



**ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΧΩΡΟΤΑΞΙΚΗ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ
ΤΜΗΜΑΤΩΝ**

ΗΑССР

ΣΚΟΔΡΑ ΜΑΡΙΑ – ΠΑΡΑΣΚΕΥΟΠΟΥΛΟΥ ΑΓΓΕΛΙΚΗ



**ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ
ΑΠΛΑΔΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ**

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2009

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΧΩΡΟΤΑΞΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ
ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ**

ΟΝΟΜΑΤΑ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

ΣΚΟΔΡΑ ΜΑΡΙΑ – ΠΑΡΑΣΚΕΥΟΠΟΥΛΟΥ ΑΓΓΕΛΙΚΗ

ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ

ΑΠΛΑΔΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2009

*Αφιερωμένο στις οικογένειες μας που μας βοήθησαν να
ολοκληρώσουμε τις σπουδές μας*

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΑΡΙΘΜΟΣ	ΕΝΟΤΗΤΑ	ΣΕΛΙΔΕΣ
	ΠΕΡΙΛΗΨΗ	5
	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
1	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	
1.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	8
1.2	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	9
1.3	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	10
2	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 – ΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΕΝΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	
2.1	ΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΕΝΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	13
2.2	ΑΠΟΘΗΚΕΣ	14
2.3	ΜΑΓΕΙΡΕΙΑ - ΚΟΥΖΙΝΕΣ	15
2.3.1	Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ	16
2.3.2	ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ	18
2.4	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ	20
2.4.1	ΥΠΟΔΟΜΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ	21
2.4.2	Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ	24
2.4.3	ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ	28
2.5	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΩΜΑΤΙΟΥ (ROOM SERVICE)	30
2.5.1	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ROOM SERVICE	31
2.6	MINI BAR	32
2.6.1	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ MINI BAR	33
2.7	ΤΜΗΜΑ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ	34
2.7.1	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ	35
2.8	ΤΟ ΜΠΑΡ	36
2.8.1	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΜΠΑΡ	37
3	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΣΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ	
3.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	40
3.2	ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP	41
3.3	ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP	42
3.4	ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ HACCP	43
3.5	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ	44
3.5.1	ΑΤΟΜΙΚΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	46
3.6	ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΣΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ	47
3.6.1	ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΛΥΜΑΝΣΗ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ, ΤΩΝ ΕΠΙΦΑΝΕΙΩΝ, ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΣΚΕΥΩΝ	49

3.6.2	ΑΠΟΜΑΚΡΥΝΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ	50
3.6.3	ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΚΑΙ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΤΩΝ ΠΡΩΤΩΝ ΥΛΩΝ	50
3.6.4	ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	52
3.7	ΑΣΘΕΝΕΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΚΑΛΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ	53
3.7.1	ΜΙΚΡΟΒΙΑΚΗ ΕΠΙΜΟΛΥΝΣΗ	54
3.7.2	ΦΥΣΙΚΗ ΕΠΙΜΟΛΥΝΣΗ	56
3.7.3	ΧΗΜΙΚΗ ΕΠΙΜΟΛΥΝΣΗ	56
3.8	ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΡΩΚΤΙΚΩΝ, ΕΝΤΟΜΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΒΛΑΒΩΝ ΖΩΩΝ	58
3.9	ΕΥΘΥΝΕΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	60
4	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 – Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP ΣΕ 4 ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	
4.1	ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ « ALDEMAR HOTEL »	63
4.2	ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ « CANDIA MARIS »	66
4.3	Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΡΠΕΝΗΣΙΟΥ	67
4.4	ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP ΚΑΙ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ «GRECOTEL» ΚΑΙ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ «CAPE SOUNIO»	72
	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	75
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	76

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της εργασίας αυτής, είναι να αναλύσουμε την οργάνωση και διοίκηση των επισιτιστικών τμημάτων μιας ξενοδοχειακής μονάδας και στη συνέχεια, την υγιεινή και την ασφάλεια των προϊόντων που παρέχουν στους καταναλωτές αυτά τα τμήματα. Πιο συγκεκριμένα στο πρώτο κομμάτι της εργασίας γίνεται εισαγωγή στον κλάδο των επισιτιστικών επιχειρήσεων, τονίζοντας τη σημασία του τμήματος τροφίμων και ποτών για τα ξενοδοχεία, ενώ γίνεται λεπτομερής ανάλυση για το κάθε τμήμα χωριστά. Στο δεύτερο κομμάτι γίνεται αναφορά στα συστήματα διασφάλισης της ποιότητας και την εφαρμογή που έχουν στις επισιτιστικές επιχειρήσεις. Το τελευταίο κομμάτι τις εργασίας αφορά μια έρευνα αγοράς σε τέσσερις συγκεκριμένες επιχειρήσεις, οι οποίες έχουν πάρει Πιστοποίηση για την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν στον καταναλωτή.



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι επισιτιστικές επιχειρήσεις ως ανεξάρτητες μονάδες και τα επισιτιστικά τμήματα ξενοδοχειακών επιχειρήσεων αποτελούν, σήμερα, σημαντικό οικονομικό κλάδο της τουριστικής βιομηχανίας. Οι επισιτιστικές, όπως και οι λοιπές τουριστικές επιχειρήσεις, είναι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών με σημαντικές ιδιαιτερότητες και η επιτυχία τους εξαρτάται από το πόσο αποτελεσματικά διοικούνται. Ιδιαίτερα σήμερα, με τον εντεινόμενο ανταγωνισμό και τις νέες τάσεις και εξελίξεις που παρατηρούνται σε διεθνές επίπεδο, η ανάγκη για στελέχη που έχουν σπουδάσει διοίκηση αυτών των επιχειρήσεων, γίνεται συνεχώς επιτακτική.¹

Ο σχεδιασμός των εγκαταστάσεων και η διευθέτηση του εξοπλισμού στα επισιτιστικά τμήματα ενός ξενοδοχείου, επιδρούν άμεσα στο επίπεδο της υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων που παρασκευάζονται. Η απουσία οργάνωσης και σχεδιασμού, καθώς επίσης και η προμήθεια ακατάλληλου εξοπλισμού και πρώτων υλών για την προετοιμασία, το μαγείρεμα και τη συντήρηση των τροφίμων, οδηγούν στη μόλυνση αυτών και την παραγωγή μη ασφαλών φαγητών.

Οι επιχειρήσεις τροφίμων οφείλουν να διασφαλίζουν την παραγωγή υγιεινών και ασφαλών τροφίμων. Η διασφάλιση της ποιότητας των παραγόμενων προϊόντων δεν είναι υποχρέωση μόνο της επιχείρησης, αλλά και του ανθρώπινου δυναμικού που εργάζεται στην επιχείρηση αυτή. Όλοι όσοι ασχολούνται με τη διαχείριση τροφίμων πρέπει να κατανοήσουν ότι μπορεί να επιδράσουν στη διατήρηση της ασφάλειας των τροφίμων.

Είναι πλέον υποχρεωτική και από τη νομοθεσία η ύπαρξη ενός συστήματος διασφάλισης υγιεινής που να πιστοποιεί ότι τα τρόφιμα που παράγονται είναι ασφαλή. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει καθορίσει κάποια μέτρα που πρέπει να ακολουθεί και να εφαρμόζει κάθε επισιτιστική μονάδα και δημοσιεύει συνεχώς καινούργιες νομοθεσίες που αφορούν την καταλληλότητα των τροφίμων. Αυτά τα μέτρα συμπεριλαμβάνουν οδηγούς και κανόνες υγιεινής που έχουν αρκετά καθορισμένες διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται κατά την παραγωγή, μεταφορά, επεξεργασία, αποθήκευση και διάθεση των τροφίμων. Έτσι έχουν δημιουργηθεί ποικίλα συστήματα διασφάλισης της ποιότητας που πιστοποιούν ότι εφαρμόζονται οι παραπάνω διαδικασίες.

¹ Ζαχαρίας Τζωρακολευθεράκης «Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων», Interbooks, 1999

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΤΙΤΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η διοίκηση επισιτιστικών επιχειρήσεων ή η διεύθυνση επισιτιστικών τμημάτων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης ασχολείται με τη διοίκηση των λειτουργιών και υπηρεσιών που σχετίζονται με την παραγωγή και την κατανάλωση των φαγητών και ποτών. Ο όρος που χρησιμοποιείται διεθνώς για να περιγράψει την παραπάνω λειτουργία, αλλά ταυτίζεται περισσότερο με τη διοίκηση των επισιτιστικών τμημάτων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, είναι « Food and Beverage Management ».

Ωστόσο, οι λειτουργίες του Food and Beverage Management δεν περιορίζονται μόνο στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, δεδομένου ότι οι επισιτιστικές δραστηριότητες επεκτείνονται σε πολλούς τομείς. Παρακάτω επιχειρείται ένας τυπικός διαχωρισμός των δραστηριοτήτων του Food and Beverage Management αφενός για να γίνει πιο κατανοητός ο όρος και αφετέρου για να καταδειχτεί η σπουδαιότητα του και οι τομείς εφαρμογής του :

1. Οι δραστηριότητες του επεκτείνονται τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα.
2. Από αυστηρά εμπορικές επιχειρήσεις μέχρι κοινωφελή ιδρύματα επιχορηγούμενα από το κράτος ή διάφορους οργανισμούς.
3. Σε ορισμένες περιπτώσεις η αγορά που εξυπηρετεί είναι καθορισμένη με σαφήνεια όπως στην περίπτωση των νοσοκομείων, σχολείων κ.ά., ενώ σε άλλες περιπτώσεις είναι ανοικτή στο ευρύ κοινό όπως στην περίπτωση των εστιατορίων γρήγορης εξυπηρέτησης κ.ά.
4. Ένας τελευταίος διαχωρισμός είναι όταν η επισιτιστική δραστηριότητα είναι η κύρια λειτουργία της επιχείρησης με παράδειγμα μια ανεξάρτητη επιχείρηση εστιατορίου και η περίπτωση που η διεύθυνση αυτή αποτελεί δευτερεύουσα δραστηριότητα, όπως είναι το Olympic Catering της Ολυμπιακής Αεροπορίας όπου οι αερομεταφορές είναι η κύρια δραστηριότητα της εταιρείας².

² Ζαχαρίας Τζωρακολευθεράκης, «Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων», Interbooks, 1999

1.2 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η διεύθυνση επισιτιστικών τμημάτων περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την παραγωγή και πώληση φαγητού και ποτού σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση. Οι υπηρεσίες της διεύθυνσης επισιτισμού είναι ουσιώδες μέρος των δραστηριοτήτων της ξενοδοχειακής μονάδας και ανάλογα με την επιχείρηση της οποίας αποτελούν τμήμα, η λειτουργία του Food and Beverage Management χαρακτηρίζεται για την ποικιλία και το μέγεθος της. Για παράδειγμα, σε μιας μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχειακή μονάδα, τα επιμέρους τμήματα που αποτελούν την παραπάνω διεύθυνση είναι τα εστιατόρια (table d' hotel, à la carte, self service, ταβέρνα κ.α.), bars (main bar, pool bar κ.ά.), banqueting, room-service, night club, κουζίνα (buffet, τμήμα καθαρισμού των σκευών των τμημάτων παραγωγής και κατανάλωσης κ.ά.), κάβα ποτών, αποθήκες, τμήμα προμηθειών τροφίμων και ποτών κ.λπ. Αντίθετα, σε ένα μικρό ή μεσαίου μεγέθους ξενοδοχείο, τα επισιτιστικά τμήματα είναι περιορισμένα και συνήθως συναντούμε τα υποχρεωτικά από τη νομοθεσία τμήματα (κουζίνα, εστιατόριο, μπαρ).

Στην περίπτωση αυτή, δεν συζητούμε για ξεχωριστή διεύθυνση επισιτιστικών τμημάτων, την διεύθυνση λειτουργίας έχουν οι επιμέρους τμηματάρχες. (chef, maitre d' hotel, barman) με τη συνεργασία και εποπτεία του διευθυντή του ξενοδοχείου.

Πάντως, σε ξενοδοχειακές μονάδες διακοπών άνω των 500 κλινών και αστικών άνω των 700-800 κλινών, εξαιτίας του μεγάλου αριθμού των δραστηριοτήτων που συνήθως περιλαμβάνει η υπηρεσία του Food and Beverage, τείνει να είναι η πιο πολύπλοκη διεύθυνση μέσα στην ξενοδοχειακή επιχείρηση. Και αυτό, αφενός λόγω της μεγάλης αναλογίας του προσωπικού των επισιτιστικών τμημάτων σε σχέση με το σύνολο του προσωπικού της ξενοδοχειακής επιχείρησης και αφετέρου λόγω των οικονομικών πόρων που διακινούνται από τα παραπάνω τμήματα.

Σημειώνεται ότι, τα έσοδα από τα επισιτιστικά τμήματα στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στη χώρα μας, ανέρχονται σε μεγάλο ποσοστό. Αυτό, όπως είναι φυσικό εξαρτάται από τον αριθμό των επισιτιστικών εκμεταλλεύσεων, το βαθμό οργάνωσης του τμήματος, τις πολιτικές της επιχείρησης που σχετίζονται με τα παραπάνω τμήματα και άλλους παράγοντες.

Πρέπει, επίσης, να υπογραμμίσουμε ότι αν και πολλά αυτοτελή τμήματα σχηματίζουν τη λειτουργία του Food and Beverage, δεν σημαίνει ότι αποτελεί μια αυτόνομη μονάδα, γιατί παρά το γεγονός ότι είναι ένα πλήρες τμήμα, δεν μπορεί να λειτουργήσει απομονωμένα μέσα στην ξενοδοχειακή επιχείρηση. Η λειτουργία του μπορεί να περιγραφεί ως ένα σύστημα μέσα σε ένα μεγαλύτερο σύστημα, αυτό της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Σαν αυτοτελές σύστημα το F & B μπορεί να χαρακτηριστεί μόνο στις περιπτώσεις ανεξάρτητων επισιτιστικών επιχειρήσεων.

Στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, το τμήμα του F & B, σαν « σύστημα » αποτελείται από πολλά υποσυστήματα (κουζίνα, εστιατόρια, bars, banqueting κ.ά.) τα οποία στο σύνολο τους σχηματίζουν τη λειτουργία του F & B. Άλλα συστήματα της ξενοδοχειακής μονάδας είναι η διεύθυνση δωματίων (room division), η διεύθυνση προσωπικού, η οικονομική διεύθυνση κ.ά., τα οποία αλληλεπιδρούν με τη διεύθυνση επισιτιστικών τμημάτων και σχηματίζουν το ξενοδοχειακό σύστημα. Για το λόγο αυτό, η λειτουργία του πρέπει να εξετάζεται πάντοτε σε σχέση με την επιχείρηση της οποίας αποτελεί τμήμα για να γίνουν κατανοητές οι λειτουργίες, οι ανάγκες και τα προβλήματα του³.

³ Ζαχαρίας Τζωρακολευθεράκης, «Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων», Interbooks, 1999

1.3 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Οι περισσότεροι υπεύθυνοι ξενοδοχείων αναγνωρίζουν τις λειτουργίες τροφίμων και ποτών ως έναν από τους πλέον δύσκολους τομείς διαχείρισης σε όλο τον ξενοδοχειακό χώρο. Το ξενοδοχειακό εστιατόριο δεν περιλαμβάνει μόνο τις κλασικές δυσκολίες που σχετίζονται με την παραγωγή και προσφορά τροφίμων και ποτών, αλλά πρέπει να εκτελεί τις λειτουργίες αυτές κάθε μέρα, συχνά 24 ώρες τη μέρα. Το εργατικό κόστος που προκύπτει και τα λειτουργικά έξοδα μπορεί να αποβούν εξαιρετικά βαριά για ορισμένες εγκαταστάσεις. Για να μπορέσουν τα εστιατόρια αυτά να επιβιώσουν και να συνεχίσουν να λειτουργούν επιφέροντας κέρδη στην επιχείρηση θα πρέπει να υπάρξει σωστή οργάνωση και διοίκηση.

Διοίκηση σημαίνει η χρησιμοποίηση των διαθέσιμων πόρων για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Οι κύριοι πόροι που διαθέτει μια επιχείρηση είναι:

- Ανθρώπινο δυναμικό
- Οικονομικοί πόροι
- Μηχανήματα
- Προμήθειες-υλικά
- Μέθοδοι
- Χρόνος

Η αποτελεσματική χρησιμοποίηση αυτών των πόρων για την αύξηση της παραγωγικότητας και την επίτευξη των γενικότερων στόχων της επιχείρησης είναι ευθύνη της διοίκησης. Με άλλα λόγια, οι διευθυντές επιτυγχάνουν να διοικήσουν τους πόρους της επιχείρησης χρησιμοποιώντας τις γνώσεις, την εμπειρία και τις δεξιότητές τους στους παρακάτω τομείς:

- Σχεδιασμό
- Οργάνωση
- Έλεγχο

Ένας διευθυντής επισιτιστικών επιχειρήσεων, όπως κάθε διευθυντής, οφείλει να προσδιορίζει τον καλύτερο τρόπο για την αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων προκειμένου να επιτύχει τους στόχους της επιχείρησης. Οι τρεις παραπάνω λειτουργίες της διοίκησης πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποτελεσματικά στη διοίκηση των έξι πόρων (των 6Ms).

Ένας καλός διευθυντής εφαρμόζει όλες τις βασικές αρχές της διοίκησης στην πράξη. Επίσης, με τη χρησιμοποίηση της εμπειρίας και, συχνά, της κοινής λογικής, μπορεί να διασφαλίσει ότι όλες οι λειτουργίες της διοίκησης αλληλοσυνδέονται και αλληλοσυμπληρώνονται. Διοίκηση είναι η τέχνη να επιτυγχάνεις έργο μέσω τρίτων. Τα 6 Ms είναι τα διαθέσιμα εργαλεία και οι τρεις λειτουργίες (σχεδιασμός, οργάνωση, έλεγχος) εξασφαλίζουν τις τεχνικές για την εκτέλεση αυτής της τέχνης.

Φαίνεται ότι η γνώση της λειτουργίας των επισιτιστικών τμημάτων είναι, συχνά, ο κύριος λόγος για την επιτυχία του διευθυντή. Αυτό ίσως οφείλεται στο γεγονός ότι το τμήμα του επισιτισμού είναι το πολυπλοκότερο, πιο τεχνικό και πολύπλευρο τμήμα σε κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση. Ένας διευθυντής επισιτιστικών τμημάτων πρέπει να έχει γνώσεις στους παρακάτω τέσσερις τομείς:

- Τεχνικά: Οι εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες που σχετίζονται με τη διοίκηση και λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων.
- Μάρκετινγκ: Προσδιορισμός των αναγκών του πελάτη, μετάφραση των αναγκών σε προϊόντα/υπηρεσίες, προσδιορισμός της αξίας του προϊόντος/υπηρεσίας για τον πελάτη, παροχή του προϊόντος/υπηρεσίας, πληροφόρηση και υποκίνηση του πελάτη
- Διοίκηση: Διοίκηση των πόρων της επιχείρησης όπως αναλύονται παρακάτω
 1. Ανθρώπινοι πόροι: Σε μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις οι διευθυντές επισιτιστικών τμημάτων είναι συνήθως υπεύθυνοι περίπου του 50% του συνόλου των εργαζομένων. Είναι υπεύθυνοι για τον προγραμματισμό, την πρόσληψη, εκπαίδευση και ανάπτυξη, την αξιολόγηση και τον έλεγχο του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν.
 2. Οικονομικοί πόροι: Στις περισσότερες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις τα επισιτιστικά τμήματα δημιουργούν το 30-50% του συνόλου των εσόδων. Πολλές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις προσδοκούν τα επισιτιστικά τμήματα να επιτύχουν κέρδη πάνω από 20%. Αυτό δεν είναι πολύ εύκολο καθώς η λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων έχει υψηλό εργατικό κόστος συν το κόστος τροφίμων και ποτών και άλλα λειτουργικά έξοδα. Κάτω από τέτοιες συνθήκες, η καλή γνώση σχεδιασμού και οι τεχνικές ελέγχου είναι απολύτως απαραίτητα στοιχεία για την επιτυχία διοίκησης των επισιτιστικών τμημάτων.
 3. Μηχανήματα: Εκτός από το μηχανολογικό εξοπλισμό και τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, σε ένα μέσο ξενοδοχείο, τα επισιτιστικά τμήματα έχουν τον πλέον πολύπλοκο και ακριβό εξοπλισμό, και μεγάλο αριθμό συσκευών, σκευών και εργαλείων. Οι διευθυντές επισιτιστικών τμημάτων έχουν μεγάλη ευθύνη στον προσδιορισμό των αναγκών σε εξοπλισμό, την επιλογή, την εκπαίδευση στη σωστή χρήση κ.ά.
 4. Προμήθειες: Οι διευθυντές επισιτιστικών τμημάτων είναι υπεύθυνοι για τον συντονισμό όλων των λειτουργιών προμηθειών της ξενοδοχειακής επιχείρησης σε τρόφιμα και ποτά.
 5. Μέθοδοι: Εξαιτίας της πολυπλοκότητας της λειτουργίας των επισιτιστικών τμημάτων, απαιτείται σημαντικός χρόνος και προσπάθεια για τον προσδιορισμό των κατάλληλων συστημάτων και διαδικασιών για την αποτελεσματική λειτουργία τους. Η εφαρμογή, ανάλυση και βελτίωση τέτοιων μεθόδων είναι ευθύνη του διευθυντή επισιτιστικών τμημάτων.
- Χρόνος: Οι περισσότεροι διευθυντές επισιτιστικών τμημάτων εργάζονται πολλές ώρες εξαιτίας του πολύπλοκου ρόλου που έχουν σε συνδυασμό με τις ώρες λειτουργίας των τμημάτων, τις απαιτήσεις και τις ιδιαιτερότητες της εργασίας. Ως εκ τούτου, ο αποτελεσματικός προγραμματισμός του χρόνου είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την εύρυθμη λειτουργία του επισιτιστικού τομέα.
- Οικονομία: Είναι προφανές ότι οι οικονομικές γνώσεις αποτελούν προϋπόθεση για την αποτελεσματικότητα και επιτυχία της διοίκησης επισιτιστικών επιχειρήσεων⁴.

⁴ Ζαχαρίας Τζωρακολευθεράκης, «Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων», Interbooks, 1999

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΤΑ ΕΠΙΣΤΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΕΝΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ



2.1 ΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΕΝΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Ο τομέας των επισιτιστικών τμημάτων σε ένα ξενοδοχείο ονομάζεται « Food and Beverage Department » και είναι ο τομέας εκείνος ο οποίος έχει ως αντικείμενο δραστηριότητας ότι εμπλέκεται με φαγητό και ποτό όπως είναι οι αγορές, οι παραλαβές, η αποθήκευση, η παραγωγή, η μεταποίηση και η διάθεση φαγητών, ποτών και αναλώσιμων υλικών⁵

Βασικοί στόχοι των επισιτιστικών τμημάτων είναι η όσο το δυνατό πληρέστερη κάλυψη των αντίστοιχων αναγκών και η μεγιστοποίηση του κέρδους της επιχείρησης. Ο ρόλος του τμήματος κρίνεται ακόμα πιο σημαντικός αν αναλογισθεί πως η συνολική εικόνα του ξενοδοχείου στην κρίση των πελατών εξαρτάται άμεσα από τις προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα. Λαμβάνοντας υπόψη λοιπόν τις ιδιαιτερότητες και το μέγεθος της επιχείρησης, τις προσδοκίες του επιχειρηματία, τις απαιτήσεις και το είδος της πελατείας, τις γενικότερες συνθήκες της εκάστοτε τουριστικής αγοράς καθώς και λοιπούς μη επιχειρηματικούς αστάθμητους παράγοντες, δημιουργούνται και οργανώνονται τα επισιτιστικά τμήματα εκείνα που ανταποκρίνονται ως τα πλέον κατάλληλα για το ξενοδοχείο τόσο ως προς την ποσότητα, όσο και προς την ποιότητα και το είδος τους.

Όπως γίνεται κατανοητό η συνεχής εξέλιξη του τουριστικού φαινομένου, η πρόοδος που συντελείται στην τεχνολογία και ο πολλαπλασιασμός των αναγκών και των απαιτήσεων δημιουργούν ολοένα νέα επισιτιστικά τμήματα ενώ ανανεώνουν τα ήδη υπάρχοντα. Τα συνήθη τμήματα του Food and Beverage Department σε ένα ξενοδοχείο υψηλού επιπέδου είναι:

- **Αποθήκες**
- **Μαγειρεία – Κουζίνες**
- **Room Service**
- **Τμήματα εκδηλώσεων – συνεδρίων**
- **Mini bar**
- **Εστιατόριο**
- **Bar**

Για την πλήρη κατανόηση των ανωτέρω τμημάτων όσο αφορά στην οργάνωση, στη διοίκηση και στις λειτουργίες τους, κρίνεται αναγκαία η ανάλυση και παρουσίαση του κάθε τμήματος ξεχωριστά σαν μονάδα και όχι σαν κάποιο σύνολο λειτουργιών καθώς το κάθε επισιτιστικό τμήμα παρουσιάζει τις ιδιαιτερότητές του και τα ειδικά του χαρακτηριστικά.

⁵ Μάρας Αθανάσιος, «Ελεγχος-Τιμολόγηση στις επισιτιστικές τουριστικές επιχειρήσεις», Interbooks, Αθήνα 1997

2.2 ΑΠΟΘΗΚΕΣ

Το τμήμα της αποθήκευσης θεωρείται, και όχι άδικα, το πρώτο σημαντικό βήμα για μια επιτυχημένη διαχείριση του συνόλου των τμημάτων, αφού αυτά εξαρτώνται σε πολύ μεγάλο βαθμό από τις πρώτες ύλες των προϊόντων. Η αντιμετώπιση αυτών των πρώτων υλών, που αποτελούν ουσιαστικά μέρος της περιουσίας του ξενοδοχείου, είναι αυτή που μπορεί να καθορίσει σε μεγάλο βαθμό την ορθή και αλάνθαστη λειτουργία ολόκληρης της επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, το τμήμα της αποθήκης αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση των εξής διαδικασιών:

- I. Αγορές
- II. Παραλαβές
- III. Αποθήκευση-Συντήρηση
- IV. Καταμέτρηση των αποθεμάτων
- V. Διακίνηση



2.3 ΜΑΓΕΙΡΕΙΑ – ΚΟΥΖΙΝΕΣ

Είναι ο χώρος της μαζικής παραγωγής προϊόντων – εδεσμάτων ή απλά το παρασκευαστήριο στο απλό κλασικό εστιατόριο εντός ή εκτός ξενοδοχειακής μονάδας. Πριν μπει κανείς στις λεπτομέρειες της οργάνωσης μαγειρείου σαν κύριου χώρου λειτουργίας του εστιατορίου, πρέπει να λάβει υπ’ όψιν του το είδος των υπηρεσιών που θα προσφέρει ακριβώς. Με δυο λόγια παίζει σοβαρό ρόλο ο τύπος των γευμάτων που θα προσφέρουμε, και αυτό διότι άλλη οργάνωση και δομή θα είχε ένα εστιατόριο πόλεως, άλλη ένα «grill room» και άλλη μια κεντρική κουζίνα παραγωγής που λειτουργεί σε συνδυασμό με κουζίνες “δορυφόρους” σε διαφορετικά σημεία π.χ. room service, snack bar κ.λπ.

Σε κάθε περίπτωση οι φάσεις παραγωγής και διάθεσης φαγητών προϋποθέτουν χώρους που αφορούν τις παρακάτω λειτουργίες:

1. Προμήθεια πρώτων υλών
2. Αποθήκευση
3. Επεξεργασία – Παρασκευή
4. Προετοιμασία
5. Διανομή
6. Πλύσιμο⁶

Πιο αναλυτικά, οι χώροι μιας επαγγελματικής κουζίνας διακρίνονται σε κύριους και βοηθητικούς. Κύριοι χώροι χαρακτηρίζονται οι χώροι της κουζίνας που έχουν σαν αποστολή την παραγωγή φαγητών και βοηθητικοί χώροι εκείνοι που βοηθούν έμμεσα στην ολοκλήρωση του παραγωγικού έργου.

Οι κύριοι χώροι είναι:

- Η ζεστή κουζίνα
- Η κρύα κουζίνα
- Το ζαχαροπλαστείο
- Το κυλικείο ή μπουφές
- Αποθήκη ημέρας – ψυκτικοί θάλαμοι

Οι βοηθητικοί χώροι είναι:

- Χώρος διανομής: Ειδικά διαμορφωμένος χώρος για την ορθολογική διακίνηση του προσωπικού σεβριρίσματος από την κουζίνα προς το εστιατόριο και το αντίθετο.
- Χώρος προσωπικού: Εστιατόριο προσωπικού, βεστιάρια, τουαλέτες και χώρος παραμονής.
- Χώρος για την τοποθέτηση των ειδών καθαριότητας της κουζίνας.
- Χώρος για την τοποθέτηση των σκευών του εστιατορίου.
- Χώρος για το πλύσιμο των μαγειρικών σκευών.
- Χώρος για το πλύσιμο και την προετοιμασία των λαχανικών.
- Χώρος για τις επιστροφές⁷.

⁶ Μάρας Αθανάσιος, «Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων», Interbooks, Αθήνα 1997

⁷ Ζαχαρίας Τζωρακολευθράκης, «Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων», Interbooks, Αθήνα 1999



2.3.1 Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

Ο προσδιορισμός και η επιλογή του εξοπλισμού είναι εξαιρετικής σημασίας για την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία τόσο της παραγωγικής διαδικασίας όσο και της διαδικασίας σερβιρίσματος⁸. Ο συνολικός εξοπλισμός μιας κουζίνας χαρακτηρίζεται από τους ειδικούς σαν μια γραμμή μαγειρικής. Υπάρχουν πολλοί παράγοντες οι οποίοι εξετάζονται για την επιλογή της αποδοτικότερης λύσης στον εξοπλισμό. Βασικό στοιχείο είναι η τελική επιλογή και η διαμόρφωση της γραμμής να μην εμποδίζει τις προσπάθειες της μαγειρικής ομάδας. Αντίθετα θα πρέπει ο εξοπλισμός να είναι απλός, λειτουργικός και εργονομικά τοποθετημένος έτσι ώστε να διευκολύνει την ομάδα των μαγείρων⁹.

⁸ Ζαχαρίας Τζωρακολευθουράκης, «Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων», Interbooks, Αθήνα 1999

⁹ <http://www.foodanddrinks.gr/articles/articles.php?id=84&lang=gr&type=news>

Οι βασικοί παράγοντες που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στην επιλογή του εξοπλισμού είναι:

- ✓ Σπουδαιότητα της ανάγκης
- ✓ Κόστος
- ✓ Απόδοση
- ✓ Ικανοποίηση ειδικών αναγκών
- ✓ Ασφάλεια
- ✓ Εμφάνιση και σχέδιο
- ✓ Παράγοντες γενικής χρήσης¹⁰

Τα είδη του εξοπλισμού που απαιτούνται για τις επιχειρήσεις μαζικής παραγωγής φαγητών χωρίζονται σε δύο βασικές κατηγορίες:

1. Ελαφρύς εξοπλισμός (εργαλεία και σκεύη όπως μαχαίρια, κουτάλες, σπάτουλες κ.λπ. και μαγειρικά σκεύη όπως κατσαρόλες, λαμαρίνες, τηγάνια κ.λπ.)
2. Βαρύς εξοπλισμός (εστίες, βραστήρες, φούρνοι, σαλαμάνδρα κ.λπ.)

Ο εξοπλισμός τοποθετείται μέσα στους χώρους της κουζίνας κατά είδος και κατά σκοπό λειτουργίας. Η διάταξη κατά είδος συγκεντρώνει μια ομάδα ομοειδών μέσων παραγωγής ενώ η διάταξη κατά σκοπό λειτουργίας συγκεντρώνει μια ομάδα διαφορετικών μηχανημάτων τα οποία αλληλοσυμπληρώνουν μια παραγωγική διαδικασία. Κατά γενικό κανόνα, η διάταξη των μέσων παραγωγής πρέπει να προσφέρει πολύπλευρη πρόσβαση προς αυτά για καθαρισμό, συντήρηση και χρησιμοποίηση και το σημαντικότερο, να διευκολύνει τη ροή της εργασίας. Θα πρέπει επίσης να προσθέσουμε ότι τα μέσα παραγωγής απαιτούν παροχές σε νερό και ενέργεια, έχουν σταθερό σημείο εγκατάστασης και οι οποιοσδήποτε αλλαγές απαιτούν χρόνο και οικονομική επιβάρυνση¹¹.



¹⁰ Ζαχαρίας Τζωρακολευθυράκης, «Διοίκηση Επιχειρηματικών Επιχειρήσεων», Interbooks, Αθήνα 1999

¹¹ Ζαχαρίας Τζωρακολευθυράκης, «Διοίκηση Επιχειρηματικών Επιχειρήσεων», Interbooks, Αθήνα 1999

2.3.2 ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

Το προσωπικό της κουζίνας είναι ένα σύνολο από επαγγελματίες και μαθητευόμενους μαγείρους επιφορτισμένους με την προετοιμασία και παραγωγή των φαγητών, υπό την καθοδήγηση και εποπτεία του αρχιμάγειρα, του Chef de cuisine όπως ονομάζεται.

Ο αριθμός του προσωπικού της κουζίνας, η σύνθεση και η οργάνωση εξαρτώνται και επηρεάζονται από μια σειρά παραγόντων:

- Το μέγεθος της επισιτιστικής επιχείρησης ή της ξενοδοχειακής επιχείρησης της οποίας αποτελεί τμήμα.
- Τον τύπο, κατηγορία και μέγεθος του εστιατορίου που εξυπηρετεί.
- Τον τύπο του μενού.
- Το είδος της πελατείας.
- Από τυχόν ειδικές εκδηλώσεις που αναλαμβάνει η επιχείρηση.
- Από το επίπεδο των προσφερομένων υπηρεσιών.
- Από την πολιτική και τους στόχους της επιχείρησης.
- Από τις μεθόδους παραγωγής που χρησιμοποιούνται και άλλους συναφείς παράγοντες που απορρέουν από τα παραπάνω.
- Από τη διαθεσιμότητα ειδικευμένου προσωπικού στην αγορά εργασίας¹².



¹² Ζαχαρίας Τζωρακολευθυράκης, «Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων», Interbooks, Αθήνα 1999

Η επιλογή του προσωπικού θα είναι επιτυχής αν οι απαιτήσεις της εργασίας είναι κατά πρώτο λόγο κατανοητές. Επιβάλλεται, επομένως, να καταρτιστούν περιγραφές εργασίας για τις νέες θέσεις και να προσδιοριστούν τα απαραίτητα προσόντα των υποψηφίων. Οι βασικότερες θέσεις οι οποίες πρέπει να καλυφθούν σε μια κουζίνα είναι:

1. Αρχιμάγειρας (Chef)
2. Αρχιμάγειρας Β' (Sous Chef)
3. Υπεύθυνοι τμημάτων
4. Βοηθοί
5. Μαθητευόμενοι



Η εργασία στην κουζίνα είναι από τη φύση της περισσότερο επικίνδυνη σε σύγκριση με άλλες εργασίες. Ο συνδυασμός υψηλού βαθμού χειρονακτικής εργασίας, η χρησιμοποίηση κοφτερών αντικειμένων, ζεστών επιφανειών και συσκευών, δημιουργούν υψηλό ρίσκο για κοψίματα και εγκαύματα. Γλιστερά δάπεδα γίνονται αιτία για πτώσεις. Οι κίνδυνοι αυξάνονται ανάλογα με τους ρυθμούς και την ένταση της εργασίας κατά την παραγωγική διαδικασία. Ειδικότερα την ώρα του σερβιρίσματος, οι κουζίνες είναι χώροι με έντονη δραστηριότητα.

Η υγιεινή των εργαζομένων στην κουζίνα είναι αυτονόητη υποχρέωση τόσο της διοίκησης όσο και των ίδιων των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι οφείλουν να τηρούν τους κανόνες προσωπικής υγιεινής με μεγάλη επιμέλεια και να γνωρίζουν τη σημασία που έχει το δικό τους ενδιαφέρον στην εξασφάλιση υψηλού επιπέδου υπηρεσιών¹³.

¹³ Ζαχαρίας Τζωρακολευθράκης, «Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων», Interbooks, Αθήνα 1999

2.4 ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ

Εστιατόριο είναι ο χώρος όπου προσφέρονται κύρια έτοιμα φαγητά προς άμεση κατανάλωση και κατά δεύτερο λόγο ποτά¹⁴. Με τα σημερινά δεδομένα το εστιατόριο είναι ο χώρος όπου παρέχεται φαγητό, χωρίς κανένα περιορισμό και πάντοτε σύμφωνα με τους υγειονομικούς, αγορανομικούς αλλά και τεχνικούς κανόνες εστίασης.

Το εστιατόριο είναι μια ποριστική οικονομική επιχείρηση που έχει σαν αντικείμενο δράσης την παραγωγή και διάθεση αγαθών που καλύπτουν όσο το δυνατόν περισσότερο τις ανθρώπινες ανάγκες εστίασης. Η παράθεση αυτών των αγαθών καλείται εστιατορική τέχνη¹⁵.

Βασική λειτουργία του εστιατορίου ενός ξενοδοχείου ανεξάρτητα από το είδος και τον αριθμό, είναι η επαρκής κάλυψη των επισιτιστικών αναγκών τουλάχιστον των φιλοξενουμένων του. Αυτό πρακτικά σημαίνει πως στην περίπτωση στην οποία λειτουργεί ένα και μόνο εστιατόριο στο ξενοδοχείο, αυτό θα πρέπει να είναι σε θέση να προσφέρει πρωινό, μεσημεριανό γεύμα και δείπνο. Αυτό επιτυγχάνεται με τη διαρκή ανανέωση και προετοιμασία του χώρου κατά τη διάρκεια της ημέρας και ανάμεσα στα γεύματα.



¹⁴ Λαλούμης Δ., Ρούπας Β. «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» Σταμούλης, Αθήνα 2000

¹⁵ Μάρας Αθανάσιος, «Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων», Interbooks, Αθήνα 1997

2.4.1 ΥΠΟΔΟΜΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Το αρχικό στάδιο του σχεδιασμού των χώρων και των εγκαταστάσεων είναι καθοριστικής σημασίας για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία της επιχείρησης¹⁶. Το εστιατόριο είναι το επισιτιστικό τμήμα του ξενοδοχείου το οποίο λόγω κυρίως του μεγάλου κατασκευαστικού και λειτουργικού κόστους, καθώς και της πολυπλοκότητάς του αποδεικνύεται συχνά το δυσκολότερο διοικητικά και το περισσότερο επίφοβο και επιρρεπές προς τη ζημιά τμήμα. Έτσι, από τη στιγμή που θα ξεκινήσει η οργάνωση του εστιατορίου πρέπει να ληφθούν υπόψη όλοι οι παράγοντες αυτοί που μπορούν να συντελέσουν στην όσο το δυνατό ορθή και επιτυχημένη συνέχεια.



Για τη σωστή λειτουργία του εστιατορίου απαιτείται η ύπαρξη κύριων χώρων αλλά και βοηθητικών. Κύριοι χώροι θεωρούνται το μαγειρείο και η τραπεζαρία, ενώ βοηθητικοί είναι αυτοί που συμμετέχουν κατά έμμεσο τρόπο στην παραγωγική διαδικασία όπως το office, η λάντζα, η κάβα ημέρας, η αποθήκη ημέρας, η ιματιοθήκη, οι τουαλέτες και το γραφείο¹⁷.

¹⁶ Ζαχαρίας Τζωρακολευθυράκης, «Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων», Interbooks, Αθήνα 1999

¹⁷ Μάρας Αθανάσιος, «Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων», Interbooks, Αθήνα 1997

□ Κύριοι χώροι του εστιατορίου

Οι κύριοι χώροι ενός εστιατορίου είναι το μαγειρείο και η τραπεζαρία. Οι δύο αυτοί χώροι πρέπει να βρίσκονται στον ίδιο όροφο, με ευκολία πρόσβασης ο ένας στον άλλο κατά προτίμηση με πόρτες μιας κατεύθυνσης και με μεγάλο κοινόχρηστο χώρο σαν προθάλαμο¹⁸. Το μαγειρείο έχει βασικό προορισμό να διατηρεί σε κατάλληλη θερμοκρασία τα φαγητά που προσφέρει και να διευκολύνει το σέρβις στο εστιατόριο. Όταν λοιπόν η τραπεζαρία δεν έχει άμεση χωροταξική σχέση με την κουζίνα και η δημιουργία μιας βοηθητικής κουζίνας δεν είναι εφικτή, τότε θα πρέπει να γίνει πρόβλεψη για αποτελεσματική σύνδεση τραπεζαρίας – κουζίνας με μηχανικά μέσα¹⁹.

- **Μαγειρεία:** Όσον αφορά τα μαγειρεία έγινε ανάλυση στο προηγούμενο κεφάλαιο γι' αυτό θα αναφερθούμε εδώ μόνο στο χώρο της τραπεζαρίας.
- **Τραπεζαρία:** Η τραπεζαρία είναι ο βασικός χώρος του εστιατορίου. Είναι η αίθουσα που παρατίθενται τα γεύματα και εφαρμόζεται η εστιατορική τέχνη. Για τον λόγο αυτόν δίνεται μεγάλη σημασία στη διαρρύθμισή της. Είναι ο χώρος που καθορίζει το χαρακτήρα του εστιατορίου και πρέπει να είναι άνετη, με ευχάριστη ατμόσφαιρα, κατάλληλες συνθήκες κλιματισμού, φωτισμού, επένδυσης, διακόσμησης, μουσικής και επιπλέον να επιτυγχάνεται άριστος και γρήγορος καθαρισμός²⁰. Πιο αναλυτικά,
 - ✓ Φωτισμός: Ο φωτισμός της αίθουσας δεν είναι δυνατόν να αντιμετωπίζεται με ερασιτεχνικές λύσεις αλλά με φωτομετρική μελέτη από ειδικούς οι οποίοι θα προτείνουν το είδος του φωτισμού που ταιριάζει στην αίθουσα. Θα πρέπει επίσης να ληφθεί σοβαρά υπ' όψιν και η οικονομική διάσταση του θέματος και αυτό γιατί το κόστος του φωτισμού δεν τελειώνει με την δαπάνη της αγοράς του.
 - ✓ Τοίχοι, οροφή, δάπεδο: Οι τοίχοι του χώρου πρέπει να είναι επίπεδοι και εύκολοι στον καθαρισμό. Με δεδομένες τις νέες τάσεις στην αρχιτεκτονική, η κατασκευή των ψευδοροφών προσφέρεται διότι βοηθά στη διαρρύθμιση του χώρου και καλύπτει ηλεκτρομηχανολογικές εγκαταστάσεις με δυνατότητα επιθεώρησης, συντήρησης ή και τροποποίησής τους. Όσον αφορά το δάπεδο, αυτό πρέπει να είναι από λεία και στέρεα υλικά ώστε να καθαρίζει εύκολα και σωστά.
 - ✓ Διακόσμηση: Τα στοιχεία που συνθέτουν το σύνολο της διακόσμησης πρέπει να είναι επιλεγμένα με γούστο ώστε να ταιριάζουν απόλυτα. Το εστιατόριο χαρακτηρίζεται από το στυλ γι' αυτό οι επιλογές στη διακόσμηση θα πρέπει να είναι πολύ προσεκτικές.
 - ✓ Θέρμανση, κλιματισμός: Η άνετη θερμοκρασία σε εστιατορικό χώρο θεωρείται ότι είναι 18⁰C. Καλό είναι η θερμοκρασία να ελέγχεται αποκλείοντας τα ρεύματα αέρος ή ακόμα και μειώνοντας τη θερμοκρασία, εάν αυτή είναι υπερβολική και κάνει τους θαμώνες να δυσανασχετούν. Παράλληλα θα πρέπει να ανανεώνεται ο αέρας και να διατηρείται μια σχετική υγρασία. Για

¹⁸ Μάρας Αθανάσιος, «Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων», Interbooks, Αθήνα 1997

¹⁹ Ζαχαρίας Τζωρακολευθυράκης, «Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων», Interbooks, Αθήνα 1999

²⁰ Λαλούμης Δ., Στεφανάκης Κ. «Εστιατορική τέχνη», 2005

το εστιατόριο ξενοδοχείου σαφώς ενδείκνυται κεντρικό σύστημα κλιματισμού.

□ Βοηθητικοί χώροι του εστιατορίου

Οι βοηθητικοί χώροι είναι αυτοί που συμμετέχουν κατά έμμεσο τρόπο στην παραγωγική διαδικασία. Αυτοί οι χώροι είναι:

- Το office: Είναι ο ξενοδοχειακός όρος που υπονοεί τον προθάλαμο του εστιατορίου από την πλευρά του μαγειρείου, αυτός στον οποίο κινείται το προσωπικό πριν εισέλθει στην τραπεζαρία, κάνοντας χρήση των σκευοθηκών, των θερμοτραπεζών, ή άλλων μέσων που βρίσκονται σε αυτόν τον χώρο. Σ' αυτόν τον χώρο εκτελούνται και οι ταμειακές διαδικασίες από τον ταμιά.
- Λάντζα εστιατορίου: Ανήκει οργανικά, ως βοηθητικός χώρος, στο πλέγμα της τραπεζαρίας τουλάχιστον όσον αφορά το προσωπικό και τα καθήκοντά του. Χωροταξικά συμπεριλαμβάνεται στον ευρύτερο χώρο του μαγειρείου λόγω της φύσης της εργασίας και των εγκαταστάσεων που απαιτούνται. Είναι ο πρώτος βοηθητικός χώρος που πρέπει να συναντά το προσωπικό της τραπεζαρίας εισερχόμενο στο χώρο του office και αυτό για την άμεση απαλλαγή του από τα σκεύη προς πλύση.
- Κάβα ημέρας: Είναι ο προσωρινός αποθηκευτικός χώρος του εστιατορίου όσον αφορά τα κρασιά, τις μπίρες, τα αναψυκτικά και τα άλλα ποτά. Ανήκει οργανικά στην υποδομή της τραπεζαρίας και την ευθύνη διαχείρισης και αποθήκευσης των προϊόντων έχει εξειδικευμένος υπάλληλος. Έχει ανάλογες εγκαταστάσεις όπως ράφια, ψυγεία, καταψύκτες και επικοινωνεί με το προσωπικό μέσω «passo» πριν την έξοδό τους προς την τραπεζαρία και για τον αντίθετο ακριβώς λόγο που συναντά τη λάντζα στην είσοδό του.
- Αποθήκη ημέρας: Είναι η αποθήκη της τραπεζαρίας που βρίσκεται συνήθως εντός του χώρου του office και σε πολλές περιπτώσεις σε άλλο χώρο όπως στο συγκρότημα της εισόδου. Χρησιμεύει για τη φύλαξη υλικών χρήσιμων για την εκτέλεση της καθημερινής εργασίας όπως λινά, όργανα, σκεύη και άλλα αναλώσιμα έτσι ώστε να μην χρειάζεται κάποιος να προστρέχει στις μεγάλες αποθήκες.
- Ιματιοθήκη: Είναι ο απαραίτητος χώρος για αυτού του είδους τις επιχειρήσεις και τούτο διότι αφήνει ο πελάτης το επανωφόρι του κατά την είσοδό του. Βρίσκεται πάντα στο συγκρότημα της κεντρικής εισόδου του εστιατορίου και θα ήταν πολύ ευχάριστο να υποδέχεται τον πελάτη, στον χώρο αυτό, ένα καλοσυνάτο χαμόγελο υπαλλήλου.
- Τουαλέτες: Είναι το βαρόμετρο εκτίμησης όλης της επιχείρησης. Η κατασκευή τους πρέπει να είναι από κάθε άποψη άριστη, όπως και η διατήρησή τους σε απόλυτη καθαριότητα.
- Γραφείο: Στο βοηθητικό αυτό χώρο ασκείται η διοίκηση από τον εστίαρχο. Στο γραφείο αυτό προγραμματίζονται οι καθημερινές εργασίες του προσωπικού, τα ωράρια, οι εβδομαδιαίες αναπαύσεις, η σύνθεση των μενού κ.λπ. Ο χώρος αυτός συνήθως βρίσκεται στο συγκρότημα της εισόδου ώστε

να είναι εύκολο για τον εστίαρχο να δέχεται εξωπηρεσιακούς παράγοντες όπως πελάτες και προμηθευτές²¹.

2.4.2 Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Ο εξοπλισμός που απαιτείται για τη λειτουργία ενός εστιατορίου περιλαμβάνει μηχανήματα, διάφορες μικροσυσκευές, εργαλεία, σκεύη, έπιπλα και υφάσματα. Για την επιλογή του εξοπλισμού πρέπει να λαμβάνονται υπόψη:

- Ο τύπος του εστιατορίου
- Οι μέθοδοι εξυπηρέτησης τις οποίες θα εφαρμόζει
- Το μέγεθος του καταστήματος
- Η πελατεία την οποία θα εξυπηρετεί
- Η διακόσμηση και το στυλ που επιθυμεί να εισάγει στην αγορά
- Το ύψος της επένδυσης

Η ατμόσφαιρα και το στυλ του εστιατορίου που καθορίζεται από τον εξοπλισμό του είναι η πρώτη εντύπωση που αποκομίζει ο πελάτης όταν επισκέπτεται το εστιατόριο. Έτσι η επιλογή του κατάλληλου εξοπλισμού αποτελεί σημαντικό παράγοντα που συντελεί στην επιτυχία της επιχείρησης²².

Πιο αναλυτικά ο εξοπλισμός του εστιατορίου αποτελείται από:

- Έπιπλα: Τα έπιπλα των εσωτερικών χώρων αποτελούν στοιχεία διακόσμησης αλλά και στοιχεία λειτουργικού εξοπλισμού. Τα υλικά κατασκευής τους που υπάρχουν σε μεγάλη ποικιλία καθορίζουν την ανθεκτικότητά τους και την αναπauτικήτητα που δίνουν. Τα υλικά αυτά διακρίνονται σε θερμά (ξύλο) και σε ψυχρά (μέταλλο, πλαστικό). Πιο αναλυτικά τα στοιχεία επίπλωσης είναι:
 - 1) Τραπεζία: Διακρίνονται σε στρογγυλά και τετράγωνα, διθέσια, τετραθέσια, εξαθέσια και ίσως μεγαλύτερα ανά περίπτωση. Τα στρογγυλά τοποθετούνται στις γωνίες για διευκόλυνση της κυκλοφορίας και τη μέγιστη κάλυψη του χώρου και τα τετράγωνα δίνουν τη δυνατότητα δημιουργίας πολλών θέσεων.
 - 2) Καθίσματα: Πρέπει να είναι αναπauτικά και πολύ γερά γιατί είναι τα έπιπλα που ταλαιπωρούνται περισσότερο από κάθε άλλο εντός του εστιατορίου. Το ύψος τους από το δάπεδο κυμαίνεται από 41-43 εκ. Τα καθίσματα τοποθετούνται κατά δύο τρόπους και αυτό έχει άμεση σχέση με τις διαστάσεις του τραπεζομάντηλου π.χ. αν το τραπεζομάντηλο είναι μεγάλο και κρέμεται πολύ από το τραπέζι το κάθισμα απέχει 1-2 εκ. Εάν είναι κανονικό και κρέμεται πάνω από το ύψος του καθίσματος τότε τοποθετείται κάτω από το τραπέζι κατά το ήμισυ.
 - 3) Σκευοθήκες: Είναι είδος μπουφέ όπου ανάλογα με τη διαρρύθμισή τους, ο υπάλληλος του εστιατορίου έχει τοποθετημένα όλα τα όργανα και σκεύη που μπορεί να χρειαστεί κατά το σερβίρισμα. Ο αριθμός τους είναι ανάλογος του αριθμού των τραπεζιών που εξυπηρετούν.

²¹ Μάρας Αθανάσιος, «Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων», Interbooks, Αθήνα 1997

²² <http://www.foodanddrinks.gr/articles/articles.php?id=84&lang=gr&type=news>

- 4) **Κινητά τραπέζια:** Είναι κινούμενα μικρά τραπέζια διαφορετικών διαστάσεων που χρησιμοποιούνται κατά την εκτέλεση του ομώνυμου αγγλικού τρόπου σερβιρίσματος (gueridon). Αποτελούνται από δύο μέρη εκ των οποίων το κάτω χρησιμοποιείται σαν βοηθητικός χώρος. Το υλικό κατασκευής τους είναι συνήθως ξύλο ή συνδυασμός ξύλου και μετάλλου.
- **Σκεύη:** Τα σκεύη του εστιατορίου γενικά τα διαχωρίζουμε σε τρεις μεγάλες κατηγορίες. Τα σκεύη από πορσελάνη, τα γυάλινα ή κρυστάλλινα και τα μεταλλικά και ανοξείδωτα. Πιο αναλυτικά:

A. Σκεύη πορσελάνης

- Πιάτα πρώτου φαγητού
- Πιάτα κυρίως φαγητού
- Πιάτα σούπας
- Πιάτα σαλάτας ή πρωινού
- Πιάτα φρούτου ή γλυκού
- Πιάτα βουτύρου
- Σαλατιέρες
- Πιάτα ψαριού οβάλ
- Φλιτζάνια και πιατάκια *consommé*
- Φλιτζάνια και πιατάκια ειδών καφέ ή τσαγιού ανάλογα με τα αφενήματα που μπορούν να σερβιριστούν
- Πιατέλες
- Σουπιέρες
- Σαλτσιέρες
- Τσαγιέρες-καφετιέρες- γαλατιέρες
- Μαρμελαδιέρες-βουτυριέρες-ζαχαριέρες
- Αλατοπιπεριέρες-λαδόξυδα-μουσταρδιέρες
- Θήκες για οδοντογλυφίδες-αυγοθήκες-σταχτοδοχεία
- Ανθοδοχεία-κηροπήγια

B. Γυάλινα ή κρυστάλλινα σκεύη

- Ποτήρια νερού
- Ποτήρια κρασιού
- Ποτήρια μύρας
- Ποτήρια σαμπάνιας
- Ποτήρια παγωτού
- Μπολ φρουτοσαλάτας
- Καράφες νερού
- Ποτήρια διάφορα



C. Μεταλλικά ή ανοξείδωτα σκεύη

- Μαχαίρια μεγάλα
- Πιρούνια μεγάλα
- Κουτάλια σούπας
- Μαχαίρια φρούτου, πρωινού
- Πιρούνια φρούτου, πρωινού, ορεκτικού
- Κουτάλια καφέ, τσαγιού
- Κουταλάκια κομπόστας, κονσομέ
- Μαχαίρια ψαριού
- Πιρούνια ψαριού
- Μαχαιροπίρουνα τεμαχισμού
- Λαβίδες σερβιρίσματος
- Σπάτουλες σερβιρίσματος
- Σαμπανιέρες
- Δίσκοι μεταφοράς²³

²³ Μάρας Αθανάσιος, «Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων», Interbooks, Αθήνα 1997

- Λινά: Με τον όρο λινά εννοούμε όλο τον ιματισμό, ο οποίος παίζει μεγάλο ρόλο στην εμφάνιση του εστιατορίου. Ο ιματισμός αυτός περιλαμβάνει:



- Υποτραπεζομάντηλα (Molleton): Είναι τα λινά που εφάπτονται στο τραπέζι και τούτο διότι πρέπει να μεσολαβούν οπωσδήποτε μεταξύ τραπεζομάντηλου και επιφάνειας τραπεζιού, τόσο για την αίσθηση της αφής όσο και για το θόρυβο που δημιουργείται από τα σκεύη χωρίς αυτό.
- Τραπεζομάντηλα (Nappe): Είναι τα βασικότερα λινά του εστιατορίου και πρέπει να είναι πολύ καλής ποιότητας και φυσικά πάντα καθαρά και καλοσιδερωμένα. Πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στο στρώσιμό τους ώστε οι τσακίσεις τους να είναι συμμετρικά τοποθετημένες σε σχήμα σταυρού.
- Επιτραπεζομάντηλα (Napperon): Είναι τα μικρά και σε τετράγωνο σχήμα λινά, ανάλογα με τις διαστάσεις των τραπεζιών, διότι πρέπει να καλύπτουν ακριβώς την επιφάνειά τους και να προστατεύουν τα τραπεζομάντηλα από τη γρήγορη φθορά και το σύντομο λέρωμά τους.
- Πετσέτες φαγητού (Napkin): Πρέπει να είναι μονόχρωμες και ίδιας ποιότητας με τα τραπεζομάντηλα. Οι διαστάσεις τους είναι περίπου 50-60 εκ. και τοποθετούνται στη θέση του πελάτη σαν οδηγός για την υπόλοιπη τακτοποίηση αυτού που λέμε κουβέρ. Συνηθίζεται σε εστιατόρια πολυτελείας να δίνουν ευχάριστα και περίεργα καμιά φορά σχήματα για λόγους αισθητικής.
- Πετσέτες τραπεζοκόμων: Είναι χρήσιμα λινά για την εκτέλεση του service από τον τραπεζοκόμο-σερβιτόρο, όπως τη στιγμή της μεταφοράς των δίσκων φαγητού, ή το αναγκαίο σκούπισμα της

τελευταίας στιγμής, των πιάτων και των κρασιών κατά το σερβίρισμά τους. Κάποτε ήταν το σήμα κατατεθέν της εμφάνισης των τραπεζοκόμων έχοντάς την κρεμασμένη πάντοτε στο μπράτσο του.

- Δισκόπανα: Παλαιότερα ήταν λινά, σήμερα όμως η τεχνολογία έχει δώσει πλαστικά υλικά που εξυπηρετούν απόλυτα το σκοπό τους, δηλαδή να μην γλιστρούν τα σκεύη κατά τη μεταφορά τους στον δίσκο²⁴.

2.4.3 ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Το άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό και ο καλός σχεδιασμός της αίθουσας είναι δύο βασικοί παράγοντες που συντελούν στην καλύτερη οργάνωση του εστιατορίου. Το έμπυχο δυναμικό ενός εστιατορίου, συμβάλλει στην καλή εικόνα ή όχι της επιχείρησης. Για να συμβάλλει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο το προσωπικό στην καλύτερη οργάνωση ενός εστιατορίου πρέπει να έχει:

- ✓ Άρτια επαγγελματική κατάρτιση
- ✓ Να γνωρίζει σωστή διοίκηση
- ✓ Να ενημερώνεται για τους στόχους της επιχείρησης
- ✓ Και τέλος να γίνεται συνεχής εκπαίδευση στις νέες τάσεις της εστιατορικής τέχνης

Το προσωπικό πρέπει να εξυπηρετεί άψογα τους πελάτες και να συμπεριφέρεται με ευγένεια και σεβασμό. Πρέπει να υπάρχει καλή συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων και κυρίως με τη διεύθυνση. Να ανταλλάσσουν τις απόψεις τους και να πιστέψουν ότι η προσπάθεια και η πρόοδος τους βαδίζει παράλληλα με την πρόοδο της επιχείρησης. Αποτέλεσμα αυτής της συνεργασίας, είναι ευχάριστα και χαμογελαστά πρόσωπα με όλη τη διάθεση να βοηθήσουν τους πελάτες.

Βασικός παράγοντας είναι η σωστή οργάνωση των εργαζομένων. Θα πρέπει κάθε ένας να είναι υπεύθυνος για ένα συγκεκριμένο τομέα. Δηλαδή, σωστή κατανομή εργασιών, με συγκεκριμένες αρμοδιότητες, έτσι ώστε η επόπτευση να είναι ακριβής²⁵.



²⁴ Μάρας Αθανάσιος, «Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων», Interbooks, Αθήνα 1997

²⁵ <http://www.qualitynet.gr/displayTM1.asp?ITMID=50040>

Σε γενικές γραμμές το προσωπικό του εστιατορίου πρέπει να έχει πλούσια φυσικά, πνευματικά και ηθικά χαρίσματα εκτός της επαγγελματικής κατάρτισης και αυτό διότι έχει άμεση επαφή με την πελατεία της επιχείρησης και δημιουργεί εκ των πραγμάτων μια διακριτική διαπροσωπική σχέση με τις ανάλογες συνέπειες²⁶.



²⁶ Μάρας Αθανάσιος, «Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων», Interbooks, Αθήνα 1997

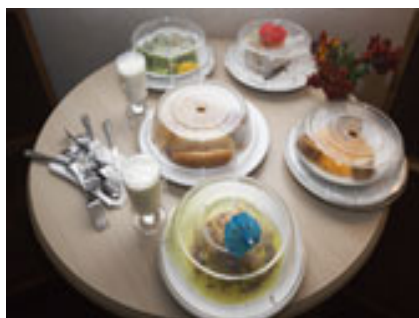
2.5 ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΩΜΑΤΙΟΥ (ROOM SERVICE)

Το room service είναι η υπηρεσία σερβιρίσματος φαγητών και ποτών στα δωμάτια των πελατών. Η υπηρεσία αυτή δεν συναντάται σε όλα τα ξενοδοχεία, αλλά αποτελεί υποχρέωση για όλα τα ξενοδοχεία τα οποία επιθυμούν να εξυπηρετούν πραγματικά τους πελάτες τους με όλες τις ανέσεις. Το τμήμα αυτό θεωρείται υπηρεσία υψηλού κόστους για ένα ξενοδοχείο, διότι διασπείρεται σε όλο το μήκος της επιχείρησης και απαιτεί εκπαιδευμένο προσωπικό, οργάνωση και ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου.

Η υπηρεσία εξυπηρέτησης δωματίων χρησιμοποιεί τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό της κουζίνας και του εστιατορίου. Απαραίτητη είναι η ύπαρξη ανεγκυστήρα υπηρεσίας πλησίον του χώρου προετοιμασίας ή μικρού αυτοκινήτου όταν πρόκειται για ξενοδοχείο με bungalows. Οι εργαζόμενοι στο room service είναι υπό την ευθύνη του Μετρ. Τα προσόντα των τραπεζοκόμων που εργάζονται στο room service δεν διαφέρουν από αυτά των υπόλοιπων τραπεζοκόμων, τουλάχιστον όσον αφορά τις δεξιότητες και τις ικανότητες στην τέχνη της εστίασης. Επιπλέον πρέπει να είναι έμπιστοι, υπομονετικοί, διακριτικοί και εχέμυθοι λόγω της επαφής τους με τον προσωπικό χώρο των πελατών και σίγουρα άριστοι γνώστες ξένων γλωσσών προκειμένου να επικοινωνούν με τους πελάτες.

Ο τρόπος λήψης της παραγγελίας ποικίλει ανάλογα με τις δυνατότητες και την υποδομή της επιχείρησης. Οι σημαντικότεροι τρόποι είναι:

- Από το τηλέφωνο
- Στο τμήμα υποδοχής προφορικά
- Με ειδικό έντυπο καταλόγου room service²⁷



²⁷ <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/tour/2007/Giampani/document/2007Giampani.pdf>

2.5.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ROOM SERVICE

Ο χώρος που θα επιλεγεί πρέπει να είναι ο πλέον κατάλληλος ώστε αφενός να εξυπηρετεί την άμεση και γρήγορη λειτουργία του τμήματος, αφετέρου να ελαχιστοποιεί το κόστος της υπηρεσίας. Έτσι, συνήθως, τοποθετείται δίπλα ή πολύ κοντά στο κεντρικό μαγειρείο του ξενοδοχείου. Με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται η άμεση επικοινωνία των δύο τμημάτων με αποτέλεσμα να αποφεύγεται η σύγχυση και να ελαχιστοποιείται ο χρόνος που μεσολαβεί ανάμεσα στην παραγγελία, στην εκτέλεσή της και στην διανομή της. Ένα από τα αρνητικά της επιλογής του χώρου αυτού είναι πως επειδή η κύρια κουζίνα του ξενοδοχείου βρίσκεται συνήθως σε χαμηλό επίπεδο και όχι σε κάποιο κεντρικό σε σχέση με το κτίριο σημείο, οι αποστάσεις που πρέπει να καλυφθούν από τους υπαλλήλους του room service μπορεί να είναι μεγάλες και αρκετά κουραστικές ανάλογα και με την αρχιτεκτονική και τη διάταξη του κτιρίου.

Ο εξοπλισμός του τμήματος δεν απαιτεί κάτι το ιδιαίτερο αφού κατά κύριο λόγο μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα εργαλεία, τα σκεύη και τα λινά της κουζίνας ή του εστιατορίου. Εξαιρεση ίσως αποτελούν τα ειδικά κινητά τραπεζάκια τα οποία χρησιμοποιούνται σε μόνιμη βάση για το σερβίρισμα και υπερτερούν σε σχέση με τους μεγάλους ξύλινους δίσκους σερβιρίσματος αφού απαιτούν λιγότερο κόπο και προσπάθεια ενώ ταυτόχρονα προσδίδουν μεγαλύτερο κύρος και επισημότητα.

Το προσωπικό του τμήματος πρέπει να είναι το κατάλληλο για την προσφερόμενη υπηρεσία τόσο σε ποιοτική κατάρτιση όσο και σε αριθμό. Έτσι, ο F&B manager μπορεί να επιλέξει για το τμήμα έμπειρα στελέχη του εστιατορίου τα οποία να καλύπτουν τις παραγγελίες του room service, επιλογή που ωστόσο μπορεί να λειτουργήσει αρνητικά στην απόδοση του εστιατορίου. Αντί αυτού, μπορεί το τμήμα να στελεχωθεί με άτομα τα οποία θα απασχολούνται αποκλειστικά με το τμήμα κάτω από τις εντολές και την επίβλεψη ενός room service manager ο οποίος θα πρέπει να κατέχει την απαραίτητη εμπειρία και γνώση του αντικειμένου. Τα παραπάνω επιδέχονται αλλαγές κυρίως στη σύνθεση, αφού μπορεί να προστεθεί στο τμήμα μία τηλεφωνήτρια για τις παραγγελίες, ενώ μπορούν να απασχοληθούν και άτομα λιγότερο εξειδικευμένα με το σέρβις τα οποία μόνο θα αποσύρουν τα τραπεζάκια και τους δίσκους από τα δωμάτια και τους διαδρόμους έτσι ώστε να μην απασχολούνται τα υπόλοιπα μέλη του τμήματος με αυτές τις εργασίες και να μπορούν να προχωρήσουν στις υπόλοιπες παραγγελίες. Αντιθέτως, σε περιόδους μικρής ζήτησης τίθεται θέμα με τον αριθμό των απασχολούμενων στο τμήμα αφού, με δεδομένη τη μη συμμετοχή τους σε άλλα τμήματα του ξενοδοχείου, αυξάνεται δραματικά το κόστος λειτουργίας²⁸.

²⁸ Μαντζουράνης Δημήτριος «Οργάνωση-Διοίκηση των επισιτιστικών τμημάτων ενός ξενοδοχείου με έμφαση στο μπαρ». Πτυχιακή εργασία, Αθήνα 2004

2.6 MINI BAR

Το mini bar ανήκει μεν διοικητικά στην ευρύτερη κατηγορία των bar ενός ξενοδοχείου αλλά δεν πρόκειται για τίποτε άλλο παρά για τα μικρά ψυγεία τα οποία βρίσκονται μέσα στο δωμάτιο των πελατών. Αυτά περιέχουν μια ποικιλία αλκοολούχων και μη ποτών σε μινιατούρες, νερό, αναψυκτικά, χυμούς καθώς και διαφόρων ειδών σνακ και τροφίμων κι έτσι ο πελάτης εξυπηρετείται οποιαδήποτε ώρα της ημέρας καταναλώνοντας κατ' επιλογή τα προϊόντα τα οποία επιθυμεί. Η υπηρεσία αυτή χαρακτηρίζει ξενοδοχειακές μονάδες καλού επιπέδου ενώ η δημιουργία, η οργάνωση και η λειτουργία του τμήματος είναι σχετικά εύκολη. Στα περισσότερα ξενοδοχεία το mini bar είναι κομμάτι της διαχείρισης του τμήματος room service.

Όπως είναι φυσικό δε χρειάζεται κάποιος ιδιαίτερος και πολύπλοκος εξοπλισμός και προεργασία εκτός από την έρευνα, την επιλογή, την παραλαβή και την εγκατάσταση των ψυγείων και των τιμοκαταλόγων σε κάθε ένα δωμάτιο. Το κόστος αγοράς είναι υψηλό για κάποιες ξενοδοχειακές μονάδες μεσαίων δυνατοτήτων αλλά μπορούν να υπάρξουν και εναλλακτικές επιλογές, όπως για παράδειγμα η τοποθέτηση και διάθεση της υπηρεσίας του mini bar μόνο σε ορισμένα προνομιακά δωμάτια.

Το προσωπικό του mini bar μπορεί να απαρτιστεί από άτομα τα οποία δεν θα κατέχουν κάποιες ιδιαίτερες γνώσεις του αντικειμένου ούτε και προηγούμενη εμπειρία και προϋπηρεσία συνεπώς και οι δαπάνες για το προσωπικό μπορούν να παραμείνουν σε σχετικά χαμηλό επίπεδο²⁹.



²⁹ Μαντζουράνης Δημήτριος «Οργάνωση-Διοίκηση των επισιτιστικών τμημάτων ενός ξενοδοχείου με έμφαση στο μπαρ». Πτυχιακή εργασία, Αθήνα 2004

2.6.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΜΙΝΙ ΒΑΡ

Σίγουρα κρίνεται απαραίτητη η παρουσία και θεσμοθέτηση ενός υπεύθυνου του τμήματος, ο οποίος παράλληλα με τις καθημερινές εργασίες θα μπορεί να ενασχοληθεί και να αντιμετωπίσει τυχόν έκτακτες περιπτώσεις και απρόσμενες καταστάσεις όπως βλάβες και παράπονα πελατών. Εκτός από τη διοίκηση του τμήματος σχετικά απλή θεωρείται και η λειτουργία του καθώς η δουλειά που αφορά στο τμήμα μπορεί κάλλιστα να περιοριστεί σε χρόνο και σε κάποιες περιπτώσεις μάλιστα να είναι απαραίτητη η λειτουργία του τμήματος και η παρουσία του προσωπικού του σε 8ωρη βάση καθημερινά, δηλαδή μία και μόνο βάρδια σε αντίθεση βέβαια με τα υπόλοιπα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου. Αυτό συμβαίνει διότι το κυρίως μέλημα του προσωπικού είναι η όσο το δυνατό συνεχής ανανέωση του περιεχομένου του ψυγείου και ταυτόχρονα ο έλεγχος των καταναλώσεων τα οποία γίνονται 2-4 φορές καθημερινά.

Η βασική εργασία λοιπόν είναι η μεταφορά των προϊόντων από τον αποθηκευτικό χώρο στα δωμάτια και η καταγραφή των καταναλώσεων σε ειδικές χρωστικές φόρμες οι οποίες στη συνέχεια μεταβιβάζονται στην υποδοχή ή το ταμείο και τέλος γίνεται η αντιστοίχου ποσού πληρωμή τους από τον πελάτη συνήθως κατά την αναχώρηση.

Τέλος, η τεχνολογία μπορεί να μειώσει ακόμα περισσότερο τον φόρτο εργασίας του προσωπικού με ολοένα πιο σύγχρονες μεθόδους καθώς είναι διαθέσιμα στην ξενοδοχειακή αγορά συστήματα προσαρμοσμένα στα ψυγεία αυτόματης χρέωσης κάθε φορά που ο πελάτης αφαιρεί ένα αντικείμενο από το εσωτερικό του mini bar³⁰.



³⁰ Μαντζουράνης Δημήτριος «Οργάνωση-Διοίκηση των επισιτιστικών τμημάτων ενός ξενοδοχείου με έμφαση στο μπαρ». Πτυχιακή εργασία, Αθήνα 2004

2.7 ΤΜΗΜΑ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ

Είναι ένα τμήμα σχετικά νεοσύστατο στην ξενοδοχειακή βιομηχανία. Το τμήμα εκδηλώσεων και συνεδρίων είναι ειδικά σχεδιασμένο για τη διοργάνωση, εξυπηρέτηση και διεκπεραίωση κοινωνικών γεγονότων και συναντήσεων όπως είναι οι γάμοι, οι επέτειοι, οι δεξιώσεις, οι επιδείξεις μόδας, οι συνεντεύξεις τύπου, οι εκθέσεις, τα συνέδρια, κ.λπ. Η οργάνωση του τμήματος είναι μια υπόθεση αρκετά περίπλοκη με πολλές ιδιαιτερότητες και αυτό γιατί οι κοινωνικές δραστηριότητες εμπεριέχουν μία μεγάλη ποικιλία³¹.



Έτσι, για την πλήρη ικανοποίησή τους απαιτείται μία αντίστοιχα ποικιλόμορφη προσφορά εκ μέρους της επιχείρησης η οποία μπορεί να επιτευχθεί μόνο μετά από εξειδικευμένη μελέτη και επένδυση τόσο σε γνωστικό όσο και σε χρηματικό επίπεδο.

³¹ <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/tour/2007/Giampani/document/2007Giampani.pdf>

2.7.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ

Η επιτυχία του τμήματος εξαρτάται αποκλειστικά από την οργάνωσή του. Η δημιουργία του τμήματος απαιτεί γενναίες επενδύσεις τόσο σε γνωστικό όσο και σε χρηματικό επίπεδο. Ανάλογα με τις προοπτικές και τις βλέψεις της επιχείρησης θα οργανωθεί και θα καταρτιστεί το τμήμα.

Έτσι, οι εγκαταστάσεις μπορούν να ποικίλουν από αίθουσες μικρής χωρητικότητας έως υπερσύγχρονοι συνεδριακοί χώροι, ενώ ο εξοπλισμός μπορεί να συμπεριλαμβάνει απλά γραφική ύλη και αναλώσιμα υλικά ή ακόμα και τεχνολογικά εξελιγμένα μηχανήματα. Αντίστοιχα, το προσωπικό σε μικρές μονάδες συνήθως καλύπτεται εκ των έσω ή απαρτίζεται από ολιγάριθμα άτομα, ενώ σε μεγάλα ξενοδοχειακά και συνεδριακά κέντρα το τμήμα του banquet είναι πολυπληθές και πλήρως ιεραρχικό.

Έτσι, σε ένα πλήρες τμήμα εκδηλώσεων και συνεδρίων το ανώτατο αξίωμα μπορεί να κατέχει ο ίδιος ο F&B manager ή σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να οριστεί ένας banquet manager. Ιδιαίτερα χρήσιμη είναι η γραμματειακή υποστήριξη του τμήματος η οποία μπορεί να απαρτίζεται από ένα ή περισσότερα άτομα αναλόγως του φόρτου εργασίας. Στη δημιουργία του μενού μπορεί να συμμετάσχει ο Chef του ξενοδοχείου ή να δημιουργηθεί θέση Chef ειδικά για το τμήμα καθώς τα συνέδρια και γενικά οι κοινωνικές συνεστιάσεις παρουσιάζουν κάποιες ιδιαιτερότητες και το αντικείμενο γίνεται ολοένα ειδικότερο. Επίσης, για το σέρβις μπορούν να χρησιμοποιηθούν στελέχη άλλων επισιτιστικών τμημάτων ή μόνιμο στο τμήμα προσωπικό ή – μια πολύ διαδεδομένη λύση – να χρησιμοποιείται extra προσωπικό, άτομα τα οποία να μην ανήκουν στο μόνιμο δυναμικό του ξενοδοχείου αλλά να απασχολούνται κατ' επιλογή και να χρησιμοποιούνται αναλόγως των περιστάσεων³².



³² Μαντζουράνης Δημήτριος «Οργάνωση-Διοίκηση των επισιτιστικών τμημάτων ενός ξενοδοχείου με έμφαση στο μπαρ». Πτυχιακή εργασία, Αθήνα 2004

2.8 ΤΟ ΜΠΑΡ

Μπαρ ενός ξενοδοχείου, από πλευράς χώρου, είναι ένας ειδικά διαμορφωμένος και διαρρυθμισμένος χώρος του ξενοδοχείου μέσα στον οποίο πωλούνται όλων των ειδών τα ποτά και λειτουργεί κάτω από ορισμένους υγειονομικούς κανόνες, αγορανομικές και νομοθετικές διατάξεις. Αποτελεί κλάδο άμεσης εκμετάλλευσης της διεύθυνσης Τροφίμων και Ποτών της ξενοδοχειακής επιχείρησης ή μπορεί και να είναι ανεξάρτητη, αυτοτελής επιχείρηση³³.

Το μπαρ του ξενοδοχείου είναι υψίστης σημασίας καθώς καλύπτει τις ανάγκες πόσης όχι μόνο της ξενοδοχειακής πελατείας αλλά και επιπλέον εξωτερικής πελατείας. Αυτό σημαίνει πως το μπαρ συνεισφέρει άμεσα στο ξενοδοχείο με την εισροή εσόδων στην επιχείρηση ενώ ταυτόχρονα συνεισφέρει έμμεσα ενδυναμώνοντας τις δημόσιες σχέσεις, ενθαρρύνοντας τις κοινωνικές επαφές, προωθώντας τις πωλήσεις του ξενοδοχείου και ενισχύοντας το προφίλ του ξενοδοχείου.

Οι κατάλληλοι χώροι για την εγκατάσταση ενός μπαρ είναι κοντά στο εστιατόριο, δίπλα στην πισίνα του ξενοδοχείου, στην ταράτσα ή δίπλα στις αθλοπαιδιές. Καθένα από αυτά τα μπαρ έχει το δικό του χαρακτήρα και όλα έχουν σκοπό να προσελκύσουν τον πελάτη όπου κι αν βρίσκεται. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στο χώρο εγκατάστασης του κυρίως μπαρ. Το κυρίως μπαρ πρέπει να βρίσκεται οπωσδήποτε στο κεντρικό κτίριο του ξενοδοχείου και μάλιστα σε σημείο όπου εύκολα μπορεί να το προσέξει ο πελάτης. Για το λόγο αυτό, συνήθως βρίσκεται στον ευρύτερο χώρο της υποδοχής, σε υψηλότερο επίπεδο, ώστε να φαίνεται διακριτικά και να μην εμποδίζει την εύρυθμη λειτουργία της. Εάν αυτό συνδυάζεται και με το εστιατόριο, τότε θα ήταν η ιδανική θέση του³⁴.

Η διαρρύθμιση του μπαρ περιλαμβάνει τον πάγκο σερβιρίσματος, όπου είναι το σημείο στο οποίο οι πελάτες σερβίρονται το ποτό τους καθισμένοι σε ψηλά σκαμπό, καθώς και τον πάγκο εργασίας, ο οποίος βρίσκεται πίσω από τον πάγκο σερβιρίσματος σε χαμηλότερο επίπεδο και εκεί γίνεται όλη η προεργασία και προετοιμασία του ποτού χωρίς να είναι στην κοινή θέα του πελάτη. Οι δύο αυτές εγκαταστάσεις ανήκουν στο μέρος του μπαρ που ονομάζεται front bar.

Το δεύτερο μέρος, back bar, περιλαμβάνει ένα εκθετήριο ποτών, τα ντουλάπια κάτω από τι βιτρίνα όπου εκεί φυλάσσονται διάφορα εξαρτήματα και τέλος το office του μπαρ στο οποίο αποθηκεύονται αντικείμενα που δεν πρέπει να βλέπει ο πελάτης καθώς επίσης εκεί τοποθετούνται το πλυντήριο, η μηχανή παραγωγής πάγου και τα μοτέρ των ψυγείων³⁵.



³³ Πρινιανάκη-Τζωρακολευθεράκη Ελευθερία «Διεύθυνση και τεχνική Μπαρ», Τυποκρέτα 1997

³⁴ Μάρας Αθανάσιος «Μπαρ-Ποτά-Οινολογία», Interbooks, Αθήνα 1999

³⁵ Μάρας Αθανάσιος «Μπαρ-Ποτά-Οινολογία», Interbooks, Αθήνα 1999



2.8.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΜΠΑΡ

Αφού αποφασιστεί το είδος του μπαρ και ο χώρος του ξενοδοχείου ο οποίος θα το φιλοξενήσει ακολούθως παρουσιάζεται το ζήτημα της διαρρύθμισής του. Αυτό το στάδιο της οργάνωσης κατέχει σημαντικότερο ρόλο αφενός διότι από αυτό θα εξαρτηθεί σε μεγάλο βαθμό η λειτουργικότητα, η πρακτικότητα και ίσως η βιωσιμότητα του μπαρ, αφετέρου πρόκειται για επιλογές οι οποίες δεν μπορούν εύκολα να διορθωθούν οποιαδήποτε στιγμή και με οποιοδήποτε κόστος. Έτσι επιβάλλεται η εκβαθέων μελέτη του χώρου από τα πρώτα σχέδια κατασκευής του μπαρ με την επίβλεψη και του ίδιου του προσωπικού το οποίο θα εργαστεί στο χώρο αυτό.

Βασικό στόχο της μελέτης και της σωστής οργάνωσης του χώρου αποτελεί η δημιουργία μιας ευχάριστης και άνετης ατμόσφαιρας ζήτημα πολύ σημαντικό καταρχήν για την προσέλκυση της πελατείας. Η είσοδος του μπαρ πρέπει να είναι επιβλητική αλλά χωρίς υπερβολές, εύκολα ορατή και προσπελάσιμη. Η επένδυση του δαπέδου και των τοίχων πρέπει να είναι υψηλής ποιότητας και χρωματισμένα με τέτοιο τρόπο ώστε να συμβαδίζουν με τα υπόλοιπα στοιχεία του μπαρ. Απαραίτητη κρίνεται η εγκατάσταση καλού εξαερισμού για τη διατήρηση της καθαρής ατμόσφαιρας στο χώρο χωρίς καπνούς κ.λπ. Η στερεοφωνική εγκατάσταση είναι αυτή που θα κρίνει την ποιότητα και την ένταση της μουσικής.

Η καθαριότητα και η σχολαστικότητα πρέπει να είναι τα στοιχεία τα οποία θα χαρακτηρίζουν τις εγκαταστάσεις υγιεινής. Η κατάσταση της τουαλέτας σε ένα μπαρ μπορεί να αυξήσει ή να μειώσει την εκτίμηση του πελάτη για την επιχείρηση.

Ο εξοπλισμός του μπαρ ποικίλει ανάλογα με το είδος του, την κατηγορία του και τη δυναμικότητά του. Ο γενικότερος απαραίτητος εξοπλισμός ενός μπαρ αποτελείται από:

- Μηχανήματα – συσκευές
- Εργαλεία- σκεύη
- Γυάλινα είδη

Συντελεστής μιας επιτυχημένης ή όχι λειτουργίας ενός μπαρ είναι ασφαλώς το προσωπικό που το απαρτίζει. Η ποσότητα και η σύνθεση του προσωπικού εξαρτάται από τη δυναμικότητα του μπαρ. Το προσωπικό πρέπει να είναι αυτό που χρειάζεται για την ποιοτική και ευέλικτη εξυπηρέτηση του πελάτη χωρίς να παρατηρείται υπερβολικός φόρτος εργασίας με συνέπεια την κούραση, την έλλειψη καλής διάθεσης και την πτώση της παραγωγής αλλά και χωρίς να παρατηρείται υπεράριθμο προσωπικό με συνέπεια την αύξηση του λειτουργικού κόστους και την αποδυνάμωση της παραγωγής ανά άτομο.

Όσον αφορά στην οικονομική πορεία του μπαρ ένα σημαντικό στοιχείο το οποίο και θα την καθορίσει σε μεγάλο βαθμό είναι η κοστολόγηση και η τιμολόγηση των ποτών. Οι τιμές θα πρέπει να είναι ανάλογες με την κατηγορία της επιχείρησης και της πελατείας στην οποία απευθύνεται ενώ ταυτόχρονα πρέπει να τηρούνται τα νόμιμα ποσοστά προσαύξησης στα γενικά έξοδα, στο κέρδος και στις υπηρεσίες³⁶.

Ένα από τα πιο σημαντικά στοιχεία του μπαρ το οποίο τα τελευταία χρόνια συνδέεται άμεσα με την προώθηση των πωλήσεων είναι ο κατάλογος του μπαρ. Είναι κοινώς παραδεκτό πλέον πως ο κατάλογος δεν υφίσταται μόνο για την βοήθεια που προσφέρει στην ενημέρωση και στην επιλογή των διαθέσιμων προϊόντων αλλά επιπλέον μπορεί να καθοδηγήσει έντεχνα τον πελάτη, να επηρεάσει την τελική επιλογή του και να συντελέσει αισθητά στην αυξομείωση των πωλήσεων ενός προϊόντος. Για τους λόγους αυτούς επιβάλλεται η ένταξη του μενού στη δικαιοδοσία του τμήματος μάρκετινγκ έτσι ώστε η σύνταξη, το περιεχόμενο και το παρουσιαστικό του να είναι αποτέλεσμα μελέτης και έρευνας.

Η οργάνωση και η λειτουργία του μπαρ πρέπει να έχει ανθρωποκεντρική κατεύθυνση και φιλοσοφία. Η ψυχική και υλική ικανοποίηση του πελάτη στο μπαρ και σε όλα τα επισιτιστικά τμήματα αποτελεί εν τέλει τον ύστατο στόχο της σωστής οργάνωσης και διοίκησης του ξενοδοχείου και του τουρισμού γενικότερα³⁷.

³⁶ Αρβανίτης Κώστας «Μπαρ-Οινολογία», Προπομπός, Αθήνα 1999

³⁷ Μαντζουράνης Δημήτριος «Οργάνωση-Διοίκηση των επισιτιστικών τμημάτων ενός ξενοδοχείου με έμφαση στο μπαρ». Πτυχιακή εργασία, Αθήνα 2004

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΣΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ



HACCP

HACCP

HACCP



3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ασφάλεια και η υγιεινή στα επισιτιστικά τμήματα των ξενοδοχείων από τους χώρους παραλαβής και αποθήκευσης μέχρι τους χώρους παραγωγής και διάθεσης των εδεσμάτων, είναι πρωταρχικό στοιχείο ποιοτικής παροχής υπηρεσιών σε ένα περιβάλλον ιδιαίτερα ευαίσθητο. Όλες οι ξενοδοχειακές μονάδες ανεξαρτήτως μεγέθους δίνουν μεγάλη βαρύτητα στο θέμα της ποιοτικής «κουζίνας», όμως η ασφάλεια και η υγιεινή δεν αρκεί απλά να υπάρχει και να περιγράφεται στα λόγια αλλά πρέπει επιπλέον και να πιστοποιείται η ύπαρξή της. Όσοι ενδεχομένως θεωρούν ότι το θέμα αφορά μόνο τους υπεύθυνους προμηθειών κάνουν λάθος. Αφορά πλέον και τους γενικούς διευθυντές, τους υπεύθυνους μάρκετινγκ και πωλήσεων αλλά και τους υπεύθυνους συμβολαίων.

Δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις που ταξιδιωτικοί πράκτορες-Γερμανοί κατά κύριο λόγο- απαιτούν από τα ξενοδοχεία με τα οποία πρόκειται να συνεργαστούν να πιστοποιήσουν με έναν έγκυρο φορέα την ασφάλεια και την υγιεινή των τροφίμων που προσφέρουν. Δεν είναι λίγες επίσης οι περιπτώσεις που περιπτώσεις υποψίας τροφικών ασθενειών ή διαταραχών που πιθανά προέρχονται από τα φαγητά ενός ξενοδοχείου δημιουργούν ιδιαίτερα αρνητική εικόνα για την επιχείρηση ακόμα και στην περίπτωση που δεν αποδεικνύονται.

Ο πιο αξιόπιστος σήμερα τρόπος για να πιστοποιηθεί η ασφάλεια και η υγιεινή των τροφίμων σε μία ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι η εγκατάσταση ενός συστήματος, το οποίο έχει διεθνή αναγνωρισιμότητα και πλέον απαιτείται από όλες τις επιχειρήσεις οι οποίες σερβίρουν από 1.300 γεύματα και άνω ημερησίως. Το σύστημα αυτό δεν είναι άλλο από το σύστημα Ανάλυσης Κινδύνων και Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (HACCP).

Όπως ανέφερε ο Δρας Χρήστος Αποστολόπουλος, γενικός διευθυντής του Ενιαίου Φορέα Ελέγχου Τροφίμων, οι επιχειρήσεις τροφίμων οφείλουν να εφαρμόζουν, να διατηρούν και να αναθεωρούν μια μόνιμη διαδικασία, η οποία αναπτύσσεται και υλοποιείται σύμφωνα με τις αρχές του συστήματος Ανάλυσης Κινδύνων και Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου. Στον κανόνα αυτό εντάσσονται και τα ξενοδοχεία και συγκεκριμένα όλοι οι χώροι μαζικής εστίασης.

Το σύστημα αυτό έχει ήδη εγκατασταθεί και εφαρμόζεται από ορισμένες μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες ενώ αρκετές βρίσκονται στη διαδικασία της εγκατάστασής του. Η ορθή λειτουργία ενός τέτοιου συστήματος σε μια επιχείρηση μαζικής εστίασης επιτρέπει τον έλεγχο του κινδύνου τροφο-δηλητηριάσεων και διασφαλίζει την προσφορά στους καταναλωτές σε ασφαλή και υγιεινά προϊόντα. Η πρώτη του εφαρμογή έγινε το 1969 στη NASA με σκοπό να αποτραπεί ο κίνδυνος τροφικής δηλητηρίασης των αστροναυτών. Έκτοτε το σύστημα αυτό έχει βρει εφαρμογή σε όλες σχεδόν τις επιχειρήσεις τροφίμων με κυριολεκτικά εντυπωσιακά αποτελέσματα.³⁸

³⁸ http://www.traveldailynews.gr/makeof.asp?central_id=3&permanent_id=46

3.2 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP

Το σύστημα HACCP (Ανάλυση Κινδύνων-Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου) είναι ένα εξειδικευμένο σύστημα Ελέγχου για τα τρόφιμα και αφορά την υγιεινή και την ασφάλεια των τροφίμων.³⁹ Είναι ένα σύστημα το οποίο διασφαλίζει την παραγωγή ενός ασφαλούς προϊόντος. Αυτό επιτυγχάνεται με τον εντοπισμό των σημείων εκείνων όπου μπορεί δυνητικά να εμφανιστεί κίνδυνος επιμόλυνσης του τροφίμου. Ο κίνδυνος μπορεί να είναι φυσικός, χημικός και βιολογικός.

Λέγοντας φυσικός κίνδυνος εννοούμε την εμφάνιση μέσα στο τρόφιμο ξένου προς αυτό αντικειμένου, προερχόμενο είτε από το προσωπικό, είτε από τις εγκαταστάσεις και γενικά τον μηχανολογικό εξοπλισμό, που ως επακόλουθο θα έχει τον τραυματισμό ή την πρόκληση ασθένειας στον καταναλωτή.

Ο χημικός κίνδυνος εντοπίζεται στην ύπαρξη είτε προσθέτων, είτε φυσικών χημικών ουσιών μέσα στο τρόφιμο. Έχουν να κάνουν με τοξίνες, ορμόνες, αντιβιοτικά, φυτοφάρμακα, ουσίες που μεταναστεύουν από τα υλικά συσκευασίας, κ.τ.λ. Η τήρηση των ανώτατων επιτρεπτών ορίων που έχουν θεσπιστεί διασφαλίζει την απαίτηση του ασφαλούς του τροφίμου.

Ο βιολογικός κίνδυνος ίσως είναι αυτός που χρίζει μεγαλύτερης προσοχής λόγω της ύπαρξης μικροοργανισμών που πολλαπλασιάζονται ταχύτατα όταν δεν τηρηθούν οι σωστές συνθήκες θερμοκρασίας, αποθήκευσης κ.τ.λ.

Το σύστημα HACCP στηρίζεται πάνω σε επτά βασικές αρχές οι οποίες συνοπτικά μπορούν να αποδοθούν ως εξής:

1. προσδιορισμός των πιθανών κινδύνων που σχετίζονται με την παραγωγή του προϊόντος από το στάδιο των πρώτων υλών ως τον καταναλωτή.
2. προσδιορισμός των φάσεων λειτουργίας που μπορούν να ελεγχθούν για να εξαφανίσουν έναν κίνδυνο ή να ελαχιστοποιήσουν την πιθανότητα εμφάνισής τους.
3. καθορισμός των κρίσιμων ορίων, τα οποία πρέπει να ικανοποιούνται, ώστε να εξασφαλίζεται ότι κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου είναι υπό έλεγχο.
4. εγκατάσταση συστήματος παρακολούθησης για την εξασφάλιση του κρίσιμου σημείου ελέγχου μέσα από πρόγραμμα δοκιμών ή παρατηρήσεων.
5. καθορισμός διορθωτικών ενεργειών οι οποίες και θα εφαρμόζονται όταν το σύστημα ελέγχου δείχνει ότι κάποιο κρίσιμο σημείο ελέγχου δεν είναι υπό έλεγχο.
6. ολοκληρωμένο σύστημα αρχειοθέτησης και καταγραφής του σχεδίου HACCP.
7. ύπαρξη διαδικασιών τεκμηρίωσης-επαλήθευσης του συστήματος HACCP.

Το σύστημα αυτό έχει να κάνει με την ασφάλεια των τροφίμων. Μπορεί εύκολα να ενταχθεί μέσα σε ένα σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας. Δυστυχώς όμως λόγω της ελλιπούς ενημέρωσης των παραγωγών τροφίμων, εμφανίζονται δυσκολίες αλλά και περιορισμένης έκτασης εφαρμογή του συστήματος.⁴⁰

³⁹ <http://www.acsmi.gr/xrisimi/haccp.htm>

⁴⁰ http://www.e-telescope.gr/gr/cat07/art07_010615.htm

3.3 ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP

Υπάρχει η λανθασμένη αντίληψη ότι η εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος θα ήταν σπατάλη χρημάτων για μια εταιρεία, αναλογιζόμενη ότι θα έπρεπε να προβεί στην πρόσληψη ειδικευμένου προσωπικού ή εξωτερικών συμβούλων, στην αγορά του απαραίτητου εξοπλισμού, ή ακόμη και το «χάσιμο χρόνου» των στελεχών που θα ανήκουν στην ομάδα HACCP και θα επιβαρυνθούν με επιπλέον εργασία παρά το φόρτο των ευθυνών που ήδη έχουν.

Γενικά όμως μπορούν να αντισταθμίσουν σε όλα αυτά τα αρνητικά το γεγονός της βελτίωσης της ποιότητας των προϊόντων τους, όσων αφορά την ασφάλεια αυτών. Γιατί είναι χρέος της εταιρείας προς τον καταναλωτή, η παραγωγή τροφίμου που δε θα επιφέρει βλάβη στην υγεία του. Όταν ο καταναλωτής μένει ικανοποιημένος, θα έχουμε και αύξηση στο μερίδιο αγοράς. Επίσης προλαμβάνονται πιθανοί κίνδυνοι που θα οδηγούσαν σε κακή παραγωγή, άρα και καταστροφή παρτίδων, ή ακόμα χειρότερα αν έφευγαν στην αγορά αυτές οι παρτίδες θα είχαμε όλα τα επακόλουθα, αποστροφή του καταναλωτικού κοινού, ποινικές κυρώσεις, κ.τ.λ.

Αναλογιζόμενη κάθε σοβαρή εταιρεία όλα τα παραπάνω, και κυρίως την υποχρέωσή της απέναντι στο καταναλωτικό κοινό που την τιμά δείχνοντας προτίμηση στα προϊόντα της, θα πρέπει να εγγυάται στον καταναλωτή ότι το τρόφιμο που καταναλώνει είναι ασφαλές. Ο τρόπος για να επιτευχθεί αυτό είναι η εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου συστήματος Ποιότητας που θα στηρίζεται πάνω στις αρχές του HACCP.

Σκοπός λοιπόν αυτού του συστήματος είναι να εστιάσει τον έλεγχο σε κρίσιμα σημεία ελέγχου. Το σύστημα θα πρέπει να εφαρμόζεται σε κάθε συγκεκριμένη ενέργεια χωριστά. Η εφαρμογή του πρέπει να αναθεωρείται και να γίνονται οι αναγκαίες τροποποιήσεις όποτε σημειώνονται αλλαγές στο προϊόν, τη διαδικασία ή κάθε στάδιο αυτής. Είναι σημαντικό να υπάρχει ευελιξία, όπου ενδείκνυται, κατά την εφαρμογή του, δεδομένου του πλαισίου εφαρμογής και συνεκτιμώντας τη φύση και το μέγεθος της λειτουργίας.⁴¹



⁴¹ http://www.e-telescope.gr/gr/cat07/art07_010615.htm

3.4 ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ HACCP

Η ανάπτυξη, εφαρμογή και η τελική πιστοποίηση ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας είναι δυνατό να επιφέρει πολλαπλά οφέλη σε μία επιχείρηση. Το μεγαλύτερο πλεονέκτημα του συστήματος HACCP είναι το γεγονός ότι αποτελεί μια προληπτική, συστηματική, λογική ευπροσάρμοστη και οικονομικά αποτελεσματική προσέγγιση της ασφάλειας των τροφίμων⁴².

Μερικά από τα βασικά οφέλη της εφαρμογής του συστήματος είναι:

- Ενισχύεται η φήμη της εταιρίας ως προς τη δυνατότητά της να προστατεύει την υγεία του καταναλωτή.
- Με την εφαρμογή προληπτικών μέτρων, μειώνεται το κόστος παραγωγής λόγω της μείωσης απορρίψεων παρτίδων προϊόντων και ανακλήσεων ετοιμών προϊόντων.
- Αποκτά η επιχείρηση σοβαρό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών στις εξαγωγικές δραστηριότητες καθώς ανοίγονται ευκαιρίες για διεξόδου 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 ικανότητά της να παράγει ασφαλή τρόφιμα.
- Αποτελεί απαίτηση των πελατών ως εγγύηση ασφάλειας των προϊόντων, καθώς αποτελεί ένα διεθνώς αποδεκτό σύστημα διασφάλισης της ασφάλειας των τροφίμων.
- Εισάγει μεθόδους ελέγχου, που είναι γρήγοροι, αποτελεσματικοί και εύκολοι στην εκτέλεσή τους.
- Βελτιώνει την απόδοση του προσωπικού μέσω της εκπαίδευσης.
- Βοηθάει στη διαχείριση της Ολικής Ποιότητας της επιχείρησης.
- Ελαττώνει την ανάγκη ελέγχου τελικών προϊόντων.
- Εστιάζει την προσοχή του ποιοτικού ελέγχου στα κρίσιμα σημεία της παραγωγικής διαδικασίας.⁴³



⁴² <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/tour/2006/Marinou/document/2006Marinou.pdf>

⁴³ http://faethon.gr/index.php?option=com_content&task=view&id=136&Itemid=126

3.5 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ

Εκτός από την διαχείριση της ποιότητας στα απαραίτητα και στα μη απαραίτητα προϊόντα και υπηρεσίες που πρέπει να έχει ένα ξενοδοχείο, μεγάλη σημασία έχει το προσωπικό να είναι σε καλή κατάσταση και να είναι άριστα εκπαιδευμένο σε αυτό που κάνει. Το προσωπικό εκτός από υγιές και άριστα εκπαιδευμένο πρέπει να έχει και τη διάθεση να εξυπηρετήσει τους πελάτες του. Η ύπαρξη κατάλληλου και εκπαιδευμένου προσωπικού είναι ένα είδος ποιότητας σε ένα ξενοδοχείο και εντυπωσιάζει πολύ τον επισκέπτη⁴⁴.

Το προσωπικό μιας επιχείρησης μαζικής εστίασης ή και ζαχαροπλαστικής που εργάζεται στους χώρους τροφίμων της επιχείρησης, είναι δυνατόν να αποτελεί μεγάλο κίνδυνο επιμόλυνσης για τα τρόφιμα και γι' αυτό θα πρέπει να εκπαιδεύεται σε οδηγίες εργασίας και σε κανόνες υγιεινής ανάλογα με την θέση του στην επιχείρηση. Η εκπαίδευση του προσωπικού, πέρα από το γεγονός ότι είναι νομική απαίτηση, αυξάνει την υπευθυνότητά του στην εργασία.

Το προσωπικό θα πρέπει να εκπαιδεύεται σε γενικούς και ειδικούς κανόνες υγιεινής ανάλογα με την θέση εργασίας του, ώστε εκείνο που ασχολείται άμεσα με την παρασκευή τροφίμων να δέχεται μεγαλύτερη και ειδικότερη εκπαίδευση, από το προσωπικό που ασχολείται έμμεσα. Στην εκπαίδευση θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη και το είδος των τροφίμων που χειρίζεται ο εργαζόμενος.

Το προσωπικό είναι δυνατόν να μεταφέρει επικίνδυνους μικροοργανισμούς στα τρόφιμα που οφείλονται:

- Στην επιμόλυνση των ατόμων κατά τις μετακινήσεις τους στα διάφορα τμήματα του κτιρίου και ιδιαίτερα την επίσκεψή τους σε βοηθητικούς χώρους όπως στις τουαλέτες.
- Στην επιμόλυνση των χεριών των ατόμων από τις διάφορες προσωπικές τους συνήθειες όπως π.χ. να ακουμπούν με τα χέρια τα μαλλιά τους ή την μύτη τους. Το ανθρώπινο σώμα φιλοξενεί πολλούς μικροοργανισμούς στη μύτη, στο στόμα, στο σάλιο, στα μαλλιά και στον εντερικό σωλήνα. Όλα αυτά αποτελούν εστίες μόλυνσης για τα χέρια του προσωπικού.
- Σε προβλήματα υγείας που οφείλονται σε μικροοργανισμούς οι οποίοι μεταφέρονται με τα τρόφιμα.

Γενικά κατά την εκπαίδευση προσωπικού θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα:

- Το προσωπικό που χειρίζεται προϊόντα υψηλού κινδύνου θα πρέπει να δέχεται μεγαλύτερη και ειδικότερη εκπαίδευση
- Για τα άτομα των οποίων μητρική γλώσσα δεν είναι η Ελληνική ή παρουσιάζουν προβλήματα εκμάθησης, χρειάζεται να γίνεται ειδική εκπαίδευση.
- Το προσωπικό που δεν ασχολείται με τον χειρισμό των τροφίμων, αλλά κινείται στους χώρους των τροφίμων, όπως οι καθαρίστριες της κουζίνας και άτομα που εμπλέκονται στην επιχείρηση όπως οι συντηρητές, χρειάζονται επίσης ανάλογη εκπαίδευση για την εφαρμογή των κανόνων υγιεινής.

44

<http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/tour/2008/PapazoglouPanagiotis/document/papazoglou.pdf>

- Η εποπτεία του προσωπικού για τη σωστή τήρηση των κανόνων υγιεινής, απαιτείται κυρίως στο νέο προσωπικό που χειρίζεται προϊόντα υψηλού κινδύνου και στο προσωπικό που δεν έχει εμπειρία στο χειρισμό των τροφίμων.⁴⁵

⁴⁵ <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/tour/2006/Mauroudi/document/2006Mauroudi.pdf>

3.5.1 ΑΤΟΜΙΚΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

A. ΥΓΕΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Το προσωπικό που εργάζεται σε μια επιχείρηση τροφίμων, μπορεί να αποτελεί τη σημαντικότερη πηγή επιμόλυνσής τους. Εάν το προσωπικό δεν είναι υγιές και δεν τηρεί τους κανόνες υγιεινής, μπορεί να προκαλέσει επιμόλυνση των τροφίμων με παθογόνους μικροοργανισμούς οι οποίοι είναι δυνατόν να προκαλέσουν τροφικές δηλητηριάσεις ή με ξένα αντικείμενα. Είναι ηθική αλλά και νομική υποχρέωση των εργαζομένων σε μια επιχείρηση τροφίμων να φροντίζουν την καθαριότητά τους και την υγεία τους κατά τη διάρκεια της εργασίας τους.

Απαραίτητα προϋπόθεση για την πρόσληψη αλλά και την εργασία του προσωπικού σε μια επιχείρηση τροφίμων είναι η ύπαρξη πρόσφατα ενημερωμένου βιβλιário υγείας. Το βιβλιário υγείας, πιστοποιεί ότι ο εργαζόμενος δεν πάσχει από νοσήματα τα οποία μπορούν να μεταδοθούν με τα τρόφιμα. Σε περίπτωση που ένας εργαζόμενος παρουσιάζει κάποιο από τα συμπτώματα αρρώστιας που είναι πιθανόν να μεταδοθεί με τα τρόφιμα, ο υπεύθυνος πρέπει να τον τοποθετεί σε θέση εργασίας που δεν έχει άμεση επαφή με τα τρόφιμα.⁴⁶



⁴⁶ Υπουργείο ανάπτυξης ΕΦΕΤ «Οδηγός υγιεινής» Για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής, Αθήνα 2001

B. ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Η ατομική καθαριότητα και οι σωστοί χειρισμοί του προσωπικού προστατεύουν τα τρόφιμα από επιμολύνσεις. Ο κάθε εργαζόμενος θα πρέπει να διατηρεί υψηλό επίπεδο υγιεινής και να φροντίζει για την καθημερινή ατομική του καθαριότητα αλλά και για τη σωστή συμπεριφορά του κατά τη διάρκεια της εργασίας.

Οι κυριότερες πηγές επιμόλυνσης των τροφίμων από το προσωπικό της επιχείρησης είναι:

- Τα χέρια
- Τα νύχια
- Η μύτη
- Το στόμα
- Τα αφτιά
- Οι πληγές
- Τα κοσμήματα
- Τα μαλλιά
- Το τσιγάρο
- Η ενδυμασία

Πιο αναλυτικά:

Τα χέρια και τα νύχια

Τα χέρια του προσωπικού που χειρίζεται τρόφιμα πρέπει να είναι πάντα πλυμένα και καθαρά. Σε αντίθετη περίπτωση, μπορούν να επιμολύνουν τα τρόφιμα με επικίνδυνα βακτήρια. Το πλύσιμο των χεριών είναι απαραίτητο να γίνεται σωστά και όχι επιπόλαια ή βιαστικά. Το προσωπικό πρέπει να πλένει τα χέρια του σε νιπτήρες οι οποίοι χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για το πλύσιμο των χεριών και οι οποίοι συνιστάται να είναι ποδοκίνητοι ή με φωτοκύτταρο. Οι νιπτήρες για το πλύσιμο των χεριών θα πρέπει να έχουν πάντα σαπούνι με απολυμαντικό, καθαρή βούρτσα που χρησιμοποιείται αποκλειστικά για το πλύσιμο χεριών, συσκευή στεγνώματος χεριών ή χαρτί μιας χρήσης και δοχείο απορριμμάτων με ποδοκίνητο καπάκι.

Τα νύχια αποτελούν σημείο όπου μπορούν να παραμείνουν και να πολλαπλασιαστούν παθογόνα βακτήρια. Για τον λόγο αυτό πρέπει πάντα να διατηρούνται κομμένα κοντά και καθαρά. Η βαφή των νυχιών και τα ψεύτικα προστιθέμενα νύχια μπορεί να αποκολληθούν και να μολύνουν τα τρόφιμα και γι' αυτό απαγορεύονται.

Το στόμα και η μύτη

Η μύτη και το στόμα αποτελούν σημείο όπου αναπτύσσονται επικίνδυνα μικρόβια όπως ο σταφυλόκοκκος. Ο βήχας και το φτάρνισμα προκαλούν μικροσταγονίδια τα οποία μεταφέρουν μικρόβια στα τρόφιμα. Οι εκκρίσεις από τη μύτη, το στόμα και τα αφτιά μπορεί να μολύνουν τα τρόφιμα και να τα κάνουν ακατάλληλα προς κατανάλωση.⁴⁷

⁴⁷ Υπουργείο ανάπτυξης ΕΦΕΤ «Οδηγός υγιεινής» Για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής, Αθήνα 2001

Οι πληγές

Οι πληγές έχουν αίμα και μικρόβια που είναι πιθανόν να μεταφερθούν σε τρόφιμα και σε επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα. Οι πληγές πρέπει πάντα να καλύπτονται με αδιάβροχο αυτοκόλλητο επίδεσμο ώστε να αποφευχθεί η μόλυνση των τροφίμων. Η χρήση έντονα χρωματισμένου επίδεσμου είναι απαραίτητη για να μπορεί να ανιχνευτεί εύκολα ο επίδεσμος σε περίπτωση που ξεκολλήσει. Ο επίδεσμος πρέπει να αντικαθίσταται με καινούργιο όταν χαλαρώσει ο πρώτος ή όταν είναι έτοιμος να ξεκολλήσει.

Τα μαλλιά

Οι τρίχες πέφτουν στα τρόφιμα και προκαλούν μικροβιολογική ή φυσική επιμόλυνση. Τα μαλλιά απορροφούν οσμές και καπνό, μεταφέρουν πολλά μικρόβια, και γι' αυτούς τους λόγους, το προσωπικό πρέπει να λούζεται τακτικά. Κατά τη διάρκεια της εργασίας πρέπει να φοριέται το κατάλληλο κάλυμμα του κεφαλιού το οποίο πρέπει να καλύπτει πλήρως τα μαλλιά του εργαζομένου. Το χτένισμα των μαλλιών ή η επαφή των χεριών με τα μαλλιά δεν επιτρέπεται κατά την εργασία ή αφού φορεθεί η προστατευτική ενδυμασία διότι μπορεί να πέσουν τρίχες και να μολυνθούν τα τρόφιμα.

Τα κοσμήματα

Οι εργαζόμενοι σε μια επιχείρηση τροφίμων δεν επιτρέπεται να φορούν κοσμήματα. Τα κοσμήματα αποτελούν εστίες συγκέντρωσης υγρασίας και μικροβίων, ενώ δεν επιτρέπουν το σωστό πλύσιμο των χεριών. Κομμάτια από κοσμήματα όπως πέτρες ή μέταλλα είναι πιθανόν να πέσουν μέσα στο τρόφιμο και να προκαλέσουν δυσαρέσκεια ή πρόβλημα στον πελάτη. Επιπλέον, πρέπει να αποφεύγεται η χρήση έντονων αρωμάτων από τους χειριστές τροφίμων.

Το τσιγάρο

Οι στάχτες και τα αποτσίγαρα μπορεί να επιμολύνουν τα τρόφιμα. Η επαφή των δακτύλων και του τσιγάρου με το στόμα, μεταφέρει μικρόβια από το σάλιο στα χέρια. Επιπλέον, το κάπνισμα προκαλεί βήχα και άρα πιθανή επιμόλυνση των τροφίμων.

Η ενδυμασία

Οι χειριστές των τροφίμων πρέπει να φορούν ειδική προστατευτική ενδυμασία έτσι ώστε να προλαμβάνεται η επιμόλυνση των τροφίμων από τα καθημερινά ρούχα τους. Η αφαίρεση των ρούχων και των προσωπικών αντικειμένων, αλλά και η τοποθέτηση της προστατευτικής ενδυμασίας, πρέπει να γίνεται σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους, όπου υπάρχουν ειδικά ντουλάπια ή κρεμάστρες.

Η προστατευτική ενδυμασία πρέπει να είναι πάντα καθαρή και κατά προτίμηση ανοιχτού χρώματος, με φερμουάρ και χωρίς εξωτερικές τσέπες. Η προστατευτική ενδυμασία θα πρέπει να καλύπτει εντελώς τα ρούχα των εργαζομένων. Επιπλέον, ειδικά προστατευτικά υποδήματα πρέπει να χρησιμοποιούνται όταν παρασκευάζονται τρόφιμα υψηλής επικινδυνότητας. Η προστατευτική ενδυμασία δεν πρέπει να φοριέται εκτός του χώρου εργασίας, κατά την μεταφορά του ατόμου στην επιχείρηση και κατά τη διάρκεια των διαλειμμάτων⁴⁸.

⁴⁸ Υπουργείο ανάπτυξης ΕΦΕΤ «Οδηγός υγιεινής» Για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής, Αθήνα 2001

3.6 ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΣΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

Για την σωστή καθαριότητα των επισιτιστικών τμημάτων μιας επιχείρησης, θα πρέπει από το στάδιο του σχεδιασμού τους να εξασφαλίζονται υψηλά πρότυπα ασφαλείας και υγιεινής που αφορούν στις απαιτήσεις για κατάλληλους χώρους, εγκαταστάσεις και εξοπλισμό. Παράλληλα για την ορθολογική οργάνωση και λειτουργία, πρέπει να εξασφαλίζονται οι προϋποθέσεις για την εύκολη συντήρηση και καθαριότητα τόσο των χώρων και των εγκαταστάσεων όσο και των μηχανημάτων, συσκευών, σκευών και εργαλείων που χρησιμοποιούνται στη μαζική παραγωγή. Ειδικότερα, για την επίτευξη των στόχων που σχετίζονται με την καθαριότητα πρέπει να προβλέπονται:

- Χώροι και εγκαταστάσεις για το πλύσιμο των τροφίμων, συσκευών, σκευών και εργαλείων των τμημάτων παραγωγής και σερβιρίσματος.
- Κατάλληλος αερισμός και φωτισμός των αποθηκευτικών χώρων.
- Οι χώροι και οι εγκαταστάσεις παραγωγής να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να συντηρούνται αποτελεσματικά ώστε να διευκολύνεται η καθαριότητά τους. Αποτελεσματική πρόβλεψη για την αποκομιδή των απορριμμάτων.
- Τα μηχανήματα πλύσεων σκευών πρέπει να συντηρούνται και να ελέγχονται για την αποτελεσματική λειτουργία τους.
- Οι χώροι και οι εγκαταστάσεις να πληρούν τους σχετικούς όρους κατασκευής και λειτουργίας.⁴⁹

3.6.1 ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΛΥΜΑΝΣΗ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ, ΤΩΝ ΕΠΙΦΑΝΕΙΩΝ, ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΣΚΕΥΩΝ

Ο καθαρισμός και η απολύμανση απομακρύνουν τη βρωμιά, τα υπολείμματα τροφών και τα επικίνδυνα μικρόβια από τους χώρους, τον εξοπλισμό και τα σκεύη. Είναι πολύ σημαντικό να γίνεται σωστά και με προσοχή.

Ο λανθασμένος καθαρισμός μπορεί να προκαλέσει μικροβιολογική επιμόλυνση, χημική επιμόλυνση και φυσική επιμόλυνση. Οι ακαθαρσίες στις επιφάνειες και στον εξοπλισμό είναι αναπόφευκτες σε μια επιχείρηση τροφίμων αλλά μπορούν να θέσουν σε κίνδυνο τα τρόφιμα. Με τον καθαρισμό απομακρύνονται τα υπολείμματα τροφών, η βρωμιά και τα λίπη ενώ με την απολύμανση μειώνεται δραστικά ο πληθυσμός των μικροοργανισμών.

Ο καθαρισμός για να είναι αποτελεσματικός απαιτεί τον συνδυασμό φυσικής δράσης, θερμότητας, χρόνου και χημικών καθαριστικών. Η καθαριότητα και η απολύμανση των επισιτιστικών τμημάτων είναι απαραίτητα διότι:

- Είναι απαίτηση της νομοθεσίας
- Μειώνεται ο κίνδυνος επιμόλυνσης των τροφίμων
- Μειώνεται ο κίνδυνος ανάπτυξης εντόμων και τρωκτικών
- Μειώνεται ο κίνδυνος μόλυνσης των τροφίμων με ξένα αντικείμενα
- Δημιουργείται ευχάριστο και ασφαλές περιβάλλον εργασίας
- Δίνεται ευχάριστη εικόνα στον πελάτη⁵⁰

⁴⁹ Ζαχαρίας Τζωρακολευθυράκης, «Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων», Interbooks, Αθήνα 1999

⁵⁰ Υπουργείο ανάπτυξης ΕΦΕΤ «Οδηγός υγιεινής» Για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής, Αθήνα 2001

Οι κυριότερες μέθοδοι καθαρισμού που χρησιμοποιούνται για τις επιφάνειες, τον εξοπλισμό και τα σκεύη είναι το πλύσιμο στο χέρι, το πλύσιμο σε πλυντήριο και το πλύσιμο σε διπλό νεροχύτη.

3.6.2 ΑΠΟΜΑΚΡΥΝΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

Η συγκέντρωση απορριμμάτων και υπολειμμάτων τροφών είναι αναπόφευκτη σε μια επιχείρηση τροφίμων. Τα απορρίμματα είναι πολύ επικίνδυνα για την υγιεινή των τροφίμων διότι αποτελούν εστίες ανάπτυξης μικροβίων, προσέλκυσης εντόμων, τρωκτικών και άλλων ζώων. Είναι απαραίτητο λοιπόν να απομακρύνονται τακτικά και με υγιεινό τρόπο. Πρέπει να απομακρύνονται το συντομότερο δυνατόν και να τοποθετούνται μέσα σε ειδικούς κάδους.

Οι κάδοι που βρίσκονται μέσα στους χώρους επεξεργασίας τροφίμων πρέπει να έχουν καπάκι που ανοίγει με ποδοκίνητο μηχανισμό. Οι σακούλες πρέπει να είναι καλά προσαρμοσμένες στα χείλη του κάδου. Δεν πρέπει να αφήνουμε τους κάδους να γεμίζουν ή να ξεχειλίζουν από απορρίμματα και φυσικά θα πρέπει να τους καθαρίζουμε και να τους απολυμαίνουμε τακτικά.⁵¹

3.6.3 ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΚΑΙ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΤΩΝ ΠΡΩΤΩΝ ΥΛΩΝ

Η ποιότητα των πρώτων υλών, όπως και οι κανόνες υγιεινής που ακολουθούνται κατά την παραλαβή των προϊόντων μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά την ποιότητα και την ασφάλεια του τελικού προϊόντος. Για το λόγο αυτό, η προμήθεια των πρώτων υλών πρέπει να γίνεται από αξιόπιστους προμηθευτές, να έχει προσυμφωνηθεί η ποιότητα η προϊόντων που πρόκειται να παραληφθεί, καθώς και οι συνθήκες μεταφοράς τους.

Πριν την παραγγελία, πρέπει να εντοπιστούν οι ελλείψεις σε πρώτες ύλες, να ελεγχθεί ο διαθέσιμος χώρος στις αποθήκες και να υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό για την ταχεία εκφόρτωση την ημέρα της παραλαβής. Στην πραγματικότητα η παραλαβή είναι το πρώτο στάδιο παρασκευής των τροφίμων, τα οποία ερχόμενα για πρώτη φορά στο χώρο της επιχείρησης, εκτίθενται στις δικές της συνθήκες, στους δικούς της χώρους, και τα χειρίζεται το προσωπικό της⁵².

Στις πρώτες ύλες που παραλαμβάνονται, θα πρέπει να ελέγχονται τα εξής:

- ❖ Τα μεταφορικά μέσα είναι καθαρά και δεν μεταφέρουν άλλα αντικείμενα ή επικίνδυνες χημικές ουσίες. Η θερμοκρασία των θαλάμων ψύξης πρέπει να είναι χαμηλότερη από 5 βαθμούς κελσίου και των θαλάμων κατάψυξης χαμηλότερη από -18.
- ❖ Οι πρώτες ύλες είναι τοποθετημένες με τάξη και υγιεινή στα μέσα μεταφοράς. Δεν παραλαμβάνουμε ωμά κρέατα ή άλλα ευπαθή προϊόντα τα οποία είναι ασυσκευάστα και πεταμένα στο δάπεδο του μεταφορικού μέσου.

⁵¹ Υπουργείο ανάπτυξης ΕΦΕΤ «Οδηγός υγιεινής» Για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής, Αθήνα 2001

⁵² <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/tour/2006/Mauroudi/document/2006Mauroudi.pdf>

- ❖ Οι πρώτες ύλες έχουν τα «φυσιολογικά» οργανοληπτικά χαρακτηριστικά που αναμένονται. Χρησιμοποιούμε τις αισθήσεις μας και αν εντοπίσουμε ανεπιθύμητες οσμές, σημάδια αλλοίωσης ή μόλυνσης των προϊόντων, δεν τα παραλαμβάνουμε.
- ❖ Η συσκευασία των πρώτων υλών είναι ακέραια, καθαρή και χωρίς σημάδια αλλοιώσεων, εξωτερικές φθορές και παραμορφώσεις.
- ❖ Η ημερομηνία λήξης των πρώτων υλών αναγράφεται σωστά πάνω στις συσκευασίες των προϊόντων. Δεν παραλαμβάνουμε προϊόντα των οποίων η ημερομηνία λήξης έχει περάσει.
- ❖ Η επισήμανση στα συσκευασμένα προϊόντα είναι σωστή, ακέραια και ανταποκρίνεται στο προϊόν που παραλαμβάνουμε.
- ❖ Οι πρώτες ύλες δεν έχουν σημάδια επιμόλυνσης από ξένα σώματα ή από έντομα και τρωκτικά.
- ❖ Απαγορεύεται η είσοδος των προμηθευτών, των οδηγών ή άλλων άσχετων ατόμων στο χώρο της κουζίνας. Η είσοδος επισκεπτών επιτρέπεται μόνο αν αυτοί ακολουθούν τους κανόνες υγιεινής και φοράνε κατάλληλη προστατευτική ενδυμασία.
- ❖ Ενημερώνουμε τον υπεύθυνο της επιχείρησης αν εντοπίσουμε παραμορφωμένες, αλλοιωμένες συσκευασίες, ύποπτα ή ακατάλληλα προϊόντα. Σε αυτή την περίπτωση μπορεί να ελεγχθεί όλη η παραγγελία και να επιστραφεί στον προμηθευτή.
- ❖ Προχωρούμε στην αποθήκευση των πρώτων υλών χωρίς καμία καθυστέρηση.

Οι συνθήκες αποθήκευσης επηρεάζουν σημαντικά την ασφάλεια και την ικανότητα διατήρησης των πρώτων υλών. Όταν οι συνθήκες αποθήκευσης είναι ακατάλληλες αναπτύσσονται μικροοργανισμοί, τρωκτικά και έντομα που μολύνουν, αλλοιώνουν και καταστρέφουν τα τρόφιμα.

Στις αποθήκες πρώτων υλών θα πρέπει να υπάρχει καθαριότητα και τάξη, αρκετός χώρος και ράφια καθώς επίσης να γίνεται σωστή ανακύκλωση των προϊόντων. Αυτό που δεν πρέπει να υπάρχει στους αποθηκευτικούς χώρους είναι έντομα και τρωκτικά όπως επίσης και κάθε είδους ζώα. Δεν πρέπει να υπάρχουν προϊόντα τα οποία έχουν λήξει ή αλλοιωθεί ή έχει καταστραφεί η συσκευασία τους. Ανεπιθύμητες είναι φυσικά και οι συγκεντρώσεις υγρασίας ή οσμών από αλλοιωμένα τρόφιμα.

Τα φρούτα και τα λαχανικά τοποθετούνται σε ξεχωριστούς χώρους ή σε χαμηλά ράφια, ώστε να μη μολύνουν με χώμα τα άλλα προϊόντα. Ελέγχονται τακτικά για την εμφάνιση μούχλας, εντόμων ή άλλων αλλοιώσεων. Τα λαχανικά που είναι ευαίσθητα στο φως βρίσκονται σε σκοτεινό χώρο.

Οι πρώτες ύλες θα πρέπει να προφυλάσσονται από σκόνη, ξένα σώματα και ανεπιθύμητες μυρωδιές. Οι ωμές πρώτες ύλες δεν μολύνουν τα μαγειρεμένα τρόφιμα. Τα άλευρα, οι αποξηραμένες τροφές και τα δημητριακά είναι αποθηκευμένα σε κλειστά δοχεία και σε ράφια που δεν ακουμπούν στο πάτωμα ώστε να αποφεύγεται η συσσώρευση υγρασίας ή εντόμων. Τα υλικά συσκευασίας ή περιτυλίγματος είναι αποθηκευμένα σε ξεχωριστούς χώρους. Τα απορρυπαντικά, απολυμαντικά, εντομοκτόνα ή άλλες τοξικές ουσίες έχουν τις κατάλληλες ετικέτες και είναι αποθηκευμένα σε χωριστές αποθήκες ή σε ντουλάπια που κλειδώνουν. Αν εντοπιστεί οποιοδήποτε πρόβλημα πρέπει να ενημερωθεί άμεσα ο υπεύθυνος της επιχείρησης.

Η αποθήκευση των πρώτων υλών σε ψύξη μπορεί να γίνει σε ειδικούς ψυκτικούς θαλάμους ή σε κάποιες περιπτώσεις σε ψυγεία. Η σωστή λειτουργία των ψυγείων προϋποθέτει την τοποθέτησή τους σε καλά αεριζόμενους χώρους, μακριά από πηγές θερμότητας, κλιματιστικά, φούρνους και ηλιακές ακτίνες. Η επιμόλυνση των

ευαίσθητων τροφίμων από ωμά τρόφιμα, η λάθος θερμοκρασία ψύξης και η κακή χρήση των ψυγείων από το προσωπικό μπορούν να προκαλέσουν σοβαρά προβλήματα και κρούσματα τροφικών δηλητηριάσεων. Οι ίδιοι ακριβώς κανόνες ισχύουν και για την αποθήκευση πρώτων υλών σε κατάψυξη.⁵³

3.6.4 ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Η προετοιμασία των τροφίμων περιλαμβάνει διαδοχικά στάδια κατά τη διάρκεια των οποίων υπάρχουν μεγάλες πιθανότητες επιμόλυνσης και πολλαπλασιασμού των βακτηρίων. Η τήρηση των κανόνων για την ατομική υγιεινή κατά την προετοιμασία και κατά το μαγείρεμα των τροφίμων, είναι σημαντική, για την αποφυγή τροφικών δηλητηριάσεων.

Για την υγιεινή προετοιμασία των τροφίμων θα πρέπει να:

- Προετοιμάζετε τα νωπά τρόφιμα και τα τρόφιμα υψηλού κινδύνου, σε διαφορετικούς χώρους, με ξεχωριστό και καθαρό εξοπλισμό, σκεύη και εργαλεία.
- Χρησιμοποιείται πάντα τα κατάλληλα και καθαρά σκεύη και αποφεύγετε να χειρίζεστε, να προετοιμάζετε και να μεταφέρετε τα τρόφιμα με τα χέρια.
- Αποσυσκευάζετε τις πρώτες ύλες σε ειδικούς χώρους. Μην αδειάζετε συσκευασμένα τρόφιμα απευθείας σε δοχεία ανάμιξης.
- Μην καθυστερείτε. Ο χειρισμός των τροφίμων πρέπει να είναι το δυνατόν σύντομος.
- Μην αφήνετε τα τρόφιμα για μεγάλο διάστημα σε ζεστή και υγρή ατμόσφαιρα. Η ελάχιστη ποσότητα τροφίμων που προετοιμάζεται πρέπει να σκεπάζεται, να μεταφέρεται αμέσως στο ψυγείο ή να επεξεργάζεται παραπέρα.
- Πλένετε τα χέρια σας και τις επιφάνειες τακτικά.
- Καθαρίζετε τις επιφάνειες κοπής/τεμαχισμού, τα πιάτα, τα οικιακά σκεύη και τα τραπέζια ανάμεσα στην προετοιμασία των διαφόρων τροφίμων.
- Αντικαταστήστε τον εξοπλισμό και τα εργαλεία που έχουν φθαρεί ή δεν μπορούν να καθαριστούν.
- Καθαρίζετε ότι χυθεί αμέσως και απομακρύνετε τα σκουπίδια και τα υπολείμματα των τροφών τακτικά.
- Χρησιμοποιείτε διαφορετικούς νεροχύτες για το πλύσιμο διαφορετικών τροφίμων.⁵⁴

⁵³ Υπουργείο ανάπτυξης ΕΦΕΤ «Οδηγός υγιεινής» Για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής, Αθήνα 2001

⁵⁴ Υπουργείο ανάπτυξης ΕΦΕΤ «Οδηγός υγιεινής» Για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής, Αθήνα 2001

3.7 ΑΣΘΕΝΕΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΚΑΛΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ

Οι τροφικές δηλητηριάσεις είναι ασθένειες με έντονα και δυσάρεστα συμπτώματα που προκαλούνται από την κατανάλωση μολυσμένης ή δηλητηριώδους τροφής. Η εκδήλωσή τους μπορεί να γίνει μετά από μία ώρα έως και τρεις μέρες και διαρκούν από λίγες ώρες έως αρκετές ημέρες. Ορισμένα άτομα παρουσιάζουν μεγάλη ευαισθησία στις τροφικές δηλητηριάσεις. Οι περισσότερες τροφικές δηλητηριάσεις οφείλονται στην επιμόλυνση λόγω κακού χειρισμού των τροφίμων.

Οι τροφικές δηλητηριάσεις προκαλούνται κυρίως από:

- Μικροοργανισμούς
- Χημικές ουσίες
- Άλλους παράγοντες

ΤΑ ΒΑΚΤΗΡΙΑ

Τα βακτήρια είναι μικροσκοπικοί οργανισμοί, που δεν είναι ορατοί με γυμνό μάτι. Αρκετά βακτήρια είναι ακίνδυνα και κάποια από αυτά χρησιμοποιούνται για την παρασκευή τροφίμων όπως γιαουρτιού και τυριών. Μερικά βακτήρια είναι η κύρια αιτία αλλοίωσης των τροφίμων και άλλα είναι υπεύθυνα για την πρόκληση τροφικών δηλητηριάσεων.

Τα βακτήρια αλλοίωσης και τα παθογόνα βακτήρια χρειάζονται τις κατάλληλες συνθήκες για να αναπτυχθούν και να πολλαπλασιαστούν. Πολλαπλασιάζονται εύκολα και φτάνουν σε μεγάλους αριθμούς μέσα σε λίγες μόνο ώρες όταν υπάρχουν συνθήκες που τα ευνοούν, όπως:

- Τροφή και υγρασία: τα βακτήρια, όπως όλοι οι οργανισμοί χρειάζονται τροφή για να αναπτυχθούν και να αυξηθούν. Τα τρόφιμα που περιέχουν συστατικά που βοηθούν την ανάπτυξή τους, είναι αυτά που περιέχουν μεγάλο ποσοστό πρωτεϊνών και υγρασίας. Αυτά τα τρόφιμα ονομάζονται τρόφιμα υψηλού κινδύνου, πρέπει να προστατεύονται από μολύνσεις και να αποθηκεύονται σε ψυγεία ξεχωριστά από τα νωπά τρόφιμα. Τα αφυδατωμένα τρόφιμα και τα τρόφιμα που περιέχουν υψηλή συγκέντρωση ζάχαρης, οξέος, άλατος ή άλλων συντηρητικών δεν επιτρέπουν την ανάπτυξη βακτηρίων. Αν όμως προστεθεί νερό σε αφυδατωμένα τρόφιμα, τότε δημιουργούνται οι ιδανικές συνθήκες για την ανάπτυξη βακτηρίων.
- Θερμότητα: τα περισσότερα βακτήρια που προκαλούν τροφικές δηλητηριάσεις αναπτύσσονται ιδανικά στους 37 βαθμούς κελσίου, αλλά μπορούν να αυξηθούν αρκετά γρήγορα σε θερμοκρασίες 5-60 βαθμούς. Η περιοχή των θερμοκρασιών ανάμεσα σε αυτούς τους βαθμούς ονομάζεται «επικίνδυνη ζώνη». Οι θερμοκρασίες ψύξης ελαττώνουν την ανάπτυξη των βακτηρίων ενώ οι πολύ χαμηλές θερμοκρασίες του καταψύκτη αν και δεν καταστρέφουν τα βακτήρια, εμποδίζουν την ανάπτυξη και τον πολλαπλασιασμό τους. Όταν όμως τα βακτήρια αυτά βρεθούν σε κατάλληλη θερμοκρασία αρχίζουν να αναπτύσσονται και να πολλαπλασιάζονται. Οι υψηλές θερμοκρασίες σε αντίθεση με τις χαμηλές μπορεί να προκαλέσουν καταστροφή των βακτηριδίων. Η καταστροφή αυτή εξαρτάται από την θερμοκρασία και τον χρόνο που παραμένει το βακτήριο στη θερμοκρασία αυτή. Για το λόγο αυτό το μαγείρεμα σε υψηλές θερμοκρασίες σκοτώνει τα περισσότερα παθογόνα βακτήρια. Άλλοι μέθοδοι θερμικής καταστροφής των βακτηρίων είναι η παστερίωση και η

αποστείρωση. Ορισμένα βακτήρια μπορούν να επιζήσουν και σε υψηλότερες θερμοκρασίες από εκείνες του μαγειρέματος, ενώ άλλα παράγουν τοξίνες που αντέχουν στις υψηλές αυτές θερμοκρασίες.

- Χρόνος: με κατάλληλες συνθήκες όπως είναι η υγρασία και η ζέστη, τα βακτήρια που υπάρχουν στα τρόφιμα πολλαπλασιάζονται πολύ γρήγορα. Πολλές φορές αν μείνουν τα τρόφιμα πολύ ώρα σε αυτές τις συνθήκες, τα βακτήρια αυξάνονται σε τέτοιο βαθμό ώστε να προκαλέσουν τροφική δηλητηρίαση. Είναι λοιπόν πολύ σημαντικό να μην παραμένουν τα τρόφιμα υψηλού κινδύνου στην επικίνδυνη ζώνη για περισσότερο από τον επιτρεπόμενο χρόνο. Η μόλυνση των τροφίμων συμβαίνει όταν μικρόβια, επικίνδυνες χημικές ουσίες ή ξένα αντικείμενα βρεθούν μέσα στα τρόφιμα ή στο περιβάλλον τους. Η επιμόλυνση μπορεί να συμβεί σε οποιοδήποτε στάδιο της προετοιμασίας ή της επεξεργασίας των τροφίμων και μπορεί να οδηγήσει σε σοβαρές βλάβες της υγείας των καταναλωτών.⁵⁵

Υπάρχουν τρεις τύποι επιμόλυνσεων των τροφίμων:

- ❖ Μικροβιακή επιμόλυνση
- ❖ Φυσική επιμόλυνση
- ❖ Χημική επιμόλυνση

3.7.1 ΜΙΚΡΟΒΙΑΚΗ ΕΠΙΜΟΛΥΝΣΗ

Η μικροβιακή επιμόλυνση είναι ο πιο συνηθισμένος αλλά και επικίνδυνος τύπος επιμόλυνσης. Η μικροβιακή επιμόλυνση μπορεί να προκαλέσει την αλλοίωση των τροφίμων, την τροφική δηλητηρίαση ή, σπανιότερα, ακόμη και το θάνατο. Η μικροβιακή επιμόλυνση είναι τεσσάρων ειδών:

1. βακτηριακή μόλυνση
2. μόλυνση από υιούς
3. μόλυνση από μύκητες και ζύμες
4. παρασιτική μόλυνση

Τα παθογόνα βακτήρια μεταφέρονται απευθείας από τις πρώτες ύλες στα τρόφιμα, ή μεταφέρονται με άλλους τρόπους όπως π.χ. από τα χέρια και τα ρούχα του προσωπικού, από τον εξοπλισμό και από τις επιφάνειες που ακουμπούν τα τρόφιμα.

Η διασταυρούμενη επιμόλυνση είναι η μεταφορά των βακτηρίων από μολυσμένα τρόφιμα ή από μολυσμένες επιφάνειες σε έτοιμα προς κατανάλωση τρόφιμα. Διακρίνεται σε άμεση, με στάξιμο και έμμεση.⁵⁶

⁵⁵ Υπουργείο ανάπτυξης ΕΦΕΤ «Οδηγός υγιεινής» Για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής, Αθήνα 2001

⁵⁶ Υπουργείο ανάπτυξης ΕΦΕΤ «Οδηγός υγιεινής» Για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής, Αθήνα 2001

Πηγές μόλυνσης των τροφίμων με παθογόνα βακτήρια

Άνθρωπος:

Βακτήρια που προκαλούν τροφική δηλητηρίαση υπάρχουν στη μύτη, στο στόμα, το λαιμό, τα χέρια, τα ρούχα, το έντερο, τις πλιγγές και το δέρμα του ανθρώπου. Συνήθως ο άνθρωπος μολύνει τα τρόφιμα άμεσα με τα άπλυτα χέρια, με φτέρνισμα ή με βήξιμο.

Νωπά τρόφιμα:

Τα ωμά τρόφιμα πρέπει να διατηρούνται ξεχωριστά από τα τρόφιμα υψηλού κινδύνου. Η διασταυρούμενη επιμόλυνση πρέπει να αποφεύγεται με κάθε τρόπο.

Το χώμα:

Το χώμα πρέπει να ξεπλένεται καλά από τα λαχανικά γιατί μεταφέρει παθογόνα βακτήρια.

Έντομα:

Αρκετά έντομα μεταφέρουν παθογόνα βακτήρια. Ιδιαίτερα οι μύγες και οι κατσαρίδες αποτελούν κίνδυνο για μετάδοση βακτηρίων λόγω των διατροφικών τους συνηθειών και των χώρων που συχνάζουν.

Τρωκτικά:

Τα ποντίκια και οι αρουραίοι είναι φορείς επικίνδυνων βακτηρίων. Τα τρόφιμα μπορεί να επιμολυνθούν από τα περιττώματά τους, τις τρίχες, τα ρούχα και το ροκάνισμα. Οι επιφάνειες που έχουν μολυνθεί από τα τρωκτικά πρέπει να απολυμαίνονται άμεσα και τα μολυσμένα τρόφιμα να απορρίπτονται.

Ζώα και πουλιά:

Τα οικιακά και τα άγρια ζώα, μεταφέρουν με το σώμα, τις τρίχες, τα πόδια, τα σάλια και τα περιττώματά τους επικίνδυνα βακτήρια. Τα βακτήρια αυτά είναι δυνατόν να μολύνουν τους χώρους των τροφίμων και κατ' επέκταση τα τρόφιμα.

Αέρας και σκόνη:

Για την προστασία των τροφίμων από τα βακτήρια που βρίσκονται στην σκόνη και στον αέρα, αυτά θα πρέπει πάντα να καλύπτονται.

Απορρίμματα:

Η συχνή απομάκρυνση των απορριμμάτων και των υπολειμμάτων, προφυλάσσει τα τρόφιμα από επιμολύνσεις. Η σωστή διαχείριση των απορριμμάτων περιορίζει την προσέλκυση εντόμων και τρωκτικών.

Νερό:

Το νερό που χρησιμοποιείται για κάθε χρήση πρέπει να είναι καθαρό και πόσιμο, αλλιώς μπορεί να μολύνει τα τρόφιμα με επικίνδυνα βακτήρια.

Επιφάνειες εργασίας τροφίμων, εξοπλισμός και σκεύη:

Οι πάγκοι εργασίας, τα μηχανήματα και τα σκεύη θα πρέπει να καθαρίζονται καλά από τα υπολείμματα των τροφών και να απολυμαίνονται πολλές φορές, διότι ευνοούν την ανάπτυξη παθογόνων βακτηρίων⁵⁷.

⁵⁷ Υπουργείο ανάπτυξης ΕΦΕΤ «Οδηγός υγιεινής» Για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής, Αθήνα 2001

3.7.2 ΦΥΣΙΚΗ ΕΠΙΜΟΛΥΝΣΗ

Το προσωπικό ακολουθεί τους κανόνες υγιεινής και υγείας και φορά πάντα καθαρή στολή εργασίας. Το πλύσιμο των χεριών είναι πολύ σημαντικό. Το προσωπικό εκπαιδεύεται στα μέτρα υγιεινής κατά την παραλαβή, την αποθήκευση, την προετοιμασία, το ψήσιμο, τη μεταφορά και τη διάθεση τροφίμων. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στην αποφυγή της διασταυρούμενης επιμόλυνσης, στη σωστή διατήρηση των τροφίμων με ψύξη ή κατάψυξη, στη σωστή απόψυξη και στο σωστό μαγείρεμα σε κατάλληλες θερμοκρασίες.

Η αγορά των πρώτων υλών γίνεται από αξιόπιστους προμηθευτές. Το κτίριο και ο εξοπλισμός σχεδιάζονται και κατασκευάζονται έτσι ώστε να διασφαλίζουν την προστασία των τροφίμων από πιθανές επιμολύνσεις. Τα νωπά τρόφιμα διαχωρίζονται από τα έτοιμα για κατανάλωση στα στάδια αποθήκευσης, προετοιμασίας και διανομής. Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται στα τρόφιμα υψηλού κινδύνου. Εφαρμόζεται πρόγραμμα καταπολέμησης εντόμων και τρωκτικών. Εφαρμόζεται πρόγραμμα καθαρισμού και απολύμανσης των χώρων και του εξοπλισμού. Τα απορρίμματα και τα ακατάλληλα τρόφιμα απομακρύνονται αμέσως από τους χώρους των τροφίμων. Τα ξένα σώματα όπως τρίχες, γυαλιά, σίδερα κ.τ.λ. είναι δυνατόν να μεταφερθούν στα τρόφιμα κατά την παραλαβή, την αποθήκευση, την προετοιμασία ή το σερβίρισμά τους και αν δεν εφαρμόζονται προληπτικά μέτρα, μπορεί να υπάρξουν παράπονα από τον καταναλωτή ή να προκληθούν βλάβες στην υγεία του.⁵⁸

3.7.3 ΧΗΜΙΚΗ ΕΠΙΜΟΛΥΝΣΗ

Στα τρόφιμα είναι δυνατόν να βρεθούν χημικές ουσίες, τοξικές για τον άνθρωπο, των οποίων η παρουσία απαγορεύεται τελείως ή περιορίζεται κάτω από καθορισμένα όρια.

Πηγές επιμόλυνσης των τροφίμων με επικίνδυνες χημικές ουσίες:

- εντομοκτόνα
- πρόσθετα όπως συντηρητικά
- χημικά καθαριστικά
- βιομηχανικά χημικά
- περιβάλλον
- από το προσωπικό της επιχείρησης τροφίμων με αποτέλεσμα να υπάρχει η πιθανότητα τα τρόφιμα να επιμολυνθούν με απορρυπαντικά και απολυμαντικά
- τα σκεύη που αποτελούνται από τοξικά μέταλλα και χρησιμοποιούνται για την παρασκευή ή διατήρηση όξινων τροφίμων, είναι δυνατόν να προκαλέσουν τροφική δηλητηρίαση

⁵⁸ Δρ. Στέφανος Καραγιάννης-Ζαχαρίας Τζωρακολευθεράκης σημειώσεις: «Εκπαίδευση προσωπικού επιχειρήσεων τροφίμων», Ηράκλειο 2004

Για να αποφύγουμε την χημική επιμόλυνση θα πρέπει:

- Ο καθαρισμός και η απολύμανση των επιφανειών που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα γίνεται σωστά και αποτελεσματικά, σύμφωνα με το πρόγραμμα καθαρισμού και απολύμανσης της επιχείρησης, και με τη χρησιμοποίηση κατάλληλων καθαριστικών και απολυμαντικών. Δεν πρέπει να μένουν υπολείμματα των ουσιών αυτών στις επιφάνειες.
- Η καταπολέμηση τρωκτικών και εντόμων γίνεται από υπεύθυνα άτομα. Απαγορεύεται ο ψεκάσμος πάνω σε τρόφιμα.
- Οι χημικές ουσίες καθαρισμού, τα εντομοκτόνα ή άλλες τοξικές ουσίες είναι σωστά επισημασμένα και αποθηκευμένα σε ξεχωριστούς χώρους που κλειδώνουν.
- Η αγορά των πρώτων υλών γίνεται από αξιόπιστους προμηθευτές.
- Η χρήση πρόσθετων, γίνεται πολύ προσεκτικά και σύμφωνα με την επιτρεπόμενη δόση.
- Το κτίριο και ο εξοπλισμός συντηρούνται τακτικά και διατηρούνται σε σωστή κατασκευαστική κατάσταση.
- Κατά τη διαδικασία του καθαρισμού και της απολύμανσης απομακρύνονται από το χώρο όλα τα τρόφιμα καθώς και τα υλικά συσκευασίας⁵⁹.

⁵⁹ Δρ. Στέφανος Καραγιάννης-Ζαχαρίας Τζωρακολευθεράκης σημειώσεις: «Εκπαίδευση προσωπικού επιχειρήσεων τροφίμων», Ηράκλειο 2004

3.8 ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΡΩΚΤΙΚΩΝ, ΕΝΤΟΜΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΒΛΑΒΩΝ ΖΩΩΝ

Στους χώρους όπου υπάρχουν τρόφιμα συχνά συναντώνται κάποιοι βλαβεροί οργανισμοί όπως τρωκτικά, έντομα και πουλιά. Οι οργανισμοί αυτοί, αλλά και τα κατοικίδια ζώα, απαγορεύεται να βρίσκονται σε χώρους παρασκευής τροφίμων. Θεωρούνται βλαβεροί διότι καταστρέφουν τα τρόφιμα αλλά και επειδή μπορεί να μεταφέρουν και να μεταδώσουν σοβαρές αρρώστιες στον άνθρωπο.

Τα έντομα, τα τρωκτικά και τα πουλιά αποτελούν οικονομική πληγή αλλά και πληγή σε θέματα υγιεινής για μια επιχείρηση τροφίμων διότι:

- Καταστρέφουν τα τρόφιμα
- Προκαλούν σοβαρές ζημιές στα καλώδια
- Προκαλούν αηδία στους πελάτες και στο προσωπικό
- Δυσφημίζουν την επιχείρηση
- Μολύνουν τα τρόφιμα και συμβάλουν στη διάδοση σοβαρών ασθενειών στον άνθρωπο
- Μολύνουν τους χώρους χύνοντας τρόφιμα και δημιουργώντας περιττώματα
- Φοβίζουν και ενοχλούν το προσωπικό που εργάζεται στην επιχείρηση

Οι βλαβεροί οργανισμοί εισέρχονται στις εγκαταστάσεις με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Από κενά κάτω από κλειστές πόρτες
- Από πόρτες που μένουν ανοιχτές για μεγάλο χρονικό διάστημα
- Από ανοιχτά παράθυρα χωρίς σήτα
- Από τρύπες στον τοίχο
- Μέσα στις συσκευασίες των προϊόντων που παραλαμβάνουμε
- Από λούκια ή αεραγωγούς που δεν έχουν πλέγμα στην είσοδό τους

Σε περίπτωση που αντιληφθούμε κάποιο από τα παρακάτω σημάδια:

- Κάποιο τρωκτικό, ή έντομο, ή πουλί ζωντανό ή νεκρό
- Αυγά, νύμφες ή παράφυες εντόμων, φωλιές ή τρίχες ζώων
- Περιττώματα ποντικών ή κουτσουλιές πουλιών
- Ξεχειλίσματα δίπλα σε σακιά που περιέχουν τρόφιμα
- Ροκανισμένα καλώδια ή ίχνη από πατημασιές πάνω σε σκόνη
- Φαγωμένο κάποιο σακί ή ξύλο, ή συσκευασία ή κάποια τρύπα σε χαρτοκιβώτιο
- Ήχους από ροκάνισμα ή κάτι να τρέχει σε ψευδοροφές ή αεραγωγούς

Τότε θα πρέπει να ενημερώσουμε χωρίς καθυστέρηση τον υπεύθυνο της επιχείρησης⁶⁰.

⁶⁰ Υπουργείο ανάπτυξης ΕΦΕΤ «Οδηγός υγιεινής» Για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής, Αθήνα 2001

Οδηγίες για την πρόληψη του προβλήματος ύπαρξης εντόμων, τρωκτικών και πουλιών

Η πιο σωστή και ολοκληρωμένη λύση είναι να κληθεί μια εταιρία απεντομώσεων και μυοκτονίας, ώστε να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα άμεσα και υπεύθυνα με ασφάλεια για το προσωπικό και τους πελάτες.

Οι βλαβεροί οργανισμοί μπορεί να αντιμετωπιστούν με φυσικές μεθόδους ή με χημικές μεθόδους. Τα χημικά πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο από ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό, να είναι εγκεκριμένα από τις αρμόδιες αρχές, να μην έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα ή με επιφάνειες που τοποθετούνται τρόφιμα και να αποθηκεύονται χωριστά, σε κλειστά ντουλάπια.

Πιο αναλυτικά:

1. φροντίστε ώστε οι πόρτες και τα παράθυρα να παραμένουν κλειστά ή να έχουν σήτες. Ενημερώστε τον υπεύθυνο της επιχείρησης ώστε να κλειστούν όλα τα ανοίγματα και να επισκευαστούν τυχόν φθορές.
2. διατηρείτε όλους τους χώρους σχολαστικά καθαρούς, δίνοντας σημασία σε λεπτομέρειες, καθαρίζοντας τις γωνίες, τις αποχετεύσεις και τις σχισμές.
3. απομακρύνετε τα απορρίμματα από τους χώρους των τροφίμων και αδειάζετε, καθαρίζετε και απολυμαίνετε τους κάδους των απορριμμάτων τακτικά. Δεν επιτρέπεται η βλάστηση γύρω από τις εγκαταστάσεις.
4. διατηρείτε αρχείο καταπολέμησης εντόμων και τρωκτικών.
5. μόλις χυθεί κάτι σκουπίστε το άμεσα, και διατηρείτε τα τρόφιμα πάντα σκεπασμένα.
6. αναφέρεται στον υπεύθυνο της επιχείρησης κάθε ένδειξη που μπορεί να σημαίνει την ύπαρξη εντόμων, τρωκτικών ή πουλιών. Όταν βρείτε κάποιο έντομο ή τρωκτικό αναφέρετέ το αμέσως στον υπεύθυνο. Η αναγνώρισή του από κάποιον ειδικό βοηθά στην άμεση αντιμετώπισή του.
7. εφόσον είναι μέρος των αρμοδιοτήτων σας, καθαρίζετε συστηματικά τις παγίδες μυγών και τρωκτικών και αναφέρετε κάθε βλάβη ή πρόβλημα που παρατηρήθηκε.
8. μην αποθηκεύετε τίποτα στο πάτωμα, αλλά μόνο πάνω σε ράφια ή παλέτες. Ελέγχετε τα αποθηκευμένα τρόφιμα για ίχνη από έντομα και τρωκτικά.⁶¹



⁶¹ Υπουργείο ανάπτυξης ΕΦΕΤ «Οδηγός υγιεινής» Για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής, Αθήνα 2001

3.9 ΕΥΘΥΝΕΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Η παραγωγή ασφαλών τροφίμων και η διαφύλαξη της υγείας των καταναλωτών, είναι ηθική ευθύνη και νομική υποχρέωση όλων των απασχολούμενων σε μια επιχείρηση τροφίμων.

Η ελληνική νομοθεσία, επιβάλλει την υποχρεωτική τήρηση των κανόνων υγιεινής από όλους όσους απασχολούνται σε μια επιχείρηση μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής. Για τη συμμόρφωση στους κανονισμούς της ΚΥΑ 487/ΦΕΚ 4.12.2000 σχετικά με την υγιεινή των τροφίμων η οποία εκδόθηκε σε εναρμόνιση με την κοινοτική οδηγία 93/43/ΕΟΚ του Συμβουλίου, ο ΕΦΕΤ δημιούργησε τον «**οδηγό υγιεινής για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής**», τον οποίο οφείλουν να εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις αυτές.

Ο έλεγχος της συμμόρφωσης των υπεύθυνων και του προσωπικού των επιχειρήσεων στις απαιτήσεις της νομοθεσίας γίνεται από τον ΕΦΕΤ και τις αρμόδιες νομαρχιακές υπηρεσίες.

Ο υπεύθυνος της επιχείρησης οφείλει να:

- Εφαρμόζει τον «οδηγό υγιεινής για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής» του ΕΦΕΤ, σχετικά με τις εγκαταστάσεις, τον εξοπλισμό, την καθαριότητα, την καταπολέμηση τρωκτικών και εντόμων, την αποθήκευση και τη μεταφορά των τροφίμων.
- Εφαρμόζει σύστημα διασφάλισης υγιεινής, όταν προβλέπεται από τον παραπάνω «οδηγό υγιεινής».
- Μεριμνά για την ενημέρωση του προσωπικού της επιχείρησης στα περιεχόμενα του εγχειριδίου αυτού και επιβλέπει τη σωστή εφαρμογή των κανόνων υγιεινής.
- Τηρεί τα απαιτούμενα αρχεία.

Το προσωπικό της επιχείρησης οφείλει:

- Διατηρεί υψηλό επίπεδο ατομικής υγιεινής και υγείας.
- Ενημερώνει τον προϊστάμενο σε περίπτωση ασθένειας.
- Διασφαλίζει την καθαριότητα των χώρων και των επιφανειών.
- Διατηρεί τα τρόφιμα στις κατάλληλες θερμοκρασίες.
- Μαγειρεύει τα τρόφιμα στις κατάλληλες θερμοκρασίες.
- Προστατεύει τα τρόφιμα από τις επιμολύνσεις.
- Εφαρμόζει πιστά τις απαιτήσεις που περιγράφονται σε αυτό το εγχειρίδιο.
- Δηλώνει εγγράφως ότι ενημερώθηκε στο περιεχόμενο του εγχειριδίου, του οδηγού υγιεινής και της σχετικής αφίσας, παραδίδοντας τη δήλωση στον υπεύθυνο της επιχείρησης που απασχολείται.

Οι επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής οφείλουν να διασφαλίζουν την παραγωγή υγιεινών και ασφαλών τροφίμων. Ασφαλές είναι το τρόφιμο το οποίο μπορεί να καταναλωθεί χωρίς να προκαλέσει ασθένεια (τροφική δηλητηρίαση) ή άλλη βλάβη στον καταναλωτή.

Αυτό σημαίνει ότι τα ασφαλή τρόφιμα δεν πρέπει να περιέχουν επικίνδυνους μικροοργανισμούς, χημικές ουσίες ή ξένα αντικείμενα. Αντίθετα, επικίνδυνο είναι ένα τρόφιμο το οποίο περιέχει επικίνδυνους μικροοργανισμούς, βλαβερές χημικές ουσίες ή ξένα σώματα και μπορεί να προκαλέσει σοβαρές βλάβες στην υγεία του καταναλωτή.

Η παραγωγή ασφαλών τροφίμων και η προστασία της υγείας του καταναλωτή, είναι υποχρέωση όλων των απασχολούμενων σε μια επιχείρηση μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής. Όλοι όσοι ασχολούνται με την παραγωγή των τροφίμων, από τον επιχειρηματία μέχρι τον σερβιτόρο ή τον πωλητή, πρέπει να κατανοήσουν ότι συμμετέχουν σημαντικά στην παραγωγή ασφαλών τροφίμων. Η ομαδική προσπάθεια όλων των απασχολούμενων στην επιχείρηση προς αυτή την κατεύθυνση είναι απαραίτητη.

Η παραγωγή ασφαλών τροφίμων είναι βασική απαίτηση της νομοθεσίας αλλά και προϋπόθεση για την λειτουργία μιας επιχείρησης μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής. Για τον λόγο αυτό, και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του «Οδηγού υγιεινής για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής»,όλοι όσοι απασχολούνται σε αυτές, πρέπει να εκπαιδεύονται στους βασικούς κανόνες υγιεινής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4
Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP ΣΕ 4
ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



4.1 Το σύστημα HACCP στην εταιρία « ALDEMAR Hotels »

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ανέκαθεν, η Aldemar επεδείκνυε ιδιαίτερη ευαισθησία στον τομέα της διατροφής. Όλοι οι εμπλεκόμενοι με τα επισιτιστικά τμήματα φρόντιζαν πάντα να εξασφαλίσουν τις καλύτερες και πιο ποιοτικές πρώτες ύλες, ισορροπίες γεύσεων στα πιάτα, αισθητικά άριστη παρουσίαση, αλλά και την διάθεση ασφαλών και υγιεινών τροφίμων.

Από το 2001, έχει ξεκινήσει η καταγραφή και συστηματική τήρηση των παραπάνω με την έναρξη του σχεδιασμού συστήματος HACCP σε όλα τα ξενοδοχεία της αλυσίδας. Κατά την διάρκεια της σεζόν 2002, έγινε η ανάπτυξη του συστήματος μαζί με τους επιστημονικούς μας συνεργάτες. Καταγράφηκαν οι παραγωγικές διαδικασίες και όλα τα σημεία αυτών που θα μπορούσαν να προκαλέσουν οποιαδήποτε υποβάθμιση της υγιεινής ή της ποιότητας τροφίμων. Επιβεβαιώθηκαν οι παραπάνω διαδικασίες με πλήρεις μικροβιολογικές αναλύσεις τροφίμων, επιφανειών, σκευών. Όλα αυτά, συμπεριλαμβάνονται στο Φάκελο HACCP που έχει παραδοθεί σε κάθε ξενοδοχείο.

Το χειμώνα 2002-2003, πραγματοποιήθηκε ο μεγαλύτερος αριθμός των απαιτούμενων, βάσει κανόνων υγιεινής έργων. Κατασκευάστηκαν νέες κουζίνες για τα ξενοδοχεία Aldemar – Olympian Village και Aldemar – Paradise Royal Mare. Οι κουζίνες είναι πλήρως εξοπλισμένες με μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας που πληρούν τις προδιαγραφές συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων. Επιπλέον, ανανεώθηκε, στο μεγαλύτερο μέρος του, ο χρησιμοποιούμενος εξοπλισμός για τις ήδη υπάρχουσες κουζίνες.

Στο καλοκαίρι που διανύουμε, εφαρμόζονται οι Αρχές του συστήματος HACCP σε όλα τα ξενοδοχεία και παρακολουθούνται από το Τμήμα Ποιότητας σε συνεργασία με τους επιστημονικούς συμβούλους και παραμένει δυναμικό. Το σύστημα εξελίσσεται και διαμορφώνεται ανάλογα με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας και στοχεύει πάντα στην προφύλαξη της υγείας των πελατών αλλά και στην διευκόλυνση του προσωπικού.

Ασφάλεια Τροφίμων

Ανάμεσα στις αρμοδιότητες του Τμήματος Ποιότητας του ομίλου Aldemar, είναι και η διασφάλιση της υγιεινής και ασφάλειας των προσφερομένων τροφίμων & ποτών.

Έτσι οι παραγωγικές διαδικασίες που πραγματοποιούνται στις κουζίνες, παρακολουθούνται και ελέγχονται, από το **Τμήμα Ποιότητας** σε συνεργασία με τους υπεύθυνους chefs, σε κάθε ξενοδοχείο.

Έλεγχος και παρακολούθηση γίνονται συστηματικά, υπό την ομπρέλα του συστήματος

HACCP = Hazard Analysis – Critical Control Points

Η Ανάλυση Επικινδυνότητας – Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου

το οποίο, με λίγα λόγια, αποτελεί μια τεχνική διασφάλισης της ποιότητας & της ασφάλειας τροφίμων & ποτών.

Το σύστημα εφαρμόζεται σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων των ξενοδοχείων που αφορούν τρόφιμα & ποτά.

Το τμήμα Προμηθειών που φροντίζει για τα προμηθευόμενα τρόφιμα, από την αξιολόγηση των προμηθευτών μέχρι και την παραλαβή των τροφίμων που γίνεται με συγκεκριμένη διαδικασία για την διασφάλιση της ποιότητας και υγιεινής τους.



Τα επισιτιστικά τμήματα που φροντίζουν για την παρασκευή και παράθεση τροφίμων κάτω από συνθήκες που αποκλείουν την υποβάθμιση των προϊόντων με στόχο την πρόληψη κινδύνων σχετικών με τα τρόφιμα.

Το τμήμα Τεχνικών Υπηρεσιών που φροντίζει για τη συντήρηση του εξοπλισμού και τις αναλύσεις του νερού που χρησιμοποιείται στις κουζίνες.

Το σύστημα είναι δυναμικό. Εξελίσσεται, διαμορφώνεται, παρακολουθείται, ελέγχεται :

Από το **Τμήμα Ποιότητας** με εσωτερικούς ελέγχους και επεμβάσεις, επιστημονικά αποδεκτές, για την ομαλή λειτουργία της παραγωγής και τη διευκόλυνση του προσωπικού. Από τους συμβούλους μας, που παρέχουν τεχνολογική και επιστημονική γνώση σχετικά με τα τρόφιμα. Από τους ίδιους τους εργαζόμενους στην κουζίνα που συμμετέχουν ενεργά, προτείνουν, εφαρμόζουν!

Έλεγχοι Ποιότητας

Η Aldemar Hotels στα πλαίσια των στρατηγικών επενδύσεων στο Ανθρώπινο Δυναμικό και της προσπάθειας επίτευξης υψηλού Επιπέδου Υπηρεσιών, εφαρμόζει με τη βοήθεια και υποστήριξη του **Τμήματος Ποιότητας** έναν πρωτοποριακό τρόπο καθιέρωσης των **Ποιοτικών Standards** στα τμήματα Υποδοχής, Κρατήσεων, Επισιτιστικών και Οροφοκομίας.

Το εγχειρίδιο αυτό, θα πρέπει να αποτελέσει αναπόσπαστο Οδηγό Εργασίας για κάθε υπάλληλο του τμήματος της Υποδοχής, Επισιτιστικών και Κρατήσεων. Η αποτελεσματική εφαρμογή του Οδηγού Εργασίας που κρατάτε στα χέρια σας, θα βοηθήσει στην Υγιή Ανάπτυξη και Επίτευξη τόσο των προσωπικών, αλλά και των εταιρικών Στόχων.

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της προσπάθειας αυτής είναι να :

1. καταγραφούν τα ποιοτικά standards από τους Προϊστάμενους των Τμημάτων
2. παρακολουθηθεί η διαδικασία εφαρμογής των ποιοτικών standards
3. ελεγχθεί η αποτελεσματική εφαρμογή τους
4. γίνουν διορθωτικές κινήσεις προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι του κάθε τμήματος

ΣΤΟΧΟΣ

Στόχος της προσπάθειας αυτής είναι να :

1. εντοπιστούν οι αδυναμίες κάθε υπαλλήλου και συνολικά των τμημάτων
2. επισημανθούν και να βελτιωθούν
3. πληροφορηθούν οι υπεύθυνοι για την πορεία των τμημάτων
4. ενθαρρυνθούν οι εργαζόμενοι για συνεχή ανάπτυξη των ικανοτήτων τους.

Η εταιρία μας, **Aldemar Hotels**, με τη Σύγχρονη Διοίκηση, τις Πολυτελείς Εγκαταστάσεις, το υψηλό Επίπεδο Υπηρεσιών, το σεβασμό στο Περιβάλλον, τον Πολιτισμό και πάνω απ' όλα το Ανθρώπινο Δυναμικό της, ανοίγει νέους δρόμους στον τουριστικό κλάδο της Ελλάδας. Η Aldemar Hotels είναι μια πρωτοποριακή εταιρία που βασίζεται στους ανθρώπους της και δημιουργεί μαζί τους!⁶²

⁶² www.aldemarhotels.gr

4.2 Το σύστημα HACCP στο ξενοδοχείο « CANDIA MARIS »

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΕ ΟΛΑ ΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ

Η φιλοσοφία της λειτουργίας του **candia maris** είναι εστιασμένη στην άριστη και διασφαλισμένη παροχή υπηρεσιών σε κάθε επίπεδο.

Το candia maris ήταν το πρώτο ξενοδοχείο στην Ελλάδα, το τρίτο στη Μεσόγειο και μεταξύ των 100 σε παγκόσμιο επίπεδο που απέκτησαν Πιστοποίηση κατά ISO 14001, που αφορά στο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζει.

Παράλληλα, το ξενοδοχείο έχει Πιστοποιητικό Διασφάλισης Ποιότητας κατά ISO 9001, ενώ εφαρμόζει το Σύστημα HACCP, που αφορά στον έλεγχο της υγιεινής των προσφερόμενων τροφίμων στα επισιτιστικά τμήματα.

Στο candia maris, το οποίο βραβεύεται με Γαλάζιες Σημαίες, εφαρμόζεται ακόμα εναλλακτική κηπουρική και υπάρχει τράπεζα αίματος για εξυπηρέτηση άμεσων και επείγουσών αναγκών.⁶³



⁶³ www.candia-maris.gr

4.3 Το σύστημα HACCP και η εφαρμογή του στο νοσοκομείο Καρπενησίου

Με την πιστοποίηση ποιότητας HACCP στην κουζίνα του, το Νοσοκομείο συγκαταλέγεται στα καλύτερα της Χώρας

Στην ελίτ των Νοσοκομείων της χώρας τείνει να εξελιχθεί το Νοσοκομείο Καρπενησίου. Παράλληλα με τις ιατρικές επιτυχίες και την σοβαρή αντιμετώπιση περιστατικών από όλες τις κλινικές του Νοσοκομείου, οι οποίες βρίσκονται σε υψηλό επίπεδο τεχνογνωσίας και αποτελεσματικότητας η Διοίκηση προβαίνει σε καινοτόμες δράσεις ανεβάζοντας κατακόρυφα την ποιότητα του Νοσοκομείου. Μετά την πιστοποίηση ISO που απέκτησε η Μονάδα Τεχνητού Νεφρού του Νοσοκομείου επί διοικήσεως του προηγούμενου Διοικητή κ. Παπαμίχου, έρχεται η σημερινή διοίκηση του Νοσοκομείου υπό τον νέο Διοικητή της κ. Νικόλαο Παπανικολάου, ο οποίος πραγματοποιεί την πιστοποίηση HACCP. Πρόκειται για την κορυφαία πιστοποίηση που μπορεί να δοθεί σε υπηρεσίες που αφορούν την κουζίνα και την διατήρηση των τροφίμων. Πρέπει να τονίσουμε ότι η πιστοποίηση αυτή της κουζίνας του Νοσοκομείου Καρπενησίου δίνεται μετά από εξονυχιστικό έλεγχο που διενεργεί πιστοποιημένος Γερμανο – Αυστριακός οίκος. Είναι δε το Νοσοκομείο Καρπενησίου ένα από τα 5 ή 6 Νοσοκομεία στην Ελλάδα που διαθέτουν πιστοποίηση HACCP στην κουζίνα τους, μεταξύ αυτών το «Αττικό Νοσοκομείο» και το «Ωνάσειο».

Ο Διοικητής του Νοσοκομείου Καρπενησίου εξηγεί τι σημαίνει αυτή η πιστοποίηση για το Νοσοκομείο και πόσο σημαντική είναι η διατήρηση προδιαγραφών στην κουζίνα ενός τέτοιου οργανισμού για τους ασθενείς αλλά και τους εργαζόμενους σ' αυτό.

- **Κε Διοικητά, όπως είδαμε το νοσοκομείο σήμερα επιθεωρήθηκε προκειμένου να πάρει την πιστοποίηση HACCP. Αρχικά εξηγήστε μας απλά τι σημαίνει αυτό.**

Το Νοσοκομείο Καρπενησίου, αποδεικνύοντας την προσήλωσή του στην παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου και στην άψογη οργάνωση των Υπηρεσιών του βάσει διεθνών στάνταρ ποιότητας, προχώρησε στην πιστοποίηση Συστήματος Υγιεινής και Ασφάλειας Τροφίμων κατά HACCP από τον αναγνωρισμένο φορέα πιστοποίησης TÜV Rheinland.

Το HACCP , που κατά λέξη σημαίνει Ανάλυση Επικινδυνότητας και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου, είναι μια διεθνώς αναγνωρισμένη μεθοδολογία με την οποία διασφαλίζεται ότι το φαγητό που παράγεται και σερβίρεται στους ασθενείς και το εφημερεύον προσωπικό είναι απαλλαγμένο από παθογόνα μικρόβια, επικίνδυνα χημικά και ξένα σώματα όπως π.χ. τρίχες, πέτρες, ξύλο, κλπ.

- **Και σε ένα νοσοκομείο ο κίνδυνος είναι μεγάλος;**

Όχι μόνο σε ένα νοσοκομείο αλλά σε οποιαδήποτε επιχείρηση δραστηριοποιείται στο χώρο των τροφίμων και ποτών και βέβαια ακόμη και στο σπίτι μας, οι κίνδυνοι για την υγιεινή των τροφίμων είναι μεγάλοι. Οφείλουμε λοιπόν, πρώτα απ' όλα στο σπίτι μας, να ακολουθούμε πιστά κάποιους κανόνες υγιεινής κατά την

καθημερινή παρασκευή ή συντήρηση φαγητού. Όταν πρόκειται για επιχείρηση οι κανόνες αυτοί είναι υποχρεωτικοί και η τήρησή τους ελέγχεται. Επιπλέον, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 93/43, η εναρμόνιση της οποίας με την Ελληνική νομοθεσία έγινε το 2000, όλες οι επιχειρήσεις ή οργανισμοί του ιδιωτικού και Δημόσιου τομέα που λειτουργούν στο χώρο Τροφίμων και Ποτών οφείλουν να διασφαλίζουν με επιστημονικό και τεκμηριωμένο τρόπο την ασφάλεια των προϊόντων που διαθέτουν στην κατανάλωση. Συγκεκριμένα αναφέρει ότι «οφείλουν να εφαρμόζουν, να διατηρούν και να αναθεωρούν μία μόνιμη διαδικασία, η οποία αναπτύσσεται και υλοποιείται σύμφωνα με τις αρχές του HACCP».

Αντιλαμβάνεστε λοιπόν, ανεξάρτητα από το οποιοδήποτε μέγεθος κινδύνου που εμείς εκτιμούμε πως υπάρχει, ότι πρόκειται βασικά για συμμόρφωση με αρχές που στην ουσία υποδηλώνουν ότι η υγεία των καταναλωτών, πολύ περισσότερο των νοσηλεύμενων ασθενών, δεν είναι κάτι που αφήνεται μόνο στις καλές προθέσεις και τις όποιες γνώσεις υγιεινής τροφίμων τυχαίνει να έχει ο εργαζόμενος ή έχει υιοθετήσει μια επιχείρηση ή ένας οργανισμός όπως το νοσοκομείο. Εξάλλου, η συμμόρφωση αυτή, χαρακτηρίζει πιστεύω και το επίπεδο πολιτισμού κάθε χώρας.

- Απ' ότι καταλαβαίνω για να υπάρχουν τέτοια προληπτικά συστήματα οι κίνδυνοι φαίνεται πως είναι περισσότεροι από αυτούς που μπορούμε να φανταστούμε.

Ο κίνδυνος μπορεί να είναι φυσικός, χημικός ή βιολογικός. Το HACCP λοιπόν είναι ένα σύστημα το οποίο διασφαλίζει την παραγωγή ενός ασφαλούς προϊόντος με τον εντοπισμό των σημείων εκείνων όπου μπορεί δυνητικά να εμφανιστεί κίνδυνος επιμόλυνσης του τροφίμου.

Λέγοντας φυσικός κίνδυνος εννοούμε την παρουσία στο τρόφιμο κάποιου ξένου προς αυτό αντικειμένου. Το αντικείμενο μπορεί να προέρχεται από το προσωπικό, από τις εγκαταστάσεις και γενικά τον μηχανολογικό εξοπλισμό και βέβαια υπάρχει έτσι αυξημένη πιθανότητα να προκληθεί τραυματισμός ή κάποια ασθένεια στον καταναλωτή. Όταν λέμε χημικός κίνδυνος τον εντοπίζουμε κυρίως στην ύπαρξη είτε προσθέτων, είτε φυσικών χημικών ουσιών μέσα στο τρόφιμο.

Όλοι έχουμε ακούσει διάφορες καταγγελίες από ενώσεις καταναλωτών για τοξίνες, ορμόνες, αντιβιοτικά, φυτοφάρμακα ή ουσίες που μεταναστεύουν απ' τα υλικά συσκευασίας. Η τήρηση των ανώτατων επιτρεπτών ορίων που έχουν θεσπιστεί μας εξασφαλίζει ότι το τρόφιμο είναι όσο το δυνατό γίνεται ασφαλές. Τέλος, ο βιολογικός κίνδυνος ίσως είναι αυτός που φοβίζει περισσότερο και απαιτεί μεγαλύτερη προσοχή. Βιολογικό κίνδυνο δημιουργεί η ύπαρξη μικροοργανισμών που πολλαπλασιάζονται γρήγορα όταν δεν τηρούνται οι σωστές συνθήκες θερμικής κατεργασίας, αποθήκευσης κλπ.

- Ποια είναι λοιπόν η κατάσταση στα Ελληνικά νοσοκομεία;

Από όσο γνωρίζω, οι διαπιστώσεις που έγιναν το 2003 κατά τη διάρκεια ελέγχων που πραγματοποιήσαν σε 99 δημόσια νοσοκομεία και ιδιωτικές κλινικές στην Αθήνα και σε τρεις περιφέρειες της χώρας κλιμάκια του Ενιαίου Φορέα Ελέγχου Τροφίμων (ΕΦΕΤ) μάλλον δεν ήταν αυτές που θα περίμενε κανένας από μια ευρωπαϊκή χώρα αναφορικά με τα συστήματα ασφάλειας και υγιεινής των τροφίμων.

Σύστημα HACCP υπήρχε μόνο σε τρεις από τις μονάδες που ελέγχθηκαν, μία της Αττικής, μία της Κεντρικής Μακεδονίας και σε μία της Δυτικής Ελλάδας. Δυστυχώς δεν υπάρχει κάποιο εθνικό μητρώο στο οποίο μπορεί να ανατρέξει κανείς για να βρει τις υγειονομικές μονάδες που έχουν πιστοποίηση HACCP. Χωρίς να θέλω να αδικήσω κανέναν, εκτός νομίζω από το Ωνάσειο Καρδιοχειρουργικό Κέντρο, το Νοσοκομείο Αττικό, και ίσως άλλο ένα στη Θεσσαλονίκη δεν γνωρίζω άλλο νοσοκομείο που να πιστοποιήθηκε.

- Δηλαδή το νοσοκομείο Καρπενησίου βρίσκεται μέσα στα πρώτα 5 της Χώρας;

Ναι ή για να μην αδικούμε πιθανώς και κάποιους ας πούμε στα πρώτα 10 Δημόσια και Ιδιωτικά νοσηλευτικά Ιδρύματα που διαθέτουν αυτοέλεγχο HACCP.

- Τι απαιτείται για να ακολουθήσει κανείς τις αρχές του συστήματος HACCP και γιατί είναι τόσο δύσκολο να τις εφαρμόσει η πλειοψηφία των νοσοκομείων;

Πρώτα απ' όλα συνειδητοποίηση της αναγκαιότητας του. Αξίζει να αναφέρουμε ότι την αναγκαιότητα αυτή συνειδητοποίησε πρώτη από όλους η NASA στις ΗΠΑ στα τέλη της δεκαετίας του '50 στην προσπάθεια να διασφαλίσει 100% την τροφή των πληρωμάτων των διαστημικών αποστολών σε συνθήκες έλλειψης βαρύτητας. Σήμερα όλες οι Εταιρίες τροφίμων που συγκαταλέγονται στις λεγόμενες αξιόπιστες, εφαρμόζουν συστήματα ποιότητας που στηρίζονται στις αρχές του HACCP.

Το σύστημα εφαρμόζεται με επιτυχία σε όλους τους τομείς, από πολυεθνικές εταιρίες μέχρι οικογενειακές επιχειρήσεις, όπως για παράδειγμα φούρνους. Επίσης, σε χώρους μαζικής εστίασης όπως ξενοδοχεία, εταιρίες catering, fast food, ιδρύματα, παιδικούς σταθμούς, κλπ. Με τη συνειδητοποίηση της αναγκαιότητας θα πρέπει να ξεπεράσει κανείς και τον σκόπελο της «Ιστορίας» της επιχείρησης.

Υπάρχουν δηλαδή πολλοί που λένε ότι αφού μέχρι σήμερα δεν είχαν κανένα πρόβλημα με το τρόφιμο που παράγουν γιατί να έχουν στο μέλλον; Δε σας κρύβω πως αυτή ήταν και η πρώτη αντίδραση που σημειώθηκε και στο νοσοκομείο μας. Είχαμε δηλαδή μιας εκ πρώτης όψεως καλή κατάσταση κουζίνας και προσωπικό με πραγματική αφοσίωση και υπευθυνότητα στη δουλειά του με αποτέλεσμα να μην έχουμε ευτυχώς μείζονα ατυχή περιστατικά που θα αποδίδονταν σε «κακές συνθήκες μαγειρείων». Επειδή όμως ως Δημόσιο Νοσοκομείο έχουμε ως στόχο την απόλυτη προάσπιση της υγείας των πολιτών στους οποίους προσφέρουμε τις υπηρεσίες μας, η τύχη δεν μπορεί να αποτελεί επιχείρημα....

- Είναι σαν να λέμε ότι ταξιδεύω με το αυτοκίνητο τόσα χρόνια χωρίς να φοράω ζώνη ασφαλείας και δεν έχω πάθει τίποτα. Αυτό όμως, δεν σημαίνει ότι δεν χρειάζεται.

Ακριβώς. Είναι εξαιρετικά εύστοχη η παρομοίωσή σας και θα την επεκτείνω για να απαντήσω στο ερώτημά σας υπενθυμίζοντας πόσα χρόνια και τι έλεγχοι χρειάστηκαν στη χώρα μας για να πειστεί τουλάχιστο η πλειονότητα των Ελλήνων να χρησιμοποιεί τη ζώνη ασφαλείας στο αυτοκίνητο.

Συνεχίζοντας θα ήθελα να τονίσω ότι η επόμενη δυσκολία είναι να ξεπεράσει κανείς την λανθασμένη αντίληψη ότι η εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος αποτελεί

σπατάλη χρημάτων. Και βέβαια απαιτούνται δαπάνες, ξεκινώντας από την πρόσληψη εξειδικευμένου Συμβούλου, την αγορά νέου εξοπλισμού, την βελτίωση των κτιριακών υποδομών κλπ και καταλήγοντας στην «δαπάνη χρόνου» που αισθάνονται τα στελέχη του νοσοκομείου που θα ανήκουν στην ομάδα HACCP, στελέχη που θα επιβαρυνθούν με επιπλέον εργασία παρά το φόρτο που όπως όλοι γνωρίζουμε ήδη έχουν. Θα επαναλάβω όμως πως η διασφάλιση της ποιότητας του τροφίμου έτσι ώστε αυτό να μην επιφέρει βλάβη στην υγεία του νοσηλευόμενου ασθενή αποτελεί αυτονόητο χρέος για το νοσοκομείο και συνεπώς αδιαπραγμάτευτο. Κατά τον ίδιο τρόπο δεν θα διαπραγματευόμασταν πριν 30 χρόνια την αποστείρωση μιας γάζας ή μιας σύριγγας με ένα εξαιρετικά προσεκτικό πλύσιμό τους.

- Από όσα μου λέτε αντιλαμβάνομαι πως είναι θέμα βούλησης πάνω από όλα

Ακριβώς. Και η βούληση δημιουργείται από τον σκεπτικισμό για την κατάσταση και τις διαδικασίες που ακολουθούνται στην κουζίνα του νοσοκομείου ή οποιασδήποτε αντίστοιχης επιχείρησης / οργανισμού. Είναι νομίζω σημαντικό να αναφέρουμε την αλλαγή αντίληψης που δημιουργείται σε όλους τους εμπλεκόμενους στην ομάδα HACCP μετά τις πρώτες ενημερώσεις και την εκπαίδευση που υποβάλλονται από τον Σύμβουλο. Όλοι κατανοούν τις αρχές του συστήματος HACCP, αποδέχονται την ορθότητα των υποδείξεων, και σίγουρα «απολαμβάνουν» να δουλεύουν σε ένα κτιριακά βελτιωμένο περιβάλλον, με ανανεωμένο σύγχρονο εξοπλισμό ακολουθώντας διαδικασίες και πρακτικές που σε αρκετές περιπτώσεις πιστεύω θα εφαρμόσουν και στο σπίτι τους. Το προσωπικό του νοσοκομείου που εμπλέκεται στην ομάδα HACCP αποτελεί πλέον έναν πυρήνα για μετάδοση των κανόνων υγιεινής του τροφίμου σε όλη την τοπική κοινωνία.

- Τι ακριβώς έγινε από πλευράς επενδύσεων για την εφαρμογή HACCP στο νοσοκομείο;

Πρόκειται για σχέδιο που είχε διάρκεια αρκετών μηνών. Εκτός από το κόστος για την πρόσληψη εξειδικευμένης εταιρίας Συμβούλων η οποία μας υπέδειξε με λεπτομέρεια κάθε διαδικασία και επέβλεπε τα στάδια εφαρμογής, ανανεώθηκε ο εξοπλισμός της κουζίνας όπως πλυντήρια, λάντζες, θερμοθάλαμοι, μαγειρικά σκεύη κλπ,

γίνανε λειτουργικές παρεμβάσεις στο κτίριο δημιουργώντας νέους χώρους και τροποποιώντας προσβάσεις, οριοθετήθηκαν σαφείς διαδικασίες από την παραλαβή των πρώτων υλών και την αποθήκευσή τους μέχρι την παρασκευή του φαγητού και τη διανομή του στους ασθενείς, και βέβαια το σημαντικότερο, το προσωπικό εκπαιδεύτηκε επισταμένα και συστηματικά. Σε αυτό το σημείο θέλω να ευχαριστήσω όλο το προσωπικό της κουζίνας του νοσοκομείου αλλά και τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας HACCP που με την καλή τους διάθεση, την επιμονή και την υπευθυνότητα που τους διακρίνει κατάφεραν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις και να κερδίσουν επάξια για το νοσοκομείο το πιστοποιητικό που λάβαμε σήμερα από τον φορέα πιστοποίησης. Ιδιαίτερα θέλω να υπογραμμίσω τη συνδρομή της Κας Κολαζά που ως υπεύθυνη του έργου και επικεφαλής της Ομάδας HACCP έφερε το κύριο οργανωτικό βάρος όλο αυτό το διάστημα αποδεικνύοντας ότι στελέχη με ήδη μεγάλο φόρτο εργασιών ανταποκρίνονται στο χρέος για προάσπιση της υγείας, εκτιμώντας πρώτη απ' όλους πως δεν επρόκειτο για «χάσιμο χρόνου».

- Ποιο θα είναι το επόμενο «βήμα ποιότητας» για το Νοσοκομείο Καρπενησίου»;

Είναι γεγονός ότι ο κύκλος ποιότητας στον οποίο εισήλθε το νοσοκομείο είναι ατέρμονος. Εξάλλου, σταθερή θέση της ηγεσίας του υπουργείου μας αποτελεί η συνεχής υποστήριξη και αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών υγείας από όλες τις νοσηλευτικές μονάδες. Αυτό σημαίνει ότι πέραν της δέσμευσης να συντηρήσουμε τα όσα έχουμε πετύχει οφείλουμε να επιμεληθούμε την περαιτέρω ανάπτυξή τους αλλά και την έναρξη εφαρμογής ποιοτικών προτύπων και σε άλλους τομείς. Το επόμενο λοιπόν νέο «ποιοτικό μας βήμα» θα αφορά σε αναβάθμιση της εκπαίδευσης του προσωπικού και πιθανότατα κάποιο Τμήμα ή Εργαστήριο του νοσοκομείου μας.

4.4 Το σύστημα HACCP και η εφαρμογή του στην εταιρία « GRECOTEL » και στο ξενοδοχείο « CAPE SOUNIO ».

Συνέντευξη από τον Food & Beverage Manager, κο Χατζηγεμμανουήλ Γεώργιο.

- **Πόσα χρόνια λειτουργεί το ξενοδοχείο «CAPE SOUNIO» και ποιες είναι ακριβώς οι δραστηριότητές του;**

Το ξενοδοχείο άνοιξε το έτος 2004, με την ονομασία "grecotel cape sounio" και ανήκει στην κατηγορία 5* de luxe. Δραστηριοποιείται, στον χώρο του διεθνούς τουρισμού με προσέλκυση πολλών τουριστών από όλο τον κόσμο καθώς και μια πληθώρα συνεδριακού τουρισμού κατά την διάρκεια της άνοιξης & του φθινόπωρου προσφέροντας υπηρεσίες υψηλών προδιαγραφών που συνάδουν με τα guidelines του haccp.

- **Πόσο σημαντική είναι για σας η διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρετε και ποιες είναι οι βασικές αρχές της εταιρίας όσον αφορά την προστασία του καταναλωτή;**

Η διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών έχει πρωτεύοντα ρόλο τόσο για το ξενοδοχείο όσο και για τον πελάτη. Οι βασικές αρχές προστασίας του πελάτη είναι οι ακόλουθες:

εξασφάλιση ποιότητας πρώτων υλών κατά την διαδικασία παραλαβών, ασφαλής επεξεργασία και παράθεση όλων των εδεσμάτων σύμφωνα με τα πρότυπα υγιεινής & ασφάλειας των τροφίμων, σωστή αποθήκευση και παρακολούθηση θερμοκρασιών

- **Ποιο ήταν το κίνητρο ή τα κίνητρα για να αποκτήσετε την Πιστοποίηση του συστήματος Haccp;**

Η δέσμευση για την καλύτερη επίτευξη των στόχων όσον αφορά τα ποιοτικά standards του ξενοδοχείου. Ο κανονισμός διαδικασιών για την αυστηρότατη τήρηση των κανόνων υγιεινής σε όλες τις φάσεις επεξεργασίας των τροφίμων

- **Τι κόστος έχει ένα τέτοιο σύστημα για μια εταιρία, οικονομικό και μη, και πώς το αντιμετώπισε η δική σας εταιρία;**

Το οικονομικό κόστος είναι πάντα υψηλό. Για μια εταιρία όμως που την απασχολεί πρωταρχικά η ποιότητα-συνέπεια προς τον πελάτη της & η διασφάλιση ασφαλών διαδικασιών μέσα στους χώρους της κουζίνας & του service, τότε είναι αμελητέο.



- **Ποιες διαδικασίες ακολουθήσατε μέχρι να πάρετε την Πιστοποίηση;**

Συνεχείς έλεγχοι από τον αρμόδιο φορέα έλεγχου τροφίμων & ποτών καθώς και συνεχόμενες μικροβιολογικές αναλύσεις από δείγματα πρώτων υλών, επιφάνειες εργασίας, εδέσματα σε παράθεση στον μπουφέ καθώς και σε διορθωτικές ενέργειες εφόσον διαπιστωθεί κάποια απόκλιση σε όλα τα ανωτέρω. Επίσης πρωτεύοντα ρόλο έχει η καθημερινή υγιεινή όλων των εμπλεκόμενων υπαλλήλων στους χώρους της κουζίνας & του service (πάντα πλυμένα χέρια, χρήση γαντιών μιας χρήσης, άμεση αναφορά ασθένειας ή αδιαθεσίας στον προϊστάμενο τμήματος, χρήση απολυμαντικού στις επιφάνειες εργασίας για την αποφυγή cross contamination, περιοδικοί έλεγχοι swap tests).

- **Λειτουργεί σχετικό τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας στην εταιρία σας και αν ναι τι αρμοδιότητες έχει;**

Οι αρμοδιότητες του τμήματος διασφάλισης ποιότητας είναι ο καθημερινός έλεγχος των πρώτων υλών κατά την διάρκεια των παραλαβών, μέτρηση θερμοκρασιών όλων των παραληφθέντων προϊόντων, επιθεωρήσεις για την σωστή υγιεινή & θερμοκρασίες αποθήκευσης στα φορτηγά-ψυγεία. Επιστροφή αλλοιωμένων προϊόντων είτε ως συσκευασία ή ημερομηνία λήξης.

Καταγραφή θερμοκρασιών σε όλους τους ψυκτικούς θαλάμους του ξενοδοχείου καθώς και καταγραφή (στο πρόγραμμα καθαριοτήτων) σε όλα τα τμήματα της κουζίνας (ζεστή, κρύα, ζαχ/στείο, λάντζα, room service).

Ταξινόμηση όλων των πρώτων υλών ανά είδος & αναγραφή περιγραφής είδους ελληνικής σήμανσης & ημερομηνίες παραγωγής-λήξης, καθώς και περαιτέρω πληροφορίες (χώρα & φάρμα προέλευσης, βάρος, συστατικά, κλπ) .

- **Θεωρείτε ότι άξιζε η προσπάθεια απόκτησης της Πιστοποίησης και τι οφέλη έχει τελικά η εταιρία σας από αυτή την προσπάθεια; Θα συμβουλευάτε κι άλλες εταιρίες να το κάνουν;**

Τα οφέλη και η αξία χρήσης αυτού του προγράμματος διασφάλισης της ποιότητας σε όλες τις διαδικασίες μέσα σε ένα ξενοδοχείο (**παραλαβή - αποθήκευση - επεξεργασία - παράθεση**) είναι ανεκτίμητα & πολλές φορές σωτήρια για την ασφάλεια του ιδίου του ξενοδοχείου & ακολούθως και του πελάτη. Είναι σημαντικότερο εργαλείο δουλειάς για όλους τους επαγγελματίες του κλάδου η σωστή τήρηση των διαδικασιών **haccp**, καθώς οι απαιτήσεις των πελατών συνεχώς αυξάνονται.



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ











Η σωστή οργάνωση, υποδομή και λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων μιας επιχείρησης μαζικής εστίασης, είναι τα βασικά στοιχεία τα οποία μπορούν να κάνουν μια επιχείρηση πόλο έλξης για τον καταναλωτή και συνεπώς να επιφέρουν και το κέρδος για την επιχείρηση αυτή. Όμως τα στοιχεία αυτά από μόνα τους δεν μπορούν να λειτουργήσουν θετικά αν δεν υπάρχει και η κατάλληλη ποιότητα στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει η επιχείρηση.

Ο μόνος τρόπος λοιπόν για να διασφαλιστεί η ποιότητα των προϊόντων είναι η εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας. Οι περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες εφαρμόζουν το σύστημα haccp και με τη βοήθεια αυτού επιτυγχάνουν τη διασφάλιση της ποιότητας των τροφίμων αφού βελτιώνονται οι διαδικασίες παραγωγής και λιγότευει ο κίνδυνος των χαλασμένων τροφίμων. Αυτό αποτελεί ακόμα μια πηγή διαφήμισης για την επιχείρηση.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ✚ Ζαχαρίας Τζωρακολευθεράκης «Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων», Interbooks, 1999
- ✚ Μάρας Αθανάσιος, «Έλεγχος-Τιμολόγηση στις επισιτιστικές τουριστικές επιχειρήσεις», Interbooks, Αθήνα 1997
- ✚ Λαλούμης Δ., Ρούπας Β. «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» Σταμούλης, Αθήνα 2000
- ✚ Μάρας Αθανάσιος, «Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων», Interbooks, Αθήνα 1997
- ✚ Λαλούμης Δ., Στεφανάκης Κ. «Εστιατορική τέχνη», 2005
- ✚ Μαντζουράνης Δημήτριος «Οργάνωση-Διοίκηση των επισιτιστικών τμημάτων ενός ξενοδοχείου με έμφαση στο μπαρ». Πτυχιακή εργασία, Αθήνα 2004
- ✚ Πρινιανάκη-Τζωρακολευθεράκη Ελευθερία «Διεύθυνση και τεχνική Μπαρ», Τυποκρέτα 1997
- ✚ Μάρας Αθανάσιος «Μπαρ-Ποτά-Οινολογία», Interbooks, Αθήνα 1999
- ✚ Αρβανίτης Κώστας «Μπαρ-Οινολογία», Προπομπός, Αθήνα 1999
- ✚ Υπουργείο ανάπτυξης ΕΦΕΤ «Οδηγός υγιεινής» Για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής, Αθήνα 2001
- ✚ Δρ. Στέφανος Καραγιάννης-Ζαχαρίας Τζωρακολευθεράκης σημειώσεις: «Εκπαίδευση προσωπικού επιχειρήσεων τροφίμων», Ηράκλειο 2004

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

-  <http://www.qualitynet.gr/displayITM1.asp?ITMID=50040>
-  <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/tour/2007/Giampani/document/2007Giampani.pdf>
-  <http://www.foodanddrinks.gr/articles/articles.php?id=84&lang=gr&type=news>
-  <http://www.foodanddrinks.gr/articles/articles.php?id=84&lang=gr&type=news>
-  <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/tour/2007/Giampani/document/2007Giampani.pdf>
-  http://www.traveldailynews.gr/makeof.asp?central_id=3&permanent_id=46
-  <http://www.acsmi.gr/xrisimi/haccp.htm>
-  http://www.e-telescope.gr/gr/cat07/art07_010615.htm
-  http://www.e-telescope.gr/gr/cat07/art07_010615.htm
-  <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/tour/2006/Marinou/document/2006Marinou.pdf>
-  http://faethon.gr/index.php?option=com_content&task=view&id=136&Itemid=126
-  <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/tour/2008/PapazoglouPanagiotis/document/papazoglou.pdf>
-  <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/tour/2006/Mauroudi/document/2006Mauroudi.pdf>
-  <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/tour/2006/Mauroudi/document/2006Mauroudi.pdf>
-  www.aldemarhotels.gr
-  www.candia-maris.gr