

Α.Τ.Ε.Ι : ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ:

**“ Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων catering.
Μέθοδοι οργάνωσης εκδηλώσεων, προδιαγραφές,
νομοθεσία, HACCP”**



ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: ΕΜΜΑΝΟΥΕΛΑ ΓΙΑΚΟΥΜΑΚΗ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΤΡΩΟΥ:4780

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: Δ.
ΑΠΛΑΔΑΣ**

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	8
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	9
1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ	9
1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ-ΕΣΤΙΑΣΗΣ(CATERING).....	13
ΜΕΡΟΣ Α.....	17
2.ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΩΝ CATERING	17
2.1 ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ-ΜΟΡΦΕΣ ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ.....	17
2.2 Συνοπτική παρουσίαση βασικών εταιριών του κλάδου	28
2.3 Λειτουργίες της Επισιτιστικής Επιχείρησης.	33
2.4 Το Οργανόγραμμα μιας επισιτιστικής επιχείρησης και τα κύρια τμήματα του	35
2.5 Ανάλυση των Τμημάτων της Επιχείρησης και Καθήκοντα των Θέσεων.....	37
2.6 Τμήμα Παραγωγής Φαγητών (Κουζίνα):	40
2.8 Κύριοι χώροι του χώρου εστίασης.....	48
2.9 Απαραίτητος εξοπλισμός του χώρου εστίασης	57
2.10 Εξοπλισμός τραπεζαρίας.....	61
ΜΕΡΟΣ Β	69
3.ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ	69
3.1 Νομικό και θεσμικό πλαίσιο	69
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ.....	78
3.2 ΕΛΕΓΧΟΣ HACCP.....	78
3.3 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ HACCP	78
3.4 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP:.....	79
3.5 ΠΡΟ-ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ (PRE-AUDIT)	80
3.6 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ HACCP	80
3.7 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ & ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ	81
3.9 ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ HACCP:	83
3.10 ΣΧΕΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ.....	83

3.11 ISO 22000-ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ.....	84
3.12 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP.....	85
3.13 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ISO 9001:2000	88
3.14 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ HACCP ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ	88
3.15 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΡΟΗΣ	90
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	101
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	103

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο κλάδος της μαζικής εστίασης-τροφοδοσίας (catering), τα τελευταία χρόνια έχει επιδείξει ανοδική πορεία και ζήτηση, τόσο στην εγχώρια, όσο και στη διεθνή αγορά. Η παρούσα μελέτη θα αναλύσει κριτικά την οργάνωση και λειτουργία των επιχειρήσεων εστίασης, σε επίπεδο στόχων, μορφής και περιεχομένου, καθώς επίσης, θα παρουσιάσει τις προδιαγραφές και το νομοθετικό πλαίσιο που διασφαλίζουν την εύρυθμη λειτουργία του.

Η μελέτη της ιστορίας του catering, συμβάλλει στην ορθότερη κατανόηση-σύνδεση του κλάδου εστίασης από το μακραίωνα παρελθόν έως και το σύγχρονο παρόν. Τον 4ο αιώνα π.Χ. πρωτοεμφανίζεται στην Κίνα και την Αρχαία Αίγυπτο η έννοια του catering με τη μορφή κοινωνικής-ψυχαγωγικής εκδήλωσης, εστιασμένη σε εργαλείο των ανώτερων κοινωνικών τάξεων. Λίγους αιώνες αργότερα, τον 8ο αιώνα στην Αρχαία Ελλάδα, εμφανίζεται το συμπόσιον, η σημερινή συνεστίαση ως κύριο ψυχαγωγικό μέσο, που έμελλε να καθορίσει και τη μετέπειτα εξέλιξη του σε κοινωνικοοικονομικό εργαλείο. Παράλληλα, η δυναμική του παρουσία ενισχύεται κατά την ακμάζουσα περίοδο της Ρωμαϊκής αυτοκρατορίας, ως μέσο παροχής σίτισης στους στρατιώτες κατά τη διάρκεια εκστρατειών, αλλά και του Μεσαίωνα που εδραιώνεται πλέον, το εμπόριο της τροφοδοσίας ως ισχυρός οικονομικός παράγοντας στην ανάπτυξη της εγχώριας και διεθνούς αγοράς. Η μακραίωνα αυτή πορεία του κλάδου συνεχίστηκε έως και τον 15ο αιώνα στη Γερμανία, όπου προσέκλυσε το ενδιαφέρον των νομοθετών και οδήγησε στη νομοθετική ρύθμιση της εστίασης-τροφοδοσίας. Το ενδιαφέρον του κόσμου μετατοπίστηκε στη δημιουργία ξενοδοχείων-καταλυμάτων με πρόσθετες παροχές(φαγητό,στέγαση,πρόσθετες δραστηριότητες) για την σφαιρικότερη ικανοποίηση των πελατών τους .

Μέσα, λοιπόν, από την ιστορική αναδρομή του catering, καταφαίνεται το αυξανόμενο ενδιαφέρον που παρουσιάζει ο κλάδος λόγω των συνεχόμενων ευνοϊκών συνθηκών της ζήτησης. Έτσι, η τροφοδοσία λειτούργησε και εξακολουθεί να παγιώνεται ως ένα ισχυρό οικονομικό εργαλείο για την ενίσχυση της τοπικής-εθνικής αγοράς.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η μελέτη της ιστορίας του κλάδου τροφοδοσίας-εστίασης(catering), αναδεικνύει τόσο τη σπουδαιότητα, όσο και τη διαχρονική συνέχεια του, δίδοντας την αρμόζουσα σημασία στη σύγχρονη πραγματικότητα. Εξάλλου, η ιστορία ενός κλάδου οφείλει να επιδεικνύει τη σύνδεση του παρόντος με το παρελθόν, αλλά και την αναπόσπαστη συσχέτιση του από το μέλλον. Το catering συνέβαλε στην ομαλή και υγιή κοινωνικοποίηση του ατόμου και την έκφραση τόσο της δημιουργικότητας όσο και της ψυχαγωγίας του μέσα στα πλαίσια ένταξης του σε μια ομάδα. Η ανοδική του πορεία ξεκίνησε ήδη από τον 4ο αιώνα π.Χ ως κοινωνικό-ψυχαγωγικό μέσο για να μετεξελιχθεί σε οικονομικό-πολιτικό εργαλείο τον 8ο αιώνα(Αρχαία Ελλάδα,Ρωμαϊκή Αυτοκρατορία, Δυτική Ευρώπη) και να παγιωθεί στο σύγχρονο παρόν ως ένα ισχυρό εμπορικό-βιομηχανικό μέσο, ατομικού-φυσικού και εταιρικού-νομικού προσώπου, βάσει των εξελισσόμενων και σύγχρονων επιταγών της ζήτησης.

Η ανάγκη και η επιθυμία του ατόμου να συνευρεθεί με άλλα άτομα της ίδιας τάξεως με γνώμονα την ψυχαγωγία(συμπόσια), η επιβίωση και σίτιση μερίδας ατόμων με πρωτοβουλία της πολιτείας(στρατιώτες εν καιρώ πολέμου), ή ακόμα και η εμπορική εκμετάλλευση, η φυσική οικονομία που είχε αντικατασταθεί με τα χρήματα και η εντατικοποίηση της μεταφοράς(καραβάνια,ξενοδοχειακές συντεχνίες), συνέβαλαν στην αύξηση της δημοτικότητας του κλάδου εστίασης. Η βελτίωση των μεταφορών, τεχνικών καινοτομιών, η αύξηση του πληθυσμού, καθώς και η ξαφνική αύξηση στο "εμπόριο" των ταξιδιών και του τουρισμού, έδωσε μια γρήγορη στροφή στην γαστρονομία, γεγονός που αποτέλεσε καθοριστικό παράγοντα στην ενίσχυση της εθνικής οικονομίας. Η σύγχρονη τάση υπαγορεύει την ανάθεση της διοργάνωσης μίας οποιασδήποτε εκδήλωσης σε εξειδικευμένη επιχείρηση ως προς το σύνολο των διαδικασιών, ξεκινώντας από τον καθορισμό του ύφους της εκδήλωσης και

φτάνοντας έως την τελική παροχή εδεσμάτων και ποτών.



www.catering.com

Ο κλάδος τροφοδοσίας, λοιπόν, παρουσιάζει ανοδική πορεία τα τελευταία χρόνια. Ο αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιείται στο συγκεκριμένο κλάδο μεγιστοποιείται, ενώ οι ήδη υπάρχουσες εταιρείες διευρύνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους με βασικό κριτήριο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας, αλλά και την πληρέστερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Ο κλάδος εστίασης-τροφοδοσίας διακρίνεται σε τρεις υποκλάδους-μορφές: το κοινωνικό(κοινωνικές-εταιρικές εκδηλώσεις), το βιομηχανικό(τροφοδοσία οργανισμών για την περιοδική-τακτική σίτιση ατόμων που σχετίζονται με αυτούς) και το αεροπορικό catering(υπηρεσίες σίτισης των επιβατών μιας αεροπορικής πτήσης, καθώς επίσης και η υποκατηγορία τροφοδοσίας των κυλικείων και εστιατορίων που βρίσκονται εντός των αεροδρομίων της χώρας).

Η οικονομική εμβέλεια του κλάδου τροφοδοσίας σε επίπεδο εγχώριας αγοράς εκτιμάται σε περίπου 400 εκατομμύρια ευρώ. Η συνολική εγχώρια αγορά του catering ακολούθησε ανοδική πορεία την περίοδο 1997-2008. Εντούτοις, από το 2009 η αγορά παρουσιάζει πτώση η οποία συνεχίστηκε έως και το 2011.

Πιο συγκεκριμένα, ο τομέας του catering δεξιώσεων μειώθηκε το 2009 σε σχέση με το 2008. Το βιομηχανικό catering σημείωσε πτώση, ενώ το αεροπορικό catering (in-flight εκμετάλλευση κυλικείων σε αεροδρόμια) δεν παρουσίασε αξιόλογη μεταβολή το 2009.

Παρ' όλα αυτά, το catering δεξιώσεων και το βιομηχανικό catering παρουσιάζουν αυξητικές τάσεις, γεγονός που αναμένεται να συνεχιστεί την επόμενη τριετία, λόγω

ευνοϊκών συνθηκών από την πλευρά της ζήτησης. Αντίθετα, στο αεροπορικό catering παρατηρείται σταθερότητα τα τελευταία έτη.



www.ehow.com

Όσον αφορά τη διάρθρωση της αγοράς, ο μεγαλύτερος αριθμός επιχειρήσεων δραστηριοποιείται στο catering δεξιώσεων. Ακολουθούν οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο βιομηχανικό catering, ενώ ολιγάριθμες ασχολούνται με το αεροπορικό catering. Η ζήτηση για υπηρεσίες catering δεξιώσεων επηρεάζεται από κοινωνικές και εταιρικές εκδηλώσεις, από τα συνέδρια κ.ά. Η ζήτηση του βιομηχανικού catering εξαρτάται κυρίως από το πλήθος των φορέων που υιοθετούν πρακτικές outsourcing για την παροχή μαζικής σίτισης και από τη διεύρυνση του μεγέθους των επιχειρήσεων. Από την άλλη πλευρά, το αεροπορικό catering επηρεάζεται σημαντικά από την τουριστική κίνηση. Παρ' όλα αυτά, προκύπτουν αρκετά προβλήματα στο παρόν κλάδο με θεμελιώδες, το φαινόμενο των συνεχώς αυξανόμενων τιμών των πρώτων υλών που ασκούν υψηλή πίεση στα περιθώρια κερδοφορίας των εταιρειών που δραστηριοποιούνται στον κλάδο. Κατά συνέπεια, οι εταιρείες, αρκετές φορές, προκειμένου να αντισταθμίσουν το υψηλότερο κόστος, οδηγούνται σε πρακτικές αθέμιτου ανταγωνισμού και σε προσφορά μειωμένης ποιότητας γευμάτων. Το ανεπαρκές νομικό πλαίσιο και οι έλεγχοι συμβάλλουν στην επιδείνωση του παρόντος φαινομένου.

Επιτακτική κρίνεται, λοιπόν, η ανάγκη οργάνωσης και λειτουργίας των επισιτιστικών επιχειρήσεων για τη μεθοδικότερη και ασφαλέστερη επιτυχία των συγκεκριμένων εταιριών. Έτσι, θα διασφαλίζεται η διαλεκτική σχέση μεταξύ ποσότητας και ποιότητας(κόστος-ποιότητα γευμάτων).Οι λειτουργίες που εξασφαλίζουν ένα

επιτυχές αποτέλεσμα σε έναν οργανισμό είναι:η διοίκηση(καταμερισμός ευθυνών), το προσωπικό(εκπαίδευση,κατάρτιση ανθρώπινου παράγοντα),ο άρτιος σχεδιασμός του μενού, η προμήθεια των πρώτων υλών,η παραλαβή των προμηθειών (σύμφωνα με τις προδιαγραφές που η εταιρία έθεσε),η κατάλληλη αποθήκευση των προϊόντων,η προετοιμασία του φαγητού, ο τρόπος παροχής των υπηρεσιών(self service κ.α), η υγιεινή των προϊόντων, η συντήρηση και η επιδιόρθωση του εξοπλισμού και ο οικονομικός έλεγχος της επιχείρησης. Επιπλέον, το οργανόγραμμα μιας επιχείρησης και η ορθή ακολουθία του, εγγυάται κατ' αρχάς την δεοντολογική απεικόνιση του οργανισμού και εν συνεχεία καθορίζει ξεκάθαρα τις σχέσεις στις οποίες βασίζεται η πρόοδος και η επιτυχία της εταιρίας.

Όσο, όμως, άρτια και αν λειτουργεί μια επισιτιστική επιχείρηση απαιτείται η διασφάλιση των πιστοποιήσεων και των διεθνών προτύπων υγιεινής και ασφάλειας για τους οργανισμούς μαζικής εστίασης. Η διαδικασία, η οποία ακολουθείται για την έκδοση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος(σχετικές πιστοποιήσεις) περιλαμβάνει, αρχικά τη διαδικασία αδειοδότησης του καταστήματος, έπειτα τη χορήγηση προέγκρισης, δηλαδή, σχετικής αίτησης προς το Δήμο ή Κοινότητα, στη συνέχεια χορήγηση άδειας λειτουργίας και τέλος, ο ακριβής προσδιορισμός της δυναμικότητας του βοηθητικού χώρου(ακριβές εμβαδόν), ο αριθμός δηλαδή των ατόμων που κατά ανώτατο όριο θα μπορούν να εξυπηρετούν στο συγκεκριμένο χώρο.

Θεμελιώδες στοιχείο για την ασφαλή λειτουργία ενός οργανισμού μαζικής εστίασης αποτελεί ο ενδεδειγμένος έλεγχος της υγιεινής και ασφάλειας του. Ο έλεγχος της εφαρμογής του HACCP(**Αξιολόγηση Κινδύνων και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου ενός οργανισμού μαζικής εστίασης**) για τις επιχειρήσεις τροφίμων στην Ευρωπαϊκή Ένωση, διενεργείται από την Αρμόδια Αρχή του κράτους Μέλους. Στην Ελλάδα,ο έλεγχος του HACCP γίνεται κυρίως από φορείς πιστοποίησης που είναι διαπιστευμένοι από το ΕΣΥΔ (Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης), αλλά και από τον Ε.Φ.Ε.Τ. (Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων) ο οποίος επιβεβαιώνει την εφαρμογή του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Κανονισμού 852/2004/ΕΕ.

Το σύστημα HACCP παρέχει μία γερή επιστημονική βάση που αποδεικνύει ότι έχουν ληφθεί όλα τα απαραίτητα μέτρα για μην φτάσει ο κίνδυνος στον καταναλωτή. Με αυτόν τον τρόπο, ενισχύεται η πίστη ότι τα προϊόντα είναι ασφαλή, και έτσι προωθείται τόσο η εμπιστοσύνη στη βιομηχανία τροφίμων, όσο και η σταθερότητα των επιχειρήσεων τροφίμων.

Αναλύοντας διεξοδικά στην ακόλουθη μελέτη τα προαναφερθέντα στοιχεία για την μεθοδική λειτουργία μιας επισιτιστικής επιχείρησης, αλλά και τις πιστοποιήσεις και τα διεθνή πρότυπα που οφείλει να ακολουθεί έχουμε ενδελεχώς παρουσιάσει το αξιακό σύστημα και τη φιλοσοφία των οργανισμών μαζικής εστίασης.

1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ-ΕΣΤΙΑΣΗΣ(CATERING)

Ο κλάδος τροφοδοσίας-εστίασης, ευρέως γνωστός ως catering, ορίζεται ως η επιχείρηση παροχής υπηρεσιών εστίασης, οργάνωσης και υλοποίησης κοινωνικών ή επιχειρηματικών εκδηλώσεων μεγάλου βεληνεκούς, υπό το γενικότερο φάσμα της διοργάνωσης τους. Πιο συγκεκριμένα, το catering,αφορά όλες τις υποστηρικτικές διαδικασίες που σκιαγραφούν τη λειτουργία των επιχειρήσεων ως προς το τμήμα των τροφίμων,τη διαρρύθμιση, το σύστημα διαχείρισης προμηθευτών και προσωπικού, αλλά και τη διασφάλιση των κανονισμών ασφαλείας. Το catering, ενέχει ένα σημαντικό ρόλο στην κοινωνία και τη ζωή του ατόμου, καθώς διασφαλίζει την ομαλή κοινωνικοποίηση μέσα από την ένταξη του σε μια ομάδα,αλλά και τη δυνατότητα έκφρασης της δημιουργικότητας του. Οι εκδηλώσεις οποιασδήποτε μορφής, προσφέρουν στο άτομο τη δυνατότητα της διασκέδασης και αποδοχής από το σύνολο, από το μακραίωνο παρελθόν έως και το σύγχρονο παρόν του.

Η ιστορία του κλάδου τροφοδοσίας-εστίασης, χρονολογείται στην 4η χιλιετία π.Χ στην Κίνα. Αν και η ιστορία του catering ξεκινά στην Κίνα, η κουλτούρα των "συμποσίων" κατείχε σημαντική θέση στην Αρχαία Αίγυπτο, άμεσα συνυφασμένη με τους Φαραώ, τους πολιτικούς και θρησκευτικούς ηγέτες των Αιγυπτίων. Ωστόσο, η τροφοδοσία-εστίαση ενισχύεται και εδραιώνεται μέσα από την εξέλιξη του αρχαιοελληνικού συμποσίου, αλλά και του εθιμοτυπικού της φιλοξενίας(άμεσες αναφορές συναντάμε στον Όμηρο κατά τον 8ο αιώνα), καθοριστικός παράγοντας στην υποδοχή ενός "ξένου" θνητού ή υψηλού αξιώματος ατόμου. Στην ελληνική αρχαιότητα εκτός από το καθημερινό δείπνο (βραδινό γεύμα), υπήρχε και το δειπνούμενο γεύμα με φίλους ή γνωστούς που ονομάζονταν «*συμπόσιο*» ή «*εστίαση*»,η σημερινή συνεστίαση. Υπήρχαν, όμως, και δείπνα όπου οι συμμετέχοντες συνεισέφεραν ή οικονομικά, ή με τρόφιμα, τα οποία και λέγονταν

"συμβολές". Ο [Όμηρος](#) τα αποκαλεί "εράνους", ενώ γνωστές είναι οι αρχαίες σχετικές φράσεις "δειπνείν από συμβολών", ή "δείπνον από σπυρίδος".

Το συμπόσιον (λέξη που σημαίνει «συνάθροιση ανθρώπων που πίνουν»), αποτελούσε έναν από τους πιο αγαπημένους τρόπους διασκέδασης των Ελλήνων. Περιελάμβανε δύο στάδια: το πρώτο ήταν αφιερωμένο στο φαγητό, που σε γενικές γραμμές ήταν λιτό, ενώ το δεύτερο στην κατανάλωση ποτού. Στην πραγματικότητα, οι αρχαίοι έπιναν [κρασί](#) και μαζί με το γεύμα, ενώ τα διάφορα ποτά συνοδεύονταν από μεζέδες (τραγήματα): [κάσταννα](#), [κουκιά](#), ψημένοι κόκκοι σίτου ή ακόμη γλυκίσματα από [μέλι](#), που είχαν ως στόχο την απορρόφηση του [οινοπνεύματος](#) ώστε να επιμηκυνθεί ο χρόνος της συνάθροισης.



www.dionysos.gr

Το δεύτερο μέρος ξεκινούσε με [σπονδή](#), τις περισσότερες φορές προς τιμή του [Διονύσου](#). Κατόπιν οι παριστάμενοι συζητούσαν ή έπαιζαν διάφορα [επιτραπέζια παιχνίδια](#), όπως ο [κότταβος](#). Συνεπώς τα άτομα έμεναν ξαπλωμένα σε [ανάκλιτρα](#) (κλίνας), ενώ χαμηλά τραπέζια φιλοξενούσαν τα φαγώσιμα και τα παιχνίδια. [Χορεύτριες](#), ακροβάτες και μουσικοί συμπλήρωναν την ψυχαγωγία των παρευρισκομένων. Ένας «βασιλιάς του συμποσίου», ο οποίος εκλεγόταν τυχαία αναλάμβανε να υποδείξει στους δούλους την αναλογία κρασιού και [υερού](#) κατά την προετοιμασία των ποτών. Εντελώς απαγορευμένο στις γυναίκες, με εξαίρεση τις [χορεύτριες και τις εταίρες](#), το συμπόσιο ήταν ένα σημαντικότατο μέσο [κοινωνικοποίησης](#) στην Αρχαία Ελλάδα. Μπορούσε να διοργανωθεί από έναν ιδιώτη για τους φίλους ή για τα μέλη της οικογένειάς του, όπως ακριβώς συμβαίνει και σήμερα με τις προσκλήσεις σε δείπνο. Μπορούσε επίσης να αφορά τη συγκέντρωση μελών μιας θρησκευτικής ομάδας ή μιας εταιρείας (ενός είδος κλειστού "κλαμπ" για αριστοκράτες). Τα πολυτελή συμπόσια προφανώς προορίζονταν για τους πλούσιους, ωστόσο στα περισσότερα σπιτικά θρησκευτικές ή οικογενειακές γιορτές αποτελούσαν αφορμή για δείπνο, έστω και μετριοπαθέστερο (www.el.wikipedia.org).

Επιπρόσθετα, πέραν των ευρέως γνωστών συμποσίων, εξίσου σημαντική θέση στην ιστορία του κλάδου εστίασης, κατείχαν και τα συσσίτια. Τα συναντάμε σε διάφορες

πόλεις της Κρήτης και στη Σπάρτη, διαφέροντας σημαντικά από τα συμπόσια στους στόχους, τη μορφή και το περιεχόμενο. Νοούνταν ως εκδηλώσεις περισσότερο πολιτικές και λιγότερο κοινωνικές, ψυχαγωγικές. Στην Κρήτη οι πολίτες έτρωγαν καθημερινά μαζί σε ομάδες και ο καθένας πρόσφερε ετησίως το 1/10 της σοδειάς του για τα κοινά έξοδα. Εξαιτίας της αδυναμίας συμμετοχής των ακτημόνων χωρικών στα έξοδα, η πόλη φρόντιζε μέσω επιχορηγήσεων να τους τα καλύπτει. Έτσι, πλούσιοι και φτωχοί μπορούσαν να τρώνε στο ίδιο τραπέζι. Στα παιδιά επιτρεπόταν να τρώνε στην ίδια αίθουσα με τους μεγάλους, καθισμένα παράμερα, συνήθως στο πάτωμα. Στα Κρητικά συσσίτια, πλάι στα τραπέζια των μελών της ομάδας, υπήρχαν απαραίτητα και δύο τραπέζια για τους ξένους περαστικούς. Αφού τέλειωνε το φαγητό, συνήθιζαν να συζητούν για τα κοινά και να παίρνουν αποφάσεις.

Ανάλογα με τα συσσίτια της Κρήτης ήταν και αυτά της Σπάρτης. Και εδώ οι πολίτες έτρωγαν μαζί σε ομάδες, συνήθως των 15 ατόμων. Οι Σπαρτιάτες στα συσσίτιά τους συνήθιζαν το γνωστό μέλανα ζωμό, πιθανότατα κρέας χοιρινό με αίμα, ξύδι και αλάτι. Η είσοδος κάποιου νέου σε μια ομάδα συνδαιτυμόνων προϋπέθετε ομόφωνη αποδοχή από μέρους των άλλων. Στα συσσίτια συμμετείχαν μόνο όσοι είχαν τη δυνατότητα να συνεισφέρουν όσα τους αναλογούσαν σε φαγητό και κρασί. Οι πολύ φτωχοί, που δεν είχαν τη δυνατότητα αυτή, όχι μόνο αποκλείονταν από το συσσίτιο, αλλά έχαναν και την ιδιότητα του πολίτη. Οι νεαροί συχνά βοηθούσαν στα συσσίτια των μεγάλων, πρόσεχαν τη στάση τους και άκουγαν με ιδιαίτερο ενδιαφέρον τις διηγήσεις τους για ηρωικές πράξεις και τις συζητήσεις τους για τα κοινά.

Τα συσσίτια ονόμαζαν οι Κρητικοί «ανδρεία» και οι Σπαρτιάτες «φιδίτια» (=φειδούς πρόξενα), είτε γιατί αποσκοπούσαν στη φιλία και στην αγάπη, παίρνοντας το -δ- αντί του -λ- (δηλαδή φιλίτια), είτε γιατί συνήθιζαν στη λιτότητα και την οικονομία. Κάθε ένας από τους συμμετέχοντες έφερνε το μήνα ένα μέδιμνο (80 περίπου κιλά) αλεύρι, οκτώ «χόρες» κρασί (χοεύς= 3,28 λίτρα), πέντε μνες (περίπου 2,200 κιλά) τυρί, πέντε ημίμνια (περίπου 1,100 κιλά) σύκα και ένα μικρό ποσό χρημάτων για την αγορά προσφαγιών. Επιπλέον, όταν κάποιος έκανε θυσία ή πήγαινε για κυνήγι, έστελνε ένα μέρος στο συσσίτιο, καθώς επιτρεπόταν να δειπνεί κανείς στο σπίτι του, (όταν θυσίαζε ή πήγαινε να κυνηγήσει και επέστρεφε αργά), οι άλλοι όμως όφειλαν να παρευρίσκονται στα συσσίτια.

Η μακραίωνη αυτή πορεία της τροφοδοσίας συνεχίστηκε και κατά τους ένδοξους χρόνους της Ρωμαϊκής Αυτοκρατορίας, παρέχοντας φαγητό στους

στρατιώτες κατά τη διάρκεια των εκάστοτε εκστρατειών και εμπορικών διαδρομών τους. Στην αρχή, τα καταλύματα για τους Ρωμαίους στρατιώτες βρέθηκαν κατά μήκος των στρατιωτικών και εμπορικών δρόμων τους, τα οποία τελικά άνοιξαν για όλους τους ταξιδιώτες. Κατά τη διάρκεια του Μεσαίωνα στην Ευρώπη, τα πρώτα σημάδια της αναγέννησης του εμπορίου τροφοδοσίας παρατηρήθηκαν σε μοναστήρια, που κάλυπταν κυρίως τις ανάγκες των πολλών προσκυνητών Χριστιανών στη Ρώμη. Επιπλέον, συναντάμε τα Caravan(καραβάνια), μια ομάδα ανθρώπων-ταξιδιωτών γύρω στο 600 μ. Χ. με τα λεγόμενα "υπαίθρια catering", όπου βοήθησαν στη βελτίωση [της οικονομικής κλίμακας](#) μέσα από το εμπόριο, εξυπηρετώντας τον ίδιο σκοπό και στην Ανατολή. Κατά τη διάρκεια της βασιλείας του Καρλομάγνου περί το 771 π.Χ., η τροφοδοσία αναπτύχθηκε ευρέως στην Αγία Ρωμαϊκή Αυτοκρατορία και κατάφερε να εξαπλωθεί σε όλη την Ευρώπη, διότι οι μεταφορές και το εμπόριο απαιτούσαν ασφαλή στέγαση(www.hezinearticles.com/?History-of-Catering&id=3614281).



www.dionysos.gr

Η τροφοδοσία παρά ταύτα, είχε επηρεαστεί αρκετά και από την εκκλησία στο τελευταίο μέρος του Μεσαίωνα. Επιπλέον, οι νεοσυσταθείσες αστικές τάξεις, η άνθηση του εμπορίου, η φυσική οικονομία που είχε αντικατασταθεί με τα χρήματα και η εντατικοποίηση της μεταφοράς συνέβαλαν στην αύξηση της δημοτικότητας του κλάδου εστίασης.

Ο κλάδος της εστίασης υπήρξε ευρέως διαδεδομένος και στη Γερμανία του 14ου-15ου αιώνα, γεγονός που είχε επιστήσει την προσοχή των νομοθετών. Η πρώτη άδεια «επιθεώρησης μπίρας», είχε καταβληθεί από τον εκλέκτορα Άουγκσμπουργκ το 1530. Ήταν, επίσης, η ίδια χρονιά όπου θεσπίστηκε ο λεγόμενος νόμος "Μεταρρύθμιση Polizey", που ψηφίστηκε και αντικατέστησε πολλούς περιφερειακούς κανονισμούς. Αφού ο νόμος τέθηκε σε ισχύ, διαφορετικές τροποποιήσεις για ξενώνες και ξενοδοχεία εκδόθηκαν, γεγονός που οδήγησε στη ρύθμιση για το σερβίρισμα ποτών, μπίρας με πιστοποιήσεις σχετικές με την ποιότητα και την καθαρότητα της, καθώς η ποσότητα και το είδος των φαγητών που δεν επισημαίνονταν, είχαν προαναφερθεί στη "Zehrordnung" ρύθμιση. Με το πέραςμα

των χρόνων, συντεχνίες ξενόνων είχαν αναπτυχθεί. Ο όρος "Seefahrts-und Schifferhäuser", ακούστηκε για πρώτη φορά στις παραθαλάσσιες πόλεις κατά τη διάρκεια της εποχής Hanse. Ως ένας επιπλέον τομέας τεχνογνωσίας, θέσεις ξενόνων και υπόγεια εστιατόρια προέκυψαν, όπου ακόμα και σήμερα μπορούν να εντοπιστούν ως ιδρύματα, τα επονομαζόμενα "Gasthof zur Post" ή "Ratskeller". Η βελτίωση των μεταφορών, τεχνικών καινοτομιών, η αύξηση του πληθυσμού, καθώς και η ξαφνική αύξηση στο "εμπόριο" των ταξιδιών και του τουρισμού, έδωσε μια γρήγορη στροφή στην γαστρονομία, γεγονός που αποτέλεσε καθοριστικό παράγοντα στην ενίσχυση της εθνικής οικονομίας(www.dining.uconn.edu, σελ.1,4).

Στην Ελλάδα του 21ου αιώνα, ο κλάδος της τροφοδοσίας-εστίασης παρουσιάζει αυξανόμενο ενδιαφέρον, άμεσα συνδεδεμένο με τις ευνοϊκές συνθήκες από την πλευρά της ζήτησης. Η σύγχρονη τάση υπαγορεύει την ανάθεση της διοργάνωσης μίας οποιασδήποτε εκδήλωσης σε εξειδικευμένη επιχείρηση ως προς το σύνολο των διαδικασιών, ξεκινώντας από τον καθορισμό του ύφους της εκδήλωσης και φτάνοντας έως την τελική παροχή εδεσμάτων και ποτών.

ΜΕΡΟΣ Α

2. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΩΝ CATERING

2.1 ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ-ΜΟΡΦΕΣ ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Ο κλάδος τροφοδοσίας-εστίασης(catering) στην Ελλάδα γνωρίζει ανοδική πορεία τα τελευταία χρόνια. Ο αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιείται στο συγκεκριμένο κλάδο μεγιστοποιείται διαχρονικά, ενώ οι ήδη υπάρχουσες εταιρείες διευρύνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους, με βασικό κριτήριο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας, αλλά και την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Το μεν catering, ως το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών σίτισης από μια εξειδικευμένη εταιρεία, έχει ως τελικό αποδέκτη ένα μέγιστο αριθμό ατόμων, ενώ συνήθως πραγματοποιείται χρέωση ενός μόνο προσώπου, φυσικού ή νομικού, το δε περιεχόμενο των υπηρεσιών που παρέχει ο caterer(υπεύθυνος εστίασης), είναι προκαθορισμένο και συμφωνημένο.

Στη χώρα μας, ο κλάδος του catering διακρίνεται σε τρεις τομείς: το catering δεξιώσεων, το βιομηχανικό catering και το αεροπορικό catering. Κύριο χαρακτηριστικό του κλάδου αποτελεί το γεγονός, ότι δραστηριοποιείται σε αυτόν μικρός αριθμός μεγάλων επιχειρήσεων, από πλευράς κύκλου εργασιών και μεγάλος αριθμός μικρομεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ), οι περισσότερες από τις οποίες έχουν νομική μορφή Ο.Ε. ή Ε.Ε., που όμως συνεισφέρουν σε μικρό βαθμό, η κάθε μία, στο συνολικό Κύκλο Εργασιών του κλάδου. Στον κλάδο της τροφοδοσίας με τρόφιμα εκτιμάται, ότι δραστηριοποιούνται 3.000 περίπου εταιρείες, εκ των οποίων η συντριπτική πλειοψηφία προσφέρει υπηρεσίες catering δεξιώσεων.

Αναλυτικότερα, οι βασικότερες μορφές που διαχωρίζονται οι υπηρεσίες catering, είναι οι εξής:

Catering δεξιώσεων:

Το catering δεξιώσεων, διακρίνεται στο ξενοδοχειακό και μη ξενοδοχειακό catering και περιλαμβάνει τη διοργάνωση εκδηλώσεων κοινωνικής φύσεως(γάμους, βαφτίσεις,ονομαστικές εορτές κ.ά.) ή επαγγελματικής(εταιρικές παρουσιάσεις,ημερίδες, παρουσιάσεις προϊόντων), το οποίο λαμβάνει χώρα σε κτήματα, ξενοδοχεία, εκθεσιακά κέντρα, συνεδριακούς χώρους και σε άλλους χώρους εκδηλώσεων, συμπεριλαμβανομένου και του συνεδριακού catering. Στη συγκεκριμένη κατηγορία catering, δραστηριοποιείται μεγάλος αριθμός εξειδικευμένων εταιριών όπως, ζαχαροπλαστεία και εστιατόρια, οι οποίες παρέχουν συγχρόνως και άλλες υπηρεσίες, καθώς επίσης και ένας σεβαστός αριθμός ξενοδοχειακών μονάδων, οι οποίες έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν υπηρεσίες

catering. Το φαινόμενο αυτό παρατηρείται σε ολόκληρη τη χώρα, ωστόσο είναι πιο έντονο στην επαρχία, όπου οι αμιγώς εταιρείες catering είναι λίγες (ειδικά με νομική μορφή Α.Ε. ή Ε.Π.Ε.).



www.kouzinamerodes.4ty.gr

Ο caterer αναλαμβάνει τη διοργάνωση κοινωνικών εκδηλώσεων, όπως ο γάμος, η βάφτιση, ονομαστικές εορτές και λοιπές εκδηλώσεις ίδιου πλαισίου, καθώς και την οργάνωση δεξιώσεων για λογαριασμό επιχειρήσεων. Πέραν της σίτισης, ο ίδιος αναλαμβάνει και επιπλέον υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα τη διακόσμηση του χώρου, τον αναγκαίο εξοπλισμό, τη μουσική επένδυση, αλλά και τη φωτογραφική κάλυψη της εκδήλωσης. Ο υπαίθριος ή στεγασμένος χώρος που θα πραγματοποιηθεί η εκάστοτε εκδήλωση, παρέχεται είτε από τον πελάτη, είτε από την επιχείρηση catering. Επιπροσθέτως, ο υπεύθυνος εστίασης σε αρκετές περιπτώσεις μισθώνει ή ενεργεί ως μεσολαβητής στην ενοικίαση ειδικά διαμορφωμένων χώρων για την υλοποίηση της εκδήλωσης.

Οι βασικές υπηρεσίες του catering δεξιώσεων, συνοψίζονται στα εξής:

- Πρόγευμα
- Διαλείμματα καφέ (coffee break)
- Κοκτέιλ
- Μπουφέ μενού

- Μενού για γεύμα/δείπνο
- Μπουφέ Καθήμενων
- Επίσημο Δείπνο(dinner Gala)
- Theme parties (συνεστιάσεις με συγκεκριμένο θέμα)
- Big Events(εκδηλώσεις εκθέσεων/εγκαινίων)
- Executive menu/Business Lunch
- Exclusive menu(μενού για περιορισμένο αριθμό ατόμων)



www.info.jmu.edu

Η κουζίνα είναι ελληνική ή μεσογειακή, και επιλέγεται σύμφωνα με την επιθυμία του πελάτη(επιλογή μενού από την ελληνική ή τη διεθνή κουζίνα). Παρέχονται σε πολλές περιπτώσεις εξειδικευμένα γεύματα για άτομα με ιδιαίτερες προτιμήσεις(π.χ διαβητικοί). Αρκετά διαδεδομένος, επίσης, είναι ο σχεδιασμός διαιτητικών γευμάτων με χαμηλή περιεκτικότητα σε θερμίδες. Άλλες υπηρεσίες, όπως τα ποτά ή το είδος της μουσικής προσφέρονται ανάλογα με τη βούληση του πελάτη, κατόπιν συμφωνίας. Η οργάνωση και η προσφορά υπηρεσιών τροφοδοσίας-εστίασης είναι αποκλειστικό έργο των επιχειρήσεων που ασχολούνται με το συγκεκριμένο αντικείμενο, όπως επίσης και από μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες, ζαχαροπλαστεία αλλά και εστιατόρια. Λόγω των μεγάλων αιθουσών που διαθέτουν οι ξενοδοχειακές μονάδες, διοργανώνουν δεξιώσεις(indoor catering), συνέδρια ή άλλες μορφές εκδηλώσεων. Υφίστανται, όμως και οι εξωτερικές διοργανώσεις δεξιώσεων(outdoor catering) από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, όταν ζητηθεί από τον πελάτη και δεν είναι δυνατή η διοργάνωση εντός του ξενοδοχειακού χώρου. Το τμήμα δεξιώσεων υπάγεται στο τμήμα Food and Beverage του ξενοδοχείου, το οποίο έχει την ευθύνη για τις

επισιτιστικές ανάγκες του ξενοδοχείου, είτε αφορούν στη διοργάνωση δεξιώσεων, είτε στη λειτουργία του εστιατορίου.

Ενδεικτικά, το catering δεξιώσεων υπολογίζεται, ότι καταλαμβάνει το 51% της αγοράς. Ο συγκεκριμένος υποκλάδος χαρακτηρίζεται από χαμηλά εμπόδια εισόδου και κατά συνέπεια δραστηριοποιείται σε αυτόν πληθώρα μικρομεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ) και λίγες εταιρείες μεγάλου μεγέθους από πλευράς κύκλου εργασιών (Hellastat, 2008). Οι μεγάλες εταιρείες του κλάδου δε ξεχωρίζουν μόνο λόγω του μεγέθους του κύκλου εργασιών τους, αλλά και για τη δυνατότητα που έχουν να καλύψουν εκδηλώσεις μεγάλου μεγέθους από πλευράς ατόμων, να καλύψουν περισσότερες από μία εκδηλώσεις ανά ημέρα και να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους και εκτός των ορίων του νομού όπου εδρεύουν, σε αντίθεση με τις μικρές εταιρείες του κλάδου. Λόγω του μεγάλου αριθμού των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον υποκλάδο, παρατηρείται χαμηλή συγκέντρωση, όσον αφορά στα μερίδια των εταιρειών. Οι τέσσερις μεγαλύτερες εταιρείες κατέχουν το 11% της αγοράς (όλες εδρεύουν στην Αθήνα και ως επί το πλείστον το πελατολόγιό τους προέρχεται από την πρωτεύουσα). Θα πρέπει να σημειωθεί ότι δεν έχουν υπολογιστεί ξεχωριστά μερίδια αγοράς για τα ξενοδοχειακά catering (για παράδειγμα Athens Plaza, Intercontinental, Ledra Marriott, Πεντελικόν).

Οι περισσότερες εταιρείες του κλάδου, είτε διαθέτουν ιδιόκτητους χώρους εκδηλώσεων, είτε συνεργάζονται κατά αποκλειστικότητα με τρίτους χώρους (για παράδειγμα με κτήματα), είτε συνδυάζουν τους προαναφερθέντες τρόπους. Η επιλογή της αποκλειστικής συνεργασίας με συγκεκριμένο χώρο εκδήλωσης δημιουργεί οικονομίες κλίμακας για μια επιχείρηση catering, καθώς αναπτύσσει τεχνογνωσία, αυτοματισμούς και εξειδίκευση στην οργάνωση μιας εκδήλωσης στον εκάστοτε χώρο, με αποτέλεσμα να επιτυγχάνει μείωση του κόστους. Στις περιπτώσεις των αποκλειστικών συνεργασιών πραγματοποιούνται συνήθως συμφωνίες μεταξύ της εταιρείας catering και του ιδιοκτήτη του χώρου για την κατανομή της χρέωσης στον πελάτη. Άλλος σημαντικός λόγος που οι εταιρείες catering επιδιώκουν τις αποκλειστικές συνεργασίες, είναι για να διαφυλάξουν τη φήμη τους, όσον αφορά στην ποιότητα του φαγητού. Έχοντας συνεργασίες με συγκεκριμένους χώρους κατά αποκλειστικότητα, ελαχιστοποιούν την πιθανότητα να συμβεί ένα διατροφικό σκάνδαλο, το οποίο θα επηρεάσει αρνητικά το σύνολο των εταιρειών catering που τροφοδοτούν ένα συγκεκριμένο χώρο, ανεξαρτήτως ποια εταιρεία είναι η υπαίτια.

Στην παρούσα κατηγορία, βασικό στοιχείο ανταγωνισμού μεταξύ των εταιρειών είναι

η τιμολογιακή πολιτική, ενώ η ποιότητα των γευμάτων λαμβάνει δευτερεύουσα θέση. Η τιμολογιακή πολιτική των εταιρειών του κλάδου χρήζει υψίστης σημασίας, καθώς υπάρχει έντονος ανταγωνισμός λόγω ύπαρξης μεγάλου αριθμού επιχειρήσεων και ο πελάτης, είτε ιδιώτης(φυσικό πρόσωπο), είτε επιχείρηση(νομικό πρόσωπο), πραγματοποιεί έρευνα αγοράς προτού καταλήξει στην τελική επιλογή του. Με εξαίρεση την κατηγορία των πελατών, που έχει την οικονομική δυνατότητα και επιθυμεί να προσλάβει μια εταιρεία catering υψηλής φήμης και τιμών, οι υπόλοιποι πελάτες αναζητούν την καλύτερη δυνατή λύση από άποψη τιμής. Κατά συνέπεια, οι εταιρείες του κλάδου και ειδικότερα οι M.M.E, οι οποίες ως επί το πλείστον απευθύνονται στο κοινό που ενδιαφέρεται πρωτίστως για το συνολικό κόστος μιας δεξίωσης, διατηρούν πιο χαμηλές τιμές σε σχέση με τις μεγαλύτερες εταιρείες του χώρου, προκειμένου να εξασφαλίσουν το πελατολόγιό τους.

Χαρακτηριστικό του υποκλάδου του catering δεξιώσεων είναι, επίσης, το γεγονός ότι στην επαρχία οι τιμές των εταιρειών είναι αισθητά χαμηλότερες από τις αντίστοιχες στα δυο μεγάλα αστικά κέντρα (Αθήνα και Θεσσαλονίκη). Κύριος λόγος είναι το γεγονός, ότι συνήθως οι εκδηλώσεις αφορούν σε μεγαλύτερο αριθμό ατόμων, κυρίως στους γάμους, δίνοντας τη δυνατότητα σε μια εταιρεία να προσφέρει χαμηλότερες τιμές ανά καλεσμένο. Επιπλέον, στην επαρχία είναι εντονότερος, σε σχέση με τα μεγάλα αστικά κέντρα, ο ανταγωνισμός από άλλες επιχειρήσεις και άλλους τρόπους οργάνωσης των δεξιώσεων (για παράδειγμα δεξιώσεις σε ταβέρνες, λαϊκά γλέντια, συγκεντρώσεις σε σπίτια κ.τ.λ.), με αποτέλεσμα οι εταιρείες catering να ακολουθούν διαφορετική τιμολόγηση, προκειμένου να προσελκύσουν το ενδιαφέρον του κοινού για τις υπηρεσίες τους.

Εκτός από την τιμολογιακή πολιτική, η φήμη και η ποιότητα των γευμάτων στο συγκεκριμένο υποκλάδο, αν και έχουν δευτερεύοντα ρόλο, αποτελούν σημαντικό παράγοντα για την επιτυχή έκβαση παροχής υπηρεσιών σε μια εταιρεία καθώς και βασικό στοιχείο ανταγωνισμού. Ειδικά για τις M.M.E, η ποιότητα των παρεχόμενων γευμάτων έχει βαρύνουσα σημασία στην προσπάθεια επιβίωσής τους σε αυτόν τον έντονα ανταγωνιστικό κλάδο, καθώς δε διαθέτουν ανάλογο “brand name” με τις μεγαλύτερες εταιρείες του χώρου, το οποίο να είναι συνδεδεμένο με τους τομείς της ποιότητας και της συνέπειας στην παροχή υπηρεσιών.



www.info.jmu.edu

Άλλο στοιχείο ανταγωνισμού των επιχειρήσεων, είναι η κατοχή πιστοποιητικών ποιότητας, τα οποία συμβάλλουν επίσης στην προβολή μιας εταιρείας. Η υιοθέτηση των πιστοποιητικών αυτών ωστόσο, συνεπάγεται σημαντικό κόστος για τις επιχειρήσεις, καθώς και αύξηση των διαδικασιών και της ενδοεταιρικής γραφειοκρατίας. Το κόστος αυτό είναι σημαντικότερο για τις ΜΜΕ, λόγω του περιορισμένου αριθμού των συνεστιάσεων που εξυπηρετούν. Παρόλα αυτά, λόγω της ευαισθησίας του συγκεκριμένου κλάδου, της σχέσης του με τα τρόφιμα και την υγιεινή, οι περισσότερες εταιρείες, ανεξαρτήτως μεγέθους, επιδιώκουν την υιοθέτηση τέτοιων πιστοποιητικών. Σημειώνεται, ότι εταιρείες από άλλους κλάδους, όπως ξενοδοχεία, εστιατόρια, ζαχαροπλαστεία κ.α., οι οποίες ήδη κατέχουν πιστοποιητικά ποιότητας που απαιτούνται για την παρασκευή τροφίμων, επιδιώκουν την παροχή υπηρεσιών catering, προκειμένου να αποσβέσουν ταχύτερα το σχετικό κόστος.

Οι Μ.Μ.Ε διαθέτουν ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, σε σχέση με τις μεγαλύτερες εταιρείες του κλάδου, που είναι ο ανθρώπινος παράγοντας, δηλαδή η αίσθηση που μπορούν να προσφέρουν στον πελάτη ότι αποτελεί την πρώτη προτεραιότητα για αυτούς και ότι θα καλυφθούν όλες οι ανάγκες και οι απαιτήσεις του με άμεσο τρόπο και προσωπική φροντίδα. Από την άλλη, οι πολύ μεγάλες εταιρείες υπερτερούν στο θέμα της οργάνωσης, έχοντας υπεύθυνους σε κάθε διαφορετικό τμήμα (επικοινωνίας, παραγωγής, διάθεσης των προϊόντων,

διαμόρφωσης του χώρου κ.τ.λ.), γεγονός το οποίο συμβάλλει στη διαμόρφωση του “brand name” τους.

Αξιοπρόσεκτο γεγονός στο catering δεξιώσεων, αποτελεί η εποχικότητα με περίοδο υψηλής ζήτησης από το Μάιο έως το Σεπτέμβριο, δεδομένο που απαιτεί ορθό προγραμματισμό, οργάνωση και μεθόδευση από τις εταιρείες της συγκεκριμένης κατηγορίας, για να αντεπεξέλθουν στην υψηλή ζήτηση και να διαχειριστούν ζητήματα προσωπικού και ρευστότητας. Επιπρόσθετα, προκειμένου να μειωθούν οι επιδράσεις της εποχικότητας, είθισται από τις εταιρείες συνεχή προσπάθεια ανάπτυξης του πελατολογίου τους και προσφοράς νέων υπηρεσιών (Hellstat, 2008).

Βιομηχανικό catering

www.wolfgangpuck.com

Το βιομηχανικό catering αφορά την τροφοδοσία οργανισμών για την περιοδική-τακτική σίτιση ατόμων που σχετίζονται με αυτούς, όπως μπορεί να είναι επιχειρήσεις, νοσοκομεία, ιδρύματα, εργοτάξια, σχολεία ακόμα και σε στρατιωτικές μονάδες. Στην 'αγορά' έχει επικρατήσει και ο όρος “contract catering”, για να περιγράψει την παροχή υπηρεσιών τροφοδοσίας προς πελάτες «επί συμβάσει», μετά από διαγωνισμό. Το ανταγωνιστικό πλαίσιο του υποκλάδου, έγκειται κυρίως στην τιμολογιακή πολιτική και λιγότερο στην ποιότητα των γευμάτων, τη διαφημιστική προβολή και την κατοχή πιστοποιητικών ποιότητας. Αξιοσημείωτο γεγονός, αποτελεί η τακτική παροχή έτοιμων γευμάτων στον ίδιο τον πελάτη, σε αντίθεση με το catering δεξιώσεων στο οποίο η τροφοδοσία είναι περιστασιακή. Αναφορικά με το σερβίρισμα του γεύματος, πραγματοποιείται στους ειδικά διαμορφωμένους χώρους των οργανισμών με τη μέθοδο self-service. Επιπλέον, ορισμένες εταιρείες παροχής υπηρεσιών βιομηχανικού catering εκμεταλλεύονται κυκλεία εντός σταθμών επιβατικής κίνησης (τρένων, λεωφορείων και εθνικών οδών), πλοίων και αμαξοστοιχιών (ICAP, 2008).

Στον υποκλάδο του βιομηχανικού catering, δραστηριοποιούνται λίγες εταιρείες, μεγάλου μεγέθους από πλευράς κύκλου εργασιών, συγκεκριμένα 16 Ανώνυμες Εταιρείες (Α.Ε.) και Εταιρείες Περιορισμένης Ευθύνης (Ε.Π.Ε.). Βασικός λόγος του μικρού αριθμού εταιρειών αποτελεί το γεγονός, ότι οι απαιτήσεις σε αρχικό κεφάλαιο

και σε εξοπλισμό (μηχανολογικό, κτίρια, αποθήκες, φορτηγά κ.ά.) είναι ιδιαίτερα υψηλές. Κατά συνέπεια, η συγκέντρωση στη μορφή αυτή catering, είναι υψηλή. Επιπλέον, επικρατεί έντονος ανταγωνισμός μεταξύ των εταιρειών, όσον αφορά στις προσφερόμενες τιμές, προκειμένου να επιτευχθούν συμφωνίες συνεργασίας με διάφορες κατηγορίες πελατών, όπως τα νοσοκομεία, τα εκπαιδευτήρια, τα ξενοδοχεία, διάφορες επιχειρήσεις κ.α.

Αεροπορικό catering:

Σχετικά με την τελευταία κατηγορία τροφοδοσίας-εστίασης περιλαμβάνονται, οι υπηρεσίες σίτισης των επιβατών μιας αεροπορικής πτήσης, όπως επίσης και η υποκατηγορία τροφοδοσίας των κυλικείων και εστιατορίων που βρίσκονται εντός των αεροδρομίων της χώρας. Πιο συγκεκριμένα, το αεροπορικό catering περιλαμβάνει, τόσο την έννοια του “in-flight catering”, δηλαδή την παραγωγή των γευμάτων που διατίθενται κατά τη διάρκεια μιας πτήσης, όσο και την έννοια του “handling”(επίγεια εξυπηρέτηση),δηλαδή την παροχή του συνόλου των υποστηρικτικών υπηρεσιών που απαιτούνται, όπως για παράδειγμα τη μεταφορά και φόρτωση των γευμάτων στα αεροσκάφη. Γενικά, οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στο χώρο, προσφέρουν και τις δυο υπηρεσίες, ενώ σε λιγότερες περιπτώσεις παρέχουν, επιπλέον, την υπηρεσία του “handling” σε τρίτες εταιρείες.

Αναφορικά με τη σίτιση στο συγκεκριμένο είδος catering, η τροφοδοσία περιλαμβάνει δίσκους έτοιμου φαγητού, γλυκού και ποτού. Ο καθορισμός των menu πραγματοποιείται κατόπιν συμφωνίας του caterer και της αεροπορικής εταιρείας. Τα προσφερόμενα προϊόντα χαρακτηρίζονται από ανομοιογένεια, ενώ ο τύπος του γεύματος προσαρμόζεται ανάλογα με την ώρα και τη διάρκεια της πτήσης, καθώς και με την εθνικότητα των επιβατών και τις διαιτητικές τους συνήθειες. Αρκετές αεροπορικές εταιρείες δίνουν τη δυνατότητα στους επιβάτες τους να δηλώσουν τις διατροφικές προτιμήσεις τους κατά την αγορά του εισιτηρίου. Αξιοπρόσεκτο γεγονός, αποτελεί η ανάγκη για διατήρηση του γεύματος στην ιδανική θερμοκρασία, για πολλές ώρες, ώσπου καταναλωθεί. Πολλές, μάλιστα, αεροπορικές εταιρείες πραγματοποιούν διπλή φόρτωση γευμάτων και για την πτήση επιστροφής, με αποτέλεσμα τα μενού να πρέπει να διατηρηθούν αναλλοίωτα για επιπλέον χρόνο.

Ο κλάδος του αεροπορικού catering χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό συγκέντρωσης και ο ανταγωνισμός είναι ιδιαίτερα έντονος. Επιπλέον, το αεροπορικό

catering αποτελεί ένα ιδιαίτερο υποκλάδο, στον οποίο υπάρχουν επίσης υψηλά εμπόδια εισόδου, καθώς οι εκ φύσεως απαιτήσεις εξειδίκευσης και ύπαρξης σημαντικών κεφαλαίων είναι ιδιαίτερα υψηλές. Πολλές εταιρείες αναλαμβάνουν και την παροχή πρόσθετων υπηρεσιών, όπως είναι το πλύσιμο των δίσκων, ενώ ορισμένες εξ αυτών ασχολούνται με υπηρεσίες handling, οι οποίες αφορούν στην επίγεια εξυπηρέτηση των αεροσκαφών. Η συγκεκριμένη υπηρεσία περιλαμβάνει τη μεταφορά εφοδίων τροφοδοσίας των αεροπλάνων από και προς το αεροσκάφος, η οποία πραγματοποιείται με ειδικά φορτηγά.

Η ελληνική αγορά του αεροπορικού catering χαρακτηρίζεται ως ολιγοπωλιακή. Το μέγεθός της εκτιμάται στα 68 εκ.€ περίπου. Οι εταιρίες κολοσσοί του παρόντος κλάδου, που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στα μεγαλύτερα / πολυσύχναστα αεροδρόμια, υπολογίζεται ότι ελέγχουν το 80% του συνόλου της αγοράς. Ηγετική θέση κατέχει η εταιρεία Olympic Catering A.E., η οποία κατέχει μερίδιο της τάξης του 45% και δραστηριοποιείται στα αεροδρόμια της Αθήνας, της Θεσσαλονίκης, του Ηρακλείου, της Κέρκυρας και της Ρόδου. Ακολουθεί η εταιρεία Abela Hellas A.E., με μερίδιο αγοράς 18%, η Newrest Υπηρεσίες Αεροσκαφών Ελλάς A.E., με μερίδιο 17%, ενώ η εταιρεία Μακεδονία Catering A.E., έχει αρκετά μικρό μερίδιο. Και οι τρεις αυτές εταιρείες ανήκουν στο διεθνή όμιλο εταιρειών “Newrest”. Τα αεροδρόμια στα οποία προσφέρουν τις υπηρεσίες τους είναι της Αθήνας, της Θεσσαλονίκης, του Ηρακλείου, της Κέρκυρας, της Κω, των Χανίων και της Ρόδου. Τα υπόλοιπα αεροδρόμια της χώρας, στα οποία δε δραστηριοποιούνται οι προαναφερθείσες εταιρείες, εξυπηρετούνται με τρόπο μη οργανωμένο και σταθερό, από εμπορικές εταιρείες τοπικού χαρακτήρα και επομένως είναι δύσκολο να καταγραφούν και να εκτιμηθεί το ακριβές μέγεθός τους. Η παρουσία του διεθνούς ομίλου “Newrest” στην εγχώρια αγορά συνεπάγεται, ότι τα μερίδια των εταιρειών αεροπορικού catering δεν επηρεάζονται μόνο από το επίπεδο ποιότητας και την τιμολογιακή πολιτική που υιοθετείται, αλλά και από τις διεθνείς συνεργασίες και συμφωνίες του ομίλου με συγκεκριμένες αεροπορικές εταιρείες. Για παράδειγμα, ο όμιλος “Newrest” συνεργάζεται παγκοσμίως με τις αεροπορικές εταιρείες Lufthansa και Air France-KLM. Πολλές μεγάλες αεροπορικές εταιρείες ενδιαφέρονται για συνεργασία με συγκεκριμένες εταιρείες catering, οι οποίες έχουν τη δυνατότητα ανεφοδιασμού σε πολλά διαφορετικά αεροδρόμια, δεδομένης της εξαιρετικά σημαντικής ζήτησης που παρουσιάζουν οι παρούσες εταιρίες, αλλά και της σημαντικής οργάνωσης, κόστους που απαιτείται από την πλευρά των εταιριών αυτών. Συμπεραίνεται, λοιπόν, ότι ο

συγκεκριμένος τομέας θα εξακολουθεί να μονοπωλείται από μεγάλες εταιρείες, καθώς οι μικρότερες δεν έχουν τη δυνατότητα τέτοιας δομής.

Ολοκληρώνοντας, το αεροπορικό catering αποτελεί ένα πολύ εξειδικευμένο τομέα του catering, ο οποίος απαιτεί ιδιαίτερη τεχνογνωσία. Οι παράμετροι αυτοί, καθώς και λοιπά εμπόδια εισόδου που προκύπτουν από το νομικό πλαίσιο της υποκατηγορίας, συντελούν στη διαμόρφωση μιας αγοράς με έντονα χαρακτηριστικά ολιγοπωλίου (Hellastat, 2008).

Συνοψίζοντας των παραπάνω, η παροχή υπηρεσιών catering συνίσταται ευρέως στα εξής:

- Παροχή πλήρους γεύματος το οποίο περιλαμβάνει την τροφοδοσία (όπως επιδόρπιο, ποτά, φρούτα και γλυκά) σύμφωνα με τις επιθυμίες και τις απαιτήσεις του πελάτη.
- Coffee Breaks στο οποίο παρέχονται καφέδες, τσάι, χυμοί και βουτήματα ή άλλα ελαφρά snacks.
- Οργάνωση και εξοπλισμός του χώρου συγκέντρωσης ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.
- Συμπληρωματικές υπηρεσίες ψυχαγωγικού χαρακτήρα.
- Επί συμβάσει τροφοδοσία αεροσκαφών, κυλικείων, εταιρειών, δημόσιων οργανισμών, πλοίων κλπ. σε σταθερή βάση.
- Παροχή προσυμφωνημένων συμπληρωματικών υπηρεσιών, κατόπιν συμβάσεως, οι οποίες αφορούν συνήθως, διανομές και μεταφορές, προώθηση και εποπτεία συνεδρίων και ημερίδων, καθώς και τη συντήρηση και επιτήρηση εγκαταστάσεων (ICAP, 2008).

Ο ετήσιος τζίρος της εγχώριας αγοράς catering εκτιμάται σε περίπου 400 εκατομμύρια ευρώ. Η συνολική εγχώρια αγορά του catering (σε αξία) ακολούθησε ανοδική πορεία την περίοδο 1997-2008, με μέσο ετήσιο ρυθμό 8,6%. Εντούτοις, από το 2009 η αγορά παρουσιάζει πτώση η οποία συνεχίστηκε έως και το 2011. Σύμφωνα με κλαδική μελέτη της ICAP, από το 2009 παρατηρείται κάμψη στον κλάδο, της τάξης του 6% σε σύγκριση με το 2008, ενώ περαιτέρω μείωση εκτιμάται ότι παρουσιάστηκε το 2010, με ρυθμό υψηλότερο του 2009, όταν την περίοδο 1997-2008 η συνολική αγορά του catering αυξανόταν, σημειώνοντας μέσο ετήσιο ρυθμό μεταβολής 8,6%.

Πιο συγκεκριμένα, ο τομέας του catering δεξιώσεων (ξενοδοχειακό και μή) μειώθηκε το 2009 κατά 10,7% σε σχέση με το 2008. Το βιομηχανικό catering σημείωσε πτώση της τάξεως του 3,2%, ενώ το αεροπορικό catering (in-flight εκμετάλλευση κυκλικών σε αεροδρόμια) δεν παρουσίασε αξιόλογη μεταβολή το 2009 (οριακή μείωση 0,5%). Παρ' όλα αυτά, το catering δεξιώσεων και το βιομηχανικό catering παρουσιάζουν αυξητικές τάσεις, γεγονός που αναμένεται να συνεχιστεί την επόμενη τριετία, λόγω ευνοϊκών συνθηκών από την πλευρά της ζήτησης. Αντίθετα, στο αεροπορικό catering παρατηρείται σταθερότητα τα τελευταία έτη. Ωστόσο, οι ρυθμοί ανάπτυξης στο συγκεκριμένο κλάδο εκτιμάται ότι θα κινηθούν σε αρνητικό επίπεδο στο άμεσο μέλλον, λόγω συνθηκών που επηρεάζουν τη συγκεκριμένη υποκατηγορία.

Όσον αφορά τη διάρθρωση της αγοράς, ο μεγαλύτερος αριθμός επιχειρήσεων δραστηριοποιείται στο catering δεξιώσεων. Ακολουθούν οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο βιομηχανικό catering, ενώ ολιγάριθμες ασχολούνται με το αεροπορικό catering. Η ζήτηση για υπηρεσίες catering δεξιώσεων επηρεάζεται από κοινωνικές και εταιρικές εκδηλώσεις, από τα συνέδρια κ.ά. Η ζήτηση του βιομηχανικού catering εξαρτάται κυρίως από το πλήθος των φορέων που υιοθετούν πρακτικές outsourcing για την παροχή μαζικής σίτισης και από τη διεύρυνση του μεγέθους των επιχειρήσεων. Από την άλλη πλευρά το αεροπορικό catering επηρεάζεται σημαντικά από την τουριστική κίνηση.

Σε ότι αφορά τα μερίδια που καλύπτουν οι υποκατηγορίες στο σύνολο της αγοράς catering, το μεγαλύτερο ποσοστό καταλαμβάνει το catering δεξιώσεων με 42%. Ακολουθούν το βιομηχανικό με 32% και το αεροπορικό με 26% (www.hrima.gr/article.asp?view=1329&ref=1323).

Σύμφωνα με τις ισχύουσες συνθήκες και τάσεις της αγοράς, το 2010 η αγορά του catering δεξιώσεων προβλέπεται ότι θα είναι πτωτική, με ρυθμό της τάξης του 14%. Το βιομηχανικό catering εκτιμάται ότι θα εμφανίσει μείωση περίπου 4,5%, ενώ το αεροπορικό προβλέπεται ότι θα υποχωρήσει με ρυθμό της τάξης του 4%.

2.2 Συνοπτική παρουσίαση βασικών εταιριών του κλάδου

Ενδεικτικά, ακολουθεί μια συνοπτική παρουσίαση δύο εκ των μεγαλύτερων εταιριών του κλάδου, της Vivartia (βιομηχανικό catering) και της Olympic Catering (αεροπορικό catering):

VIVARTIA

Ηγέτης της αγοράς ταχυεστίασης είναι η Vivartia, που έχει υπό τον έλεγχό της τα καταστήματα Goody's, Flocafe, Megusto, Everest, La Pasteria, Gloria Jeans Coffees, Kuzina, Olympus Plaza, Papagallino και Olympic Catering, ενώ προσφάτως, η Everest συμφώνησε στην εξαγορά καταστημάτων της Κατσέλης. Η Everest έχει παρουσία στο σύνολο σχεδόν των κλειστών αγορών (αεροδρόμια, πλοία, σταθμούς ΟΣΕ, ΣΕΑ, θεματικά πάρκα) και διαθέτει εκτεταμένο δίκτυο επιλεγμένων σημείων στις ανοικτές αγορές. Επίσης διαθέτει δύο παραγωγικές μονάδες, την Everest Τροφοδοτική στην παραγωγή κατεψυγμένων προϊόντων ζύμης και ζαχαροπλαστικής και την Olympic Catering στην παραγωγή fresh, chilled & frozen γευμάτων. Παράλληλα, έχει επεκταθεί και στην τροφοδοσία των μεγάλων αλυσίδων σούπερ μάρκετ στο βιομηχανικό catering ενώ επιδιώκει την ανάπτυξή τους και στις αγορές του εξωτερικού. Η αλυσίδα Me Gusto, μετά την επιτυχή πιλοτική λειτουργία του πρώτου καταστήματός της, δημιούργησε κι άλλα καταστήματα, ένα από τα οποία στο εμπορικό κέντρο Golden Hall (Μπασέα, 2009).

Η εταιρεία με την υποστήριξη θυγατρικών παραγωγικών μονάδων παρέχει ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών εστίασης μέσω των αλυσίδων εστιατορίων Goody's και των Flocafé. Ο κλάδος σήμερα με την υποστήριξη του βιομηχανικού του βραχίονα, Hellenic Catering, δραστηριοποιείται και αναπτύσσεται μέσω 185 εστιατορίων Goody's (178 στον Ελλαδικό χώρο, 1 στη Βουλγαρία και 6 στην Κύπρο) και μέσω 83 Flocafé (67 στον Ελλαδικό χώρο, 10 σε πλοία και 3 στη Κύπρο, 2 στη Βουλγαρία και ένα στην Ουγγαρία, στο αεροδρόμιο της Βουδαπέστης).

Η αλυσίδα Flocafé χαρακτηρίζεται από την μεγάλη ποικιλία καφέ που περιλαμβάνει πάνω από 35 διαφορετικά είδη καθώς και πληθώρα συνοδευτικών snacks, sandwich, γλυκών και παγωτών αλλά και από το ζεστό, οικείο περιβάλλον και την φιλική εξυπηρέτηση.

Άρρηκτα συνδεδεμένη με το προφίλ της Goody's είναι η κοινωνική δραστηριότητα της μέσω του θεσμοθετημένου προγράμματος «Argoodaki» και με τη συνεργασία της Ομοσπονδίας Σωματείων/Ιδρυμάτων «Μαζί για το Παιδί». Με κοινωνικά έργα και με την υποστήριξη χιλιάδων Ελλήνων καταναλωτών εκφράζει έμπρακτα την αγάπη της και την υποστήριξη της στο «παιδί σε ανάγκη» (www.hrima.gr/article.asp?view=1329&ref=1323).

Το 2011, η εταιρεία προχώρησε σε μειώσεις τιμών σε γεύματα που προσφέρουν οι αλυσίδες μαζικής εστίασης που ανήκουν στον όμιλο της Vivartia, κι όπως επισημαίνει

σε ανακοίνωση του το υπουργείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, «το κάλεσμα ευθύνης και κοινωνικής αλληλεγγύης του υπουργείου προς τις ελληνικές επιχειρήσεις για μειώσεις τιμών και ανταγωνιστικές προσφορές προς όφελος των καταναλωτών, βρίσκει ανταπόκριση και σε άλλους τομείς της ελληνικής αγοράς». Όπως σημειώνεται μάλιστα οι μειώσεις τιμών ανέρχονται ως και 62%.



www.corp.upstreamsystems.com

Ο όμιλος Vivartia μέσω των εταιρειών του Goody's, Everest, Flocafe, La Pasteria και Olympus Plaza, ανακοίνωσε την απόφαση του να προωθήσει στην ελληνική αγορά νέα πακέτα προϊόντων με ιδιαίτερα ανταγωνιστικές τιμές, τα οποία, με εναλλακτικές μορφές, κάλυψαν όλο το 2011.

Ενδεικτικά από την Goody's συνδυασμός γεύματος και αναψυκτικού έναντι 3 ευρώ (μειωμένο ως και 45%) από την Everest καφές ή ρόφημα και τυρόπιτα έναντι 2 ευρώ (μειωμένο κατά 40%), τυρόπιτα έναντι 1 ευρώ (μείωση 31%), στις σφολιάτες μείωση 17%, στα αναψυκτικά μείωση 18%) και στα κυλικεία αεροδρομίων καφές και ροφήματα μειωμένα κατά 28% (www.hrima.gr/article.asp?view=1329&ref=1323).

OLYMPIC CATERING

Η Olympic Catering είναι μια από τις καθιερωμένες δυνάμεις στον χώρο του catering τόσο εντός των συνόρων όσο και στην ευρύτερη περιοχή. Η κεντρική μονάδα τροφοδοσίας της βρίσκεται στην Αθήνα, ενώ διαθέτει περιφερειακές μονάδες στη Θεσσαλονίκη, την Κω και το Ηράκλειο Κρήτης, με το business plan της εταιρίας να προβλέπει ανάπτυξη μονάδων στη Ρόδο, τα Χανιά και την Κέρκυρα. Ακόμη, η Olympic Catering λειτουργεί εστιατόρια σε 10 ελληνικά αεροδρόμια και μπαρ σε 47. Μάλιστα υλοποιήθηκε η επέκταση στον χώρο του βιομηχανικού catering, μέσω της παραγωγής κατεψυγμένων γευμάτων, ενώ στόχος αποτελεί και η εξυπηρέτηση

τρένων και σταθμών αυτοκινήτων, κάτι που κάτω από την ομπρέλα της Everest καθίσταται πιο εύκολο, καθώς η εταιρία συμμετέχει και στην Olympus Plaza. Πελάτες της Olympic Catering είναι τριάντα αεροπορικές εταιρίες, δέκα ιδιωτικές εταιρείες και τρία νοσοκομεία, με επί πλέον στόχο την περαιτέρω διείσδυση στην τροφοδοσία ξένων αεροπορικών εταιριών, αλλά και στην επέκταση στην περιοχή των Βαλκανίων. Το κυριότερο πρόβλημα της εταιρίας, είναι η βαρύνουσα σημασία που έχει για τον κύκλο εργασιών της και τα αποτελέσματά της η εξυπηρέτηση των ΟΑ με την αβεβαιότητα που υπάρχει σχετικά με το μέλλον του εθνικού αερομεταφορέα (Μπασέα, 2009).



www.olympic-catering.gr

Για το 2011, η Olympic Catering στο εννεάμηνο Ιανουαρίου- Σεπτεμβρίου εμφάνισε ζημιές έναντι κερδών και μείωση των πωλήσεών της. Συγκεκριμένα οι ζημιές μετά από φόρους της εταιρείας ανήλθαν σε 2,579 εκατ. ευρώ έναντι κερδών 959 χιλ. ευρώ, ενώ ο κύκλος εργασιών της μειώθηκε κατά 18,45% υποχωρώντας στα 33,81 εκατ. ευρώ έναντι 41,46 εκατ. ευρώ το αντίστοιχο διάστημα ένα χρόνο πριν.

Σημειώνεται ότι η μεγαλύτερη μείωση των πωλήσεών καταγράφηκε στον τομέα «Τροφοδοσία αεροσκαφών- In flight catering & Επίγεια εξυπηρέτηση-Handling». Ο τζίρος υποχώρησε στα 11,081 εκατ. ευρώ όταν το αντίστοιχο διάστημα του 2010 είχαν ανέλθει στα 17,896 εκατ. ευρώ, με αποτέλεσμα ο τομέας αυτός να εμφανίσει λειτουργικές ζημιές 1,98 εκατ. ευρώ, από κέρδη 1,654 εκατ. ευρώ. Από την άλλη πλευρά οι πωλήσεις του τομέα «Εκμετάλλευση χώρων εστίασης» μπορεί να μειώθηκαν στα 15,890 εκατ. ευρώ από 17,476 εκατ. ευρώ, εν τούτοις το λειτουργικό κέρδος αυξήθηκε στα 1,606 εκατ. ευρώ από 1,253 εκατ. ευρώ.

Σε ότι αφορά στον τομέα «Βιομηχανικό catering και λοιπές δραστηριότητες» οι πωλήσεις του διαμορφώθηκαν στα 6,845 εκατ. ευρώ έναντι 6,091 εκατ. ευρώ το εννεάμηνο Ιανουαρίου Σεπτεμβρίου του 2010, ενώ οι λειτουργικές ζημιές μειώθηκαν σημαντικά στα 528 χιλ. ευρώ από 1,898 εκατ. ευρώ. Το ίδιο διάστημα, το σύνολο των υποχρεώσεων της εταιρείας παρέμεινε ουσιαστικά σταθερό, φθάνοντας τα 60,93 εκατ. ευρώ από 59,44 εκατ. ευρώ το περυσινό εννεάμηνο (www.hrima.gr/article.asp?view=1329&ref=1323).

Τα τελευταία χρόνια η Olympic Catering έχει επεκτείνει τις δραστηριότητές της σε κυλικεία αεροδρομίων και σιδηροδρομικούς σταθμούς. Η εταιρία διαθέτει συνολικά 41 πλήρως ανακαινισμένα κυλικεία-σημεία εστίασης everest-Olympic Catering εντός των ελληνικών αεροδρομίων Αθήνας, Θεσσαλονίκης, Ρόδου, Κέρκυρας, Κω, Λήμνου, Μήλου, Χανίων και Ηρακλείου Κρήτης. Οι ανακαινίσεις περιλαμβάνουν την αναβάθμιση των χώρων και των εγκαταστάσεων αυτών των κυλικείων, τον εφοδιασμό τους με σύγχρονο εξοπλισμό και την ανανέωση του μενού τους, ώστε να ανταποκρίνονται άριστα στις σύγχρονες ανάγκες εξυπηρέτησης των Ελλήνων και ξένων ταξιδιωτών, που αναζητούν ένα ευχάριστο διάλειμμα συνοδευόμενο από ένα γρήγορο αλλά απολαυστικό γεύμα πριν συνεχίσουν ή πριν τελειώσουν το ταξίδι τους. Το βιομηχανικό catering αποτελεί έναν τομέα στον οποίο πρόσφατα επεκτάθηκε η Olympic Catering. Ωστόσο, χάρη στο σωστό σχεδιασμό και στην αξιοποίηση της εμπειρίας που έχει αποκομίσει από το αεροπορικό catering, η εταιρία έχει πετύχει σε σύντομο χρονικό διάστημα να διευρύνει τους ορίζοντές της και σε αυτόν το χώρο.

Με έμφαση στην ελληνική και μεσογειακή παραδοσιακή κουζίνα, αλλά και με προσήλωση στη χρήση πρώτων υλών ελληνικής παραγωγής και ελαιολάδου έναντι άλλων λιπαρών ουσιών, η Olympic Catering έχει διαμορφώσει έναν κατάλογο γευμάτων ποικίλων μεσογειακών γεύσεων. Κύρια χαρακτηριστικά αυτών των γευμάτων είναι τα χαμηλά λιπαρά, η υψηλή ποιότητα και ο παραδοσιακός τρόπος παρασκευής τους, με τον οποίο δεν θυσιάζονται οι ευεργετικές επιδράσεις της ελληνικής και μεσογειακής διατροφής, ειδικά όσον αφορά τις καρδιαγγειακές παθήσεις. Όλα τα προϊόντα είναι βαθιάς κατάψυξης, διατίθενται σε συσκευασίες των 6-8 μερίδων και έχουν διάρκεια ζωής 8 μήνες στην κατάψυξη. Στην αγορά των έτοιμων μαγειρευτών γευμάτων, η εταιρία εστιάζει την παραγωγή της στην κατηγορία κατεψυγμένων γευμάτων, μέσω των τμημάτων Έρευνας και Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων (www.hrima.gr/article.asp?view=1329&ref=1323).

2.3 Λειτουργίες της Επισιτιστικής Επιχείρησης.

Σε μια επισιτιστική επιχείρηση, εκτελούνται ορισμένες συγκεκριμένες λειτουργίες για τις οποίες η οργάνωση του εστιατορίου έχει συσταθεί έτσι ώστε να βοηθά στην πραγματοποίησή τους. Οι λειτουργίες αυτές είναι οι ακόλουθες (John W. Stokes, 1972):

- **Διοίκηση**, δηλαδή τον καταμερισμό ευθυνών και αρμοδιοτήτων στα μέλη του προσωπικού και τον ορισμό τους ως υπεύθυνα για την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Σημαίνει ουσιαστικά να επιτυγχάνονται πράγματα μέσω των άλλων και είναι δουλειά του Διευθυντή Εστιατορίου.
- **Προσωπικό**, δηλαδή οτιδήποτε έχει να κάνει με τον ανθρώπινο παράγοντα στην επιχείρηση και περιλαμβάνει την προσέλευση, επιλογή και εκπαίδευση του προσωπικού, καθώς επίσης και την διαδικασία τερματισμού της εργασίας, την διατήρηση των απαραίτητων αρχείων προσωπικού και άλλα συναφή προς το προσωπικό θέματα.
- **Σχεδιασμός Μενού**, δηλαδή δημιουργία εκ των προτέρων των μενού με τα διάφορα πιάτα που θα προσφέρονται στους πελάτες, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών, το κόστος και την κερδοφορία, τα φαγητά που διατίθενται, τους περιορισμούς του εξοπλισμού μαγειρέματος, την ποικιλία και απήχηση, τους παράγοντες διατροφής.
- **Αγορές**, δηλαδή προμήθεια των απαραίτητων υλικών για την παρασκευή των φαγητών που προσφέρονται στο μενού, αλλά και λινών, ασημικών, γυαλικών και άλλων προμηθειών που επηρεάζουν την απόδοση της επιχείρησης.
- **Παραλαβή**, δηλαδή επιβεβαίωση ότι η επισιτιστική επιχείρηση παραλαμβάνει τις προμήθειες που αγόρασε όπως ακριβώς τις ζήτησε, με τις προδιαγραφές που έχει θέσει (αριθμός, βάρος, ποιότητα).
- **Αποθήκευση**, που σημαίνει τοποθέτηση των αγαθών που

παραλήφθηκαν στον κατάλληλο, ανάλογα με την φύση του καθενός προϊόντος, αποθηκευτικό χώρο το γρηγορότερο δυνατό μετά την παραλαβή.

- **Προετοιμασία** Φαγητών και Θερμική Επεξεργασία (Μαγείρεμα), δηλαδή οι απαραίτητες διεργασίες που πρέπει να γίνουν ώστε τα τρόφιμα που αγοράστηκαν να καθίστανται έτοιμα για μαγείρεμα, όπως π.χ. καθαρισμός από κόκαλα, κόψιμο σε κομμάτια αλλά και έκθεση των τροφών στη διαδικασία μαγειρέματος.
- **Παροχή Υπηρεσίας**, που σημαίνει με ποιο τρόπο προσφέρεται το φαγητό στον πελάτη (υπηρεσία τραπέζιού, αυτοεξυπηρέτηση, υπηρεσία από τον πάγκο της επισιτιστικής επιχείρησης), σε σχέση πάντα με το πώς προτιμά αυτός, την ώρα που παραβρίσκεται στο εστιατόριο και στην τιμή που επιθυμεί να πληρώσει.
- **Υγιεινή και Ασφάλεια**, δηλαδή λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων για την αποφυγή διάδοσης μολύνσεων ή ασθενειών μέσω του φαγητού και την αποφυγή ατυχημάτων στους εργαζομένους κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους αλλά και στους πελάτες.
- **Συντήρηση και Επιδιορθώσεις**, που σημαίνει συχνός έλεγχος και φροντίδα των μηχανημάτων του εστιατορίου και «θεραπεία» οποιωνδήποτε ελαττωμάτων τους, ώστε να βρίσκονται στην καλύτερη δυνατή κατάσταση.
- **Λογιστική** (περιλαμβανομένων του ελέγχου κόστους και των διαδικασιών που αφορούν τον προϋπολογισμό), δηλαδή χρήση οικονομικών, κατά κύριο λόγο, πληροφοριών για την άσκηση ελέγχου και τη λήψη αποφάσεων που αφορούν την απόδοση της επιχείρησης από το μάνατζμεντ αυτής.

Μια επισιτιστική επιχείρηση-catering- πρέπει να είναι οργανωμένη με τέτοιο τρόπο ώστε να λειτουργήσει με επιτυχία. Αυτό σημαίνει ότι κάθε εργαζόμενος στην επιχείρηση οφείλει να κατανοεί τα καθήκοντα του, τις ευθύνες του και τις αρμοδιότητες του, να γνωρίζει τους στόχους της επιχείρησης και τον τρόπο με τον οποίο η δουλειά του σχετίζεται με αυτούς τους στόχους.

2.4 Το Οργανόγραμμα μιας επισιτιστικής επιχείρησης και τα κύρια τμήματα του

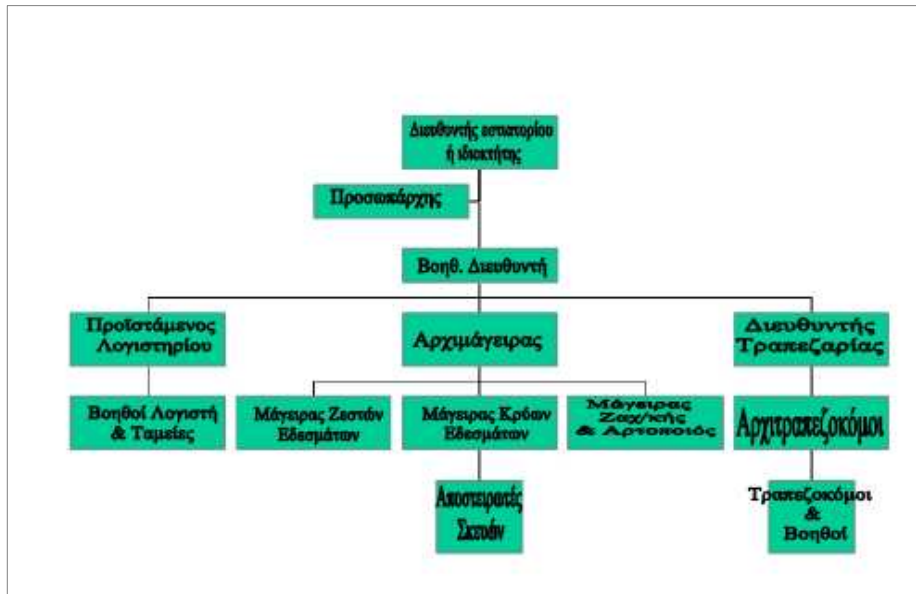
Όπως κάθε επιχείρηση, έτσι και οι επισιτιστικές επιχειρήσεις, κυρίως οι μεγάλου μεγέθους, βασίζουν την λειτουργία τους σε κάποιο οργανόγραμμα.

Το Οργανόγραμμα είναι στατική και δεοντολογική απεικόνιση του οργανισμού.

Το οργανόγραμμα δείχνει:

1. Διαχωρισμό της εργασίας στα συστατικά της: τομείς, τμήματα, άτομα.
2. Ποιος είναι (ή υποτίθεται να είναι) ποιου ανώτερος.
3. Την φύση της εκτελούμενης εργασίας, ανάλογα με τον περιγραφικό τίτλο.
4. Την ταξινόμηση σε ομάδες συστατικών με βάση την λειτουργία, περιοχή ή προϊόν.
5. Τα επίπεδα διοίκησης με βάση τα διαδοχικά στρώματα ανωτέρων και υφισταμένων.

Το Οργανόγραμμα είναι απλά ένα διάγραμμα των τυπικών σχέσεων εξουσίας. δείχνει από τον τίτλο της θέσης ποιος αναφέρεται σε ποιόν. Το οργανόγραμμα δείχνει ποιος έχει εξουσία πάνω σε ποιόν, αλλά δεν δείχνει την έκταση αυτής της εξουσίας ή τα καθήκοντα που κάθε άτομο αναμένεται να εκτελεί, εκτός μέχρι του σημείου που αυτά υπονοούνται από τους τίτλους των θέσεων. Το Οργανόγραμμα είναι ένα σχέδιο της οργανωτικής δομής μιας επιχείρησης, που δείχνει σε ποιόν αναφέρεται κάθε μέλος της επιχείρησης, ανάλογα με την ιεραρχία που υπάρχει και τον τρόπο με τον οποίο είναι οργανωμένη, αλλά και ποιος αναφέρεται σε αυτό το μέλος. Φανερώνει επίσης τους διαύλους επικοινωνίας μέσα στην επιχείρηση και είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για το μάνατζμεντ. Το Οργανόγραμμα είναι ο σκελετός της οργάνωσης. Χρησιμοποιείται ευρέως και είναι κατάλληλο για την εφαρμογή των οργανωτικών αρχών. Είναι ένας τρόπος για να εξηγούνται καθαρά οι σχέσεις πάνω στις οποίες βασίζεται η πρόοδος. Ένα τυπικό οργανόγραμμα επιχείρησης επισιτισμού μεγάλου μεγέθους δίνεται παρακάτω



Πηγή: John W. Stokes, How to manage a Restaurant or Institutional Food Service, W.M. C. Brown Company Publishers, Iowa, 1972.

Ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης, τα καθήκοντα του Διευθυντή μπορεί να τα σκεύει ο Ιδιοκτήτης. Επίσης, ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης, μπορεί να μην υπάρχει Προσωπάρχης ή / και Βοηθός Διευθυντή, οπότε τα καθήκοντα τους μεταφέρονται στον Διευθυντή Εστιατορίου ή στον Ιδιοκτήτη.

Όπως φαίνεται και στο παραπάνω σχήμα, πέρα από τον Διευθυντή της επιχείρησης (Catering Manager) και τον Βοηθό Διευθυντή (Assistant Manager) και τον Προσωπάρχη (Personnel Manager) που βοηθούν τον πρώτο στο έργο του, μια επισιτιστική επιχείρηση μεγάλου μεγέθους έχει τρία Κύρια Τμήματα:

- Το Τμήμα Παραγωγής Φαγητών (Κουζίνα), με επικεφαλής τον Σεφ
- Το Τμήμα Εξυπηρέτησης - Παροχής Υπηρεσιών (Τραπεζαρία - Μπαρ), με επικεφαλής τον Διευθυντή Τραπεζαρίας (Maitre ή Haid Waiter),

- ο Το Τμήμα Οικονομικών Υπηρεσιών (Λογιστήριο), με επικεφαλής τον Προϊστάμενο Οικονομικών Υπηρεσιών ή Προϊστάμενο Λογιστηρίου (Chief Accountant).

2.5 Ανάλυση των Τμημάτων της Επιχείρησης και Καθήκοντα των Θέσεων

Διευθυντής Επιχείρησης (Catering Manager): Είναι υπεύθυνος για την οικονομική πορεία του catering και την γενικότερη απόδοση του. Ασκεί το μάνατζμεντ και την πολιτική, εξετάζοντας τον τοπικό ανταγωνισμό και βρίσκοντας νέες πηγές για δημιουργία και νέες ιδέες. Κάνει το μάρκετινγκ, παρακολουθεί τη μόδα της σίτισης και τις μεταβολές στις διατροφικές συνήθειες της πελατείας. Ελέγχει τα αποτελέσματα και αναπροσαρμόζει την πολιτική της επιχείρησης. Είναι υπεύθυνος για την καλή αποθήκευση, την ιδεώδη προετοιμασία και την καλύτερη εξυπηρέτηση (service), για τη διαφήμιση και τις πωλήσεις του εστιατορίου. Συνεργάζεται με το λογιστήριο στη διενέργεια ελέγχου και ακατάπαυστα παρακολουθεί τα έσοδα και έξοδα της επιχείρησης, ενώ είναι επιφορτισμένος με τον δύσκολο ρόλο να επιτελεί μια αποδοτική λειτουργία, έτσι ώστε να συνεισφέρει στο καθαρό λειτουργικό κέρδος της επιχείρησης.

Τα προσόντα του πρέπει να είναι πολυποίκιλα, να είναι μορφωμένος, να έχει ισχυρή προσωπικότητα και να είναι πρακτικός άνθρωπος. Επίσης, να είναι κοινωνικός, γιατί καθημερινά συναναστρέφεται με πολλούς ανθρώπους, να είναι δίκαιος και να έχει καλή εργασιακή φιλοσοφία.

Ο Διευθυντής της επιχείρησης εργάζεται πολλές ώρες, πρέπει να έχει οράματα, ηγετικές ικανότητες και να είναι παράδειγμα προς μίμηση. Σκέπτεται παρά πολύ, κάνει έλεγχους στο εστιατόριο για να διαπιστώσει εάν οι χώροι είναι καθαροί, το προσωπικό στη θέση του και η εξυπηρέτηση σωστή.

Καλεί συχνά συναντήσεις (meetings) μαζί με τους προϊσταμένους των επιμέρους

τμημάτων. Καταρτίζει τον προϋπολογισμό της επιχείρησης, κάνει αξιολόγηση των τμηματάρχων, οι οποίοι με τη σειρά τους αξιολογούν τους υπάλληλους των τμημάτων. Οι αρμοδιότητες του Διευθυντή μπορούν να ομαδοποιηθούν στις εξής δραστηριότητες:

α. Προγραμματισμός & Οργάνωση για βραχυχρόνιες & μακροχρόνιες περιόδους (προϋπολογισμοί, αναφορές αποτελεσμάτων, επιλογή προϊστάμενων, σχεδιασμός εκπαιδευτικών προγραμμάτων, νέων προϊόντων, μενού (menu), επικοινωνιακών συστημάτων, επίβλεψη εργασιών, κατάρτιση του πλάνου μάρκετινγκ (marketing plan), διενέργεια προβλέψεων, αξιολόγηση των προϊσταμένων, κ.α.).

β. Διοίκηση Προσωπικού σε συνεργασία και με τον Προσωπάρχη. Αυτή αφορά ζητήματα όπως η περιγραφή και η θέσπιση στόχων της θέσης εργασίας των επιμέρους προϊστάμενων, η πρόσληψη & απόλυσή τους, η ανάπτυξη & εκπαίδευσή τους, η καθιέρωση συναντήσεων για επίλυση προβλημάτων, η γνώση & εφαρμογή του εργατικού δικαίου, τα προγράμματα αδειών, εφαρμογή της πολιτικής του εστιατορίου στα ζητήματα του προσωπικού κ.α.

γ. Δραστηριότητες Πωλήσεων & Προώθησης. Ο Διευθυντής εντοπίζει τις περιόδους χαμηλής ζήτησης, σχεδιάζει προγράμματα εκδηλώσεων & προώθησής τους, ανανεώνει τα μενού που προσφέρονται (σε συνεργασία με τον αρχιμάγειρα), προωθεί τα νέα προγράμματα και ιδέες, παρακολουθεί τον ανταγωνισμό, αναπροσαρμόζει τις τιμές των πιάτων ανάλογα με τη ζήτηση, σχεδιάζει συστήματα υποστήριξης των πωλήσεων και υποκίνησης του προσωπικού.

δ. Έλεγχος. Σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνονται οι δραστηριότητες οι σχετικές με τον έλεγχο του κόστους των τμημάτων αλλά και των προϊόντων και υπηρεσιών σε σχέση με τα πρότυπα-στόχους. Εξετάζονται τα έξοδα προσωπικού, οι παραγωγικότητες, η αποδοτικότητα του συστήματος αγορών, η εναρμόνιση με τα πρότυπα και τις πολιτικές που θέτει το μάνατζμεντ του εστιατορίου και τους στόχους κερδοφορίας, καθώς βέβαια και η ποιότητα των τροφίμων, των ποτών και της εξυπηρέτησης.

Βοηθός Διευθυντή (Assistant Manager): Βοηθά τον ιευθυντή του Εστιατορίου στην εκτέλεση των καθηκόντων του. Τα όρια των αρμοδιοτήτων του ποικίλουν ανάλογα με την περίπτωση

Προσωπάρχης (Personnel Manager): Είναι υπεύθυνος για όλα τα θέματα προσωπικού της επιχείρησης, έχοντας στενή συνεργασία και συμβουλευτικό ρόλο δίπλα στον ιευθυντή του Εστιατορίου για τα θέματα αυτά. Καθιερώνει και επιθεωρεί συχνά όλες τις πρακτικές και τις πολιτικές της επιχείρησης που σχετίζονται με τις σχέσεις με το προσωπικό και προτείνει στην διεύθυνση οποιεσδήποτε καινοτομίες ή αλλαγές. Είναι υπεύθυνος για την εκπλήρωση τέτοιων πολιτικών που μπορεί να συνεπάγονται επίσκεψη, συμβούλευση, σύσκεψη ή συνάντηση με τους προϊστάμενους των τμημάτων του εστιατορίου για την ανταλλαγή σχετικών απόψεων και πληροφοριών. Προετοιμάζει γραπτώς διαδικασίες για έγκριση από την διεύθυνση και τις εκδίδει αφού του δοθεί εντολή. Μπορεί να διαπραγματεύεται ή να βοηθά την διεύθυνση για να καταλήξει σε συμφωνίες που αφορούν συμβάσεις εργασίας.

Επιθεωρεί συχνά την πληροφόρηση που σχετίζεται με αλλαγές στις συμφωνίες με τις ενώσεις και συμβουλεύει την διεύθυνση και επιβλέπει οποιεσδήποτε αλλαγές.

Προετοιμάζει εκδόσεις που αφορούν διαδικασίες σχετικές με αυτές τις συμφωνίες με τις ενώσεις εργαζομένων, όταν χρειάζεται. Εφόσον του ζητηθεί, ερμηνεύει τις συμβάσεις εργασίας στα μέλη του προσωπικού ώστε να γίνει κατανοητό το περιεχόμενο τους.

Διατηρεί επαφές με τοπικούς παράγοντες των ενώσεων, το οποίο περιλαμβάνει και οποιαδήποτε παράπονα ή διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί σχετικά με τα παράπονα των εργαζομένων. Επιπλέον, είναι υπεύθυνος για διάφορες λειτουργίες που αφορούν το προσωπικό όπως απασχόληση, ασφάλιση, εκπαίδευση, βραβεία εργαζομένων, αρχεία προσωπικού, αποζημίωση ανεργίας, ασφάλεια, αποζημίωση εργαζομένων και πολλές άλλες διαδικασίες που αφορούν τις σχέσεις εργοδοσίας-εργαζομένων. Μπορεί να κάνει συνέντευξη σε αυτούς που ζητούν εργασία και να συμφωνήσει με όσους είναι κατάλληλοι για τις θέσεις που πρόκειται.

Διατηρεί πολλών ειδών επαφές με τοπικά γραφεία εξεύρεσης προσωπικού και διάφορες πηγές εργασίας. Είναι επίσης υπεύθυνος για την εκπαίδευση και ανάπτυξη των άλλων μελών του τμήματος προσωπικού, εάν υπάρχουν, στην εκπλήρωση των καθημερινών τους εργασιών.

Μπορεί να επωμιστεί και οποιαδήποτε άλλα ειδικά καθήκοντα του αναθέσει η διεύθυνση του εστιατορίου που σχετίζονται με ζητήματα προσωπικού (Michael Vastardis, 1999 β).

2.6 Τμήμα Παραγωγής Φαγητών (Κουζίνα):

Το Τμήμα Παραγωγής Φαγητών ή Κουζίνα αποτελεί, θα μπορούσε να ειπωθεί, την «Καρδιά» της επισιτιστικής επιχείρησης και αντικείμενο του είναι η διαδικασία παραγωγής και προετοιμασίας των φαγητών που απαιτούνται για να καλύψουν τις ανάγκες του εστιατορίου, ή αλλιώς η μαζική παραγωγή φαγητών.

Σχετικά με τον όρο αυτό, ορισμένοι υποστηρίζουν ότι υπάρχει μαζική παραγωγή όταν πρέπει να υλοποιηθούν είκοσι πέντε τουλάχιστον παραγγελίες ατόμων που επιθυμούν να γευματίσουν. Άλλοι υποστηρίζουν ότι αναφέρεται σε κάθε προσπάθεια παροχής τροφής σε ανθρώπους μακριά από το σπίτι τους- όμως κάτι τέτοιο θα μπορούσε να περιλαμβάνει και οικογενειακές συγκεντρώσεις. Σύμφωνα με τον L. Kotschevar (1988), ο όρος «μαζική παραγωγή φαγητών» σημαίνει «οργάνωση επαγγελματιών, οι οποίοι με την χρήση ειδικών μέσων και εγκαταστάσεων παράγουν φαγητά για να καταναλωθούν από τρίτους». Αυτή η οργάνωση είναι αρκετά πολύπλοκη και απαιτεί εξειδικευμένες γνώσεις στον τομέα της παραγωγής αλλά και σε άλλα θέματα, όπως είναι οι προμήθειες πρώτων υλών, ο σχεδιασμός του μενού, η ανάπτυξη συστημάτων και τεχνικών πωλήσεων κ.α.



www.dominioncatering.com

Η σχέση και η συνάφεια της κουζίνας με το εστιατόριο δεν επηρεάζεται από το μέγεθος ή την μορφή οργάνωσης της επιχείρησης. Στις ανεξάρτητες επισιτιστικές επιχειρήσεις αλλά και στις ξενοδοχειακές μονάδες, η ύπαρξη του εστιατορίου ταυτίζεται με την ύπαρξη της κουζίνας, όπως και στις περιπτώσεις εκείνες όπου το εστιατόριο προμηθεύεται έτοιμα (προπαρασκευασμένα) φαγητά από μονάδες μαζικής παραγωγής- στην περίπτωση αυτή απαιτείται μια «δευτερεύουσα κουζίνα». Το τμήμα της κουζίνας θεωρείται ως το πιο τεχνικό τμήμα της επισιτιστικής επιχείρησης και απαιτεί υψηλό βαθμό οργάνωσης (Ζαχαρίας Τζωρακολευθεράκης, 1999).

Οι θέσεις και τα καθήκοντα τους στο Τμήμα Παραγωγής Φαγητών είναι τα ακόλουθα

Αρχιμάγειρας (Chef): Προϊστάμενος και υπεύθυνος για το συντονισμό και τη διεύθυνση της παρασκευής των φαγητών είναι ο Αρχιμάγειρας (Chef) και αυτή η θέση απαιτεί πολύ περισσότερες ικανότητες από αυτές που φανερώνει ο τίτλος της. Ο αρχιμάγειρας λοιπόν είναι υπεύθυνος για όλο το προσωπικό της κουζίνας, για αυτό και εμπλέκεται στην πρόσληψη και αξιολόγησή τους. Συντονίζει τις εργασίες του προσωπικού του μαγειρείου και ελέγχει συνεχώς τα αποτελέσματα.

Επιπλέον, είναι ο κατεξοχήν υπεύθυνος για την προετοιμασία, την ποιότητα και την παρουσίαση όλων των πιάτων, όπως επίσης και για την τήρηση των κανόνων

υγιεινής και καθαριότητας σε όλους τους χώρους της κουζίνας και σε όλες τις εργασίες προετοιμασίας. Φροντίζει για την τέλεια ποιότητα, παρουσίαση, γεύση, οσμή κάθε πιάτου που φεύγει από την κουζίνα. Φροντίζει να ακολουθούνται τα πρότυπα, είτε αυτά αφορούν αγορανομικές διατάξεις (των οποίων είναι γνώστης), είτε αφορούν τον τρόπο παρασκευής συνταγών, ή ακόμα τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κάθε τροφίμου.

Επίσης, αυτός, μαζί με τον Διευθυντή «βγάζουν τα διάφορα μενού» και κοστολογούν τις μερίδες, ενώ είναι αρμόδιος να καθορίσει τις ακριβείς ποσότητες υλικών που απαιτούνται για την παρασκευή τους-τόσο βραχυχρόνια όσο και για μεγάλα διαστήματα- και τις ανάγκες σε προσωπικό της κουζίνας.

Παράλληλα, είναι υπεύθυνος για την επίτευξη και διατήρηση των απαιτούμενων περιθωρίων κέρδους τα οποία, μαζί με τον Διευθυντή έχουν θέσει κατά την κοστολόγηση. Έτσι, πρέπει να μπορεί να περιορίζει στο ελάχιστο τις φθορές, τις αλλοιώσεις, την φυρά των τροφίμων (butcher test), να προβλέπει και να υπολογίζει σωστά τις μερίδες, να τηρεί τα πρότυπα, να ελέγχει αποτελεσματικά το προσωπικό του και τον εξοπλισμό της κουζίνας, να γνωρίζει καλά τις τιμές και τις ποιότητες των τροφίμων στην αγορά.

Πέραν όμως αυτών των αρμοδιοτήτων και τεχνικών θεμάτων, ο αρχιμάγειρας παίζει πρωταρχικό ρόλο στη διαμόρφωση της ποιότητας του φαγητού, όπως την αντιλαμβάνεται ο πελάτης. Πρόκειται για την ίδια την «τέχνη» της μαγειρικής, καθώς και για την ικανότητα να συνδυάζει τις γεύσεις και να παρουσιάζει όμορφα και δελεαστικά πιάτα.

Ο σεφ χρειάζεται ακόμα να έχει γνώσεις υπεύθυνου προμηθειών σε σχέση με τα τρόφιμα. Επιπρόσθετα, να μπορεί να προσφέρει ένα ολοκληρωμένο και σωστά παρουσιαζόμενο ανταγωνιστικό μενού, το οποίο να ανανεώνεται συχνά ανάλογα με τις νέες τάσεις, την εποχή του έτους και τη ζήτηση. Εξαιτίας άλλωστε της πολυπλοκότητας αυτής της θέσης και της σημασίας της για την επιτυχία ενός εστιατορίου, υπάρχουν ειδικές σχολές καθώς και τιμητικές διακρίσεις και παράσημα για τους καλούς σεφ. Έτσι, η επιλογή ενός καλού αρχιμάγειρα είναι θέμα που απασχολεί άμεσα τον Διευθυντή εφόσον επηρεάζει σημαντικά την εικόνα του εστιατορίου.

Μάγειρας ζεστών εδεσμάτων (Chef Saucier): Είναι αρμόδιος για την

προετοιμασία των κρεάτων, των ψαριών και των πουλερικών. Στη συνέχεια, φροντίζει για το κατάλληλο μαγείρεμά τους, που συνήθως γίνεται με βράσιμο ή με ψήσιμο. Επίσης, οργανώνει την προετοιμασία και το μαγείρεμα των λαχανικών. Η προετοιμασία αφορά το ξεφλούδισμα, καθάρισμα, πλύσιμο, κλάδεμα, κόψιμο σε διάφορα σχήματα κλπ., ενώ το μαγείρεμα αφορά σε βράσιμο σε νερό ή ατμό, ψήσιμο σε φούρνους ή ψησταριές, ή τηγάνισμα σε φριτούρα.

Μάγειρας κρύων εδεσμάτων (Chef Grande Manger): Είναι αρμόδιος για την παρασκευή κρύων πιάτων, για τις σαλάτες και το σερβίρισμα τυριών.



www.aegeancuisine.eu

Μάγειρας ζαχαροπλαστικής και αρτοποιίας (Chef Pâtissier):

Φροντίζει την ετοιμασία ζεστών και κρύων γλυκών, παγωτών, την παραγωγή ζύμης και αρτοσκευασμάτων.

Αποστειρωτές σκευών (Stewards και Pot Washers): Αρμόδιοι για την απομάκρυνση των επιστροφών και την καθαριότητα των σκευών.

Τμήμα Εξυπηρέτησης- Παροχής Υπηρεσιών (Τραπεζαρία- Μπαρ):

Το αντικείμενο του Τμήματος Εξυπηρέτησης-Παροχής Υπηρεσιών είναι το σερβίρισμα του φαγητού στους πελάτες, αφού η Κουζίνα το έχει ετοιμάσει. Από το παραπάνω είναι ευνόητο το πόσο σημαντικό είναι για την λειτουργία του τμήματος αυτού, αλλά και της επισιτιστικής επιχείρησης ως σύνολο, η αρμονική και στενή συνεργασία μεταξύ αυτών των δύο τμημάτων. Είναι το τμήμα που ασχολείται περισσότερο από οποιοδήποτε άλλο και σχεδόν αποκλειστικά θα μπορούσε να ειπωθεί, με τις σχέσεις και την επαφή με τον πελάτη. Αυτό κάνει προφανές και την

μεγάλη σημασία του: Η επιτυχής λειτουργία του εστιατορίου στηρίζεται σε πολύ μεγάλο βαθμό στην ικανότητα καθενός εργαζομένου σε αυτό το τμήμα να παραδώσει το προϊόν στον πελάτη κατά τρόπο ικανοποιητικό για τον τελευταίο.



www.aegeancuisine.eu

Κάθε μέλος του προσωπικού του τμήματος αυτού που παίζει οποιοδήποτε ρόλο στην εξυπηρέτηση του πελάτη και προσφέρει άμεση υπηρεσία, έχει μερίδιο της ευθύνης για καλή σχέση με τους πελάτες. Από την στιγμή που ο Διευθυντής Τραπεζαρίας(Maitre) ή ο σερβιτόρος μπορεί να αποτελεί την μοναδική προσωπική επαφή που έχει ο πελάτης με το προσωπικό της επισιτιστικής επιχείρησης, αυτός αντιπροσωπεύει το μάνατζμεντ του εστιατορίου αλλά και τους εργαζομένους που απασχολούνται στα άλλα τμήματα, δηλ. την κουζίνα, το λογιστήριο, τις αποθήκες κτλ. (back of the house) και έχουν το δικό τους μερίδιο και ευθύνη, ακόμα και έμμεση,για την παραγωγή του προϊόντος και την προσφορά του στον πελάτη. Ο πελάτης έχει την τάση να κρίνει το σύνολο του προσωπικού της επισιτιστικής επιχείρησης από την ποιότητα των υπηρεσιών που του παρέχονται στην τραπεζαρία. Μια ιδιαιτερότητα του Τμήματος Εξυπηρέτησης- Παροχής Υπηρεσιών, η οποία συναντάται βέβαια και στην Κουζίνα αλλά είναι πιο έντονη σε αυτό το τμήμα, είναι η δυσκολία καθορισμού του αριθμού των εργαζομένων που πρέπει να δουλεύουν σε αυτό σε κάθε εστιατορική μονάδα γενικά. Γενικότερα πάντως, υποστηρίζεται ότι ο αριθμός αυτός εξαρτάται από τους ακόλουθους παράγοντες:

1. Έκταση του χώρου λειτουργίας της τραπεζαρίας,
2. Αριθμός των ατόμων που εξυπηρετούνται καθημερινά,
3. Υράριο λειτουργίας
4. Επίπεδο (standard) της υπηρεσίας που παρέχεται,
5. Περιεχόμενο του μενού,
6. Χρονική περίοδος (τουριστικές περιοχές),
7. Ικανότητες των εργαζομένων του τμήματος

(Dunnovan L. Sapienza, James R. Abbey, Jerome J. Valen, 1977).

Οι θέσεις και οι αρμοδιότητες τους στο Τμήμα Εξυπηρέτησης- Παροχής Υπηρεσιών είναι οι εξής:

Διευθυντής Τραπεζαρίας (Maitre ή Haid Waiter): Είναι επαγγελματίας με πείρα, γνώση της εστιατοριακής τέχνης και των προεκτάσεών της. Πρέπει να διαθέτει άψογη εμφάνιση, φιλική και εξυπηρετική συμπεριφορά, να έχει ιδιαίτερη ευχέρεια στην επικοινωνία με ανθρώπους και να κατέχει γνώσεις Δημοσίων Σχέσεων και ξένων γλωσσών. Επιπλέον χρειάζεται να είναι ιδιαίτερα ικανός, ώστε από τη μία πλευρά να δημιουργεί άνετη ατμόσφαιρα για τους πελάτες και από την άλλη να βεβαιώνεται για τη σωστή συμπεριφορά των σερβιτόρων.

Πιο αναλυτικά, τα κύρια καθήκοντα του Διευθυντή Τραπεζαρίας στις σχέσεις του εστιατορίου με τους πελάτες είναι τα ακόλουθα (Cornell University, The Essentials of Good Table Service, 1975):

- Καλωσορίζει τους πελάτες και τους οδηγεί στο τραπέζι της αρεσκείας τους, όταν οι συνθήκες το επιτρέπουν.
- Επιβλέπει και ελέγχει την εξυπηρέτηση και την οργάνωση των τραπεζιών και της τραπεζαρίας.
- Είναι αμερόληπτος και απρόσωπος στις σχέσεις του με το προσωπικό εξυπηρέτησης.
- Δίνει πληροφορίες στους πελάτες για τα πιάτα του μενού.
- Παρεμβαίνει ανάμεσα στους πελάτες και τους σερβιτόρους όταν ανακύπτουν διαφορές και αναφέρει προβλήματα που δεν μπορούν να επιλυθούν στον Διευθυντή του Εστιατορίου.
- Εκτελεί διάφορα άλλα καθήκοντα που διαφέρουν σε κάθε επισιτιστική επιχείρηση.
- Όταν οι πελάτες αποχωρούν, τους ευχαριστεί για την προτίμησή τους, τους προσκαλεί να ξαναέλθουν και εξακριβώνει εάν έμειναν ευχαριστημένοι με το φαγητό και την εξυπηρέτηση.
- Γενικά, είναι ο οικοδεσπότης της επιχείρησης για τους πελάτες και η ψυχή της επιχείρησης για τους εργαζόμενους στο τμήμα του.

Αρχιτραπεζοκόμοι (Captains): Βοηθούν τον Διευθυντή Τραπεζαρίας

στην επίβλεψη των τραπεζοκόμων. Επίσης, επιβλέπουν έναν αριθμό από πόστα, εξυπηρετούν τους πελάτες όπου δεν προλαβαίνει το υπόλοιπο προσωπικό, δίνουν διευκρινήσεις για τα προσφερόμενα είδη και οργανώνουν τον τομέα τους από πλευράς εξοπλισμού και διαδικασιών. Συνήθως πάντως συναντώνται σε μεγάλες επισιτιστικές επιχειρήσεις που παρέχουν την πιο ολοκληρωμένη υπηρεσία τραπέζιού



www.aegeancuisine.eu

Τραπεζοκόμοι (Waiters): Παίρνουν την παραγγελία από τους συνδαιτυμόνες ή τους βοηθούν να επιλέξουν κάποιο πιάτο, τους σερβίρουν, απαντούν στις ερωτήσεις τους, τους προσφέρουν τις υπηρεσίες που απαιτούνται και τέλος παρουσιάζουν στους συνδαιτυμόνες τον λογαριασμό. Γνώστες της εστιατοριακής, πάντα πρόθυμοι, γρήγοροι και καθαροί.

Βοηθοί Τραπεζοκόμων (Busboys): Αντικείμενο της εργασίας τους είναι να βοηθούν τους τραπεζοκόμους στο στρώσιμο και το καθάρισμα των τραπεζιών. Συναντώνται και αυτοί, όπως και οι αρχιτραπεζοκόμοι, σε μεγάλες επιχειρήσεις επισιτισμού με υψηλού επιπέδου υπηρεσία τραπέζιού.

Τμήμα Οικονομικών Υπηρεσιών (Λογιστήριο)

Επικεφαλής του τμήματος είναι ο Προϊστάμενος Οικονομικών Υπηρεσιών ή

Προϊστάμενος Λογιστηρίου (Chief Accountant), που είναι ένας επαγγελματίας λογιστής με σημαντική πείρα, ο οποίος επιβλέπει και συντονίζει τους βοηθούς του - υπαλλήλους του τμήματος για την εκτέλεση των καθηκόντων του τμήματος.

Το λογιστήριο χρεώνει τους πελάτες, πληρώνει τους μισθούς των εργαζομένων του εστιατορίου και τους λογαριασμούς που παρουσιάζονται στην επιχείρηση για οτιδήποτε αγοράζει, διατηρεί βιβλία για έσοδα και δαπάνες και καταρτίζει οικονομικές καταστάσεις για τις λειτουργίες της επισιτιστικής επιχείρησης. Από τις οικονομικές υπηρεσίες της επιχείρησης λαμβάνονται οι αποφάσεις για τις πληρωμές και τα έξοδα όλων των λειτουργιών και υποχρεώσεων της επιχείρησης.

Στις μεγάλες επιχειρήσεις catering οι βοηθητικές λειτουργίες - τμήματα συντήρησης, ασφάλειας και λογιστηρίου, ακολουθούν τη μέθοδο του outsourcing, δηλαδή τις αναλαμβάνουν εξωτερικές ιδιωτικές εταιρείες και συνεργεία τεχνικής κάλυψης, γεγονός που μειώνει το κόστος της επιχείρησης σε σύγκριση με το αν διατηρούσε εσωτερικό μόνιμο προσωπικό για αυτά τα τμήματα.

Τα γενικά έξοδα της μονάδας, δηλαδή το έμμεσο κόστος, που δεν αφορούν άμεσα υλικά ή άμεσα εργατικά (γενικά άμεσες δαπάνες), αλλά αφορούν έξοδα των οποίων η προσφορά είναι δυσδιάκριτη και δεν εντοπίζεται εύκολα, είναι χονδρικά τα εξής:

- έξοδα για ΔΕΗ, θέρμανση, κλιματισμό, νερό
- έξοδα διαφήμισης, προβολής και δημοσίων σχέσεων
- φόροι - τέλη (για άδειες λειτουργίας, δημοτικής αρχής)
- έξοδα για ασφάλειες (πυροσβεστήρες, ασφάλιστρα κτιρίου, εισφορές για εργαζομένους)
- αποσβέσεις (κτιριακού και μηχανολογικού εξοπλισμού)
- χρηματοοικονομικά έξοδα, τόκοι δανείων, πληθωριστικές και νομισματικές διαφορές.

Παράλληλα τα έξοδα μπορούν να διαχωριστούν σε σταθερά, που δεν επηρεάζονται από τον όγκο της παραγωγής και των προσφερομένων υπηρεσιών (με χρονική βάση το ένα έτος) και σε μεταβλητά που επηρεάζονται αναλογικά από όγκο παραγωγής και παροχής υπηρεσιών, την προσέλευση των πελατών και χρήση των υπηρεσιών της μονάδας από αυτούς.

Σταθερά γενικά έξοδα:

- Συντήρηση και επισκευές
- ΔΕΗ, πάγια λογαριασμών, φωτισμός κοινόχρηστων χώρων
- Θέρμανση - ψύξη κεντρικού κλιματισμού σε κοινόχρηστους χώρους
- Έξοδα διοίκησης
- Έξοδα διαφήμισης (φυλλάδια, καταχωρήσεις σε περιοδικά)
- Φόροι -τέλη, αποσβέσεις, ασφάλειες
- Μίσθωμα Κτιρίου

Μεταβλητά γενικά έξοδα:

- Τηλέφωνα από συσκευές σε κοινόχρηστους χώρους
- Τρόφιμα και ποτά που καταναλώνονται
- Έξοδα προβολής, δώρο αναχώρησης πελάτη, εκδηλώσεις ψυχαγωγίας και δημοσίων σχέσεων.

2.8 Κύριοι χώροι του χώρου εστίασης

Θεμελιώδες κομμάτι μιας επισιτιστικής επιχείρησης στην υποκατηγορία του κοινωνικού catering, συνιστούν οι χώροι προσφοράς των υπηρεσιών της. Οι σύγχρονες επιχειρήσεις παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε οποιοδήποτε μέρος επιθυμεί ο πελάτης, όπως για παράδειγμα η οικία, εξωτερικοί ιδιωτικοί χώροι κ.α. Σύμφωνα με τις σύγχρονες απαιτήσεις του κλάδου και της ζήτησης, η εκάστοτε επιχείρηση-εταιρία προσφέρει αυτόνομο ιδιόκτητο χώρο για κοινωνικές, εταιρικές εκδηλώσεις μαζικής εστίασης(κτήματα).



www.villycatering.gr

Κύριοι χώροι μιας μονάδας μαζικής εστίασης-catering θεωρούνται το μαγειρείο και η τραπεζαρία. Επίσης, κύριοι χώροι θεωρούνται και ο χώρος παράθεσης μπουφέ και το μπαρ. Σύμφωνα με τις σημερινές λειτουργικές ανάγκες οι χώροι αυτοί πρέπει να βρίσκονται στον ίδιο όροφο, με ευκολία πρόσβασης ο ένας στον άλλο, κατά προτίμηση με πόρτες μιας κατεύθυνσης και με μεγάλο κοινόχρηστο χώρο σαν προθάλαμο (office) εκτός από το μπαρ το οποίο μπορεί να βρίσκεται λιγότερο κοντά από τα υπόλοιπα τμήματα αλλά κατά προτίμηση στον ίδιο όροφο με αυτά.

Η παλαιά αντίληψη της εγκατάστασης του μαγειρείου στο υπόγειο ή σε άλλο όροφο είναι ξεπερασμένη από την ανάγκη άμεσης επικοινωνίας των τμημάτων, των υγιεινών προδιαγραφών εργασίας του προσωπικού και της ταχύτητας εκτέλεσης των παραγγελιών

Μαγειρείο

Είναι ο χώρος της μαζικής παραγωγής προϊόντων - εδεσμάτων ή απλά το παρασκευαστήριο στο απλό κλασικό εστιατόριο εντός ή εκτός ξενοδοχειακής μονάδας. Πριν μπει κανείς στις λεπτομέρειες της οργάνωσης μαγειρείου σαν κύριου χώρου λειτουργίας του εστιατόριου, πρέπει να λάβει υπόψη του το είδος των

υπηρεσιών που θα προσφέρει ακριβώς. Με λίγα λόγια παίζει σοβαρό ρόλο ο τύπος των γευμάτων που θα προσφέρουμε, και αυτό διότι άλλη οργάνωση και δομή θα είχε ένα εστιατόριο πόλεως, άλλη ένα "grill room" και άλλη μια κεντρική κουζίνα παραγωγής που λειτουργεί σε συνδυασμό με κουζίνες "δορυφόρους" σε διαφορετικά σημεία π.χ. room service, snack bar, pool bar κλπ.



www.wikipedia.org

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

- A. προμήθεια πρώτων υλών
- B. αποθήκευση
- Γ. επεξεργασία – προετοιμασία
- Δ. μαγείρεμα – Παρασκευή
- E. προετοιμασία
- Στ. διανομή
- Z. πλύσιμο

Πρέπει εδώ να προσθέσουμε ότι σε αυτά τα πλαίσια οργάνωσης είναι αναγκαία και η ύπαρξη βοηθητικών χώρων όπως :

- Γραφείο αρχιμαγείρου (chef de cuisine)
- Εστιατόριο προσωπικού
- Αποδυτήρια

Τραπεζαρία

Είναι ο κύριος χώρος παράθεσης των γευμάτων και εκτέλεσης της εστιατορικής τεχνικής. Πολλοί είναι οι παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την επιλογή αυτή στα πλαίσια όλης της ξενοδοχειακής εγκατάστασης εάν πρόκειται για ξενοδοχείο, ή στα πλαίσια του μικρότερου σχετικά χώρου της επιχείρησης εάν πρόκειται για αυτόνομη εστιατορική μονάδα.

Μερικοί από αυτούς τους παράγοντες μπορεί να είναι :

- Είδος πελατείας (pensionnaires ή passants)
- Κτιριακή υποδομή (πολυώροφο κτίριο)
- Τοποθεσία του ξενοδοχείου (κεντρικό ή απόκεντρο)
- Κατηγορία - δυναμικότητα του ξενοδοχείου (πολυτελείας)
- Στρατηγική επί των πωλήσεων (κοινωνικές εκδηλώσεις, χοροί κλπ)

Η δυναμικότητα σε καθίσματα (couvers) και το εμβαδόν του χώρου, είναι εν συνεχεία βασικό στοιχείο μελέτης σε συνάρτηση με τους προαναφερθέντες παράγοντες. Αυτό που χρειάζεται να επισημανθεί είναι ότι απαιτείται σαν εμβαδόν 1,20 m² ανά κάθισμα, συμπεριλαμβανομένων και των κοινόχρηστων χώρων της τραπεζαρίας (διάδρομοι κλπ).

Φωτισμός

Ο φυσικός φωτισμός της αίθουσας δεν πρέπει να υπολείπεται από το 1/7 του εμβαδού του δαπέδου. Είναι ένας βασικός παράγοντας της όψης της τραπεζαρίας αρκεί να σκεφτούμε πόσο διαφορετικές εικόνες θα μας δώσει ο χώρος αυτός με φωτισμό του μεσημεριού με ήλιο ή το απόγευμα με συννεφιά. Το ίδιο μπορεί να ισχύσει και με τον τεχνητό φωτισμό με τη διαφορά ότι σε αυτόν μπορούμε να επέμβουμε και να δώσουμε εμείς την εικόνα που θέλουμε, σε τέτοιο βαθμό μάλιστα που δίκαια θεωρείται το άλφα και το ωμέγα στη διακόσμηση. Αρκεί να υπενθυμίσουμε ότι ονομάζεται και 4η διάσταση του χώρου. Από τα παραπάνω μπορεί να καταλάβει κανείς ότι ο φωτισμός του χώρου της τραπεζαρίας του εστιατορίου δεν είναι δυνατό να αντιμετωπίζεται με ερασιτεχνικές λύσεις αλλά με φωτομετρική μελέτη από

ειδικούς οι οποίοι και θα προτείνουν το είδος του φωτισμού όπως : άμεσος, ημιάμεσος , έμμεσος , μικτός , διάχυτος , κατευθυνόμενος καθώς και την κατάλληλη έντασή του και άλλες παραμέτρους όπως ο χρωματισμός των σωμάτων και η αισθητική παρουσία τους που αποτελεί βασικό στοιχείο της διακόσμησης. Θα πρέπει επίσης να ληφθεί σοβαρά υπόψη και η οικονομική διάσταση του θέματος και αυτό γιατί το κόστος του φωτισμού δεν τελειώνει με τη δαπάνη της αγοράς του. Η υπερκατανάλωση, η επιβάρυνση του κλιματισμού, η αδυναμία συντήρησης, αποτελούν προβλήματα που γρήγορα θα μετατρέψουν μια φθηνή και δελεαστική τιμή αγοράς σε υπερβολικό κόστος.

Διακόσμηση

Εκτός από το φωτισμό, ο οποίος αποτελεί μέρος της διακόσμησης, τα υπόλοιπα στοιχεία που συνθέτουν το σύνολο αυτής της διακόσμησης πρέπει να είναι επιλεγμένα με γούστο ώστε να ταιριάζουν απόλυτα. Το εστιατόριο, χώρος ζωντανός, χρειάζεται προσοχή στη διακόσμηση του που πολλές φορές χαρακτηρίζεται από το στυλ και επιρροές πολύ ελκτικές για τους πελάτες του, αρκεί να ακολουθούνται προσεκτικά δηλαδή rustic , Chinese , baroque κλπ.

Τοίχοι, οροφή, δάπεδο

Οι τοίχοι του χώρου πρέπει να είναι επίπεδοι και εύκολοι στον καθαρισμό. Η λύση της ταπετσαρίας είναι ξεπερασμένη αν και προσφέρεται για τον εύκολο καθαρισμό της. Οι γύψινες διακοσμήσεις και γενικά οι σκαλιστές επιφάνειες αποφεύγονται διότι δημιουργούν προβλήματα καθαρισμού και αισθητικής, εκτός εάν επιβάλλονται για λόγους διακοσμητικούς σε εστιατόρια "εποχής" .

Με δεδομένες τις νέες τάσεις στην αρχιτεκτονική, η κατασκευή των ψευδοροφών έγινε πολύ συχνό φαινόμενο. Προσφέρονται πολύ διότι βοηθούν στη διαρρύθμιση του χώρου και καλύπτουν ηλεκτρομηχανολογικές εγκαταστάσεις με δυνατότητα επιθεώρησης, συντήρησης ή και τροποποίησής τους. Όσον αφορά το δάπεδο, αυτό πρέπει να είναι από λεία και στερεά υλικά ώστε να καθαρίζεται εύκολα και σωστά. Υλικά που χρησιμοποιούνται είναι ξύλο, μοκέτα , μάρμαρο, πλακάκια και PVC

Θέρμανση, κλιματισμός

Η άνετη θερμοκρασία σε εστιατορικό χώρο θεωρείται ότι είναι 18ο C. Αυτό εξαρτάται και από τον αριθμό των πελατών που βρίσκονται σε αυτόν το χώρο αλλά και την εποχή του χρόνου μιας και δέκα άνθρωποι παράγουν θερμότητα όση 1 kilowatt. Παράγοντες που δημιουργούν την αίσθηση της ζεστασιάς ή της δροσιάς είναι η παροχή θερμότητας ή ψύξης στην είσοδο του εστιατορίου ή η θέα αναμμένου τζακιού τον χειμώνα, αν και η πραγματική συνεισφορά του στη θερμοκρασία του χώρου είναι ελάχιστη.

Καλό είναι πάντως η θερμοκρασία να ελέγχεται αποκλείοντας τα ρεύματα αέρος ή ακόμα και μειώνοντας τη θερμοκρασία, εάν αυτή είναι υπερβολική και κάνει του θαμώνες να δυσανασχετούν. Παράλληλα πρέπει να ανανεώνεται ο αέρας και να διατηρείται μια σχετική υγρασία γύρω στο 55% . Ιδιαίτερα για τον κλιματισμό, τόσο η υγρασία όσο και η καθαρότητα του αέρα παίζουν μεγάλο ρόλο στο αποτέλεσμα και για το λόγο αυτό απαιτούνται αυτόματες εγκαταστάσεις κλιματισμού που μπορούν με ακρίβεια να διατηρούν τις ιδανικές συνθήκες του χώρου.

Bar

Ο χώρος του bar όπως είδαμε και παραπάνω, δεν πρέπει να είναι μεγάλος σε οποιαδήποτε κατηγορία ξενοδοχείου κι αν αναφερόμαστε. Το σχήμα του χώρου, σαν ιδανικότερο, είναι το τετράγωνο ή ελαφρά παραλληλόγραμμο, χωρίς κολώνες βέβαια για να μην καλύπτουν τη θέα, και με ιδανικές διαστάσεις. Οι διαστάσεις αυτές θα πρέπει να μελετηθούν με κάθε λεπτομέρεια ώστε αισθητικά, αρχιτεκτονικά, και λειτουργικά να ταιριάζουν με το είδος του ξενοδοχείου. Η είσοδος να είναι επιβλητική, καλόγουστη, αναγνωρίσιμη.

Ο φωτισμός του bar είναι συνήθως χαμηλός, χαμηλότερος του εστιατορίου και άλλων χώρων του ξενοδοχείου. Συνήθως χρησιμοποιούνται φωτιστικά που δένουν με την διακόσμηση του χώρου. Άλλες φορές χρησιμοποιείται κρυφός φωτισμός με μηχανή αυξομείωσης της έντασης του φωτός. Τα διακριτικά λαμπατέρ πάνω στα τραπέζια ή τα χαμηλά κηροπήγια δίνουν φως αλλά και δημιουργούν ατμόσφαιρα στον κυρίως χώρο του bar.

Ανάλογα με την αρχιτεκτονική, τη θέση και την αισθητική της μπάρας πρέπει να εναρμονισθεί και η υπόλοιπη επίπλωση του bar.

Αυτό όμως που αποτελεί κανόνα είναι:

- α) Τα καθίσματα και τα τραπέζια πρέπει να είναι χαμηλά και μικρών σχετικά διαστάσεων και να προδιαθέτουν τον πελάτη να καθίσει. Πρέπει να είναι σωστά τοποθετημένα στο χώρο - όχι δίπλα στο WC και να υπάρχει απόσταση μεταξύ τους ώστε να προστατεύονται οι ιδιωτικές συναντήσεις.
- β) Όλα τα έπιπλα πρέπει να έχουν ενιαίο στυλ.
- γ) Οι τοίχοι πρέπει να είναι καλυμμένοι με ταπετσαρία ή ξύλινη επένδυση που εκτός από την ατμόσφαιρα που δημιουργεί είναι και άριστο μονωτικό υλικό. Καλό είναι, αν είναι δυνατόν, να υπάρχουν λίγα σεπαρέ γύρω - γύρω στους τοίχους. Γιατί, παρόλο που τα σεπαρέ είναι σε βάρος της δυναμικότητας του bar λόγω όγκου, προσφέρονται στην δημιουργία ατμόσφαιρας, ατομικότητας και ζεστασιάς στον πελάτη.
- δ) Η οροφή του bar δεν πρέπει να είναι ψηλά. Το bar πρέπει να είναι χαμηλοτάβανο γιατί έτσι προδιαθέτει στην δημιουργία ατμόσφαιρας. Αν είναι ψηλό, καλό είναι να γίνει ψευδοροφή. Μ' αυτό τον τρόπο έχουμε συγχρόνως και ηχομόνωση.
- ε) Το δάπεδο πρέπει να είναι αθόρυβο για να μην ακούγεται θόρυβος κατά την προσέλευση και αποχώρηση των πελατών.
- ζ) Η καλή θέρμανση το χειμώνα, η δροσιά με aircondition και ο αθόρυβος εξαερισμός είναι απαραίτητα στοιχεία εξοπλισμού ενός πετυχημένου bar.
- η) Οι συνδυασμοί των χρωμάτων μεταξύ του χώρου, της επίπλωσης και των διακοσμητικών του bar δεν πρέπει να είναι με έντονα ούτε και φωτεινά χρώματα. Τα παλ χρώματα που δένουν μεταξύ τους είναι τα καλύτερα.
- θ) Η μουσική δημιουργεί ευχάριστη ατμόσφαιρα και είναι ανάλογη με το είδος του bar. Στο main bar πρέπει να είναι διακριτική. Ένα πιάνο είναι συχνά η ιδανική λύση.
- ι) Να υπάρχουν τουαλέτες ανδρών - γυναικών με προθάλαμο.
- κ) Να υπάρχει έξοδος κινδύνου που να επισημαίνεται.
- λ) Η είσοδος πρέπει να ανοίγει προς τα έξω.

Βοηθητικοί χώροι

Οι βοηθητικοί χώροι που συμμετέχουν κατά έμμεσο τρόπο στην παραγωγική διαδικασία αυτού του τομέα είναι:

To office

Είναι ο ξενοδοχειακός όρος που υπονοεί τον προθάλαμο του εστιατορίου από την πλευρά του μαγειρείου, αυτός στον οποίο κινείται το προσωπικό πριν εισέλθει στην τραπεζαρία, κάνοντας χρήση των σκευοθηκών , των θερμοτραπεζών , ή άλλων μέσων που βρίσκονται σε αυτόν τον χώρο. Είναι επίσης το σημείο που επικοινωνεί μέσω του passo με το μαγειρείο, την κάβα , τη λάντζα του εστιατορίου, τον buffet ή το ζαχαροπλαστείο. Σε αυτόν επίσης τον χώρο εκτελούνται και οι ταμειακές διαδικασίες από τον ταμιά, tablist ή checker όπως συνηθίζεται να λέγεται και τον συναντά κανείς στην πορεία προς την τραπεζαρία. Από πλευράς κατασκευής δεν παρουσιάζει κανένα ιδιαίτερο χαρακτηριστικό και πρέπει να πληρεί τους ίδιους όρους που αναφέραμε για την τραπεζαρία.

Λάντζα εστιατορίου

Ανήκει οργανικά, ως βοηθητικός χώρος, στο πλέγμα της τραπεζαρίας, τουλάχιστον όσον αφορά το προσωπικό και τα καθήκοντα του.

Χωροταξικά συμπεριλαμβάνεται στον ευρύτερο χώρο του μαγειρείου λόγω της φύσης της εργασίας και των εγκαταστάσεων που απαιτούνται. Είναι ο πρώτος βοηθητικός χώρος που πρέπει να συναντά το προσωπικό της τραπεζαρίας εισερχόμενο στο χώρο του office και αυτό για την άμεση απαλλαγή του από τα σκεύη προς πλύση.

Κάβα ημέρας

Είναι ο προσωρινός αποθηκευτικός χώρος του εστιατορίου όσον αφορά τα κρασιά, τις μπίρες, τα αναψυκτικά και τα άλλα ποτά. Ανήκει οργανικά και λειτουργικά στην υποδομή της τραπεζαρίας και την ευθύνη της διαχείρισης και αποθήκευσης των προϊόντων έχει εξειδικευμένος υπάλληλος. Έχει ανάλογες εγκαταστάσεις όπως ράφια, ψυγεία, καταψύκτες και επικοινωνεί με το προσωπικό μέσω passo πριν την έξοδό του προς την τραπεζαρία και για τον αντίθετο ακριβώς λόγο που συναντά τη λάντζα στην είσοδο του, δηλαδή, την παραλαβή φιαλών την τελευταία στιγμή.

Αποθήκη ημέρας

Είναι η αποθήκη της τραπεζαρίας που βρίσκεται συνήθως εντός του χώρου του office και σε πολλές περιπτώσεις σε άλλο χώρο όπως στο συγκρότημα της εισόδου. Χρησιμεύει για τη φύλαξη υλικών χρήσιμων για την εκτέλεση της καθημερινής εργασίας όπως λινά, όργανα, σκεύη και άλλα αναλώσιμα έτσι ώστε να μην χρειάζεται κάποιος να προστρέχει στις μεγάλες κεντρικές αποθήκες.

Ιατιοθήκη (wardrobe)

Ως γνωστόν είναι ο απαραίτητος χώρος για αυτού του είδους τις επιχειρήσεις και τούτο διότι εκεί αφήνει ο πελάτης το επανωφόρι του κατά την είσοδο του. Βρίσκεται πάντα στο συγκρότημα της κεντρικής εισόδου του εστιατορίου και θα ήταν πολύ ευχάριστο να υποδέχεται τον πελάτη, στον χώρο αυτό, ένα καλοσυνάτο χαμόγελο υπάλληλου.

Τουαλέτες

Είναι για πάρα πολλούς και με το δίκιο τους, το βαρόμετρο εκτίμησης όλης της επιχείρησης. Η κατασκευή τους πρέπει να είναι από κάθε άποψη άριστη, όπως και η διατήρησή τους σε απόλυτη καθαριότητα.

Στα προαναφερθέντα σημεία θα βοηθούσαν οι παρακάτω προτάσεις:

- Κατασκευή από ανθεκτικά υλικά υψηλής ποιότητας
- Επικάλυψη με καλόγουστα πλακίδια τουλάχιστον μέχρι τα δύο μέτρα ύψος
- Δάπεδα από λείο αδιαπότιστο και εύκολο στον καθαρισμό υλικό
- Εγκαταστάσεις νιπτήρα και συσκευών παροχής σαπουνιού τελευταίας Τεχνολογίας

- Εγκαταστάσεις στεγνώματος χεριών τελευταίας τεχνολογίας, δηλαδή με φωτοκύτταρα
- Και ίσως το κυριότερο, υπηρεσία καθαρισμού επί 24ώρου βάσεως

Γραφείο

Στο βοηθητικό αυτό χώρο ασκείται η διοίκηση «έξω από τα χαρακώματα» από τον διευθύνοντα το τμήμα εστίαρχο ή αλλιώς maitre. Στο γραφείο αυτό προγραμματίζονται οι καθημερινές εργασίες του προσωπικού, τα ωράρια, οι εβδομαδιαίες αναπαύσεις, η σύνθεση των μενού κλπ. Ο χώρος αυτός συνήθως βρίσκεται στο συγκρότημα της εισόδου ώστε να είναι εύκολο για τον εστίαρχο να δέχεται εξωυπηρεσιακούς παράγοντες όπως πελάτες και προμηθευτές.

2.9 Απαραίτητος εξοπλισμός του χώρου εστίασης

1.Εξοπλισμός μαγειρείου

Από τη στιγμή που έχει αποφασιστεί η λειτουργία ενός εστιατορίου πολυτελείας, σημαντικό ρόλο θα παίξει η σωστή επιλογή εξοπλισμού της κουζίνας. Για την προμήθεια του εξοπλισμού της κουζίνας πρέπει να μελετηθούν με ιδιαίτερη προσοχή οι παρακάτω σημαντικοί παράγοντες:

1. Η ανάγκη.
2. Το κόστος αγοράς.
3. Το κόστος συντήρησης.
4. Το κόστος λειτουργίας.
5. Η διάρκεια ζωής / χρήση.



www.justcatering.com

Τα είδη εξοπλισμού του τμήματος παραγωγής φαγητών (κουζίνα) χωρίζονται σε δυο κατηγορίες:

1. Ελαφρύς εξοπλισμός.
2. Βαρύς εξοπλισμός.

Στον ελαφρύ εξοπλισμό συμπεριλαμβάνονται:

Τα εργαλεία κουζίνας / ατομικά εργαλεία. Πολλές εργασίες της κουζίνας γίνονται με τη χρησιμοποίηση εργαλείων χεριών. Η επιλογή τους είναι θέμα προσωπικής επιλογής του σεφ και δεν υπάρχουν κανόνες που να προσδιορίζουν το καλύτερο σχήμα ή μέγεθος των ατομικών εργαλείων. Είναι σχετικά λίγα αυτά τα εργαλεία και τα σπουδαιότερα είναι τα μαχαίρια σε διάφορα μεγέθη. Άλλα εργαλεία και σκεύη είναι διάφοροι κόφτες, πιρούνια, κουτάλες, σπάτουλες, εργαλεία ξεφλουδίσματος, ειδικές επιφάνειες τεμαχισμού ή ξύλα κοπής, ειδικά ψαλίδια, κόσκινα, θερμομέτρα, μικρές ζυγαριές, ανοιχτήρια κονσερβών, δοχεία για φύλαξη τροφίμων και πρώτων Μαγειρικά σκεύη. Κατσαρόλες σε διάφορα μεγέθη και σχήματα, τηγάνια σε διάφορα μεγέθη και σχήματα, λαμαρίνες και ταψιά φούρνου σε διάφορα μεγέθη και σχήματα, σουρωτήρια, ειδικά σκεύη για την παρασκευή και το ψήσιμο γλυκών.

Στον βαρύ εξοπλισμό συμπεριλαμβάνονται:

Κουζίνα (εστία). Όπως προαναφέραμε το μέγεθός της το καθορίζουν διάφοροι παράγοντες που αναφέρονται παραπάνω. Και τα είδη των κουζινών που ανάμεσά τους μπορούμε να διαλέξουμε είναι η ηλεκτρική και η αερίου.



www.professionalkitchencateringequipment.blogspot.

Βραστήρας και βραστήρας ατμού, που μπορεί να είναι σταθερός ή ανατρεπόμενος

Ανατρεπόμενο τηγάνι, που είναι απαραίτητο είδος εξοπλισμού για τις ανάγκες μαζικής παραγωγής φαγητών.

Φούρνος κουζίνας και ζαχαροπλαστικής αρτοποιίας. Μπορεί να είναι ή ανεξάρτητη μονάδα ή να αποτελεί το κάτω μέρος των εστιών. Και λειτουργεί είτε με ηλεκτρισμό είτε με αέριο.



www.professionalkitchencateringequipment.blogspot.

Φούρνος ατμού / κυκλοθερμικός. Είναι ένα μηχάνημα που μας δίνει τη δυνατότητα να ψήσουμε με πολλούς και διάφορους τρόπους τα εδέσματα.

Φριτούρα. Είναι μια σχετικά σύνθετη και εξαιρετικά αποτελεσματική κατά την χρήση της συσκευή.

Σαλαμάνδρα. Είναι ένα είδος ανοιχτού φούρνου σε μικρό μέγεθος και χρησιμοποιείται για το ψήσιμο φαγητών και την δημιουργία κρούστας σε αυτά.

Λεία πλάκα. Μια αρκετά πρακτική συσκευή στην μαζική παραγωγή. Λειτουργεί με ηλεκτρισμό ή αέριο και χρησιμοποιείται για το ψήσιμο φαγητών στην επιφάνειά της.

Bain-marie. Αποτελείται από ένα θερμαινόμενο δοχείο με νερό ή ατμό , μέσα στο οποίο τοποθετούνται τα ειδικά σκεύη για την διατήρηση των ζεστών φαγητών.

Σχάρα. Η σχάρα επιτρέπει το ψήσιμο με την άμεση επαφή. Τα θερμαντικά στοιχεία έχουν μια υψηλή θερμοκρασία και πάνω τους τοποθετείται το τρόφιμο για ψήσιμο. Τα στοιχεία αυτά της επαφής είναι ράβδοι από ειδικό μείγμα μετάλλων.

Θεμοθάλαμος πρόκειται για ντουλάπια ύψους μέχρι 1,7 μέτρα μέσα στα οποία διατηρούνται ζεστά τα εδέσματα μέχρι να σερβιριστούν. Είναι αντίστοιχα των θαλάμων – ψυγείων για την διατήρηση των κρύων παρασκευών.

Φούρνος μικροκυμάτων η χρήση μικροκυμάτων στην κουζίνα αποτελεί, τα τελευταία χρόνια, επαναστατική εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας και διαφέρει τελείως από την παραδοσιακή μέθοδο ψησίματος, λόγω της διαφορετικής μορφής ενέργειας που χρησιμοποιείται. Με την συνηθισμένη μέθοδο μαγειρέματος, η θερμότητα διεισδύει στο τρόφιμο που ψήνεται από έξω προς το κέντρο της μάζας του. Με τη χρήση μικροκυμάτων, ενέργεια με τη μορφή ηλεκτρομαγνητικών κυμάτων, διεισδύει απευθείας στο κέντρο της μάζας του τροφίμου με συχνότητα 2.450 χιλιοκύκλων ανά δευτερόλεπτο με αποτέλεσμα, τα μόρια του νερού που υπάρχουν στο τρόφιμο να υποβάλλονται σε παλμική κίνηση και να επιτυγχάνεται το ομοιόμορφο ψήσιμό του.

Τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζουν οι φούρνοι μικροκυμάτων είναι:

- Κατεψυγμένες τροφές αποψύχονται σε δευτερόλεπτα
- Προψήνουν και ψήνουν φαγητά σε ελάχιστο χρόνο
- Επιταχύνουν τον χρόνο εξυπηρέτησης
- Μειώνουν το προσωπικό της κουζίνας
- Καταλαμβάνουν λιγότερο χώρο
- Είναι απλοί στην χρήση

Ψυγεία στους χώρους της κουζίνας πρέπει να υπάρχουν κατάλληλα σε μέγεθος και αριθμό ψυγεία για την άνετη και ασφαλή αποθήκευση των υλικών και τροφίμων σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας. Ειδικότερα πρέπει να υπάρχουν :

- Ψυγείο και κατάψυξη κρέατος
- Ψυγείο ψαριών
- Ψυγείο ημέρας στο χώρο της κουζίνας με διαφορετικούς χώρους για φρούτα και λαχανικά, γαλακτοκομικά προϊόντα και αυγά και εδέσματα
- Ψυγείο στο χώρο του μπουφέ

Επίσης, τοπικά ψυγεία στο χώρο του ζαχαροπλαστείου είναι πλεονέκτημα.

Λοιπά είδη εξοπλισμού: πλυντήρια σκευών, παγομηχανή, τραπέζια εργασίας, πατατοκαθαριστής, μίξερ, μηχανή κοπής κατεψυγμένων κρεάτων και ψαριών, μηχανή κοπής κρέατος σε κιμά, φέτες ή κύβους, μηχανή κοπής αλλαντικών, συρτάρια και σκευοθήκες για αποθήκευση εργαλείων δίσκων πιάτων, νεροχύτες από ανοξείδωτο χάλυβα για το πλύσιμο λαχανικών, κρεάτων σκευών κλπ.

Όσων αφορά την διάταξη τους, πρέπει να προσφέρει πολύπλευρη πρόσβαση προς αυτά, για καθαρισμό, συντήρηση και χρησιμοποίηση. Και το σημαντικότερο να διευκολύνει την ροή της εργασίας.

2.10 Εξοπλισμός τραπεζαρίας

Ο εξοπλισμός του εστιατορίου περιλαμβάνει τα έπιπλα, τα σκεύη και τα λινά, που είναι απαραίτητα για την λειτουργία του και η επιλογή τους εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, μεταξύ των οποίων οι κυριότεροι είναι η δυναμικότητα της μονάδας και το ύψος της επένδυσης.



www.wikipedia.org

Δέκα χρήσιμες συμβουλές για τον υπεύθυνο αυτών των αποφάσεων είναι:

- Να κάνει έρευνα αγοράς, ώστε να ενημερωθεί για τις νέες τάσεις της τεχνολογίας.
- Να λάβει υπόψη σύντομα το ύψος της συνολικής διαθέσιμης δαπάνης.
- Να συμβουλευτεί ειδικό επαγγελματία, καθώς και τον εκπρόσωπο της προμηθεύτριας εταιρίας, για να διαμορφώσει ολοκληρωμένη άποψη.
- Να επιλέγει τον εξοπλισμό με βάση τις ανάγκες της επιχείρησης και όχι το κόστος αγοράς.
- Η φίρμα του προμηθευτή να αποτελεί εγγύηση για μακροχρόνιες σχέσεις συνεργασίας.
- Να υπάρχει η δυνατότητα γρήγορου σέρβις και άμεσης κάλυψης από ανταλλακτικά και επισκευές.
- Να διαθέτει τους χειριστές που πρέπει να έχουν γνώση του μηχανήματος και των δυνατοτήτων του (π.χ. ηλεκτρονικός υπολογιστής).
- Η τήρηση της ημερομηνίας παράδοσης να αποτελεί στοιχείο για την επιλογή.
- Να ελέγχεται η άδεια που χορηγεί το υπουργείο βιομηχανίας και αφορά το προϊόν.
- Να μην ξεχνά ότι μια σωστή αγορά είναι μια σωστή επένδυση που πρέπει να αποσβεστεί.

Παρακάτω θα αναλύσουμε τον εξοπλισμό επιχειρήσεων catering

A. Τα έπιπλα.

Τα έπιπλα των εσωτερικών χώρων αποτελούν στοιχεία διακόσμησης αλλά και στοιχεία λειτουργικού εξοπλισμού. Τα υλικά κατασκευής τους που υπάρχουν σε μεγάλη ποικιλία καθορίζουν την ανθεκτικότητά τους και την αναπαυτικότητα που δίνουν.

Τα υλικά αυτά κατατάσσονται σε δύο κατηγορίες:

Στα θερμά. και στα ψυχρά

Τα ξύλινα όπως οξιά και mdf κυρίως ανήκουν στα θερμά. Ενώ τα μεταλλικά και τα πλαστικά στα ψυχρά. Τα δύο τελευταία δεν θεωρούνται κατάλληλα για ένα εστιατόριο πολυτελείας.

α. Τα Τραπέζια.

Διακρίνονται σε στρογγυλά και τετράγωνα, διθέσια, τετραθέσια, εξαθέσια και ίσως μεγαλύτερα ανά περίπτωση. Ο σωστός καθορισμός τους και η διάταξη τους στο διαθέσιμο χώρο μπορεί να αποδειχτεί λανθασμένη ή σωστή επιλογή με ότι αυτό συνεπάγεται. Τα στρογγυλά τοποθετούνται στις γωνίες για διευκόλυνση της κυκλοφορίας και τη μέγιστη κάλυψη του χώρου και τα τετράγωνα δίνουν τη δυνατότητα δημιουργίας πολλών θέσεων. Τα τραπέζια για δύο άτομα εάν είναι τετράγωνα θα πρέπει να έχουν διαστάσεις 60-65εκ. η κάθε πλευρά και εάν είναι στρογγυλά να έχουν διάμετρο 80-90εκ. Τα τραπέζια για τέσσερα άτομα εάν είναι τετράγωνα θα πρέπει να έχουν διαστάσεις ενός (1) μέτρου. Εάν τα τραπέζια είναι παραλληλόγραμμα με τους πελάτες να κάθονται μόνο στις δύο μεγαλύτερες πλευρές ανά δύο θα πρέπει να έχουν διαστάσεις 75×1.20εκ.

Τα τραπέζια για περισσότερα από τέσσερα άτομα είναι συνήθως ορθογώνια παραλληλόγραμμα και το πλάτος τους πρέπει να είναι 60-65εκ. και το μήκος 75-80εκ. για κάθε άτομο. Το ύψος των τραπεζίων πρέπει να είναι κατά προσέγγιση 70εκ.

β. Καθίσματα.

Πρέπει να είναι αναπαυτικά και πολύ γερά γιατί είναι τα έπιπλα που ταλαιπωρούνται περισσότερο από κάθε άλλο εντός του εστιατορίου. Το ύψος τους από το δάπεδο κυμαίνεται από 41-43εκ. Τα καθίσματα τοποθετούνται κατά δύο τρόπους και αυτό έχει άμεση σχέση με τις διαστάσεις του τραπεζομάντιλου, π.χ. εάν το τραπεζομάντιλο είναι μεγάλο και κρέμεται πολύ από το τραπέζι το κάθισμα απέχει 1-2εκ. Εάν είναι κανονικό και κρέμεται πάνω από το ύψος του καθίσματος τότε τοποθετείται κάτω από το τραπέζι κατά το ήμισυ.

γ. Σκευοθήκες (Table de service)

Βρίσκονται σε τομείς ή πόστα ή «Rang» όπως συνηθίζεται να λέγονται τα πόστα εργασίας στην εστιατορική ορολογία και ο αριθμός τους είναι ανάλογος του αριθμού των τραπεζιών που εξυπηρετούν. Είναι είδος μπουφέ όπου ανάλογα με τη διαρρύθμιση τους, ο υπάλληλος του εστιατορίου έχει τοποθετημένα όλα τα όργανα και τα σκεύη που μπορεί να χρειαστεί κατά το σερβίρισμα. Τέτοια είναι τα πιάτα, τα μαχαιροπήρουνα, τα διάφορα «menages» (π.χ. σετ λαδόξυδων, οδοντογλυφίδες, αλατοπίπερα, σάλτσες, «finger bowls») και λινά. Ο έμπειρος τραπεζοκόμος ξέρει ότι μια πλήρης, αναλογία του μενού και της κάρτας ημέρας, σκευοθήκη, συμβάλλει σε ένα γρήγορο αλλά και φροντισμένο σερβίρισμα χωρίς να τρέχει και να πανικοβάλλεται στην αιχμή της εργασίας του. Κατά κανόνα η σκευοθήκη χωρίζεται σε δύο μέρη: Στο επάνω μέρος, όπου υπάρχουν δύο σειρές συρταριών και τοποθετούνται τα μαχαιροπήρουνα ξεχωριστά. Στο κάτω μέρος που είναι διαρρυθμισμένο σε ντουλάπια και ράφια και τοποθετούνται τα διάφορα λινά και τα άλλα υλικά που τα αποκαλούμε με τον όρο «menages». Η επιφάνεια της σκευοθήκης είναι ο χώρος που χρησιμοποιεί ο τραπεζοκόμος για την προσωρινή εναπόθεση των σκευών του πριν πάει στον πελάτη ή στο «office»

δ. Κινητά τραπέζια.

Είναι κινούμενα μικρά τραπέζια διαφορετικών διαστάσεων (συνήθως 40-45εκ. πλάτος και 75-80εκ. ύψος) που χρησιμοποιούνται κατά την εκτέλεση του ομώνυμου αγγλικού τρόπου σερβιρίσματος. Αποτελούνται από δύο μέρη εκ των οποίων το κάτω χρησιμοποιείται σαν βοηθητικός χώρος. Το υλικό κατασκευής τους είναι συνήθως ξύλο ή συνδυασμός ξύλου και μετάλλου. Μια σειρά από κινούμενα τραπέζια αυτού του είδους ανταποκρίνονται σε διαφορετικό τρόπο εξυπηρέτησης και έχουν την

ανάλογη κατασκευή.

Τέτοια «table roulant» ή «gueridon» όπως τα λένε οι περισσότεροι είναι:

Table a buffet froid (τραπέζι κρύου μπουφέ)

Table a hors d'oeuvre (τραπέζι ορεκτικών)

Table a flamber (τραπέζι για φλεγόμενα εδέσματα)

Table a patisserie ou au fromage (τραπέζι έκθεσης γλυκών ή τυριών)

Table a de-courage (τραπέζι τεμαχισμού ή μεριδοποίησης)

Table aux boissons (τραπέζι ποτών – κινητή κάβα)

ε. Βιτρίνες.

Εκτός από τα παραπάνω, μέσα στο χώρο του εστιατορίου και πάντα κοντά στην είσοδο, είναι δυνατό να υπάρχουν ακόμη:

1. Βιτρίνα γλυκισμάτων.
2. Βιτρίνα ποτών.
3. Καλάθια φρούτων.

B. Τα Σκεύη.

Τα σκεύη που χρησιμοποιούνται στις επιχειρήσεις catering τα χωρίζουμε σε τρεις μεγάλες κατηγορίες:

1. Τα σκεύη από πορσελάνη.
2. Τα γυάλινα ή κρυστάλλινα.
3. Τα μεταλλικά και ανοξείδωτα.

Σκεύη πορσελάνης.

- Πιάτα πρώτου φαγητού
- Πιάτα κυρίως φαγητού
- Πιάτα σούπας
- Πιάτα σαλάτας ή πρωινού
- Πιάτα φρούτου ή γλυκού
- Πιάτα βουτύρου
- Σαλατιέρες
- Πιάτα ψαριού οβάλ
- Φλιτζάνια και πιατάκια κονσομέ
- Φλιτζάνια και πιατάκια διαφόρων ειδών καφέ και τσαγιού

- Πιατέλες
- Σουπιέρες σετ
- Σαλτσιέρες σετ
- Τσαγιέρες – καφετιέρες – γαλατιέρες
- Μαρμελαδιέρες – βουτυριέρες – ζαχαριέρες
- Αλατοπίπερα – λαδόξυδα – μουσταρδιέρες – θήκες για οδοντογλυφίδες – αυγοθήκες – finger bowls – σταχτοδοχεία – ανθοδοχεία – κηροπήγια

Γυάλινα ή κρυστάλλινα σκεύη.

- Ποτήρια νερού
- Ποτήρια κρασιού
- Ποτήρια μύρας
- Ποτήρια σαμπάνιας
- Ποτήρια παγωτού
- Μπολ φρουτοσαλάτας
- Καράφες ή κανάτες νερού
- Ποτήρια διάφορα (τα είδη και ο αριθμός τους να είναι ανάλογος με τα ποτά που θα σερβίρει η επιχείρηση).

Μεταλλικά ή ανοξείδωτα σκεύη.

- Μαχαίρια μεγάλα (φαγητού)
- Πιρούνια μεγάλα (φαγητού)
- Κουτάλια σούπας
- Μαχαίρια φρούτου – πρωινού
- Πιρούνια φρούτου – πρωινού – ορεκτικού
- Κουταλάκια καφέ – τσαγιού
- Κουταλάκια κομπόστας – κονσομέ
- Μαχαίρια ψαριού
- Πιρούνια ψαριού
- Μαχαιροπίρουνα τεμαχισμού
- Λαβίδες σερβιρίσματος
- Σπάτουλες σερβιρίσματος
- Σαμπανιέρες
- Δίσκοι μεταφοράς (διάφορα μεγέθη)

Τέλος σε ιδιαίτερους χώρους όπου σερβίρονται σπεσιαλιτέ και ειδικά εδέσματα του τύπου: κρέπες, μύδια, σαλιγκάρια, αστακοί, караβίδες, καβούρια και άλλα. Το εστιατόριο πρέπει να διαθέτει μια σειρά ανάλογων μεταλλικών, κυρίως, σκευών, όπως:

- Πιρούνια – λαβίδες σαλιγκαριών.
- Πιρούνια – λαβίδες στρειδιών.
- Πιρούνια – λαβίδες αστακών.
- Λαβίδες σπαραγγιών.
- Μαχαίρια για χαβιάρι.
- Ψαλίδια – μαχαίρια για γκρέιπ φρουτ.
- Πρέσα λεμονιού κ.α.

Γ. Τα λινά.

Με τον όρο αυτό εννοούμε τον ιματισμό που χρησιμοποιεί το catering στις εκδηλώσεις που πραγματοποιεί. Τα λινά μπορεί να διαφέρουν ποιοτικά ανάλογα με την κατηγορία της επιχείρησης και τις οικονομικές δυνατότητες αυτής.

Πρέπει να διακρίνονται για τη συνεχή και ιδιαίτερα προσεγμένη καθαριότητα τους, θα πρέπει να υπάρχει ικανοποιητικό απόθεμα από αυτά και ειδικότερα:

Υποτραπεζομάντηλα (*molleton*)

Είναι τα υφάσματα από λεπτή τσόχα ή από χοντρό βαμβακερό που εφάπτονται στα τραπέζια των εστιατορίων κυρίως για να μην γλιστράνε τα Τραπεζομάντιλα. Επίσης χρησιμοποιούνται για να αποφεύγονται οι θόρυβοι από την τοποθέτηση των σκευών του εστιατορίου στο τραπέζι και φυσικά για να μην καταστρέφεται το ξύλο του τραπέζιου από την θερμότητα των πιάτων. Για να μην γλιστράει το μολετόν από το τραπέζι είναι απαραίτητη η καλή εφαρμογή του και αυτή επιτυγχάνεται συνήθως με την βοήθεια λάστιχων για να το κρατάνε σταθερό.

Τραπεζομάντιλα

Τα Τραπεζομάντιλα είναι τα βασικότερα λινά ενός εστιατορίου, σε συνδυασμό με τα επιτραπεζομάντηλα (*nappepon*). Πρέπει να είναι πολύ καλής ποιότητας και φυσικά πάντα καθαρά και καλοσιδερωμένα. Ο χρωματισμός του τραπεζομάντιλου πρέπει να είναι τέτοιος έτσι ώστε να μην ξεθωριάζει με τα συχνά πλυσίματα. Γι' αυτόν το λόγο

και πολλοί προτιμούν το λευκό. Γιατί αποτελεί εγγύηση καθαριότητας. Εκτός όμως από την επιλογή του χρωματισμού πρέπει να δώσουμε ιδιαίτερη προσοχή και στο στρώσιμο τους, ώστε οι τσακίσεις τους να είναι συμμετρικά τοποθετημένες σε σχήμα σταυρού, αυτό θα έχει σαν αποτέλεσμα να πέφτουν ισομερώς από όλες τις πλευρές του τραπέζιού. Οι διαστάσεις τους συνήθως είναι 1,50×1,50εκ. για τα συνηθισμένα τετραθέσια τραπέζια, ενώ υπάρχουν και μεγαλύτερα με μήκος 10 ή 15 μέτρα για ομαδικά γεύματα ή κάλυψη μπουφέ.

Επιτραπεζομάντηλα (*napperon*)

Είναι τα μικρά και σε τετράγωνο σχήμα λίνια, με μέγεθος ανάλογο του μεγέθους των τραπέζιων. Γιατί πρέπει να καλύπτουν ακριβώς την επιφάνεια του τραπέζιού για να προστατεύουν τα τραπεζομάντιλα από την γρήγορη φθορά και το σύντομο πλύσιμο.

Πετσέτες πελατών

Συνήθως είναι πετσέτες από πολύ καλό λινό (ίδια ποιότητα με το τραπεζομάντιλο). Οι διαστάσεις τους είναι περίπου 50 – 60εκ. Σε πολυτελή εστιατόρια τους δίνουν συνήθως ευχάριστα και συγχρόνως περίεργα σχέδια, για λόγους αισθητικής. Τώρα όσον αφορά την ποσότητα, πρέπει να υπάρχουν μια προς τρεις του αριθμού των κουβέρ.

Πετσέτες τραπεζοκόμων

Κάποτε σήμα κατατεθέν της εμφάνισης του τραπεζοκόμου ήταν η πετσέτα κρεμασμένη πάντοτε στο μπράτσο του. Πέρα από αυτό όμως η πετσέτα είναι πολύ χρήσιμη για την εκτέλεση του σέρβις. Πρέπει πάντοτε να είναι καθαρή και να την κρατάει πάντα μαζί του με τον χαρακτηριστικό τρόπο που αναφέραμε. Με την πετσέτα αυτή ο τραπεζοκόμος προστατεύει το χέρι του από τις διάφορες ζεστές πιατέλες και διατηρεί καθαρή και την ενδυμασία του.

Δισκόπανα

Είναι λινά, στο μέγεθος των δίσκων σερβιρίσματος και τοποθετούνται εκεί για να μην γλιστρούν τα διάφορα σκεύη που μεταφέρουν οι σερβιτόροι. Η χρήση τους είναι σημαντική και απαραίτητη αφού με τα δισκόπανα που είναι μικρής αξίας προστατεύουμε σκεύη που πολλές φορές είναι πολυδάπανα, όπως κρύσταλλα και πορσελάνες.

ΜΕΡΟΣ Β

3. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

3.1 Νομικό και θεσμικό πλαίσιο

Δεδομένης της σημασίας που έχουν τα προσφερόμενα προϊόντα από τις εταιρείες του κλάδου στον ευαίσθητο χώρο της διατροφικής αλυσίδας, το νομοθετικό πλαίσιο περιλαμβάνει αρκετές διατάξεις που αφορούν την ίδρυση των εταιρειών, τη λειτουργία των καταστημάτων και την ασφάλεια των τροφίμων. Το νομοθετικό πλαίσιο περιλαμβάνει τόσο την εθνική νομοθεσία, η οποία συμμορφώθηκε με τις διατάξεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.), όσο και την ευρωπαϊκή νομοθεσία. Στις επόμενες παραγράφους αναφέρουμε επιγραμματικά τους κυριότερους νόμους που διέπουν το χώρο, και στη συνέχεια ακολουθεί η ανάλυσή τους. Επιπλέον, αναλύονται τα συστήματα πιστοποίησης HACCP (Ανάλυση Κινδύνων και Καθορισμός των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου) και ISO (International Organisation for Standards).

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

- COUNCIL DIRECTIVE 98/83/EC of 3 November 1998 on the quality of water intended for human consumption
- COUNCIL DIRECTIVE 89/109/EEC of 21 December 1988 on the approximation of the laws of the Member States relating to materials and articles intended to come into contact with foodstuffs
- REGULATION (EC) NO 396/2005 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 23 February 2005 on maximum residue levels of pesticides in or on food and feed of plant and animal origin and amending Council Directive 91/414/EEC
- ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΚ) αριθ. 1881/2006 ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ της 19ης Δεκεμβρίου 2006 για καθορισμό μέγιστων επιτρεπτών επιπέδων για ορισμένες ουσίες οι οποίες επιμολύνουν τα τρόφιμα

- ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΚ) αριθ. 2073/2005 ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ της 15ης Νοεμβρίου 2005 περί μικροβιολογικών κριτηρίων για τα τρόφιμα
- ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΚ) αριθ. 882/2004 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 29ης Απριλίου 2004 για τη διενέργεια επισήμων ελέγχων της συμμόρφωσης προς τη νομοθεσία περί ζωοτροφών και τροφίμων και προς τους κανόνες για την υγεία και την καλή διαβίωση των ζώων
- ΟΔΗΓΙΑ 2003/113/ΕΚ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ της 3^{ης} του Δεκεμβρίου 2003 για τροποποίηση των παραρτημάτων των οδηγιών του Συμβουλίου 86/362/ΕΟΚ, 86/363/ΕΟΚ και 90/642/ΕΟΚ, όσον αφορά τον καθορισμό των ανωτάτων ορίων για ορισμένα υπολείμματα φυτοφαρμάκων πάνω και μέσα στα σιτηρά, στα τρόφιμα ζωικής προέλευσης και σε ορισμένα προϊόντα φυτικής προέλευσης, συμπεριλαμβανομένων των οπωροκηπευτικών
- ΟΔΗΓΙΑ 2004/61/ΕΚ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ της 26ης Απριλίου 2004 για τροποποίηση των παραρτημάτων των οδηγιών 86/362/ΕΟΚ, 86/363/ΕΟΚ και 90/642/ΕΟΚ του 35^{ου} Συμβουλίου όσον αφορά τα ανώτατα όρια περιεκτικότητας για τα κατάλοιπα ορισμένων φυτοφαρμάκων των οποίων απαγορεύεται η χρήση στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα.
- Κανονισμός 178/2002/ΕΚ: Ασφάλεια των τροφίμων (έναρξη ισχύος από 1-1-2006) Καθιερώνονται οι κατευθυντήριες γραμμές της ασφάλειας τροφίμων, θεσπίζοντας ταυτόχρονα την ανεξάρτητη Ευρωπαϊκή Αρχή Ασφάλειας Τροφίμων (European Food Safety Authority - EFSA). Επίσης, εισάγει την υποχρέωση για ανάπτυξη και εφαρμογή συστημάτων παρακολούθησης σε όλα τα στάδια της τροφικής αλυσίδας, μέσω της λειτουργίας της ιχνηλασιμότητας, ώστε να καθίσταται δυνατή η αναζήτηση πληροφοριών για όλη την πορεία του προϊόντος στο δίκτυο παραγωγής-διανομής και να αναλαμβάνονται τυχόν απαραίτητες δράσεις επέμβασης και λήψης διορθωτικών μέτρων σε περίπτωση προβλήματος.
- Κανονισμός 852/2004/ΕΚ: Υγιεινή των τροφίμων (έναρξη ισχύος από 1-1-2006) Ο Κανονισμός αυτός αντικατέστησε την παλαιότερη Οδηγία 93/43 και βρίσκει πεδίο εφαρμογής σε όλες τις εταιρείες που παρασκευάζουν, επεξεργάζονται και διανέμουν τρόφιμα,

θεσπίζοντας τους κανόνες υγιεινής που πρέπει να τηρούνται κατά την παραγωγή και διάθεση των τροφίμων. Οι κυριότερες διατάξεις αφορούν στην εφαρμογή συστήματος που να βασίζεται στις αρχές διασφάλισης της παραγωγής υγιεινών προϊόντων HACCP (Ανάλυση Κινδύνων και Καθορισμός των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου), την εγγραφή των επιχειρήσεων σε σχετικά μητρώα και την έκδοση οδηγών ορθής πρακτικής. Οι οδηγοί ορθής πρακτικής είναι γενικής ή κλαδικής εφαρμογής και συντάσσονται με ευθύνη και πρωτοβουλία του σχετικού κλάδου της βιομηχανίας, αποτελώντας την απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματικότητα των μέτρων που καθορίζονται από τις μελέτες HACCP. Στην Ελλάδα ο υπεύθυνος φορέας σύνταξης των οδηγών ορθής πρακτικής είναι ο Σύνδεσμος Ελληνικών Βιομηχανιών Τροφίμων (Σ.Ε.Β.Τ.). Επίσης, γίνεται διάκριση ως προς το μέγεθος των επιχειρήσεων και την επικινδυνότητα, παρέχοντας την ευχέρεια στις μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις να εφαρμόσουν λιγότερο δεσμευτικές διαδικασίες κατά HACCP. Οι διατάξεις του Κανονισμού εφαρμόζονται στην παραγωγική διαδικασία και σε όλο το φάσμα της εφοδιαστικής αλυσίδας τροφίμων, ακόμη και στο εξαγωγικό εμπόριο.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

Η διαδικασία για την έκδοση της άδειας ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων παροχής υπηρεσιών Catering περιγράφεται από τους ακόλουθους Νόμους και Υπουργικές Αποφάσεις:

- Νόμος 3463/2006, περί έκδοσης αδειών καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος
- Κ.Υ.Α. 10551/23-2-2007, περί απλούστευσης των διαδικασιών έκδοσης Αδειών Καταστημάτων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος

Η εθνική νομοθεσία στο θέμα της ασφάλειας των τροφίμων περιλαμβάνει τους ακόλουθους κυριότερους Νόμους και Υπουργικές Αποφάσεις:

- Ν. 2741/1999, Π. 223/2000 και Άρθρο 11 του Ν. 3438/2006, περί της σύστασης και οργάνωσης του Ενιαίου Φορέα Ελέγχου Τροφίμων (Ε.Φ.Ε.Τ.)
- Κ.Υ.Α. 487/2000, με την οποία εναρμονίζεται το ελληνικό δίκαιο προς την 93/43/ΕΟΚ Οδηγία του Συμβουλίου της Ε.Ε.
- Κ.Υ.Α. 139/2001, περί κατάρτισης και τήρηση μητρώου Εργαστηρίων συνεργαζόμενων με τον Ε.Φ.Ε.Τ.
- Κ.Υ.Α. Β3-32/2003, περί της ρύθμισης θεμάτων που αναφέρονται στην έννοια της φάσης της πρώτης μεταποίησης και στην οργάνωση και συντονισμό του συστήματος ελέγχου από τις υπηρεσίες του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και του Ε.Φ.Ε.Τ.
- Κ.Υ.Α. 121/2003, περί ρύθμισης επιμέρους ζητημάτων που αφορούν την κατάσχεση τροφίμων και τη διαδικασία υποβολής ενστάσεων.
- Κ.Υ.Α. 052/2004, περί της συνεργασίας του Ε.Φ.Ε.Τ. με τις Δημόσιες Αρχές και Υπηρεσίες.
- Κ.Υ.Α. 349/2005, περί του σημείου επαφής για την Επιτροπή του Κώδικα Τροφίμων.
- Κ.Υ.Α. 18386/2005, η οποία αφορά συμπληρωματικά μέτρα για την εφαρμογή του άρθρου 50 του Κανονισμού 178/2002.
- Κ.Υ.Α. 088/2006, περί ορισμού κεντρικών αρμοδίων αρχών για την οργάνωση επίσημων ελέγχων σε εφαρμογή των διατάξεων των Κανονισμών 852/2004, 853/2004, 854/2004 και 882/2004.
- Κ.Υ.Α. 10755 /2006, περί της εξουσιοδότησης του _Σ. του Ε.Φ.Ε.Τ. για την επιβολή χρηματικών προστίμων και διαδικασία επιβολής χρηματικών προστίμων.
- Υ.Α. 12932/2006, περί της έγκρισης κανονισμού λειτουργίας Ε.Φ.Ε.Τ.
- Υ.Α. 12933/2006, περί της ρύθμισης θεμάτων για την οργάνωση και

λειτουργία των Μικτών Κλιμακίων Ελέγχου του Ε.Φ.Ε.Τ.

- ο Κ.Υ.Α. 15523/2006, η οποία αφορά αναγκαία συμπληρωματικά μέτρα εφαρμογής των Κανονισμών 178/2002, 852/2004, 853/2004, 854/2004 και 882/2004 και εναρμόνιση της Οδηγίας 2004/41/ΕΚ.

Νόμος 3463/2006: Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων

Στο άρθρο 80 του συγκεκριμένου Νόμου, περιγράφεται η διαδικασία για την έκδοση της άδειας ίδρυσης και λειτουργίας των καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος, δηλαδή εκείνων των καταστημάτων στα οποία γίνεται παρασκευή ή/και διάθεση σε πελάτες (καθισμένους, όρθιους, περαστικούς), ή διανομή φαγητών, ή γλυκισμάτων, ή οποιουδήποτε άλλου παρασκευάσματος τροφίμων ή ποτών, ή αποθήκευση, ή συντήρηση, ή εμπορία κάθε είδους τροφίμων ή ποτών, καθώς και των καταστημάτων προσφοράς υπηρεσιών, εξαιτίας των οποίων μπορεί να προκληθεί βλάβη στη δημόσια υγεία (μεταξύ των οποίων συμπεριλαμβάνονται και οι εταιρείες παροχής υπηρεσιών Catering). Συγκεκριμένα περιλαμβάνονται οι εξής διαδικασίες:

- ο Υποβολή σχετικής αίτησης του ενδιαφερομένου
- ο Απόφαση της δημορχιακής επιτροπής ή του κοινοτικού συμβουλίου (χορηγείται μέσα σε αποκλειστική προθεσμία ενός μήνα από την κατάθεση της αίτησης) για την «προέγκριση της ίδρυσης»
- ο Προσκόμιση των απαιτούμενων δικαιολογητικών από τον ενδιαφερόμενο
- ο Πραγματοποίηση υγειονομικών ελέγχων
- ο Πραγματοποίηση ελέγχων πυρόσβεσης
- ο Έκδοση της άδειας ίδρυσης και λειτουργίας σε 15 μέρες, αφότου ολοκληρωθούν οι έλεγχοι.

Σύμφωνα με τον ορισμό που δίδει η Υγειονομική Διάταξη Α1β/8577/83 «Στεγασμένοι και Υπαίθριοι χώροι εκδηλώσεων είναι χώροι στους οποίους πραγματοποιούνται κάθε μορφής κοινωνικές εκδηλώσεις. Στη διάρκεια αυτών προσφέρονται στους καλεσμένους-πελάτες κάθε μορφής τρόφιμα και ποτά, τα οποία παρασκευάζονται σε άλλους χώρους-ειδικές επαγγελματικές εγκαταστάσεις (catering) που διαθέτουν την απαιτούμενη άδεια ίδρυσης και λειτουργίας και μεταφέρονται στους χώρους εκδηλώσεων με κατάλληλα οχήματα για σερβίρισμα και τελική διάθεση». Σύμφωνα πάντα με τη σχετική ρύθμιση, τα τρόφιμα και ποτά που μπορούν να διατίθενται στους χώρους εκδηλώσεων είναι τα προβλεπόμενα από τα άρθρα 37

(Καφετέριες, Μπαρ, κλπ), 38 (Εστιατόρια, Σνακ Μπαρ, Ψητοπωλεία, Πιτσαρίες κλπ) και 39 (Ζαχαροπλαστεία, Αναψυκτήρια κλπ) της Υγειονομικής Διάταξης Α1β/8577/83.

Οι επιχειρήσεις αυτές που θεωρούνται και υπάγονται πλέον στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, για να λειτουργήσουν νόμιμα πρέπει να αδειοδοτηθούν με την ίδια διαδικασία που αδειοδοτούνται όλα τα υπόλοιπα καταστήματα, δηλαδή μέσω της Δημοτικής Αρχής του τόπου όπου ιδρύονται, μετά από γνωμοδότηση της αρμόδιας Υγειονομικής Υπηρεσίας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το άρθρο 80 του Ν. 3463/2006 «Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων».

Διαδικασία αδειοδότησης

Η διαδικασία αδειοδότησης περιλαμβάνει κατ' αρχήν τη χορήγηση από τη Δημοτική Αρχή της απαιτούμενης ΠΡΟΕΓΚΡΙΣΗΣ ΙΔΡΥΣΗΣ.

Κατά τη διαδικασία της προέγκρισης, εξετάζονται από την αρμόδια Δημαρχιακή Επιτροπή η χρήση γης στην περιοχή που εγκαθίσταται η επιχείρηση, η προστασία του φυσικού, αρχιτεκτονικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος, η φυσιογνωμία της περιοχής, η προστασία της αισθητικής και της φυσιογνωμίας της πόλης, καθώς και αν δημιουργούνται ή όχι προβλήματα στις γενικότερες λειτουργίες της και αποφασίζεται η έγκριση ή όχι της ίδρυσης της συγκεκριμένης επιχείρησης. Εάν η επιχείρηση πρόκειται να στεγαστεί σε κατάστημα που βρίσκεται σε ισόγειο πολυκατοικίας ή σε συγκρότημα κατοικιών, εξετάζεται στη φάση της ΠΡΟΕΓΚΡΙΣΗΣ η ύπαρξη των προβλεπόμενων προϋποθέσεων που είναι οι εξής:

Εάν υπάρχει καταστατικό της οικοδομής στην οποία βρίσκεται το κατάστημα, δεν πρέπει να απαγορεύει τη λειτουργία καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος.

Εάν δεν υπάρχει καταστατικό, τότε η πλειοψηφία των ιδιοκτητών του κτιρίου (με ποσοστό επί του οικοπέδου) πρέπει να επιτρέπει τη λειτουργία του καταστήματος.

Για το σκοπό αυτό, ζητείται κατάθεση σχετικής υπεύθυνης δήλωσης του διαχειριστή της οικοδομής ή, αν δεν υπάρχει, του ιδιοκτήτη του καταστήματος.

Διαδικασία χορήγησης προέγκρισης:

Υποβολή σχετικής αίτησης προς το Δήμο ή Κοινότητα. Στην αίτηση επισυνάπτεται υπεύθυνη δήλωση στην οποία δηλώνονται:

- Το είδος του καταστήματος
- Οι προσφερόμενες υπηρεσίες
- Αναφέρεται πλήρης περιγραφή της τοποθεσίας της επιχείρησης

Επίσης, επισυνάπτεται διάγραμμα κάλυψης (σκαρίφημα) της ευρύτερης περιοχής από το οποίο διαπιστώνονται οι λοιπές χρήσεις της περιοχής και εάν υπάρχουν άλλες λειτουργίες (Σχολεία, εκκλησίες, νοσοκομεία κλπ) που μπορεί να επηρεαστούν αρνητικά από τη λειτουργία του καταστήματος. Σε ότι αφορά τους Στεγασμένους χώρους εκδηλώσεων που πρόκειται να ιδρυθούν σε κτίσματα εκτός σχεδίου πόλης (στην ύπαιθρο), απαιτείται η κατάθεση στοιχείων νομιμότητας κατασκευής ου ειδικού κτιρίου (οικοδομική άδεια κλπ), καθώς και βεβαίωση «κύριας χρήσης» από την αρμόδια Πολεοδομική Αρχή. Για τους Υπαίθριους χώρους εκδηλώσεων, απαιτείται αντίστοιχα η κατάθεση στοιχείων νομιμότητας των βοηθητικών χώρων υγιεινής.

Διαδικασία χορήγησης άδειας λειτουργίας

Μετά τη λήψη της προέγκρισης, υποβάλλονται από τους επιχειρηματίες στο Δήμο ή την Κοινότητα τα προβλεπόμενα δικαιολογητικά για τη χορήγηση της άδειας λειτουργίας. Η αρμόδια υπηρεσία του Δήμου ελέγχει την πληρότητά τους, καθώς και εάν εκπληρώνονται οι λοιποί πλην υγειονομικών όροι και προϋποθέσεις της νομοθεσίας. Σε θετική περίπτωση, αποστέλλει μέρος αυτών στην Υγειονομική Υπηρεσία (σχεδιάγραμμα και απόφαση προέγκρισης), ώστε εντός πενήντα (50) ημερών να ολοκληρωθεί η διαδικασία του υγειονομικού ελέγχου. Μετά την άσκηση του ελέγχου, η Υγειονομική Υπηρεσία αποστέλλει στη Δημοτική Αρχή σχετική θετική γνωμοδότηση αν το κατάστημα κριθεί κατάλληλο, για την έκδοση άδειας. Ακολούθως, ο Δήμος υποχρεούται στην έκδοση της άδειας λειτουργίας, εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερών. Ο συνολικός χρόνος έκδοσης της άδειας είναι 65 ημέρες. Η επιχείρηση θεωρείται ότι λειτουργεί νόμιμα, μόλις χορηγηθεί η οριστική Άδεια Λειτουργίας.

Βοηθητικοί χώροι – εμβαδά

Στη σχετική νομοθετική ρύθμιση αναφέρεται ότι τα εμβαδά των βοηθητικών χώρων που πρέπει απαραίτητα να διαθέτουν τόσο οι στεγασμένοι όσο και οι υπαίθριοι χώροι εκδηλώσεων, είναι ανάλογα με τα εμβαδά των καταστημάτων των άρθρων 37,38 και 39 της Α1β/8577/83 Υγειονομικής Διάταξης. Για το λόγο αυτό και παρότι δεν αναφέρεται ρητά, είναι αυτονόητο ότι στις εν λόγω επιχειρήσεις πρέπει να προσδιορίζεται ακριβώς η δυναμικότητά τους, ο αριθμός δηλαδή των ατόμων που κατά ανώτατο όριο θα μπορούν να εξυπηρετούν. Η δυναμικότητα προκύπτει από τη διαίρεση του ωφέλιμου εμβαδού της κυρίως αίθουσας δια του συντελεστή 1, για τις

αίθουσες ως 50 τ.μ. Ο αριθμός αυτός θα φαίνεται στην άδεια λειτουργίας και με βάση τον αριθμό αυτό υπολογίζονται τα ελάχιστα εμβαδά των βοηθητικών χώρων που πρέπει οπωσδήποτε να υπάρχουν. Οι βοηθητικοί χώροι είναι: Ο χώρος εγκατάστασης των ψυγείων, των θερμοθαλάμων, των επίπλων φύλαξης πιάτων κλπ. Ο χώρος πλύσης σκευών και εξοπλισμού (λάντζες), οι αποθηκευτικοί χώροι. Τα ελάχιστα εμβαδά των παραπάνω χώρων είναι ανάλογα τόσο με τη δυναμικότητα όσο και με το είδος των καταστημάτων. Στην περίπτωση ενός εστιατορίου αυτά τα εμβαδά φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

Εστιατόρια, Ψητοπωλεία, Σνακ Μπαρ κλπ (Άρθρο 38)	Ελάχιστο εμβαδόν χώρου εγκατάστασης ψυγείων – μπουφέ – θερμοθαλάμων κλπ	Χώρος πλύσης σκευών και εξοπλισμού	Αποθηκευτικοί χώροι	ΣΥΝΟΛΟ βοηθητικών χώρων
Δυναμικότητα: 0-50 άτομα	3 τ.μ.	5 τ.μ.	Συνίσταται 5 τ.μ.	13 τ.μ.
Δυναμικότητα: 50-100 άτομα	4 τ.μ.	6 τ.μ.	Συνίσταται 5 τ.μ.	15 τ.μ.
Δυναμικότητα: 101-200 άτομα	5 τ.μ.	7 τ.μ.	Επιβάλλεται 5 τ.μ.	17 τ.μ.
Δυναμικότητα: 201-300 άτομα	6 τ.μ.	8 τ.μ.	Επιβάλλεται 10 τ.μ.	24 τ.μ.
Σημείωση: Για κάθε μία επιπλέον 100δα, προστίθενται σε κάθε στήλη από 1 τ.μ. πλην της αποθήκης που προστίθενται 5 τ.μ.				

Οι παραπάνω χώροι θα βρίσκονται σε συνέχεια της κλειστής αίθουσας, σε ό,τι αφορά τους Στεγασμένους χώρους εκδηλώσεων. Το σύνολο δε του κτιρίου θα κατασκευάζεται με την απαραίτητη οικοδομική άδεια και τις σχετικές πολεοδομικές ρυθμίσεις που προβλέπονται για τους «χώρους κύριας χρήσης – καταστήματα». Στους υπαίθριους χώρους εκδηλώσεων, θα υπάρχουν οι παραπάνω βοηθητικοί χώροι κατασκευασμένοι με οικοδομική άδεια και θα πληρούν τις σχετικές πολεοδομικές διατάξεις που προβλέπονται για τα καταστήματα. Για την τήρηση των κανόνων ορθής υγιεινής πρακτικής, οι βοηθητικοί χώροι θα διαχωρίζονται μεταξύ τους με κατάλληλο χώρισμα (τοιχοποιία, γυψοσανίδες κλπ).

Χώροι Υγιεινής

Οι Στεγασμένοι και Υπαίθριοι Χώροι Εκδηλώσεων, πρέπει να διαθέτουν μόνιμους χώρους WC καθώς και WC για ΑμΕΑ, κατασκευασμένα με την προβλεπόμενη οικοδομική άδεια. Ο αριθμός τους πρέπει να είναι ανάλογος με τη δυναμικότητα του καταστήματος, όπως παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα. Επιπλέον, για τους Χώρους Εκδήλωσης άνω των 100 τ.μ., απαιτείται η κατασκευή ειδικού WC για ΑμΕΑ, καθώς και η ύπαρξη των λοιπών διευκολύνσεων, σύμφωνα με το πρόγραμμα του ΥΠΕΧΩΔΕ «Σχεδιάζοντας για όλους».

Δυναμικότητα καταστήματος	Αριθμός WC
Μέχρι 40 άτομα	1 WC (ανδρών & γυναικών)
41 - 120 άτομα	2 WC (1 ανδρών & 1 γυναικών)
121 - 250 άτομα	4 WC (2 ανδρών & 2 γυναικών)
251 - 500 άτομα	6 WC (3 ανδρών & 3 γυναικών)
501 άτομα και πλέον...	Για κάθε μια επί πλέον 500/άδα, ή μέρος αυτής, δύο αποχωρητήρια επί πλέον των απαιτούμενων για τα 500 άτομα

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

3.2 ΕΛΕΓΧΟΣ HACCP



www.advantus.co.in

Ο έλεγχος της εφαρμογής του HACCP για τις επιχειρήσεις τροφίμων στην Ευρωπαϊκή Ένωση, διενεργείται από την Αρμόδια Αρχή του κράτους Μέλους. Στην Ελλάδα, ο έλεγχος του HACCP γίνεται κυρίως από φορείς πιστοποίησης που είναι διαπιστευμένοι από το ΕΣΥΔ (Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης). Επίσης μπορεί να επιθεωρηθεί και από τον Ε.Φ.Ε.Τ. (Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων) ο οποίος επιβεβαιώνει την εφαρμογή του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Κανονισμού 852/2004/ΕΕ.

3.3 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ HACCP

Επιπρόσθετα του υποχρεωτικού ελέγχου, υπάρχει η δυνατότητα πιστοποίησης του HACCP, εφόσον η ίδια η επιχείρηση το επιθυμεί. Η πιστοποίηση γίνεται μόνο από φορείς πιστοποίησης που είναι διαπιστευμένοι από το ΕΣΥΔ (Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης).

πρότυπα HACCP

- CAC/RCP 1-1969, Rev. 4 (2003) (διεθνές πρότυπο του Codex Alimentarius)
- ΕΛΟΤ EN 1416:2000 (ελληνικό πρότυπο, αποσύρθηκε)
- DS 3027 E:2002 (δανέζικο πρότυπο, αποσύρθηκε)

- BRC British Retail Consortium – Food Technical Standard, 1999
- IFS, International Food Standard, version 4, 2004
- SQF 1000, 2000, 3000 (Αυστραλία)
- ISO 22000:2004

3.4 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP:

Η μελέτη του HACCP, αλλά και οι διαδικασίες που την πλαισιώνουν πρέπει να επανεξετάζονται, να αξιολογούνται και να επιθεωρούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα, τουλάχιστον μία φορά κάθε χρόνο. Οι επιθεωρήσεις αυτές γίνονται από προσωπικό κατάλληλα εκπαιδευμένο ή από την ομάδα συγκρότησης HACCP. Η «συντήρηση» του συστήματος είναι απαραίτητη, διότι πολύ γρήγορα θα καταστεί απαρχαιωμένο και ξεπερασμένο. Από την άλλη, θα πρέπει η επιχείρηση, ιδιαίτερα αν είναι πολυπληθής και σύνθετη, να έχει ένα σύστημα που θα ενημερώνει για τις αλλαγές εκείνες που επηρεάζουν την ασφάλεια του προϊόντος.

ΒΑΣΙΚΟ ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

Διαπίστευση: η επιβεβαίωση ή αποδοχή μιας συγκεκριμένης απόδοσης ή συμμόρφωσης με κάποιο πρότυπο.

Πεδίο εφαρμογής: κάθε δραστηριότητα άμεσα ή έμμεσα σχετική με τρόφιμα.

Επιθεώρηση: η εξέταση μιας συγκεκριμένης απόδοσης ή συμμόρφωσης με κάποιο πρότυπο.

Πιστοποίηση: η βεβαίωση ή τεκμηρίωση μιας συγκεκριμένης απόδοσης ή συμμόρφωσης με κάποιο πρότυπο.

Φορέας πιστοποίησης: εταιρεία διαπιστευμένη να βεβαιώσει μια συγκεκριμένη απόδοσης ή συμμόρφωση με κάποιο πρότυπο.

Συμμόρφωση: η τήρηση ενός προτύπου.

Απαίτηση του προτύπου: η περιγραφή της απόδοσης μιας συγκεκριμένης δραστηριότητας, σκέλος του προτύπου.

Τεκμηρίωση: οποιοδήποτε αρχείο δραστηριότητα ή ιδιότητας καταγεγραμμένο σε χαρτί ή αποθηκευμένο σε ηλεκτρονικό μέσο.

Μη συμμόρφωση: η μη τήρηση ενός προτύπου.

Ερωτηματολόγιο: ένα έντυπο με προσχηματισμένες ερωτήσεις.

Πρότυπο: ένα κείμενο που περιγράφει την απόδοση μιας συγκεκριμένης δραστηριότητας.

3.5 ΠΡΟ-ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ (PRE-AUDIT)

(είναι προαιρετική)

- Σκοπός της προκαταρκτικής επιθεώρησης είναι να εξετάσει εάν η πιστοποίηση είναι εφικτή.
- Εντοπίζονται οι αδυναμίες στην εφαρμογή και τεκμηρίωσης του HACCP.
- Εκτελείται από τον επικεφαλή της ομάδας επιθεωρητών ή από ένα μέλος της τουλάχιστον.
- Συντάσσεται ερωτηματολόγιο προκαταρκτικής επιθεώρησης παρόμοιο με αυτό της επιθεώρησης πιστοποίησης αλλά όχι το ίδιο.
- Συντάσσεται έκθεση προκαταρκτικής επιθεώρησης.

3.6 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ HACCP

(τουλάχιστον 4 εβδομάδες πριν την επιθεώρηση πιστοποίησης)

Γίνεται από την ομάδα επιθεωρητών. Τα αρχεία που ελέγχονται είναι:

- Εγχειρίδιο HACCP
- Διαδικασίες και οδηγίες εργασίας εφαρμογής HACCP
- Σχέδιο και μελέτη HACCP
- Περιγραφές προϊόντων
- Προγράμματα υγιεινής

- Διαδικασίες ελέγχων και παρακολούθησης

Ανάλογα με την επιχείρηση χρησιμοποιείται ειδική έκθεση για την ανασκόπηση αρχείων. Επίσης χρησιμοποιείται για πρώτη φορά το ερωτηματολόγιο για την επιθεώρηση πιστοποίησης.

3.7 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ & ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ

- Εκτελείται από την ομάδα HACCP που έχει καθοριστεί από τη σύμβαση.
- Ελέγχεται η αποτελεσματικότητα του εφαρμοσμένου συστήματος HACCP και οι
- αρχές υγιεινής σε όλη την παραγωγική διαδικασία.
- Καταγράφονται οι παρατηρήσεις στο ερωτηματολόγιο για την επιθεώρηση
- πιστοποίησης.
- Εξετάζονται οι απαιτήσεις σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για την ασφάλεια
- των τροφίμων.
- Μετά το τέλος της επιθεώρησης γίνεται μια συνάντηση των επιθεωρητών με την
- ομάδα HACCP όπου δίνονται γενικές παρατηρήσεις.
- Η επιχείρηση τροφίμων ζητάει έγγραφα την έκδοση του πιστοποιητικού.
- Συντάσσονται τα εξής έγγραφα:
 - Ερωτηματολόγιο επιθεώρησης πιστοποίησης
 - Αναφορές μη συμμόρφωσης
 - Κατάλογος εγκαταστάσεων
 - Κατάλογος αρχείων
 - Αρχική έκθεση επιθεώρησης (εντός μιας εβδομάδας)
 - Τελική έκθεση επιθεώρησης (αφού έχουν ληφθεί διορθωτικές

ενέργειες στις μη συμμορφώσεις)

ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ

- Εκτελείται όταν η ομάδα επιθεωρητών κατά την επιθεώρηση πιστοποίησης διαπιστώσει σοβαρές αποκλίσεις από το πρότυπο, γεγονός που οφείλεται είτε σε σοβαρή δυσλειτουργία του συστήματος HACCP είτε σε κακή εφαρμογή των ορθών πρακτικών υγιεινής στην επιχείρηση.
- Εκτελείται νέα επιθεώρηση μόνο εκεί που διαπιστώθηκαν σοβαρές αποκλίσεις από το πρότυπο.
- Συντάσσονται αναφορές μη συμμόρφωσης και έκθεση επιθεώρησης.

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΠΕΚΤΑΣΗΣ

Εκτελείται όταν γίνονται αλλαγές στη διαδικασία παραγωγής δηλαδή:

- Επέκταση εγκαταστάσεων ή μετεγκατάσταση μονάδας παραγωγής.
- Νέα γραμμή παραγωγής ή αλλαγή γραμμής παραγωγής.
- Νέο προϊόν ή αλλαγή προϊόντος.

3.8 ΕΥΘΥΝΕΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Η παραγωγή ασφαλών τροφίμων και η διαφύλαξη της υγείας του καταναλωτή, αποτελεί ηθική ευθύνη και νομική υποχρέωση των επιχειρηματιών και των απασχολούμενων σε μια επιχείρηση τροφίμων. Η ελληνική νομοθεσία, επιβάλλει την εγκατάσταση συστημάτων HACCP και την υποχρεωτική τήρηση των κανόνων υγιεινής από όλους όσους απασχολούνται με ή σε μια επιχείρηση παραγωγής και διάθεσης τροφίμων. Η υποχρέωση αυτή πηγάζει από ΚΥΑ 487 / ΦΕΚ 1219Β' / 4.10.2000 σχετικά με την υγιεινή των τροφίμων η οποία εκδόθηκε σε εναρμόνιση προς τη κοινοτική Κανονισμός 852/2004/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου.

3.9 ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ HACCP:

Μερικά από τα οφέλη που αποκομίζει μία επιχείρηση από την εφαρμογή του HACCP είναι:

- Μεγιστοποίηση και εμπιστοσύνη για την ασφάλεια των τροφίμων που διαθέτει προς κατανάλωση
- Εξάλειψη ελαττωματικών προϊόντων και κυρίως των περιπτώσεων σωματικής βλάβης του καταναλωτή (τροφικής δηλητηρίασης κλπ.)
- Συμμόρφωση με τη νομοθεσία (Κανονισμός 178/2002 και 852/2004)
- Τεκμηρίωση και συνεπώς απόδειξη προς τρίτους (ελεγκτικές, δικαστικές αρχές, καταναλωτή) της συμμόρφωσης με τη σχετική νομοθεσία
- Έλεγχος προληπτικού χαρακτήρα βασιζόμενος σε εύκολους, γρήγορους και φθηνούς ελέγχους
- Βελτίωση εικόνας επιχείρησης και ισχυρό όπλο marketing.

3.10 ΣΧΕΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Η διασφάλιση της ποιότητας πραγματοποιείται με την εφαρμογή των διεθνών προτύπων ISO 9001:2000. Η υιοθέτηση ενός τέτοιου συστήματος ποιότητας από μια επιχείρηση προβλέπει:



www.greece.lrq.com

- ελέγχους για την διασφάλιση της ποιότητας της παραγωγής και της διανομής προϊόντων / παροχής υπηρεσιών
- μειώνει τον αριθμό των ελαττωματικών προϊόντων / ανεπαρκών των προϊόντων υπηρεσιών
- μειώνει τον αριθμό των παραπόνων των πελατών

- αυξάνει την παραγωγικότητα της επιχείρησης.

3.11 ISO 22000-ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Το διεθνές πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 22000 «Συστήματα διαχείρισης της ασφάλειας Τροφίμων - Απαιτήσεις για τους οργανισμούς της αλυσίδας τροφίμων» δημοσιεύτηκε από το Διεθνή Οργανισμό Προτυποποίησης το 2005 σε μια προσπάθεια να εναρμονιστεί, σε παγκόσμια κλίμακα, ο τρόπος εφαρμογής των διεθνώς αποδεκτών αρχών HACCP από τις επιχειρήσεις της αλυσίδας τροφίμων, έτσι ώστε να διατίθενται ασφαλή τρόφιμα στον καταναλωτή.

Το νέο πρότυπο περιλαμβάνει τις αρχές του HACCP, ενώ εναρμονίζεται και με το πρότυπο ISO 9001:2000, καθώς περιλαμβάνει διαχείριση εκτάκτων περιστατικών και διαχειριστικές διεργασίες, όπως η ανάλυση δεδομένων και η συνεχής βελτίωση. Το ελληνικό πρότυπο για την ασφάλεια των τροφίμων ΕΛΟΤ 1416 αποσύρεται έως τις 31 Ιουλίου 2006.

Με το ISO 22000:2005 δίνεται η ευκαιρία να επιτευχθεί διεθνής αρμονία στον τομέα των προτύπων ασφάλειας τροφίμων. Επίσης, παρέχεται ένα εργαλείο για την εφαρμογή του HACCP μέσα από όλη την αλυσίδα εφοδιασμού τροφίμων, καθώς το πρότυπο αυτό είναι κατάλληλο για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη στην αλυσίδα (παραγωγή, τυποποίηση, μεταποίηση και εμπορία τροφίμων), ανεξαρτήτως μεγέθους, διότι ο κίνδυνος μπορεί να εισαχθεί σε οποιαδήποτε στάδιο της αλυσίδας τροφίμων.

Το πρότυπο αποσκοπεί στον αποτελεσματικό έλεγχο και την εξάλειψη ή την ελαχιστοποίηση των κινδύνων σε ένα αποδεκτό επίπεδο, σε κάθε κρίκο της αλυσίδας τροφίμων. Αποτελείται από πέντε βασικά κεφάλαια: τη διαχείριση της ασφάλειας των τροφίμων, την ευθύνη της διοίκησης, τη διαχείριση των πόρων, την υλοποίηση του προϊόντος και τη μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση.

Το ISO 22000 απευθύνεται σε:

- Γεωργία, εκτροφείς.
- Παραγωγούς ζωοτροφών.
- Επιχειρήσεις που παράγουν, μεταποιούν, παρασκευάζουν, αποθηκεύουν, διανέμουν ή πωλούν τρόφιμα.

- Εταιρείες παροχής υπηρεσιών third party logistics, με έμφαση τα τρόφιμα.
- Προμηθευτές τροφίμων, απορρυπαντικών, προϊόντων υγιεινής, συσκευασιών και άλλων προϊόντων που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα.
- Ξενοδοχεία, εστιατόρια επιχειρήσεις catering.

Λόγοι και οφέλη

- ο Παροχή αποδείξεων συμμόρφωσης με τις νομοθετικές απαιτήσεις για ασφαλή τρόφιμα.
- ο Πρόληψη των κινδύνων, εξάλειψη ελαττωματικών προϊόντων και κυρίως αυτών που πιθανά να σχετίζονται με σοβαρά ποιοτικά καταναλωτικά παράπονα (τροφική δηλητηρίαση, κλπ.), εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση και την εμπιστοσύνη του πελάτη.
- ο Προστασία και ενίσχυση της επωνυμίας (brand name) και καλής φήμης της επιχείρησης. Ισχυρό όπλο marketing.

Από την άλλη πλευρά, η διασφάλιση της ασφάλειας πραγματοποιείται με την εφαρμογή του συστήματος HACCP. Ο όρος HACCP είναι ακρωνύμιο του Hazard Analysis Critical Control Points και στα Ελληνικά αποδίδεται σαν Ανάλυση Κινδύνου Κρίσιμου Σημείου Ελέγχου. Το σύστημα HACCP στοχεύει στην εξασφάλιση της παραγωγής ασφαλών προϊόντων και η φιλοσοφία του στηρίζεται στη συνεχή παρακολούθηση και έλεγχο των λειτουργιών σε όλα τα στάδια της παραγωγής και διακίνησης, που είναι άμεσα συνδεδεμένες με την υγιεινή και την ασφάλεια των προϊόντων.

Η εφαρμογή ενός συστήματος HACCP από μια επιχείρηση δεν μπορεί να εξασφαλίσει ταυτόχρονα με την ασφάλεια, και την ποιότητα των προϊόντων. Εν τούτοις, μπορεί εύκολα να συνδυαστεί και ενσωματωθεί στις απαιτήσεις των προτύπων Διασφάλισης Ποιότητας της σειράς ISO 9001:2000. Κατά την μελέτη των δύο συστημάτων έχει προκύψει το συμπέρασμα ότι το σύστημα HACCP είναι καλό να εφαρμόζεται μαζί με το Διεθνές πρότυπο ISO 9001:2000 ώστε να δημιουργηθεί ένα νέο και πλήρες σύστημα, το οποίο να εκφράζει την πολιτική της εταιρίας, τόσο σε θέματα ποιότητας, όσο και σε αυτό της ασφάλειας.

3.12 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP

Το HACCP είναι ένα σύστημα αλληλοδιαδεχόμενων ενεργειών, με στόχο την εξασφάλιση του υψηλότερου δυνατού βαθμού ασφάλειας και προστασίας των

τροφίμων. Το HACCP παρουσιάζει πολλά πλεονεκτήματα κατά την εφαρμογή του τόσο για τη βιομηχανία, όσο και για τον καταναλωτή, αλλά και το κράτος. Έτσι μπορεί να χρησιμοποιηθεί:

- Ως μέθοδος της διασφάλισης της ασφάλειας του τροφίμου στην πρωτογενή παραγωγή, στην επεξεργασία, στη βιομηχανική παραγωγή και στην προετοιμασία των τροφίμων.
- Ως εργαλείο για την επιθεώρηση στον έλεγχο των τροφίμων. Οδηγεί στην πιο αποτελεσματική επιθεώρηση των επιχειρήσεων τροφίμων, καθώς ο ρόλος των επιθεωρητών θα εστιάζεται στην αξιολόγηση (assessment) του σχεδίου HACCP και στην επικύρωση ότι είναι σωστά σχεδιασμένο και λειτουργεί αποτελεσματικά.
- Στη μελέτη των διεργασιών παρασκευής τροφίμων, και στην αναγνώριση και αξιολόγηση της επικίνδυνης συμπεριφοράς των εργαζομένων όπου θα πρέπει να εστιάζονται οι προσπάθειες επιμόρφωσης όσον αφορά την υγιεινή.
- Στη διαχείριση των προγραμμάτων της ασφάλειας των τροφίμων, για να αναγνωριστούν οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι (risks) για τη δημόσια υγεία, έτσι ώστε να τεθούν σε προτεραιότητα οι ανάλογες προσπάθειες επέμβασης.

Επιπλέον:

Το σύστημα HACCP ξεπερνά πολλούς από τους περιορισμούς του παραδοσιακού τρόπου προσέγγισης του ελέγχου της ασφάλειας του τροφίμου (που γενικά βασιζόταν στις ταχείες επιθεωρήσεις και στις αναλύσεις στο τελικό προϊόν), περιλαμβανομένων:

- Της δυσκολίας συγκέντρωσης και εξέτασης επαρκούς αριθμού δειγμάτων, ώστε τα αποτελέσματα να έχουν νόημα και να είναι αντιπροσωπευτικά.
- Του μεγάλου χρονικού διαστήματος που απαιτείται για να εξαχθούν τα αποτελέσματα.
- Του μεγάλου κόστους που προκύπτει από τις αναλύσεις στο τελικό προϊόν και την ανάκληση των προϊόντων στην περίπτωση που υπάρχει ένδειξη μόλυνσης.
- Του προσδιορισμού των προβλημάτων χωρίς να γίνεται

κατανοητή η αιτία και

- Των ορίων των ‘ταχείων’ τεχνικών των επιθεωρήσεων για την πρόβλεψη των πιθανών προβλημάτων σχετικά με την ασφάλεια των τροφίμων.

Το HACCP έχει τη δυνατότητα να προσδιορίσει όλους τους πιθανούς, λογικά αναμενόμενους κινδύνους, μικροβιολογικούς, χημικούς ή φυσικούς, ακόμη και αν δεν έχουν υπάρξει αντίστοιχα περιστατικά στο παρελθόν. Έτσι είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για καινούριες διαδικασίες.

Το σύστημα HACCP είναι ικανό να περιλάβει τις αλλαγές που προκύπτουν, όπως μία εξέλιξη στο σχεδιασμό του εξοπλισμού, βελτιώσεις στις διαδικασίες παραγωγής και τεχνολογικές εξελίξεις που σχετίζονται με το προϊόν. Επίσης βοηθά στο να εστιαστούν και να κατευθυνθούν οι προσπάθειες στο πιο κρίσιμο σημείο της επιχείρησης τροφίμων. Το σύστημα HACCP μπορεί να μειώσει τις απώλειες προϊόντων που οφείλονται σε αλλοιώσεις. Μέσα στα πλαίσια του συστήματος μπορεί κανείς να περιμένει βελτίωση στις σχέσεις ανάμεσα: (i) στους παραγωγούς, των τροφίμων και τους επιθεωρητές, και (ii) στους παραγωγούς και τους καταναλωτές.

Το σύστημα HACCP παρέχει μία γερή επιστημονική βάση που αποδεικνύει ότι έχουν ληφθεί όλα τα απαραίτητα μέτρα για μην φτάσει ο κίνδυνος στον καταναλωτή. Με αυτόν τον τρόπο, ενισχύεται η πίστη ότι τα προϊόντα είναι ασφαλή, και έτσι προωθείται τόσο η εμπιστοσύνη στη βιομηχανία τροφίμων, όσο και η σταθερότητα των επιχειρήσεων τροφίμων.

- Τα στοιχεία που συλλέγονται βοηθούν τη δουλειά των επιθεωρητών τροφίμων για τον έλεγχο.
- Το σύστημα HACCP μπορεί να εφαρμοστεί σε όλη την αλυσίδα τροφίμων, από τις πρώτες ύλες μέχρι το τελικό προϊόν, π.χ. στην καλλιέργεια, στη συγκομιδή, στην παραγωγική διαδικασία ή επεξεργασία, στη μεταφορά και διανομή, στην προετοιμασία και στην κατανάλωση.
- Η εφαρμογή του HACCP είναι η πιο αποδοτική οικονομικά μέθοδος της διασφάλισης της ασφάλειας των τροφίμων και της πρόληψης των τροφικών ασθενειών και δηλητηριάσεων.
- Το σύστημα HACCP μπορεί εύκολα να ενσωματωθεί στα προγράμματα Διασφάλισης Ποιότητας, π.χ. ISO 9000.

3.13 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ISO 9001:2000

1. Βοηθά την επιχείρηση να διευρύνει τις αγορές της και να βελτιώσει την ανταγωνιστικότητά της.
2. Οι επιχειρήσεις που έχουν πιστοποιηθεί κατά ISO 9001:2000, το χρησιμοποιούν σαν μέσο διαφήμισης -είναι ένα πολύ ισχυρό marketing tool-, για να αποδείξουν στους πελάτες τους ότι λειτουργούν και παράγουν κατά αξιόπιστο τρόπο.
3. Βοηθά την επιχείρηση να βελτιώσει τη διοικητική της οργάνωση, την παραγωγικότητά της και να αποδείξει την ποιότητα των προϊόντων της.
4. Το πιστοποιητικό αυτό θα είναι στο άμεσο μέλλον σχεδόν αναγκαστικό για την ίδια την επιβίωση της επιχείρησης.

Όλο και περισσότεροι πελάτες (στην Ευρώπη και στην Ελλάδα), απαιτούν από τους προμηθευτές τους να αποδείξουν ότι διαθέτουν ένα πιστοποιημένο Σύστημα Ποιότητας. Εφόσον μάλιστα εφαρμοστούν οι Κοινοτικές Οδηγίες, οι επιχειρήσεις που δεν είναι πιστοποιημένες κατά ISO 9001:2000 θα αποκλείονται από οποιονδήποτε διαγωνισμό προμηθειών των δημοσίων οργανισμών.

3.14 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ HACCP ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ



ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ ΤΟΥ HACCP ΣΕ ΚΟΥΖΙΝΕΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ-CATERING:

Ο κύριος σκοπός της εφαρμογής των αρχών του HACCP σε κουζίνες εστιατορίων είναι η καθιέρωση μέτρων ικανών να διασφαλίσουν την ασφάλεια των επεξεργασμένων τροφίμων. Οι αρχές του συστήματος HACCP σε συνδυασμό με τα προαπαιτούμενα προγράμματα και ένα κατάλληλο πρόγραμμα εκπαίδευσης του προσωπικού αποτελούν το σημαντικότερο κομμάτι ενός συστήματος διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων.

Ο σχεδιασμός, η εφαρμογή και η επιτυχία του σχεδίου HACCP εναπόκεινται στην υπευθυνότητα της κάθε επιχείρησης, καθότι το σχέδιο HACCP αναπτύσσεται από την ίδια την επιχείρηση και είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητές της. Οι κουζίνες των εστιατορίων και γενικότερα οι επιχειρήσεις μαζικής εστίασης διαφέρουν από τα εργοστάσια παραγωγής και επεξεργασίας τροφίμων ως προς το ότι:

- Γίνεται αναδιοργάνωση του προσωπικού ανά τακτά διαστήματα
- Είναι εταιρίες με υψηλά περιθώρια κέρδους
- Υπάρχει μεγάλη ποικιλία προϊόντων, συστατικών, μενού και μεθόδων επεξεργασίας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Παράλληλα, οι προμηθευτές, οι πρώτες ύλες, οι προδιαγραφές και τα μενού αλλάζουν συχνά.

Οι ιδιαιτερότητες αυτές οδήγησαν σε τροποποίηση των αρχών του HACCP, ώστε να είναι αποτελεσματική η εφαρμογή τους σε επιχειρήσεις μαζικής εστίασης.

Αρχές του HACCP	Προσαρμογή στις επιχειρησείς μαζικής εστίασης
1. Ανάλυση επικινδυνότητας	Ανάλυση και ταξινόμηση ανά διεργασία «Προσέγγιση Διεργασίας»
2. Καθορισμός κρίσιμων σημείων ελέγχου	Καμία διαφοροποίηση
3. Καθιέρωση κρίσιμων ορίων	Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας
4. Παρακολούθηση	Απλούστευση των διαδικασιών παρακολούθησης με έλεγχο των τυποποιημένων διεργασιών

5. Διαρθρωτικές ενέργειες	Καμία διαφοροποίηση
6. Επαλήθευση	Καμία διαφοροποίηση
7. Τήρηση αρχείων	Απλούστευση της διαδικασίας χρησιμοποιώντας τα αρχεία που ήδη τηρούνται στην επιχείρηση (τιμολόγια, προγράμματα εργασίας, συνταγές)

Παρουσίαση των αρχών του HACCP όπως καθορίστηκαν από τη NACMCF και η προσαρμογή τους στις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης.

3.15 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΡΟΗΣ

Η περιγραφή της ροής που ακολουθεί το κάθε τρόφιμο από την παραλαβή μέχρι το σερβίρισμα, παρέχει σημαντικές πληροφορίες για τον προσδιορισμό των πιθανών κινδύνων που μπορούν να εμφανιστούν και να επηρεάσουν αρνητικά την ασφάλεια του τροφίμου που σερβίρεται στους καταναλωτές. Υπάρχουν τρία γενικευμένα διαγράμματα ροής που περιγράφουν τα στάδια προετοιμασίας των προετοιμαζόμενων μενού στις κουζίνες των εστιατορίων.

1. Επεξεργασία τροφίμων χωρίς στάδιο μαγειρέματος

Το κύριο χαρακτηριστικό αυτού του διαγράμματος ροής είναι η απουσία σταδίου μαγειρέματος. Η θερμική επεξεργασία των τροφίμων είναι Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου (CCP) γιατί καθιστά εφικτή την καταστροφή των βακτηρίων, των παρασίτων και των ιών. Συνεπώς, στο συγκεκριμένο διάγραμμα ροής δεν υπάρχει στάδιο που να εξασφαλίζει την καταστροφή ή μείωση των ανεπιθύμητων μικροοργανισμών. Στην περίπτωση αυτή, η ασφάλεια των προετοιμαζόμενων τροφίμων εξασφαλίζεται με:

- Περιορισμό της βακτηριακής ανάπτυξης διατηρώντας τα τρόφιμα υπό ψύξη
- Αποφυγή πιθανών επιμολύνσεων από το προσωπικό με μέτρα όπως η απομάκρυνση εργαζομένων που πάσχουν από διάρροια, το προσεκτικό πλύσιμο των χεριών, η παρεμπόδιση επαφής των έτοιμων προς κατανάλωση τροφίμων με γυμνά χέρια.
- Περιορισμό των διασταυρούμενων επιμολύνσεων από άλλα τρόφιμα, ιδιαίτερα επιμολύνσεων των έτοιμων προς κατανάλωση τροφίμων από ακατέργαστα προϊόντα.

- Αποφυγή διασταυρούμενων επιμολύνσεων από μολυσμένο εξοπλισμό
- Προμήθεια τροφίμων αποκλειστικά από αξιολογημένους προμηθευτές.

Παράγοντες που επίσης εξετάζονται είναι:

- Η ύπαρξη συστατικών ή μενού που δημιουργούν ιδιαίτερες ανησυχίες ασφάλειας, όπως τα τρόφιμα ζωικής προέλευσης ή τα αυγά
- Η εφαρμογή συγκεκριμένων ελέγχων θερμοκρασίας
- Το χρονικό διάστημα που απαιτεί η προετοιμασία του μενού
- Ο τρόπος σερβιρίσματος (απευθείας ή σε μπουφέ)
- Το σερβίρισμα των προετοιμαζόμενων τροφίμων σε ευπαθείς ομάδες καταναλωτών
- Η ύπαρξη προηγούμενων περιστατικών τροφικών δηλητηριάσεων που συνδέονται με το συγκεκριμένο τρόφιμο.

ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ



ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ



ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ



ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ

Σχήμα 1

2. Προετοιμασία τροφίμων για σερβίρισμα την ίδια μέρα

Κατ' αυτό το διάγραμμα ροής (Σχήμα 2), το τρόφιμο μαγειρεύεται και διατηρείται ζεστό μέχρι να σερβιριστεί, οπότε περνά από την επικίνδυνη θερμοκρασιακή ζώνη μία μόνο φορά πριν το σερβίρισμα, περιορίζοντας την πιθανότητα βακτηριακής

ανάπτυξης. Η προετοιμασία του μενού περιλαμβάνει πολλές επεξεργασίες, όπως την απόψυξηκατεψυγμένων τροφίμων, την ανάμειξη με άλλα τρόφιμα και τον τεμαχισμό. Η προσθήκη συμπληρωματικών συστατικών στο τρόφιμο, όπως τα μπαχαρικά και τα πρόσθετα, δύναται να εισάγουν επιπρόσθετους επιμολυντές. Ο τεμαχισμός των τροφίμων δύναται να προκαλέσει διασταυρούμενες επιμολύνσεις από πάγκους κοπής, σκεύη, ποδιές και χέρια του προσωπικού που δεν είχαν εξυγιανθεί επιμελώς. Τα σημεία ελέγχου στο συγκεκριμένο διάγραμμα ροής περιλαμβάνουν την αποτελεσματική εξυγίανση και το πλύσιμο των χεριών. Κατά τη διάρκεια του μαγειρέματος, το τρόφιμο εκτίθεται σε υψηλές θερμοκρασίες ικανές να καταστρέψουν τα επιβλαβή βακτήρια, ιούς και παράσιτα που μεταφέρονται σε αυτά πριν το μαγείρεμα, καθιστώντας το μαγείρεμα Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου (CCP). Ουσιαστικά, είναι το στάδιο όπου τα ακατέργαστα ζωικά τρόφιμα καθίστανται ασφαλή για κατανάλωση. Για το λόγο αυτό, οι εφαρμοζόμενοι συνδυασμοί θερμοκρασίας-χρόνου έχουν καθοριστική σημασία για την ασφάλεια των τροφίμων. Τέλος, η θερμοκρασία που έχουν τα τρόφιμα κατά τη διάρκεια της διατήρησης εν θερμώ διατηρείται μέχρι το σερβίρισμα για να μην δίνεται δυνατότητα επιβίωσης και ανάπτυξης στα επιβλαβή βακτήρια.



Σχήμα 2

3. Σύνθετες επεξεργασίες

Ο ανεπαρκής έλεγχος της θερμοκρασίας του προϊόντος αποτελεί μία από τις πιο συνηθισμένες αιτίες τροφικών δηλητηριάσεων. Τα τρόφιμα που προετοιμάζονται σε μεγάλες ποσότητες ή εκ των προτέρων για την επόμενη μέρα υφίστανται εκτεταμένη επεξεργασία και περνούν πολλές φορές από το επικίνδυνο για μικροβιακή ανάπτυξη θερμοκρασιακό εύρος. Η επιτυχής εκτέλεση τέτοιων επεξεργασιών βασίζεται κατά κύριο λόγο στην ελαχιστοποίηση των φορών που περνά το προϊόν από τις μη ασφαλείς θερμοκρασίες. Συχνά, στην προετοιμασία των τελικών προϊόντων συμμετέχει ποικιλία τροφίμων και συστατικών που απαιτούν εκτεταμένη επεξεργασία από το προσωπικό. Οι κανόνες της Ορθής Υγιεινής Πρακτικής ελέγχουν την αποτελεσματική υγιεινή του προσωπικού και τις διασταυρούμενες επιμολύνσεις. Η διεξαγωγή των σύνθετων επεξεργασιών προϋποθέτει την ύπαρξη κατάλληλου και επαρκούς εξοπλισμού και εγκαταστάσεων. Όταν η παρασκευή των μενού ακολουθεί μια δύσκολη συνταγή, η αγορά προπαρασκευασμένων τροφίμων από εγκεκριμένους προμηθευτές αποτελεί μια ικανοποιητική λύση για την αποφυγή μεγάλου αριθμού κινδύνων.

ΠΑΡΑΛΑΒΗ

■

ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ

■

ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ

■

ΜΑΓΕΙΡΕΜΑ

■

ΨΥΞΗ

■

ΕΠΑΝΑΘΕΡΜΑΝΣΗ

■

ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΕΝ ΘΕΡΜΩ

■

ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ

Σχήμα 3

Μέθοδος «Προσέγγιση Επεξεργασίας»

Η ταυτόχρονη επεξεργασία όλων των τύπων των τροφίμων για την παραγωγή των μενού δυσχεραίνει την εφαρμογή της ανάλυσης της επικινδυνότητας, όπως περιγράφεται από την NACMCF (National Advisory Committee on Microbiological Criteria for Foods) στις αρχές του HACCP, και απαιτεί την κατηγοριοποίηση των μενού βάσει των κοινών μεθόδων επεξεργασίας. Η μέθοδος αυτή καλείται Προσέγγιση Επεξεργασίας (Process Approach) και βασίζεται:

- Στον διαχωρισμό των πολλαπλών ροών σε γενικευμένες κατηγορίες
- Στην ανάλυση των πιθανών κινδύνων
- Στην καθιέρωση ελέγχων διαχείρισης για κάθε μία κατηγορία.

Στη συνέχεια, αναλύονται οι κίνδυνοι που δύναται να εμφανιστούν σε καθένα από τα στάδια που περιγράφονται στα τρία γενικευμένα διαγράμματα ροής και οι τρόποι αποφυγής ή περιορισμού των ανεπιθύμητων ενεργειών από την ακατάλληλη μεταχείριση των τροφίμων κατά την προετοιμασία των μενού:

1. Παραλαβή

Το κύριο πρόβλημα που εμφανίζεται κατά την παραλαβή των πρώτων υλών είναι η επιμόλυνση με παθογόνους μικροοργανισμούς και ο σχηματισμός τοξινών. Η προμήθεια συστατικών από εγκεκριμένους προμηθευτές ή από προμηθευτές που διατηρούν σταθερά υψηλή ποιότητα και η παραλαβή των τροφίμων στις κατάλληλες θερμοκρασίες είναι προϋποθέσεις καθοριστικής σημασίας για την παρεμπόδιση της μικροβιακής ανάπτυξης και επιμόλυνσης κατά την παραλαβή.

Τα έτοιμα προς κατανάλωση τρόφιμα που διατηρούνται υπό ψύξη κατατάσσονται στα επικίνδυνα τρόφιμα, λόγω τις πιθανής μικροβιολογικής ανάπτυξης κατά την παραλαβή τους. Ο έλεγχος της θερμοκρασίας, της εμφάνισης, της οσμής, του

χρώματος, της ημερομηνίας λήξης, της επιμόλυνσης με έντομα και της κατάστασης της πρωτογενούς συσκευασίας των εισερχόμενων τροφίμων είναι καθοριστικής σημασίας για τον περιορισμό των πιθανών κινδύνων.

2. Αποθήκευση

Όταν τα τρόφιμα αποθηκεύονται υπό ψύξη, το σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων επικεντρώνεται στον έλεγχο της θερμοκρασίας με σκοπό την παρεμπόδιση της μικροβιακής ανάπτυξης. Στην περίπτωση αυτή ως κρίσιμο όριο ορίζεται η λειτουργία του ψυγείου σε $\theta < 5 \text{ C}$, ενώ ως όριο λειτουργίας η $\theta < 4 \text{ C}$. Με τον τρόπο αυτό εντοπίζεται κάθε πιθανή τάση υπέρβασης των πιθανών των 5 C ώστε να γίνεται έγκαιρα παρέμβαση με την κατάλληλη διορθωτική ενέργεια. Οι διαδικασίες παρακολούθησης πρέπει να περιλαμβάνουν και ελέγχους της εσωτερικής θερμοκρασίας του προϊόντος, εφόσον η αποθηκευμένη ποσότητα επιτρέπει τέτοια ενέργεια. Η σωστή στοίβαξη των προϊόντων στο ψυγείο και η αποφυγή τοποθέτησής τους κοντά στα ψυκτικά στοιχεία είναι απαραίτητες προϋποθέσεις ώστε να διασφαλιστεί η καλή κυκλοφορία του αέρα εντός των ψυκτικών θαλάμων.

Το σύστημα παρακολούθησης στηρίζεται στην καταγραφή της θερμοκρασίας του αέρα στο ψυγείο. Η συχνότητα παρακολούθησης καθορίζεται από:

- Το κατά πόσο η θερμοκρασία του αέρα του ψυγείου αντανακλά την εσωτερική θερμοκρασία του προϊόντος.
- Την δυναμικότητα του ψυγείου.
- Την ποσότητα και τον τύπο των αποθηκευμένων τροφίμων.

Περιορισμός τη μικροβιακής ανάπτυξης και επιμόλυνσης εντός του ψυγείου μπορεί να επιτευχθεί διαχωρίζοντας τις περιοχές συντήρησης ωμών και έτοιμων προς κατανάλωση τροφίμων με κατάλληλη επισήμανση. Σε όλους τους αποθηκευτικούς χώρους, τα καινούρια προϊόντα πρέπει να τοποθετούνται είτε πίσω είτε κάτω από τα παλιά προϊόντα. Τα τρόφιμα πρέπει να απέχουν τουλάχιστον 15cm από το έδαφος, εκτός και αν είναι τοποθετημένα σε περιέκτες αδιαπέραστους στην υγρασία (π.χ. πλαστικές φιάλες) και το πάτωμα στις αποθήκες διατηρείται καθαρό και στεγνό. Περιοδικά πρέπει να γίνεται έλεγχος της καταλληλότητας των τροφίμων ελέγχοντας την ημερομηνία λήξης και την ύπαρξη εμφανών αλλοιώσεων. Ιδιαίτερα τα νωπά κρέατα, πουλερικά, ιχθυρά, φρούτα και λαχανικά πρέπει να ελέγχονται καθημερινά για επιμολύνσεις και αλλοιώσεις λόγω της ευπάθειας και της περιορισμένης διάρκειας ζωής που τα χαρακτηρίζουν.

Όσα από τα αποθηκευμένα τρόφιμα είναι ανοιχτά ή οι ετικέτες τους παρουσιάζουν διαρροές πρέπει να τοποθετούνται σε κατάλληλους περιέκτες για να προστατεύονται από πιθανές επιμολύνσεις. Οι κεραμικοί περιέκτες απαγορεύονται για την αποθήκευση τροφίμων και ποτών, γιατί αποτελούν αιτία μεταφοράς μόλυβδου στα προϊόντα. Εφόσον τα προϊόντα απομακρυνθούν από το αρχικό τους περιέκτη, η καινούρια συσκευασία πρέπει να επισημανθεί κατάλληλα (περιγραφή προϊόντος, θερμοκρασία συντήρησης, ημερομηνία λήξης).

3. Προετοιμασία

Το στάδιο της προετοιμασίας περιλαμβάνει διάφορες επεξεργασίες, όπως ξεπάγωμα κατεψυγμένων τροφίμων, ανάμειξη και τεμαχισμό. Σκοπός του HACCP σε αυτό το στάδιο είναι ο περιορισμός της μικροβιακής ανάπτυξης και της επιμόλυνσης από το προσωπικό και τον εξοπλισμό. Το πρόγραμμα για την υγιεινή των εργαζομένων πρέπει να γνωστοποιείται σε όλους τους εργαζομένους και να περιλαμβάνει:

- Οδηγίες για τον τρόπο και της συχνότητας πλυσίματος των χεριών.
- Διαδικασίες για τον περιορισμό της επαφής των έτοιμων προς κατανάλωση τροφίμων με γυμνά χέρια ή ένα εναλλακτικό πρόγραμμα υγιεινής που να παρέχει ισοδύναμο επίπεδο ελέγχου των κινδύνων.
- Διαδικασίες αναγνώρισης και απομάκρυνσης από τους χώρους επεξεργασίας των άρρωστων εργαζομένων.

Για την παρεμπόδιση διασταυρούμενων επιμολύνσεων κατά την προετοιμασία πρέπει να γίνει διαχωρισμός των χώρων επεξεργασίας και του εξοπλισμού/ σκευών που πρόκειται να χρησιμοποιηθούν για τα ωμά και τα έτοιμα προς κατανάλωση τρόφιμα. Η αναγνώρισή τους μπορεί να γίνεται με κατάλληλη χρωματική σήμανση. Επιπλέον, τα υλικά συσκευασίας και οι περιέκτες των νωπών κρεάτων, πουλερικών και ιχθυρών μπορούν να προκαλέσουν διασταυρούμενες επιμολύνσεις. Για το λόγο αυτό, τα πλαστικά περιτυλίγματα, οι διογκωμένοι δίσκοι κρέατος, οι κυψέλες αυγών και οι υπόλοιποι περιέκτες πρέπει να απορρίπτονται και να μη χρησιμοποιούνται σε άλλα τρόφιμα. Οι εργαζόμενοι πρέπει να φροντίζουν για την αποτελεσματική εξυγίανση των χώρων και του εξοπλισμού μετά το τέλος της εργασίας τους και κάθε φορά που κρίνεται αναγκαίο.

Η προετοιμασία των τροφίμων σε μερίδες μπορεί να αποτελέσει χρήσιμο εργαλείο για τον έλεγχο της μικροβιακής ανάπτυξης, επειδή επιτυγχάνεται ταχύτερη μεταβολή της θερμοκρασίας του προϊόντος και περιορίζεται ο χρόνος έκθεσής του σε

θερμοκρασίες κατάλληλες για την ανάπτυξη παθογόνων. Κατά την απόψυξη των κατεψυγμένων τροφίμων, πρέπει να γίνεται έλεγχος της θερμοκρασίας και του χρόνου απόψυξης για τον περιορισμό της μικροβιακής ανάπτυξης. Τα τρόφιμα αυτά πρέπει να τοποθετούνται στο χαμηλότερο σημείο του ψυγείου, απαραίτητα πρέπει να χρησιμοποιούνται σκεύη για τη συλλογή των υγρών από την απόψυξη. Τρόφιμα που ξεπαγώνουν δεν πρέπει να επανακαταψύχονται, ενώ τα κρεατικά/πουλερικά/ιχθυρά πρέπει να μαγειρεύονται εντός 24 ωρών. Η χρήση προ-ψυγμένων συστατικών για την προετοιμασία κρύων πιάτων (π.χ. τονοσαλάτα) δύναται να συμβάλλει στη διατήρηση του ελέγχου της θερμοκρασίας.

4. Μαγείρεμα

Το μαγείρεμα των τροφίμων ζωικής προέλευσης είναι το πιο αποτελεσματικό στάδιο επεξεργασίας για τον περιορισμό ή την εξάλειψη της μικροβιακής μόλυνσης. Αποτελεί Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου, γιατί οι υψηλές θερμοκρασίες καταστρέφουν του επιβλαβείς οργανισμούς και καθιστούν τα τρόφιμα ασφαλή για κατανάλωση. Ο σωστός συνδυασμός θερμοκρασίας-χρόνου είναι καθοριστικός για την αποτελεσματικότητα του μαγειρέματος και εξαρτάται από τον τύπο και το μέγεθος του τροφίμου. Ο χρησιμοποιούμενος εξοπλισμός πρέπει να επιτυγχάνει τους απαιτούμενους συνδυασμούς θερμοκρασίας-χρόνου, ενώ πρέπει να είναι κατασκευασμένος από υλικά που παρεμποδίζουν τη μεταφορά τοξικών ενώσεων όπως ο χαλκός και το αλουμίνιο. Ο έλεγχος της εσωτερικής θερμοκρασίας του μαγειρεμένου προϊόντος εφαρμόζεται ως η ασφαλέστερη μέθοδος παρακολούθησης. Στόσο, αυτό δεν είναι πρακτικό όταν μαγειρεύονται μεγάλες ποσότητες. Στην περίπτωση αυτή πρέπει να γίνεται τακτική επαλήθευση της ικανότητας της συγκεκριμένης επεξεργασίας και του χρησιμοποιούμενου εξοπλισμού να επιτυγχάνει τη προκαθορισμένη τελική θερμοκρασία του προϊόντος σε όλα τα σημεία του εξοπλισμού.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στους επιλεγμένους συνδυασμούς θερμοκρασίας-χρόνου για τα ιχθυρά και τα υπόλοιπα τρόφιμα ζωικής προέλευσης, για την επεξεργασία των οποίων το μαγείρεμα αποτελεί Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου.

5. Ψύξη

Το σημαντικότερο πρόβλημα που αντιμετωπίζεται στο συγκεκριμένο στάδιο επεξεργασίας είναι η ταχεία ψύξη των ζεστών τροφίμων για τον έλεγχο της μικροβιακής ανάπτυξης. Ο παρατεταμένος χρόνος ψύξης έχει ταυτοποιηθεί ως ένα από τους σημαντικότερους παράγοντες πρόκλησης τροφικών δηλητηριάσεων από τα υπόπτα τρόφιμα. Τα τρόφιμα που έχουν μαγειρευτεί και διατηρούνται σε ακατάλληλες θερμοκρασίες παρέχουν εξαιρετικό υπόστρωμα για την ανάπτυξη των σπορογόνων μικροοργανισμών που επιβιώνουν της θέρμανσης. Για αυτό το λόγο, τα μαγειρεμένα τρόφιμα πρέπει να ψύχονται στους 10-15 C ,ή χαμηλότερα. Συνολικά η ψύξη των μαγειρεμένων τροφίμων πρέπει να ολοκληρώνεται σε 2 ώρες μετά το μαγείρεμά τους. Η επαναμόλυνση των μαγειρεμένων τροφίμων, από διασταυρούμενες επιμολύνσεις από άλλα τρόφιμα, τον εξοπλισμό και τα σκεύη, ή από ακατάλληλες πρακτικές του προσωπικού, πρέπει να ελέγχεται.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί κατά τον χειρισμό μεγάλων τεμαχίων τροφίμων, τα οποία απαιτούν μεγάλο χρόνο ψύξης λόγω του της αυξημένης μάζας και του όγκου τους. Το πρόβλημα εντείνεται ακόμη περισσότερο, αν τα τρόφιμα αυτά είναι ερμητικά συσκευασμένα. Για να αυξηθεί ο ρυθμός ψύξης των προϊόντων, μπορεί να μειωθεί η ποσότητα των τροφίμων κατανέμοντάς τα σε ρηχούς περιέκτες ατομικής μερίδας και διατηρώντας το κάλυμμα του περιέκτη μερικώς ανοικτό.

Μερικές εναλλακτικές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη ψύξη των τροφίμων είναι:

- Χρήση ψυκτικού εξοπλισμού με υψηλή δυναμικότητα συμπίεσης και ταχεία κυκλοφορία αέρα.
- Χρήση παρτίδων τροφίμων μικρότερου μεγέθους.
- Ανάδευση των ζεστών τροφίμων ενώ ο περιέκτης τους βρίσκεται εντός κρύου υδατόλουτρου.
- Επανασχεδιασμό της συνταγής, οπότε είναι εφικτό, ώστε να προετοιμάζεται μικρότερη ποσότητα ή συμπυκνωμένο προϊόν και εν συνεχεία να προστίθεται κρύο νερό ή πάγος πόσιμης ποιότητας για να συμπληρωθεί ο απαιτούμενος όγκος.

6. Επαναθέρμανση

Η διατήρηση των τροφίμων σε ακατάλληλες θερμοκρασίες για παρατεταμένο χρονικό διάστημα παρέχει στους παθογόνους μικροοργανισμούς την δυνατότητα να πολλαπλασιάζονται και να φθάνουν σε επικίνδυνα επίπεδα. Η επαναθέρμανση των τροφίμων σε κατάλληλες θερμοκρασίες είναι ιδιαίτερη αποτελεσματική για τον περιορισμό του πολλαπλασιασμού όσων σπορογόνων βακτηρίων επιβίωσαν της θερμικής επεξεργασίας.

Ωστόσο, η επαναθέρμανση αδυνατεί να καταστρέψει τις τοξίνες που παράγονται από διάφορους μικροοργανισμούς, όπως τον *Staphylococcus aureus*. Η εφαρμογή ενός ικανοποιητικού προγράμματος ατομικής υγιεινής από τους εργαζόμενους και η αποτελεσματική καθαριότητα του εξοπλισμού μπορούν να συμβάλλουν στη δραστική μείωση του κινδύνου των σταφυλοκοκκικών τοξινών.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στον συνδυασμό θερμοκρασίας-χρόνου που επιλέγεται κάθε φορά για την επαναθέρμανση των τροφίμων. Ο αποτελεσματικός έλεγχος των παθογόνων σε αυτό το σημείο προϋποθέτει τον χαρακτηρισμό της επαναθέρμανσης ως Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου.

7. Διατήρηση

Κατά την εν θερμώ διατήρηση των μαγειρεμένων τροφίμων η επιλογή της κατάλληλης θερμοκρασίας παίζει σημαντικό ρόλο στον έλεγχο της ανάπτυξης των σπορογόνων βακτηρίων. Η διατήρηση των τροφίμων σε θερμοκρασίες άνω των 60 C για την εν θερμώ διατήρηση και κάτω των 5 C για τη διατήρηση σε χαμηλές θερμοκρασίες παρέχει αποτελεσματική παρεμπόδιση των παθογόνων. Τα τρόφιμα βρίσκονται στο επικίνδυνο θερμοκρασιακό εύρος των 5-60 C όταν:

- Παραμένουν μετά το μαγείρεμα σε θερμούς χώρους
- Θερμαίνονται με βραδύ ρυθμό
- Ψύχονται μετά το μαγείρεμα με βραδύ ρυθμό
- Εκτίθενται στο ηλιακό φως
- Αναμιγνύονται ζεστές σάλτσες/ζωμοί με κρύα τρόφιμα.

Η συχνότητα της παρακολούθησης της θερμοκρασίας των τροφίμων κατά την εν θερμώ διατήρηση καθορίζεται από το είδος των διορθωτικών ενεργειών που μπορούν να γίνουν όταν δεν τηρείται το ελάχιστο θερμοκρασιακό όριο των 60 C. Όποτε δεν

εκπληρώνεται το παραπάνω κρίσιμο όριο, πρέπει να καθορίζεται το χρονικό διάστημα που το τρόφιμο μπορεί να βρεθεί εκτός του προκαθορισμένου θερμοκρασιακού εύρους και να εκτιμάται η σοβαρότητα του κινδύνου, ώστε να αποφασισθεί αν μπορεί να επαναθερμανθεί το τρόφιμο ή αν πρέπει να απορριφθεί. Κατά τη διατήρηση των τροφίμων σε χαμηλές θερμοκρασίες, η συχνότητα παρακολούθησης καθορίζεται από την επάρκεια του χρονικού διαστήματος που μεσολαβεί ανάμεσα σε δύο διαδοχικές μετρήσεις για να ελεγχθεί ο κίνδυνος και να πραγματοποιηθεί η κατάλληλη διορθωτική ενέργεια.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στον συνδυασμό θερμοκρασίας-χρόνου για τον έλεγχο των παθογόνων κατά τη διατήρηση εν θερμώ ή την εφαρμογή χαμηλών θερμοκρασιών. Η αποτελεσματική αντιμετώπιση των πιθανών κινδύνων σε αυτό το στάδιο, προϋποθέτει τον χαρακτηρισμό του ως Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου.

8. Σερβίρισμα

Αυτό είναι το τελευταίο στάδιο πριν το μενού φθάσει στους καταναλωτές. Όταν οι εργαζόμενοι επεξεργάζονται τα τρόφιμα και έρχονται σε επαφή με τις επιφάνειες των τροφίμων, μπορούν εύκολα να μεταδώσουν βακτήρια, ιούς ή παράσιτα και να επιμολύνουν τα προϊόντα. Η σωστή διαχείριση της ατομικής υγιεινής των εργαζομένων έχει καθοριστική σημασία για τον έλεγχο αυτών των κινδύνων. Επιπλέον, πρέπει να διασφαλίζεται η διατήρηση της κατάλληλης θερμοκρασίας στα σημεία έκθεσης των τροφίμων και να αποφεύγονται οι διασταυρούμενες επιμολύνσεις από μολυσμένο εξοπλισμό και σκεύη για να αποφεύγεται η ανάπτυξη των ανεπιθύμητων μικροοργανισμών. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται και στον περιορισμό της επιμόλυνσης των τροφίμων από τους καταναλωτές. Οι τρόποι προστασίας των τροφίμων κατά την έκθεσή τους πρέπει να περιλαμβάνουν:

- Τη συσκευασία των προϊόντων
- Τη χρήση ειδικών προθηκών (βιτρινών) για την ασφαλή έκθεση των τροφίμων
- Τη χρήση κατάλληλου εξοπλισμού ή αποτελεσματικής μεθόδου διανομής
- Την αποφυγή ανάμειξης παλιών με φρέσκα προϊόντα
- Τη διαρκή παρακολούθηση των σημείων αυτοεξυπηρέτησης των καταναλωτών από τους εργαζόμενους.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η σύγκριση του παρελθόντος με τη σημερινή πραγματικότητα στον κλάδο τροφοδοσίας-εστίασης, με τις ομοιότητες και διαφορές που προκύπτουν, τις κοινές συνιστώσες και τα χαρακτηριστικά που διαφοροποιούν τη σύγχρονη παροχή υπηρεσιών για το catering, αναδεικνύει την εξέλιξη του, όπως και τα ελλείμματα, οδηγώντας μας σε χρήσιμες διαπιστώσεις και συμπεράσματα για τον τρόπο που παρέχεται σήμερα. Η σημαντική ανάπτυξη του κλάδου του catering οφείλεται αρχικά στο γεγονός ότι οι επιχειρήσεις του κλάδου έχουν γίνει πιο αποδοτικές, παρακολουθούν τις εξελίξεις της αγοράς και προσαρμόζονται ανάλογα με τα πρότυπα ασφάλειας και υγιεινής, ενώ δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στη βελτιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών. Διακρίνεται σε τρεις βασικούς υποκλάδους(κοινωνικό,βιομηχανικό,αεροπορικό catering), οι οποίοι αναπτύσσονται με έντονους ρυθμούς τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα και συνιστούν ακρογωνιαίο λίθο ανάπτυξης της εθνικής οικονομίας. Οι υπηρεσίες εστίασης αποτελούν μάλιστα τα 2/3 σχεδόν της άμεσης επίδρασης στην οικονομία από την τουριστική δαπάνη. Ο υποκλάδος παροχής υπηρεσιών catering δεξιώσεων διαρθρώνεται από πλήθος ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, καθώς και από αμιγείς εταιρίες catering,οι οποίες αναλαμβάνουν τη διοργάνωση εκδηλώσεων. Ο τομέας του βιομηχανικού catering περιλαμβάνει την τακτική τροφοδοσία επιχειρήσεων, δημοσίων οργανισμών, καθώς και κυλικείων. Στο συγκεκριμένο υποκλάδο δραστηριοποιείται ένας σχετικά μικρός αριθμός επιχειρήσεων, ορισμένες εκ των οποίων αναλαμβάνουν και τη διοργάνωση δεξιώσεων.Ο υποκλάδος του αεροπορικού catering περιλαμβάνει την τροφοδοσία αεροσκαφών, καθώς και των κυλικείων και εστιατορίων που βρίσκονται εντός των αεροδρομίων της χώρας.

Ως συνεχώς αναπτυσσόμενος κλάδος, το catering μέσα από πλήθος επιχειρήσεων-εταιριών μαζικής εστίασης, τόσο σε κοινωνικές όσο και σε επιχειρηματικές εκδηλώσεις, η έννοια του διευρύνεται μέσα από τη διοργάνωση και τη διεξαγωγή διαφόρων εκδηλώσεων. Οι επιχειρήσεις μαζικής εστίασης, προσφέρουν πλέον πολυποικίλες και άκρως εξελιγμένες επιλογές, τόσο σε επίπεδο φιλοσοφίας όσο και υλοποίησης, με τη χρήση εξειδικευμένης τεχνογνωσίας, ώστε να ανταποκρίνονται

στις αυξημένες απαιτήσεις της εγχώριας αγοράς και ζήτησης.

Βασικά σημεία στη διοργάνωση εκδηλώσεων αποτελούν το πλάνο οργάνωσης, σύμφωνα με το οποίο καθορίζονται οι αρμοδιότητες και διανέμονται στην ομάδα εργασίας, η χωροθέτηση – διακόσμηση και τα γεύματα. Βασική προϋπόθεση για την εύρυθμη λειτουργία μίας αντίστοιχης επιχείρησης αποτελεί η συμμόρφωσή της με τις οδηγίες και διατάξεις της Επιτροπής του Συνδέσμου για την Υγεία και την Ασφάλεια στον Τομέα της Τροφοδοσίας, ως προς τη Διαχείριση της υγείας και της ασφάλειας του εξοπλισμού και των χώρων εργασίας στην τροφοδοσία. Ιδιαίτερη σημασία δίδεται στο μεθοδευμένο και άρτια σχέδιο προγραμματισμού, όταν μία επισιτιστική εταιρία επιθυμεί να αγοράσει και να αξιοποιήσει κατάλληλα τον επαγγελματικό εξοπλισμό.

Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τους Κανονισμούς που ορίζει το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και Συμβούλιο, αδήριτη κρίνεται η ανάγκη για εφαρμογή, διατήρηση και αναθεώρηση ενός Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας Τροφίμων, στο οποίο περιλαμβάνεται η Ανάλυση Κινδύνων και Κρισίμων Σημείων Ελέγχου (HACCP) για τις επιχειρήσεις εστίασης-τροφοδοσίας. Θεωρείται μείζονος σημασίας, γιατί συνιστά ένα έγκυρο σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας και υγιεινής των τροφίμων και χρήζει απαίτηση των πελατών ως εγγύηση ασφαλείας των προϊόντων. Στον κλάδο της επαγγελματικής κουζίνας, τα θέματα ασφάλειας των τροφίμων παρουσιάζουν σημαντικά προβλήματα, όπως έλλειψη ενημέρωσης και εκπαίδευσης προσωπικού, ποικιλία προϊόντων και διεργασιών, αδυναμία διαχείρισης προμηθειών αλλά και συχνά δυσκολία δέσμευσης της Διοίκησης. Παρ' όλα τα προβλήματα, με την εγκατάσταση και πιστοποίηση Συστήματος HACCP ενισχύεται το κύρος της εταιρείας, μειώνεται το κόστος παραγωγής λόγω της μείωσης απορρίψεων παρτίδων προϊόντων, δίδονται ευκαιρίες για διεξόδου σε διεθνείς αγορές, παρέχονται εχέγγυα συμμόρφωσης με τη νομοθεσία στις αρμόδιες αρχές και αποδεικνύεται η ευαισθησία της επιχείρησης για την προστασία της δημόσιας υγείας και η ικανότητα της να παράγει ασφαλή τρόφιμα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αθηναίου, Γ., Κανάκη, Γ. *Ερωτήσεις για το σχεδιασμό και την εφαρμογή Συστήματος HACCP στις μονάδες μαζικής εστίασης:*www.hotel-restaurant.gr.
- Αλυσσανδράκης, Α. (2005). Επιθεώρηση του συστήματος HACCP βάσει προτύπου 1416/ ΕΛΟΤ. Ομιλία στη Δημερίδα του ΤΕΕ, Διαχείριση Ασφάλειας στην Αλυσίδα των Τροφίμων–Εφαρμογή HACCP–Εμπειρίες– Προβλήματα–Εξελίξεις– Πιστοποίηση, Αθήνα 7-8 Ιουλίου 2005
- Αρβανίτης, Κ.(2001). *Εστιατόριο, Οργάνωση- Λειτουργία- Τεχνική- Ελεγχος- Κοστολόγηση- Προδιαγραφές Υγιεινής και Ποιότητας:* Προπομπός
- Αρβανιτογιάννης, Ι., Σάνδρου, Δ., Κούρτης, Λ.(2001). *Ασφάλεια τροφίμων, εφαρμογή της ανάλυσης επικινδυνότητας και κρισίμων σημείων ελέγχου (HACCP) στις βιομηχανίες τροφίμων και ποτών:* University Studio Press. Θεσσαλονίκη
- Γιάννου, Β., Τζιά, Κ.(2005). *Εκπαίδευση για την υγιεινή και το HACCP – Το έργο και η προσφορά του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου.* Ομιλία στη Δημερίδα του ΤΕΕ, Διαχείριση Ασφάλειας στην Αλυσίδα των Τροφίμων– Εφαρμογή HACCP–Εμπειρίες– Προβλήματα–Εξελίξεις–Πιστοποίηση. Αθήνα 7-8 Ιουλίου 2005.
- Δρίτσας, Ν., Κατελάνου, Κ., Χούπα, Κ. (2005). *Εκπαίδευση προσωπικού στα συστήματα διαχείρισης ασφάλειας των τροφίμων.* Ομιλία στη Δημερίδα του ΤΕΕ, Διαχείριση Ασφάλειας στην Αλυσίδα των Τροφίμων–Εφαρμογή

HACCP–Εμπειρίες–Προβλήματα– Εξελίξεις–Πιστοποίηση. Αθήνα 7-8 Ιουλίου 2005.

- Ε.Φ.Ε.Τ. (*Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων*). www.efet.gr
- Καλλιάς, Γ.(2001).«*HACCP Εφαρμογή- Πιστοποίηση, Οφέλη στην μαζική εστίαση*»,Food Service-Επαγγελματική Εστίαση, Τεύχος 5
- Καλλίτσης, Θ. (2005).*Το Η.Α.Σ.Σ.Ρ. σε αναπτυγμένο σύστημα αλυσίδας εστιατορίων: Προκλήσεις – ιδιαιτερότητες*. Ομιλία στη Δημερίδα του ΤΕΕ, Διαχείριση Ασφάλειας στην Αλυσίδα των Τροφίμων–Εφαρμογή HACCP–Εμπειρίες–Προβλήματα–Εξελίξεις– Πιστοποίηση. Αθήνα 7-8 Ιουλίου 2005.
- Κανελλόπουλος, Χ.(1990). *Μάνατζμεντ- Αποτελεσματική Διοίκηση*:International Publ.
- Καλογρίδου-Βασιλειάδου, Δ.(1999). *Γενικοί Κανόνες Ορθής Υγιεινής Πρακτικής* :University Press
- *Κανονισμοί 852/2004, 853/2004, 854/2004 Κ.Υ.Α. 487/ΦΕΚ Β/1219/4.10.2000* (Ενσωμάτωση στην Εθνική νομοθεσία της κοινοτικής οδηγίας 93/43).(14ης Ιουνίου 1993).Οδηγία 93/43/ΕΟΚ του συμβουλίου για την υγιεινή των τροφίμων:Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. www.europarl.eu.int
- Μάρας, Α.(1997). *Οργάνωση- Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων*: Interbooks
- Πιτσικά, Μ.(ΕΛΟΤ 1416)*Τι πρέπει να γνωρίζουν οι επιχειρήσεις μαζικής εστίασης για την πιστοποίηση ενός συστήματος HACCP*.
- Τζιά, Κ., Παππά, Φ.(2005). *Ανάλυση επικινδυνότητας στα κρίσιμα σημεία ελέγχου (HACCP) σε χώρους μαζικής εστίασης*. Αθήνα:Παπασωτηρίου

- Τζωρακολευθεράκης, Ζ.(1999).*Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων*: Interbooks
- Φιλιππίδης, Δ., Τζένος, Χρ.(2000). *Οργάνωση και Λειτουργία Εστιατορίου, Κλασικές και Σύγχρονες Τεχνικές Εξυπηρέτησης*:Les Livres du Tourism
- Φ.Ε.Κ.,(4/10/2000). *Περί υγιεινής των Τροφίμων*, αριθμός φύλλου 1219

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Abernathy, T., Hart, R.(2004). *Evaluation of a H.A.C.C.P. pilot program for the food service industry*. Can. J. Public Health. 95:470-472
- British Standards Institution.(1992). *Total quality management, Part 1,Guide to management principles*
- Bovee, EH., Kruijf N., Jetten, J., Barendsz, AW.(1997). *HACCP approach to ensure the safety and quality of food packaging*. Food Addit. Contam. 14:721-735
- Cenci-Goga, B.T., Ortenzi, R., Bartocci, E. , Codega de Oliveira, A., Clementi, F., Vizzani, A.(2005). *Effect of the implementation of H.A.C.C.P. on the microbiological quality of meals at a university restaurant*. Foodborne Pathog Dis. 2:138-45
- FAO/WHO.(1994). *Codex Alimentarius Commission, Joint Food Standards Programme, Codex Committee on Food Hygiene, Consideration of the draft revised International Code of Practice - General Principles of Food Hygiene, 27th Session*.Washington:D.C.
- FAO/WHO.(1997). *Codex Alimentarius Commission,Hazard Analysis and Critical*

- *Control Point (HACCP) System and Guidelines for its Application, In: Food Hygiene Basic Texts.*Rome
- Fielding, L.M. , Ellis, L. , Beveridge, C. , Peters, A.C.(2005). *An evaluation of H.A.C.C.P. implementation status in UK small and medium enterprises in food manufacturing.*
- Int J Environ Health Res. 15:117-26.
- Genigeorgis, C.(2004). *Foodborne infections and intoxications. Notes for the Food Safety- H.A.C.C.P. Course.*Heraklion:University of Crete, November 15-22/2004.
- Goodman, R. J.(1979).*The Management of Service for the Restaurant Manager:*WM. C.Brown Company Publ.
- Goldring, Z.(1998).“*The Hygiene Vigilantes*”, Food Manufacture,Vol. 73, No. 9
- Kazarian, E. A.(1983).*Foodservice Facilities Planning:*AVI, Publish. Company
- Kinton,Ceserani(1984).*The Theory of Catering:*Edward Arnold Publ.
- Kotschevar, L.(1988).*Quantity Food Production.* New York:Van Nostrand Reinhold Publ.
- Lee, D. R.(1987).“*Factors of Restaurant Success*”, The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly,Vol. 28, No. 3
- Reich Allen, Z.(1999).*Εγχειρίδιο Λειτουργίας Εστιατορίου*,(Γκολέτη, Α., Μετάφρ.):Έλλην

ΔΙΑΔΙΚΤΙΑΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ-ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ

- www.media.wiley.com/product_data/excerpt/71/04713332/0471333271.pdf
- www.hrima.gr/searcharticle.asp?view=1102&ref=1093
- www.hrima.gr/searcharticle.asp?view=1329&ref=1323
- www.hrima.gr/searcharticle.asp?view=608&ref=593
- www.iso.org
- www.isoqar.gr
- www.elot.gr
- www.greece.Irqua.com
- www.xenianews.gr
- www.ComputerWeekly.com
- www.el.wikipedia.org
- www.hezinearticles.com/?History-of-Catering&id=3614281
- www.dining.uconn.edu