



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΚΡΗΤΗΣ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ ΣΧΟΛΗ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP: Η ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΑΠΟ  
ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΡΟΔΟΥΣΑΚΗ ΝΙΚΗ  
ΕΠΟΠΤΗΣ: ΣΩΤΗΡΙΑΔΗΣ ΜΑΡΙΟΣ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ  
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2006

---

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Αρχίζοντας θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους ανθρώπους που με στήριξαν κατά τη διάρκεια των σπουδών μου.

Θα ξεκινήσω ευχαριστώντας τον καθηγητή και θεματικό μου σύμβουλο, κο Σωτηριάδη Μ. που με βοήθησε καθ όλη την διάρκεια της εργασίας μου, παρέχοντας μου πρόθυμα γνώσεις και συμβουλές.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές που ήταν κοντά μου σε όλα τα χρόνια της φοίτησης μου, όπως επίσης και τους συμφοιτητές μου που με βοήθησαν σε όλες τις δυσκολίες που προέκυψαν.

Συνεχίζοντας θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους ανθρώπους που διέθεσαν έστω και λίγο χρόνο για την εργασία μου, είτε απαντώντας σε ερωτηματολόγια είτε παρέχοντας μου πληροφορίες για το θέμα που είχα επιλέξει.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλω σε φίλους και γνωστούς και στο κοντινό μου περιβάλλον για την υποστήριξη τους τόσα χρόνια και για την συμπαράσταση τους σε όλους τους προβληματισμούς μου.

Τέλος το μεγαλύτερο ευχαριστώ το οφείλω στους γονείς και την οικογένεια μου, που ήταν δίπλα μου όλα αυτά τα χρόνια, όπως πάντα, και ελπίζω με αυτή την εργασία να τους ανταμείβω.

---

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το θέμα που αποφασίστηκε να διερευνηθεί στη παρακάτω εργασία είναι το σύστημα υγιεινής HACCP σε ξενοδοχεία πολυτελείας στη Κρήτη και η υιοθέτηση και εφαρμογή του. Θα αναλυθεί κατά πόσο γίνεται χρήση του συστήματος στα ξενοδοχεία και κατά πόσο αυτό επηρεάζει την ποιότητα των παρεχόμενων τροφίμων από τις επισιτιστικές μονάδες τους.

Επίσης θα γίνει μια ανάλυση των κινδύνων που κρύβονται κατά την προετοιμασία ενός γεύματος στις επισιτιστικές μονάδες των ξενοδοχείων και πως μπορούν αυτοί να απαλειφθούν με τη χρήση του συστήματος HACCP. Θα προσδιοριστούν οι κανόνες πάνω στους οποίους βασίζεται το σύστημα και θα παρουσιαστούν οι συγκεκριμένες διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν για την ορθή εφαρμογή του συστήματος.

Ακολουθεί η μεθοδολογία της έρευνας, που πραγματοποιήθηκε, όπου εξηγείται ο τρόπος με τον οποίο συλλέχθηκαν πρωτογενή στοιχεία για την διεκπεραίωση της παρούσας έρευνας, ώστε να είναι σε θέση ο αναγνώστης να κρίνει τις μεθόδους του ερευνητή.

Στη συνέχεια θα αναλυθούν τα ευρήματα που συλλέχθηκαν μετά από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε ξενοδοχεία της Κρήτης ενώ τέλος θα αναλυθούν τα συμπεράσματα της έρευνας αυτής ώστε να διαπιστωθεί :

- Πως γίνεται η σωστή χρήση του συστήματος
- Ποιες ακριβώς είναι οι διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται
- Κατά πόσο η χρήση HACCP είναι απαραίτητη για μια επιχείρηση
- Κατά πόσο η χρήση του συστήματος βοηθάει στην αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων τροφίμων.

---

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Ευχαριστίες	σελ.2
Περίληψη	σελ.3
<u>Εισαγωγή</u>	σελ.6
Κίνδυνοι	σελ.7
Τρόφιμα υψηλού κινδύνου	σελ.8
Η άποψη των καταναλωτών	σελ.9
Ιστορική αναδρομή	σελ.10
Σχετική Νομοθεσία	σελ.11

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>**

#### **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ**

1.1 Υγιεινή-Ποιότητα	σελ.14
1.2 Διασφάλιση της Υγιεινής	σελ.15
1.3 Ικανοποίηση του Πελάτη	σελ.17

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>**

#### **ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ HACCP**

2.1 Το Πρότυπο HACCP	σελ.19
2.2 Οι Βασικές Αρχές του HACCP	σελ.22
2.3 Στάδια Ανάπτυξης HACCP	σελ.24
2.4 Προβλήματα Ανάπτυξης Συστήματος HACCP	σελ.27
2.5 Αρχεία HACCP	σελ.28
2.6 Στόχος HACCP	σελ.30
<u>2.7 Κανονισμοί HACCP</u>	σελ.31
2.7.1 Χώροι Τροφίμων	σελ.31
2.7.2 Μεταφορά-Αποθήκευση	σελ.34
2.7.3 Τρόφιμα	σελ.38
2.7.4 Σκεύη	σελ.41
2.7.5 Καθαριότητα	σελ.43
2.7.6 Προσωπικό	σελ.44
2.8 Διαδικασία Πιστοποίησης	σελ.48
2.9 Πλεονεκτήματα-Οφέλη	σελ.51
2.10 Σε Ποιους Αναφέρεται το Σύστημα	σελ.53

---

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>**

### **ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ**

3.1 Μεθοδος Ερευνητικής Προσέγγισης	σελ.54
3.2 Ανάλυση Έρευνας	σελ.55

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>**

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Συμπεράσματα Έρευνας	σελ.72
Βιβλιογραφία	σελ.76

### **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**

#### **Παράρτημα 1**

Ο Δεκάλογος ποιότητας υπηρεσιών στις ξενοδοχειακές μονάδες	σελ.80
------------------------------------------------------------	--------

#### **Παράρτημα 2**

Αίτηση για Αξιολόγηση Συστημάτων Διαχείρισης	σελ.81
----------------------------------------------	--------

#### **Παράρτημα 3**

Έντυπο Αίτησης για Προσφορά Παροχής Υπηρεσιών Πιστοποίησης	σελ.82
------------------------------------------------------------	--------

#### **Παράρτημα 4**

Πιστοποιητικό HACCP	σελ.83
---------------------	--------

#### **Παράρτημα 5**

Αίτηση Συμμετοχής για Επιδότηση	σελ.84
---------------------------------	--------

#### **Παράρτημα 6**

Υποβολή Πρότασης για Επιδότηση	σελ.85
--------------------------------	--------

#### **Παράρτημα 7**

Υποβολή Εγγράφων Εφαρμογής Προτύπου για Επιδότηση	σελ.86
---------------------------------------------------	--------

#### **Παράρτημα 8**

Υποβολή Στοιχείων για Επιδότηση	σελ.87
---------------------------------	--------

#### **Παράρτημα 9**

Ερωτηματολόγιο Έρευνας	σελ.88
------------------------	--------

---

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Πολλές φορές τα τρόφιμα περιέχουν κινδύνους οι οποίοι μπορούν να προκαλέσουν ασθένειες στο καταναλωτή. Οι κίνδυνοι αυτοί μπορεί να είναι είτε μικροοργανισμοί, είτε τοξικές ουσίες κτλ, που μεταφέρονται στα τρόφιμα είτε από την επαφή τους με τον άνθρωπο-παρασκευαστή, είτε από το περιβάλλον, είτε από τους χώρους παρασκευής τους. Είναι σίγουρο ότι πλέον κίνδυνοι παραμονεύουν παντού και ένας από τους στόχους τους είναι και τα τρόφιμα που σερβίρονται στους καταναλωτές από τις επισιτιστικές μονάδες της κάθε επιχείρησης (εστιατόρια, σούπερ-μάρκετ, ξενοδοχεία). Στη προκειμένη εργασία θα μας απασχολήσουν οι επισιτιστικές μονάδες των ξενοδοχείων. Είναι λογικό λοιπόν να πρέπει να δίδεται παραπάνω προσοχή κατά την προετοιμασία των τροφίμων έτσι ώστε το τελικό προϊόν να είναι σίγουρο και ασφαλές. Αυτός είναι και ο στόχος κάθε επιχείρησης τροφίμων, τα τρόφιμα που παρασκευάζονται, δηλαδή, να είναι υγιεινά και ασφαλή για τον καταναλωτή και κάτι τέτοιο επιτυγχάνεται χρησιμοποιώντας κάποιους κανόνες υγιεινής. Σαν επιχείρηση τροφίμων εννοούμε όλες τις επιχειρήσεις που ασχολούνται με κάποιο τρόπο με τα τρόφιμα, με την παρασκευή, τη μεταποίηση, τη παραγωγή, τη συσκευασία, την αποθήκευση, τη μεταφορά, τη διανομή, τη διακίνηση, και τη διάθεση τους.

Είναι πλέον υποχρεωτική και από την 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. Φυσικά κάθε σύστημα έχει την δική του πολιτική και κάθε επιχείρηση έχει τις δικές της ιδιαιτερότητες, πράγμα που σημαίνει ότι και το σύστημα που χρησιμοποιείται προσαρμόζεται σε αυτές, όσο αυτό είναι δυνατό βέβαια.

Ένα από τα πλέον διαδεδομένα και αξιόλογα συστήματα είναι και το HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points- Ανάλυση Κινδύνων-Κρίσιμα Σημεία

---

Ελέγχου). Το HACCP είναι ένα σύστημα διασφάλισης της υγιεινής των διαφόρων ειδών διατροφής που έχει ως σκοπό την εξασφάλιση της καλής ποιότητας των παρεχόμενων τροφίμων από επισιτιστικές μονάδες κάθε είδους (ξενοδοχεία, εστιατόρια, σούπερ μάρκετ κτλ). Είναι πλέον ευρέως διαδεδομένο και αποδεκτό και έτσι κάθε επισιτιστική μονάδα πρέπει να το διαθέτει. Το HACCP ασχολείται με όλα τα στάδια που ακολουθούνται μέχρι να δημιουργηθεί το πιάτο που σερβίρετε στον καταναλωτή. Αυτό σημαίνει ότι συμπεριλαμβάνει την διαδικασία της μεταφοράς (πρώτων υλών), της αποθήκευσης (πρώτων υλών, έτοιμων φαγητών), της προετοιμασίας και επεξεργασίας των τροφών (μαγείρεμα, ψήσιμο) αλλά και της καθαριότητας (χώρων, τροφίμων, εξοπλισμού). Είναι ένα σύστημα αποτελεσματικό αφού διαθέτει συγκεκριμένους κανόνες που αφορούν όλες τις παραπάνω διαδικασίες που ακολουθούνται. Με την ορθή εφαρμογή των κανόνων αυτών μειώνεται η πιθανότητα παρουσίας κινδύνων στα γεύματα που παρασκευάζονται και διασφαλίζεται η απόλυτη ποιότητα τους μιας και έχει ελεγχθεί κάθε βήμα που έχει ακολουθηθεί κατά την δημιουργία τους. Στην ουσία λοιπόν το HACCP δεν ελέγχει τόσο το τελικό προϊόν που παράγεται όσο τα βήματα που ακολουθούνται μέχρι την ετοιμασία αυτού. Έτσι ο έλεγχος του τελικού πιάτου δεν είναι τόσο απαραίτητος μιας και είναι αδύνατον να μην είναι ασφαλές αν όλες οι διεργασίες έχουν γίνει σωστά και με ασφάλεια.

## ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Στο χώρο των τροφίμων υπάρχουν πολλοί κίνδυνοι που συχνά έχουν οδηγήσει σε τροφικές δηλητηριάσεις. Αυτό οφείλεται είτε σε μικρόβια-βακτήρια που υπάρχουν στα ίδια τα φαγητά που χρησιμοποιούνται κατά την ετοιμασία ενός γεύματος, είτε γιατί οι πρώτες ύλες που χρησιμοποιήθηκαν δεν καθαρίστηκαν, αποψυχθήκαν ή μαγειρεύτηκαν σωστά, είτε γιατί οι χώροι στους οποίους παρασκευάστηκαν τα γεύματα ήταν ήδη μολυσμένοι αλλά επίσης είτε γιατί οι εργαζόμενοι που συντέλεσαν στην ετοιμασία του γεύματος μετέφεραν μικρόβια και άλλους παθογόνους οργανισμούς με τα χέρια τους κτλ. Οι κίνδυνοι αυτοί είναι φυσικοί, χημικοί και βιολογικοί (που θεωρούνται και οι σοβαρότεροι). Σαν φυσικούς

---

κινδύνους θεωρούμε την εμφάνιση μέσα στο τρόφιμο ενός ξένου προς αυτό αντικειμένου που προέρχεται από το προσωπικό, τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό. Σαν χημικούς κινδύνους θεωρούμε την ύπαρξη πρόσθετων φυσικών ή χημικών ουσιών, όπως τοξίνες, ορμόνες, φυτοφάρμακα. Σαν βιολογικούς κινδύνους θεωρούμε την ύπαρξη μικροοργανισμών που πολλαπλασιάζονται μέσα στο ίδιο το τρόφιμο.

Οι βασικότεροι αυτοί κίνδυνοι είναι η σαλμονέλα και οι σταφυλόκοκκοι αλλά φυσικά και οι ακαθαρσίες κάθε είδους. Όλοι αυτοί οι κίνδυνοι που παραμονεύουν μπορεί να επιφέρουν ασθένειες και τραυματισμούς, μόνιμες βλάβες στην υγεία των καταναλωτών αλλά και θανάτους. Καθ' όλη την προετοιμασία των γευμάτων λοιπόν θα πρέπει να δίδεται ιδιαίτερη προσοχή ώστε τα αποτελέσματα να είναι τα επιθυμητά γιατί σε αντίθετη περίπτωση οι συνέπειες τόσο για τον καταναλωτή όσο και για την επιχείρηση θα είναι καταστροφικές.

## ΤΡΟΦΙΜΑ ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Υπάρχουν κάποια τρόφιμα που είναι κατάλληλα για την ανάπτυξη βακτηριδίων και μικροβίων. Θα μπορούσαμε να τα χαρακτηρίσουμε πιο επικίνδυνα και πιο πιθανά να επιμολυνθούν μιας και συνήθως τρώγονται ως έχουν, δηλαδή άψητα ή ελαφρώς ψημένα. Τα τρόφιμα αυτά είναι τα τρόφιμα υψηλού κινδύνου. Τα φαγητά που δεν ψήνονται ιδιαίτερα μπορούν πιο εύκολα να αναπτύξουν μικρόβια και να είναι επικίνδυνα. Αυτό μπορεί να εξηγηθεί γιατί κατά τη διάρκεια του ψησίματος και λόγω των υψηλών θερμοκρασιών όλα τα μικρόβια σκοτώνονται και έτσι ένα ψημένο φαγητό είναι, τις περισσότερες φορές τουλάχιστον, και ανάλογα το φαγητό πάντα, πιο ασφαλές από ένα άψητο. Κίνδυνοι όπως αναφέραμε παραπάνω υπάρχουν σίγουρα παντού τα συγκεκριμένα όμως τρόφιμα είναι πιο επικίνδυνα να επιμολυνθούν από κάποια άλλα.

Γι αυτό ακριβώς το λόγο θα πρέπει να δίδεται ιδιαίτερη προσοχή κατά την μεταφορά, αποθήκευση, και επεξεργασία τους. Πρέπει να γίνονται έλεγχοι ανάλογοι της επικινδυνότητας και του είδους του τροφίμου και να τηρούνται όλες οι



διαδικασίες που υποδεικνύει το σύστημα HACCP ώστε τα τρόφιμα που παρασκευάζονται να είναι ασφαλή και ελεγμένα, υγιεινά και έτοιμα για κατανάλωση. Για την αποφυγή επαφής των τροφίμων αυτών με άλλα και κατά συνέπεια την επιπλέον επιμόλυνση κάποιων τροφίμων, τα τρόφιμα αυτά παρασκευάζονται σε διαφορετικούς χώρους από τα υπόλοιπα. Έτσι οι χώροι αυτοί καθαρίζονται πιο εύκολα, γίνεται η επεξεργασία των τροφίμων όπως πρέπει και τα υπόλοιπα τρόφιμα δεν έχουν κίνδυνο μόλυνσης.

Ας αναφέρουμε ενδεικτικά κάποια τρόφιμα και τον βαθμό κινδύνου.

ΥΨΗΛΗ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑ	ΜΕΣΗ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑ	ΧΑΜΗΛΗ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑ
Σάντουιτς	Κρεμμύδη τυριά	Ξηρά λαχανικά
Πατε κρεάτων και ψαριών	Παστά κρέατα	Τουρσί
Κέικ	Πίτες	Ξηρά ζυμαρικά
Σαλάτες	Φρέσκο γάλα	Ψωμί- μπισκότα
Ραβιόλια	Φρούτα	Παγωτά
Φαγητά με κρέας/ψάρι	Λαχανικά	Συσκευασμένες σούπες
Πουλερικά μερικώς μαγειρεμένα	Λουκάνικα	Ζαχαρωτά

## Η ΑΠΟΨΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ-ΠΕΛΑΤΩΝ

67% Θεωρούν ότι τα τρόφιμα δεν είναι υγιεινά

61% Εκτιμούν ότι τα διατροφικά προϊόντα είναι κακής ποιότητας

72% Ισχυρίζονται ότι είναι ανεπαρκείς οι έλεγχοι της πολιτείας

60% Προτιμούν τρόφιμα χωρίς συντηρητικά

66% Επηρεάζονται από τη συσκευασία και τον τρόπο προώθησης

67% Δεν κατανοούν τα αναγραφόμενα συστατικά

24% Εμπιστεύονται τους διατροφικούς ισχυρισμούς των εταιριών

57% Επισημαίνουν ότι τα τρόφιμα είναι ακριβά

(ΚΕΠΚΑ)

---

## ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Το σύστημα HACCP δημιουργήθηκε στην Pillsbury Corporation γύρω στο 1959, δουλεύοντας για την NASA (National Aeronautics and Space Administration) και τον αμερικάνικο στρατό, και κατά την προσπάθεια να βρεθεί κάποια διασφάλιση για τα παραγόμενα φαγητά που παρέχονταν στο πλήρωμα των διαστημοπλοίων. Συνεχίζοντας το 1963 δημιουργείτε το Codex Alimentarius, ένας διεθνής κώδικας τροφίμων από τις FAO και WHO (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας). Προχωρώντας στο 1969 βλέπουμε τη δημιουργία ενός διεθνή κώδικα υγιεινών τροφίμων από την επιτροπή του Codex Alimentarius. Το 1971 πραγματοποιείτε η πρώτη παρουσίαση του συστήματος κατά τη διάρκεια του Εθνικού Συνεδρίου για την προστασία των Τροφίμων (ΗΠΑ). Δεδομένου ότι πλέον το σύστημα αυτό έχει εκδοθεί και επικυρωθεί στις ΗΠΑ, το 1980 έχουμε πλέον την αναγνώριση της ανάγκης εφαρμογής του συστήματος HACCP και εκτός των ΗΠΑ από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (WHO). Το 1985 λοιπόν το NAS (National Academy of Science) συνιστά το σύστημα HACCP επικυρώνοντας έτσι την αποτελεσματικότητά του. Το 1989 εκδίδεται για πρώτη φορά ο Οδηγός HACCP που περιλαμβάνει τις επτά αρχές, τους κυριότερους ορισμούς και τους κινδύνους. Προχωρώντας και έχοντας φτάσει στο 1993 το σύστημα γίνεται υποχρεωτικό από την Ευρωπαϊκή Ένωση με την οδηγία 93/43 που από τις 14/07/93 παρέχει συγκεκριμένο τρόπο για την παραγωγή τροφίμων και απαιτεί τη χρήση συστημάτων Διασφάλισης της Ποιότητας. Επίσης εκδίδεται και πληθώρα σχετικών οδηγιών ενώ το σύστημα HACCP ενσωματώνεται στο κώδικα υγιεινής τροφίμων του Codex Alimentarius. Το 1998 ένας Γερμανός (Hygiene Verordnung) εισάγει το σύστημα στην Γερμανία, η παγκόσμια επέκταση του συστήματος είναι πλέον γεγονός.

Για μας στην Ελλάδα η οδηγία αυτή έφτασε με επτά χρόνια καθυστέρησης και τέθηκε σε εφαρμογή με την απόφαση αριθμ. 487/21.09.2000 “Υγιεινή των τροφίμων σε συμμόρφωση προς την οδηγία 93/43/ΕΟΚ του Συμβουλίου” η οποία δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 1219/04.10.2000). Σύμφωνα με αυτή την απόφαση εναρμονίζεται το Ελληνικό Δίκαιο προς την 93/43/ΕΟΚ Οδηγία του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.Λ 175/19.7.93) και θεσπίζονται οι γενικοί κανόνες υγιεινής των τροφίμων και οι διαδικασίες για τη εξακρίβωση της τήρησης τους, υπό τη ρητή επιφύλαξη των κανόνων που θεσπίζονται

---

στο πλαίσιο ειδικότερων κοινοτικών κανόνων στο τομέα της υγιεινής των τροφίμων. Η καθυστέρηση προσαρμογής της ελληνικής νομοθεσίας προς αυτήν την υποχρέωση οδήγησε την χώρα σε μεγάλη καθυστέρηση της έναρξης της διαδικασίας εφαρμογής συστημάτων αυτοελέγχου όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα [http://www.qualitynet.gr/thema\\_research.aspx?id=1](http://www.qualitynet.gr/thema_research.aspx?id=1).

Τέλος και φτάνοντας κοντά στο 2004 αντικαθίσταται η οδηγία 93/43 με τον κανονισμό 852-2004. Έτσι ερχόμαστε στο σήμερα όπου έχουν δημιουργηθεί οδηγοί υγιεινής με βάση την οδηγία 93/43/ΕΟΚ, το Codex Alimentarius (General Principles of Food Hygiene, CAC/RCP 1-1969, Rev. 2, 1985, in Vol.1b 1995) και τον κανονισμό 852-2004 και πλέον τα συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας είναι απαραίτητα αλλά και υποχρεωτικά για κάθε επισιτιστική επιχείρηση και για όλες τις επιχειρήσεις που ασχολούνται με οποιονδήποτε τρόπο με τα τρόφιμα ενώ η ελληνική νομοθεσία έχει πλέον εναρμονιστεί με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 93/43/ΕΟΚ με Υπουργική Απόφαση (ΦΕΚ 1219 Β/04.10.2000). Επίσης να σημειωθεί εδώ ότι μελλοντικά το σύστημα HACCP θα ενσωματωθεί με το σύστημα ISO και θα ονομάζεται ISO 22000.

## ΣΧΕΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

Σήμερα και δεδομένου ότι πλέον συστήματα ποιότητας και ειδικότερα το σύστημα HACCP χρησιμοποιούνται από τις περισσότερες επιχειρήσεις, στην συγκεκριμένη περίπτωση από τα περισσότερα ξενοδοχεία, ισχύει η παρακάτω νομοθεσία:

- Το άρθρο 5 του 852/2000 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου επί της υγιεινής των τροφίμων απαιτεί οι υπεύθυνοι να διατηρούν παγίως διαδικασίες που βασίζονται στις αρχές του HACCP. Η νέα θεώρηση επιτρέπει οι αρχές του HACCP να εφαρμόζονται με ευκαμψία σε όλες τις περιπτώσεις,
- Η σαφής αναφορά στο άρθρο 5(1) του κανονισμού 852-2000 ότι η μεθοδολογία πρέπει να βασίζεται στις αρχές του HACCP.

- 
- Η αναφορά στο άρθρο 5(2)(ζ) ότι η ανάγκη για κατάρτιση εγγραφών και φακέλων πρέπει να είναι ανάλογη στη φύση και το μέγεθος της επιχείρησης τροφίμων.
  - Το άρθρο 5(5) του κανονισμού επιτρέπει την υιοθέτηση ρυθμίσεων για την διευκόλυνση εφαρμογής απαίτησης HACCP από ορισμένους υπεύθυνους επιχειρήσεων τροφίμων (περιλαμβάνουν οδηγούς εφαρμογής αρχών HACCP).
  - Το σχετικό 15 του ίδιου κανονισμού που αναφέρει *“Οι απαιτήσεις σχετικά με το HACCP πρέπει να λάβουν υπόψη τις αρχές του Codex Alimentarius. Θα πρέπει να είναι ευέλικτες ώστε να εφαρμόζονται σε όλες τις περιστάσεις συμπεριλαμβανομένων και των μικρών επιχειρήσεων”*.

Ο κανονισμός 882-2004 Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου της 29<sup>ης</sup> Απριλίου 2004 για την διενέργεια ελέγχου:

- Στο άρθρο 10, 2(δ) (Δραστηριότητες, μέθοδοι και τεχνικές ελέγχου) προβλέπεται αξιολόγηση των διαδικασιών σχετικά με τις ορθές παρασκευαστικές πρακτικές (ΟΠΠ), τις ορθές πρακτικές υγιεινής (ΟΠΥ) και το σύστημα HACCP λαμβάνοντας υπόψη τη χρήση των Εγχειρίδιων που καταρτίζονται σύμφωνα με την κοινοτική νομοθεσία.
- Στο σχετικό 12 αναφέρεται *“Οι επίσημοι έλεγχοι θα πρέπει να πραγματοποιούνται με κατάλληλες τεχνικές που αναπτύχθηκαν για το σκοπό αυτό... ή για να εξασφαλιστεί ότι οι αρμόδιες αρχές λαμβάνουν αποφάσεις ομοιόμορφα ιδίως όσο αφορά την εφαρμογή των αρχών της ανάλυσης κινδύνων και κρίσιμων σημείων ελέγχου (HACCP)”*
- Στο άρθρο 13 αναφέρεται *“Η συχνότητα των επίσημων ελέγχων πρέπει να έχει τακτική βάση και να είναι ανάλογη με τον κίνδυνο λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα των ελέγχων που έχουν διεξαχθεί από τους ίδιους τους υπεύθυνους της επιχείρησης τροφίμων βάσει προγραμμάτων ελέγχων που βασίζονται στο σύστημα HACCP ή βάση προγραμμάτων για την διασφάλιση της ποιότητας ”*.

Η μόνη αξιολόγηση που προβλέπεται βάσει του Κοινοτικού Δικαίου ισχύει από 01/10/06 και είναι η αξιολόγηση από αρμόδιες αρχές στα πλαίσια εκτέλεσης

---

των καθηκόντων τους κατά τους επίσημους ελέγχους, σύμφωνα με την ιστοσελίδα:

<http://www.efet.gr/haccp.pdf#search=%22haccp%2B%CE%BD%CE%BF%CE%BC%CE%BF%CE%B8%CE%B5%CF%83%CE%B9%CE%B1%22>

---

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>**

### **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ**

#### **1.1 ΥΓΙΕΙΝΗ-ΠΟΙΟΤΗΤΑ**

Όπως αναφέραμε και παραπάνω υπάρχουν πολλοί και διαφόρων ειδών κίνδυνοι οι οποίοι μπορούν να επηρεάσουν ένα τρόφιμο. Έτσι λοιπόν κατά την προετοιμασία ενός γεύματος πρέπει να δίδεται ιδιαίτερη προσοχή στο πως επεξεργάζεται το οποιοδήποτε τρόφιμο. Η υγιεινή των τροφίμων θα πρέπει να διασφαλίζεται υπό όλες τις συνθήκες και να παίζει πρωταρχικό ρόλο για κάθε επιχείρηση. Η υγιεινή των τροφίμων είναι τα μέτρα που λαμβάνονται ώστε το τρόφιμο αυτό να είναι σίγουρο και ασφαλές για τον καταναλωτή. Να μην περιέχει κανένα κίνδυνο ούτε για εκείνον που το παρασκευάζει αλλά ούτε για εκείνον που θα το καταναλώσει. Η υγιεινή αποτελεί ένα από τα πιο κρίσιμα ζητήματα στο επιχειρηματικό γίγνεσθαι και ένα από τα πιο επίκαιρα θέματα της τρέχουσας εποχής. Πρόκειται για ένα θέμα που έχει πλέον εισέλθει στην επιχειρηματική πρακτική και αντιπροσωπεύει την «έννοια-κλειδί» σε όρους στρατηγικού σχεδιασμού και οργάνωσης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Η κεντρική ιδέα και ο βασικός στόχος του σχεδιασμού και της οργάνωσης - διοίκησης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι η παροχή μίας ποιοτικής εξυπηρέτησης, ενός συνολικού προϊόντος ποιότητας που να ικανοποιεί τον πελάτη. Για να επιτευχθεί λοιπόν, ποιοτική εξυπηρέτηση θα πρέπει να είναι δεδομένη η υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων. Όταν ένας πελάτης-καταναλωτής διαπιστώσει ότι τα τρόφιμα που του σερβίρονται από την εκάστοτε επιχείρηση είναι σίγουρα και ασφαλή αντιλαμβάνεται ότι η ίδια η επιχείρηση κατέχει ένα υψηλό επίπεδο ποιότητας.

Παρατηρούμε λοιπόν, ότι στο σημερινό ανταγωνιστικό κόσμο όπου ζούμε, η ποιότητα είναι άκρως αναγκαία για την επιχείρηση και θα πρέπει να αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της επιχειρησιακής στρατηγικής της.

---

Η παραγωγή προϊόντων και η παροχή υπηρεσιών ποιότητας απαιτούν πλήρη δέσμευση, προς την κατεύθυνση αυτή, ολόκληρης της επιχείρησης, όπως αναφέρουν και οι Τζωρτζάκης & Τζωρτζάκη, (1999).

Σύμφωνα με την Ελληνική Νομοθεσία ως ποιότητα τροφίμου ορίζεται ο βαθμός προσαρμογής του τροφίμου στις απαιτήσεις του καταναλωτή, τις σχετικές με την θρεπτική αξία και τις οργανοληπτικές ιδιότητες του τροφίμου.

Οι παράμετροι που χαρακτηρίζουν και επηρεάζουν την ποιότητα των τροφίμων είναι :

- Η ασφάλεια και η υγιεινή
- Τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά
- Η θρεπτική αξία
- Η νομοθεσία
- Το κόστος παραγωγής
- Η προσαρμογή στο νέο προφίλ των τροφίμων

Αν και ο όρος ποιότητα, λοιπόν, χρησιμοποιείται με πολλούς τρόπους, έχει οριστεί από την American Society for Quality Control ως *“το άθροισμα των χαρακτηριστικών στοιχείων ενός προϊόντος ή υπηρεσίας που έχει την ικανότητα να ικανοποιήσει υπάρχουσες ή έμμεσες ανάγκες.”* (Longenecker et. all, 1995)

Ουσιαστικά η αξιολόγηση του προϊόντος εξαρτάται από τον πελάτη, ο οποίος θα κρίνει κατά πόσο η υπηρεσία ή το προϊόν που του παρέχεται είναι ασφαλές και ποιοτικό και κατά πόσο ικανοποιεί τις ανάγκες του.

## 1.2 ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΥΓΙΕΙΝΗΣ

Είναι σε όλους αντιληπτό ότι τα πρότυπα υγιεινής στη σύγχρονη εποχή, διαδραματίζουν ουσιαστικό ρόλο στις ανθρώπινες δραστηριότητες. Υπαγορεύουν τρόπους συμπεριφοράς, καθορίζουν τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά των προϊόντων ή των υπηρεσιών, είναι με μια φράση ο κοινός πηχός για νέα άλματα ποιότητας. Είναι μοχλός ανάπτυξης. Με την διασφάλιση της υγιεινής σε μια επιχείρηση καταλήγουμε στην ανάπτυξη της ποιότητας της επιχείρησης.

---

Το σύστημα διασφάλισης της υγιεινής δεν οδηγεί από μόνο του στη βελτίωση της ποιότητας του τελικού προϊόντος της επιχείρησης, όπως αναφέρει και ο Αυλωνίτης (2003:238), ενώ συμπληρώνει ότι, αποτελεί το μέσο για μία συστηματική εξέταση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.

Φυσικά και όπως είναι λογικό έχουν θεσπιστεί πολλά συστήματα διασφάλισης της υγιεινής και της ποιότητας και συγκεκριμένα της υγιεινής των τροφίμων που θα μας απασχολήσει στην παρούσα εργασία όπως τα παρακάτω:

- Κανόνες ορθής βιομηχανικής πρακτικής (GMPs)
- Σύστημα προληπτικής υγιεινής (HACCP), ανάλυση επικινδυνότητας τροφίμων
- Σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης (ISO 14000)
- Σύστημα διαχείρισης ποιότητας (ISO 9001)
- Σύστημα ολοκληρωμένης διαχείρισης στην γεωργική παραγωγή (AGRO 2.1 & 2.2)

Στο σημείο αυτό, είναι σημαντικό να τονιστεί η διαφορά μεταξύ των προτύπων των Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας, που έχουν σχέση με τη διαχείριση της ποιότητας (π.χ. ISO), και των προτύπων ποιότητας του τελικού προϊόντος, που έχουν σχέση με τις ιδιότητες και τα χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου προϊόντος (π.χ. HACCP). Στην παρούσα εργασία θα μας απασχολήσει μονάχα το ένα εκ των δυο πρότυπο (HACCP).

Πολλά πρότυπα παρουσιάζονται και χρησιμοποιούνται κατά καιρούς προκειμένου να αναβαθμιστεί και να προωθηθεί το τελικό προϊόν, το οποίο πρέπει να χαρακτηρίζεται από υψηλή ποιότητα, ικανή να ελκύει και να διατηρεί πιστούς πελάτες. Επιπλέον, σκοπός των προτύπων είναι και η απόκτηση συγκριτικού, ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος έναντι των άλλων επιχειρήσεων.



---

### 1.3 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Φυσικά όλες οι κινήσεις μιας επιχείρησης συγκλίνουν στην ικανοποίηση του πελάτη. Η ποιότητα της επιχείρησης και η ικανοποίηση του πελάτη είναι δύο έννοιες που δεν απέχουν πολύ, δεδομένου ότι όταν από την επιχείρηση παρέχεται υψηλό ποιοτικό επίπεδο αυξάνεται η πιθανότητα ικανοποίησης του πελάτη.

Η ικανοποίηση του πελάτη θεωρείται ως παράμετρος “κλειδί” στις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών (Zins 2001). Η ικανοποίηση ορίζεται σαν μια μετα-αγοραστική εμπειρία, η οποία εκφράζει την ανταπόκριση που έχει ο πελάτης στην αξιολόγηση της διαφοράς ανάμεσα στις προσδοκίες του και στην αντιλαμβανόμενη απόδοση του προϊόντος/υπηρεσίας μετά την κατανάλωση (Carouana 2002). Σύμφωνα με τον Solomon et al (1999), η ικανοποίηση ή μη ικανοποίηση του πελάτη προσδιορίζεται από όλα τα αισθήματα ή από τη στάση ενός ατόμου που έχει για ένα προϊόν που έχει ήδη αγοράσει και καταναλώσει.

Κάθε επιχείρηση λοιπόν, όπως είναι λογικό προσπαθεί να βελτιώσει την ποιότητα των προϊόντων που παρέχει με απώτερο σκοπό την ικανοποίηση του πελάτη. Όταν ο πελάτης έχει πειστεί για την απόλυτη υγιεινή και ποιότητα του προϊόντος τότε η επιχείρηση τον έχει κερδίσει και οι πιθανότητες να τον διατηρήσει σαν πελάτη είναι μεγαλύτερες.

Το ενδιαφέρον των περισσότερων θεωρητικών επικεντρώθηκε στο να προσδιορίσουν τις διασυνδέσεις που αναπτύσσονται ανάμεσα στις παραμέτρους της ικανοποίησης του πελάτη και της πελατειακής πιστότητας. Υπάρχουν αποδείξεις ότι η σχέση μεταξύ αυτών των δυο εννοιών, αν και αναγνωρίζεται ως περιπλοκή και ασύμμετρη (Bloemer and Kasper, 1995~ Oliver, 1999), είναι θετική και αποδεικνύει ότι ικανοποιώντας τον πελάτη θα επιτευχθεί επανάληψη της αγοράς και κατά συνέπεια ανάπτυξη πελατειακής πιστότητας (Anderson and Sallivan, 1993~ Taylor and Baker, 1994). Πρόσφατες έρευνες αναγνωρίζουν την σημασία των συναισθημάτων που αναπτύσσει ένας πελάτης με την αγορά και κατανάλωση ενός προϊόντος ή υπηρεσίας (Cronin et al., 1991) και τον ρόλο που παίζουν στην προσέγγιση και ανάλυση των σχέσεων που οδηγούν από την ποιότητα στην ικανοποίηση και την πελατειακή πιστότητα. Πιο συγκεκριμένα, τα θετικά συναισθήματα ενός ατόμου τείνουν να οδηγήσουν στην απόφαση της επανάληψης της αγοράς και της ανάπτυξης σταθερής σχέσης με αυτό που προσφέρει ικανοποίηση

---

(Yu and Dean, 2001~ Stauss and Neuhaus, 1997).

Άλλα στοιχεία αποδεικνύουν ότι η ικανοποίηση του πελάτη μειώνει το ρυθμό ανάπτυξης των παραπόνων, ενώ αυξάνει τα θετικά σχόλια για τις υπηρεσίες της επιχείρησης. Έτσι οι ευχαριστημένοι πελάτες γίνονται “πιστοί” ενώ με μια σωστή διαχείριση των παραπόνων και οι δυσαρεστημένοι θα ικανοποιηθούν και θα πειστούν τελικά.

---

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>

### **ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ HACCP**

#### 2.1 ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ HACCP

Τα τρόφιμα είναι ευάλωτα σε μολύνσεις και αλλοιώσεις. Είναι αγαθά που φθείρονται και μπορούν να προκαλέσουν μεγάλα προβλήματα. Γι αυτό όπως αναφέραμε και παραπάνω πρέπει να δίδεται ιδιαίτερη προσοχή στην υγιεινή τους. Για να επιτευχθεί η υγιεινή των τροφίμων έχουν θεσπιστεί κάποια μέτρα που πρέπει να τηρούνται από όλες τις επιχειρήσεις τροφίμων. Έχουν δημιουργηθεί διάφορα συστήματα που να διασφαλίζουν την ασφάλεια των τροφίμων που παράγονται. Ένα από τα συστήματα αυτά είναι και το HACCP που θα αναλύσουμε στην παρούσα εργασία.

Οι σύγχρονες απαιτήσεις της παραγωγής τροφίμων έχουν πλέον οδηγήσει στην ανάπτυξη και εφαρμογή συστημάτων αυτοελέγχου HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point, ή Ανάλυση Επικινδυνότητας & Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου) με την ευθύνη των ίδιων των επιχειρήσεων. Οι ίδιες οι επιχειρήσεις ελέγχουν την παραγωγική τους διαδικασία και η πολιτεία μέσω των υπηρεσιών ελέγχει και επαληθεύει την ορθή εφαρμογή τους. Τα συστήματα αυτοελέγχου έχουν ως σκοπό τη διασφάλιση της υγιεινής, της ασφάλειας και της ποιότητας των τροφίμων.

Το σύστημα αυτό αναφέρεται στη παραγωγική διαδικασία και το πόσο αυτή γίνεται με υπευθυνότητα, ασφάλεια και υγιεινή. Έτσι εξασφαλίζεται και η ποιότητα του τελικού προϊόντος (τροφίμου) που παράγεται. Έτσι το σύστημα HACCP χαρακτηρίζεται σαν ένα σύστημα διασφάλισης υγιεινής που έχει σαν γνώμονα την ποιότητα φυσικά.

Το *Hazard Analysis of Critical Control Point* είναι μία συστηματική και επιστημονική προσέγγιση στον έλεγχο των Διεργασιών. Με τον όρο διεργασία (στον τομέα των τροφίμων) εννοούμε μία σειρά από ενέργειες σε αλληλουχία και με συγκεκριμένο σκοπό (πχ η παρασκευή μίας σαλάτας, η εξυγίανση μίας επιφάνειας). Το σύστημα HACCP σχεδιάζεται με σκοπό την εξάλειψη προβλημάτων έχοντας

---

επιβεβαιώσει την ύπαρξη σημείων ελέγχου σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας όπου είναι δυνατόν να παρουσιαστούν επικίνδυνες ή κρίσιμες καταστάσεις (αναγνώριση, εκτίμηση και έλεγχος των υγειονομικών κινδύνων).

Το σύστημα HACCP χρησιμοποιεί το στοιχείο της πρόληψης για να επιτύχει την ασφάλεια στα τρόφιμα καταρρίπτοντας την παλαιότερη προσέγγιση του ελέγχου στις πρώτες ύλες, στα ενδιάμεσα και στα τελικά προϊόντα. Εισάγει, δηλαδή την έννοια της συνεχούς ανάλυσης, παρακολούθησης και ελέγχου όλων των λειτουργιών σε όλα τα παραγωγικά στάδια της επιχείρησης τροφίμων. Με αυτό τον τρόπο εντοπίζεται η αιτία του προβλήματος πριν αυτό παρουσιαστεί και οι διορθωτικές ενέργειες είναι πολύ πιο εύκολες και απλές από την διόρθωση του συμπτώματος όπως γινόταν παλαιότερα.

Σύμφωνα με την οδηγία 93/43/ΕΟΚ, όπως αναφέρεται σε άρθρο της εταιρίας Quality Management Services ([www.qms.gr/yphresies/yphresies\\_haccp.html](http://www.qms.gr/yphresies/yphresies_haccp.html)), οι βιομηχανίες που κυκλοφορούν στον χώρο των τροφίμων, είναι υποχρεωμένες να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν μια εξειδικευμένη μελέτη, για κάθε ένα προϊόν που παράγουν ή διαθέτουν στην κατανάλωση. Εκτός από την γενική οδηγία 93/43/ΕΟΚ, η οποία αφορά όλους όσους εμπλέκονται στην αλυσίδα διατροφής, έχουν εκδοθεί και συγκεκριμένες οδηγίες για τον επισιτιστικό κλάδο των ξενοδοχειακών μονάδων.

Ουσιαστικά για πρώτη φορά μέσω των συστημάτων αυτοελέγχου η παραγωγή ασφαλών και υγιεινών προϊόντων αποδεσμεύεται σε σημαντικό βαθμό από τον έλεγχο του τελικού προϊόντος, έτσι εξασφαλίζεται η διαρκής παραγωγή τέτοιων προϊόντων εφόσον η διαδικασία παραγωγής και τα σημεία ελέγχου αυτής θεωρούνται αμετάβλητα και με μια αποδεκτή διακύμανση.

Το σύστημα στηρίζεται στην αναγνώριση και πρόληψη των κινδύνων που μπορεί να οδηγήσουν στην παραγωγή μη ασφαλών τροφίμων. Οι κίνδυνοι κατατάσσονται σε Βιολογικούς, Χημικούς και Φυσικούς. Στην αξιολόγηση του κάθε κινδύνου συνυπολογίζονται τόσο η πιθανότητα της ύπαρξής του (risk) όσο και η σοβαρότητά του (severity) όταν αυτός συμβεί.

Θα πρέπει στο σημείο αυτό να διαχωρίσουμε και να εξηγήσουμε την έννοια της πιστοποίησης και αυτή της επαλήθευσης του HACCP διότι υπάρχει κάποια σύγχυση σχετικά με τις δύο έννοιες αυτές. Η πιστοποίηση δίδεται από ιδιωτικούς φορείς οι οποίοι συνήθως είναι οι ίδιοι πιστοποιημένοι για αυτή την εργασία από άλλους φορείς του εσωτερικού ή του εξωτερικού. Η πιστοποίηση αναφέρεται κυρίως

---

στην εφαρμογή του συγκεκριμένου προτύπου που αφορά το HACCP (ΕΛΟΤ:1416/2000) και η ύπαρξή της αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των επιχειρήσεων στην αγορά. Η πιστοποίηση εντάσσεται στα πλαίσια της επαλήθευσης του HACCP και η ύπαρξή της θεωρείται υποχρεωτική από το Νόμο ενώ συνοδεύει αποκλειστικά τα συστήματα που λειτουργούν ορθά. Οι βεβαιώσεις ορθής λειτουργίας του HACCP που ο ΕΦΕΤ ή άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες εκδίδουν, όπου αυτό προβλέπεται, δεν εξαρτώνται από την ύπαρξη πιστοποίησης ή όχι.

Η επαλήθευση από την άλλη είναι μια διαρκής διαδικασία η οποία γίνεται από την ίδια την επιχείρηση με καθορισμένο τρόπο ή από άτομα ή φορείς εκτός της επιχείρησης είτε Ιδιωτικούς είτε Δημόσιους. Αυτό που παρατηρείται είναι ότι αρκετές επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως μεγέθους, θεωρούν λανθασμένα ότι έχουν HACCP από τη στιγμή που θα υπάρξει η μελέτη. Άλλες εφαρμόζουν τις μελέτες και τεκμηριώνουν βάσει των αρχείων τους την εφαρμογή του συστήματος, όμως ορισμένες από αυτές μπορεί να εμφανίσουν προβλήματα υγιεινής είτε γιατί δεν εφαρμόζουν τις οδηγίες εργασίας της μελέτης είτε γιατί δεν συμπληρώνουν ορθά τα έντυπα ελέγχου. (άρθρο: Ασούτης Ν., “Ελληνικές Επιχειρήσεις και αυτοέλεγχος”, Επιμελητήριο Ηρακλείου, 4/12/2003)

Όταν στην επιχείρηση λαμβάνονται υπόψη όλοι οι συντελεστές και οι Προδιαγραφές που επηρεάζουν την Υγιεινή και την Ασφάλεια, τότε καταλήγει κανείς αυτόματα στην εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης της Υγιεινής. Είναι αδύνατο για μια επιχείρηση που δεν είναι πιστοποιημένη να καταφέρει να έχει το ίδιο επίπεδο ασφάλειας στα τρόφιμα με μία που είναι ελεγμένη και πιστοποιημένη για την ποιότητα που παρέχει. Έτσι λοιπόν ένα σύστημα σαν το HACCP γίνεται απαραίτητο γιατί με τη σωστή χρήση του επιτυγχάνεται η απόλυτη υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων. Τελειώνοντας να σημειώσουμε εδώ ότι το HACCP εναρμονίζεται πλήρως με την προστασία του περιβάλλοντος. Δηλαδή αν και οι διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται σύμφωνα με το σύστημα είναι συγκεκριμένες δεν πρέπει να θέτουν σε κίνδυνο το περιβάλλον.

---

## 2.2 ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP

Οι επτά αρχές που αναπτύχθηκαν από την Εθνική Επιτροπή για τα Μικροβιολογικά Κριτήρια στα Τρόφιμα των ΗΠΑ τεκμηριώνουν επιστημονικά, μεθοδικά και αναλυτικά την φιλοσοφία του συστήματος HACCP προσδίδοντας ιδιαίτερη έμφαση στην αναγνώριση, την εκτίμηση και τον έλεγχο όλων των πιθανών γνωστών κινδύνων σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας, από τη συγκομιδή και ανάπτυξη των πρώτων υλών μέχρι την διανομή και χρήση του τελικού προϊόντος από τους καταναλωτές. Οι επτά βασικές αρχές αυτές, σύμφωνα με τον οδηγό υγιεινής του ΕΦΕΤ (No 9, 2003:8) είναι:

*Αρχή 1: Προσδιορισμός και ανάλυση των κινδύνων (Hazard Analysis) και καθορισμός των απαραίτητων προληπτικών μέτρων για τον έλεγχό τους.*

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

*Αρχή 2 :Προσδιορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου (Critical Control Points)*

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

*Αρχή 3 : Καθιέρωση κρίσιμων ορίων για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.*

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

---

*Αρχή 4 :Σύστημα παρακολούθησης για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.*

Δημιουργείται ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου, στο οποίο καθορίζονται σαφώς οι απαιτήσεις εποπτείας, ελέγχου και καταγραφής για τη διατήρηση των κρίσιμων σημείων ελέγχου εντός των Κρίσιμων Ορίων.

*Αρχή 5 :Καθιέρωση των διορθωτικών ενεργειών για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου*

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

*Αρχή 6 :Καθιέρωση διαδικασιών επαλήθευσης και επικύρωσης του συστήματος HACCP*

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

*Αρχή 7 :Καθιέρωση της τεκμηρίωσης της λειτουργίας του συστήματος HACCP*

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

Καταλήγουμε λοιπόν, ότι η εφαρμογή ενός συστήματος Διασφάλισης της Υγιεινής σαν το HACCP είναι απαραίτητη και αναγκαία. Για τον λόγο αυτό, στις ευρωπαϊκές Οδηγίες για την εφαρμογή μιας καλής πρακτικής για την Υγιεινή, προτείνεται και η εφαρμογή Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας της σειράς EN ISO

---

9000 και της Υγιεινής της σειράς HACCP.  
([www.qms.gr/yphresies/yphresies\\_haccp.html](http://www.qms.gr/yphresies/yphresies_haccp.html))

Τα Συστήματα HACCP πιστοποιούνται είτε αυτόνομα, είτε σε συνδυασμό με Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π) EN ISO 9000.

### 2.3 ΣΤΑΔΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP

Τα στάδια που ακολουθούνται για την υιοθέτηση και εφαρμογή του συστήματος HACCP είναι τα εξής:

1. Επιλογή ομάδας HACCP

Πρέπει να έχει οριστεί ομάδα HACCP και ο συντονιστής της θα είναι υπεύθυνο για την εγκατάσταση και την τήρηση του συστήματος.

2. Περιγραφή προϊόντος

Πρέπει να περιγράφονται σαφώς τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, ο χρόνος του ζωής του και η συσκευασία του.

3. Προσδιορισμός πιθανής χρήσης του προϊόντος

Πρέπει να περιγράφονται οι συνθήκες διανομής και αποθήκευσης, ο τρόπος χρήσης του προϊόντος και οι ομάδες καταναλωτών.

4. Κατασκευή διαγράμματος ροής της παραγωγικής διαδικασίας

Λεπτομερής σχεδιασμός διαγραμμάτων ροής για όλα τα προϊόντα που καλύπτονται από το πεδίο εφαρμογής του HACCP όπου παρουσιάζεται η αλληλουχία των σταδίων της παραγωγικής διαδικασίας και καταγράφονται όλα τα τεχνικά στοιχεία.



---

5. Επαλήθευση του διαγράμματος ροής

Είναι σημαντικό να επιβεβαιωθεί ότι το κάθε στάδιο του διαγράμματος ροής αποτελεί ακριβή αναπαράσταση των σταδίων παραγωγής. Η επιβεβαίωση αφορά τη νυχτερινή βάρδια ή το σαββατοκύριακο.

6. Αναγνώριση κινδύνων και καταγραφή προληπτικών μέτρων

Για την εφαρμογή της ανάλυσης πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι πρώτες ύλες, τα μέσα παραγωγής, η διάταξη του χώρου και του εξοπλισμού, η διανομή, οι πιθανές ομάδες καταναλωτών και όλες οι διεργασίες.

7. Καθορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου (τα σημεία που πρέπει να είναι υπό έλεγχο ώστε να μην παραχθεί επικίνδυνο προϊόν)

Προσδιορισμός του σημείου, φάσης ή διεργασίας στο οποίο μπορεί να εφαρμοστεί έλεγχος ώστε ένας κίνδυνος να μπορεί να προληφθεί, να εξαφανιστεί ή να μειωθεί σε αποδεκτό σημείο.

8. Καθορισμός των κρίσιμων ορίων (τα όρια των τιμών που δεν πρέπει να ξεπεραστούν στα κρίσιμα σημεία ελέγχου ώστε το προϊόν να παραμένει ασφαλές και η διεργασία υπό έλεγχο)

Μετρήσιμες παράμετροι για τον καθορισμό Κρίσιμων Ορίων είναι η θερμοκρασία, ο χρόνος, το επίπεδο υγρασίας, το pH, ο αριθμός μικροβίων κτλ.

9. Εγκατάσταση συστήματος παρακολούθησης κρίσιμων σημείων ελέγχου και κρίσιμων ορίων

Καθορισμός αποτελεσματικών διαδικασιών για τον έλεγχο και την επιτήρηση των CCP's. Τα συστήματα παρακολούθησης μπορεί να εγκατασταθούν μέσα στην παραγωγή(καταγραφικά ψυγεία) ή εκτός παραγωγής (μέτρηση pH). Λειτουργούν με συνεχή καταγραφές δεδομένων ή με παροδικούς ελέγχους.

10. Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών για τις αποκλίσεις

Καθορισμός των διαδικασιών που πρέπει να ακολουθούνται όταν εμφανίζεται απόκλιση (διορθωτικά και ρυθμιστικά μέτρα)

11. Εγκατάσταση συστήματος αρχειοθέτησης και καταγραφής

Αρχεία αποκλίσεων και παραπόνων πελατών όπως και αρχεία διορθωτικών ενεργειών που πρέπει να τηρούνται.

---

## 12. Προσδιορισμός διαδικασιών επαλήθευσης

Θέσπιση διαδικασιών που αποδεικνύουν ότι το εφαρμοζόμενο σύστημα είναι σύμφωνο με τη μελέτη HACCP. Κατά την επαλήθευση πρέπει να εξετάζεται όλο το σύστημα και τα αρχεία του.

## 13. Ταυτοποίηση και Ιχνηλασιμότητα

Εφαρμογή διαδικασιών που εξασφαλίζουν την ταυτοποίηση και την ιχνηλασιμότητα του προϊόντος

## 14. Κοινοποίηση-Ανάκληση

Η επιχείρηση προκειμένου να αντιμετωπισθούν καταστάσεις όπου τα προϊόντα μετά την παράδοση τους παρουσίασαν κινδύνους πρέπει να τηρεί διαδικασίες κοινοποίησης προς τις αρχές, τους καταναλωτές κτλ.

## 15. Τεκμηρίωση

Η επιχείρηση πρέπει να τηρεί τεκμηριωμένες διαδικασίες που να αποδεικνύουν ότι οι αρχές του συστήματος HACCP εφαρμόζονται. Η τεκμηρίωση των διαδικασιών θα πρέπει να φυλάσσεται υπό την μορφή Εγχειριδίου και Διαδικασιών και είναι ενσωματωμένη σε ένα ελεγχόμενο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

Για να έχουμε μια σφαιρικότερη άποψη για το σύστημα μπορούμε να δούμε συγκεντρωτικά ότι το HACCP αποτελείτε:

### **Προαπαιτούμενα**

- ✓ Κτιριακές εγκαταστάσεις
- ✓ Μεταφορά και αποθήκευση
- ✓ Εξοπλισμός
- ✓ Προσωπικό
- ✓ Εξυγίανση και έλεγχος επιβλαβών ζώων και εντόμων
- ✓ Ανάκληση προϊόντων
- ✓ Αρχεία καταγραφής

---

### **Προεισαγωγικά Στάδια**

- ✓ Συλλογή στοιχείων / Δημιουργία ομάδας HACCP.
- ✓ Περιγραφή προϊόντος και μέθοδος διανομής. Προσδιορισμός χρήσης προϊόντος και καταναλωτές που απευθύνεται.
- ✓ Δημιουργία λίστας συστατικών και πρώτων υλών.
- ✓ Δημιουργία Διαγράμματος Ροής Διεργασίας.
- ✓ Επιβεβαίωση Διαγράμματος Ροής Διεργασίας.

### **Αρχές HACCP**

- ✓ Διεξαγωγή Ανάλυσης Κινδύνου (Hazard Analysis).
- ✓ Καθορισμός Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου CCPs (Critical Control Points)
- ✓ Καθορισμός Κρίσιμων Ορίων για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου (Critical Limits).
- ✓ Καθιέρωση Διαδικασιών Παρακολούθησης των CCPs.
- ✓ Καθιέρωση Διορθωτικών Κινήσεων.
- ✓ Καθιέρωση Διαδικασιών Καταγραφής των Διεργασιών.
- ✓ Καθιέρωση Διαδικασιών Επαλήθευσης των Διεργασιών.

## **2.4 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ HACCP**

Με την υιοθέτηση του συστήματος κάθε επιχείρηση καλείται να αντιμετωπίσει κάποια αρκετά σοβαρά προβλήματα. Γι αυτό ακριβώς το λόγο θα πρέπει η κάθε επιχείρηση να γνωρίζει επακριβώς την ισχύουσα νομοθεσία και να την εφαρμόζει σωστά, να σχεδιάζει τις εγκαταστάσεις σύμφωνα με τον Υγειονομικό Σχεδιασμό, να διαθέτει αξιόπιστα εργαστήρια ελέγχων και δοκιμών και να διαθέτει κατάλληλα καταρτισμένο και εκπαιδευμένο ανάλογα προσωπικό. Τέλος θα πρέπει να

---

αναπτύξει επιστημονικές προδιαγραφές για το προϊόν που παράγει και να προσδιορίσει τους κινδύνους που μπορεί να εμφανιστούν. Σε αντίθετη περίπτωση η λειτουργία του συστήματος δεν θα είναι η ενδεδειγμένη και έτσι δεν θα επιτευχθεί η απόλυτη υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων. Έτσι όπως προαναφέραμε αυξάνονται οι πιθανότητες ύπαρξης κινδύνων στα τρόφιμα. Κάτι τέτοιο ζημιώνει και την ίδια την επιχείρηση αλλά και τον καταναλωτή.

## 2.5 ΑΡΧΕΙΑ HACCP

Κάθε επιχείρηση φυσικά θα πρέπει να τηρεί και κάποιες πιο τυπικές διαδικασίες για την ορθή τήρηση του συστήματος. Θα πρέπει να διατηρεί τα απαραίτητα αρχεία. Δηλαδή είναι υποχρεωμένη και νομικά να διατηρεί απαραίτητα συνοδευτικά έγγραφα των προϊόντων που παραλαμβάνει. Τα έγγραφα αυτά ορίζονται από την σχετική νομοθεσία και περιλαμβάνουν εμπορικά συνοδευτικά έγγραφα και πιστοποιητικά καταλληλότητας.

Επίσης κάθε επιχείρηση πρέπει να διατηρεί τα ακόλουθα αρχεία:

- Αρχείο κανόνων υγιεινής (το οποίο περιλαμβάνει τον αντίστοιχο οδηγό υγιεινής του ΕΦΕΤ).
- Αρχείο καθαρισμού και απολύμανσης του χώρου και του εξοπλισμού της επιχείρησης (περιλαμβάνει το πρόγραμμα που διατίθεται από τον ΕΦΕΤ).
- Αρχείο νερού ( το αρχείο αυτό περιλαμβάνει τιμολόγια ή λογαριασμούς του αντίστοιχου Δικτύου Ύδρευσης της πόλης, ώστε να αποδεικνύεται η καταλληλότητα του πόσιμου νερού).
- Αρχείο προσωπικού που περιέχει:
  1. Βιβλιάριο υγείας.

- 
2. Εγχειρίδιο βασικής εκπαίδευσης στην υγιεινή και τον χειρισμό των τροφίμων (από τον ΕΦΕΤ).
  3. Πιστοποιητικό εκπαίδευσης του προσωπικού στο εγχειρίδιο βασικής εκπαίδευσης στην υγιεινή και τον χειρισμό των τροφίμων(του ΕΦΕΤ).

Παρακάτω αναγράφονται τα αρχεία που πρέπει να τηρούνται από τις επιχειρήσεις τροφίμων που εφαρμόζουν πλήρως τεκμηριωμένο σύστημα HACCP:

- Γενικοί Κανόνες Υγιεινής (ή ο οδηγός Υγιεινής του ΕΦΕΤ).
- Κανόνες Υγιεινής κατά θέση εργασίας.
- Αρχείο καθαρισμού-απολυμάνσεων
- Αρχείο καταπολέμησης τρωκτικών και εντόμων
- Αρχείο συντήρησης και βαθμονόμησης εξοπλισμού
- Αρχείο ελέγχων νερού
- Αρχείο εκπαίδευσης του προσωπικού

Γενικά αρχεία HACCP:

- Εγχειρίδιο HACCP σε εφαρμογή
- Ιστορικό τροποποιήσεων σε προηγούμενα εγχειρίδια HACCP
- Πίνακες και έντυπα ελέγχων των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου
- Αρχεία διορθωτικών ενεργειών
- Αρχείο ελέγχων α' και β' υλών, προϊόντων κατά την παραγωγική διαδικασία και των τελικών προϊόντων
- Αρχείο Εντοπισμού-Ανάκλησης προϊόντων
- Αρχείο επαλήθευσης συστήματος HACCP
- Αρχείο Ανασκόπησης συστήματος HACCP
- Αρχείο συνάντησης τη ομάδας HACCP

---

- Νομοθεσίες-Βιβλιογραφία

Συνοψίζοντας αυτό που πρέπει να έχει υπόψη του ο σύγχρονος επιχειρηματίας του χώρου των τροφίμων είναι ότι το HACCP αποτελεί απαραίτητο εργαλείο που οδηγεί στην αναβάθμιση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχει στο καταναλωτικό κοινό το οποίο είναι και ο τελικός κριτής.

## 2.6 ΣΤΟΧΟΣ HACCP

Σαν βασικότερος σκοπός του συστήματος HACCP μπορεί να θεωρηθεί η **ΑΣΦΑΛΕΙΑ και ΥΓΙΕΙΝΗ** των τροφίμων. Επίσης είναι η ομαλή λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων κάθε επιχείρησης αλλά κύριος και πρωταρχικός στόχος του HACCP είναι η εναρμόνιση των διαδικασιών από τις επιχειρήσεις, με εκείνες που το σύστημα υποδεικνύει και η προσαρμογή των εργαζομένων σε αυτές. Με την εφαρμογή του το σύστημα ελαχιστοποιεί την πιθανότητα παραγωγής ενός επικίνδυνου τροφίμου. Είναι μια τεκμηριωμένη διαδικασία ελέγχου και πρόληψης και οδηγεί στην ασφαλή παραγωγή τροφίμων. Με τη χρήση του HACCP είναι πλέον δεδομένο ότι χρησιμοποιούνται οι σωστοί τρόποι για την παραγωγή, διακίνηση και αποθήκευση των τροφίμων ενώ εκμηδενίζεται η πιθανότητα παρουσίας κινδύνων στα τρόφιμα που παράγονται. Το σύστημα προβλέπει και ελέγχει όλα τα πιθανά σημεία που θα μπορούσαν να επιφέρουν επιμολύνσεις στα τρόφιμα. Έτσι προλαμβάνεται κάθε λάθος που θα μπορούσε να γίνει σε διαφορετική περίπτωση και η ασφάλεια των τροφίμων είναι σίγουρη. Πρωταρχικός λόγος ύπαρξης του συστήματος είναι η υγεία και η υγιεινή των καταναλωτών-πελατών αλλά και των εργαζομένων στις επιχειρήσεις τροφίμων και όχι η ποιότητα. Με το σύστημα HACCP προστατεύονται όλοι οι παραπάνω και κατ' επέκταση υπάρχει αναβάθμιση της ποιότητας στην επιχείρηση.

---

## 2.7 ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ HACCP

Το σύστημα HACCP συμπεριλαμβάνει τον έλεγχο κάθε βήματος του προϊόντος μέχρι εκείνο να είναι έτοιμο να σερβιριστεί τελικά στο πελάτη. Αυτό σημαίνει ότι ελέγχεται η μεταφορά των τροφίμων που θα χρησιμοποιηθούν στο τελικό προϊόν (πρώτες ύλες), ο τρόπος επεξεργασίας και ψησίματος όπως και οι συνθήκες διατήρησης και αποθήκευσης των προϊόντων. Το σύστημα αυτό αναφέρεται σε ένα ευρύ φάσμα διαδικασιών που είναι υποχρεωτικό να πραγματοποιούνται έτσι ώστε το τελικό προϊόν που σερβίρετε στο πελάτη να είναι απόλυτα ασφαλές. Παρακάτω θα αναλυθούν οι διαδικασίες αυτές όπως και ο τρόπος σωστής τήρησης τους όπως υποδεικνύει το σύστημα HACCP.

### 2.7.1 ΧΩΡΟΙ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Σαν χώρους τροφίμων εννοούμε τους χώρους στους οποίους φυλάσσονται ή παρασκευάζονται τα τρόφιμα. (αποθήκες, κουζίνα). Οι χώροι αυτοί πρέπει να διαχωρίζονται ώστε να υπάρχει διαφορετική θερμοκρασία στον καθένα και να γίνεται η κάθε διαδικασία ξεχωριστά (πχ κρύα και ζεστή κουζίνα). Έτσι αποφεύγονται οι επιπλέον μολύνσεις, η ανάμειξη γεύσεων ή οσμών και γίνεται πιο εύκολη η καθαριότητα τους.

Οι χώροι των τροφίμων πρέπει να διατηρούνται πάντα καθαροί. Η καθαριότητα είναι πρωταρχικής σημασίας για το σύστημα HACCP. Όλοι οι χώροι και υπό όλες τις συνθήκες θα πρέπει να είναι και να παραμένουν καθαροί. Θα πρέπει η διαμόρφωση των χώρων να είναι έτσι που να διευκολύνεται η απολύμανση τους. Πρέπει να προσθέσουμε ότι ο εξοπλισμός και οι εγκαταστάσεις θα πρέπει να είναι έτσι διαμορφωμένοι ώστε να αποφεύγονται ατυχήματα και τραυματισμοί των εργαζομένων. Ο αποτελεσματικός σχεδιασμός της κουζίνας συμβάλει τα μέγιστα στην αποφυγή ατυχημάτων. Δεν πρέπει να υπάρχουν προεξοχές και γωνίες ενώ θα

---

πρέπει να αποφεύγονται οι διασταυρώσεις και οι πόρτες, προς και από την κουζίνα να είναι μιας κατεύθυνσης(Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων 1999:260). Φυσικά πρέπει να αναφέρουμε εδώ ότι οι εγκαταστάσεις πολλές φορές αν δεν είναι ήδη κατασκευασμένες με τον ανάλογο τρόπο που να διευκολύνει όλα τα παραπάνω ξαναδημιουργούνται εκ νέου.

Ο εξοπλισμός της κουζίνας γενικότερα θα πρέπει είναι κινητός (με ρόδες), ενώ θα πρέπει να απέχει αρκετή απόσταση από το πάτωμα ώστε να διευκολύνεται ο αποτελεσματικός καθαρισμός του. Συνιστάται μια απόσταση 15εκ. μεταξύ δαπέδου και τελευταίου ραφιού. Η τοποθέτηση του εξοπλισμού θα πρέπει να είναι τέτοια που να μην επιτρέπει την συσσώρευση ρύπων και να καθαρίζεται ανά πάσα στιγμή. Ο καθαρισμός καθίσταται πιο εύκολος όταν ο εξοπλισμός μπορεί να αποσυντίθεται. Οι επιφάνειες θα πρέπει να είναι λείες και αδιαπότιστες ενώ όλος ο εξοπλισμός πρέπει να είναι κατασκευασμένος από υλικά μη τοξικά που να μην επιφέρουν επιπλέον μολύνσεις στα τρόφιμα. Για κάτι τέτοιο συνιστάται η χρήση ανοξειδωτου εξοπλισμού ή τεφλόν ενώ απαγορεύεται η χρήση ξύλου. Το τεφλον είναι ένα είδος πλαστικού, ιδανικό γιατί δεν απορροφάει και καθαρίζεται εύκολα.

Η κατασκευή των τοίχων και της οροφής θα πρέπει να γίνονται με μεγάλη προσοχή γιατί αν και δεν έρχονται σε άμεση επαφή με τα τρόφιμα μπορούν να μεταφέρουν μικρόβια. Πρέπει να είναι επιφάνειες λείες και όχι απορροφητικές που καθαρίζονται εύκολα. Κατάλληλα υλικά για κάτι τέτοιο είναι τα πλακάκια, οι εποξικές ρητίνες και άλλα αδιάβροχα υλικά. Συνιστάται η κάλυψη 2μ. τουλάχιστον του ύψους των τοίχων με πλακάκια πορσελάνης ή άλλα αδιαπότιστα υλικά. Οι συνδέσεις των τοίχων με το δάπεδο ή την οροφή πρέπει να είναι στεγανές και στρογγυλοποιημένες για τον εύκολο καθαρισμό τους και την αποφυγή συσσώρευσης ρύπων. Όπως είναι λογικό δεν πρέπει να υπάρχουν ρωγμές και σπασίματα στους τοίχους, τα πατώματα και τις οροφές για την αποφυγή πτώσεως ή αποκόλλησης κομματιών ή σωματιδίων-μικροβίων στα τρόφιμα, ενώ συνιστώνται τα ανοιχτόχρωμα χρώματα για το βάψιμο τους και απαγορεύονται τα σκούρα. Ο φωτισμός των χώρων αυτών θα πρέπει να είναι επαρκής είτε είναι φυσικός είτε τεχνητός ώστε να φαίνονται πιθανές ακαθαρσίες και να πραγματοποιούνται ευκολότερα οποιοδήποτε έλεγχοι και απολυμάνσεις. Επίσης οι εγκαταστάσεις του φωτισμού θα πρέπει να καλύπτονται ώστε σε περίπτωση θραύσης τους να μην κινδυνεύουν να επιμολυνθούν τα τρόφιμα ενώ πρέπει να μην αλλοιώνουν τα χρώματα των τροφίμων. Όπως προαναφέραμε το δάπεδο πρέπει να είναι στεγανό και αδιαπότιστο, να απολυμαίνεται εύκολα και συχνά,



---

ενώ δε πρέπει να επιτρέπει την συσσώρευση υδάτων. Αυτό επιτυγχάνεται με την ύπαρξη αποχετεύσεων, δηλαδή ανοξειδωτων κινητών και ευκόλως καθοριζόμενων σχαρών στο πάτωμα που απομακρύνουν τα ύδατα. Είναι σύνηθες να υπάρχει κλίση στο δάπεδο για την τέλεια στράγγιση των υδάτων και για την αποφυγή λιμνών στους χώρους της κουζίνας.

Ακόμα οι πόρτες και τα παράθυρα θα πρέπει να μπορούν να καθαριστούν εύκολα και να μην συσσωρεύουν ρύπους και μικρόβια. Αυτό επιτυγχάνεται με την εύκολη αποσύνθεση τους για τον γρήγορο και επαρκή καθαρισμό τους. Σε περίπτωση αερισμού χωρίς μηχανικά μέσα πρέπει να τοποθετούνται μπροστά από πόρτες και παράθυρα διχτυωτά πλέγματα (σίτες) . Έτσι καθίσταται αδύνατη η εισαγωγή εντόμων ζώων και άλλων ξένων σωμάτων που μπορούν να μεταφέρουν μικρόβια στη κουζίνα. Τα πλέγματα αυτά πρέπει να μπορούν να αφαιρούνται για να καθαρίζονται εύκολα, να μην απορροφούν και να μην οξειδώνονται. Τέλος και τα πόμολα θα πρέπει να είναι κατασκευασμένα από κατάλληλα υλικά που να μην συσσωρεύουν ρύπους και να μην επιμολύνουν.

Όσο για το εξαερισμό όπως καταλαβαίνουμε, είναι μεγάλης σημασίας δεδομένου ότι στο χώρο της κουζίνας και με τόσους ατμούς είναι πολύ πιθανή η εμφάνιση υγρασίας και μούχλας. Έτσι ο μηχανισμός απαγωγής των ατμών θα πρέπει να είναι δυνατός για την πλήρη απομάκρυνση των υδρατμών ενώ η χοάνη συλλογής των ατμών θα πρέπει να καλύπτει όλες τις εστίες μαγειρέματος. Όπως είναι αυτονόητο πρέπει να αποφεύγεται η είσοδος μολυσμένου αέρα από άλλους χώρους στους χώρους της κουζίνας ή αέρας από την κρύα στη ζεστή κουζίνα. Οι μηχανισμοί εξαερισμού θα πρέπει να λειτουργούν σωστά και επαρκώς για το μέγεθος της επιχείρησης και να μην επιτρέπουν της αλλαγή θερμοκρασίας, την συσσώρευση καπνών, ατμών, οσμών και υδρατμών σε σημείο που καθίσταται επικίνδυνο. Έτσι συνιστάται η χρήση ειδικών μηχανισμών και ανεμιστήρων που ανανεώνουν και καθαρίζουν διαρκώς τον αέρα. Κάτι τέτοιο βέβαια σημαίνει ότι τα φίλτρα των παραπάνω εγκαταστάσεων πρέπει να διατηρούνται πάντα σε καλή κατάσταση ενώ η προσέγγιση τους πρέπει να είναι εύκολη άμεσα ή έμμεσα για τον εύκολο και γρήγορο καθαρισμό τους. Πρέπει να ελέγχεται η λειτουργία τους τακτικά και να αντικαθίσταται κάθε εξάρτημα που δυσλειτουργεί έγκαιρα.

---

## 2.7.2 ΜΕΤΑΦΟΡΑ-ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ

Όπως προείπαμε το σύστημα HACCP ασχολείται με όλα τα στάδια μέχρι την τελική ετοιμασία του πιάτου. Έτσι λοιπόν καταλαβαίνουμε ότι ακόμα και η μεταφορά και η φύλαξη των τροφίμων είναι μέγιστης σημασίας. Σαν μέσα μεταφοράς των τροφίμων θεωρούμε τα φορτηγά-ψυγεία, τα καροτσάκια, τους δίσκους, ενώ σαν αποθηκευτικούς χώρους θεωρούμε τις αποθήκες, τα ψυγεία, τις κούτες και τα ράφια. Όλα τα παραπάνω πρέπει να παραμένουν πάντα καθαρά και σε καλή κατάσταση. Πρέπει να καθαρίζονται τακτικά και να χρησιμοποιούνται για την μεταφορά και φύλαξη τροφίμων και μόνο. Απαγορεύεται η μεταφορά ή φύλαξη άλλων προϊόντων κάθε είδους μαζί με τρόφιμα.

Τα μέσα μεταφοράς πρέπει να είναι πάντα καθαρά, τα τοιχώματα λοιπόν των φορτηγών πρέπει να είναι λεία για τον πιο εύκολο καθαρισμό τους και μεταξύ των χρήσεων ακόμα και όταν πρόκειται για τα ίδια προϊόντα να απολυμαίνονται σωστά. Δεν πρέπει να είναι κατασκευασμένα από τοξικά ή διαποτιστικά υλικά ενώ πρέπει να καθαρίζονται μετά από κάθε χρήση. Σε καμία των περιπτώσεων δεν πρέπει να μεταφέρονται άλλα προϊόντα μαζί με τα τρόφιμα. Επίσης δεν πρέπει να συγχέονται στο ίδιο μεταφορικό μέσο διαφορετικά είδη τροφίμων γιατί υπάρχει κίνδυνος επιμόλυνσης των τροφίμων, αλλά όταν και αυτό είναι απαραίτητο θα πρέπει να χωρίζονται επαρκώς και φυσικά να είναι συσκευασμένα ώστε να μην έχουν καμία επαφή.

Σε περίπτωση μεταφοράς τροφίμων που απαιτούν συγκεκριμένη θερμοκρασία θα πρέπει να γίνεται συχνός έλεγχος αυτής σε αναλογία με την ώρα που διαρκεί το δρομολόγιο αλλά και με την συχνότητα με την οποία ανοίγει και κλείνει το μεταφορικό μέσο κατά τη διάρκεια του δρομολογίου. Τα μέσα μεταφοράς θα πρέπει να έχουν την θερμοκρασία των τροφίμων και να την διατηρούν καθ' όλη την διαδρομή. Συνιστάται λιγότερο από δύο ώρες μεταφοράς κυρίως για τα πιο ευαίσθητα τρόφιμα. Τα μέσα μεταφοράς πρέπει να είναι εξοπλισμένα με ειδικά θερμόμετρα που να ελέγχουν τόσο τη θερμοκρασία του χώρου όσο και των τροφίμων σε όλη τη διάρκεια του δρομολογίου.

Συνεχίζοντας και για τους αποθηκευτικούς χώρους η καθαριότητα είναι πρωτίστης σημασίας. Οι επιφάνειες πρέπει να είναι λείες για να καθαρίζονται εύκολα και γρήγορα ενώ πρέπει να διαχωρίζονται οι χώροι ανάλογα με τα τρόφιμα. Αυτό

σημαίνει ότι πρέπει να αποφεύγεται η φύλαξη διαφορετικών τροφίμων στον ίδιο χώρο (π.χ λαχανικά με ψωμί στο ίδιο ράφι) και επιτυγχάνεται με τη χρήση εσωτερικών χωρισμάτων (ράφια-σχάρες) για τον διαχωρισμό τους. Πρέπει να σημειωθεί εδώ ότι το ψωμί κυρίως πρέπει να μεταφέρεται και να φυλάσσεται μόνο με είδη αρτοποιείας. Η θερμοκρασία των αποθηκών πρέπει να ελέγχεται όπως και η κατάσταση των τροφίμων. Τα ψυγεία πρέπει να διατηρούνται πάντα καθαρά και να ελέγχονται συχνά διότι μια αλλαγή στη θερμοκρασία μπορεί να επιφέρει αλλοίωση στα τρόφιμα. Έτσι καταλαβαίνουμε ότι και οι καταψύκτες πρέπει να έχουν σταθερές και ενδεδειγμένες θερμοκρασίες ανάλογα με τα τρόφιμα που φυλάσσουν. Τα τρόφιμα πρέπει να ελέγχονται μετά την παράδοση έτσι ώστε να φυλάσσονται μόνο αυτά που είναι κατάλληλα και εκείνα που έχουν αλλοιωθεί να μην χρησιμοποιούνται. Επίσης πρέπει να γίνεται έλεγχος της ημερομηνίας λήξης των συσκευασμένων προϊόντων τόσο κατά την παραλαβή τους όσο και τον καιρό που φυλάσσονται. Τέλος πρέπει να αποθηκεύονται κατευθείαν μετά την παραλαβή έτσι ώστε να μην μεσολαβεί χρόνος που θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο τα τρόφιμα.

Παρακάτω θα αναλυθούν πιο συγκεκριμένα οι κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται όσον αφορά τις θερμοκρασίες ώστε να διατηρούνται τα τρόφιμα σε καλή κατάσταση, να μην αλλοιώνονται και να μην χαλάει η ποιότητα τους ενώ η υγρασία θα πρέπει να φτάνει το 50%-60%:

Κατάλληλες θερμοκρασίες για:

Ψυγείο	1 - 5 °C
Κατάψυξη	-18 °C
Απόψυξη σε ψυγείο	- 2 – 5 °C
Ψήσιμο	75 - 70 °C
Διατήρηση ψημένου φαγητού	60 °C και πάνω
Διατήρηση ψημένου φαγητού σε ψυγείου	5 °C
Ζέσταμα φαγητού από ψυγείο	75 °C
Θερμή ξηρή αποθήκη	30 °C
Οπωροκηπευτικά σε ψυγείο	2 - 4 °C
Παγωτά	Μικρότερη των 14 °C
Ξηρά τρόφιμα	10°C

---

Ας αναλύσουμε όμως τις θερμοκρασίες που θα πρέπει να φτάνουν μερικά τρόφιμα πιο συγκεκριμένα:

Φρέσκα ψάρια	-1-(+1)°C
Κατεψυγμένα τρόφιμα	-18-(-21)°C
Φρέσκα πουλερικά	-1-(+2)°C
Σαλάτες	3-8°C
Επιδόρπια με p.h 4.5	8°C
Σκληρά τυριά	3-8°C
Μαλακά τυριά	5°C
Σάντουιτς	5°C
Αυγά	2-5°C
Γαλακτοκομικά	2-5°C
Γλυκίσματα	2-5°C
Φρούτα και λαχανικά	3-8°C
Γιαούρτια	8°C
Ζύμη	2-5°C
Κρεατόπιτες	3-8°C

Φυσικά τα παραπάνω είναι ένα μικρό παράδειγμα μιας και είναι αδύνατον να αναλυθούν όλα τα είδη τροφίμων. Έτσι παρουσιάζονται ενδεικτικά κάποια δείγματα αυτών. Όπως καταλαβαίνουμε οι θερμοκρασίες που πρέπει να τηρούνται είναι ανάλογες με την σύσταση του τροφίμου και την κατάσταση του. Για παράδειγμα τα ψημένα τρόφιμα για να μπορούν να μπουν στο ψυγείο θα πρέπει να φτάσουν τους 15°C και μετά από μια και μισή ώρα είναι σε θέση να μπουν στο ψυγείο χωρίς να αλλοιωθούν. Για τα τρόφιμα που ζεσταίνονται μετά από το ψυγείο θα πρέπει να φτάσουν τους 73°C για δύο λεπτά κατά το ψήσιμο για να εξοντωθούν όλα τα μικρόβια. Επίσης τα τρόφιμα που διατηρούνται σε θερμοκρασία 5-60°C για δύο ώρες πρέπει να καταναλωθούν άμεσα και σε περίπτωση που ξεπεράσουν τις τέσσερις ώρες στους παραπάνω βαθμούς δεν μπορούν να μπουν στο ψυγείο.

Τέλος όπως βλέπουμε στο παρακάτω πίνακα κάποια τρόφιμα πρέπει να φτάσουν κάποιους βαθμούς θερμοκρασίας κατά το ψήσιμο ώστε να είναι και ψημένα και ασφαλή.

Πιο συγκεκριμένα:

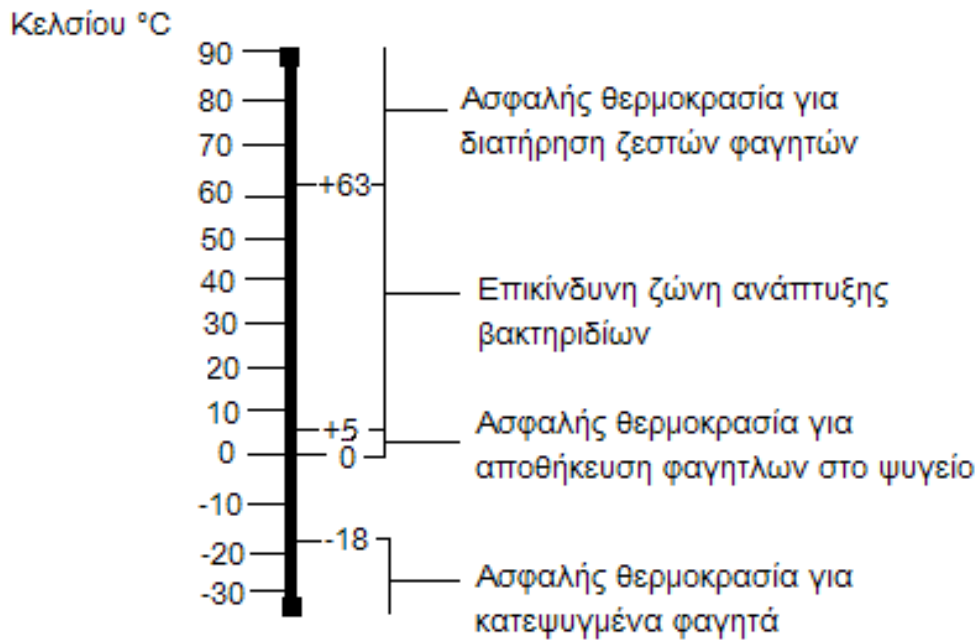
<b>ΠΡΟΪΟΝ</b>	<b>ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ ΚΑΤΑ ΤΟ ΨΗΣΙΜΟ</b>
Κοτόπουλο	74°C για 15 δευτερόλεπτα
Γεμιστό Κρέας	74°C για 15 δευτερόλεπτα
Κιμάς	68°C για 15 δευτερόλεπτα
Καπνιστά και Αλίπαστα Κρέατα	Μπριζόλες Ζαμπόν Βραστά 68°C για 15 δευτερόλεπτα
Χοιρινό, μοσχάρι, αρνί	Μπριζόλες Πανσέτα παιδάκια 63°C για 15 δευτερόλεπτα
Ψάρι	63 °C για 15 δευτερόλεπτα
Αυγά (με κέλυφος)	63 °C για 15 δευτερόλεπτα
Ψητά	63 °C για 4 λεπτά

Συνεχίζοντας και για να γίνουμε πιο συγκεκριμένοι επίσης και κατά την παραλαβή πρέπει να διατηρούνται οι ενδεδειγμένες θερμοκρασίες:

<b>ΤΡΟΦΙΜΟ</b>	<b>ΜΕΓΙΣΤΗ ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ</b>
Κρέας/κιμάς	5°C
Κοτόπουλο	5°C
Αυγά	7°C
Ψάρια	5°C
Όστρακα	7°C (και ζωντανά)

Να σημειωθεί εδώ ότι για τη μέτρηση των θερμοκρασιών χρησιμοποιούνται οι κλίμακες Fahrenheit και Celcius. Όταν οι παραπάνω θερμοκρασίες δεν διατηρούνται τα τρόφιμα θα δείχνουν διαφορετικά. Θα έχει αλλάξει το χρώμα τους και θα έχει αλλοιωθεί η όψη τους γενικότερα. Σε αυτή τη περίπτωση τα τρόφιμα απορρίπτονται και δεν εισέρχονται καν στην κουζίνα της επιχείρησης.

Τελειώνοντας πρέπει να σημειώσουμε εδώ τις επικίνδυνες και τις ασφαλείς ζώνες για την διατήρηση των τροφίμων σύμφωνα με τον Τζωρακολευθεράκη Ζ (1999).



### 2.7.3 ΤΡΟΦΙΜΑ

Ο καθαρισμός των τροφίμων όπως καταλαβαίνουμε είναι βασικός για την ετοιμασία ενός γεύματος. Έτσι λοιπόν τα τρόφιμα πρέπει να καθαρίζονται σωστά και επαρκώς ενώ θα πρέπει να ελέγχονται και οι συνθήκες κατά τις οποίες επεξεργάζονται όπως έχουμε προαναφέρει. Αυτό σημαίνει βέβαια ότι ακόμα και όταν έχει πλέον ετοιμαστεί το γεύμα τα τρόφιμα είναι ακόμα δυνατόν να μολυνθούν. Γι αυτό ακριβώς το λόγο και τα έτοιμα πιάτα όπως και τα ωμά καλύπτονται με διάφανης μεμβράνες ζελατίνης για την αποφυγή επιμολύνσεων. Όπως είναι λογικό τα τρόφιμα υψηλού κινδύνου θα πρέπει να παρασκευάζονται σε ξεχωριστούς χώρους και με ξεχωριστό εξοπλισμό ενώ αν αυτό δεν είναι εφικτό πρέπει να γίνεται καλός καθαρισμός και απολύμανση του χώρου και του εξοπλισμού αυτού μετά απ κάθε χρήση. Όπως έχουμε αναφέρει ήδη το νερό που χρησιμοποιείται για τον καθαρισμό θα πρέπει να είναι καθαρό και σε πολλές περιπτώσεις χλωριωμένο (λαχανικά) ενώ το νερό που έχει υποστεί αποσκλήρυνση δεν συνιστάται. Γενικότερα και για όλες τις

---

χρήσεις στη κουζίνα συνιστάται το νερό να είναι πόσιμο. Λίγες είναι οι περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν χρησιμοποιείται πόσιμο νερό και αυτές δεν αφορούν τον καθαρισμό αλλά την πυρόσβεση κτλ. Φυσικά θα πρέπει σε αυτές τις περιπτώσεις να ξεχωρίζουν αυτές οι παροχές και να αναγράφεται πάνω τους ο λόγος χρήσης τους. Ακόμα και η θερμοκρασία του νερού θα πρέπει να είναι ανάλογη δεδομένου ότι για το πλύσιμο τροφίμων δεν είναι απαραίτητη η παροχή ζεστού νερού. Συνιστάται η θερμοκρασία των 20 °C στο τρεχούμενο νερό. Να τονιστεί και εδώ ότι τα τρόφιμα πρέπει να πλένονται σε διαφορετικό νεροχύτη από εκείνον των σκευών και αν αυτό δεν είναι δυνατό ο νεροχύτης να καθαρίζεται επαρκώς μετά από κάθε χρήση.

Έτσι λοιπόν καταλαβαίνουμε ότι και ο πάγος πρέπει να είναι και εκείνος από πόσιμο και καθαρό νερό. Να συμπληρωθεί εδώ ότι ο πάγος δεν πρέπει να χρησιμοποιείται με γυμνά χέρια ενώ απαγορεύεται και η χρήση γυάλινων ή πλαστικών σκευών για το φτυάρισμα του. Και ο ατμός όμως που παράγεται και μπορεί να έρθει σε επαφή με τα τρόφιμα πρέπει να είναι από πόσιμο νερό επίσης ενώ πρέπει να δίδεται ιδιαίτερη προσοχή κατά την αφαλάτωση των σκευών ατμού για μεγαλύτερη ασφάλεια.

Όπως έχουμε αναφέρει και παραπάνω τα τρόφιμα είναι πολύ εύκολο να χαλάσουν και να αλλοιωθούν γι αυτό και πρέπει να ελέγχονται συχνά και σε κάθε βήμα τους μέχρι την τελική παρασκευή του γεύματος. Κάτι τέτοιό σημαίνει ότι από την παραλαβή των πρώτων υλών πρέπει να γίνεται έλεγχος για την κατάσταση τους. Ο έλεγχος αυτός περιλαμβάνει:

- Έλεγχος της υγιεινής και της θερμοκρασίας των μεταφορικών μέσων
- Έλεγχος θερμοκρασίας προϊόντων
- Έλεγχος τοποθέτησης των τροφίμων μέσα στο όχημα και παρουσίας αντικειμένων που δυνητικά θέτουν σε κίνδυνο τα τρόφιμα
- Έλεγχος για ανεπιθύμητα χαρακτηριστικά (οσμή, μούχλα)
- Έλεγχος συσκευασίας πρώτων υλών που πρέπει να είναι καθαρή αναλλοίωτη και άθικτη χωρίς εξωτερικές φθορές.
- Έλεγχος ημερομηνίας λήξεως των τροφίμων.

Σε περίπτωση που οι πρώτες ύλες είχαν μεταφερθεί με ακατάλληλα μέσα, έχουν σημάδια αλλοίωσης ή έχουν λήξει θα πρέπει να απομακρύνονται από τους χώρους της κουζίνας και να επιστρέφονται στο προμηθευτή για την αποφυγή

---

επιμολύνσεων. Είθισται η εφαρμογή συστήματος ανακύκλωσης με τη αρχή FIFO (First In First Out) ώστε να γίνεται πιο εύκολα η παρακολούθηση των προϊόντων και της κατάστασης τους. Επίσης τα τρόφιμα πρέπει να φυλάσσονται σε διαφορετικούς χώρους ανάλογα με το είδος τους, να ελέγχονται τακτικά ενώ θα πρέπει να αποφεύγεται η φύλαξη τους σε πολύ υψηλές θερμοκρασίες. Τα ανοιγμένα προϊόντα θα πρέπει να καλύπτονται για την αποφυγή επιμόλυνσης και να χρησιμοποιούνται όσο το δυνατόν γρηγορότερα έτσι ώστε να μην αλλοιωθούν τα συστατικά τους. Φυσικά τα υλικά συσκευασίας και περιτύλιξης πρέπει να διατηρούνται καθαρά και να αποθηκεύονται σε ξηρούς χώρους μακριά από ξένα σώματα και επιπλέον επιμολύνσεις.

Συνεχίζοντας βλέπουμε ότι και κατά την διάρκεια της προετοιμασίας ενός γεύματος θα πρέπει να δίδεται ιδιαίτερη προσοχή. Έχουμε αναφέρει παραπάνω ότι πρέπει να χρησιμοποιούνται διαφορετικοί πάγκοι και διαφορετικά σκεύη για τα διάφορα τρόφιμα όμως δεν είναι μόνο αυτά που είναι σημαντικά. Η αποσυσκευασία των τροφίμων πρέπει να γίνεται λίγη ώρα πριν τη χρήση τους ενώ πρέπει να πραγματοποιείται σε διαφορετικούς χώρους από εκείνους της παρασκευής. Επίσης η προετοιμασία διαφορετικών ειδών γευμάτων πρέπει να πραγματοποιείται σε διαφορετικούς χώρους. Κάτι τέτοιο σημαίνει ότι η κρύα και η ζεστή κουζίνα θα πρέπει να διαχωρίζονται ώστε να διατηρούνται οι σωστές και ενδεδειγμένες θερμοκρασίες που επιβάλλονται. Η απόψυξη των τροφίμων δεν ενδείκνυται να γίνεται σε θερμοκρασία δωματίου αλλά σε ειδικές μονάδες ψύξης, ενώ όταν ένα προϊόν αποψυχθεί δεν πρέπει να καταψυχθεί ξανά. Φυσικά τα τρόφιμα απαγορεύεται να αποψύχονται αποβραδής. Μετά το τέλος παρασκευής ενός γεύματος τα προϊόντα που χρησιμοποιήθηκαν θα πρέπει να ελέγχονται ξανά ώστε αν δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιηθούν να απομακρυνθούν για να μην προκαλέσουν κινδύνους. Τα υπολείμματα τροφίμων που περίσσεψαν πρέπει να πετιούνται εκτός εάν είναι συσκευασμένα(πχ μερίδες μαρμέλαδα) όπου και ξαναχρησιμοποιούνται.

Φυσικά για την απόλυτη ασφάλεια των τροφίμων οι έλεγχοι δεν σταματούν αφού ετοιμαστεί ένα γεύμα. Ακόμα και κατά την έκθεση των παρασκευασμένων τροφίμων σε μπουφέ θα πρέπει να τηρούνται κάποιοι συγκεκριμένοι κανόνες. Τα τρόφιμα πρέπει να διατηρούνται καλυμμένα και σε καλή θερμοκρασία. Φυσικά ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται θα πρέπει να είναι ο κατάλληλος ενώ θα πρέπει να είναι πάντα καθαρός. Συνήθως χρησιμοποιούνται βιτρίνες που διαθέτουν προστατευτικό υαλοπίνακα ενώ για το σερβίρισμα των πελατών χρησιμοποιούνται



---

ειδικές λαβίδες-κουτάλες δεδομένου ότι απαγορεύεται ο χειρισμός των τροφίμων με γυμνά χέρια. Έτσι αποφεύγονται οι επιμολύνσεις, η εισαγωγή μικροβίων και μικροοργανισμών, εντόμων και ξένων σωμάτων γενικότερα.

Συνεχίζοντας βλέπουμε ότι και κατά τη διάρκεια του σερβιρίσματος θα πρέπει να τηρούνται οι κανόνες ατομικής υγιεινής. Οι δίσκοι σερβιρίσματος θα πρέπει να διατηρούνται πάντα καθαροί όπως και όλος ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για το σερβίρισμα και σε περίπτωση που έχουν υποστεί φθορές να αντικαθίστανται. Επίσης για την μεταφορά των τροφίμων θα πρέπει να χρησιμοποιούνται διαφορετικοί δίσκοι από εκείνους για το μάζεμα των πιάτων κτλ.

Τέλος οι χώροι παρασκευής των προϊόντων δε πρέπει να απέχουν πολύ από το χώρο σερβιρίσματος ώστε να μην επιμολύνονται τα τρόφιμα κατά την μεταφορά τους από την κουζίνα στο εστιατόριο.

#### 2.7.4 ΣΚΕΥΗ

Στο χώρο της μαγειρικής υπάρχουν πολλά σκεύη με διαφορετική χρήση και σημασία. Στην κουζίνα λοιπόν ενός ξενοδοχείου θα πρέπει να υπάρχουν όλα αυτά. Βέβαια και εδώ η καθαριότητα είναι ο υπ αριθμόν ένα παράγοντας αφού αυτά είναι τα εργαλεία της κουζίνας οπότε αν είναι αυτά μολυσμένα είναι και το φαγητό. Κάτι τέτοιο σημαίνει ότι το κάθε σκεύος που χρησιμοποιείται θα πρέπει να έχει μια και μόνο λειτουργία. Δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται τα ίδια εργαλεία για διαφορετικά τρόφιμα και όταν αυτό δεν είναι εφικτό πρέπει να γίνεται καλός καθαρισμός τους. Οι συσκευές που χρησιμοποιούνται κατά την παραγωγή δε πρέπει να είναι κατασκευασμένες από τοξικά αλλά από προϊόντα που δε δημιουργούν εστίες μόλυνσης. Για κάτι τέτοιο τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται θα πρέπει και εκείνα να είναι από υλικά που δεν μπορούν να μεταφέρουν μικρόβια και μικροοργανισμούς. Τα ανοξείδωτα εργαλεία είναι τα καταλληλότερα αφού δεν σκουριάζουν και είναι εύκολα στον καθαρισμό.

---

Ας δούμε όμως πιο συγκεκριμένα. Πρέπει να κατασκευάζονται διαφορετικοί νεροχύτες για το πλύσιμο των κρεάτων, λαχανικών κτλ. Φυσικά και όπως είναι λογικό ο νεροχύτης που χρησιμοποιείτε για πλύσιμο άλλων σκευών ή χεριών θα πρέπει να διαθέτει ειδική επισήμανση και να μην χρησιμοποιείται σε καμία άλλη περίπτωση ενώ θα καθαρίζεται μετά από κάθε χρήση. Οι πάγκοι εργασίας θα πρέπει να είναι τέτοιοι που να αντέχουν τις διάφορες θερμοκρασίες, την υγρασία, τις διάφορες επεξεργασίες που γίνονται στα τρόφιμα, να είναι αδιαπότιστοι και να καθαρίζονται εύκολα. Για κάτι τέτοιο συνιστώνται πάγκοι ανοξείδωτοι ή πλαστικοί ενώ απαγορεύονται οι ξύλινες επιφάνειες. Πρέπει να υπάρχουν διαφορετικοί πάγκοι επεξεργασίας για νωπά και έτοιμα τρόφιμα. Έτσι αποφεύγεται η επιμόλυνση των τροφίμων ενώ γίνεται πιο εύκολος ο καθαρισμός τους. Όσο για τις επιφάνειες κοπής είθισται να χρησιμοποιούνται διαφορετικά χρώματα ανάλογα με τα είδη των τροφίμων για τα οποία θα χρησιμοποιηθούν. Φυσικά και όπως είναι λογικό θα πρέπει και αυτές να είναι αδιαπότιστες, να μην χαράζονται εύκολα και να απολυμαίνονται συχνά. Για κάτι τέτοιο όπως αναφέραμε συνιστάται ένα σκληρό πλαστικό που ονομάζεται τεφλόν. Ακόμα και τα μαχαίρια που χρησιμοποιούνται για την κοπή των τροφίμων θα πρέπει να είναι ειδικά κατασκευασμένα από υλικά που δεν επιμολύνουν, ενώ και εδώ βλέπουμε ότι χρησιμοποιούνται διαφορετικά χρώματα ανάλογα με τη χρήση.

Τα χρώματα που χρησιμοποιούνται συνήθως είναι:

Πράσινο για τα λαχανικά

Κίτρινο για το κοτόπουλο

Κόκκινο για το κρέας

Άσπρο για το ψάρι

Φυσικά απαγορεύεται η χρήση των ίδιων μαχαιριών ή τεφλόν για μαγειρεμένα και ωμά τρόφιμα κάθε είδους και για διαφορετικά είδη τροφίμων. Τέλος καθαρίζονται επαρκώς μετά από κάθε χρήση και ειδικότερα όταν πρόκειται να χρησιμοποιηθούν για αν άλλου είδους τρόφιμο.

---

## 2.7.5 ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ

Όπως έχουμε ήδη αναφέρει η καθαριότητα είναι μια βασική διαδικασία που πρέπει να ακολουθείτε κατά την εφαρμογή του HACCP. Έτσι καταλαβαίνουμε ότι και τα καθαριστικά που χρησιμοποιούνται πρέπει να είναι τα κατάλληλα, να μην είναι επιβλαβή για τα τρόφιμα αλλά και για τους εργαζόμενους και να είναι επαρκή για το είδους καθαρισμού που χρησιμοποιούνται. Να σημειωθεί εδώ ότι τα απορρυπαντικά πρέπει να είναι τέτοια που να μην επιφέρουν μόλυνση στο περιβάλλον και την ατμόσφαιρα.

Ο καθαρισμός των σκευών και εργαλείων που χρησιμοποιούνται θα πρέπει να είναι ανάλογος της συχνότητας χρήσης τους αλλά και της σπουδαιότητας της διεργασίας που πραγματοποιούν. Για την αποτελεσματικότητα του καθαρισμού συνιστάται πρόγραμμα καθαρισμού που να εφαρμόζεται καθολικά και εντατικά. Για την πραγματοποίηση του προγράμματος αυτού υπάρχουν συνεργεία καθαρισμού που αναλαμβάνουν το καθαρισμό της μονάδας από ακαθαρσίες, μικρόβια, έντομα κτλ. Πολλές φορές συνιστάται ο καθαρισμός συσκευών κατά τη διάρκεια της επεξεργασίας των τροφίμων κάτι που πρέπει να γίνεται σε ειδικά διαμορφωμένους και ξεχωριστούς χώρους ώστε να αποφεύγεται η επιμόλυνση των τροφίμων. Έτσι λοιπόν θα πρέπει να είναι σε θέση όλο το προσωπικό να εφαρμόσει το πρόγραμμα καθαρισμού σωστά για τη μεγαλύτερη ασφάλεια των τροφίμων.

Τα απολυμαντικά που χρησιμοποιούνται δεν πρέπει να περιέχουν τοξικά και πρέπει να είναι εγκεκριμένα από τις αρμόδιες αρχές. Σε περίπτωση καθαρισμού κατά τη διάρκεια παρασκευής ενός γεύματος θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή γιατί απαγορεύεται ο ψεκασμός και η επαφή των τροφίμων με οποιοδήποτε απορρυπαντικό. Ακόμα και κατά το ξέπλυμα των σκευών και του εξοπλισμού θα πρέπει να ελέγχεται και το νερό ακόμα που χρησιμοποιείται. Τα νερό θα πρέπει να ελέγχεται, να μην έχει άλατα, να είναι καθαρό ενώ συνιστάται η χρήση πόσιμου νερού ακόμα και για το πλύσιμο. Για να είναι κάτι τέτοιο εφικτό πρέπει να ελέγχονται οι σωληνώσεις και οι θερμοκρασίες του νερού τακτικά. Φυσικά και όπως είναι λογικό όλα τα σκεύη και ολόκληρος ο εξοπλισμός θα πρέπει να ξεπλένεται καλά πριν από κάθε χρήση και μετά από κάθε καθαρισμό. Το στέγνωμα των σκευών θα πρέπει να

---

γίνεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην προκαλείται επιμόλυνση τους. Συνιστάται λοιπόν η χρήση ελεγμένου και καθαρού αέρα ή πετσετών μιας χρήσης.

Επειδή κατά την διάρκεια των εργασιών είναι αναπόφευκτη η συσσώρευση ρύπων στους χώρους παρασκευής των τροφίμων θα πρέπει να υπάρχουν επαρκή δοχεία απορρυμάτων. Τα δοχεία αυτά θα πρέπει να είναι ανθεκτικά στις χρήσεις, αδιαπότιστα και να μην οξειδώνονται. Συνιστάται η γαλβανισμένη λαμαρίνα ή το πλαστικό. Θα πρέπει να είναι τοποθετημένα στις κατάλληλες θέσεις μέσα στους χώρους των τροφίμων για την εύκολη πρόσβαση τους ενώ θα πρέπει να αδειάζονται συχνά και πριν γεμίσουν τελείως. Τα δοχεία αυτά (κάδοι) θα πρέπει να είναι καλυμμένα πάντα με καπάκι για να αποτρέπεται η συσσώρευση εντόμων και ζωοφίων και να μην αναδύονται οσμές εκ των απορρυμάτων. Στο εσωτερικό τους θα πρέπει να τοποθετείται σακούλα ώστε να αποφεύγεται η επαφή των απορρυμάτων με τον κάδο. Για το λόγο αυτό η σακούλα θα πρέπει να τοποθετείται περιμετρικά στα χείλη του κάδου. Παρόλα αυτά οι κάδοι θα πρέπει να καθαρίζονται συχνά και επαρκώς. Οι σακούλες αυτές θα πρέπει να απομακρύνονται από τους χώρους της κουζίνας συχνά και να τοποθετούνται σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους μέχρι την απομάκρυνση τους στο τέλος της μέρας. Συνιστάται λοιπόν η ύπαρξη ψυγείου απορρυμάτων που βρίσκονται έξω από τους χώρους της κουζίνας. Η απομάκρυνση υγρών αποβλήτων θα πρέπει να πραγματοποιείται με φιλικό τρόπο προς το περιβάλλον ενώ δεν επιτρέπεται η διοχέτευση μεγάλων ποσοτήτων μέσα στο αποχετευτικό σύστημα.

#### 2.7.6 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Το προσωπικό, δηλαδή οι εργαζόμενοι των επισιτιστικών μονάδων παίζουν μεγάλο ρόλο στο πόσο ασφαλές θα είναι το πιάτο που θα σερβιριστεί. Γι αυτό και εκείνοι με τη σειρά τους πρέπει να τηρούν κάποιες συγκεκριμένες διαδικασίες. Πρέπει να υπάρχουν πάντα ειδικοί χώροι ένδυσης και ετοιμασίας (αποδυτήρια) για τους εργαζομένους, οι οποίοι δεν έχουν άμεση επαφή με τους χώρους της κουζίνας.

---

Το προσωπικό απαγορεύεται να φοράει τα ρούχα με τα οποία προσέρχεται στην εργασία και έτσι στους χώρους αυτούς ο κάθε εργαζόμενος μπορεί να αλλάξει, να βάλει την ειδική στολή που του παρέχεται και να αφήνει τα προσωπικά του είδη. Το χρώμα της στολής όπως και η ενδυμασία εξαρτάται από τη θέση εργασίας του εργαζομένου. Για τους εργαζόμενους στις επισιτιστικές μονάδες συνηθίζεται το άσπρο. Για τους εργαζόμενους στους χώρους προετοιμασίας των γευμάτων επιβάλλεται η παρακάτω ενδυμασία:

- ο Ποδιά-στολή
- ο Γάντια (κατά προτίμηση πλαστικά μη τοξικά και μη απορροφήσιμα)
- ο Σκούφος (που καλύπτει το τριχωτό της κεφαλής)
- ο Κάλυμμα υποδημάτων (αν είναι απαραίτητο)

Φυσικά η στολή αυτή θα πρέπει να είναι πάντα καθαρή και να αλλάζεται τακτικά, τα γάντια πρέπει να αλλάζονται συχνά (προτείνεται κάθε 2 ώρες) και σε περίπτωση που έχουν φθαρεί να αντικαθίστανται. Ο σκούφος πρέπει να φοριέται καθ' όλη τη διάρκεια προετοιμασίας των γευμάτων. Για το προσωπικό που εργάζεται στους αποθηκευτικούς χώρους επιβάλλεται η στολή ή φόρμα, ενώ για τα άτομα που ασχολούνται με το σερβίρισμα απαιτείται καθαρή ενδυμασία, ποδιά ή στολή εργασίας.



(Η εικόνα στα αριστερά θεωρείται απαράδεκτη, η εικόνα στα δεξιά είναι εκείνη που πρέπει να ισχύει διαφορετικά ο εργαζόμενος με τα βρώμικα παπούτσια δεν μπορεί και δεν επιτρέπεται να εισέλθει στη κουζίνα και να επιμολύνει το χώρο και ίσως και τα τρόφιμα)

---

Όλα τα άτομα που εργάζονται σε επισιτιστικές μονάδες θα πρέπει να προσέχουν την ατομική τους υγιεινή διότι έχει σαν επέκταση την υγιεινή των τροφίμων. Γι αυτό θα πρέπει να φροντίζουν την καθαριότητα των χεριών τους πλένοντας τα μετά την επαφή με οποιοδήποτε μέρος του κεφαλιού ,να φορούν γάντια μιας χρήσεως και να μην αγγίζουν τα τρόφιμα με γυμνά χέρια, να μην έχουν πληγές στα χέρια και όταν αυτό δεν συμβαίνει να είναι καλυμμένες με αδιάβροχο επίδεσμο κατά προτίμηση ευδιάκριτου χρώματος, έτσι ώστε σε περίπτωση που αποκολληθούν (πράγμα που απαγορεύεται ρητά) να αναγνωρίζονται. Τα χέρια των εργαζομένων πρέπει σε όλες τις περιπτώσεις να διατηρούνται καθαρά, γι αυτό πρέπει να πλένονται συχνά και μετά από κάθε διεργασία. Τα μαλλιά των εργαζομένων πρέπει να καλύπτονται πλήρως από το σκούφο και να αποφεύγεται η πτώση τριχών στα τρόφιμα. Σκουλαρίκια, δαχτυλίδια και άλλα κοσμήματα πρέπει να αφαιρούνται ενώ απαγορεύονται τα ψεύτικα ακόμα και τα βαμμένα και μακριά νύχια για την αποφυγή επιμολύνσεων των τροφίμων. Φυσικά το κάπνισμα εντός του χώρου της κουζίνας απαγορεύεται. Το προσωπικό δεν επιτρέπεται να δοκιμάζει το φαγητό με το ίδιο κουτάλι αν αυτό δεν έχει πλυθεί και φυσικά απαγορεύεται ρητά η δοκιμή με γυμνά χέρια όσο καθαρά κι αν είναι αυτά. Οι εργαζόμενοι δεν πρέπει να μετακινούνται άσκοπα εκτός του χώρου της κουζίνας και να εισέρχονται πάλι μέσα ενώ θα πρέπει να ασχολούνται αποκλειστικά με το είδος της δουλειάς που τους έχει καθοριστεί και όχι με οποιαδήποτε άλλη εξωτερική εργασία. Το προσωπικό που παρασκευάζει τρόφιμα υψηλού κινδύνου δεν πρέπει να κυκλοφορεί με την ίδια στολή σε άλλους χώρους ενώ απαγορεύονται οι επισκέψεις κάθε είδους μέσα στο χώρο της κουζίνας από άτομα που δεν φορούν την ειδική στολή και δεν έχουν την άδεια του υπευθύνου για την είσοδο τους.

Επίσης σε περίπτωση που κάποιος εργαζόμενος έχει πάει τουαλέτα ή έχει καπνίσει κτλ, πρέπει να πλυθεί καλά πριν ακουμπήσει οποιοδήποτε τρόφιμο. Στην τουαλέτα τα πόμολα και η υποδοχή του σαπουνιού όπως και το καλάθι των σκουπιδιών πρέπει να λειτουργούν με ποδοκίνηση έτσι ώστε ο εργαζόμενος να μην έρχεται σε επαφή με μικρόβια. Το χαρτί για τα χέρια πρέπει να είναι επίσης μίας χρήσης και το σαπούνι που χρησιμοποιείται πρέπει να ξεπλένεται καλά και να μην είναι τοξικό.

Οι εργαζόμενοι όπως καταλαβαίνουμε λοιπόν πρέπει να προσέχουν από μόνοι τους και για την δική τους υγιεινή αλλά και για την υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων που παρασκευάζουν. Κάτι τέτοιο προϋποθέτει ότι είναι υγιής φυσικά

---

πράγμα που πρέπει να πιστοποιείτε από το βιβλιάριο υγείας των εργαζομένων που επιβεβαιώνει ότι ο κάθε εργαζόμενος δεν πάσχει από νοσήματα κολλητικά προς τον άνθρωπο και τα τρόφιμα βέβαια. Το βιβλιάριο αυτό είναι απαραίτητο κατά την πρόσληψη των εργαζομένων ενώ σε αντίθετη περίπτωση, όπου ο εργαζόμενος πάσχει από κάποιο μεταδοτικό νόσημα δηλαδή, ο υπεύθυνος έχει την νομική υποχρέωση να προλάβει τον κάθε κίνδυνο ακόμα κι αν αυτό σημαίνει απομάκρυνση του εργαζομένου, από το χώρο της κουζίνας τουλάχιστον, για όσο χρονικό διάστημα χρειαστεί. Οι εργαζόμενοι είναι υποχρεωμένοι να αναφέρουν στο ξεκίνημα της βάρδιας τους στον υπεύθυνο κάθε είδους αδιαθεσία (εμετό, δερματική μόλυνση) και σε περίπτωση ασθένειας πολλών ημερών είναι απαραίτητη η ιατρική γνωμάτευση για το αν είναι σε θέση ο εργαζόμενος να επιστρέψει στην εργασία του. Συνήθως ακόμα και στην περίπτωση κρυολογήματος προτιμάται ο εργαζόμενος να μην εισέλθει στο χώρο της κουζίνας μέχρι να συνέλθει και να μην αποτελεί κίνδυνο για τα τρόφιμα.

Καταλαβαίνουμε λοιπόν ότι οι εργαζόμενοι πρέπει να προσέχουν την ατομική τους υγεία και υγιεινή για να μπορεί το προϊόν που παράγεται να είναι σίγουρο και ασφαλές. Οι εργαζόμενοι επίσης είναι εκείνοι που πρέπει να τηρούν τους κανόνες υγιεινής που επιβάλλονται από το σύστημα HACCP. Πρέπει να έχουν την υπευθυνότητα και να προσέχουν τις διαδικασίες που ακολουθούν και να μην παρεκκλίνουν από αυτές ούτε στο ελάχιστο ώστε το τελικό προϊόν που ετοιμάζουν να είναι απόλυτα ασφαλές και υγιεινό όπως υπαγορεύει το σύστημα. Ο υπεύθυνος πρέπει να ελέγχει κατά πόσο όλα λειτουργούν σωστά και να επιβάλει τον τρόπο του συστήματος σε κάθε εργαζόμενο. Για την απόλυτη κατανόηση του συστήματος συνηθίζεται να γίνονται σεμινάρια επιμόρφωσης του προσωπικού από ειδικούς. Έτσι εξηγούνται και κατανοούνται όλες οι πτυχές του συστήματος και όλα τα πεδία που καλύπτει με αποτέλεσμα την καλύτερη λειτουργία του. Το προσωπικό πρέπει να καταρτίζεται επαρκώς στις βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων του συστήματος και να τις τηρεί πάντα και σωστά. Δεδομένου ότι το σύστημα αυτό θεωρείτε ακόμα καινούργιο και πολλές επιχειρήσεις δεν το διαθέτουν ακόμα και τώρα θα πρέπει να ενημερωθούν ώστε να το χρησιμοποιούν καθολικά και σωστά. Για τους ανεπίδεκτους εργαζόμενους που είτε δεν καταλαβαίνουν είτε δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν το σύστημα συνιστάται η απομάκρυνση από την επιχείρηση ώστε να μην υπάρχει κίνδυνός τόσο για τα τρόφιμα όσο και για τους καταναλωτές.

Τέλος πρέπει να συμπληρώσουμε ότι οι εργαζόμενοι θα πρέπει να γνωρίζουν τον χειρισμό συσκευών και μηχανημάτων ώστε να αποφεύγεται ο πιθανός

---

τραυματισμός τους. Τα μηχανήματα πρέπει να λειτουργούν σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και όταν ένα μηχάνημα είναι ιδιαίτερα επικίνδυνο πρέπει να τοποθετείτε προειδοποιητική πινακίδα σε εμφανές σημείο για όλους έτσι ώστε να δίδεται η αρμόζουσα προσοχή κατά την λειτουργία, το καθαρισμό και τον έλεγχο του. Φυσικά και όπως έχουμε προαναφέρει πρέπει να γίνεται συχνός καθαρισμός όλων των μηχανημάτων ενώ θα πρέπει να πραγματοποιούνται προγραμματισμένοι και συστηματικοί έλεγχοι για την καλή τους λειτουργία.

Το σύστημα αυτό όπως καταλαβαίνουμε αναφέρεται σε όλα τα σημεία που μπορεί να επηρεάσουν την ασφάλεια των τροφίμων ενώ ασχολείτε με την παραμικρή λεπτομέρεια που μπορεί να αφορά το οποιοδήποτε τρόφιμο που παρασκευάζεται στην κουζίνα ενός ξενοδοχείου.

## 2.8 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ HACCP

Η πιστοποίηση είναι η έγγραφη απόδειξη-πιστοποιητικό που δίδεται από διάφορες διαπιστευμένους φορείς ότι η εκάστοτε επιχείρηση εφαρμόζει σωστά το σύστημα. Για την απόκτηση του παραπάνω πιστοποιητικού εφαρμόζεται η ακόλουθη διαδικασία:

1. Ο ενδιαφερόμενος (στην περίπτωση αυτή το εκάστοτε ξενοδοχείο) συνεργάζεται με συμβουλευτική εταιρία και εφαρμόζει στη πράξη τους κανόνες του συστήματος.
2. Τίθεται προσφορά από τον φορέα πιστοποίησης όσον αφορά το τελικό κόστος της πιστοποίησης.
3. Σε περίπτωση αποδοχής της προσφοράς υπογράφονται οι ανάλογες συμβάσεις μεταξύ φορέων και ενδιαφερόμενων
4. Υποβάλλεται αίτηση από τον ενδιαφερόμενο στον αρμόδιο φορέα(Παράρτημα 2-3)
5. Ο αρμόδιος φορέας επιθεωρεί και ανάλογα εγκρίνει τις εγκαταστάσεις και τις διαδικασίες που τηρούνται από τον ενδιαφερόμενο.



---

6. Σε περίπτωση θετικής γνωμοδότησης απονέμεται το πιστοποιητικό στον ενδιαφερόμενο (Παράρτημα 4).

Σε περίπτωση αρνητικής γνωμοδότησης σημειώνονται οι μη συμμορφώσεις με το σύστημα και γίνεται επανέλεγχος για να διαπιστωθεί κατά πόσο έχουν γίνει οι απαιτούμενες αλλαγές και αφού αυτές έχουν γίνει απονέμεται το πιστοποιητικό.

Όλες οι εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός πρέπει να πληρούν τις προδιαγραφές που απαιτεί το σύστημα HACCP και όταν αυτό συμβαίνει και έχει αποδοθεί το πιστοποιητικό γίνονται δύο ετήσιες επιθεωρήσεις από τον αρμόδιο φορέα για τρία χρόνια όσα και η ισχύς του πιστοποιητικού. Σε περίπτωση που διαπιστωθούν μη συμμορφώσεις κατά τη διάρκεια αυτών των ελέγχων πραγματοποιείται επαναληπτική επιθεώρηση και αν ακόμα και τότε δεν υπάρχει συμμόρφωση γίνεται άρση του πιστοποιητικού. Μετά τη λήξη του πιστοποιητικού, δηλαδή μετά από τρία χρόνια, ακολουθείτε ξανά η παραπάνω διαδικασία για την επανέκδοση του πιστοποιητικού. Δηλαδή το ενδιαφερόμενο ξενοδοχείο που επιθυμεί να συνεχίσει να έχει την γραπτή απόδειξη εφαρμογής του συστήματος HACCP ξανακάνει την ανάλογη αίτηση και μετά την διεξαγωγή των ανάλογων ελέγχων του ξανααποδίδεται το εν λόγω πιστοποιητικό. Καταλαβαίνουμε βέβαια ότι σε αυτή τη περίπτωση η όλη διαδικασία είναι αρκετά ευκολότερη δεδομένου ότι μετά από τρία χρόνια ορθής εφαρμογής του συστήματος οι διαδικασίες ακολουθούνται πιο ομαλά κι έχει συνηθιστεί ο συγκεκριμένος τρόπος λειτουργίας. Άρα είναι πιο απίθανο να παρατηρηθούν μη συμμορφώσεις και παρατυπίες. Εδώ πρέπει να σημειωθεί ότι όταν οι μη συμμορφώσεις είναι μικρού μεγέθους γίνεται απλή παρατήρηση. Σε αυτή την περίπτωση και ανάλογα με την παρασπονδία φυσικά, δεν πραγματοποιείται έλεγχος αλλά γίνεται μια σημείωση έτσι ώστε την επόμενη φορά και κατά την επόμενη ετήσια επιθεώρηση να γίνει κάποιος έλεγχος πιο επισταμένος στο συγκεκριμένο τομέα που παρατηρήθηκε το λάθος.

Η πιστοποίηση HACCP δεν έχει μια συγκεκριμένη τιμή. Στην τιμή πιστοποίησης εισέρχονται τα έξοδα πιστοποίησης (αιτήσεις, συμβουλευτική εταιρία κτλ) και τα έξοδα που γίνονται για την διαμόρφωση των κτιρίων, του εξοπλισμού. Όπως καταλαβαίνουμε το κόστος της πιστοποίησης διαφοροποιείτε ανάλογα με διάφορους παράγοντες, ενώ πρέπει να αναφερθεί ότι μια γενικότερη τιμή που αφορά αποκλειστικά τις διαδικασίες που ακολουθούνται με την συμβουλευτική εταιρία και τους φορείς πιστοποίησης ανέρχεται γύρω στα 3.000-3.5000€. Αυτό είναι ένα αρχικό κόστος που μπορεί να αυξηθεί ανάλογα με την ιδιαιτερότητα της κάθε επιχείρησης.

---

Αυτό σημαίνει ότι τα ξενοδοχεία που χτίζονται τώρα, χτίζουν ανάλογα τις εγκαταστάσεις τους και διαμορφώνουν τον εξοπλισμό τους εξ αρχής και έτσι το κόστος που αφορά το σύστημα ενσωματώνεται στο συνολικό κόστος. Εν συγκρίσει με ένα παλιό ξενοδοχείο λοιπόν στα καινούργια ξενοδοχεία δεν υπάρχει παραπάνω κόστος ενώ στα παλιότερα ξενοδοχεία θα πρέπει να γίνουν αλλαγές σε όλους τους τομείς για την τήρηση των διαδικασιών, έτσι και το κόστος αυξάνεται ανάλογα με το μέγεθος των αλλαγών που πρέπει να γίνουν. Οι αλλαγές μπορεί να είναι μεγάλες αλλά και μικρές ανάλογα με τις δυνατότητες της επιχείρησης κι ανάλογα με την πρωτότερη κατάσταση της. Έτσι λοιπόν βλέπουμε ότι υπάρχουν κάποιες διακυμάνσεις μικρού ή μεγάλου μεγέθους που αναλογεί και στο μέγεθος της επιχείρησης. Για παράδειγμα ένα ξενοδοχείο οικογενειακού τύπου ίσως χρειαστεί περισσότερες αλλαγές από μια μεγάλη μονάδα ή μια αλυσίδα ξενοδοχείων (χωρίς αυτό να είναι πάντα απαραίτητο) που θα διαθέτει ήδη ένα μέρος του απαιτούμενου εξοπλισμού ή θα έχει την ευχέρεια επέκτασης των εγκαταστάσεων της. Έτσι βλέπουμε ότι το κόστος για την οικογενειακή επιχείρηση θα είναι μεγαλύτερο από εκείνο της μεγάλης μονάδας.

Σήμερα και για την διευκόλυνση αλλά και παρότρυνση των επιχειρήσεων στην υιοθέτηση του συστήματος HACCP έχουν δημιουργηθεί ειδικά προγράμματα επιδοτήσεων μέσω του κράτους που βοηθούν οικονομικά τις επιχειρήσεις στη εγκατάσταση του. Τα προγράμματα αυτά χρηματοδοτούν κάποιες από τις ενέργειες-αλλαγές που πρέπει να γίνουν για την εφαρμογή του συστήματος με σκοπό την καθολική εφαρμογή του από τα ξενοδοχεία και κατ' επέκταση την υγιεινή και ασφάλεια των πελατών. Τέτοια γνωστά προγράμματα είναι το "Πιστοποιηθείτε" και το "Ανταγωνιστικότητα". Έτσι η υιοθέτηση του συστήματος καθίσταται πιο εύκολη και για επιχειρήσεις που δεν είχαν την οικονομική δυνατότητα ενώ στηρίζεται η επιλογή τους για βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών τους. Επιδοτείτε ένα μέρος του συνολικού κόστους της διαδικασίας της πιστοποίησης (ύψος προϋπολογισμού 25.000-100.000€) που συνήθως ανέρχεται στο 20-50%. Συγκεκριμένα για το πρόγραμμα "Πιστοποιηθείτε" και όσον αφορά το πρότυπο ΕΛΟΤ 1416(HACCP)/ISO 22000 η επιδότηση μπορεί να φτάσει το ποσό των 18.000-25.000€. Για την παροχή επιδότησης πρέπει να ακολουθηθεί μια συγκεκριμένη διαδικασία και να πραγματοποιηθούν κάποιες συγκεκριμένες ενέργειες. Η διαδικασία αυτή είναι αρχικά η υποβολή αίτησης συμμετοχής από τον ενδιαφερόμενο σε αρμόδιο φορέα, επιβεβαίωση καταλληλότητας από τον φορέα, υποβολή τελικής πρότασης και

---

εγγράφων εφαρμογής του συστήματος και των στοιχείων της επιδότησης από τον ενδιαφερόμενο. (Παράρτημα 5-6-7-8) Μετά την έγκριση των παραπάνω εγγράφων γίνεται και η καταβολή της επιδότησης. Φυσικά όπως αναφέραμε η επιδότηση αυτή αναφέρεται σε συγκεκριμένες ενέργειες που πρέπει να γίνουν. Ενέργειες που επιδοτούνται είναι η αναβάθμιση των κτιριακών εγκαταστάσεων, η διαμόρφωση χώρων για πρόσβαση σε άτομα με ειδικές ανάγκες, τα έργα για την προστασία του περιβάλλοντος, οι επενδύσεις σε ηλεκτρονικό εξοπλισμό και ο εκσυγχρονισμός κινητού εξοπλισμού κα.

Όπως αναφέραμε και παραπάνω για την απονομή του πιστοποιητικού είναι απαραίτητη η έγκριση των προαναφερθέντων αιτήσεων κτλ από διάφορους διαπιστευμένους οργανισμούς. Ο οργανισμός που παρέχει υπηρεσίες Πιστοποίησης Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας στην χώρα μας είναι ο ΕΛΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης) και ο ΕΦΕΤ (Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων), ενώ συμβουλευτικές εταιρίες που συνεργάζονται με τους ενδιαφερόμενους είναι η TUV HELLAS, η TUV AUSTRIA ,η TUV CERT ,η SGS HELLAS κα. Τέλος υπάρχουν εταιρίες (Check Point Easy-HACCP) που βοηθούν τις ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις στις μετρήσεις, τις εργαστηριακές αναλύσεις αλλά και την πιστοποιημένη εκπαίδευση και κατάρτιση.

## 2.9 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ HACCP

1. Ενισχύεται η φήμη της επιχείρησης ως προς τη δυνατότητα της να προστατεύει την υγεία του καταναλωτή.
2. Μειώνεται το κόστος παραγωγής λόγω της μείωσης απορρίψεων παρτίδων κτλ.
3. Η επιχείρηση αποκτά πλεονέκτημα έναντι του ανταγωνισμού στις εξαγωγικές δραστηριότητες.

- 
4. Αποδεικνύεται η ευαισθησία της επιχείρησης για την προστασία της υγείας των πελατών και παρέχονται αποδείξεις στις αρμόδιες αρχές συμμόρφωσης με τη νομοθεσία.
  5. Αποτελεί εγγύηση ποιότητας απέναντι στους πελάτες και ικανοποιεί τις απαιτήσεις τους σε θέματα υγιεινής.
  6. Παρέχει διαβεβαίωση ύπαρξης προδιαγραφών και ελαττώνει την ανάγκη ελέγχου του τελικού προϊόντος.
  7. Βελτιώνει την απόδοση του προσωπικού μέσω εκπαίδευσης και προάγει την ομαδική εργασία.
  8. Εισάγει μεθόδους ελέγχου που είναι γρήγοροι και αποτελεσματικοί και εύκολοι στην εκτέλεση.
  9. Ενσωματώνει την ασφάλεια με την ποιότητα στις παραγωγικές διαδικασίες α της επιχείρησης.
  10. Παρέχει ασφάλεια στην παραγωγή και στην διακίνηση των τροφίμων
  11. Αυτή η ασφάλεια επιτυγχάνεται με οικονομικό και αποτελεσματικό τρόπο
  12. Βοηθάει στην ανάπτυξη συστήματος άμυνας για την επιχείρηση (σε περίπτωση κρίσης)
  13. Ελαττώνει την ανάγκη ελέγχου τελικών προϊόντων
  14. Εστιάζει την προσοχή του ποιοτικού ελέγχου στα κρίσιμα σημεία της παραγωγικής διαδικασίας (στο τρόπο με τον οποίο μπορεί να μειωθεί ή να εξαιρεθεί ένας κίνδυνος, ο οποίος εισέρχεται με τις πρώτες ύλες, πολλαπλασιάζεται ή εμφανίζεται κατά την παραγωγική διαδικασία)
  15. Βοηθάει στην διαχείριση της ολικής ποιότητας της επιχείρησης
  16. Βελτιώνει την απόδοση του προσωπικού μέσω της εκπαίδευσης

Τα πλεονεκτήματα του συστήματος αυτού όπως βλέπουμε είναι πολλά και συγκριτικά με άλλα συστήματα το HACCP απασχολείτε περισσότερο με την υγιεινή παρά την ποιότητα καθ' αυτή. Φυσικά με την ανάπτυξη της υγιεινής σίγουρα παρέχεται μεγαλύτερο επίπεδο ποιότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι αν και υπάρχουν πολλά συστήματα το HACCP δίδει πολλά προτερήματα στη επιχείρηση που θα επιλέξει να το εφαρμόσει.

---

## 2.10 ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Πολλές επιχειρήσεις συχνά αναρωτιούνται κατά πόσο το σύστημα αυτό απευθύνεται σε εκείνες. Άλλες θεωρούν ότι δεν το χρειάζονται είτε γιατί πιστεύουν ότι δεν θα τους βοηθήσει σε τίποτα είτε γιατί πιστεύουν ότι η υιοθέτηση του HACCP είναι ένα ανώφελο έξοδο. Φυσικά κάτι τέτοιο μόνο ανυπόστατο μπορεί να θεωρηθεί. Δεν υπάρχει επιχείρηση που να μην χρειάζεται το σύστημα αυτό. Όχι μόνο επειδή υποχρεώνεται δια του νόμου να το διαθέτει αλλά και για τα προτερήματα που προσδίδει στην επιχείρηση που το κατέχει. Αναφέραμε και παραπάνω πόσο επωφελείται η επιχείρηση με την χρήση του συστήματος αυτού. Έτσι λοιπόν καταλαβαίνουμε την αναγκαιότητα του συστήματος για κάθε επιχείρηση. Το σύστημα λοιπόν αυτό απευθύνεται σε όλες τις επιχειρήσεις που ασχολούνται με τα τρόφιμα. Οι επιχειρήσεις πλέον μπορούν να παρέχουν με ασφάλεια τα τρόφιμα και να αναβαθμίσουν το ποιοτικό επίπεδο των υπηρεσιών τους. Έτσι πέρα από τα τρόφιμα που είναι πλέον υγιεινά και ασφαλή η επιχείρηση αποκτά ένα είδος γοήτρου απέναντι στις επιχειρήσεις που δε το διαθέτουν. Μπορούμε κάπου εδώ να αντιληφθούμε ότι το HACCP δεν αγγίζει μόνο τους κανονισμούς και τις αρχές υγιεινής αλλά και άλλα πεδία όπως η διαφήμιση και η φήμη της επιχείρησης. Έτσι καταλαβαίνουμε ότι ο ισχυρισμός ότι το HACCP είναι ένα ανώφελο έξοδο είναι εντελώς ανυπόστατος. Σίγουρα η εγκατάσταση του συστήματος είναι μια δαπάνη αλλά δεν συγκρίνεται με τα πλεονεκτήματα που προσδίδει στην επιχείρηση. Τέλος και για να διευκρινίσουμε, το σύστημα HACCP αναφέρεται σε όλες τις επιχειρήσεις άρα και στην ερώτηση κατά πόσο μια επιχείρηση το χρειάζεται ή όχι η απάντηση είναι ένα ανεπιφύλακτο ναι. Δεν υπάρχει επιχείρηση που να μπορεί να είναι τόσο σίγουρη για την ασφάλεια των παρεχόμενων τροφίμων χωρίς να είναι πιστοποιημένη από το σύστημα αυτό.

---

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>**

### **ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ**

#### **ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΗ ΠΡΑΞΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

##### **3.1 ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ**

Η μελέτη που ακολουθεί πραγματοποιήθηκε με σκοπό την καταγραφή στοιχείων, που συλλέχθηκαν από ξενοδοχεία πολυτελείας στην Κρήτη, σχετικά με το σύστημα HACCP, κατά πόσο αυτό εφαρμόζεται και πώς. Τα ξενοδοχεία που τελικά αποδέχθηκαν την πρόταση και συμμετείχαν στην έρευνα ανέρχονται σε πέντε. Σε κάθε ξενοδοχείο από αυτά μοιράστηκαν ερωτηματολόγια με σκοπό την απάντηση τους από τους διευθυντές F&B και πραγματοποιήθηκε συνέντευξη. Φυσικά όλα τα ξενοδοχεία έχουν πιστοποιηθεί με το σύστημα και το εφαρμόζουν στα επισιτιστικά τμήματά τους.

Η μέθοδος που επιλέχθηκε είναι το ερωτηματολόγιο γιατί αποτελεί “ένα επιστημονικό όργανο για μέτρηση και συλλογή συγκεκριμένων ειδών πληροφοριών και στοιχείων”. Είναι “ένα σύνολο οργανωμένων ερωτήσεων που καλύπτουν τους σκοπούς που έχουν τεθεί για την έρευνα στις οποίες πρέπει να δοθούν απαντήσεις” (Δημητρόπουλος 1994). Πρόκειται για ένα σύνολο δομημένων ερωτήσεων με στόχο την άντληση πληροφοριών από τον ερωτώμενο. Το ερωτηματολόγιο θα πρέπει να είναι απόλυτα σαφές, αποδεκτό, λειτουργικό, και σύντομο. Για να επιτευχθούν τα παραπάνω θα πρέπει να ακολουθήσουμε μερικούς απλούς κανόνες στην διατύπωση των ερωτήσεων: Οι ερωτήσεις θα πρέπει να είναι κατανοητές, δηλαδή οι λέξεις να είναι γνώριμες στους ερωτώμενους, η κάθε ερώτηση να είναι σαφής και όχι διφορούμενη, να διερευνά ένα μόνο θέμα κάθε φορά, και η κάθε ερώτηση να είναι όσο γίνεται σύντομη. Οι ερωτήσεις θα πρέπει να σχεδιάζονται με τέτοιο τρόπο, ώστε να αποσκοπούν μια αληθή και συγκεκριμένη απάντηση.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 19 ερωτήσεις διαφόρων τύπων και καθώς αποδείχθηκε οι επιχειρηματίες θέλουν το ερωτηματολόγιο γρήγορο και εύκολα συμπληρώσιμο ώστε να αποτρέπεται η σπατάλη χρόνου. (Παράρτημα 9)

---

Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν στο εκάστοτε ξενοδοχείο από τον ίδιο τον υπεύθυνο F&B (Food and Beverage) για να είναι σίγουρα αντικειμενικά. Οι ώρες εργασίας ανά ξενοδοχείο δεν ήταν συγκεκριμένες και έτσι δεν μπορούσαν να εντοπιστούν σχετικά εύκολα. Η έρευνα διεξήχθη σε ξενοδοχεία πολυτελείας, αστικά και παραθεριστικά, στην Κρήτη και συγκεκριμένα στο Νομό Χανίων και στο Νομό Ηρακλείου.

Για να εξασφαλιστεί η αντικειμενικότητα και η αξιοπιστία του παρόντος ερευνητικού έργου, έχουμε την υποχρέωση να περιγράψουμε με ακρίβεια τις μεθόδους και τις τεχνικές που χρησιμοποιήσαμε για την εκπόνηση της έρευνας. Η έρευνα στηρίζεται σε μεγάλο ποσοστό στην εμπιστοσύνη των υπευθύνων ότι έγινε τίμια, αμερόληπτα και αντικειμενικά και ότι ολοκληρώθηκε χάρη στην πρόθυμη και χωρίς ανταλλάγματα συνεργασία τους. Ο τρόπος επιλογής του δείγματος κατεβλήθη προσπάθεια ώστε να είναι αντιπροσωπευτικός. Η έρευνα διεξήχθη απολύτως τυπικά, με απόλυτο σεβασμό στην ανωνυμία των ερωτώμενων και στα δικαιώματά τους, τηρώντας την υπόσχεση για απόλυτη εχεμύθεια. Οι ερωτήσεις ήταν διακριτικές, προσεκτικά επιλεγμένες, χωρίς να θίγουν ή να προσβάλλουν. Δόθηκε μεγάλη προσοχή στη δομή και την έκταση του ερωτηματολογίου, καθώς και στις ερωτήσεις “ευαίσθητου περιεχομένου”.

### 3.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στην ερώτηση από ποιες πηγές πληροφορηθήκατε για το σύστημα όλα τα ξενοδοχεία μας απάντησαν ότι ενημερώθηκαν από δημόσιο φορέα ενώ το ξενοδοχείο Α πληροφορήθηκε και από συναδέλφους και σεμινάρια, το ξενοδοχείο Β και από συναδέλφους και το Γ και από σεμινάρια. Να σημειωθεί εδώ ότι συγκριτικά με παλιότερα χρόνια το σύστημα αυτό έχει διαφημιστεί πολύ περισσότερο με αποτέλεσμα την εφαρμογή του από ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις αν και θα μπορούσε να πει κανείς ότι δεν είναι τόσο διαδεδομένο όσο θα έπρεπε.

Να αναφέρουμε εδώ ότι δύο εκ των ξενοδοχείων είναι καινούρια (Α και Ε) και έτσι η εγκατάσταση του συστήματος έγινε με την ίδρυση της μονάδας ενώ τα

---

υπόλοιπα το εγκατέστησαν με την πορεία των χρόνων και το διαθέτουν εδώ και 3-5 χρόνια. Το ξενοδοχείο Β πιστοποιήθηκε με το σύστημα μετά από 20 χρόνια λειτουργίας, το Γ μετά από 7 χρόνια ενώ το Δ μετά από 12 χρόνια. Κάπου εδώ καταλαβαίνουμε την σημαντικότητα του συστήματος μιας και ακόμα και ξενοδοχεία που λειτουργούν χρόνια χωρίς αυτό τώρα πια το εγκαθιστούν. Κρίνεται λοιπόν απαραίτητο εργαλείο υγιεινής για όλες τις μονάδες κάθε είδους.

Όσο για την εταιρία πιστοποίησης βλέπουμε μια πλειοψηφία στην TUV HELLAS δεδομένου ότι τρία (Α,Δ και Ε)στα πέντε ξενοδοχεία συνεργάστηκαν μαζί της για την υιοθέτηση του συστήματος HACCP. Το ξενοδοχείο Β πιστοποιήθηκε με την LLOUDS ενώ το Γ πιστοποιήθηκε με την TUV AUSTRIA. Εδώ θα πρέπει να αναφέρουμε ότι μετά από συνέντευξη με στελέχη της TUV AUSTRIA ενημερωθήκαμε ότι αρχικά και με την εισαγωγή του συστήματος στον τουριστικό τομέα είχε παρατηρηθεί ποσοστό της τάξης του 25% πλήρης συμμόρφωσης με το σύστημα, ενώ αυτό διαφοροποιήθηκε σε 71% αργότερα. Επίσης το 2003 με μια έρευνα που πραγματοποιήθηκε για δημοσκοπικούς λόγους παρατηρήθηκε ποσοστό 6,3% παραβιάσεων. Τέλος μας ανέφεραν ότι το τρέχον έτος προβλέπεται να πιστοποιηθούν 1000 επιχειρήσεις. Έτσι καταλαβαίνουμε και την έκταση που έχει πάρει το σύστημα που πλέον ανεξάρτητα από την υποχρεωτική νομοθεσία εφαρμόζεται ολοένα και πιο πολύ.

Όσο για την διαδικασία που ακολουθήθηκε είχαμε απόλυτη ομοφωνία. Όλα τα ξενοδοχεία ακολούθησαν την ίδια διαδικασία, δηλαδή, έλεγχο της τεκμηρίωσης, προαξιολόγηση του συστήματος HACCP, επιθεώρηση πιστοποίησης και απονομή του πιστοποιητικού όπως αναφέραμε και παραπάνω. Εδώ βλέπουμε ότι οι διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται είναι δεδομένες και αφορούν όλα τα ξενοδοχεία ανεξαρτήτως μεγέθους και άλλων χαρακτηριστικών. Είναι σημαντική η απόλυτη τήρηση όλων των διαδικασιών γιατί αυτή είναι που οδηγεί στη απόκτηση του πιστοποιητικού, κανείς δεν πρέπει να παρεκκλίνει από αυτές έτσι ώστε το πιστοποιητικό που χορηγείτε στο εκάστοτε ξενοδοχείο να είναι σίγουρο.

Συνεχίζοντας και μετά από ερώτηση που τέθηκε στους αρμόδιους των ξενοδοχείων που επισκεφθήκαμε ερχόμαστε στο συνολικό κόστος της πιστοποίησης. Σαν συνολικό κόστος εννοούμε το κόστος των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού που ίσως θα έπρεπε να αλλάξει όσο και το κόστος αυτής καθ αυτής της πιστοποίησης, δηλαδή των διαδικασιών που ακολουθούνται μαζί με τη συμβουλευτική εταιρία κτλ. Όπως αναφέραμε και παραπάνω για τα δύο ξενοδοχεία της έρευνας που είναι



---

καινούργια (Α και Ε) το κόστος των εγκαταστάσεων, για παράδειγμα δεν ήταν κάτι παραπάνω δεδομένου ότι ολόκληρο το ξενοδοχείο χτίστηκε με βάση το σκεπτικό του HACCP. Άρα στη συγκεκριμένη περίπτωση λέγοντας κόστος αναφερόμαστε καθαρά στην διαδικασία πιστοποίησης που συνήθως κυμαίνεται στις 2.000-3.500€ και στην δημιουργία του manual που ανέρχεται στις 5.000€. Λέγοντας manual αναφερόμαστε σε ένα εγχειρίδιο που αναγράφει όλες τις διαδικασίες που πραγματοποιούνται και πως πρέπει να γίνεται ακριβώς αυτό, παραδίδεται σε κάθε ξενοδοχείο ξεχωριστά και αφορά το συγκεκριμένο ξενοδοχείο και μόνο. Για τα υπόλοιπα τρία ξενοδοχεία ήταν κάτι παραπάνω. Για τα ξενοδοχεία Β και Δ το κόστος ανέρχεται στις 10.000-15.000€. Αυτό μας δείχνει ότι παρόλο που χρειαστήκαν κάποιες αλλαγές δεν ήταν ιδιαίτερης σημασίας σκεπτόμενοι ότι αυτό ήταν το χαμηλότερο ποσό της κλίμακας. Τέλος στο ξενοδοχείο Γ το κόστος ανέρχεται στα 16.000-20.000€. Κάτι τέτοιο μας δείχνει ότι το ξενοδοχείο αυτό έπρεπε να αλλάξει ίσως περισσότερα πράγματα και έτσι και το κόστος διαμορφώθηκε σε υψηλότερη κλίμακα. Βλέπουμε τις διακυμάνσεις των τιμών από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο και καταλαβαίνουμε το μέγεθος των αλλαγών. “Όσες λιγότερες αλλαγές τόσο λιγότερο κόστος” μας είπαν. Φυσικά το κόστος διαδικασίας πιστοποίησης και δημιουργίας manual είναι συγκεκριμένο αλλά θα μπορούσε να χαρακτηριστεί μικρό αναλογικά με το κόστος στο οποίο μπορεί να ανέρθει η διαμόρφωση των χώρων, η αλλαγή εξοπλισμού κτλ. Να σημειωθεί εδώ ότι ακόμα και μετά την εγκατάσταση του συστήματος υπάρχουν κάποια έξοδα ανάλογα με το πόσο σωστά τηρούνται οι διαδικασίες, τη φθορά του χρόνου κτλ. Το κόστος αυτό βέβαια είναι πάρα πολύ μικρό. Ένας ερωτώμενος μας είπε χαριτολογώντας «τι κοστίζει να φοράς σκούφο;»

Μιλώντας για το κόστος καταλήγουμε και στις επιδοτήσεις. Στην έρευνα μας μόνο ένα ξενοδοχείο (το ξενοδοχείο Γ) έχει λάβει επιχορήγηση της τάξεως του 30% και μέσω του προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα». Όσο για τα υπόλοιπα, τα δύο καινούργια (Α και Ε), μας ενημέρωσαν ότι ενσωματώνοντας το κόστος του συστήματος στο συνολικότερο κόστος της μονάδας η επιδότηση δεν τους ενδιέφερε ιδιαίτερα. Στο ξενοδοχείο Β μάς πληροφόρησαν ότι λόγω της ελλιπούς ενημέρωσης δεν ήξεραν ότι κάτι τέτοιο είναι δυνατό, ενώ το ξενοδοχείο Δ μας δήλωσε ότι δεν έκανε τις σωστές διαδικασίες έγκαιρα για την χορήγηση της επιδότησης.

Στην ερώτηση ποια τα κίνητρα που οδήγησαν την επιχείρηση στην απόκτηση του συστήματος HACCP λάβαμε την ίδια απάντηση από όλους. Πρώτος και κύριος λόγος ήταν η ασφάλεια και υγιεινή που παρέχει το σύστημα. Ύστερα ακολουθούν οι

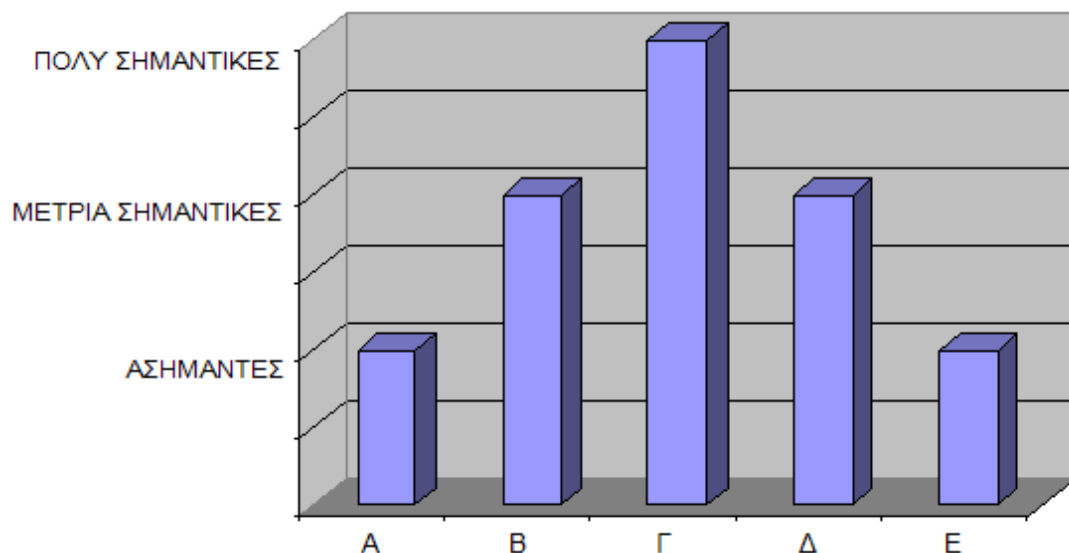
---

λειτουργικοί λόγοι του συστήματος και κατόπιν έρχεται η προβολή και διαφήμιση του ξενοδοχείου με βάση το σύστημα. Σαν τελευταίο λόγο απόκτησης του συστήματος μας ανέφεραν τα οικονομικά αλλά στην ουσία κάτι τέτοιο είναι πολύ μακροπρόθεσμο και έμμεσο ώστε μια ολόκληρη επιχείρηση να βασιστεί εκεί.

Οι παρακάτω απαντήσεις που μας δόθηκαν στις ερωτήσεις που αναγράφονται θα αναλυθούν βάση τον βαθμό σπουδαιότητας.

Ποιες αλλαγές χρειάστηκαν για την λειτουργία σύμφωνα με τις προδιαγραφές του HACCP στα παρακάτω πεδία:

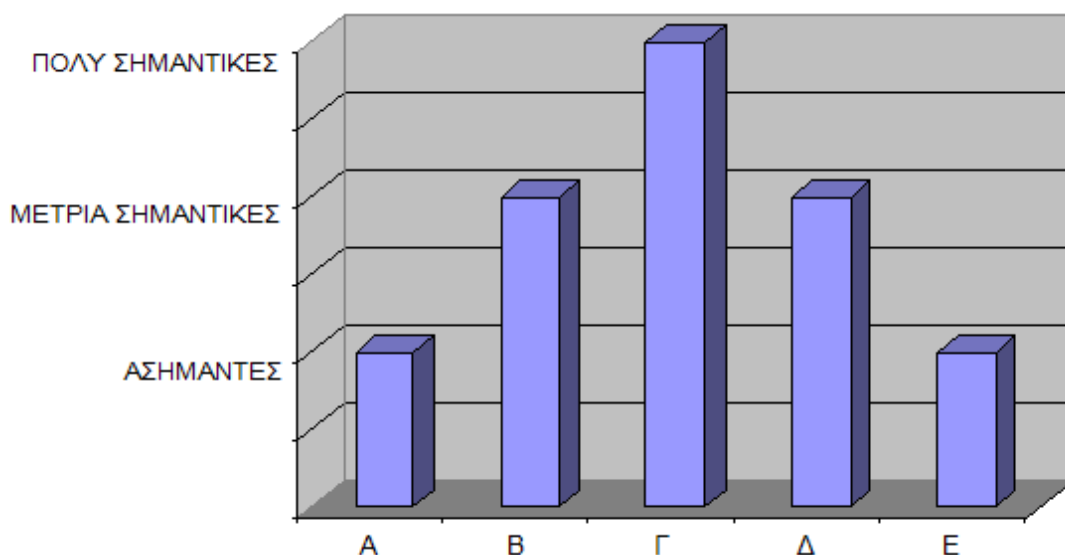
Εγκαταστάσεις:



Όπως βλέπουμε και πάλι για τα καινούργια ξενοδοχεία (A και E) οι αλλαγές που χρειάστηκαν θεωρήθηκαν ασήμαντες δεδομένου ότι δεν χρειάστηκαν αλλαγές όπως ήδη αναφέρθηκε. Για τα ξενοδοχεία B και Δ οι αλλαγές που χρειάστηκαν ήταν μέτρια σημαντικές. Κάτι τέτοιο μπορεί να οφείλεται στην καλή κατάσταση του ξενοδοχείου ακόμα και πριν την πιστοποίηση της μονάδας. Όσο για το ξενοδοχείο Γ οι αλλαγές που χρειάστηκαν ήταν πολύ σημαντικές. Αυτό σημαίνει ότι αρχικά οι χώροι δεν ήταν διαμορφωμένοι έτσι ώστε να διευκολύνουν την εγκατάσταση του συστήματος έτσι χρειάστηκε διπλάσιος χρόνος και κόπος για την απόλυτη εναρμόνιση της μονάδας με το σύστημα. Έτσι εξηγείτε και η διαφορά κόστους που αναφέραμε παραπάνω.

---

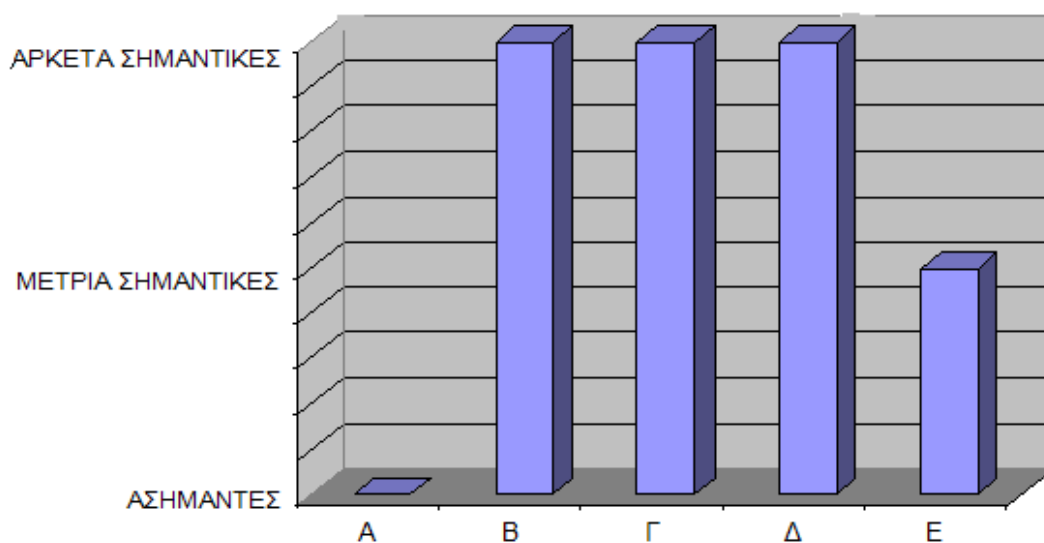
## Εξοπλισμός:



Και εδώ έχουμε το ίδιο ακριβώς πλάνο όπως και είναι λογικό. Και πάλι τα καινούργια ξενοδοχεία δεν υπέστησαν αλλαγές ενώ τα ξενοδοχεία Β και Δ υπέστησαν μέτριες αλλαγές λόγω του ότι (σύμφωνα με όσα μας είπαν) κάποιες διαδικασίες τηρούνταν άρα και κάποιος εξοπλισμός χρησιμοποιούνταν και προυπήρχε και πριν την πιστοποίηση HACCP. Όσο για το ξενοδοχείο Γ και εδώ βλέπουμε ότι υπήρχε πλήρης άγνοια όσον αφορά κάποιους κανόνες υγιεινής ακόμα και ανεξάρτητα του συστήματος HACCP άρα και οι αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν ήταν πολύ σημαντικές. Αγοράστηκε καινούργιος εξοπλισμός και αντικαταστάθηκε ο παλιότερος για την απόλυτη εφαρμογή του συστήματος από την επιχείρηση.

---

## Προσωπικό:



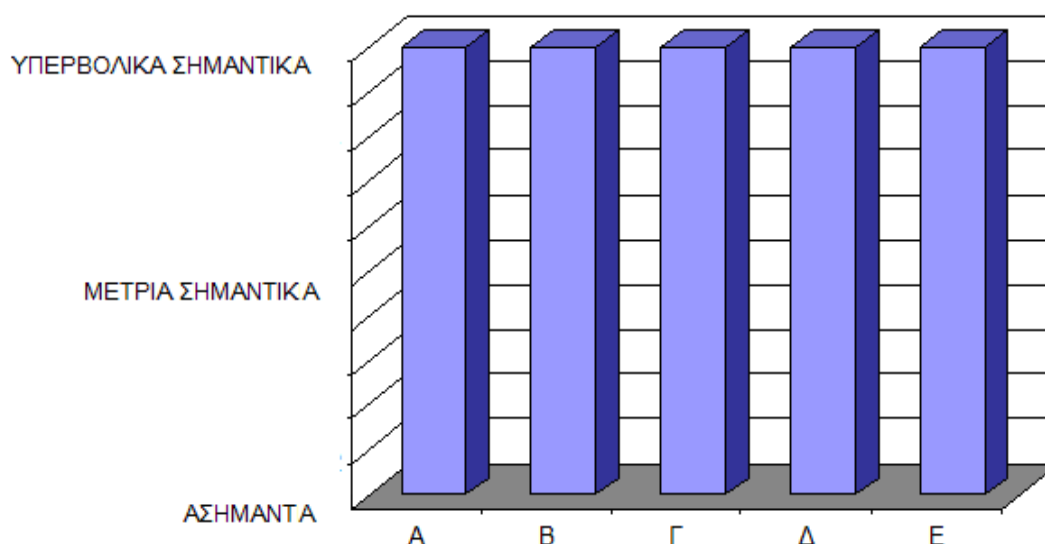
Όπως βλέπουμε εδώ οι αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν σε σχέση με το προσωπικό ήταν αρκετά σημαντικές για τα περισσότερα ξενοδοχεία (B,Γ,Δ) δεδομένου ότι οι εργαζόμενοι θα πρέπει να έχουν την κατάλληλη κατάρτιση ώστε να καταλαβαίνουν την σπουδαιότητα του συστήματος και να τηρούν όλες τις διαδικασίες που τους υποβάλει το HACCP. Έτσι προσεληφθήκαν καινούργια άτομα που γνώριζαν τη χρήση του συστήματος ή εκπαιδεύτηκαν οι εργαζόμενοι για να ενημερωθούν για την καινούργια πρακτική. Το ξενοδοχείο A όντας καινούργιο φρόντισε να προσλάβει εξ αρχής εκπαιδευμένους και εξειδικευμένους εργαζομένους ώστε όλα να τηρούνται σωστά από την αρχή και να αποφευχθεί οποιαδήποτε αλλαγή στο προσωπικό που θα μπορούσε να επιφέρει σύγχυση. Τέλος το ξενοδοχείο E όπως μας δήλωσε αν και καινούργιο προσέλαβε προσωπικό με απώτερο σκοπό να εκπαιδευτεί εντός του ξενοδοχείου μέσω σεμιναρίων. Κάτι τέτοιο τελικά δεν ευδοκίμησε ιδιαίτερα και έτσι ένα ποσοστό εργαζομένων δεν μπόρεσε να ενταχθεί γρήγορα και εύκολα στις καινούργιες διεργασίες που έπρεπε να γίνονται με αποτέλεσμα να χρειαστεί αντικατάστασή τους και επαναπρόσληψη άλλων.

Να σημειωθεί εδώ ότι σε κανένα στα ξενοδοχεία που συμμετείχαν δεν παρατηρήθηκε κάποια αλλαγή σε κάποιο άλλο πεδίο.

---

Ποια τα οφέλη της επιχείρησης από την υιοθέτηση και εφαρμογή του HACCP στα παρακάτω πεδία:

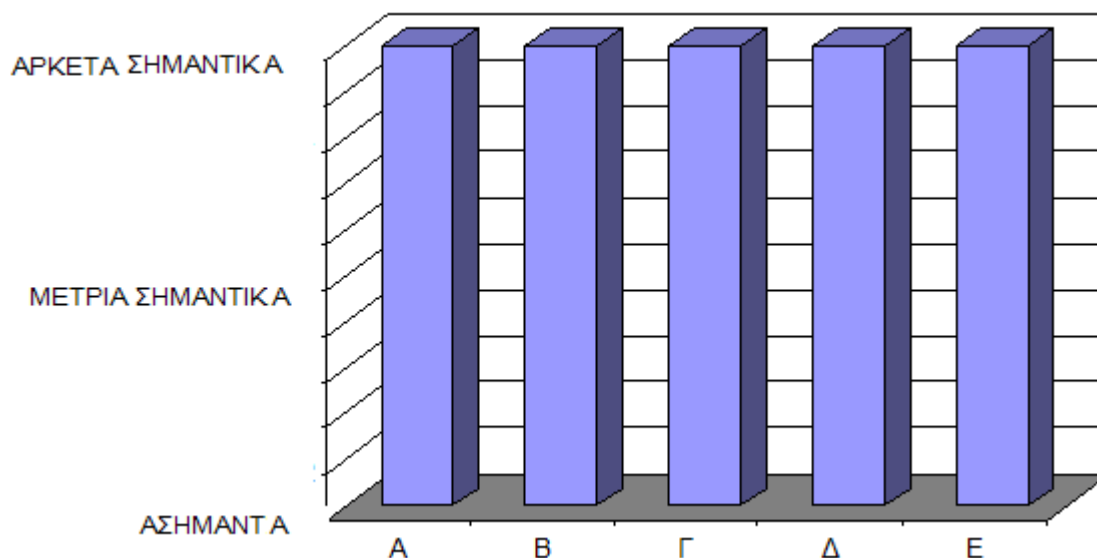
Ξενοδοχειακές λειτουργίες (εσωτερική οργάνωση):



Όπως βλέπουμε και στην γραφική παράσταση υπάρχει πλήρης ομοφωνία στο πόσο σημαντικά είναι τα οφέλη που παρέχει το σύστημα HACCP στην ξενοδοχειακή λειτουργία. Και στα πέντε ξενοδοχεία οι υπεύθυνοι με τους οποίους μιλήσαμε μας δηλώσαν με απόλυτη σιγουριά και χωρίς δεύτερη σκέψη ότι το σύστημα αυτό οργανώνει απόλυτα τον επισιτιστικό τομέα της επιχείρησης (κουζίνα). Όλα γίνονται με συγκεκριμένο τρόπο όπως υποδεικνύει το σύστημα, πράγμα που δεν επιτρέπει λάθη. Έτσι επιτυγχάνεται απόλυτη σιγουριά και ποιότητα με αποτέλεσμα την ασφάλεια των τροφίμων, των εργαζομένων και κατ'επέκταση των καταναλωτών πράγμα που είναι και η επιθυμία κάθε αξιοπρεπούς επιχείρησης. «Όσο το οργανώνεις σε οργανώνει» μας δήλωσε ένας ερωτηθέντας. Αυτό και μόνο μας δείχνει ότι όταν οι διαδικασίες που ορίζει το σύστημα τηρούνται σωστά, ολόκληρη η κουζίνα της επιχείρησης είναι οργανωμένη και απόλυτα ασφαλής.

---

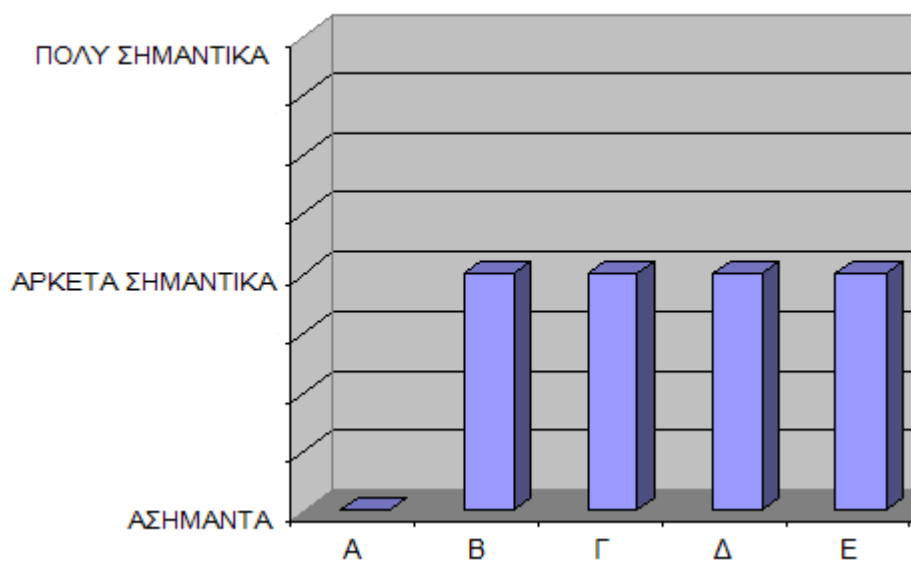
## Προβολή:



Σύμφωνα με όσα μας δήλωσαν στα ξενοδοχεία που επισκεφθήκαμε και όπως και αναφέραμε και παραπάνω η προβολή της επιχείρησης ήταν ένα κίνητρο για την απόκτηση του πιστοποιητικού. Ένα κίνητρο στο οποίο σωστά βασίστηκαν όπως φάνηκε στη πορεία. Η πιστοποίηση του συστήματος HACCP παίζει ιδιαίτερο ρόλο στην εικόνα του ξενοδοχείου και κάνει τον πελάτη να το εμπιστευθεί πιο εύκολα. Στα ξενοδοχεία που εφαρμόστηκε το σύστημα μετά την ίδρυση τους παρατηρήθηκαν αλλαγές. Μετά την πιστοποίηση οι πελάτες ήταν πιο σίγουροι και ένιωθαν πιο ασφαλείς. Σε πολλές περιπτώσεις ρωτούν πριν κλείσουν κάποιο δωμάτιο αν υπάρχει πιστοποίηση και μόνο όταν η απάντηση είναι θετική γίνεται η κράτηση. Αυτό λοιπόν μας δείχνει ότι αν και το σύστημα αυτό στην Ελλάδα δεν είναι τόσο διαδεδομένο ακόμα, παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην αύξηση ή μείωση των πελατών. Τα ξενοδοχεία A και E που είναι καινούργια σίγουρα δεν έχουν μέτρο σύγκρισης αλλά όπως μας ανέφεραν σίγουρα προσδίδει ένα πλεονέκτημα στη διαφήμιση της επιχείρησης.

---

Προσωπικό (στάση και συμπεριφορά):



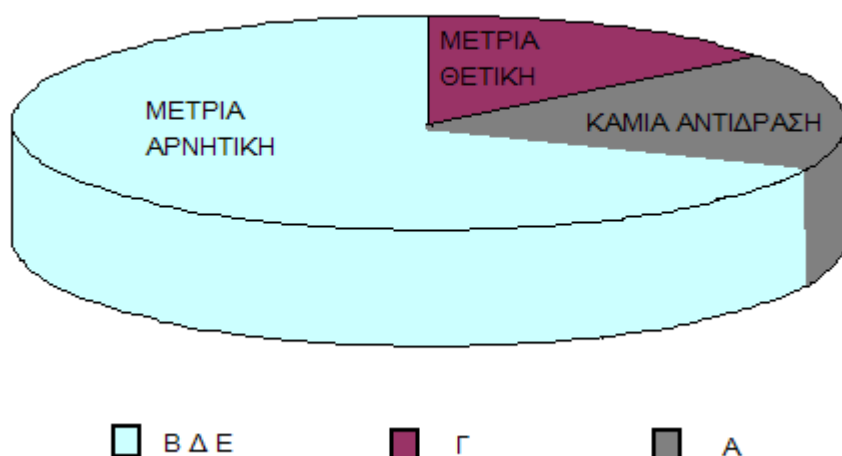
Εδώ βλέπουμε ότι τα οφέλη που αφορούν το προσωπικό δεν είναι σημαντικά. Πιο συγκεκριμένα για το ξενοδοχείο A δεν υπήρχαν οφέλη δεδομένου ότι οι εργαζόμενοι που προσεληφθήκαν γνώριζαν εξ αρχής το σύστημα με αποτέλεσμα η εφαρμογή του να μην τους επηρεάσει σε αξιοσημείωτο βαθμό. Για τα υπόλοιπα ξενοδοχεία βλέπουμε ότι τα οφέλη δεν ήταν ιδιαίτερος σημαντικά. Όπως μας δήλωσαν οι αρμόδιοι, το προσωπικό απλά έμαθε να εφαρμόζει σωστά το σύστημα και να ακολουθεί τους κανόνες του HACCP εντός του ξενοδοχείου σαν ένα είδος διαταγής. «Ναι μεν τα έκαναν όλα σωστά αλλά κανείς δε ξέρει αν πραγματικά κατάλαβαν το λόγο» μας είπε ο υπεύθυνος του ξενοδοχείου Δ. Ακόμα και για το ξενοδοχείο E που αντιμετώπισε κάποια προβλήματα με το προσωπικό και την προσαρμογή του στην αρχή, τα οφέλη που παρατηρήθηκαν δεν ήταν ιδιαίτερα. Βέβαια πρέπει να αναγνωριστεί σαν όφελος, απέναντι στην επιχείρηση τουλάχιστον, ότι οι εργαζόμενοι αργά ή γρήγορα προσαρμόστηκαν με το πρόγραμμα που όριζε το HACCP και τηρούν πάντα όλους τους κανονισμούς.

Πρέπει να αναφερθεί και εδώ ότι σε κανένα από τα ξενοδοχεία της έρευνας δεν παρατηρήθηκαν οφέλη σε κάποιο άλλο πεδίο.

---

Στη συνέχεια θα αναπαρασταθούν γραφικά οι ερωτήσεις που απεικονίζουν κάποιες αντιδράσεις που αφορούν στο σύστημα HACCP.

Ποια ήταν η αντίδραση/ ανταπόκριση του προσωπικού από την υιοθέτηση του HACCP:



Όπως καταλαβαίνουμε από το γράφημα για την πλειοψηφία των ξενοδοχείων (B, Δ και E) οι αντιδράσεις του προσωπικού ήταν αρνητικές. Όπως μας δήλωσαν οι υπεύθυνοι των επισιτιστικών τμημάτων σχεδόν σε κανένα εργαζόμενο δεν ήταν ευχάριστη αυτή η αλλαγή. Όλοι οι εργαζόμενοι είχαν μάθει να δουλεύουν με ένα συγκεκριμένο τρόπο. Αυτό όμως έπρεπε να αλλάξει με την υιοθέτηση του HACCP και έτσι υπήρξε μπέρδεμα και σύγχυση μέχρι να εμπεδωθεί το σύστημα απόλυτα κάτι τέτοιο όμως δεν κράτησε πάνω από τρεις εβδομάδες. Στο ξενοδοχείο E βέβαια παρατηρήθηκαν τα μεγαλύτερα προβλήματα προσαρμογής όπως προαναφέραμε. Για το ξενοδοχείο A φυσικά δεν υπήρχαν αντιδράσεις μιας και το προσωπικό όπως έχουμε ήδη αναφέρει προσελήφθει για να εφαρμόσει το σύστημα. Η επιχείρηση λειτούργησε κατευθείαν με βάση το HACCP και έτσι και το προσωπικό δεν είχε καμία αντίδραση. Συνεχίζοντας για το ξενοδοχείο Γ θα δούμε ότι οι αντιδράσεις ήταν θετικές σε αρκετά ικανοποιητικό βαθμό όπως μας είπαν. Οι εργαζόμενοι είχαν την θέληση να δουν το καινούργιο σύστημα και να το εφαρμόσουν Αυτό βέβαια δεν σημαίνει ότι δεν υπήρχαν δυσκολίες στην εφαρμογή του αλλά με την επιθυμία του προσωπικού έγινε ευκολότερη και η κατανόηση του συστήματος.



---

Μιλώντας για το προσωπικό και τις αντιδράσεις του πρέπει να αναφερθεί εδώ ότι το μεγαλύτερο ποσοστό εργαζομένων δεν γνωρίζει πώς να δουλεύει με βάση το HACCP, πράγμα που εμποδίζει την καθολική εφαρμογή του. Δεδομένου ότι στην Ελλάδα το σύστημα HACCP αντιμετωπίζεται σαν καινούργιο και τώρα πια αρχίζει να του δίνεται η προσοχή που θα πρέπει χρειάζονται ακόμα πολλά βήματα για την εξειδίκευση όλων των εργαζομένων που ασχολούνται με τα τρόφιμα με βάση το HACCP.

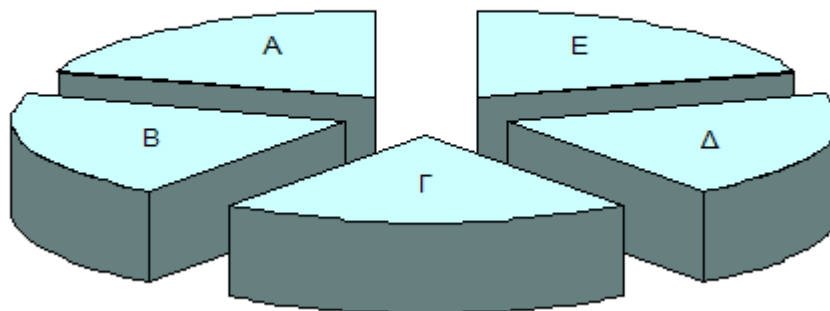
Στην ερώτηση λοιπόν αν χρειάστηκε ειδική κατάρτιση/ επιμόρφωση του προσωπικού προ της εφαρμογής HACCP τέσσερα(B,Γ,Δ και E) στα πέντε ξενοδοχεία ήταν σύμφωνα. Το ξενοδοχείο A δεν χρειάστηκε κάτι τέτοιο διότι το προσωπικό ήταν ήδη κατάλληλα εξειδικευμένο προ της πρόσληψης του. Τα υπόλοιπα όμως ξενοδοχεία χρειάστηκε να πραγματοποιήσουν ειδικά σεμινάρια μέσω των οποίων οι εργαζόμενοι θα γνώριζαν το σύστημα και τον τρόπο λειτουργίας του αλλά και τα πεδία στα οποία αναφέρεται, το πόσο σημαντική είναι η σωστή εφαρμογή του και τέλος ποια είναι η ευθύνη του κάθε ένα από εκείνους.

Όπως μας δήλωσαν ήταν κάτι δύσκολο και χρονοβόρο σχετικά, δεδομένου ότι οι εργαζόμενοι ήταν συνηθισμένοι σε άλλους τρόπους λειτουργίας που ενδεχομένως θα εμπεριείχαν κινδύνους και θα επιμόλυναν το τελικό παραγόμενο προϊόν. Έτσι κατά την διάρκεια των σεμιναρίων αυτών όλοι οι εργαζόμενοι ήταν υποχρεωμένοι να είναι παρόντες. Η παρακολούθηση αυτή αποδείχτηκε σωτήρια για τις επιχειρήσεις αυτές που τώρα πια εφαρμόζουν το σύστημα HACCP σαν κάτι δεδομένο.

Υπάρχουν πολλά είδη σεμιναρίων όπως καταλαβαίνουμε αλλά όλα έχουν τον ίδιο αντικειμενικό σκοπό. Να γίνονται οι εργασίες σύμφωνα με το σύστημα και να τηρούνται όλοι οι κανονισμοί που αυτό ορίζει. Έτσι η διασφάλιση της ποιότητας και η ασφάλεια του τελικού πιάτου που σερβίρετε στο πελάτη είναι σίγουρη χάρις σε αυτά τα σεμινάρια.

---

Ποια η αντίδραση/ ανταπόκριση της πελατείας σας στην πιστοποίηση κατά HACCP:



Αυτή ήταν η μόνη ερώτηση για την οποία όλοι οι ερωτηθέντες ήταν τόσο σίγουροι. Μπορεί οι καταναλωτές να μην γνωρίζουν στην ουσία τι ακριβώς είναι το σύστημα αυτό αλλά παρόλα αυτά εμπιστεύονται τα ξενοδοχεία που είναι πιστοποιημένα. Κάθε είδους πιστοποίηση είναι ένα συν για τους καταναλωτές και βοηθάει όπως έχουν δείξει τα πράγματα ως τώρα στην καλή φήμη του ξενοδοχείου και φυσικά και στην ικανοποίηση του πελάτη. Οι πελάτες νιώθουν πιο ασφαλείς ξέροντας ότι το εκάστοτε ξενοδοχείο έχει πιστοποιηθεί και ενώ δεν ξέρουν σε τι αφορά η πιστοποίηση αυτή, έχουν την σιγουριά που τους πρέπει.

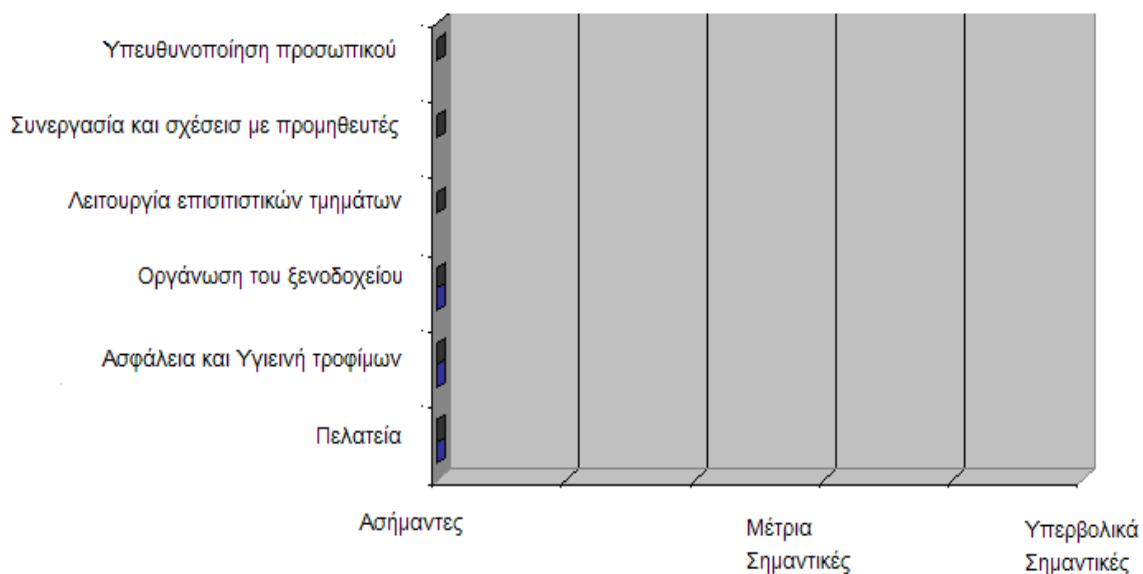
Η ανταπόκριση λοιπόν της πελατείας ήταν παραπάνω από θετική θα έλεγε κανείς. Οι πελάτες πλέον ρωτούν αν υπάρχει πιστοποίηση και ενδιαφέρονται να μάθουν ενώ είναι φανερή η ικανοποίηση τους όταν αυτό υπάρχει.

Συνεχίζοντας στην ερώτηση ποια τα μελλοντικά σχέδια συναφή με το HACCP οι απαντήσεις ποικίλουν. Όλα τα ξενοδοχεία έχουν βλέψεις για την απόκτηση ενός άλλου προτύπου που αναφέραμε (ISO) που θα βοηθήσει πιο πολύ στην οργάνωση όλης της μονάδας αλλά δεν αναφέρεται τόσο πρακτικά, όσο διαδικαστικά σε κάποιες διεργασίες που πρέπει να γίνονται. Επίσης στα σχέδια όλων είναι κι οι συνεχής επιμόρφωση του προσωπικού για το HACCP. «Οι τεχνολογίες αλλάζουν, προχωρούν γι αυτό και εμείς για να μην μένουμε πίσω πρέπει να είμαστε ενήμεροι για το τι

συμβαίνει και το πώς μπορούμε να είμαστε απόλυτα σίγουροι πάντα ότι παρέχουμε σωστά και υγιεινά προϊόντα προς κατανάλωση στους πελάτες μας» μας είπε ο υπεύθυνος του ξενοδοχείου Α. Άρα συμπεραίνουμε ότι όσο υπάρχει συνεχής εκπαίδευση και ενημέρωση του προσωπικού για τους νέους τρόπους και κανονισμούς που ίσως εμφανιστούν θα παρέχεται πάντα φαγητό υψηλής ποιότητας, ασφάλειας και εμπιστοσύνης.

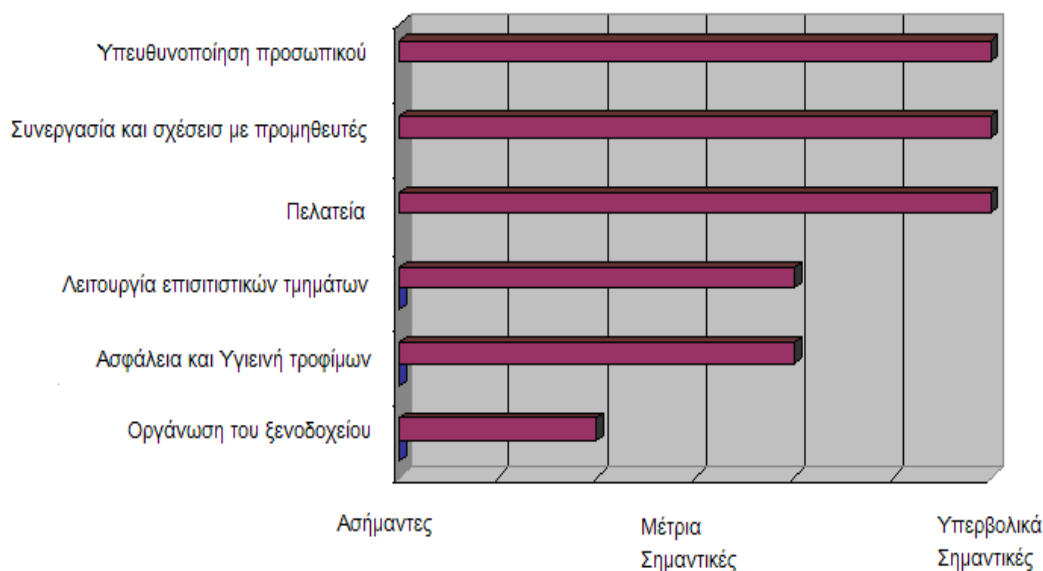
Παρακάτω θα αναλυθούν για κάθε ξενοδοχείο ξεχωριστά οι διαφορές που παρατηρήθηκαν μετά την υιοθέτηση και εφαρμογή του συστήματος HACCP σε διάφορα πεδία.

#### Ξενοδοχείο Α



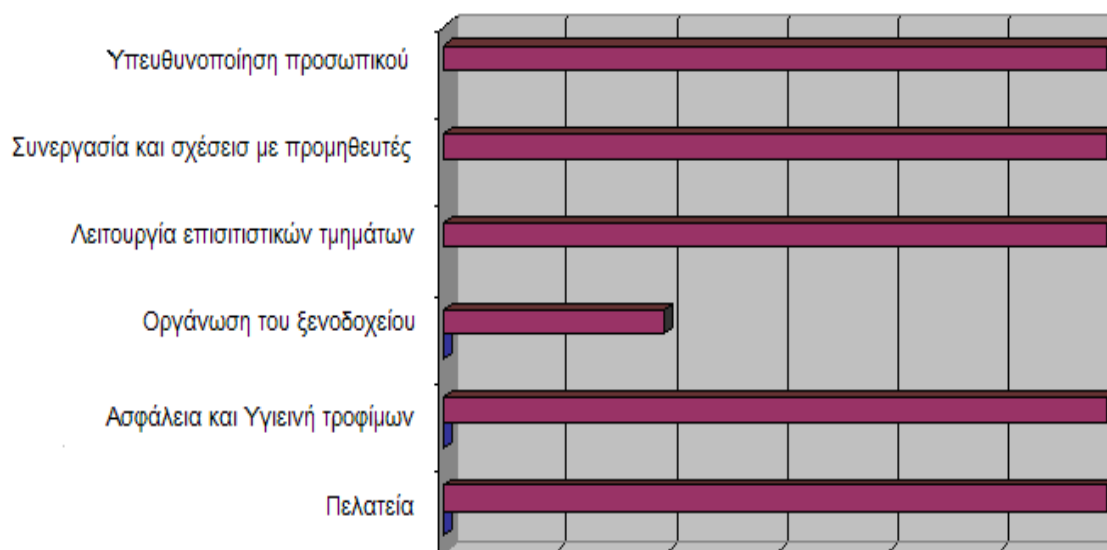
Όπως βλέπουμε και από το γράφημα δεν υπάρχουν διαφορές. Αυτό οφείλεται στο ότι, όπως έχουμε προαναφέρει, το ξενοδοχείο είναι καινούργιο. Δουλεύει από την αρχή σύμφωνα με τις αρχές που ορίζει το σύστημα HACCP και έτσι δεν μπορεί να υπάρχει μέτρο σύγκρισης. Δεν υπήρξαν αλλαγές και διαφορές σε κανένα από τα παραπάνω πεδία δεδομένου ότι όλα ήταν εξ αρχής τα ίδια.

## Ξενοδοχείο Β



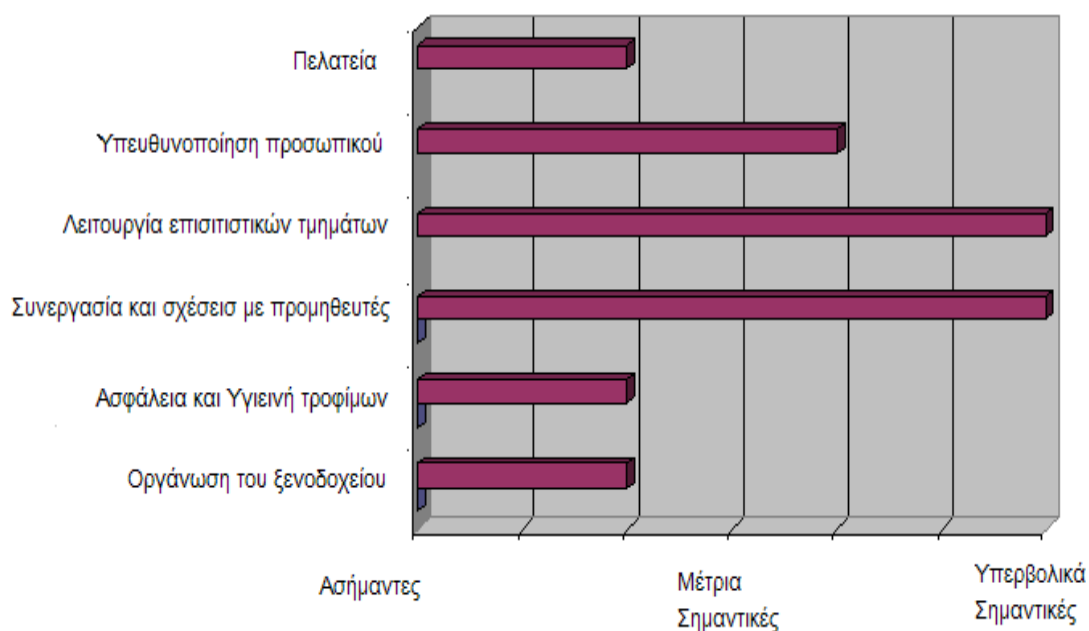
Όπως είναι φανερό και από το γράφημα οι διαφορές που παρατηρήθηκαν ήταν ποικίλες. Στη λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων όπως και στην ασφάλεια των τροφίμων δεν ήταν μεγάλες δεδομένου ότι η μονάδα λειτουργούσε με κάποια μέτρα που συμβαδίζουν με εκείνα του HACCP. Όσον αφορά στη συνεργασία με τους προμηθευτές και τη υπευθυνοποίηση του προσωπικού οι αλλαγές ήταν σημαντικές μιας και το σύστημα ορίζει πολύ συγκεκριμένες διεργασίες που πρέπει να γίνονται και δεν είναι επιτρεπτό να παρεκκλίνει κανείς από αυτές. Να αναφερθεί εδώ ότι πλέον προτιμώνται οι συνεργάτες που είναι πιστοποιημένοι με HACCP επίσης. Κάτι τέτοιο ισχύει για όλα τα ξενοδοχεία που επισκεφθήκαμε. Όσο για την πελατεία επίσης παρατηρήθηκαν σημαντικές αλλαγές και όπως μας δήλωσαν από το ξενοδοχείο οι πελάτες έχουν επηρεαστεί πολύ θετικά από την απόκτηση HACCP και έχουν πλέον πειστεί για την ποιότητα των υπηρεσιών-τροφίμων που τους παρέχονται. Τέλος στο τομέα της οργάνωσης του ξενοδοχείου οι αλλαγές ήταν ελάχιστες ως και μηδαμινές δεδομένου ότι το σύστημα αυτό δεν ασχολείται τόσο με το ξενοδοχείο αλλά με τα επισιτιστικά τμήματα του( κουζίνα, σνακ-μπαρ).

## Ξενοδοχείο Γ



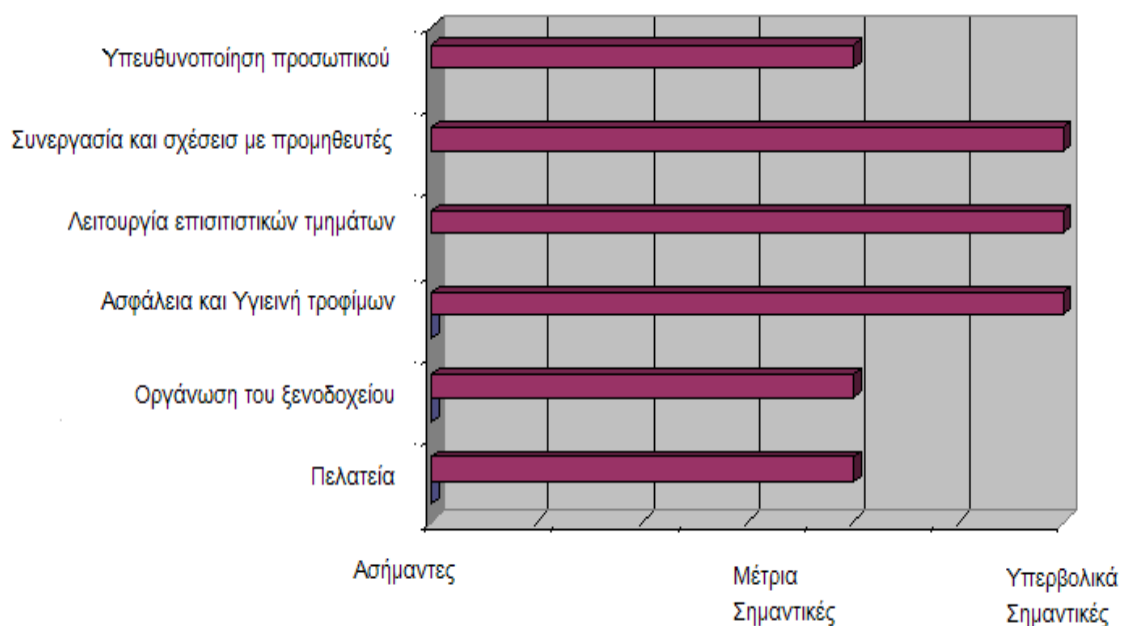
Από το παραπάνω γράφημα καταλαβαίνουμε ότι οι διαφορές που παρατηρήθηκαν στα περισσότερα πεδία ήταν μεγάλες. Η λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων ήταν καλύτερη και πιο οργανωμένη με γνώμονα πάντα την ασφάλεια και υγιεινή που πλέον έχει αυξηθεί. Η υπευθυνότητα του προσωπικού είναι τώρα μεγαλύτερη και οι σχέσεις με τους προμηθευτές είναι σε απόλυτη ισορροπία. Να υπενθυμίσουμε ότι και για τις πέντε μονάδες τις έρευνας είναι ανεπίτρεπτη η συνεργασία με προμηθευτές μη πιστοποιημένους με HACCP. Όσον αφορά στην οργάνωση του ξενοδοχείου οι διαφορές που παρατηρήθηκαν δεν ήταν μεγάλες διότι το HACCP δεν επεμβαίνει στις διαδικασίες που αφορούν τους υπόλοιπους χώρους του ξενοδοχείου πέραν της κουζίνας. Φυσικά όλες αυτές οι αλλαγές δεν μπορεί παρά να έχουν θετικά αποτελέσματα τόσο για το ίδιο το ξενοδοχείο όσο και για τους πελάτες. Αναβαθμίζοντας τη ποιότητα δεν αναβαθμίζεται μόνο το ξενοδοχείο και η φήμη του αλλά και η πελατεία του που αναζητά πια το καλύτερο.

## Ξενοδοχείο Δ



Στο παραπάνω γράφημα βλέπουμε ότι υπάρχουν μεγάλες διαφορές στην συνεργασία με τους προμηθευτές. Όπως είπαμε και παραπάνω επιλέγονται πλέον μόνο συνεργάτες (μεταφορείς, παραγωγοί) που είναι πιστοποιημένοι ενώ με την εκπαίδευση του προσωπικού επιτυγχάνεται η αντιμετώπιση της επεξεργασίας των τροφίμων με την ανάλογη σπουδαιότητα και σοβαρότητα. Έτσι υπήρξε και σύμφωνα με το γράφημα κάποια μεγάλη διαφοροποίηση και στη λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων. Επίσης εκεί οφείλεται και η διαφορά στην υπευθυνοποίηση του προσωπικού που πλέον γνωρίζει πόσο σοβαροί κίνδυνοι υπάρχουν και πόση προσοχή απαιτεί η Παρασκευή ενός γεύματος. Στην ασφάλεια και υγιεινή των τροφίμων δεν παρατηρήθηκαν μεγάλες αλλαγές διότι το ξενοδοχείο ακολουθούσε ένα πρόγραμμα και χωρίς να έχει την πιστοποίηση. Τέλος δεν παρατηρήθηκαν ιδιαίτερες διαφορές στην οργάνωση του ξενοδοχείου και την πελατεία. Αυτό οφείλεται στο ότι η μονάδα αν και δεν έχει πιστοποιηθεί ακόμα λειτουργεί με βάση της αρχές ενός άλλου προτύπου (ISO) που είναι υπεύθυνο για την οργάνωση του ξενοδοχείου. Όσο για την πελατεία δεν υπήρξαν ιδιαίτερες διαφοροποιήσεις και αυτό οφείλεται όπως μας είπε ο υπεύθυνος του ξενοδοχείου στο ότι οι πελάτες πάντα εμπιστεύονταν το ξενοδοχείο και τώρα πια είναι σίγουροι βλέποντας το πιστοποιητικό στο τοίχο.

## Ξενοδοχείο Ε



Σύμφωνα με την παράσταση υπήρξαν διαφορές στη λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων και την ασφάλεια κι υγιεινή των τροφίμων. Αυτό οφείλεται στο ότι το ξενοδοχείο όντας καινούργιο είχε την υποδομή να εφαρμόσει απόλυτα τις αρχές που υποδεικνύει το σύστημα. Επίσης δουλεύοντας με πιστοποιημένους συνεργάτες παρατηρήθηκε μεγάλη διαφορά στην ποιότητα της δουλειάς. Όσο για το προσωπικό ο υπεύθυνος μας δήλωσε ότι επειδή ήταν δύσκολη η προσαρμογή του στο νέο αυτό σύστημα πρέπει να διαπιστωθεί εν καιρώ κατά πόσο ήταν επιφανειακή ή όχι η αλλαγή συμπεριφοράς του. Μιλώντας για την πελατεία ενημερωθήκαμε ότι αν και πολλοί πελάτες ενδιαφέρονται να μάθουν αν υπάρχει πιστοποίηση υπάρχει ακόμα ένα μεγάλο ποσοστό το οποίο δε γνωρίζει το σύστημα και έτσι δεν επηρεάζεται από την ύπαρξη του. Τέλος και σε αυτό το ξενοδοχείο γίνονται βήματα για την απόκτηση πιστοποιητικού ISO. Έτσι και δεδομένου ότι το HACCP δεν αναφέρεται στην οργάνωση του ξενοδοχείου δεν έχουν παρατηρηθεί διαφορές σε αυτό το πεδίο.

---

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>Ο</sup>**

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

#### **4.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Σύμφωνα με όλες τις προβλέψεις στις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα οι μεγάλες και συνεχώς αναπτυσσόμενες βιομηχανίες και παραγωγικές διαδικασίες σε παγκόσμιο επίπεδο θα είναι ο τουρισμός, οι μεταφορές, η πληροφορική και η βιοτεχνολογία. Όπως φαίνεται και από τα προαναφερόμενα ο Τουρισμός θα παίζει σημαντικό ρόλο στην περαιτέρω ανάπτυξη των οικονομιών πολλών περιοχών του κόσμου που τα συγκριτικά τους πλεονεκτήματα τους βοηθούν για να το καταφέρουν.

Ήδη στη χώρα μας ο τουρισμός στο σύνολο της οικονομικής δραστηριότητας συμβάλει κατά ορισμένες εκτιμήσεις σε ποσοστό μεγαλύτερο του 10% στη διαμόρφωση του εθνικού εισοδήματος και απασχολεί περίπου το 7% του ενεργητικού δυναμικού της.

Η χώρα μας διαθέτει ένα μοναδικό τουριστικό προϊόν που στηρίζεται στα αναμφισβήτητα συγκριτικά μας πλεονεκτήματα διαθέτοντας μια μοναδική αρχαιολογική, πολιτισμική, και καλλιτεχνική κληρονομιά, αξιόλογες φυσικές ομορφιές και έναν τρόπο ζωής ιδιαίτερα επιθυμητό στους επισκέπτες μας.

Η διεθνής τάση για βιομηχανοποίηση του τουρισμού δεν πρέπει να επηρεάσει απόλυτα τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αλλά να διατηρηθεί η παραδοσιακή ελληνική φιλοξενία που αποτελεί ένα από τα βασικά προνόμια της χώρας μας στο τουριστικό στερέωμα.

Ο ανταγωνισμός είναι μεγάλος ιδιαίτερα από τις γειτονικές χώρες και θα πρέπει οι προσπάθειες για ανάπτυξη του τουρισμού να είναι εντονότερες. Για την επίτευξη των στόχων του ελληνικού τουρισμού θα πρέπει να γίνει κατανοητό από όλους ότι η τουριστική παιδεία όλων άμεσα ή έμμεσα ασχολούνται με το τουριστικό κλάδο θα πρέπει να είναι εθνική υποχρέωση ώστε να μην παρατηρούνται φαινόμενα που αμαυρώνουν την εικόνα του.

Έτσι λοιπόν καταλαβαίνουμε την αναγκαιότητα για ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών που προσδίδει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι σε άλλες επιχειρήσεις όπως ήδη αναφέραμε.



---

Συνοψίζοντας λοιπόν και από τα συμπεράσματα που βγήκαν από την παραπάνω έρευνα θα μπορούσαμε να πούμε ότι το ανερχόμενο πια αυτό σύστημα Διασφάλισης της Υγιεινής είναι ένα εργαλείο στρατηγικής σημασίας για μια επισιτιστική επιχείρηση. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι βρίσκεται ακόμα στα αρχικά του στάδια κυρίως στον ελληνικό χώρο αλλά ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις συνειδητοποιούν τη σπουδαιότητα της ύπαρξής του. Να συμπληρώσουμε εδώ ότι δεν παρουσιάστηκαν ιδιαίτερες διαφορές ανάμεσα σε αστικά και παραθεριστικά ξενοδοχεία. Όλα κρίνουν εξίσου απαραίτητο το σύστημα και θεωρούν ότι οι επιχειρήσεις που δεν το διαθέτουν πρέπει να το αποκτήσουν σύντομα ώστε να οργανώσουν και να οργανωθούν. Τέλος το σύστημα θεωρείτε από όλους τους ερωτηθέντες αναπόσπαστο κομμάτι της στρατηγικής τους. Άρα οι μονάδες που δεν το διαθέτουν το μόνο που πρέπει να κάνουν είναι να το αποκτήσουν.

Το σύστημα αυτό να μεν αφορά αποκλειστικά τα επισιτιστικά τμήματα της επιχείρησης αυτό όμως δεν σημαίνει ότι δεν επηρεάζει την επιχείρηση και σε άλλους τομείς. Σύμφωνα με τα λεγόμενα των ερωτηθέντων υπευθύνων των ξενοδοχείων το σύστημα αυτό βοηθάει παντού. Και λέγοντας παντού αναφερόμαστε ακόμα και στο προσωπικό που ασχολείται με τα τρόφιμα (μεταφορέας, αποθηκάριος, λαντζιέρης, ψήστης, μάγειρας). Ήταν φανερό και από την έρευνα ότι το σύστημα αυτό παίζει ιδιαίτερο ρόλο στην διαφήμιση και τη φήμη της επιχείρησης. Όπως είναι λογικό μια πιστοποιημένη επιχείρηση παρέχει μεγαλύτερη εμπιστοσύνη για το προϊόν της από μια άλλη που μπορεί να φαίνεται σωστή αλλά δεν είναι ελεγμένη.

Φυσικά για την εξάπλωση του HACCP σε όλες τις επιχειρήσεις θα χρειαστεί κάποιος χρόνος μιας και στη χώρα μας κάθε τι καινούργιο αρχικά αμφισβητείτε. Δυστυχώς υπάρχει ακόμα η αντίληψη ότι η πιστοποίηση με ένα τέτοιο σύστημα δεν βοηθάει στην αύξηση της ποιότητας ενώ είναι χάσιμο χρόνου και σπατάλη χρημάτων για διαδικασίες χρονοβόρες και ανούσιες. Πρέπει να παραδεχτούμε βέβαια ότι πολλά ξενοδοχεία και κυρίως μεγάλες και καινούργιες μονάδες έχουν εισάγει το σύστημα HACCP στην καθημερινή πολιτική τους, πράγμα ευοίωνο για τη μελλοντική εξέλιξη του συστήματος.

Η κατοχή του συστήματος HACCP μπορεί να ερμηνευτεί σαν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα απέναντι στις επιχειρήσεις που δεν το διαθέτουν πράγμα που ίσως βοηθήσει στην καθολική εφαρμογή του. Βέβαια υπάρχουν και πολλές περιπτώσεις όπου μονάδες που δεν εφαρμόζουν κάποιο σύστημα διασφάλισης της ποιότητας είναι εξίσου καθαρές και ποιοτικές από εκείνες που το διαθέτουν. Ακόμα

---

και κάτι τέτοιο όμως είναι κατακριτέο. Η ύπαρξη τακτικών ελέγχων που μπορούν να επιβεβαιώσουν την ποιότητα της επιχείρησης είναι απαραίτητη. Γι αυτό λοιπόν το λόγο το σύστημα το σύστημα αυτό πρέπει να ενταχθεί στην καθημερινότητα των επιχειρήσεων και να γίνει αναπόσπαστο κομμάτι της λειτουργίας τους.

Μελλοντικά και σύμφωνα με την ανάλογη νομοθεσία καμία επιχείρηση δεν θα επιτρέπεται να μην διαθέτει HACCP ανεξαρτήτως μεγέθους και τύπου. Κάτι τέτοιο δεν μπορεί παρά να εκληφθεί σαν μια θετική έκβαση στον χώρο των τροφίμων. Με την διάδοση του συστήματος αυτού και την εφαρμογή του από όλες τις επιχειρήσεις σίγουρα θα αναβαθμιστεί το επίπεδο της παρερχόμενης ποιότητας τροφίμων.

Και από το κράτος πια γίνονται κάποια σπουδαία βήματα για την εξέλιξη του συστήματος αυτού. Είτε με τη δημιουργία νόμων και κανονισμών που υποχρεώνουν τις εφαρμογή του συστήματος από τις επισιτιστικές επιχειρήσεις είτε με την οικονομική βοήθεια στις επιχειρήσεις που το υιοθετούν (επιδότηση). Έτσι καταλαβαίνουμε την αναγκαιότητα για ποιότητα που υπάρχει στις μέρες μας. Για ποιότητα εξασφαλισμένη και σίγουρη από διαπιστευμένους αντικειμενικούς και αμερόληπτους φορείς που δεν μπορούν να νοθευτούν και να επηρεαστούν.

Μια επιχείρηση που διαθέτει πιστοποίηση HACCP δεν μπορεί παρά να επωφεληθεί από το σύστημα αυτό ενώ οι ζημίες που έχει όπως το κόστος και η αλλαγή λειτουργίας της επιχείρησης με συνέπεια την δύσκολη προσαρμογή του προσωπικού, δεν μπορούν να συγκριθούν με το κέρδος που προσδίδει η εφαρμογή του.

Η ασφάλεια των τροφίμων αποτελεί πρωταρχικής σημασίας παράγοντα στην ποιότητα των τροφίμων και αφορά τη προστασία του καταναλωτή με την παραγωγή, αποθήκευση και διακίνηση τροφίμων που δεν θα προκαλέσουν βλάβη στην υγεία του καταναλωτή. Αποτελεί ηθική και νομική υποχρέωση του εκάστοτε διαχειριστή τροφίμων και δημοσίων αρχών αλλά πρωταρχικής σημασίας απαίτηση του καταναλωτή. Η εφαρμογή ενός συστήματος HACCP είναι ικανή να διασφαλίσει την παραγωγή και διακίνηση ασφαλών προϊόντων.

Καταλήγοντας και για να κλείσουμε την παρούσα εργασία θα πρέπει να τονίσουμε ότι για την εφαρμογή του συστήματος HACCP απαιτείται πάνω από όλα η ανάλογη επιχειρησιακή κουλτούρα και το ανάλογο πνεύμα λειτουργίας. Αυτό συνεπάγεται πρωτίστως μια δέσμευση της επιχείρησης στη φιλοσοφία, τις δομές, τις

---

διαδικασίες και την πρακτική του συστήματος. Επίσης σε αρχές, κανόνες, προσαρμογές, βελτιώσεις, καινοτομίες με απώτερο σκοπό πάντα την αύξηση της ποιότητας. Κάθε επιχείρηση πρέπει να μπαίνει στην διαδικασία συνεχούς βελτίωσης με την έμπρακτη λειτουργία του συστήματος από το ανθρώπινο δυναμικό της. Με την συνεχή βελτίωση των εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού του προσωπικού μπορεί να επιτευχθεί η απόλυτη ποιότητα και ασφάλεια των τροφίμων που παράγονται στην επιχείρηση. Όλες οι διεργασίες πρέπει να γίνονται κάτω από συνθήκες καθαριότητας και ασφάλειας.

Η διοικήσεις των ξενοδοχείων πολυτελείας εάν θέλουν να επιβιώσουν στο συνεχώς αυξανόμενο ανταγωνιστικό περιβάλλον θα πρέπει να προσαρμοστούν γρήγορα στις καινούριες συνθήκες που έχουν δημιουργηθεί και κάνουν επιτακτική την πλήρη εφαρμογή του συστήματος HACCP. Η σωστή εφαρμογή του συστήματος αυτού πρόκειται να βοηθήσει τα ξενοδοχεία να αναβαθμίσουν την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών τους. Οι συνθήκες που διέπουν το σύστημα αυτό είναι συνθήκες υγιεινής με απώτερο σκοπό την απόλυτη ασφάλεια των καταναλωτών. Έτσι όταν γίνει αντιληπτή η σπουδαιότητα του συστήματος θα γίνουν αντιληπτά και τα οφέλη που παρέχει και στην επιχείρηση αλλά και στους καταναλωτές. Δεν μπορούμε λοιπόν παρά να επικροτήσουμε τις επιχειρήσεις που εφαρμόζουν HACCP και να παροτρύνουμε και τις υπόλοιπες που δεν το τηρούν ακόμα να το εντάξουν στην καθημερινή τους τακτική ώστε να επιτευχθεί η ασφάλεια και κατ'επέκταση η ποιότητα που πρέπει να παρέχεται στους καταναλωτές.

Αυτό που πρέπει να γίνει αντιληπτό από τις επιχειρήσεις είναι ότι δεν είναι η νομοθεσία που τους υποχρεώνει να εφαρμόσουν το σύστημα, αλλά τα οφέλη που προσδίδει το σύστημα που θα έπρεπε να παρακινεί μια επιχείρηση να το αποκτήσει. Όταν γίνει αντιληπτό πόσο μεγάλο είναι το κέρδος μιας πιστοποιημένης επιχείρησης τότε θα υπάρξει καθολική χρήση του από όλες τις επιχειρήσεις τροφίμων και φυσικά από όλα τα ξενοδοχεία.

---

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### ΕΛΛΗΝΙΚΑ

- ✓ Αυλωνίτης Σ., (2003:238) “*Στοιχεία Ελέγχου & Διασφάλισης Ποιότητας*”, Αθήνα, εκδόσεις Έλλην.
- ✓ Γρηγορούδης Β., Σίσκος Γ. (2000), “*Ποιότητα Υπηρεσιών Και Μέτρηση Ικανοποίησης Του Πελάτη*” εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών
- ✓ Μάρας Α.(1997:106-112) “*Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων*” εκδόσεις Interbooks
- ✓ Σταθόπουλος Δ. (Ιανουάριος 2004) “*Επαγγελματική Εστίαση Food Service*” Τεύχος 33 εκδόσεις Μανούσος Ν.(σελ 64-66)
- ✓ Σταθόπουλος Δ. (Μάρτιος 2004) “*Επαγγελματική Εστίαση Food Service*” Τεύχος 35 εκδόσεις Μανούσος Ν.(σελ 68-71)
- ✓ Τζορακολευθεράκης Ζ. (1999:246-260) “*Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων*” εκδόσεις Interbooks
- ✓ Τζορακολευθεράκης Ζ. (1999:279-283) “*Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων*” εκδόσεις Interbooks
- ✓ Τζωρτζάκης Κ. & Τζωρτζάκη Α., (1999) “*Οργάνωση και Διοίκηση*” ,Αθήνα, εκδόσεις Rosili
- ✓ Ασούτης Ν., “*Ελληνικές Επιχειρήσεις και αυτοέλεγχος*”, Επιμελητήριο Ηρακλείου,
- ✓ Σιούφα, Δ. “*Δηλώσεις του Υπ. Ανάπτυξης*”  
([www.plant-management .gr/online/article.asp?articleid=2636,](http://www.plant-management.gr/online/article.asp?articleid=2636))

### ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΑ

- ✓ Knowles Tim (2002:277-284) “*Food Safety in the Hospitality Industry*” εκδόσεις Burtterworth Heinemann

- 
- ✓ Longenecker & Moore & Petty, (1995) “Μάνατζμεντ Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων”, Ένατη Έκδοση, Αθήνα, Έλλην.
  - ✓ Encarta Encyclopedia Deluxe 2003

## ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΑ

- ✓ Οδηγός Υγιεινής του ΕΦΕΤ, Νο 9, 2003
- ✓ TUV HELLAS, Γενικός Οδηγός για τα Συστήματα Διαχείρισης Ασφαλείας Τροφίμων (HACCP)

## ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

- ✓ [www.qms.gr/yphresies/yphresies\\_haccp.html](http://www.qms.gr/yphresies/yphresies_haccp.html)
- ✓ <http://www.sete.gr/files/Ebook/Dioikisi%20Poiotitas%20sta%20Ksenodoxeia.doc>
- ✓ <http://www.tuvaustriahellas.gr>
- ✓ [www.esyd.gr](http://www.esyd.gr)
- ✓ [www.tuv-cert.de](http://www.tuv-cert.de)
- ✓ [www.ypan.gr](http://www.ypan.gr)
- ✓ <http://www.quality.ypan.gr>
- ✓ [www.elot.gr/qualit/e630-01ekdosi02.pdf](http://www.elot.gr/qualit/e630-01ekdosi02.pdf)
- ✓ [www.elot.gr/quality/HACCPGR.pdf](http://www.elot.gr/quality/HACCPGR.pdf)
- ✓ <http://mxd.gr/article.php?sid=499>
- ✓ [www.tuvhellas.gr/index.php?v=2&vc=33](http://www.tuvhellas.gr/index.php?v=2&vc=33)
- ✓ [www.qualitynet.gr/thema\\_research.aspx?id=1](http://www.qualitynet.gr/thema_research.aspx?id=1)
- ✓ [www.ehcan.om/HACCP.html](http://www.ehcan.om/HACCP.html)
- ✓ [www.liaison.tuc.gr/gr\\_haccp.html](http://www.liaison.tuc.gr/gr_haccp.html)
- ✓ [www.acsmi.gr/xrisimi/haccp.html](http://www.acsmi.gr/xrisimi/haccp.html)
- ✓ <http://www.aldemarhotels.com/page/default.asp?la=28id=1531>
- ✓ [www.e-telescope.gr/gr/cat07/ort07\\_010615.html](http://www.e-telescope.gr/gr/cat07/ort07_010615.html)
- ✓ [www.acsmi.gr/xrisimi/epag\\_katartisi.htm](http://www.acsmi.gr/xrisimi/epag_katartisi.htm)

- 
- ✓ [www.efet.gr/haccp.pdf#search=%22haccp%2b%ce%bd%ce%bf%ce%bc%ce%bf%ce%b8%ce%b5%cf%83%ce%b9%ce%b1%22](http://www.efet.gr/haccp.pdf#search=%22haccp%2b%ce%bd%ce%bf%ce%bc%ce%bf%ce%b8%ce%b5%cf%83%ce%b9%ce%b1%22)
  - ✓ [www.checkp.info/HACCP.htm](http://www.checkp.info/HACCP.htm)

---

# **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**

---

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1


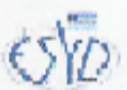

## Ο ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

1. Ικανοποιείτε τους πελάτες σας. Η επιτυχία μιας υπηρεσίας κρίνεται, όχι τόσο από την τιμή του αλλά από τη σταθερή και εγγυημένη ποιότητα του.
2. Εφαρμόστε Συστήματα Ποιότητας σε όλο το φάσμα της παραγωγικής διαδικασίας. Μπορεί να αυξήσει το κόστος κατασκευής της παροχής μιας υπηρεσίας, αλλά δημιουργεί κλίμα αξιοπιστίας όσον αφορά την επιχείρηση και εξαλείφει το χρόνο επανελέγχου.
3. Επενδύστε στο ανθρώπινο δυναμικό σας. Αποτελεί μοναδικό και απαραίτητο “εγγυητή” της ποιότητας.
4. Διδαχθείτε από τα λάθη σας. Η βελτίωση, τόσο των διαδικασιών όσο και των ατόμων, περνά μέσα από διαδικασίες ειλικρινούς ανταλλαγής απόψεων σε τακτά διαστήματα.
5. Κτίστε το κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον. Το οποίο να επιβάλει, έμμεσα ή άμεσα, την πολύπλευρη επίτευξη της ποιότητας.
6. Επιβάλλεται τη συλλογική ευθύνη στην αντιμετώπιση των προβλημάτων. Εξασφαλίστε, δηλαδή, τη ροή ιδεών και προτάσεων, τόσο από τα πάνω προς τα κάτω, αλλά και από τα κάτω προς τα επάνω.
7. Επωφεληθείτε από τα αριθμητικά δεδομένα, με ταυτόχρονη διάχυση των συμπερασμάτων τα οποία απορρέουν από αυτά σε όλο το φάσμα της εταιρίας
8. Τοποθετείτε σαφείς στόχους για την εταιρία, αλλά και τον κάθε εργαζόμενο ξεχωριστά. Έτσι, η ποιότητα καθίσταται προς όλους μετρήσιμο μέγεθος.
9. Στην περίπτωση που προϊόντα και διαδικασίες δεν επιτρέπουν εύκολα τον ποιοτικό έλεγχο, τροποποιείτε τις διαδικασίες ώστε ο έλεγχος αυτός να καθίσταται υπόθεση ρουτίνας.
10. Προσαρμόστε τις επιχειρηματικές διαδικασίες, ώστε να επιτρέπουν την εφαρμογή Συστημάτων Ποιότητας.

Πηγή άντλησης πληροφοριών ( Εφημερίδα .Ημερησία..., άρθρο Ο δεκάλογος της Ποιότητας υπηρεσιών στις ξενοδοχειακές μονάδες Ντίνος Βασίλης, 2002)



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

 	<b>ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b>	
<b>ΜΑ ΣΤΑΔΙΕΣ ΤΗΝ ΤΙΣ ΔΙΕΚΙΝΩ ΜΕ ΤΟΝ ΕΡΧΕ ΖΧ10 ΖΑΔΑ551</b>		
<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ</b>		
ΕΠΩΝΥΜΙΑ		
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΟΔΟΣ/ΑΡ	
	Τ.Κ.	ΠΟΛΗ
ΤΗΛΕΦΩΝΟ		
ΦΑΞ	E-MAIL	
Λ.Φ.Μ.	Δ.Δ.Υ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΜΕΑΣ ΔΡΑΣΗΡΓΟΤΗΤΑΣ		
ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΤΕ ΤΑ ΧΡΟΝΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ : ΜΕΤΩΝΙΑ ..... ΗΠΙΣΧΙΑΚΑ .....		
<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ</b>		
ΠΡΟΤΥΠΟ	<input type="checkbox"/> EN ISO 9001:2000	<input type="checkbox"/> ISO 22000:2005
	<input type="checkbox"/> EN ISO 14001	<input type="checkbox"/> ΕΛΟΤ 1410 (ΗΛΟΡΡ)
	<input type="checkbox"/> ΑΥΣΤΡΙΑΚΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ	<input type="checkbox"/> BRQ
	<input type="checkbox"/> AGRO 2.1 - 2.2	<input type="checkbox"/> IFS
	<input type="checkbox"/> AGRO 3.1 - 3.2	<input type="checkbox"/> EN ISO 14001 / FMAS
	<input type="checkbox"/> AGRO 3.3 - 3.4	<input type="checkbox"/> JHSAS 19001 / ΕΛΟΤ 1801
ΥΠΑΡΧΟΥΣΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ <input type="checkbox"/> ΓΓΧΠΡΩΤΟ <input type="checkbox"/> ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ		
ΕΠΙΣΗΜΗΤΗ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ : <input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ		
ΠΡΑΝΗ ΗΜΕΡΩΝΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ (ΜΗΝΑΣ / ΗΜΕΡΕΣ)		
<b>ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ</b>		
ΕΠΩΝΥΜΙΑ		
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ		
ΤΗΛ	ΦΑΞ	E-MAIL
<b>ΑΛΛΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ :</b>		
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ		ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΡΟΣΩΠΟΥ
<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>		
<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ</b>		

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

### ΕΝΤΥΠΟ ΑΙΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΩΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΛΟΤ

Για την Αξιολόγηση και Πιστοποίηση Συστήματος/(-ων)

#### 1. Στοιχεία της επιχείρησης

1.1. Επωνυμία της επιχείρησης : .....

Τηλέφωνο:..... Fax:..... E-mail.....

1.2. Διεύθυνση μονάδας-ων / υποκαταστήματος-ων προς πιστοποίηση .....

Τηλέφωνο:..... Fax:..... E-mail.....

*(συμπληρώστε με τη διεύθυνση ηλεκτρονικής αποστολής που διαθέτουμε για 2.2.)*

#### 1.3. Υπεύθυνος του Συστήματος

Όνοματεπώνυμο:.....

Τίτλος ή θέση : .....

Τηλέφωνο:..... Fax:..... E-mail.....

#### 2. Γενικές πληροφορίες για την επιχείρηση/όμιλο

2.1. Εταιρική Μορφή .....

2.2. Συνολικός Αριθμός Εργαζομένων : .....

2.3. Δραστηριότητες επιχείρησης : .....

#### 3. Στοιχεία αναφορικά με την αξιολόγηση και πιστοποίηση

##### 3.1. Πρότυπο Αναφορής :

ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9001:2000

ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 14001

ΟSHAS 18001/ΕΛΟΤ 1801

BS 7799

ΕΛΟΤ 1416(HACCP)

Άλλο

3.2. Σύμβουλος Επιχείρησης που βοήθησε στην εγκατάσταση και προς πιστοποίηση Συστήματος

Όνοματεπώνυμο : .....

Αιτιολογία : .....

Τηλέφωνο:..... Fax:..... E-mail.....

Ο αιτών

Αθήνα, ...../...../.....





## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5

### ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΣΧΕΔΙΟ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ

Τέλος εξέτασης Αίτησης: Α.Κ.€90.00 + Φ.Π.Α

(Για κάθε πρότυπο θα πρέπει να υποβάλλεται ξεχωριστό Έγγραφο 1.1)

ISO 9001

ISO14001

HACCP

ECO LABELING

CE MARKING

ΑΛΛΟ: .....

ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ: .....

ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ: ..... (επισυνάπτεται πιστοποιητικό εγγραφής)

ΠΡΟΪΟΝΤΑ: ..... ΕΞΑΓΩΓΕΣ:  ΝΑΙ  ΟΧΙ

ΑΡ. ΕΡΓΟΔΟΤΟΥΜΕΝΩΝ: ..... ΕΤΗΣΙΟΣ ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ: .....

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ: .....

ΑΤΟΜΟ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ: .....

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ: .....

ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: .....

ΤΑΧ. ΚΩΔΙΚΑΣ: ..... ΕΠΑΡΧΙΑ: .....

ΤΗΛΕΦΩΝΑ: ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ: ..... ΓΡΑΦΕΙΟΥ: .....

ΤΗΛΕΟΜΟΙΟΤΥΠΟ: .....

ΗΛΕΚΤΡ. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ..... ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ: .....

ΕΧΕΤΕ ΣΥΜΜΕΤΑΣΧΕΙ ΞΑΝΑ ΣΕ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΤΟΥ Ι.Τ.Κ.:  ΝΑΙ  ΟΧΙ

ΕΛΝ ΝΑΙ, ΜΕ ΠΟΙΑ ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ; .....

*Δηλώνω ότι τα πιο πάνω στοιχεία είναι αληθή και ότι είμαι ενήμερος ότι αυτά τα στοιχεία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για επίσημη χρήση από κρατικές υπηρεσίες.*

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ: ..... ΣΦΡΑΓΙΔΑ ΕΠΙΧΕΙΡ.: .....

ΠΛΗΡΕΣ ΟΝΟΜΑ: ..... ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: .....

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6

### ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΤΑΣΗΣ

#### ΣΧΕΔΙΟ ΥΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ

Εσωκλείω αντίγραφο Πρότασης για εφαρμογή του προτύπου . . . . . στα πλαίσια του πιο πάνω Σχεδίου.

Επιβεβαιώνω ότι έχω μελετήσει την Πρόταση αυτή και την αποδέχομαι στην ολότητα της συμπεριλαμβανομένων των Όρων και της Διαδικασίας επιδότησης που έχουν οριστεί από το Ίδρυμα Τεχνολογίας.

Όνομα και Σφραγίδα Επιχείρησης: .....

Υπογραφή Διευθυντή: .....

Πλήρες Όνομα: ..... Ημερομηνία: .....

#### Σχμειώσεις προς την Επιχείρηση:

Παρακαλούμε, όπως συμπληρώσετε και υπογράψετε αυτό το Έντυπο μαζί με αντίγραφο της Πρότασης στο Ίδρυμα Τεχνολογίας Κύπρου, στη διεύθυνση που φαίνεται πιο πάνω.

Όταν εγκριθεί η Πρότασή σας θα σας αποσταλεί επιστολή, στην οποία θα αναφέρεται το ακριβές ποσό της επιδότησης που θα σας παραχωρηθεί, μετά την ολοκληρωτική ολοκλήρωση της διαδικασίας του Σχεδίου.

Η συμβουλευτική εργασία δεν πρέπει να αυξήσει προτού λάβετε την επιστολή έγκρισης Πρότασης. Αντίγραφο της επιστολής έγκρισης θα υποβληθεί και στο Σύμβουλο που έχετε επιλέξει.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 7

### ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΡΟΤΥΠΟΥ

#### ΣΧΕΔΙΟ ΥΙΘΘΕΤΗΣΗΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ

Εισακώζω αντίγραφο όλων των σχετικών διαδικασιών στο πλαίσιο της εφαρμογής του προτύπου.....

Ο πίνακας μαζί, σχετική με την κρισιμότητα έγινε, διατείνεται στον ακόλουθο πίνακα.

	Μη ισοσυμμετρική	Μετριο	Βασισμένη	Πολύ ικανοποιητική
Ένταξη διαδικασιών	0	0	0	0
Απόδοση Συμβόλιου	0	0	0	0
Απόδοση την Επικύρωση	0	0	0	0

#### Σχόλια:

.....  
.....  
.....

Όνομα και Υπογραφή Επιχειρήσης: .....

Υπογραφή Διευθυντή: .....

Πλήρες Όνομα ..... Ημερομηνία: .....

#### Επιστολή προς την Επιχείρηση

Παρακαλούμε, όπως υποστηρίξετε επι σκοπέλωσε από το Ένστο μαζί με αντίγραφο των Εγγράφων Εφαρμογής Προτύπου στο Ίδρυμα Μεγαλοκίας Κύπρου, στη διεύθυνση του φαίνεται πιο πάνω.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 8

### ΥΠΟΒΟΛΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ

#### ΣΧΕΔΙΟ ΥΠΟΘΕΤΙΚΗΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ

Γνωρίζω το απαραίτητα έγγραφο\* με πληρωμή των δικαιωμάτων της εφαρμογής του προτύπου ..... η οποία πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του προπάνω σχεδίου

Υπεβάλλω αίτηση για καταβολή Α.Κ.Ε. ...., όπως έχει εγκριθεί στα τα Ιδρυματικά Τεχνολογικά Κέντρα και αντιστοιχεί με το 40% του επιδιωχόμενου κόστους των Συμβουλευτικών Υπηρεσιών που έχουν προσφερθεί για την υλοποίηση του προτύπου.

*Δηλώνω ότι τα προπάνω στοιχεία είναι αληθή και ότι είμαι ενήμερος ότι αυτά τα στοιχεία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για επίσημη χρήση από κρατικές υπηρεσίες.*

Όνομα και Επωνυμία Επιχειρηστή: .....

Υπογραφή Διευθυντή .....

Τόπος Ονόματι: ..... Ημερομηνία: .....

\* Απαραίτητα έγγραφο θεωρείται οι αποδείξεις πληρωμής μαζί με τα τιμολόγια που εκδόθηκαν από το Συμβουλευτικό Όργανο και αντίγραφο του Πρωτοκολλητικού Επιστομής του προτύπου.

#### Σημειώσεις προς την Γραμματεία

Παρακαλούμε, όπως συμπληρώσετε και αποστείλετε στο Ένταπο, μαζί με τα απαραίτητα έγγραφα, στο Ιδρυμα Τεχνολογίας Κύπρου, στη διεύθυνση που φαίνεται πιο πάνω.

Σας υπενθυμίζουμε, ότι τα κόστη πιστοποίησης και προτύπων ΔΕΝ επιδοτούνται.

---

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 9

### ΤΟ HACCP ΚΑΙ Η ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ/ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΑΠΟ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Υπεύθυνη έρευνας  
Ροδουσάκη Νίκη

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ.....  
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ.....  
ΑΡ. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ....

Συντονιστής έρευνας  
Σωτηριάδης Μάριος

Καλημέρα / καλησπέρα σας ,

Ονομάζομαι ΡΟΔΟΥΣΑΚΗ ΝΙΚΗ και είμαι σπουδάστρια στο ΤΕΙ Κρήτης στο τμήμα Διοίκησης και Οικονομίας στη σχολή Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων. Για την ολοκλήρωση του κύκλου σπουδών μου θα πρέπει να πραγματοποιήσω μια έρευνα πάνω στο σύστημα HACCP και τα ξενοδοχεία της Κρήτης που το χρησιμοποιούν και θα ήθελα την πολύτιμη βοήθεια σας για την υλοποίηση της. Σκοπός της έρευνας αυτής είναι να αναδείξει τον τρόπο εφαρμογής του HACCP από τα ξενοδοχεία. Παρακαλώ συμπληρώστε το ερωτηματολόγιο με σαφήνεια και αντικειμενικότητα ώστε να βγουν σωστά αι χρήσιμα συμπεράσματα. Η διαδικασία συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου είναι ανώνυμη και οικιοθελής. Η διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου δεν ξεπερνά τα (15') λεπτά και να θυμάστε δεν υπάρχουν σωστές και λάθος απαντήσεις. ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ

Ονοματεπώνυμο & Ιδιότητα Ερωτώμενου:.....

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Σε ποια κατηγορία ανήκει η μονάδα;

3\*                       4\*                       5\*

2. Δυναμικότητα της μονάδας:.....



### 3. Επισιτιστικά τμήματα της μονάδας (τσεκάρετε με X)

Τμήμα		Τμήμα	
Κουζίνα		Self service	
Εστιατόριο		Pool bar	
Μπαρ		....	
.....		....	
.....		....	

### 4. Έχει πιστοποιηθεί το ξενοδοχείο σας με HACCP;

ΝΑΙ  ΟΧΙ

Εάν ΝΑΙ, Πόσα έτη διαθέτετε το σύστημα HACCP;

1-3  4-6  7-9  9 και άνω

### 5. ΧΡΟΝΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑ HACCP

#### 5.1. ΜΕ ΤΗΝ ΙΔΡΥΣΗ ΤΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ

Από ποιες πηγές πληροφορηθήκατε για το σύστημα HACCP; (περισσότερες της μιας επιλογής)

M.M.E	
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ (ΕΛΟΤ/ΕΦΕΤ)	
ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ	
ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ	
ΑΛΛΗ.....(αναφέρατε συγκεκριμένα)	

#### 5.2. ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΙΔΡΥΣΗ ΤΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ

Μετά από πόσα έτη λειτουργίας του ξενοδοχείου λάβατε πιστοποίηση για το σύστημα HACCP;

5-10  10-15  15-20  20 και άνω

### 6. Από ποια εταιρία πιστοποιηθήκατε;

A)TUV HELLAS

B)TUV AUSTRIA

Γ)ΑΛΛΗ.....(αναφέρατε συγκεκριμένα)

### 7. Ποια διαδικασία ακολουθήθηκε για την πιστοποίηση HACCP;

(περισσότερες της μιας απάντησης)

ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	
ΠΡΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP	
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	
ΑΠΟΝΟΜΗ / ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	

8. Ποιο είναι το αρχικό κόστος πιστοποίησης για το σύστημα HACCP; (μια επιλογή)

Ύψος αρχικού κόστους	
Από 10.000 έως 15.000€	
Από 16.000 έως 20.000€	
Από 21.000 έως 25.000 €	
Από 26.000 έως 30.000 €	
Περισσότερο από 31.000 €	

9. Έχει επιχορηγηθεί η επιχείρησή σας για την πιστοποίηση κατά HACCP;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Εάν ΝΑΙ, Στο πλαίσιο ποιου προγράμματος;

Α)ΕΠ. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ

Β)ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΘΕΙΤΕ

Άλλο.....

Ποιο ήταν το ύψος επιχορήγησης;

- 20%
- 30%
- 40%
- 50%

10. Ποια τα κίνητρα / λόγοι που ώθησαν την επιχείρησή σας στην πιστοποίηση κατά HACCP; (περισσότερες της μιας επιλογής και κατά σειρά ιεράρχησης αρχίζοντας από 1 ως το πιο σημαντικό)

ΚΙΝΗΤΡΟ / ΛΟΓΟΣ	ΣΕΙΡΑ ΙΕΡΑΡΧΗΣΗΣ
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ	
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ	
ΠΡΟΒΟΛΗ (ΧΡΗΣΗ ΩΣ ΕΡΓΑΛΕΙΟ \ MARKETING)	
ΆΛΛΑ.....(αναφέρατε συγκεκριμένα)	

**11. Ποιες αλλαγές χρειάστηκαν για την λειτουργία της επιχείρησης σύμφωνα με τις προδιαγραφές του HACCP στα παρακάτω πεδία; (μια επιλογή)**

**11.1. ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ**

Ασήμαντες	Μέτρια σημαντικές	Αρκετά σημαντικές	Πολύ σημαντικές	Υπερβολικά σημαντικές

**11.2. ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ**

Ασήμαντες	Μέτρια σημαντικές	Αρκετά σημαντικές	Πολύ σημαντικές	Υπερβολικά σημαντικές

**11.3. ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ**

Ασήμαντες	Μέτρια σημαντικές	Αρκετά σημαντικές	Πολύ σημαντικές	Υπερβολικά σημαντικές

**11.4. ΑΛΛΕΣ.....(αναφέρατε συγκεκριμένα)**

Ασήμαντες	Μέτρια σημαντικές	Αρκετά σημαντικές	Πολύ σημαντικές	Υπερβολικά σημαντικές

**12. Ποιο είναι το ετήσιο λειτουργικό κόστος που προκύπτει από την πιστοποίηση κατά HACCP; (μια επιλογή)**

<b>Ύψος ετήσιου λειτουργικού κόστους</b>	
Από 10.000 έως 15.000€	
Από 16.000 έως 20.000€	
Από 21.000 έως 25.000 €	
Από 26.000 έως 30.000 €	
Περισσότερο από 31.000 €	

**13. Ποια τα οφέλη της επιχείρησής από την υιοθέτηση και εφαρμογή του HACCP στα παρακάτω πεδία;**

**13.1. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ)**

Ασήμαντα	Μέτρια σημαντικά	Αρκετά σημαντικά	Πολύ σημαντικά	Υπερβολικά σημαντικά

**13.2. ΠΡΟΒΟΛΗ**

Ασήμαντα	Μέτρια σημαντικά	Αρκετά σημαντικά	Πολύ σημαντικά	Υπερβολικά σημαντικά

**13.3. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΣΤΑΣΗ & ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ)**

Ασήμαντα	Μέτρια σημαντικά	Αρκετά σημαντικά	Πολύ σημαντικά	Υπερβολικά σημαντικά

**13.4. ΆΛΛΑ ΠΕΔΙΑ (αναφέρατε συγκεκριμένα).....**

Ασήμαντα	Μέτρια σημαντικά	Αρκετά σημαντικά	Πολύ σημαντικά	Υπερβολικά σημαντικά

**14. Ποια είναι τα μελλοντικά σας σχέδια που να είναι συναφή με την πιστοποίηση κατά HACCP;**

Πιστοποίηση κατά ISO

Οργανωτικές αλλαγές

Συνεχή επιμόρφωση του προσωπικού

Άλλα (αναφέρατε συγκεκριμένα).....

**15. Ποια ήταν η αντίδραση / ανταπόκριση του προσωπικού από την υιοθέτηση του HACCP;**

Πολύ αρνητική	Μέτρια αρνητική	Ούτε αρνητική ούτε θετική	Μέτρια θετική	Πολύ θετική

**16. Απαιτήθηκε ειδική κατάρτιση / επιμόρφωση για το προσωπικό προ της εφαρμογής του HACCP;**

Ασήμαντη	Μέτρια σημαντική	Αρκετά σημαντική	Πολύ σημαντική	Υπερβολικά σημαντική

Αναφέρατε το αντικείμενο επιμόρφωσης:.....

**17. Ποια η αντίδραση / ανταπόκριση της πελατείας σας στην πιστοποίηση κατά HACCP;**

Πολύ αρνητική	Μέτρια αρνητική	Ούτε αρνητική ούτε θετική (αδιάφορη)	Μέτρια θετική	Πολύ θετική

18. Τι διαφορές διαπιστώσατε μετά την υιοθέτηση και εφαρμογή του HACCP ως προς τα παρακάτω πεδία (με αρίθμηση που να αντιστοιχεί σε υπερβολικά σημαντικές (5) έως καθόλου σημαντικές (1))

	Εκτίμηση (από 5 έως 1)
Λειτουργία επισιτιστικών τμημάτων	
Ασφάλεια & Υγιεινή τροφίμων	
Συνεργασία & σχέσεις με προμηθευτές	
Υπευθυνοποίηση προσωπικού	
Πελατεία	
Οργάνωση του ξενοδοχείου	
Άλλο (αναφέρατε συγκεκριμένα.....)	

19. Γενικά σχόλια / γνώμες σχετικά με το HACCP

.....

.....

.....

.....

Ευχαριστώ πολύ για την συνεργασία και τον χρόνο που διαθέσατε.