόδιες αρχές και αποδεικνύεται η ευαισθησία της επιχείρησης για την προστασία της δημόσιας υγείας και η ικανότητα της να παράγει ασφαλή τρόφιμα.

ΠΗΓΕΣ

I. Βιβλιογραφία – Αρθρογραφία

Lofland J. (1995), *Analyzing Social Settings*, Belmont, 3rd ed., Wadsworth.

AQS, *Hotel & Restaurant*, 22/2/2010.

Bureau Veritas Certification, *Hazard Analysis & Critical Control Points*, *Hotel & Restaurant*, 23/2/2010.

Αφράτης Α., Τα προβλήματα εφαρμογής του HACCP στην επαγγελματική κουζίνα, *Hotel & Restaurant*, 23/2/2010.

EEO GROUP και KANITOR (2005), Μελέτη για την αναδιάρθρωση και αναβάθμιση της τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης για λογαριασμό του Οργανισμού Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΟΤΕΚ), <http://www.xenianews.gr>.

Εκτελεστική Διεύθυνση Υγείας και Ασφάλειας (HSE), Προγραμματισμός για την υγεία και την ασφάλεια κατά την επιλογή και χρήση εξοπλισμού τροφοδοσίας και χώρων εργασίας, Φυλλάδιο 9.

Σταθακόπουλος Β. (1997), Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς, Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα.

Food Standards Agency Publications, 2006, *Starting Up-Your first steps to running a catering business*

Fletcher H, *Successful Event Management*, 4sight Business Development.

Hellastat, *Υπηρεσίες Catering, Ανάλυση Αγοράς 2008*.

Κουρτίδης Σ. (2010), Νομικό πλαίσιο για τη λειτουργία χώρων catering, *Chef's club magazine*, Τεύχος 18, Ιανουάριος - Μάρτιος.

ICAP GROUP, *Κλαδική μελέτη για την αγορά Catering*, 2006.

ComputerWeekly.com, Guide to buying event management services, http://www.computerweekly.com/DowntimePDF/Buyers_guide/Event_management_buyers_guide_styled.pdf.

Κανονισμός (ΕΚ) 852/2004, του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 29ης Απριλίου 2004 για την υγιεινή των τροφίμων.

ISO 2003, Food Safety management systems requirements. ISO WD 22000.3, International Organization for Standardization, Geneva, Switzerland.

II. Διαδίκτυο

<http://www.ktimariadni.gr>

<http://www.kampagroup.com>

http://media.wiley.com/product_data/excerpt/71/04713332/0471333271.pdf

<http://www.ciesnet.com>

<http://www.ifs-certification.com/>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι :

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Συνέντευξη με υπεύθυνο τροφοδοσίας εκδηλώσεων

Μέρος 1 : Οργάνωση της εκδήλωσης και παροχή υπηρεσιών

- Ποιες υπηρεσίες και προϊόντα παρέχετε; Παρέχεται η δυνατότητα ενοικίασης του συνοδευτικού εξοπλισμού (τραπέζια, καρέκλες, τραπεζομάντιλα, μαχαιροπίρουνα κτλ) και αν ναι, πραγματοποιείται πρώτα επίδειξη των προϊόντων;
- Πόσο εμπλέκεται η εταιρία catering στην δεξίωση; Έχει τον ρόλο του συντονιστή της εκδήλωσης, ή αναλαμβάνει να αντιμετωπίσει τυχόν περιστατικά εκτός προγράμματος;
- Ο υπεύθυνος για τον συντονισμό των πραγμάτων την ημέρα της εκδήλωσης είναι ο ίδιος με τον οποίο έχει κάνει ο πελάτης όλες τις συνεννοήσεις;
- Ποιο είναι το εύρος τιμών της εταιρίας; Η χρέωση γίνεται με βάση τα φαγητά που επιλέγουν οι πελάτες, ή υπάρχει μια τιμή πακέτου ; Τι περιλαμβάνει το πακέτο (τα υφάσματα, τους φόρους, τα φιλοδωρήματα κ.λπ....); Η εταιρία έχει τυπωμένους τιμοκαταλόγους για τα φαγητά;

Μέρος 2 : Οργάνωση της τροφοδοσίας

- Ειδικεύεστε σε ορισμένους τύπους τροφίμων ή υπηρεσιών, προσφέρετε συγκεκριμένα μενού;
- Τα είδη που εμπορεύεστε είναι φρέσκα ή κατεψυγμένα;

- Μπορεί να κανονιστεί μια δοκιμή των φαγητών πριν από τη μίσθωση;
- Επιδεικνύονται φωτογραφίες από στημένα μπουφέ άλλων γάμων;
- Κατά την ενημέρωση γίνεται επίδειξη της ειδικής άδειας από το υγειονομικό;
- Μπορεί η εταιρία να αναλάβει και τα ποτά; Αν το αναλαμβάνει η εταιρία, υπάρχει η δυνατότητα για ειδική παραγγελία κρασιού ή περιορίζεται στην υπάρχουσα λίστα;
- Η εταιρία αναλαμβάνει και την κατασκευή της γαμήλιας τούρτας; Εάν θέλουν οι πελάτες μπορούν να απευθυνθούν σε ζαχαροπλαστείο της αρεσκείας τους για να την προμηθευθούν;

Μέρος 3 : Δημογραφικά στοιχεία και τρόπος λειτουργίας της επιχείρησης

- Πότε ξεκίνησε η δραστηριότητά σας ως επιχείρηση τροφοδοσίας εκδηλώσεων;
- Πώς βλέπετε την αγορά της επαρχίας στο κομμάτι της οργάνωσης κοινωνικών εκδηλώσεων;
- Οι προμηθευτές σας είναι από Ελλάδα ή και από το εξωτερικό;
- Με ποιο τρόπο βρίσκετε νέους συνεργάτες-προμηθευτές ή και πελάτες;
- Διαφημίζεστε με κάποιο τρόπο;