

**ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΘΕΜΑ : ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ (ΘΕΩΡΙΑ ΚΑΙ ΠΡΑΞΗ)**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ : ΑΥΓΟΥΣΤΑΚΗΣ ΜΙΧΑΛΗΣ
ΣΙΔΕΡΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ**

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2007

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

1.1.1. Σκοπός του εργαζομένου

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.2. ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

1.2.2. Δομή οργάνωσης του προσωπικού εστιατορίων

1.2.3. Δομή οργάνωσης του προσωπικού τουριστικών γραφείων

1.2.4. Δομή οργάνωσης του προσωπικού των αεροπορικών εταιριών

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.3. ΑΝΕΠΙΣΗΜΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.4. ΕΝΟΤΗΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

1.4.1. Εντολή - Εξουσιοδότηση - Ευθύνη

1.4.2. Έλεγχος

1.4.2.2. Το πεδίο ελέγχου

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.1. ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΛΟΥΤΡΩΝ

2.1.1. Τρόπος Καθαρισμού Δωματίων

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.2. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΟΡΟΦΩΝ

2.2.1. Διανομή κλειδιών στις καμαριέρρες

2.2.2. Πρόγραμμα για τους VALETS

2.2.3. Προετοιμασία αναφοράς δωματίων για τον housekeeper

2.2.4. Έλεγχος προόδου εργασίας των καμαριέρρων

2.2.5. Έλεγχος δωματίων

2.2.6. Ετοιμασία αναφοράς

2.2.7. Εφοδιασμός δωματίων

2.2.8. Συγκέντρωση κλειδιών

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.3. ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ.

2.3.1. Αίθουσες αναμονής

2.3.2. Ανελκυστήρες

2.3.3. Εστιατόρια

2.3.4. Αίθουσες συνεδρίων

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.4. ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΧΩΡΩΝ

2.4.1. Καταλληλότητα καθισμάτων

2.4.2. Συντήρηση φωτιστικών

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.5. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

- 2.5.1. Σχέδιο εργασίας καμαριέρας σε νοικιασμένο δωμάτιο
- 2.5.2. Πως ετοιμάζονται τα κρεβάτια.
- 2.5.3. Σειρά εργασιών του housekeeper

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.6. ΑΝΑΦΟΡΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

- 2.6.1 Σειρά εργασιών της καμαριέρας
- 2.6.2. Οδηγίες ετοιμασίας δωματίων

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.7.ΛΙΝΟΘΗΚΗ

- 2.7.1. Αποθήκευση λινών
- 2.7.2 Αποθέματα λινών
- 2.7.3. Επόπτης ελέγχου λινών
- 2.7.4. Ελεγκτές λινών
- 2.7.5.Valets
- 2.7.6. Αποθήκευση λινών τραπεζαρίας και κουζίνας
- 2.7.7. Συνεργασία με το πλυντήριο
- 2.7.8. Συγκέντρωση ακάθαρτων λινών
- 2.7.9. Ταξινόμηση, καταμέτρηση και αποστολή λινών στο πλυντήριο
- 2.7.10. Παράδοση ακάθαρτου ιματισμού στο πλυντήριο
- 2.7.11. Παραλαβή καθάρων λινών από το πλυντήριο
- 2.7.12. Διανομή λινών στα τμήματα
- 2.7.13. Έλεγχος λινών
- 2.7.14. Λινοθήκες ορόφων
- 2.7.15. Κακή χρήση λινών
- 2.7.16. Απογραφή λινών

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.8.ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ

- 2.8.1. Στεγνός Καθαρισμός

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.9.ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΛΕΙΔΙΩΝ

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.10. ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.1. ΓΕΝΙΚΑ

- 3.1.1. Κίνδυνοι
- 3.1.2. Εενοδοχειακές επιχειρήσεις που περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος «Οδηγού Υγιεινής»
- 3.1.3. Ισχύουσα νομοθεσία
- 3.1.4. Σύστημα διαχείρισης της υγιεινής και της ασφάλειας των τροφίμων (HACCP)

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.2. ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

- 3.2.1. Γενικές απαιτήσεις για τους χώρους
- 3.2.2. Σχεδιασμός και κατασκευή.
- 3.2.3. Χώροι πλύσεως, νιπτήρες και τουαλέτες
- 3.2.4. Εξαερισμός
- 3.2.5. Φωτισμός
- 3.2.6. Αποχετεύσεις
- 3.2.7. Αποδυτήρια σε επαρκή αριθμό για το προσωπικό.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ Ή ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

- 3.3.1. Δάπεδα
- 3.3.2. Τοίχοι
- 3.3.3. Οροφές
- 3.3.4 Πόρτες – Παράθυρα
- 3.3.5 Επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με τρόφιμα
- 3.3.6 Καθαρισμός / Απολύμανση
- 3.3.7 Πλύσιμο τροφίμων
- 3.3.8. Μεταφορά
- 3.3.9. Απαιτήσεις εξοπλισμού
- 3.3.10. Απορρίμματα
- 3.3.11. Παροχή νερού
- 3.3.12. Πάγος
- 3.3.13. Ατμός
- 3.3.14. Μη πόσιμο νερό

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.4. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ, ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΤΟΜΙΚΗ ΥΓΙΕΙΝΗ

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.5. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

- 3.5.1. Παραλαβή πρώτων υλών
- 3.5.2. Προετοιμασία τροφίμων
- 3.5.3. Θερμική επεξεργασία
- 3.5.4. Αποθήκευση - διατήρηση
- 3.5.5. Έκθεση σε προθήκες - Μπουφέ
- 3.5.6. Σερβίρισμα
- 3.5.7. Καταπολέμηση τρωκτικών και εντόμων
- 3.5.8. Επικίνδυνες ουσίες
- 3.5.9. Κατάρτιση προσωπικού

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.6. ΣΗΜΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Τις τελευταίες δεκαετίες έχουν δημιουργηθεί πολλές οργανώσεις και συστήματα ελέγχου τα οποία έχουν ως σκοπό την προστασία του καταναλωτή. Η αρχή έγινε στα υλικά καταναλωτικά αγαθά και ως φυσική εξέλιξη πέρασε και στα άυλα. Μέσα σε αυτήν την κατηγορία βρίσκεται και το αντικείμενο που εξετάζουμε στην εργασία αυτή το οποίο είναι οι υπηρεσίες που προσφέρουν οι ξενοδοχειακές μονάδες είτε μιλώντας για εποχιακές ξενοδοχειακές μονάδες (τουριστικές) είτε για all season (αστικές).

Το τουριστικό προϊόν έχει μια ιδιαίτερη σχέση με τον καταναλωτή. Συνδέεται άμεσα με την ψυχολογία του και την ψυχική του ηρεμία. Όταν δεν υπάρχει αρμονία στην σχέση μεταξύ παραγωγής και κατανάλωσης τότε αυτό έχει επιπτώσεις στην ψυχολογία του καταναλωτή. Έχοντας μια παραπάνω ιδιομορφία ως άυλο αγαθό, να καταναλώνεται την ώρα που παράγεται, δημιουργήθηκαν διάφορα συστήματα όπως είναι το ISO και το HACCP με σκοπό να διασφαλίσουν την σωστή παραγωγή και κατά συνέπεια την σωστή κατανάλωση από τον ενδιαφερόμενο. Η μη σωστή παραγωγή προκαλεί δυσφορία στον καταναλωτή η οποία λόγω της φύσης του προϊόντος είναι δύσκολο να διορθωθεί.

Στην εργασία αυτή εξετάζονται κυρίως οι τουριστικές ξενοδοχειακές μονάδες, οι οποίες θεωρούνται η καρδιά του τουριστικού προϊόντος, ξεκινώντας από την δομή τους και συνεχίζοντας στο τμήμα της οροφοκομείας και των επισιτιστικών τμημάτων της μονάδας.

Αναλυτικότερα, στο κεφάλαιο 1 βλέπουμε την δομή οργάνωσης των ξενοδοχείων και άλλων τουριστικών επιχειρήσεων καθώς και διάφορα συστήματα ελέγχου όσων αφορά τα διοικητικά.

Προχωρώντας στο κεφάλαιο 2 μπαίνουμε αναλυτικά στο κεφάλαιο του ξενοδοχείου ξεκινώντας από την οροφοκομία. Εξετάζουμε τις εργασίες που πρέπει να κάνουν οι καμαριέρες και τις υποχρεώσεις του housekeeper καθώς και τη μεταξύ τους συνεργασία. Επιπλέον βλέπουμε τη συνεργασία του τμήματος οροφοκομείας με άλλα τμήματα του ξενοδοχείου.

Στο κεφάλαιο 3 εξετάζουμε το χώρο της κουζίνας ξεκινώντας από το σύστημα HACCP και παρακολουθώντας όλη την πορεία των προϊόντων από τη στιγμή της παραλαβής έως τη στιγμή της κατανάλωσης από τον πελάτη.

Επιπλέον βλέπουμε τους κανόνες υγιεινής που πρέπει να τηρούν οι εργαζόμενοι στο χώρο της κουζίνας αλλά και ατομικά.

Τέλος μαζί με τον επίλογο της εργασίας παραθέτουμε κάποια ερωτηματολόγια από μια μικρή έρευνα που έγινε σε τουριστικές και αστικές ξενοδοχειακές μονάδες.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.1.

ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

Κάθε οργάνωση δημιουργείται και λειτουργεί επιδιώκοντας κάποιο αποτέλεσμα. Αυτό το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα είναι ο βασικός σκοπός της οργάνωσης. Η επίτευξη αυτού του σκοπού όμως οδηγεί σε ένα σύνολο από στόχους της οργάνωσης. Στο βαθμό που ο σκοπός και οι στόχοι της οργάνωσης είναι σαφείς και γνωστοί, είναι δυνατός και ο προσδιορισμός της πορείας της.

Οι σκοποί μπορεί να είναι γενικοί, όπως για παράδειγμα θα λέγαμε ότι σκοπός του τάδε τουριστικού πρακτορείου είναι να εξυπηρετεί με τον καλύτερο τρόπο τους πελάτες του. Μπορεί όμως να είναι περισσότερο συγκεκριμένοι και λειτουργικοί, όπως για παράδειγμα θα λέγαμε ότι ο σκοπός του τάδε ξενοδοχείου αναψυχής είναι να κάνει 20.000 διανυκτερεύσεις το μήνα Μάιο.

Οι λειτουργικοί σκοποί μπορούν να χρησιμοποιηθούν σαν κριτήριο για την αξιολόγηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων. Για παράδειγμα ορίζεται σκοπός στον υπεύθυνο προμηθειών ενός ξενοδοχείου, να μειωθεί το κόστος προμηθειών αναλώσιμων κατά διανυκτέρευση για συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

Οι λειτουργικοί σκοποί επίσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την εκτίμηση αναγκών προσωπικού για συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

Οι λειτουργικοί σκοποί πρέπει να επιλέγονται με προσοχή, διότι σε περίπτωση που είναι υποτονικοί, υπάρχει κίνδυνος να οδηγήσουν σε χαμηλή αποτελεσματικότητα τους εργαζομένους.

Οι γενικοί και οι λειτουργικοί σκοποί μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους φορείς της οργανωσιακής ιεραρχίας σαν επιχειρήματα για παρακίνηση προς εργασία. Επίσης υποδεικνύουν το απαιτητό πνευματικό και πολιτιστικό επίπεδο των εργαζομένων.

Οι σκοποί λειτουργούν επεξηγηματικά στους εργαζομένους. Δηλαδή επεξηγούν τις ποσοτικές και ποιοτικές απαιτήσεις της επιχείρησης σε σχέση με την εργασία. Έτσι οι εργαζόμενοι είναι σε θέση να γνωρίζουν τι ζητείται από αυτούς.

Όμως οι στόχοι της επιχείρησης, υπάρχει κίνδυνος να θεωρηθούν σκοποί από τους εργαζομένους και να εστιάσουν τις προσπάθειές τους στο επιμέρους αγνοώντας το όλο.

Σε περίπτωση δε που ο σκοπός της επιχείρησης βρίσκεται σε ασυμφωνία με τις απόψεις ή του προσωπικούς σκοπούς των εργαζομένων, μπορεί να δημιουργηθούν σημαντικά προβλήματα.

1.1.1. Σκοπός του εργαζομένου

Οι περισσότεροι εργαζόμενοι γνωρίζουν για ποιο σκοπό εργάζονται. Ο σκοπός για τον οποίο εργάζεται κάποιος διαμορφώνει και τη συμπεριφορά του στο χώρο εργασίας. Έτσι κάποιος μπορεί να εργάζεται για έναν από τους παρακάτω σκοπούς:

- Χρηματική αμοιβή
- Μεγαλύτερη χρηματική αμοιβή
- Επαγγελματική επιτυχία
- Κοινωνικές συναναστροφές
- Κοινωνική τοποθέτηση
- Ισχύ.

Βέβαια ποτέ κάποιος δεν εργάζεται μόνο για ένα σκοπό. Πάντα οι σκοποί είναι περισσότεροι του ενός, ενώ δεν είναι πάντα γνωστοί στον ίδιο τον εργαζόμενο.

Στο βαθμό όμως που οι σκοποί για τους οποίους εργάζεται κάποιος επιτυγχάνονται, τότε αυτός είναι ευχαριστημένος από την εργασία του.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.2.

ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

Δομή είναι η σχέση των θέσεων εργασίας μίας οργάνωσης. Η δομή της οργάνωσης αφορά στην ιεραρχία της οργάνωσης, στις σχέσεις που υπάρχουν μεταξύ των διαφόρων θέσεων εργασίας και στο έργο που εκπληρώνει η κάθε θέση.

Ανάλογα με το αντικείμενο και τους σκοπούς της οργάνωσης, σχεδιάζεται η δομή της. Η δομή κάθε οργάνωσης διαμορφώνεται προς δύο κατευθύνσεις. Την κάθετη και την οριζόντια.

Σε κάθετες βαθμίδες αναλύεται η ιεραρχική δομή της οργάνωσης. Ψηλά βρίσκονται οι θέσεις οι οποίες έχουν περισσότερη εξουσία, επιρροή και ευθύνη. Κατεβαίνοντας τις βαθμίδες ιεραρχίας, τα χαρακτηριστικά αυτά μειώνονται.

Οριζόντια η δομή της επιχείρησης αναλύεται κατά ειδικότητα ή κατά προϊόν. Το μεμονωμένο ξενοδοχείο χρησιμοποιεί μικτά την ανάλυση κατά ειδικότητα και κατά προϊόν. Ενώ οι αλυσίδες ξενοδοχείων και τα μεγάλα τουριστικά πρακτορεία χρησιμοποιούν και τις αναλύσεις κατά πελατεία και γεωγραφική περιοχή.

Ο βαθμός επιπέδων ιεραρχίας πρέπει να είναι το δυνατόν μικρός, διότι η πολιτική της επιχείρησης μεταβιβάζεται στα κατώτερα ιεραρχικά στρώματα δια μέσου εντολών και εξουσιοδοτήσεων. Όσο περισσότερες βαθμίδες διασχίσει μία εξουσιοδότηση, τόσο περισσότερες φορές θα μεταφερθεί και τόσο περισσότερες πιθανότητες σφάλματος υπάρχουν.

Οι διευθυντές πρέπει να έχουν αυτονομία σε σχέση με τη λειτουργία ή το τμήμα που έχουν αναλάβει και τα όρια αρμοδιοτήτων κάθε βαθμίδας να είναι σαφή.

Η δομή της οργάνωσης παρουσιάζεται με ένα ειδικό, απλό διάγραμμα που λέγεται οργανόγραμμα.

1.2.1. Δομή οργάνωσης του προσωπικού ξενοδοχειακών μονάδων

Στο σχήμα παρουσιάζεται ένα οργανόγραμμα που αναφέρεται στη δομή μιας μεγάλης ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Αναφέρουμε επίσης, ονομαστικά, τα βασικά τμήματα που υπάρχουν σε μια ξενοδοχειακή μονάδα και τους διευθυντές τους. Θα δούμε τα ειδικά προσόντα και γνώσεις που πρέπει να έχει καθένας από αυτούς καθώς και τις ειδικές αρμοδιότητες που καλούνται να αναλάβουν σε σχέση με το τμήμα τους.

Μια ξενοδοχειακή μονάδα περιλαμβάνει τα εξής τμήματα:

1. Διεύθυνση: Είναι υπεύθυνη για την τήρηση της επιχειρηματικής πολιτικής και για την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων.
2. Λογιστήριο: Εδώ γίνονται οι ανάλογες εγγραφές ανοίγματος ή κλεισίματος των λογαριασμών πελατών και η παρακολούθησή τους. Ο διευθυντής λογιστηρίου πρέπει να έχει άριστη γνώση της ξενοδοχειακής λογιστικής και να τον διακρίνει η τιμιότητα και η παρατηρητικότητα. Πρέπει να είναι πολύ προσεκτικός κατά τον έλεγχο των χρεοπιστώσεων των λογαριασμών, για αποφυγή λαθών, επιβλαβών για την καλή φήμη της μονάδας.
3. Έλεγχος: Ο υπεύθυνος ελέγχου πρέπει να έχει τα ίδια προσόντα με τον προϊστάμενο λογιστηρίου. Είναι το άτομο που θα 'ξεσκονίσει' την Μ/Σ μηχανογραφημένη ή χειρόγραφη, και ψάχνοντας τις αιτίες, θα διορθώσει τα τυχόν λάθη για να γίνουν οι απαραίτητες εγγραφές. Βέβαια οι αρμοδιότητες του δεν σταματούν εκεί, αλλά επεκτείνονται στον έλεγχο όλου του φάσματος των δραστηριοτήτων της ξενοδοχειακής μονάδας.
4. Δημόσιες Σχέσεις: Ο υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων πρέπει να έχει διοικητικά και οργανωτικά προσόντα, πλατιά μόρφωση, συνεχή ενημέρωση για τα Ελληνικά και Διεθνή γεγονότα, άψογη εμφάνιση και πολλές γνωριμίες. Εξυπηρετεί και λύνει κάθε πρόβλημα των πελατών, οργανώνει και επιβλέπει κάθε εκδήλωση, είναι υπεύθυνος για την υποδοχή και ξενάγηση υψηλών προσωπικοτήτων, ενημερώνεται και έχει συνεχή επαφή με όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου. Είναι ο, μετά την διεύθυνση, προωθητής της ξενοδοχειακής μονάδας, προσωποποιημένη η καλή εικόνα και φήμη του ξενοδοχείου.
5. Νομική Υπηρεσία: Ο υπεύθυνος πρέπει να έχει πτυχίο δικηγόρου με γνώσεις Διεθνούς Δικαίου και εργατικών και φορολογικών διατάξεων. Συντάσσει τα συμβόλαια του ξενοδοχείου με το προσωπικό, επιμελείται και συμπληρώνει τα παραστατικά για τη σύναψη συνταξιοδοτήσεων των υπαλλήλων του ξενοδοχείου, προσφεύγει στα δικαστήρια για απόρριψη βιβλίων, πρόστιμα κ.λπ. και γενικά καλύπτει οποιοδήποτε νομικό θέμα απορρέει από τις συναλλαγές του ξενοδοχείου με τρίτους.
6. Τμήμα Πωλήσεων: Κύρια επιμελείται την ενοικίαση των δωματίων και έχει στόχο τη μέγιστη πληρότητα στις υψηλότερες τιμές. Επίσης επιμελείται τις συναλλαγές που αφορούν συνεστιάσεις, συσκέψεις και συνελεύσεις. Ο υπεύθυνος πρέπει να είναι γνώστης των δημοσίων σχέσεων και των τεχνικών της πώλησης. Είναι δε υπεύθυνος για την οργάνωση και διεξαγωγή αυτών των εκδηλώσεων.

7. Τμήμα Προμηθειών: Ο υπεύθυνος προμηθειών πρέπει να είναι καλός 'γνώστης' της αγοράς, να γνωρίζει τις τιμές και τις τάσεις τους, (ανοδικές ή καθοδικές), τα είδη και τις ποικιλίες τους, τους προμηθευτές. Είναι υπεύθυνος για τις αγορές σύμφωνα με το 'budget' του ξενοδοχείου, καθώς και για τον ποιοτικό και ποσοτικό έλεγχο των προϊόντων. Προγραμματίζει τις αγορές σύμφωνα με τις ανάγκες της κουζίνας και των άλλων τμημάτων, την κατάλληλη στιγμή, ώστε να μην υπάρχει έλλειψη αγαθών σε πρώτη ζήτηση, αλλά ούτε και πλεόνασμα τέτοιο που να ζημιώνει την ξενοδοχειακή μονάδα. Διεξάγει τακτική μηνιαία απογραφή αλλά και έκτακτες, με σκοπό την αναζήτηση ελλειμμάτων ή πλεονασμάτων και την εξακρίβωση των αιτιών τους, καθώς και την ανάλυσή τους.
8. Υποδοχή: Ο chef de reception εκτός από εμφάνιση και εξυπνάδα, πρέπει να διαθέτει τιμιότητα, μνήμη και εχεμύθεια. Να είναι γνώστης ξένων γλωσσών και επαγγελματικών γνώσεων, να έχει τακτ και ικανότητες διπλωμάτη. Είναι υπεύθυνος για την οργάνωση του τμήματος με τρόπο τέτοιο, ώστε να διευκολύνεται η δουλειά των υφισταμένων του, για να περιορίζονται στο ελάχιστο τα λάθη και να εξασφαλίζεται η άριστη εξυπηρέτηση. Το τμήμα αυτό έχει άμεση επαφή με τον πελάτη, γι' αυτό η συμπεριφορά που υιοθετείται πρέπει να είναι φιλική, εξυπηρετική και γεμάτη υπομονή. Ο πελάτης άλλωστε είναι ο λόγος ύπαρξης μιας ξενοδοχειακής μονάδας.
9. Θυρωρείο: Εδώ τα ειδικά προσόντα που απαιτούνται αφορούν τρόπο συμπεριφοράς. Ευχάριστος και φιλικός χαιρετισμός, πρόθυμη και γρήγορη εξυπηρέτηση, άψογη ενδυμασία, πληροφορίες για το ξενοδοχείο και την τοποθεσία όπου βρίσκεται, ξένες γλώσσες και εχεμύθεια είναι τα χαρακτηριστικά του υπαλλήλου θυρωρείου.
10. Όροφοι: Η γενική προϊσταμένη ορόφων φροντίζει για την καλή συνεργασία του προσωπικού ορόφων με τα άλλα τμήματα. Σκοπός, η επίτευξη όσο το δυνατό μεγαλύτερης αποδοτικότητας και παραγωγικότητας του προσωπικού ορόφων. Μεθοδεύει την εργασία για εξοικονόμηση χρόνου, δίνει συμβουλές ακόμα και για τις 'δύσκολες' περιπτώσεις καθαρισμού, και φροντίζει για την άψογη συμπεριφορά του προσωπικού της.
11. Λινοθήκη - Πλυντήριο - Σιδερωτήριο: Η προϊσταμένη της λινοθήκης φροντίζει για την επάρκεια και άριστη κατάσταση των λινών, την αντικατάσταση των ακάθαρτων (σύμφωνα με την κατάσταση που δίνεται από την υποδοχή) με καθαρά,

και είναι υπεύθυνη ή συμμετέχει στις τακτικές απογραφές που γίνονται στο τμήμα της. Πρέπει να διαθέτει μεθοδικότητα και μεγάλη αντοχή για να μπορεί να τα βγάζει πέρα με τις απαιτήσεις της τόσο πιεσμένης σε χρόνο εργασίας της.

12. **Εστιατόριο:** Ο *maître* πρέπει να διαθέτει άψογη εμφάνιση, φιλική και εξυπηρετική συμπεριφορά, γνώσεις Δημοσίων Σχέσεων και ξένων γλωσσών. Είναι το άτομο που θα κληθεί να ακούσει κάποια παράπονα ή να δώσει πληροφορίες για κάποιο πιάτο. Πρέπει 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.
13. **Κουζίνα:** Ο *chef* πρέπει να έχει τις ίδιες γνώσεις με τον υπεύθυνο προμηθειών σε σχέση με τα τρόφιμα. Επιπλέον 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.
14. **Γενική και Τεχνική Συντήρηση:** Τα άτομα που εργάζονται σε αυτό το τμήμα, πρέπει να έχουν γενικές τεχνικές γνώσεις, αφού είναι υπεύθυνα για τη συντήρηση και επισκευή των εγκαταστάσεων και μηχανημάτων της ξενοδοχειακής μονάδας.
15. **Ασφάλεια:** Σε αυτό το τμήμα προσλαμβάνονται υπάλληλοι με ειδικές ικανότητες, ικανοί να αντιμετωπίσουν κάθε εσωτερικό ή εξωτερικό κίνδυνο και είναι αυτοί που μεριμνούν για την ασφάλεια του ξενοδοχείου από αυτούς τους κινδύνους. Στον τομέα πυρασφάλειας, εκτός από τα τεχνικά μέτρα προστασίας, μπορεί να υπάρχει και ειδική ομάδα.

1.2.2. Δομή οργάνωσης του προσωπικού εστιατορίων

Τα εστιατόρια αποτελούνται από δύο κύρια τμήματα και αρκετά βοηθητικά. Τα κύρια τμήματα είναι το μαγειρείο και η τραπεζαρία. Βοηθητικά τμήματα είναι το ταμπλό, το βεστιάριο, οι τουαλέτες, οι αποθήκες κ.λπ. Οι εργαζόμενοι στα μεγάλα εστιατόρια αντιμετωπίζουν μία οργανωτική δομή σαν την παρακάτω.

Διευθυντής εστιατορίου

Είναι υπεύθυνος για την οικονομική πορεία του εστιατορίου. Κάνει το marketing, παρακολουθεί την μόδα της σίτισης και τις μεταβολές στις προτιμήσεις τις πελατείας. Ελέγχει τ'

αποτελέσματα του εστιατορίου και αναπροσαρμόζει την πολιτική της επιχείρησης.

Διευθυντής τραπεζαρίας (Maitre)

Είναι επαγγελματίας με πείρα, γνώστης της εστιατοριακής τέχνης και των προεκτάσεων της. Μιλά ξένες γλώσσες και έχει ιδιαίτερη ευχέρεια στην επικοινωνία με ανθρώπους. Συντονίζει τους εργαζόμενους στη σάλα και φροντίζει για τις εργασιακές τους ανάγκες. Είναι ο οικοδεσπότης της επιχείρησης για τους πελάτες και η ψυχή της επιχείρησης για τους εργαζόμενους.

Υποδιευθυντής τραπεζαρίας (Sous maitre)

Βοηθά τον διευθυντή του εστιατορίου, όπου χρειάζεται και είναι παρών στο πρωινό και μεσημβρινό σερβίρισμα, στα οποία συνήθως ο Maitre απουσιάζει.

Αρχιτραπεζοκόμοι

Επιβλέπουν ένα αριθμό από πόστα, εξυπηρετούν τους πελάτες που δεν προλαβαίνει το λοιπό προσωπικό, δίνουν διευκρινήσεις για τα προσφερόμενα είδη και οργανώνουν το τομέα τους από πλευράς εξοπλισμού και διαδικασιών.

Τραπεζοκόμοι

Σερβίρουν τους συνδαιτυμόνες. Γνώστες της εστιατοριακής, πάντα πρόθυμοι, γρήγοροι και καθαροί.

Βοηθοί τραπεζοκόμων

Βοηθούν τους τραπεζοκόμους σε ό,τι χρειαστεί

Υπεύθυνος ποτών (Οινοχόος)

Προτείνει το κατάλληλο κρασί που συνοδεύει το κάθε πιάτο. Παίρνει παραγγελίες για ποτά και ανοίγει τα κρασιά ο ίδιος.

Ταμπλίστας

Είναι ο ταμίας του εστιατορίου.

Οι εργαζόμενοι στο μαγειρείο ενός μεγάλου εστιατορίου, βλέποντας την οργανωτική δομή από πάνω, είναι οι εξής:

Διευθυντής μαγειρείου

Οργανώνει το χρονοδιάγραμμα με βάση το οποίο θα συντονιστούν τα τμήματα για την παρασκευή των προγραμματισμένων εδεσμάτων για την συγκεκριμένη μέρα. Παρακολουθεί την εφαρμογή του προγράμματος, συντονίζει τις εργασίες της ομάδας του μαγειρείου και ελέγχει συνεχώς τα αποτελέσματα.

Αρχιμάγειρας ζεστών παρασκευών

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 ψήσιμο.

Επίσης οργανώνει την προετοιμασία και το μαγείρεμα των λαχανικών. Η προετοιμασία αφορά στο 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.

Αρχιμάγειρας κρύων πιάτων

Είναι αρμόδιος για την παρασκευή κρύων πιάτων, για τις σαλάτες και το σερβίρισμα τυριών.

Αρχιμάγειρας ζαχαροπλαστικής και αρτοποιίας

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

Υπεύθυνος μπουφέ

Είναι αρμόδιος για την ετοιμασία πρωινών και ειδών καφετέριας

Υπεύθυνος κάβας

Παραδίδει στον οινοχόο ή στους τραπεζοκόμους τα ποτά που ζητούν οι πελάτες.

Αποστειρωτές σκευών

Αρμόδιοι για την απομάκρυνση των επιστροφών και την καθαριότητα των σκευών.

1.2.3. Δομή οργάνωσης του προσωπικού τουριστικών γραφείων

Τα τουριστικά γραφεία είναι επιχειρήσεις οι οποίες παρέχουν τουριστικές συμβουλές και πωλούν τουριστικές υπηρεσίες για λογαριασμό άλλων. Οι τουριστικές υπηρεσίες αυτές αφορούν στη μεταφορά, το κατάλυμα και άλλες τουριστικές ανάγκες.

Τα τουριστικά γραφεία είναι συνήθως εγκατεστημένα στις χώρες από τις οποίες αντλούν την πελατεία τους και έχουν υποκαταστήματα ή ειδικούς συνεργάτες στους τουριστικούς προορισμούς.

Τα τουριστικά γραφεία εξυπηρετούν την πελατεία μέσα από τον χώρο των γραφείων τους, αλλά και στον τόπο προορισμού της. Έτσι λοιπόν, μέρος των εργαζομένων ενός τουριστικού γραφείου, παρουσιάζει μια γεωγραφική κινητικότητα, ανάλογη με τους τύπους εξυπηρέτησης, που προσφέρει το γραφείο. Γι' αυτό το λόγο η εποπτεία και ο

έλεγχος του προσωπικού των τουριστικών γραφείων, σε ορισμένες περιπτώσεις παρουσιάζει μεγάλες δυσκολίες.

Ο Διευθυντής ασκεί τον υψηλό έλεγχο της επιχείρησης, καθορίζει την πολιτική και επιλαμβάνεται θεμάτων πολιτικής προσωπικού. Κύρια έχει στραμμένη την προσοχή του στο περιβάλλον της επιχείρησης, είτε αυτό αφορά στον ανταγωνισμό, είτε αφορά σε πιθανές ευκαιρίες της αγοράς, είτε αφορά σε σχέσεις με τους κρατικούς μηχανισμούς των κρατών με τα οποία υπάρχουν σοβαρές συνεργασίες.

Ο Υποδιευθυντής κύρια απασχολείται με τα εσωτερικά θέματα του πρακτορείου. Συντονίζει τις λειτουργίες και λύνει τα τρέχοντα προβλήματα του πρακτορείου. Τηρεί προσωπικές σχέσεις με του κυριότερους προμηθευτές και είναι ο υπεύθυνος τήρησης της πολιτικής της Διεύθυνσης.

Ο υπεύθυνος ατομικών ταξιδιών σε άμεση επαφή με τον πελάτη οργανώνει το συγκεκριμένο ταξίδι που εκείνος επιθυμεί. Κάνει το χρονοδιάγραμμα του ταξιδιού, εξασφαλίζει τα μεταφορικά μέσα, κάνει τις κρατήσεις των δωματίων και προσφέρει στον πελάτη κάθε δυνατή εξυπηρέτηση στους τουριστικούς προορισμούς. Βέβαια για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο, είναι απαραίτητο να υπάρχουν συνεργάτες του πρακτορείου στους τόπους που κατευθύνεται ο τουρίστας.

Ο υπεύθυνος ομαδικών ταξιδιών οργανώνει και πραγματοποιεί τουριστικά πακέτα. Τουριστικό πακέτο είναι η τουριστική προσφορά συμπυκνωμένου κόστους, η οποία καλύπτει τις βασικές τουριστικές ανάγκες, δηλαδή την μεταφορά, την διαμονή και το φαγητό.

Η κάλυψη των αναγκών τροφής στο τουριστικό πακέτο, γίνεται σε έκταση, που κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη, μπορεί να αγορά σε ένα, δύο ή τρία γεύματα ημερησίως. Το τουριστικό πακέτο μπορεί να παρέχει και άλλες τουριστικές υπηρεσίες, όπως εκδρομές, επισκέψεις σε μουσεία ή σε ιστορικά μνημεία ή άλλα αξιοθέατα, ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις, αθλητικές εκδηλώσεις κ.λπ. τα τουριστικά πακέτα είναι τριών ειδών:

Τα διαρκή: τα οποία προσφέρονται επαναληπτικά για την διάρκεια μιας τουριστικής περιόδου.

Τα μερικής ανακύκλωσης: όπου προσφέρεται το ίδιο πακέτο σε λίγες ημερομηνίες, και

Τα περιπτωσιακά: τα οποία προσφέρονται άπαξ.

Ο υπεύθυνος του επαγγελματικού τουρισμού, εξυπηρετεί την οργάνωση συνεδρίων ή διαφόρων άλλων εκδηλώσεων σε τουριστικούς προορισμούς. Διαμορφώνει το κατάλληλο τουριστικό πακέτο και είναι υπεύθυνος για την τήρηση των όρων της συμφωνίας.

Ο υπεύθυνος για την έκδοση εισιτηρίων, πέρα από την διαδικασία προμήθειας κα έκδοσης εισιτηρίων, βαρύνεται με

το πολύπλοκο έργο εξασφάλισης οικονομικότερου αεροπορικού ναύλου για τους πελάτες του.

Ο υπεύθυνος οικονομικών υπηρεσιών, παρακολουθεί το οικονομικό παρελθόν και οργανώνει το οικονομικό μέλλον του πρακτορείου.

Σε συνεργασία με τον υπεύθυνο Marketing οργανώνει το πρόγραμμα πολιτικής πωλήσεων που θ' ακολουθήσει το πρακτορείο, επιβλέπει την έρευνα για νέες αγορές και ενημερώνεται για την συμπεριφορά του ανταγωνισμού.

Σε συνεργασία με τον υπεύθυνο λογιστηρίου ενημερώνεται για την οικονομική πορεία, ελέγχει τους προϋπολογισμούς και απολογισμούς και διαμορφώνει την πολιτική πληρωμών προς τους προμηθευτές.

1.2.4. Δομή οργάνωσης του προσωπικού των αεροπορικών εταιριών

Στις αρχές του αιώνα οι αεροπορικές συγκοινωνίες ήταν ακόμα σε εμβρυακό επίπεδο. Ελάχιστες εταιρίες με μικρό αριθμό αεροπλάνων εκτελούσαν αποκλειστικά ενδοηπειρωτικά δρομολόγια, δεδομένου ότι τα αεροσκάφη είχαν μικρή ακτίνα ενέργειας. Το 1925 το παγκόσμιο αεροπορικό δίκτυο εξυπηρετούσε τακτικές γραμμές με συνολικό δίκτυο μήκος 55.000 χλμ. Το 1931 το δίκτυο των τακτικών αεροπορικών γραμμών εμφάνισε μια άνοδο της τάξης του 600% με συνολικό μήκος 298.000 χλμ.

Η ταχύτατη εξάπλωση των αερομεταφορών δημιούργησε παγκόσμια πολλά τεχνικά και οικονομικά προβλήματα. Έτσι το 1929 είκοσι έξι αντιπρόσωποι ευρωπαϊκών κρατών και επί πλέον της Αιγύπτου, Ιαπωνίας, Κίνας και Βενεζουέλας, συνήλθαν στη Βαρσοβία και στους βασικούς κανόνες που θα μπορούσαν να συμβάλλουν στην κανονική διεξαγωγή και ανάπτυξη των αερομεταφορών. Αποτέλεσμα ήταν να υπογραφεί η Σύμβαση της Βαρσοβίας περί ενοποίησης διατάξεων σχετικά με τις διεθνείς αερομεταφορές, η οποία είναι και σήμερα σε ισχύ και περιλαμβάνει πενήντα περίπου κράτη, μεταξύ των οποίων βρίσκεται από το 1937 και η Ελλάδα.

Κατά τον δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο η τεχνολογία των αεροπλάνων εξελίχθηκε κατά πολύ. Τα μεταπολεμικά αεροπλάνα είχαν τεράστιες διαφορές από τους προπολεμικούς τους προγόνους.

Το 1944 στο Σικάγο και ενώ ο πόλεμος συνεχιζόταν στην Ευρώπη, αντιπρόσωποι πενήντα δύο κρατών υπογράφουν μια σύμβαση περί των αρχών λειτουργίας της πολιτικής αεροπορίας. Αποτέλεσμα ήταν ένας μόνιμος οργανισμός πολιτικής αεροπορίας με το όνομα ICAO (International Civil Aviation Organization).

Το 1945 στο Montreal, αντιπρόσωποι αεροπορικών εταιριών συγκροτούν την Διεθνή Ομοσπονδία Αεροπορικών Μεταφορών (International Air Transport Association -

ΙΑΤΑ), με σκοπό την ασφαλή, κανονική και οικονομική διεξαγωγή των αερομεταφορών.

Σήμερα οι αερομεταφορές εξυπηρετούν μεγάλους αριθμούς επιβατών και συνδέουν κάθε γωνιά αυτού του πλανήτη, είτε με πτήσεις τακτικών δρομολογίων σε κάθε γωνιά της γης, είτε με πτήσεις ιδιόκτητων αεροπλάνων, ατομικά ναυλωμένων αεροπλάνων ή ομαδικά ναυλωμένων αεροπλάνων. Οι πτήσεις ναυλωμένων αεροπλάνων από μεγάλο αριθμό επιβατών αποτελούν την συνηθέστερη περίπτωση τουριστικής μετακίνησης διότι διαμορφώνουν χαμηλό κοστολόγιο και ονομάζονται πτήσεις τσάρτερ. Οι πτήσεις αυτές γίνονται συνήθως νυχτερινές ώρες για να επιτυγχάνεται χαμηλό κόστος αερολιμενισμού και καλύπτουν πτήσεις κλειστών ημερομηνιών μετ' επιστροφής.

Οι αεροπορικές εταιρίες είναι πολυδιάστατες επιχειρήσεις, που η πολυπλοκότητά τους απαιτεί προσωπικό με ανομοιογενείς αρμοδιότητες. Παράλληλα η επικινδυνότητα του αντικειμένου με το οποίο ασχολούνται, δηλ. η αερομεταφορά επιβατών, απαιτεί αξιόπιστο και άρτια καταρτισμένο προσωπικό.

Ο τεράστιος ανταγωνισμός που υπάρχει σήμερα στην αεραγορά δημιουργεί την ανάγκη της βέλτιστης εξυπηρέτησης των πελατών και της άριστης εμφάνισης και συμπεριφοράς του προσωπικού των Α.Ε. Ο ανταγωνισμός βέβαια οδηγεί σε σχετική συμπίεση των τιμών, η οποία σαφώς δημιουργεί την ανάγκη συμπίεσης του κόστους. Η επιστημονική διαχείριση λοιπόν είναι απαραίτητη για την επιβίωση των αεροπορικών εταιριών με βασικό στοιχείο της την επιστημονική διαχείριση των ανθρωπίνων πόρων τους.

Οι αεροπορικές εταιρίες εκτός από το προσωπικό που απασχολούν σε διοικητικές υπηρεσίες, διαθέτουν προσωπικό που καλύπτει το τμήμα της πτητικής και εμπορικής εκμετάλλευσης και ασχολείται με την έκδοση εισιτηρίων και την διακίνηση των μεταφερόμενων εμπορευμάτων. Επίσης διαθέτουν τεχνικό προσωπικό που ασχολείται κύρια με την συντήρηση των αεροσκαφών, προσωπικό προμηθειών και υλικού, προγραμματισμού, υγειονομικής υποστήριξης και προσωπικό που ασχολείται με την εκπαίδευση των εργαζομένων. Οποσδήποτε στο προσωπικό των αεροπορικών εταιριών σημαντική θέση κατέχει η ομάδα των ιπτάμενων, δηλαδή κυβερνήτες, συνοδοί πελατών, ασυρματιστές και ιπτάμενοι μηχανικοί.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1.3. ΑΝΕΠΙΣΗΜΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Πέρα από την επίσημη οργάνωση που παρουσιάζεται στο οργανόγραμμα της επιχείρησης, μέσα σε όλες τις επιχειρήσεις αναπτύσσεται μια άλλη οργάνωση, ανεπίσημη.

Οι διαπροσωπικές σχέσεις των εργαζομένων, τα κοινά ενδιαφέροντα, τα κοινά συμφέροντα, οι συμπάθειες και αντιπάθειες, είναι η αιτία για να δημιουργούνται συσπειρώσεις, κλίκες, κάστες που υπακούν στους νόμους της εξέλιξης.

Η ανεπίσημη οργάνωση δημιουργείται για να εξυπηρετήσει κάποιους σκοπούς, οι οποίοι μπορεί να ταυτίζονται με τους σκοπούς της επίσημης οργάνωσης - οπότε διευκολύνεται το έργο της - ή να είναι ενάντιοι στους σκοπούς της επίσημης οργάνωσης - οπότε εμποδίζεται το έργο της τελευταίας.

Η αυταρχική διοίκηση, οι άδικοι μισθοί, η άδικη αντιμετώπιση των εργαζομένων και άλλα σφάλματα της επίσημης οργάνωσης, οδηγούν την ανεπίσημη οργάνωση σε εναντίωση απέναντί της. Το μεγαλύτερο όμως σφάλμα της επίσημης οργάνωσης είναι να αγνοεί την ύπαρξη της ανεπίσημης.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1 . 4 .

ΕΝΟΤΗΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Στην ενότητα διοίκησης πρώτος αναφέρθηκε ο Fayol, ο οποίος παρατήρησε το πρόβλημα που παρουσιάζεται όταν ένας εργαζόμενος δεχθεί αντίθετες εντολές από δύο ή περισσότερους προϊσταμένους.

Όταν ένας εργαζόμενος εξαρτάται ιεραρχικά από δύο ή περισσότερους προϊσταμένους τότε υπάρχει κίνδυνος να δεχθεί δύο μη συμβιβάσιμες εντολές. Η ανεπίσημη ιεραρχία συχνά συμβάλλει στην διαταραχή της ενότητας διοίκησης. Αυτό γίνεται στην περίπτωση που παραβιάζεται η επίσημη ιεραρχία και ο εργαζόμενος εκτελεί τις υποδείξεις κάποιου ανεπίσημα ιεραρχικά ανώτερου. Ένα καθημερινό παράδειγμα από τον κόσμο της 'οικογενειακής διοίκησης' Ξενοδοχείων, είναι να παραβιάζεται το ωράριο του εστιατορίου για να εξυπηρετήσει τον ξενοδόχο και την παρέα του, προς αγανάκτηση των τραπεζοκόμων.

1.4.1. Εντολή – Εξουσιοδότηση – Ευθύνη

Ευθύνη σημαίνει ότι κάποιος είναι υπόλογος για την εκπλήρωση ενός ανατεθέντος έργου ή καθήκοντος.

Υπάρχουν πολλές περιπτώσεις που η ανάληψη της ευθύνης στο χώρο εργασίας, οδηγεί σε σύγκρουση του εργαζόμενου με τη συναίσθηση της γενικότερης ευθύνης που αισθάνεται απέναντι στη φύση και την κοινωνία. Έτσι βρισκόμαστε στην ανάγκη να διακρίνουμε τη διοικητική ευθύνη, που προκύπτει από την διοικητική σχέση του εργαζόμενου με τον οργανισμό στον οποίο απασχολείται, με την ηθική ευθύνη του εργαζομένου, που προκύπτει από τη σχέση του με το περιβάλλον.

Η διοικητική ευθύνη αποτελεί κεντρικό άξονα της διοίκησης, από της άποψη του ότι συνεπάγεται την αποδοχή της εξουσιοδότησης. Πράγματι, η θέληση της ηγεσίας της επιχείρησης, η οποία εξυπηρετεί τους σκοπούς της επιχείρησης, μεταφέρεται με εντολές ή εξουσιοδοτήσεις στα κατώτερα στάδια της ιεραρχίας.

Η αποδοχή της ευθύνης της εξουσιοδότησης δίνει τέλος στο πρώτο στάδιο της εξουσιοδότησης. Το δεύτερο στάδιο της εξουσιοδότησης είναι το αποτέλεσμα το οποίο θα προκαλέσει. Το τρίτο δε στάδιο είναι η πληροφόρηση του εντολέα για το αποτέλεσμα αυτό.

Η αποδοχή ευθύνης μπορεί να έχει ποικιλία εντάσεων. Η αποδοχή μπορεί να είναι μεγάλης έντασης, οπότε ο εντολοδόχος θα προσπαθήσει να φέρει αποτέλεσμα χρησιμοποιώντας όλες τις δυνάμεις του ή μπορεί να έχει μικρή ένταση, οπότε ο εντολοδόχος θα σταματήσει στο πρώτο στάδιο που θα παρουσιαστεί. Ένας βασικός παράγοντας, ο

οποίος επηρεάζει την εργασιακή αποτελεσματικότητα, είναι η αποδοχή ή μη της ευθύνης. Ένας δεύτερος παράγοντας είναι ο έλεγχος και οι επιπτώσεις του.

1.4.2. Έλεγχος

Ο έλεγχος εξασκείται σε όλη την έκταση της δομής της οργάνωσης. Ο έλεγχος μετρά την ποιότητα και την ποσότητα του εργασιακού αποτελέσματος, κρίνει τις αποκλίσεις από τους σκοπούς της οργάνωσης και πληροφορεί την ηγεσία της οργάνωσης, για να είναι δυνατός ο επαναπροσδιορισμός των μεθόδων και των στόχων.

1.4.2.2. Το πεδίο ελέγχου

Η έννοια του πεδίου ελέγχου έχει σα σκοπό να ορίσει τον άριστο αριθμό ελεγχόμενων ανά ελέγχοντα. Οι κυριότερη παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα του ελέγχου εργασίας είναι οι παρακάτω:

Η φύση της εργασίας: όσο πιο απλή είναι η εργασία, τόσο λιγότερη είναι η συνεργασία μεταξύ των μελών της ομάδας απαιτεί η εκτέλεση της και τόσο περισσότερους εργαζόμενους μπορεί να ελέγξει ένας προϊστάμενος.

Η απόσταση: η σημασία της είναι προφανής. Όταν ο χώρος εργασίας των εργαζομένων είναι διαφορετικός, τότε ο έλεγχος γίνεται δύσκολα. Και όσο μεγαλύτερη είναι η απόσταση που χωρίζει τους χώρους εργασίας, τόσο ο έλεγχος γίνεται δυσκολότερος.

Ο χρόνος: είναι ένας παράγοντας, του οποίου η σημασία συχνότατα παραγνωρίζεται. Οι ανάγκες επίβλεψης εργασιών μακρόπνοων, είναι περισσότερες από τις αντίστοιχες ανάγκες επίβλεψης απλών εργασιών, που μπορούν να ολοκληρωθούν σε μικρό χρονοδιάστημα.

Οι προσωπικές σχέσεις: είναι ένας παράγοντας ο οποίος έχει σχέση με αυτό καθ' αυτό τον αριθμό των εργαζομένων. Σύμφωνα με τον παράγοντα αυτό και μόνο, ο αριθμός των ελεγχόμενων ανά ελέγχοντα πρέπει να περιλαμβάνεται μεταξύ 3 και 7.

Το νόημα του όρου 'προσωπικές σχέσεις' αναφέρεται στη δομή μιας οποιασδήποτε ομάδας ανθρώπων που συμβιούν, ανεξάρτητα της εργασίας της, από άποψης απλά προσωπικών, ανθρώπινων επαφών.

Η προσωπικότητα του ελέγχοντος: ορισμένοι εξαιρετικά προικισμένοι ελέγχοντες μπορούν, πραγματικά να επιβλέψουν την εργασία πολύ περισσότερων ανθρώπων από ότι άλλοι, λιγότερο προικισμένοι. Οι ελέγχοντες αυτοί πρέπει να

έχουν αριθμό ελεγχόμενων ανάλογο με τις ικανότητές τους, διότι σε αντίθετη περίπτωση θα περιπέσουμε στην κατάσταση μη αξιοποίησης του προϊσταμένου.

Σε περίπτωση που ένας ελέγχων καλείτε να ελέγξει υπεράριθμους ελεγχόμενους, παρουσιάζεται το φαινόμενο να δημιουργεί ένα δίκτυο ανεπίσημων βοηθών που επειδή ακριβώς είναι ανεπίσημοι, στα μάτια των υπολοίπων εργαζομένων δεν διαφέρουν πολύ από καταδότες.

Έτσι λοιπόν η ιδέα του πεδίου ελέγχου σιγά-σιγά αρχίζει και δημιουργεί, μέσα σε όλο τον οργανισμό οριζόντιες βαθμίδες. Πραγματικά, ένας γενικός υπεύθυνος, που εκπροσωπεί προς τα έξω μια ομάδα 50 ατόμων, δεν είναι δυνατόν να ελέγξει την εργασία και των 50 ατόμων. Θα ελέγξει την εργασία 3,4,5,6, συνεργατών του, αυτοί θα αποτελέσουν την δευτέρα βαθμίδα, κάτω από αυτόν. Οι άλλοι θα αποτελέσουν την Τρίτη και ενδεχομένως και τις χαμηλότερες βαθμίδες.

Έτσι βλέπουμε γιατί τα οργανογράμματα έχουν την μορφή πυραμίδας: τη μορφή αυτή την επιβάλλουν οι δύο πρώτες αρχές της διοικητικής οργάνωσης, άρα τελικά η ιδέα του ελέγχου.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.1.

ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΛΟΥΤΡΩΝ

Όπως κατ' επανάληψη έχει αναφερθεί, το κύριο προϊόν που προσφέρουν τα ξενοδοχεία, είναι το καθαρό δωμάτιο. Ο σκοπός μας δεν είναι να δώσουμε τη συνταγή 'πως να καθαρίσετε σύμφωνα με τις βασικές οδηγίες που δίνουν οι κατασκευαστές των προϊόντων καθαρισμού', αλλά να εξετάσουμε τις τεχνικές της καθαριότητας. Επίσης τι περιλαμβάνεται στα καθήκοντα του τμήματος Housekeeping και ποιες είναι οι δικαιοδοσίες (αρμοδιότητα και υπευθυνότητα) του προσωπικού.

Οι καμαριέρρες όταν καθαρίζουν τα δωμάτια σε κάθε ξενοδοχείο, πρέπει να ακολουθούν προκαθορισμένους κανόνες και συγκεκριμένους τρόπους ενέργειας. Ορισμένοι απ' αυτούς τους κανόνες που πρέπει να ακολουθούν είναι:

1. Οι εργαζόμενοι στους ορόφους (καμαριέρρες, valets) πρέπει να χρησιμοποιούν μόνο τους ανελκυστήρες υπηρεσίας.
2. Δεν επιτρέπεται να ανοίγουν τα δωμάτια των πελατών αν δεν υπάρχει λόγος. Ο Housekeeper ή η Reception, πρέπει να γνωρίζουν που βρίσκεται το κλειδί κάθε δωματίου ανά πάσα στιγμή (πελάτης, θυρωρείο, καμαριέρα).
3. Δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούν την τηλεφωνική συσκευή των πελατών. Σε μερικές μικρές μονάδες όμως, όταν είναι ανάγκη να ειδοποιηθεί ο housekeeper για την κατάσταση ενός δωματίου, τότε μπορεί να χρησιμοποιηθεί το τηλέφωνο το δωματίου. Συνήθως όμως, οι υπάλληλοι χρησιμοποιούν διαφορετικούς τρόπους, για να αναφέρουν την κατάσταση των δωματίων και οι περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες διαθέτουν τηλέφωνα εσωτερικής επικοινωνίας ή γουόκι τόκι ή ηλεκτρονικούς πίνακες.
4. Δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούν το W.C. των δωματίων.
5. Δεν επιτρέπεται να καπνίζουν την ώρα της δουλειάς μέσα στα δωμάτια ή W.C. Αυτό επιτρέπεται μόνο την ώρα του διαλείμματος και σε ειδικούς χώρους για κάπνισμα.
6. Δεν επιτρέπεται ακόμα, να χρησιμοποιούν για καθαρισμό ή ξεσκόνισμα τις πετσέτες ή τα λινά.

2.1.1. Τρόπος Καθαρισμού Δωματίων

Τα συστήματα και οι τεχνικές καθαρισμού, διαφέρουν σε κάθε ξενοδοχείο. Μερικές αλυσίδες ξενοδοχείων, καθιερώνουν πραγματική ομοιομορφία στη διεξαγωγή καθαρισμού. Στις περισσότερες όμως επιχειρήσεις, οι

καμαριέρες ξεκινούν αρχικά από τα office, που διαθέτουν ατομικές ντουλάπες για τη φύλαξη των προσωπικών τους αντικειμένων, αφού πρώτα αλλάξουν φορώντας τη στολή εργασίας τους. Κατόπιν πηγαίνουν στο γραφείο του housekeeping, υπογράφουν και παίρνουν οδηγίες για τα δωμάτιά τους. Παραλαμβάνουν το καρτσάκι εργασίας και το χαρτί εργασίας και πηγαίνουν στους ορόφους τους. Εκεί συναντούν τον υπεύθυνο ορόφου (αν υπάρχει), ο οποίος τους δίνει τα κλειδιά και συγκεκριμένες οδηγίες για κάθε δωμάτιο.

Μία τέτοια διαδικασία, δίνει στις καμαριέρες την αίσθηση ότι ανήκουν σε μία ομάδα και ότι είναι σημαντικά μέλη στην ξενοδοχειακή οργάνωση.

Επίσης τους δημιουργεί την εντύπωση, ότι μέρος της επιτυχίας του ξενοδοχείου, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό, από την αποτελεσματική εκτέλεση της δικής τους εργασίας.

Κατά την εκτέλεση εργασίας, το προσωπικό του housekeeping, πρέπει να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να μην ενοχληθούν οι πελάτες, ακόμα και όταν δεν έχουν κρεμάσει την ταμπέλα 'μην ενοχλείτε', ή δεν έχουν κλειδώσει την πόρτα τους. Είναι φανερό, πως ποτέ δεν ενοχλούν όταν η πόρτα είναι κλειδωμένη ή όταν υπάρχει η ταμπέλα 'μην ενοχλείτε'. Αν όμως πλησιάζει η ώρα που οι καμαριέρες θα τελειώσουν την υπηρεσία τους και ακόμα δεν έχουν τακτοποιηθεί ορισμένα δωμάτια εξαιτίας των πελατών, τότε ερωτώνται τηλεφωνικά από τον βοηθό του housekeeper οι πελάτες.

Τα τρόλεϊ εργασίας των καμαριέρων αποθηκεύονται στη λινοθήκη ή στα office των ορόφων. Από εκεί προμηθεύονται επίσης τα λινά και τις διάφορες αναγκαίες προμήθειες για τα δωμάτια. Σ' αυτές τις προμήθειες περιλαμβάνονται: χαρτιά υγείας, χαρτομάντιλα, σταχτοδοχεία, σπίρτα, το μενού για το room service, ενημερωτικά έντυπα για το ξενοδοχείο, έντυπα με χρήσιμα τηλέφωνα, είδη αλληλογραφίας, νάιλον καπελάκια για το ντους και άλλα παρόμοια είδη. Οι προμήθειες για τα δωμάτια συνήθως τοποθετούνται στο χαμηλότερο ράφι των καρτσιών, ώστε να αποθαρρύνουν τους πελάτες να τα παίρνουν για σουβενίρ.

Τα καρτσάκια τοποθετούνται πάντα μπροστά από το δωμάτιο που εργάζεται η καμαριέρα, ποτέ όμως μέσα σε αυτό.

Οι καμαριέρες αφού χτυπήσουν την πόρτα του δωματίου, αμέσως ανακοινώνουν την ιδιότητά τους και ρωτούν τον πελάτη αν θέλει να τακτοποιηθεί το δωμάτιό του εκείνη τη στιγμή και αν όχι, ποια ώρα επιθυμεί. Στην τελευταία περίπτωση σημειώνουν την ώρα στο έντυπο εργασίας.

Αρχικά η καμαριέρα ανοίγει τα παράθυρα για να αεριστεί το δωμάτιο. Αν η κατασκευή των παραθύρων δεν επιτρέπει το άνοιγμά τους, όπως συμβαίνει στα ξενοδοχεία που βρίσκονται κοντά σε αεροδρόμια, τότε τα δωμάτια αερίζονται τεχνικά. Το πρώτο που ετοιμάζεται είναι το

στρώσιμο των κρεβατιών, ώστε αν μπει ο πελάτης να στο δωμάτιο, αυτό να φαίνεται σχεδόν τακτοποιημένο. Ο τρόπος που στρώνονται τα κρεβάτια, εξαρτάται από τις προτιμήσεις του housekeeper. Κάθε φορά δε, που η καμαριέρα στρώνει ένα κρεβάτι αλλάζει και τα σεντόνια.

Ο καλύτερος τρόπος για το στρώσιμο των κρεβατιών, είναι να ετοιμάζονται από τη μία πλευρά και μετά από την άλλη (κυκλικά). Με αυτήν την τακτική εξοικονομείται κόπος και χρόνος εξίσου πολύτιμα για την πορεία της εργασίας.

Κατόπιν το δωμάτιο σκουπίζεται με την ηλεκτρική σκούπα και ξεσκονίζονται τα έπιπλα. Επίσης αντικαθιστώνται οι προμήθειες του δωματίου και του μπάνιου, αν υπάρχει ανάγκη. Η καθημερινή αντικατάστασή τους, εξαρτάται από το επίπεδο της πολυτέλειας που επιθυμείται να διατηρηθεί και από τον προϋπολογισμό του ξενοδοχείου.

Στα δωμάτια που οι πελάτες αναχώρησαν και ετοιμάζονται για νέους πελάτες, απαιτείται μεγαλύτερη προσοχή. Η ανεύρεση χαμένων αντικειμένων, είναι μια αρκετά σημαντική υπηρεσία για τις καμαριέρες που ετοιμάζουν δωμάτια πελατών που αναχωρούν. Οποιοδήποτε αντικείμενο ξεχασμένο, ανεξάρτητα από την αξία του, το παραδίνουν στον υπεύθυνο ορόφου, ο οποίος το μεταφέρει στο ειδικό γραφείο του housekeeping. (Εκεί καταχωρείται στο ειδικό βιβλίο απολεσθέντων αντικειμένων).

Στα παραπάνω δωμάτια (αναχωρήσεις), αντικαθιστώνται τα ταπέτα του λουτρού, όλος ο λινός ιματισμός του δωματίου και του μπάνιου, ακόμα και τα καλύμματα των κρεβατιών, αν θέλουν καθαρίσμα. Επίσης αντικαθίσταται η γραφική ύλη, τα έπιπλα τοποθετούνται στην αρχική τους θέση στο δωμάτιο, χρησιμοποιείτε αποσμητικό χώρου, ελέγχονται τα φώτα αν λειτουργούν και ο διακόπτης του air condition και ακόμα ρυθμίζεται ο θερμοστάτης στην καθορισμένη θερμοκρασία.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.2.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΟΡΟΦΩΝ

Παρ' όλο που η οργάνωση διαφέρει από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο, εξ αιτίας της διαρρύθμισης και της διάταξης των δωματίων, εντούτοις οι τρόποι που θα αναφερθούν, αποκαλύπτουν ποιες είναι οι ευθύνες και οι αρμοδιότητες του υπευθύνου ορόφου, με πόσους ανθρώπους επικοινωνεί και τι πρέπει να παρατηρεί και να προσέχει κατά την διάρκεια της υπηρεσίας του.

Επίσης είναι απαραίτητο να τονιστεί, πως η συγκεκριμένη τακτική δεν ακολουθείτε από όλα τα ξενοδοχεία και ότι το προσωπικό στα τμήματα Housekeeping, μπορεί να οργανωθεί με ένα εντελώς διαφορετικό πλάνο και με εντελώς διαφορετικές υπευθυνότητες. Η σειρά εργασιών για υπεύθυνους ορόφων ακολουθεί παρακάτω.

2.2.1. Διανομή κλειδιών στις καμαριέρες

- ο Παραλαμβάνουν τα κλειδιά ή τα passpartout, από το γραφείο του housekeeper πριν τον ερχομό του υπόλοιπου προσωπικού.
- ο Παραδίδουν στις καμαριέρες τα κλειδιά των δωματίων, οι οποίες πρέπει να τα επιστρέψουν μετά το τέλος της δουλειάς τους (οι valets δεν παραλαμβάνουν ποτέ κλειδιά).
- ο Ελέγχουν σχολαστικά την εμφάνιση κάθε καμαριέρας, ώστε να σιγουρευτούν πως η στολή της είναι καθαρή, τα παπούτσια της γυαλισμένα, τα μαλλιά της καλοχτενισμένα, με διακριτικό μακιγιάζ και με λίγα ή καθόλου κοσμήματα.

2.2.2. Πρόγραμμα για τους VALETS

Ενώ οι καμαριέρες αναλαμβάνουν την φροντίδα των δωματίων, οι valets διεκπαιρώνουν τη δική τους εργασία η οποία περιλαμβάνει:

- ο Καθημερινό σκούπισμα των ανελκυστήρων πελατών.
- ο Σκούπισμα των δωματίων που ήταν για αρκετές μέρες κενά και πρόκειται να ενοικιαστού (σήμερα), και των δωματίων που έχει προκαθοριστεί να σκουπίζουν καθημερινά (14).
- ο Σφουγγαρίζουν καθημερινά τις σκάλες που χρησιμοποιούν οι πελάτες και τις πλένουν μια φορά την εβδομάδα.

- ο Καθαρίζουν τα κρύσταλλα στους διαδρόμους των ορόφων, τις επιφάνειες των λαμπτήρων και των ρολογιών τοίχου, τους καθρέπτες κ.α.

2.2.3. Προετοιμασία αναφοράς δωματίων για τον housekeeper

- ο Όταν οι καμαριέρες παραδώσουν στους επόπτες το έντυπο ημερήσιας εργασίας, αμέσως αυτοί ετοιμάζουν την δική τους αναφορά για τον housekeeper, σημειώνοντας αναλυτικά τις παρατηρήσεις για κάθε δωμάτιο.
- ο Συντάσσουν την αναφορά τους σε τρία αντίτυπα, από τα οποία ένα παρεδίδεται στην γραμματεία του Housekeeping, ένα στον προϊστάμενο Housekeeper και ένα παραμένει στο στέλεχος.

2.2.4. Έλεγχος προόδου εργασίας των καμαριέρων

- ο Ελέγχουν τα τρόλλεϋ τω καμαριέρων, για να διαπιστώσουν αν είναι εφοδιασμένα με τις απαραίτητες προμήθειες για τα δωμάτια και αν έχουν επαρκή αριθμό λινών.
- ο Ελέγχουν τις εγκαταστάσεις ασφαλείας (πυρκαγιάς, έξοδος κινδύνου κλπ.), τις σκάλες πελατών και τους ανελκυστήρες υπηρεσίας, ελέγχοντας αν είναι καθαρά, αν είναι σωστά τοποθετημένα τα διάφορα αντικείμενα διακόσμησης που ίσως υπάρχουν (γλάστρες κλπ.).
- ο Ελέγχουν αν είναι ελεύθερος ο χώρος που συγκεντρώνονται τα σκουπίδια.
- ο Ορίζουν καθημερινά μια διαφορετική καμεριέρα για τον καθαρισμό των τουαλετών στα οφίς.

2.2.5. Έλεγχος δωματίων

- ο Ενημερώνονται από την αναφορά δωματίων που παίρνουν από τον housekeeper, ποια δωμάτια είναι αναχωρήσεις και ποια είναι έτοιμα. Ελέγχουν πρώτα τα έτοιμα δωμάτια και μετά κάθε ένα που ετοιμάζεται.
- ο Ακολουθείτε η παρακάτω σειρά ενεργειών για τον έλεγχο έτοιμου δωματίου, που όμως δεν έχει χρησιμοποιηθεί για αρκετές ημέρες.

i) Έλεγχος λουτρού

- Πάτωμα – Εξετάζεται αν είναι καθαρό και αν τα πλακάκια είναι σε καλή κατάσταση (δεν είναι βγαλμένα ή σπασμένα).
- Οι τοίχοι – Εξετάζεται αν είναι καθαροί ή αν υπάρχει κάποιο ρήγμα στα πλακάκια ή αν κάποιο έχει βγει. Ελέγχεται αν οι επιφάνειες τους είναι καθαρές.
- Νικελένια εξαρτήματα – Ελέγχονται αν είναι γυαλισμένα.
- Βρύσες και ντουζ – Ελέγχεται αν η ροή του νερού είναι κανονική.
- Σαπούνια – Εξετάζεται αν τα σαπούνια δεν είναι χρησιμοποιημένα ή σπασμένα
- Είδη υγιεινής – Ελέγχεται αν η λεκάνη της τουαλέτας, η μπανιέρα και ο νιπτήρας είναι σχολαστικά καθαρά, δεν έχουν ρωγμές και οι βρύσες δεν είναι χαλασμένες.
- Πίεση νερού – Ελέγχεται η πίεση του νερού ανοίγοντας τις βρύσες και δοκιμάζεται και το καζανάκι.
- Το κάλυμα της τουαλέτας – Ελέγχεται αν είναι καθαρό και απολυμασμένο
- Η πόρτα του μπάνιου – Βεβαιώνεται ότι είναι καθαρή και ότι ανοίγει και κλείνει κανονικά
- Προμήθειες – Ελέγχονται οι προμήθειες (πετσέτες, χαρτί υγείας, σαπούνια) και διαπιστώνεται αν υπάρχουν οι απαιτούμενες από τις προδιαγραφές του ξενοδοχείου.

ii) Έλεγχος δωματίου

- Ελέγχεται το χαλί και η μοκέτα αν είναι σωστά σκουπισμένα, χωρίς λεκέδες ή σημάδια. Ελέγχονται ακόμα όλες οι γωνίες του δωματίου, κάτω από τα κρεβάτια, τη ντουλάπα, το γραφείο και τις καρέκλες, για σκόνη και λεκέδες.
- Μετακινούνται τα έπιπλα και ελέγχεται ο χώρος κάτω απ' αυτά.
- Εξετάζονται τα παράθυρα, τα πρεβάζια τους και τα παραθυρόφυλλα για να διαπιστωθεί η καθαριότητα και η καλή λειτουργία τους. Ελέγχεται η καθαριότητα των κουρτινών.
- Ελέγχονται τα έπιπλα και διαπιστώνεται ότι δεν υπάρχουν λεκέδες στην επιφάνεια τους.

iii) Έλεγχος δωματίου μετά από γενικό καθαρισμό

- Ελέγχονται τα λουτρά για τα ίδια πράγματα όπως παραπάνω (έλεγχος λουτρού).
- Ελέγχονται τα κρεβάτια για να διαπιστωθεί αν τα σεντόνια έχουν αλλαχτεί και είναι σωστά στρωμένα. Ανασηκώνονται τα καλύμματα και οι κουβέρτες για να διαπιστωθεί αυτό.

- Ελέγχονται τα χαλιά, τα παράθυρα και οι κουρτίνες με τον ίδιο τρόπο όπως αναφέρθηκε παραπάνω (έλεγχος δωματίου).
- Ελέγχονται οι τοίχοι και οι οροφές του δωματίου, για να διαπιστωθεί αν είναι καθαροί ή αν έχουν ρωγμές. Συγχρόνως ελέγχονται οι πίνακες που κρέμονται στους τοίχους αν είναι καθαροί και αν είναι στη σωστή τους θέση.
- Ελέγχονται τα πορτατίφ του δωματίου, για να βεβαιωθεί αν είναι καθαρά, αν λειτουργούν, αν τα διακοσμητικά καπέλα τους είναι σε καλή κατάσταση και αν οι λαμπτήρες τους έχουν την κατάλληλη απόδοση.
- Ελέγχονται οι τοίχοι, η οροφή και το πάτωμα αν είναι καθαρά, αν η ντουλάπα είναι καθαρή και έχει τον απαιτούμενο αριθμό κρεμαστών.
- Ελέγχεται η επιφάνεια του γραφείου αν είναι καθαρή. Ανοίγονται τα συρτάρια για να διαπιστωθεί πως είναι καθαρά, πως υπάρχουν στο τελευταίο συρτάρι κάρτες 'μην ενοχλείται'. (Τα μεταλλικά εξαρτήματα όλων των επίπλων – όπως τα χερούλια των συρταριών, τα πόμολα κ.α. – πρέπει να ελέγχονται όταν επιθεωρούνται τα αντίστοιχα έπιπλα.). Βεβαιώνεται πως πάνω στο γραφείο υπάρχει ο κατάλληλος εξοπλισμός όπως: σταχτοδοχείο, σπύρτα, σημειωματάριο, μολύβι, το menu για πρωινό και η κάρτα που συμπληρώνει ο πελάτης όταν επιθυμεί να του σερβίρουν το πρωινό στο δωμάτιο.
- Ελέγχεται το τηλέφωνο αν λειτουργεί και αν υπάρχει τηλεφωνικός κατάλογος. Διαπιστώνεται η σωστή λειτουργία του ραδιόφωνου και του κλιματισμού.
- Ελέγχεται το καλάθι των αχρήστων που βρίσκεται πίσω από το γραφείο.
- Ελέγχονται όλες οι καρέκλες και οι μπαγκαζιέρες, ώστε να είναι βέβαιο πως οι επιφάνειες τους δεν είναι φθαρμένες και δεν έχουν λεκέδες, καθώς επίσης πως τα μπράτσα και τα πόδια των καθισμάτων δεν είναι σπασμένα ή ραγισμένα.
- Ελέγχονται οι κλειδαριές της πόρτας αν λειτουργούν σωστά. Ελέγχονται προσεκτικά τα δωμάτια για ξεχασμένα αντικείμενα, που διέφυγαν την προσοχή της καμαριέρας.

iv) Έλεγχος νοικιασμένου δωματίου

Ελέγχεται ακριβώς με τον ίδιο τρόπο, όπως ένα δωμάτιο αναχώρησης, εκτός από τα προσωπικά αντικείμενα των πελατών, τα οποία δεν πρέπει να μετακινηθούν από την θέση τους. Αν ο πελάτης βρίσκεται μέσα στο δωμάτιο που πρόκειται να ελεγχθεί, του εξηγούν ευγενικά πως δεν μπόρεσαν να το ελέγξουν πριν από την είσοδό του σ' αυτό.

v) Σαλόνι δωματίου

Ελέγχεται ακριβώς όπως και ένα δωμάτιο αναχώρησης, μόνο που σ' αυτό δεν υπάρχουν κρεβάτια. Επιπλέον ελέγχονται αν τα μαξιλάρια των επίπλων είναι καθαρά και δεν υπάρχουν αντικείμενα κάτω απ' αυτά.

Η τελευταία σχεδόν φροντίδα των εποπτών ορόφων, είναι να ελέγξουν τα δωμάτια που είχαν την ταμπέλα 'μην ενοχλείτε', αφού προηγουμένως ενημερωθούν από τις καμαριέρες πως τα τακτοποίησαν. Αν ωστόσο μέχρι τότε, οι πελάτες δεν έχουν αφαιρέσει την ταμπέλα από την πόρτα του δωματίου τους, τότε οι επόπτες επικοινωνούν τηλεφωνικά με τον πελάτη και τον ρωτούν αν επιθυμεί να του τακτοποιήσουν το δωμάτιο.

2.2.6. Ετοιμασία αναφοράς

1. Οι επόπτες ορόφων, στη διάρκεια ελέγχου των δωματίων σημειώνουν κάθε φθορά ή βλάβη που συναντούν. Όταν τελειώσουν τον έλεγχο των δωματίων, ετοιμάζουν μία αναφορά για κάθε τομέα. (Καθαριστές χαλιών, ηλεκτρολόγους, υδραυλικούς κ.τ.λ.). Στην αναφορά αυτή, σημειώνονται και όλες οι παρατηρήσεις που έχουν αναφερθεί από τις καμαριέρες.
2. Αν υπάρχει μία φθορά που χρειάζεται να αντιμετωπιστεί αμέσως, το αναφέρουν στο αρμόδιο τμήμα που θα κάνει την επιδιόρθωση και παρακολουθούν για την πραγματοποίησή της. Για τις φθορές που επισημαίνουν οι καμαριέρες και γι' αυτές που ανακαλύπτουν οι ίδιοι κατά τη διάρκεια του ελέγχου, ενημερώνουν αμέσως τον housekeeper. Σε περίπτωση που φθορές οι οποίες έχουν αναφερθεί και δεν αποκαταστάθηκαν, αναλαμβάνουν να εξακριβώσουν τους λόγους που δεν πραγματοποιήθηκαν.
3. Συντάσσουν τις αναφορές αυτές σε τρία αντίτυπα και τις διανέμουν ως εξής: α) ένα αντίτυπο στο τμήμα που θα επισκευάσει τη βλάβη, β) ένα στον housekeeper, γ) ένα που κρατιέται μέχρι να πραγματοποιηθεί η εργασία και κατόπιν στέλνεται στο γραφείο του housekeeping.
4. Κατά την διάρκεια που επιθεωρούν τους ορόφους, προσέχουν και για άτομα που τυχόν περιφέρονται στους διαδρόμους, χωρίς να είναι δικαιολογημένη η παρουσία τους εκεί και επιλαμβάνονται του θέματος.
5. Πιθανές ασθένειες πελατών, αναφέρονται από τους επόπτες στον προϊστάμενο του τμήματος.

2.2.7. Εφοδιασμός δωματίων

Ένα σοβαρό μέλημα των εποπτών, είναι και ο καθημερινός εφοδιασμός των δωματίων. Σημειώνουν, γι' αυτό το σκοπό, σ' ένα έντυπο, τα λινά που θα χρειαστούν για την επόμενη μέρα και το δίνουν στη λινοθήκη. Η νυχτερινή βάρδια της λινοθήκης, ετοιμάζει την παραγγελία για το επόμενο πρωί. Η αντικατάσταση των σαπουνιών στα λουτρά των δωματίων, ελέγχεται από τους επόπτες, οι οποίοι εξετάζουν την ποσότητα που παίρνουν καθημερινά οι καμαριέρες, σε σχέση με τον αριθμό των δωματίων που ετοιμάζουν. Συγκεντρώνουν τα χρησιμοποιημένα σαπούνια που τους παραδίνουν οι καμαριέρες και στο τέλος της εβδομάδας τα παραδίνουν στην λινοθήκη.

2.2.8. Συγκέντρωση κλειδιών

Λίγο πριν τελειώσει το ωράριο εργασίας τους, οι επόπτες συγκεντρώνουν όλα τα κλειδιά που χρησιμοποιούν οι καμαριέρες και τα παραδίνουν για φύλαξη στο γραφείο του housekeeper.

Από τις παραπάνω λεπτομερείς ενέργειες ελέγχου που κάνουν οι υπεύθυνοι ορόφων, είναι φανερό πως τίποτα δεν γίνεται χωρίς την συνεχή επαγρύπνησή τους. Παρόλα αυτά όμως, είναι πιθανόν οι υπεύθυνοι ορόφου να μην παρατηρήσουν ορισμένες ασήμαντες παραλήψεις, επειδή δεν είναι δυνατόν καθημερινά να ελέγχεται κάθε λεπτομέρεια σε ένα σύνολο δωματίων. Σε αυτό, συμβάλλει και το γεγονός, πως μερικές καμαριέρες έχουν την φήμη πως η εργασία τους είναι εξαιρετικής ποιότητας, με συνέπεια ο υπεύθυνος ορόφου να μην τις ελέγχει τακτικά, δίνοντας μεγαλύτερη προσοχή στην εργασία καμαριερών που είναι λιγότερο ικανοποιητική. Ένας άλλος λόγος που πολλές φορές δωμάτια, που δεν είναι ικανοποιητικά καθαρά ή δεν έχουν δεχτεί τις φροντίδες του τμήματος συντήρησης, εντούτοις νοικιάζονται, είναι πως ο υπεύθυνος ορόφου έκανε ελλειπή έλεγχο λόγω φόρτου εργασίας. Ο πιο δοκιμασμένος και αποτελεσματικός τρόπος ελέγχου των δωματίων, είναι να ακολουθείται η αντίστροφη φορά των δεικτών του ρολογιού, ενώ ταυτόχρονα καλύπτεται οπτικά όλη η περιοχή από την οροφή μέχρι το πάτωμα.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.3. ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ.

Οι κοινόχρηστοι χώροι (προθάλαμοι, αίθουσες αναμονής, διάδρομοι και τραπεζαρίες) είναι αυτοί που σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες παρουσιάζουν την μεγαλύτερη κίνηση από κάθε άλλο χώρο και παρατηρούνται πολύ περισσότερο όσον αφορά την καθαριότητα από τους πελάτες και τους επισκέπτες. Για το λόγο αυτό, πρέπει πάντα να διατηρούνται καθαροί, γιατί σε αντίθετη περίπτωση δημιουργείται στο κοινό η εντύπωση πως ολόκληρη μονάδα χωλαίνει από ανεπαρκείς εργασίες καθαριότητας και συντήρησης του housekeeping. Ιδιαίτερη προσοχή στον τομέα των κοινόχρηστων χώρων, δίνεται στα ξενοδοχεία, όπου το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων που τους χρησιμοποιούν, δεν ανήκουν στους διαμένοντες πελάτες του ξενοδοχείου, αλλά είναι διερχόμενοι, που είτε συμμετέχουν σε συνέδρια είτε γευματίζουν στα εστιατόρια.

Έχει αναφερθεί ήδη, πως υπάρχει σημαντικός αριθμός εργαζομένων που στα κύρια καθήκοντά τους, είναι ο καθαρισμός, η συντήρηση και η επισκευή ολόκληρου του ξενοδοχείου. Όμως κάθε χώρος παρουσιάζει συγκεκριμένα προβλήματα, όσον αφορά τον καθαρισμό και την επιλογή των μέσων καθαρισμού του, καθώς επίσης και για την συγκεκριμένη επίπλωση και εξοπλισμό. Συνήθως αυτούς τους μεγάλους χώρους απασχολούνται περισσότερο άντρες (valets) από ότι γυναίκες, εξαιτίας της δυσκίνητης επίπλωσης που υπάρχει στους χώρους αυτούς.

2.3.1. Αίθουσες αναμονής

Οι αίθουσες αναμονής είναι οι χώροι που απαιτούν συνεχή επαγρύπνηση, όχι μόνο εξ' αιτίας της αυξημένης κίνησης διερχομένων επισκεπτών που παρουσιάζουν, αλλά και επειδή η εμφάνιση αυτών των χώρων είναι ιδιαίτερα σημαντική, όταν η διοίκηση του ξενοδοχείου ενδιαφέρεται να δημιουργούνται ευχάριστες εντυπώσεις στους νεοαφιχθέντες πελάτες.

Σοβαρά ίσως προβλήματα, μπορεί να δημιουργήσει στο τμήμα του Housekeeping ο χειμώνας, λόγω της βροχής ή του χιονιού. Στις περιπτώσεις αυτές, τοποθετούνται στις εισόδους ψάθες ή χαλιά, τα οποία όταν υπάρχει μεγάλη κίνηση περαστικών, πρέπει να καθαρίζονται πολλές φορές την ημέρα και να προστατεύονται με διάφορα καλύμματα. Μία άλλη επαναλαμβανόμενη εργασία για το προσωπικό που εργάζεται στους χώρους αναμονής, είναι το ξεσκόνισμα των επίπλων και το καθάρισμα των σταχτοδοχείων.

Οι παραπάνω δραστηριότητες, είναι αυτές που συνήθως πραγματοποιούνται κατά την διάρκεια της ημέρας στις αίθουσες αναμονής. Ο γενικός καθαρισμός, η συντήρηση και η επισκευή, γίνονται αργά την νύχτα, όταν ελάχιστοι πελάτες υπάρχουν στους χώρους αυτούς. Αναλυτικά, οι εργασίες που προγραμματίζονται για την νυχτερινή βάρδια του προσωπικού είναι:

- ο Σκούπισμα και στεγνό καθάρισμα των χαλιών, αν χρειάζεται
- ο Σκούπισμα και γυάλισμα των πατωμάτων
- ο Ξεσκόνισμα των επίπλων
- ο Άδειασμα και πλύσιμο των σταχτοδοχείων και των καλαθιών των αχρήστων
- ο Υγρό καθάρισμα όλων των γυαλιστερών πλαστικών επιφανειών
- ο Καθάρισμα των ταχυδρομικών θυρίδων
- ο Καθάρισμα των δακτυλικών αποτυπωμάτων από τις πόρτες
- ο Καθάρισμα όλων των μεταλλικών εξαρτημάτων που υπάρχουν στις πόρτες (χερούλια, κλειδαριές).

Οι κυλιόμενες σκάλες που υπάρχουν στα μεγάλα και πολυσύχναστα ξενοδοχεία, καθαρίζονται την νύχτα. Αφαιρούνται τυχόν λεκέδες από τα σκαλοπάτια και κατόπιν πλένονται, ξεσκονίζονται οι κουπαστές και γυαλίζονται τα γυάλινα τοιχώματα τους. Επίσης πλένονται και γυαλίζονται όλες οι τζαμένιες πόρτες.

Οι εργασίες που πραγματοποιούνται περιοδικά (εβδομαδιαία) σε κοινόχρηστους χώρους, αίθουσες αναμονής, θάλαμοι ανελκυστήρων, κ.α. είναι:

- ο Πλύσιμο των κοινόχρηστων τηλεφωνικών θαλάμων
- ο Γυάλισμα των ξύλινων επιφανειών με ειδικό λάδι λεμονιού
- ο Ξεσκόνισμα παραθύρων

Επιπλέον, οι εργασίες που πραγματοποιούνται μία φορά το μήνα είναι:

- ο Καθάρισμα κουρτινών και κουρτινόξυλων
- ο Επάλειψη, με ειδικό κερί, των βάσεων των λαμπατέρ καθώς και όλων των διακοσμητικών αντικειμένων, ώστε να μην δημιουργούνται εστίες σκόνης
- ο Πλύσιμο και γυάλισμα των μεταλλικών επιφανειών (γραφείων βιβλιοθηκών, καθισμάτων κλπ.).

2.3.2. Ανελκυστήρες

Όπως οι χώροι αναμονής, έτσι και οι ανελκυστήρες, είναι από τους χώρους που χρησιμοποιούνται συνεχώς. Αν είναι αυτόματοι, όπως συμβαίνει να είναι οι περισσότεροι σήμερα, το προσωπικό του ξενοδοχείου ελάχιστα απασχολείται με αυτούς. Ένα υλικό, που όλο και περισσότερο χρησιμοποιείται για την εσωτερική κάλυψη των πλευρών και της οροφής των ανελκυστήρων, είναι η μοκέτα. Το είδος αυτό της επένδυσης ενδείκνυται, γιατί δεν λερώνει εύκολα και η φροντίδα καθαρισμού της μπορεί να γίνει τη νύχτα. Η μοκέτα όμως που καλύπτει την επιφάνεια του δαπέδου στους ανελκυστήρες, είναι πραγματικά η μόνη επιφάνεια που δύσκολα διατηρείται καθαρή. Για να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά αυτό το πρόβλημα, τα ξενοδοχεία διαθέτουν extra τεμάχια μοκέτας για τα δάπεδα των ανελκυστήρων, ώστε να αλλάζονται εύκολα και να πλένονται.

2.3.3. Εστιατόρια

Οι αίθουσες που χρησιμοποιούνται για σερβίρισμα φαγητών στους πελάτες, συνήθως έχουν άμεση ανάγκη από τις υπηρεσίες του housekeeping.

Οι σερβιτόροι και οι βοηθοί τους, έχουν σαν κύρια εργασία να καθαρίζουν τα τραπέζια, να αλλάζουν τα τραπεζομάντιλα και να τηρούν τους κανόνες σερβιρίσματος κατά την διάρκεια των γευμάτων. Συνεπώς, το προσωπικό των εστιατορίων είναι πολύ απασχολημένο για να ασχοληθεί με τον καθαρισμό και την συντήρηση των πατωμάτων.

Για την διατήρηση των χαλιών για πολλά χρόνια, τον ευκολότερο και αποτελεσματικότερο καθαρισμό τους, βοηθά σημαντικά η συλλογή των υπολειμμάτων τροφής, που συχνά ρίχνονται στο πάτωμα, πριν πατηθούν και γίνουν μόνιμοι λεκέδες στο χαλί. Οι λεκέδες εξάλλου που γίνονται από ποτά ή σάλτσες, πρέπει να καθαρίζονται αμέσως. Αν ανατεθεί σ' έναν ή δύο βοηθούς του εστιατορίου η φροντίδα των χαλιών, σαν συγκεκριμένο μέρος των καθηκόντων τους, τότε είναι σίγουρο πως θα επιμηκυνθεί η διάρκεια χρήσης των χαλιών. Υλικά καθαρισμού για λεκέδες, διατίθενται σε ποικιλία από τους κατασκευαστές χαλιών, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ταυτόχρονα με την εμφάνιση λεκέδων.

Τον γενικό καθαρισμό των εστιατορίων, αναλαμβάνουν οι καθαρίστριες του housekeeping. Όπως στους άλλους κοινόχρηστους χώρους, έτσι και στις αίθουσες των εστιατορίων, η καθαριότητα γίνεται πριν την έναρξη του σερβιρίσματος του πρωινού και περιλαμβάνει τις παρακάτω διαδικασίες:

- ο Μετακίνηση των τραπεζιών και καθισμάτων
- ο Καθάρισμα των καθισμάτων, από ψίχουλα, με ειδική βούρτσα
- ο Καθαρισμός της ταπετσαρίας των καθισμάτων
- ο Ξεσκόνισμα των τραπεζιών και των παραθύρων

- ο Πλύσιμο των πλαστικών επιφανειών με ειδικό καθαριστικό υγρό
- ο Εεσκόνισμα του γραφείο του προϊσταμένου (maitre)
- ο Καθάρισμα των τηλεφωνικών συσκευών
- ο Τυάλισμα, με κατάλληλο προϊόν, των ξύλινων καθισμάτων
- ο Καθάρισμα των λεκέδων που ίσως υπάρχουν στους τοίχους.

Η ηλεκτρική σκούπα με τα διάφορα εξαρτήματά της, χρησιμοποιείται για τον καθαρισμό του χώρου, των διακοσμητικών αντικειμένων ή των μικρών επίπλων.

2.3.4. Αίθουσες συνεδρίων

Ένα ακόμα τμήμα του ξενοδοχείου που χρειάζεται καθημερινό καθαρισμό, είναι οι αίθουσες συνεδρίων και συνεστιάσεων. Το housekeeping συνήθως είναι υπεύθυνο για την καθαριότητα αυτών των αιθουσών και επιπλέον μέσα στα καθήκοντά του, είναι η κατάλληλη διαμόρφωσή τους, έτσι ώστε να καλύπτονται πλήρως οι ανάγκες των κάθε τύπου εκδηλώσεων.

Τα τελευταία χρόνια, παρουσιάζεται μια αυξημένη ζήτηση για συναντήσεις επιχειρησιακής μορφής, που σχεδόν πάντα συνοδεύονται από γεύματα (γεύματα εργασίας). Τέτοιες συναντήσεις οργανώνονται κύρια σε μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες. Πολλές φορές, είναι δυνατόν όλοι οι κοινόχρηστοι χώροι να μετατρέπονται κατάλληλα για να εξυπηρετούν επιχειρησιακές συναντήσεις, σεμινάρια συμπόσια ή συνέδρια που μπορεί να διαρκούν μία, δύο ή και τρεις εβδομάδες. Πολύ συχνά οι μετέχοντες στις παραπάνω συναντήσεις, χρησιμοποιούν τα δωμάτια και τα εστιατόρια του ξενοδοχείου. Με την απασχόληση αυτών των χώρων και των εστιατορίων του ξενοδοχείου, κατά τις περιόδους που η πληρότητα είναι χαμηλή, επιτυγχάνεται ισομερείς κατανομή εργασίας του προσωπικού και συγχρόνως πάγια εισροή εισοδημάτων.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.4.

ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΧΩΡΩΝ

Οι αίθουσες εκδηλώσεων, έχουν την δυνατότητα να διαμορφωθούν εύκολα και άνετα, ανάλογα με τον σκοπό για τον οποίο θα χρησιμοποιηθούν. Οι πελάτες που ενοικιάζουν αυτές τις αίθουσες, δίνουν οδηγίες στο τμήμα πωλήσεων, σχετικά με τον αριθμό καθισμάτων που θα χρειαστούν, τον τρόπο που θα τοποθετηθούν, αν θα χρειαστούν οθόνες ή τραπέζια για γραφεία κ.α. σχεδόν πάντα είναι απαραίτητη μια έδρα με μικροφωνική εγκατάσταση για όλους τους ομιλητές και συχνά χρειάζεται μια ειδική διακόσμηση.

2.4.1. Καταλληλότητα καθισμάτων

Τα καθίσματα που χρησιμοποιούνται για αυτές τις εκδηλώσεις, αποθηκεύονται σε κατάλληλες αποθήκες ή σε χώρους των αιθουσών όπου είναι εύκολη η μεταφορά τους. Οι πτυσσόμενες καρέκλες, είναι το είδος που συχνά χρησιμοποιείται αν και έχουν μεγάλη φθορά.

Η επιλογή τους λοιπόν από τον housekeeper, πρέπει να γίνεται με σχολαστικότητα, που να εξασφαλίζει την καταλληλότητά τους και την συντήρησή τους.

Για λόγους ασφάλειας από πυρκαγιά, ο πιο κατάλληλος τρόπος τοποθέτησης των καθισμάτων είναι ο αμφιθεατρικός και αν ο αριθμός τους είναι μεγάλος πρέπει να ομαδοποιούνται ανά τρεις. Η απόσταση που πρέπει να υπάρχει ανάμεσα στις σειρές των καθισμάτων, είναι 85 εκατοστά, ώστε να σχηματίζονται διάδρομοι αρκετά φαρδείς, που να επιτρέπουν την άνετη διακίνηση των ατόμων. Οι κεντρικοί διάδρομοι πρέπει να έχουν πλάτος τουλάχιστον 1 μέτρο που αυξάνεται 40 εκατοστά κάθε 5 σειρές όσο προχωρά στο πίσω μέρος της αίθουσας. Οι κουρτίνες εξάλλου που χρησιμοποιούνται στους χώρους συναθροίσεων, πρέπει να είναι ύφασμα ανθεκτικό στην φωτιά.

Τα οπτικοακουστικά μέσα επίσης, είναι ιδιαίτερα σημαντικά για αυτούς που νοικιάζουν αυτές τις αίθουσες. Οι μεγάλες οθόνες, τα ηχητικά συστήματα με μικρόφωνα, οι ρυθμιζόμενοι προβολείς, οι πίνακες, τα μαγνητόφωνα και μερικές φορές ο ειδικός χώρος προβολής ταινιών, είναι

απαραίτητος ο εξοπλισμός γι' αυτού του είδους τις εκδηλώσεις.

Λεπτομέρειες, όπως σταχτοδοχεία, ψήκτες νερού, ποτήρια, ακόμα και μολύβια με σημειωματάρια, αποτελούν μέρος των υπευθυνοτήτων του housekeeping. Οι χώροι αυτοί πρέπει να διατηρούνται σχολαστικά καθαροί, επειδή τα άτομα που συγκεντρώνονται εκεί, είναι ιδιαίτερα παρατηρητικά σε σχέση με τους συνηθισμένους πελάτες.

2.4.2. Συντήρηση φωτιστικών

Μια σειρά εργασιών πρέπει να γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα στους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου. Μια απ' αυτές τις εργασίες, που είναι ο προγραμματισμός εφοδίων, τα μέσα καθαρισμού και η συντήρηση των πολυελαίων, απαιτεί αρκετό αριθμό υπαλλήλων. Εκτός από τον αρκετό χρόνο που διαθέτει το προσωπικό για τον καθαρισμό τους, απαιτείται μεγάλο απόθεμα λαμπτήρων και ειδικές ψηλές σκάλες. Το πλύσιμο ή το καθάρισμα κάθε μεγάλου κρυστάλλινου φωτιστικού που κρέμεται από την οροφή, παρουσιάζει πρόβλημα για το προσωπικό. Όμως σήμερα υπάρχουν στην αγορά φωτιστικά που μπορούν να χαμηλώνουν και να ξαναυψώνονται, γεγονός που διευκολύνει τον καθαρισμό και την αλλαγή λαμπτήρων. Το καθάρισμα ενός συνηθισμένου φωτιστικού, είναι μια σχολαστική εργασία που απαιτεί άτομα με αρκετή υπομονή. Τέτοιου είδους εργασίες, συνήθως πραγματοποιούνται τις νυχτερινές ώρες.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.5.

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Το εγχειρίδιο διαδικασιών, είναι κάτι διαφορετικό και δεν πρέπει να συγχέεται με την περιγραφή εργασίας. Η περιγραφή εργασίας απευθύνεται στους επόπτες και στην μεσαία και κορυφαία διοίκηση. Σ' αυτήν εκτίθεται ο βαθμός των αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων κάθε υπαλλήλου. Η περιγραφή εργασίας δεν αναφέρει τον τρόπο με τον οποίο ο κάθε υπάλληλος θα εκτελέσει την εργασία του. Αντίθετα, το εγχειρίδιο διαδικασιών, υπαγορεύει ακριβώς σε κάθε υπάλληλο, το πώς θα εκτελέσει κάθε μέρος της εργασίας του. Είναι μία γραπτή αναφορά, που είναι γραμμένη σε κατανοητή γλώσσα και στις καλύτερες περιπτώσεις μπορεί να είναι εικονογραφημένη. Η εικονογράφηση προτιμάται για τις διαδικασίες της εργασίας, που γίνονται κατανοητές πολύ καλύτερα με μία εικόνα, από ότι με μία πολύπλοκη επεξήγηση.

Οι εργασίες του housekeeping δεν αναφέρονται σε μία μόνο αναφορά διαδικασιών, αλλά για κάθε θέση του τμήματος υπάρχει μία συγκεκριμένη και ξεχωριστή αναφορά. Το σύνολο των μεμονωμένων αναφορών διαδικασιών εργασίας, αποτελεί το 'εγχειρίδιο διαδικασιών' του τμήματος housekeeping. Η ύπαρξή του στο ξενοδοχείο, μπορεί να βοηθήσει ένα καινούριο housekeeper στην πρόσληψη, ειδίκευση και κατανομή του προσωπικού του και έχει την ίδια αξία με αυτήν που έχει το προσωπικό αρχείο συνταγών για κάθε σερφ. Είναι απαραίτητο σε κάθε τμήμα του housekeeping, εκτός των πολύ μικρών ξενοδοχείων. Στα ξενοδοχεία που δεν χρησιμοποιούν αναφορές διαδικασιών για τους υπαλλήλους τους, παρατηρείται το φαινόμενο, οι υπάλληλοι να εκτελούν την εργασία τους με διαφορετικό τρόπο κάθε μέρα και μπορεί μερικές φορές να παραλείπουν τελείως ορισμένες εργασίες. Όταν δε, τους ζητηθούν αιτίες για αυτό, πιθανόν ισχυρίζονται, και ίσως σωστά, ότι δεν είναι δυνατόν να θυμούνται την ακριβή σειρά και πορεία που ακολουθείται για την εκτέλεση της εργασίας τους. Περισσότερο σημαντική γίνεται η έλλειψη αυτού του 'εγχειριδίου διαδικασιών', όταν το θέμα αντιμετωπιστεί από την πλευρά της αποδοτικότητας του τμήματος housekeeping. Γιατί είναι φανερό, πως απαιτείται περισσότερος χρόνος και έξοδα για

την εξειδίκευση ατόμων, όταν δεν διαθέτουν τέτοιο εγχειρίδιο. Επιπλέον δε, όταν οι υπάλληλοι χρησιμοποιούν αυτές τις αναφορές διαδικασιών της εργασίας τους, ξέρουν πως και με ποια σειρά να εργαστούν και ο housekeeper πως και που πρέπει να τους ελέγξει.

Τα εγχειρίδια διαδικασιών δεν είναι ποτέ υλικά. Οι νέες τεχνικές και οι μέθοδοι που ανακαλύπτονται, μετατρέπουν σε αναγκαιότητα την συχνή αλλαγή και αναθεώρηση τους.

Σχέδιο διαδικασιών γενικού καθαρισμού δωματίων

- ο Όλα τα έπιπλα από ξύλο, πλένονται και από την εξωτερική και από την εσωτερική τους επιφάνεια. Χρησιμοποιείστε γυαλιστερό υγρό επίπλων για τα σκούρα έπιπλα.
- ο Τα πλαίσια στήριξης προσκέφαλων και καθίσματα από δέρμα, πλένονται με αγνό σαπούνι και νερό και σκουπίζονται καλά.
- ο Οι μεταλλικοί διακόπτες, καθώς και όλα τα μεταλλικά εξαρτήματα της πόρτας και κάθε μεταλλική επιφάνεια που υπάρχει στο δωμάτιο ή στο λουτρό, πρέπει να γυαλίζεται. Τα εξαρτήματα από χρώμιο δεν χρειάζονται γυάλισμα, αλλά σκουπίζονται με υγρό πανί.
- ο Οι καθρέπτες, οι πίνακες και οι κορνίζες, πλένονται και ξανακρεμιούνται.
- ο Οι valets καθαρίζουν τις χαμηλές οροφές, (αν υπάρχουν), τα φωτιστικά, και σκουπίζουν τις ταπετσαρίες, τους σκελετούς των κρεβατιών, τα στρώματα και τα χαλιά.
- ο Οι επιτραπέζιες λάμπες πλένονται.
- ο Οι γυάλινες επιφάνειες πλένονται και από τις δύο πλευρές. Η προστατευτική γυάλινη επιφάνεια των γραφείων, πρέπει να μετακινηθεί και να καθαριστεί η επιφάνεια του επίπλου κάτω από αυτήν.
- ο Οι ντουλάπες, τα ράφια και οι κρεμάστρες πλένονται.
- ο Καθαρίζονται τα σώματα και οι σωλήνες του καλοριφέρ.
- ο Πλένονται τα πατώματα του λουτρού και αν υπάρχουν λεκέδες καθαρίζονται προσεκτικά.
- ο Καθαρίζεται σχολαστικά η λεκάνη της τουαλέτας.
- ο Καθαρίζονται τα καλάθια των αχρήστων μέσα και έξω.
- ο Καθαρίζονται τα παράθυρα και τα πλαίσιά τους.
- ο Τα ρολά των παραθύρων κατεβαίνουν στα $\frac{3}{4}$.
- ο Οι κουρτίνες τραβιούνται προς το κέντρο και κρέμονται ίσια.
- ο Φτιάχνονται τα κρεβάτια.
- ο Το τηλέφωνο πρέπει να πλυθεί.
- ο Ανανεώνονται τα σημειωματάρια.
- ο Κλείνονται οι εσωτερικές πόρτες.

Τέλος θυμηθείτε, πως η τελευταία σας ματιά στο δωμάτιο, θα είναι η πρώτη ματιά του πελάτη.

2.5.1. Σχέδιο εργασίας καμαριέρας σε νοικιασμένο δωμάτιο

Ένα αντιπροσωπευτικό παράδειγμα μιας ειδικής υπηρεσίας, που εκτελείται από τις καμαριέρες του ξενοδοχείου, είναι το ακόλουθο για την καμαριέρα.

- ο Αερίζεται το δωμάτιο.
- ο Αδειάζονται τα σταχτοδοχεία.
- ο Αδειάζονται τα καλάθια των αχρήστων.
- ο Αν οι πελάτες είχαν παραγγείλει κάτι από το room service, παίρνονται τα σκεύη.
- ο Ελέγχεται αν το λουτρό είναι καθαρό.
- ο Αντικαθιστώνται οι χρησιμοποιημένες πετσέτες.
- ο Ελέγχονται τα εφόδια του μπάνιου (σαπούνια, χαρτί υγείας κ.τ.λ.).
- ο Κλείνονται οι κουρτίνες.
- ο Ετοιμάζονται τα κρεβάτια.
- ο Προσθέτονται κουβέρτες, αν ο καιρός το επιβάλλει.
- ο Αν έχει τοποθετηθεί μέσα στο δωμάτιο επιπλέον κρεβάτι, βεβαιώνεται πως υπάρχουν αρκετές πετσέτες και σαπούνι στο λουτρό για το επιπλέον άτομο.

Θεωρητικά οι αναφορές διαδικασιών, περιγράφουν τον ιδανικό τρόπο εκτέλεσης εργασίας, για κάθε υπηρεσία του housekeeping. Στην πράξη όμως μερικές αλλαγές εξοικονομούν χρόνο. Είναι σημαντικό να έχουμε υπόψη, πως ορισμένοι υπάλληλοι, ανέχονται την ρουτίνα μόνο όταν τους επιτρέπεται να κάνουν μερικές μικροαλλαγές. Οι αναφορές διαδικασιών, είναι περισσότερο αποτελεσματικές για τις αρκετά πολύπλοκες εργασίες. Οι υπάλληλοι, πρέπει να ακολουθούν τα στάδια της εργασίας τους, με τη βοήθεια των αναφορών αυτών, ώστε να εξοικειωθούν απόλυτα με αυτήν και να μην παραλείπουν τίποτα κατά την εκτέλεσή της.

2.5.2. Πως ετοιμάζονται τα κρεβάτια.

Μία κλασική αναφορά διαδικασιών, αναφέρεται στην άψογη καμαριέρα και ακόμα περιλαμβάνει συγκεκριμένες οδηγίες, που ακολουθούνται από τα περισσότερα ξενοδοχεία. Η αναφορά είναι εικονογραφημένη, απλά γραμμένη και σε ύφος που είναι κατανοητό από τις καμαριέρες.

- Γυρίζεται τα στρώματα, όπως έχει προκαθοριστεί, παρατηρώντας τις οδηγίες που είναι γραμμένες πάνω σε αυτά. Εφόσον υπάρχουν διάφορες μέθοδοι για το στρώσιμο κρεβατιών, είναι προτιμότερο να ακολουθούνται οι οδηγίες του housekeeper. Ο τρόπος που περιγράφεται παρακάτω, έχει αποδειχτεί πως εξοικονομεί χρόνο.
- Ξεκινάτε από την επάνω αριστερή πλευρά του κρεβατιού και εργάζεστε αντίθετα από τους δείκτες του ρολογιού, γύρω από το κρεβάτι (βλέπε σχέδιο). Αν προτιμάτε, μπορείτε να εργαστείτε σύμφωνα με τη φορά των δεικτών

του ρολογιού, ξεκινώντας από την πάνω δεξιά πλευρά του κρεβατιού.

- ο Τοποθετείτε το υπνοσέντονο πάνω από το στρώμα. Στρώνετε το κατωσέντονο.
- ο Λοξεύετε την πάνω αριστερή γωνία του σεντονιού.
- ο Λοξεύετε την κάτω αριστερή γωνία του σεντονιού.
- ο Βάζετε το πανωσέντονο πάνω στο κρεβάτι.
- ο Στρώνετε την κουβέρτα πάνω στο σεντόνι.
- ο Γυρίζετε το πάνω μέρος του σεντονιού πάνω από την κουβέρτα.
- ο Ισιώνετε το πάνω μέρος του σεντονιού και την κουβέρτα, κατά μήκος των μαξιλαριών.
- ο Λοξεύετε το πανωσέντονο μαζί με την κουβέρτα, στην κάτω αριστερή γωνία του κρεβατιού.
- ο Λοξεύετε το κατωσέντονο στην δεξιά πλευρά του κρεβατιού.
- ο Ισιώνετε το σεντόνι από κάτω.
- ο Λοξεύετε το πανωσέντονο και την κουβέρτα, στην κάτω δεξιά γωνία του κρεβατιού.
- ο Λοξεύετε το κατωσέντονο στην κορυφή του κρεβατιού.
- ο Απλώνετε την πάνω πλευρά του πανωσέντονου, πάνω από την κουβέρτα.
- ο Τοποθετείτε τα μαξιλάρια στην κορυφή του κρεβατιού.
- ο Τοποθετείτε από πάνω το κάλυμμα του κρεβατιού.

2.5.3. Σειρά εργασιών του housekeeper

Όπως ο housekeeper ετοιμάζει τα εγχειρίδια με τις περιγραφές εργασίας για τους υπαλλήλους του, έτσι και η διοίκηση, ετοιμάζει για τον προϊστάμενο του Housekeeping που αναφέρονται σε ειδικό έντυπο, όπως παρακάτω.

Housekeeper

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Επιβλέπει και είναι υπεύθυνος για την καθαριότητα, την τάξη και την ανανέωση του ξενοδοχείου. Προσανατολίζει και προγραμματίζει την εργασία του προσωπικού του Housekeeping. Προσλαμβάνει, απολύει, επιβάλλει την πειθαρχία και δίνει οδηγίες στους υπαλλήλους του.

Εκτελούμενες εργασίες

1. α) Επίβλεψη του Housekeeping: Ενημερώνεται σχετικά με τις αναμενόμενες κρατήσεις δωματίων και δίνει τις αναγκαίες κατευθύνσεις, στις καμαρίερές και τους valets, για την καθαριότητα. Δίνει εντολές στους valets, για την ετοιμασία των χώρων εστίασεως, συνεδρίων κλπ.

Ενημερώνεται για τους αριθμούς των δωματίων που αναχωρούν και ετοιμάζει μια κατάσταση για την κάθε καμαρίερα, που εμφανίζει τον αριθμό των δωματίων αναχωρήσεων που αναλογούν σε κάθε μία. Εξετάζει την αναφορά των εποπτών ορόφων, για να πληροφορηθεί την κατάσταση των δωματίων (αν σε μερικά ήταν ανεπαρκής η καθαριότητα, υπήρχε έλλειψη προμηθειών ή υπήρξε φθορά επίπλων κ.α.). επιθεωρεί αυτά τα δωμάτια και ετοιμάζει λεπτομερή αναφορά των εργασιών, που πρέπει να πραγματοποιηθούν. Ειδοποιεί τον ταμία, για τυχόν ζημιές ή φθορές αντικειμένων, που έγιναν από τους πελάτες και χρεώνονται στο λογαριασμό τους, αναφέροντας και ταυτόχρονα το κόστος αντικατάστασής τους ή της επισκευής. Μοιράζει στους valets, τα έντυπα με την καθημερινή εργασία και κάθε ιδιαίτερο επιπλέον καθήκον, που μπορεί να τους απαιτηθεί, όπως π.χ. τοποθέτηση καθισμάτων, τραπεζιών, μετακίνηση επίπλων, τοποθέτηση κουρτινών κ.α. επιθεωρεί για την καθαριότητα και την τάξη των δωματίων, των χώρων δεξιώσεων, των χωλ, των προθαλάμων και άλλων κοινόχρηστων χώρων, για να ελέγξει την ποιότητα εργασίας του προσωπικού του. Διευθετεί τυχόν παράπονα, σχετικά με τις υπηρεσίες και τον εξοπλισμό του Housekeeping.

β) Προσανατολίζει και προγραμματίζει την εργασία των υπαλλήλων: Πληροφορεί τους νέους υπαλλήλους για τον κανονισμό του ξενοδοχείου. Κατανέμει τους νέους υπαλλήλους σε εργασίες που συμμετέχουν και έμπειροι υπάλληλοι. Διευθύνει τις περιοδικές συζητήσεις που γίνονται με τις ομάδες των υπαλλήλων του housekeeping. Συντάσσει ένα πίνακα με το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού του housekeeping (επόπτες, καμαριέρες, valets.).

2. Επιβάλλει πειθαρχία, προσλαμβάνει και απολύει υπαλλήλους. Ελέγχει την εργασία των υπαλλήλων και προσωπικά αλλά και από τις αναφορές των εποπτών. Κατανέμει την εργασία ισομερώς, για να επιτύχει την διατήρηση του ηθικού και της πειθαρχίας στο προσωπικό του.

3. Επιβλέπει την Λινοθήκη: Παίρνει περιοδικά, τα απόθεμα των λινών και των προμηθειών της λινοθήκης. Επιβλέπει τον τρόπο επιδιορθώσεως των λινών, που γίνεται από το τμήμα ραπτικής σε συνεργασία με την Λινοθήκη. Αποφασίζει για την ποσότητα και τα είδη των προμηθειών που διανέμονται στις καμαριέρες και στους valets. ελέγχει τα τιμολόγια του πλυντηρίου, που χρεώνονται από την Λινοθήκη, για να επιβεβαιώσει την ορθότητά τους. Συντάσσει πίνακα προμηθειών και τον παραδίδει για έγκριση στον διευθυντή.

4. Επιβλέπει τις διάφορες μετατροπές και αλλαγές που πραγματοποιούνται στο τμήμα του. Συνεργάζεται με τον διευθυντή, για τα χρώματα και την διακόσμηση των δωματίων. Επιλέγει τα υλικά που θα χρησιμοποιηθούν για την αλλαγή της διακόσμησης, όπως υφάσματα, φωτιστικά,

έπιπλα, χαλιά κ.α. Επιβλέπει την ποιότητα και την σωστή διεκπεραίωση αυτών των εργασιών.

5. Συμπληρώνει τις αναφορές για την διοίκησης: Αρχεία εξόδων, αναφορές του αριθμού και της κατάστασης των δωματίων που ετοιμάστηκαν, αναφορές αντικειμένων που χάθηκαν ή υπέστησαν φθορές και τέλος, αναφέρει την ποσότητα του ιματισμού που παραλαμβάνει και παραδίδει στο πλυντήριο.

Αναφορά καταστάσεως δωματίων

2.6.1 Σειρά εργασιών της καμαριέρας

Συνήθως υπάρχει ένα μικρό φυλλάδιο που είναι εύχρηστο από την καμαριέρα. Υπαγορεύει στις καμαριέρες την ακριβή διαδικασία της εργασίας τους, σχετικά με τον καθαρισμό των δωματίων και των λουτρών. Επίσης, αναφέρει κανόνες που πρέπει να εφαρμόζει το προσωπικό του Housekeeping και ακόμα περιέχει κανόνες σχετικά με την εμφάνιση, την καθαριότητα και την περιποίηση των υπαλλήλων. Παράδειγμα αναφέρεται παρακάτω:

Στολή.

Πρέπει να φορά συγκεκριμένη στολή που έχει επιλέξει το ξενοδοχείο. Να φορά μαύρα παπούτσια με χαμηλό τακούνι.

Εμφάνιση.

Η στολή πρέπει να είναι καθαρή και σιδερωμένη. Τα κοσμήματα δεν επιτρέπονται εκτός από ελάχιστα (βέρα, ρολόι).

Επιτρέπεται η χρήση αρωμάτων, μόνο αν αυτά είναι διακριτικά. Δεν επιτρέπεται το έντονο μακιγιάζ. Τα μαλλιά να είναι καλοχτενισμένα.

Οδηγίες.

Αναφέρει στον επόπτη ορόφου ή στο γραφείο του housekeeping τα ακόλουθα:

- ο Ζημιές που τυχόν έγιναν σε εξοπλισμό ή σε έπιπλα.
- ο Χρήματα, κοσμήματα ή άλλα αντικείμενα που βρέθηκαν στα δωμάτια πελατών που αναχώρησαν.
- ο Παραδίδει τυχόν ξεχασμένες αποσκευές που βρέθηκαν στα δωμάτια.
- ο Αναφέρει τυχόν ασθένειες πελατών
- ο Αναφέρει τους αριθμούς δωματίων που δεν ετοίμασε έως τις 2μ.μ. εξ αιτίας των πελατών.
- ο Αναφέρει τα σχόλια των πελατών σχετικά με την εξυπηρέτηση τους (φαγητά, service, ενοίκιο κλπ.).
- ο Αναφέρει τα νούμερα των δωματίων που αναχώρησαν οι πελάτες και έχουν ετοιμαστεί.
- ο Αναφέρει βλάβες (ηλεκτρικές ή υδραυλικές) που παρατήρησε σε δωμάτια.
- ο Αναφέρει την παρουσία κατοικίδιων ζώων μέσα στα δωμάτια.

2.6.2. Οδηγίες ετοιμασίας δωματίων

Αν στην πόρτα είναι τοποθετημένη η ταμπέλα 'μην ενοχλείτε', μην ανοίγετε την πόρτα. Στα υπόλοιπα δωμάτια, χτυπάτε διακριτικά και αν δεν πάρετε απάντηση, μπαίνετε στο δωμάτιο και σημειώνεται στην αναφορά εργασίας, αν αυτό είναι κενό, νοικιασμένο, αναχώρηση ή είναι ακατάλληλο για ενοικίαση. Στα ενοικιασμένα δωμάτια προσδιορίστε τον ακριβή αριθμό πελατών του κάθε δωματίου. Η αναφορά αυτή παραδίδεται στον επόπτη ορόφου. Πρώτα ετοιμάζεται τα δωμάτια που είναι αναχωρήσεις, ώστε να μπορούν να νοικιαστούν και κατόπιν τα νοικιασμένα. Αν υπάρχει επιθυμία πελάτη, για να ετοιμαστεί νωρίς το δωμάτιο του, τότε αυτό προηγείται από τις αναχωρήσεις. Δεν καθαρίζονται τα δωμάτια που οι πελάτες είναι μέσα, εκτός αν ζητηθεί από αυτούς. Αφήνετε την πόρτα του δωματίου που ετοιμάζεται ανοιχτή. Τελευταία, οι καμαριέρες επισκέπτονται τα κενά δωμάτια. Τα ξεσκονίζουν, τα αερίζουν, και ελέγχουν τα εφόδια τους.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.7.

ΛΙΝΟΘΗΚΗ

Ο χώρος στον οποίο αποθηκεύονται τα λινά που προορίζονται για τα τμήματα του ξενοδοχείου και από τον

οποίο διανέμονται οι απαιτούμενες ποσότητες και τα είδη των λινών, ονομάζεται λινοθήκη.

Τα κύρια χαρακτηριστικά μιας καλά οργανωμένης λινοθήκης, είναι ο καλός φωτισμός και αερισμός, τα κατάλληλα διαμορφωμένα ράφια και όσο το δυνατό περισσότερος ελεύθερος χώρος για διαδρόμους που είναι απαραίτητοι για την άνετη ή γρήγορη μεταφορά των λινών από το πλυντήριο στα ράφια και από τα ράφια στα καρότσια των ορόφων.

Σε ένα μικρό ή μεσαίο ξενοδοχείο η λινοθήκη είναι ο χώρος που γίνονται οι παρακάτω δραστηριότητες.

- ο Στο χώρο της λινοθήκης το προσωπικό του Housekeeping συγκεντρώνει τις αναφορές, στο γραφείο του housekeeper που βρίσκεται εκεί.
- ο Οι επόπτες ορόφων, οι καμαριέρες και οι valets, παίρνουν τις καθημερινές οδηγίες εργασίας και παραλαμβάνουν τα κλειδιά.
- ο Εδώ αναφέρονται όλες οι αφίξεις, τα έτοιμα δωμάτια και καταχωρούνται στα ειδικά έντυπα.
- ο Από την λινοθήκη γίνονται όλες οι διαδικασίες για τις προμήθειες στο Housekeeping.
- ο Ο έλεγχος των λινών και των τιμολογίων του πλυντηρίου
- ο Η διάθεση των λινών που προορίζονται για τα τμήματα του εστιατορίου και λοιπών τμημάτων του ξενοδοχείου.
- ο Η διάθεση των στολών εργασίας για όλο το προσωπικό του ξενοδοχείου.
- ο Η τήρηση και αρχειοθέτηση των αναφορών προόδου εργασίας, για το προσωπικό που εργάζεται στο Housekeeping.
- ο Η φύλαξη των κλειδιών που χρησιμοποιούνται από το Housekeeping.

Η υπηρεσία απωλεσθέντων αντικειμένων είναι συνήθως στην αρμοδιότητα της λινοθήκης, λόγω του κλειστού χώρου αποθήκευσης που διαθέτει.

Οι χώροι αποθήκευσης των προμηθειών του Housekeeping, των αντικειμένων και των αποσκευών των πελατών, όπως επίσης και ο εξοπλισμός των δωματίων, εντάσσονται στις αρμοδιότητες της λινοθήκης. Το τμήμα ραπτικής συνδέεται συχνά με την λινοθήκη. Βέβαια σε αρκετά ξενοδοχεία δεν είναι δυνατόν να εξασφαλιστεί αρκετός χώρος μέσα στον οποίο θα γίνονται όλες οι παραπάνω διαδικασίες. Επειδή όμως όλες αυτές οι δραστηριότητες του Housekeeping έχουν άμεση εξάρτηση μεταξύ τους, είναι αναγκαίο να υπολογιστεί κατά την διαρρύθμιση του χώρου.

Σ' ένα ξενοδοχείο 200 κλινών ή και μικρότερο, ο housekeeper είναι συνήθως ο ίδιος υπεύθυνος για τα λινά. Σε μια μεσαίου μεγέθους επιχείρηση, η λινοθήκη αποτελεί μέρος των καθηκόντων του βοηθού housekeeper. Όμως σ' ένα

ξενοδοχείο 500 κλινών ή περισσότερων, απασχολείται ένα άτομο πλήρως με την λινόθηκη, οι αρμοδιότητες του οποίου είναι:

οΗ προμήθεια και διανομή των απαιτούμενων λινών (μετά από έγκριση του housekeeper).

οΤο μαρκάρισμα των καινούργιων λινών και η διανομή τους στα τμήματα.

οΟ έλεγχος των λινόθηκών των ορόφων

οΟ έλεγχος των λινών που πρέπει να πλυθούν εκ νέου λόγω πλημμελούς καθαρισμού.

οΗ ταξινόμηση και η μέτρηση των λινών πριν την παράδοση στο πλυντήριο.

οΟ έλεγχος και η κατεύθυνση των λειτουργιών του πλυντηρίου σαν τμήμα.

Ο υπεύθυνος της λινόθηκης κρατά αρχείο για τα εξής:

1. Το σύνολο των λινών ανά εξάμηνο ή έτος (συμπεριλαμβανομένων των λινών που χρησιμοποιούνται και το απόθεμα).

2. Τον προϋπολογισμό των λινών που βασίζεται στις τρέχουσες τιμές (απόθεμα λινών).

3. Τη διάθεση των αμεταχειριστων λινών.

4. Το αρχείο των φθαρμένων λινών (αυτό είναι δυνατόν να κρατάται και από το τμήμα πλυντηρίου).

5. Τα αντίγραφα των εντύπων παράδοσης λινών που στέλνονται στο πλυντήριο για να καθαριστούν πάλι.

Οι μέθοδοι για την απογραφή των λινών, διαφέρουν από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο και είναι θέμα υποκειμενικό η καταλληλότητα της κάθε μεθόδου. Φυσικά, η διαδικασία της απογραφής, είναι πιο πολύπλοκη για τα ξενοδοχεία που λειτουργούν πολλά χρόνια και αυτό συμβαίνει γιατί αυτά έχουν λινά με διαφορετικές «ηλικίες» και διαφορετικές προδιαγραφές βιοσημότητας.

Η καταμέτρηση των λινών ένα προς ένα, έχει ψυχολογική επίπτωση στους υπαλλήλους γιατί αντιλαμβάνονται ότι η διοίκηση μ' αυτόν τον τρόπο τους ελέγχει για κλοπές λινών ή για απώλειες λόγω απροσεξίας.

Όμως με την χρησιμοποίηση κατάστασης αποθέματος, ανακαλύπτονται ελλείψεις που πιθανόν το πλυντήριο ή οι επόπτες ορόφων δεν έχουν παρατηρήσει. Επίσης ελέγχεται ταυτόχρονα αν γίνονται οι αλλαγές των λινών στα δωμάτια με την προκαθορισμένη συχνότητα και ακόμα ποιο είδος πρέπει να αντικατασταθεί και πόσο θα κοστίζει η αγορά του.

Σε μικρά ξενοδοχεία, με λιγότερα από 100 δωμάτια, όλα τα λινά αποθηκεύονται στην κεντρική λινόθηκη, απ' όπου διανέμονται στις καμαριέρες, οι οποίες παραλαμβάνουν καθημερινά τον ακριβή αριθμό λινών που θα χρειαστούν για τον τομέα τους.

Είδη λινών που διαθέτει η λινόθηκη είναι: σεντόνια, μαξιλαροθήκες, καλύμματα κρεβατιών, υποσέντονα, πετσέτες, κουρτίνες μπάνιου, χαλάκια μπάνιου, επιτραπέζια λινά για

το εστιατόριο και το μπαρ, πετσέτες ποτηριών, πετσέτες κουζίνας και στολές προσωπικού. Συνήθως η μεταφορά των λινών γίνεται από τις καμαριέρες με ειδικά καροτσάκια

Οι καμαριέρες πρέπει να επιστρέψουν για το πλυντήριο τον ίδιο αριθμό λινών με αυτόν που παίρνουν. Πολλοί housekeepers δεν επικροτούν αυτή την διαδικασία παραλαβής και παράδοσης λινών και το αιτιολογούν ως εξής:

ο Η καμαριέρα είναι δυνατό να χρειαστεί παραπάνω σεντόνια γιατί μερικά μπορεί να είναι λερωμένα ή φθαρμένα.

ο Δεν υπάρχει κανένας λόγος η καμαριέρα να μεταφέρει τα λερωμένα λινά, όταν είναι δυνατόν να τα συγκεντρώσει σε καλάθια που θα παραλάβουν οι valets του πλυντηρίου.

Η ποσότητα των λινών που αντιστοιχεί σε κάθε κρεβάτι, συμπεριλαμβανομένων και των λινών λουτρού για ένα άτομο, κυμαίνεται από 3 ως 5 σετ.

Ο καθορισμός των σετ (απόθεμα), εξαρτάται από:

ο Το είδος εξυπηρέτησης που προσφέρει το ξενοδοχείο (κατηγορία).

ο Την πληρότητα.

ο Την συχνότητα αλλαγών.

ο Τον απαιτούμενο χρόνο διεκπεραίωσης (να πάει στο πλυντήριο και να επιστραφεί).

ο Τον προϋπολογισμό του τμήματος Housekeeping.

Ο ελάχιστος αριθμός λινών, ανά κρεβάτι μπορεί να είναι 3 σετ που είναι διανεμημένα ως εξής:

ο Ένα στο δωμάτιο του πελάτη

ο Ένα στο πλυντήριο

ο Ένα στη λινόθήκη

Σε πιο οργανωμένα ξενοδοχεία, ο ελάχιστος αριθμός των σετ είναι 5 και διανέμονται ως εξής:

ο Ένα στο δωμάτιο του πελάτη

ο Ένα στη λινόθήκη ορόφου

ο Ένα στην κεντρική λινόθήκη

ο Ένα στη διαδρομή για το πλυντήριο

ο Ένα στο πλυντήριο

2.7.1. Αποθήκευση λινών

Έχει αποδειχτεί ότι η διάρκεια ζωής των λινών επιμηκύνεται, αν αποθηκευτούν σε ράφια, για ένα μικρό χρονικό διάστημα πριν ξαναχρησιμοποιηθούν.

Είναι βέβαιο ότι δεν υπάρχει τίποτα χειρότερο, που να αχρηστεύει τα προγράμματά του Housekeeping και συγχρόνως να εκνευρίζει τους πελάτες, από την έλλειψη λινών. Για την αποφυγή τέτοιων προβλημάτων, ο housekeeper πρέπει να διατηρεί τα αποθέματα των λινών στα προβλεπόμενα επίπεδα, να διεκπεραιώνει αποτελεσματικά των έλεγχο των λινών και να διατηρεί με ακρίβεια την ποσότητα των αποθεμάτων τους.

Τα στάδια που ακολουθούνται για την διαμόρφωση ενός πρότυπου τρόπου ελέγχου είναι τα ακόλουθα:

1. Καθορισμός του αποθέματος: Γίνεται με βάση τις παραπάνω αναφερθείσες προϋποθέσεις.

2. Μαρκάρισμα του αποθέματος: Ο τρόπος με τον οποίο μαρκάρονται τα λινά, διαφέρει από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο. Μερικοί από τους τρόπους που χρησιμοποιούνται είναι:

α) μελάνι (ειδική σφραγίδα)

β) μονόγραμμα του ξενοδοχείου υφασμένο από το εργοστάσιο

γ) κέντημα

3. Διανομή καθαρών λινών: υπάρχουν αρκετοί μέθοδοι για την διανομή των λινών και το κάθε τμήμα Housekeeping εφαρμόζει αυτόν που θεωρεί περισσότερο κατάλληλο για την οργάνωσή του. Ορισμένοι τρόποι που συχνά εφαρμόζονται από τα ξενοδοχεία είναι οι εξής:

α) Από το πλυντήριο στην κεντρική λινοθήκη και από την κεντρική λινοθήκη στις λινοθήκες ορόφων ή απευθείας στα καροτσάκια των καμαριέρων.

β) Από το πλυντήριο στις λινοθήκες ορόφων.

γ) Από το πλυντήριο στα καροτσάκια των καμαριέρων.

4. Συγκέντρωση λινών για το πλυντήριο

α) Σύστημα ανταλλαγής.

β) συγκέντρωση σε ειδικά καλάθια στους ορόφους.

γ) συγκέντρωση στα καροτσάκια των καμαριέρων.

δ) συγκέντρωση στις λινοθήκες των ορόφων.

5. Καταμέτρηση αποθέματος

A' ΤΡΟΠΟΣ

α) Προετοιμασία: Οργάνωση ελέγχων, τακτοποίηση των σεντονιών που εμφανίζουν το υπάρχον απόθεμα. Κλείσιμο των καλαθιών στις λινοθήκες ορόφων.

β) Καταμέτρηση των λινών που υπάρχουν στα δωμάτια των πελατών, στις λινοθήκες ορόφων ή σε άλλους χώρους.

γ) Σύγκριση του αριθμού των καταμετρηθέντων λινών με τα αναφερόμενα στο αρχείο.

δ) Σύνολο λινών για κάθε όροφο ή τμήμα: Έλεγχος σε σύγκριση με τα κυκλοφορούντα λινά. Υπολογισμός φθαρμένων και αποθηκευμένων λινών.

ε) Κλείσιμο αποθέματος: αντικατάσταση των φθαρμένων και χαμένων λινών από την αποθήκη λινών. Αφαίρεση του αριθμού των φθαρμένων ή χαμένων λινών από το κυκλοφορούν απόθεμα και κατά είδος και κατά αξία.

B' ΤΡΟΠΟΣ

A) Καταμέτρηση των λινών, μόλις αυτά επιστραφούν από το πλυντήριο και πριν τοποθετηθούν στα ράφια της λινοθήκης.

B) Μαρκάρισμα κάθε κομματιού με τον κωδικό του αριθμού.

Γ) Διάθεση λινών προς κυκλοφορία

Δ) Έλεγχος των λινών που υπάρχουν στην κυκλοφορία χωρίς κωδικό.

- Ε) Καταγραφή των αποτελεσμάτων στο Καθολικό.
Στ) Επανάληψη ελέγχου κάθε τρεις μήνες.
Ζ) Ακριβής υπολογισμός των φθαρμένων και των νέων ειδών που αγοράστηκαν, κατά των ενδιάμεσο χρόνο, μεταξύ δύο απογραφών.

2.7.2 Αποθέματα Λινών

Για τα είδη και τις ποσότητες που πρέπει να αποτελούν μια προμήθεια λινών, που να θεωρείτε ότι είναι επαρκής για μία επιχείρηση, δεν μπορεί να δοθεί συγκεκριμένη απάντηση, γιατί υπάρχουν πολλοί παράγοντες που την καθορίζουν. Μερικοί από αυτούς τους παράγοντες είναι:

- οΗ κατηγορία της επιχείρησης.
- οΤο είδος των πελατών στους οποίους απευθύνεται.
- οΤο πόσο αποδοτικά λειτουργεί το πλυντήριο
- οΑν η επιχείρηση διαθέτει δικό της ή απασχολεί κάποιο εμπορικό.

Σίγουρο είναι πάντως, ότι πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη για μεγάλο αριθμό αποθέματος, ώστε να καλύπτονται οι έκτατες ανάγκες που συχνά παρουσιάζονται στα ξενοδοχεία. Τέτοιες είναι οι απρόβλεπτες αφίξεις πελατών, η βλάβη του πλυντηρίου, οι ημέρες γιορτών ή αργιών, οι απρόβλεπτες καθυστερήσεις που συμβαίνουν συχνά συμβαίνουν και στα πιο καλά οργανωμένα πλυντήρια ή η περιστασιακή ανάγκη να να επιστραφούν λινά για πλύσιμο. Ένας ακόμα λόγος που επιβάλλει την αγορά μεγάλων ποσοτήτων λινών, είναι ο χρόνος που μεσολαβεί μεταξύ πλυντηρίου και χρησιμοποίησης των λινών, παράγοντας που είναι ιδιαίτερα σημαντικός για την ανθεκτικότητα και την διάρκειά τους.

2.7.3. Επόπτης ελέγχου λινών

Ο επόπτης ελέγχου λινών, ελέγχει των αριθμό των λινών που παραδίδονται και παραλαμβάνονται από το πλυντήριο. Εποπτεύει επίσης για την κατάλληλη συσκευασία τους. Ελέγχει τα εβδομαδιαία τιμολόγια του πλυντηρίου και συμπληρώνει τις καθημερινές, μηνιαίες και ετήσιες αναφορές της λινοθήκης.

2.7.4. Ελεγκτές λινών

Ταξινομούν, καταμετρούν και συσκευάζουν τα άπλυτα λινά για να τα παραδώσουν στο πλυντήριο.

Οι ελεγκτές λινών που απασχολούνται για τον καθαρό ιματισμό, έχουν την ευθύνη για τον έλεγχο και την παράδοση τους στις καμαριέρες.

2.7.5.Valets

Ασχολούνται με τις βοηθητικές εργασίες της λινοθήκης ανάλογα με το πρόγραμμα εργασίας που καταρτίζει γι' αυτούς ο επόπτης της λινοθήκης.

2.7.6. Αποθήκευση λινών τραπεζαρίας και κουζίνας

Τα λινά του εστιατορίου, της κουζίνας, της καφετέριας, του μπαρ κλπ. Αποθηκεύονται στην λινοθήκη και την ευθύνη τους έχει ο ίδιος ο υπάλληλος που είναι υπεύθυνος και για τα λινά του τμήματος Housekeeping. Τα λινά των δεξιώσεων φυλάσσονται χωριστά από τα λινά του εστιατορίου επειδή συνήθως διαφέρουν απ' αυτά ως προς το μέγεθος, το σχήμα και το χρώμα.

Ένα από τα πλεονεκτήματα για την ανάληψη δεξιώσεων ή γευμάτων είναι, η δυνατότητα που έχουν τα ξενοδοχεία στο να στρώνουν τα τραπέζια με όποιο χρώμα προτιμά ο ενδιαφερόμενος που διοργανώνει την εκδήλωση. Αυτό όμως προϋποθέτει μεγάλο απόθεμα λινών, με ιδιαίτερο χώρο για ταξινόμηση και ανάλογα με την χρήση τους (εστιατόρια, δεξιώσεις, room service κλπ.).

2.7.7. Συνεργασία με το πλυντήριο

Η τακτική διοίκησης του τμήματος των λινών και η λειτουργία της λινοθήκης, εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την ύπαρξη πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο. Αν υπάρχει πλυντήριο και το ξενοδοχείο είναι μεσαίας δυναμικότητας, τότε συνήθως είναι υπεύθυνος γι' αυτό ο housekeeper. Ανεξάρτητα όμως μ' αυτό, το Housekeeping και το πλυντήριο πρέπει να συντονίζουν τις εργασίες τους γιατί κάθε τμήμα χρειάζεται την συνεργασία του αλλού, για να λειτουργεί ομαλά και χωρίς προβλήματα.

2.7.8. Συγκέντρωση ακάθαρτων λινών

Τα λινά που χρησιμοποιούνται στα δωμάτια συγκεντρώνονται, μέσω των ειδικών καλαθιών, που βρίσκονται στους ορόφους και παραδίδονται στην λινοθήκη ακάθαρτου ιματισμού, που συχνά καταλαμβάνει ένα ξεχωριστό τμήμα της λινοθήκης.

Τα λινά που χρησιμοποιούνται από τα εστιατόρια, το room-service και το τμήμα δεξιώσεων, παραδίδονται στην λινοθήκη ακάθαρτου ιματισμού, από ένα valet.

Οι πετσέτες της κουζίνας, του τμήματος κοπής κρεάτων, του φούρνου κλπ. μεταφέρονται στην ίδια λινοθήκη από έναν υπάλληλο του τμήματος της κουζίνας.

2.7.9. Ταξινόμηση, καταμέτρηση και αποστολή λινών στο πλυντήριο

Τα λινά των δωματίων ταξινομούνται από τους ελεγκτές λινών, σύμφωνα με το είδος τους, (σεντόνια, μαξιλαροθήκες, πετσέτες χεριών, πετσέτες μπάνιου κλπ.) και αφού μετρηθούν, τοποθετούνται σε ειδικά καλάθια από καμβά (ώστε να αερίζονται) και παραδίδονται στο πλυντήριο.

Κάθε είδος τοποθετείται σε ξεχωριστό καλάθι, στο οποίο χωρά καθορισμένος αριθμός τεμαχίων.

Η μέθοδος εφαρμογής ενός προκαθορισμένου τύπου διαλογής για όλα τα λινά, απλοποιεί την διαδικασία καταμέτρησής τους κατά την έξοδο και είσοδο τους στην λινοθήκη.

Τα λινά με δύσκολούς λεκέδες, συγκεντρώνονται σε ξεχωριστό καλάθι το οποίο σημειώνεται, ώστε να το προσέξει ο υπεύθυνος του πλυντηρίου. Τα φθαρμένα λινά συγκεντρώνονται και στέλνονται για να επιδιορθωθούν, στο τμήμα ραπτικής.

Όταν ο κάθε ελεγκτής τελειώνει την καταμέτρηση, συμπληρώνει στο ειδικό βιβλίο του τα απαραίτητα στοιχεία. Το βιβλίο αυτό ελέγχεται από τον επόπτη ελέγχου λινών 3 φορές την ημέρα:

Το πρωί για τα στοιχεία που αναφέρονται στα λινά της προηγούμενης ημέρας (σύνολο ημέρας και νύχτας).

Το μεσημέρι για τα στοιχεία που αναφέρονται στα λινά που παραδόθηκαν στο πλυντήριο κατά την διάρκεια του πρωινού.

Το απόγευμα για τις συνολικές μεταφορές που έγιναν κατά την διάρκεια της ημέρας.

Τα λινά των εστιατορίων και της κουζίνας, καταμετρούνται από τον ελεγκτή λινών, παρουσία και του επόπτη ελέγχου μόλις φτάσουν από τα τμήματα και ο αριθμός καταμέτρησης δίνεται στον επόπτη της λινοθήκης, επειδή αυτά τα λινά ανταλλάζονται ταυτόχρονα, με τον ίδιο αριθμό καθαρών λινών.

Οι στολές παραδίδονται στον επόπτη ελέγχου λινών, μια φορά την ημέρα.

2.7.10. Παράδοση ακάθαρτου ιματισμού στο πλυντήριο

Ο επόπτης ελέγχου λινών, συγκεντρώνει πριν από κάθε παράδοση λινών στο πλυντήριο, τα μερικά σύνολα των λινών που είναι καταχωρημένα στα βιβλία των ελεγκτών και σημειώνει σε τριπλότυπο έντυπο, το συνολικό αριθμό των λινών προς αποστολή στο πλυντήριο.

Τα δύο αντίγραφα από το τριπλότυπο του εντύπου παραδίδονται στον υπάλληλο του πλυντηρίου μαζί με τα λινά και το τρίτο αρχειοθετείται.

2.7.11. Παραλαβή καθαρών λινών από το πλυντήριο

Κάθε φορά που το πλυντήριο παραλαμβάνει ακάθαρτα λινά, παραδίδει αντίστοιχο συνήθως αριθμό καθαρών λινών στην λινοθήκη. Το πλυντήριο με κάθε παράδοση επιστρέφει και το ένα από τα δύο αντίγραφα του εντύπου που είχε δοθεί από τον επόπτη ελέγχου κατά την παράδοση των ακάθαρτων λινών. Με βάση αυτό το έντυπο ελέγχονται τα καθαρά λινά για τυχόν ελλείμματα ή πλεονάσματα. Τα αποτελέσματα του ελέγχου καταχωρείται από των ελεγκτή λινών σε ειδικό έντυπο και παραδίδεται στον επόπτη της λινοθήκης για έλεγχο και επικύρωση.

2.7.12. Διανομή λινών στα τμήματα

Ο επόπτης της λινοθήκης, με την βοήθεια των ελεγκτών λινών, διαθέτει στα τμήματα τα καθαρά λινά και καταχωρεί τον αριθμό των διανεμειθέντων λινών σε ειδικό έντυπο.

Τα λινά των δωματίων διανέμονται με μεγάλα τρόλεϋ στους ορόφους από τους valets της λινοθήκης. Ο επόπτης της λινοθήκης παραδίδει στους valets τα λινά που έχουν ζητηθεί από τους επόπτες ορόφων. Οι valets ελέγχουν τον αριθμό των λινών που διανέμουν στις λινοθήκες ορόφων με βάση τα δελτία ζήτησης λινών, τα οποία επιστρέφουν στον επόπτη της λινοθήκης, όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία της διανομής. Τα καθαρά λινά του εστιατορίου παραδίδονται σ' ένα βοηθό, ο οποίος παραλαμβάνει ίδιο αριθμό λινών με αυτόν των ακάθαρτων που έχει παραδώσει στη λινοθήκη. Η ποσότητα των λινών είναι προκαθορισμένη για κάθε εστιατόριο ανάλογα με τις ανάγκες του. Αν η λινοθήκη δεν έχει την απαιτούμενη ποσότητα λινών που πρέπει να παραδώσει, τότε ο επόπτης λινών συμπληρώνει ένα δελτίο οφειλής της λινοθήκης προς το εστιατόριο, στο οποίο αναφέρεται η ακάλυπτη ποσότητα λινών. Σε περίπτωση που η ζητηθείσα ποσότητα λινών υπερβαίνει την προκαθορισμένη, τότε συμπληρώνει ο υπεύθυνος εστιατορίου ένα δελτίο οφειλής προς την λινοθήκη.

Οι καθαρές πετσέτες της κουζίνας, οι στολές, οι ποδιές, τα καπέλα κλπ. παραδίδονται από τον επόπτη της λινοθήκης ταυτόχρονα με την παραλαβή των ακάθαρτων και στην ίδια πάντα ποσότητα.

Τα φθαρμένα λινά διαχωρίζονται από το πλυντήριο και επιστρέφονται στην λινοθήκη με ειδικά καλάθια με την ένδειξη «φθαρμένα λινά». Τα λινά αυτά ελέγχονται από τον προϊστάμενο ελεγκτή και κατόπιν παραδίδονται στο τμήμα ραπτικής. Το τμήμα ραπτικής επιστρέφει πίσω στην λινοθήκη ότι δεν είναι άξιο επιδιόρθωσης.

2.7.13. Έλεγχος λινών

Ο επόπτης λινών τηρεί ένα προσεκτικό λογαριασμό των λινών που παραδίδονται και παραλαμβάνονται καθημερινά από το πλυντήριο. Τα λινά ενός τομέα ή ορόφου, μπορούν να μετρηθούν όταν φεύγουν από το καλάθι του ορόφου ή όταν εισέρχονται στην κεντρική λινοθήκη. Αυτή η μέθοδος είναι δυνατόν να παρουσιάσει κάποιο έλλειμμα ή πλεόνασμα στην ποσότητα λινών που χρειάζονται οι καμαριέρες για τα δωμάτια.

Επιπλέον είναι δυνατόν να βρεθούν στο πλυντήριο σεντόνια, τα οποία δεν είναι χρησιμοποιημένα, αλλά έχουν φθορές ή δύσκολους λεκέδες, που οι καμαριέρες τα δίνουν στο πλυντήριο για ακάθαρτα ενώ θα έπρεπε να παραδοθούν ή στο τμήμα ραπτικής ή στους επόπτες ορόφων. Ο διαχωρισμός αυτών των σεντονιών πρέπει να γίνεται στις λινοθήκες ορόφων και να τοποθετούνται σε ειδικά καλάθια.

Για την σωστή παρακολούθηση της διακίνησης των λινών, ο επόπτης λινών συμπληρώνει μηνιαία μια κατάσταση αναφοράς όλων των λινών που εστάλησαν και παραληφθήκαν από το πλυντήριο στην διάρκεια του μήνα. Τα πλεονάσματα και οι ελλείψεις σημειώνονται στην κατάσταση με ένα διακριτικό μελάνι. Αυτή η αναφορά υποβάλλεται στον housekeeper και μετά την ενημέρωσή του στέλνεται στο λογιστήριο. Τα πλεονάσματα καθώς και οι ελλείψεις των λινών θα πρέπει να ισοσκελίζονται στο τέλος κάθε μήνα. Μία παρόμοια κατάσταση με τα παρακρατηθέντα λινά για δεύτερο καθάρισμα στέλνεται από το πλυντήριο στο τέλος κάθε μήνα για να ισοσκελίσει την ποσότητα που έχει παραδώσει στην λινοθήκη.

Οι εβδομαδιαίοι λογαριασμοί του πλυντηρίου ελέγχονται από τον επόπτη λινών σε σχέση με το βιβλίο ελέγχου και κατόπιν παραδίδονται στο λογιστήριο.

Μερικά ξενοδοχεία προκειμένου να έχουν σωστό έλεγχο στα λινά που χρησιμοποιούνται στα δωμάτια, παραχωρούν μία ορισμένη ποσότητα λινών για χρήση, σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Μια καλύτερη τακτική είναι η παραχώρηση αμεταχείριστων λινών όταν αυτά είναι απαραίτητα.

Διαφορετικά είναι αρκετά δύσκολο να γνωρίζει ο προϊστάμενος του Housekeeping αν το υπάρχον απόθεμα σε

λινά, ειδικά σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο, θα διαρκέσει ένα ή δύο τρίμηνα.

Εξ άλλου ο έλεγχος του κόστους λινών ανά ενοικιαζόμενο δωμάτιο κάθε μήνα, πληροφορεί τον housekeeper αν κάτι δεν πηγαίνει καλά.

2.7.14. Λινοθήκες ορόφων

Ένας σχολαστικός έλεγχος πρέπει να γίνεται και στις λινοθήκες ορόφων. Ένα έντυπο στο οποίο αναφέρεται ο αριθμός των λινών που υπάρχει στις λινοθήκες αναρτάται μέσα σ' αυτές. Το απόθεμα της λινοθήκης καταγράφεται καθημερινά και ασφαρίζεται (κλειδαριές ασφαλείας). Οι λινοθήκες ορόφων διαθέτουν αρκετά ράφια και διατηρούνται σχολαστικά καθαρές. Κάθε είδους επικοινωνίας μ' αυτούς τους χώρους πρέπει να ελέγχεται σχολαστικά. Το προσωπικό ασφαλείας είναι υπεύθυνο για τον έλεγχο των λινοθηκών ορόφων, για όλη την διάρκεια του εικοσιτετραώρου.

Επιπλέον οι καμαριέρες σημειώνουν καθημερινά στο δελτίο εργασίας τους, τον αριθμό και το είδος των ακάθαρτων λινών που αντικαθιστούν στα δωμάτια των πελατών. Στο τέλος της εργασίας τους αθροίζουν κάθε στήλη και επιστρέφουν τα δελτία εργασίας τους στην κεντρική λινοθήκη. Οι χώροι που αποθηκεύονται τα λινά, πρέπει να μην έχουν υγρασία και να αερίζονται καλά.

Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για την διάθεση των λινών στους ορόφους, πρέπει να είναι κατάλληλος και λειτουργικός. Ένα ειδικό τρόλεϊ με ράφια για την μεταφορά των λινών στους ορόφους, που όταν διανεμηθούν αφαιρούνται τα ράφια και μένει ένα καλάθι για τα άπλυτα λινά είναι ένα δείγμα των παραπάνω χαρακτηρισμών. Ένας άλλος τρόπος διανομής λινών είναι η τοποθέτηση των λινών στο τρόλεϊ σε σετ αλλαγής (το σύνολο των λινών που χρησιμοποιούνται σε κάθε δωμάτιο). Μ' αυτό τον τρόπο η καμαριέρα αποφεύγει το μέτρημα και την μεταφορά μεμονωμένων τεμαχίων.

2.7.15. Κακή χρήση λινών

Μία από τις πιο δύσκολες πλευρές ελέγχου λινών, είναι η διαπίστωση ότι οι υπάλληλοι χρησιμοποιούν τα λινά για τις καθημερινές τους εργασίες. Οι καμαριέρες δεν πρέπει να χρησιμοποιούν τις μαξιλαροθήκες για να ξεσκονίζουν τα έπιπλα ή τις πετσέτες για σφουγγάρισμα. Φυσικά δεν είναι σπάνιο το φαινόμενο οι πελάτες να χρησιμοποιούν τις πετσέτες για να καθαρίζουν τα παπούτσια τους. Όμως όλες αυτές οι κακές χρήσεις των λινών, αυξάνουν το βαθμό απώλειάς τους, με συνέπεια την αντίστοιχη αύξηση του κόστους τους. Ένα μεγάλο ξενοδοχείο μπορεί να έχει απώλεια από 1.000 έως 1.500 πετσέτες το μήνα.

Τα λινά που χαρακτηρίζονται σαν ακατάλληλα για να χρησιμοποιηθούν από τους πελάτες, είναι καλό να χρησιμοποιηθούν σαν ξεσκονόπανα ή σαν πετσέτες κουζίνας ή για άλλες παρόμοιες χρήσεις. Τα σεντόνια που έχουν φθαρεί, μετατρέπονται σε μαξιλαροθήκες ή σε πανιά για το γυάλισμα των ασημικών.

Σε πολλά τα ξενοδοχεία τα λινά που είναι ακατάλληλα για χρήση πελατών, βάφονται με ένα συγκεκριμένο χρώμα, έτσι ώστε ο υπάλληλος που χρησιμοποιεί ένα λινό διαφορετικού χρώματος να γίνεται αμέσως αντιληπτός.

2.7.16. Απογραφή λινών

Δύο φορές το χρόνο (συνήθως Ιούνιο και Δεκέμβριο) γίνεται μια καταμέτρηση, υπό την επίβλεψη του επόπτη λινοθήκης, για όλα τα διακινούμενα λινά.

Κάθε επόπτης ορόφου συμπληρώνει τόσα έντυπα όσος είναι ο αριθμός των δωματίων του ορόφου του, στα οποία σημειώνονται τα λινά του κάθε δωματίου.

Μπαίνει σε κάθε δωμάτιο, όταν αυτό ετοιμαστεί και σημειώνει στο έντυπο τον αριθμό του δωματίου, τον τύπο των λινών και την ποσότητα. Όταν τελειώσει με όλα τα δωμάτια του τομέα του, μετρά τα λινά που βρίσκονται στην λινοθήκη του ορόφου. Αυτό είναι και το τελευταίο στάδιο ελέγχου από τον επόπτη ορόφου.

Ο επόπτης λινοθήκης, μετρά όλα τα καθαρά λινά της λινοθήκης.

Το πλυντήριο δίνει στον ελεγκτή λινών μία κατάσταση με όλα τα λινά που βρίσκονται σ' αυτό.

Ο ελεγκτής λινών συγκεντρώνει τα έντυπα από κάθε όροφο, αθροίζει την ποσότητα των λινών που βρίσκονται στους ορόφους, την ποσότητα που υπάρχει στην λινοθήκη και τέλος αυτήν που υπάρχει στο πλυντήριο.

Μια κατάσταση με όλα τα στοιχεία της απογραφής - αναλυτικά και συγκεντρωτικά - παραδίδεται στον housekeeper.

Το τμήμα του Housekeeping, παραδίδει στο λογιστήριο μαζί με την συγκεντρωτική κατάσταση απογραφής, άλλη μια κατάσταση στην οποία εμφανίζεται αναλυτικά η ποσότητα των λινών που χρησιμοποιούνται (κυκλοφορούντα λινά) η ποσότητα των λινών που αγοράστηκαν στο διάστημα μεταξύ της προηγούμενης και της πρόσφατης απογραφής, καθώς επίσης και η ποσότητα των αποσυρθέντων λινών (φθορές, απώλειες κλπ.) κατά την ίδια χρονική περίοδο.

Οι μέθοδοι που εφαρμόζονται για την απογραφή των λινών, διαφέρουν από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο και είναι θέμα υποκειμενικό η καταλληλότητα της κάθε μεθόδου.

Παράδειγμα αποθέματος λινών ξενοδοχείου

ΕΙΔΟΣ	1979	1980	1981	1982	1983	1984
-------	------	------	------	------	------	------

ΣΕΝΤΟΝΙΑ						
Υπάρχοντα	10.500	12.159	15.176	16.006	15.497	17.193
Αγορασθέντα	3.600	3.600	3.600	3.600	4.000	4.000
Μερικό σύν.	14.100	15.759	18.776	19.606	19.497	21.193
Απολεσθέντα	-1.941	-583	-2.770	-3.109	-2.304	-1.890
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝ.	12.159	15.176	16.006	15.497	17.193	19.303

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.8. ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ

Ένα ολόκληρο βιβλίο θα μπορούσε να γραφτεί με αντικείμενο το πλυντήριο, αν και μέχρι σήμερα είναι πολύ περιορισμένη η βιβλιογραφία που αναφέρεται σε αυτό το θέμα. Είναι αρκετά πολύπλοκη η απόφαση που πρέπει να παρθεί για τη χρησιμοποίηση του πλυντηρίου. Για την ξενοδοχειακή αγορά υπάρχουν δύο πιθανές λύσεις: α) η εγκατάσταση πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο και β) η αποστολή του ακάθαρτου ιματισμού σε εμπορικές επιχειρήσεις πλυντηρίων.

Για το αν είναι απαραίτητο να υπάρχει εγκατάσταση πλυντηρίου μέσα σε ένα ξενοδοχείο, είναι μια απόφαση που παίρνεται από την διοίκηση πολύ πριν κτιστεί το ξενοδοχείο ή πριν από μία ανακαίνισή του. Μόνο περιστασιακά είναι δυνατόν να εγκατασταθεί πλήρης εξοπλισμός πλυντηρίου, σε ένα ξενοδοχείο που η κατασκευή του έχει ολοκληρωθεί.

Πολλοί θεωρούν καλύτερο να χρησιμοποιούν εξωτερικά πλυντήρια γιατί το πλύσιμο που κάνουν αυτά είναι για τη μεγαλύτερη δυνατή ρύπανση, ώστε να μην υπάρχει πιθανότητα να μείνει κάποιος λεκές, χωρίς να εξετάζουν τις ιδιαιτερότητες ορισμένων ειδών ιματισμού, που είναι ευαίσθητα σε σκληρό καθαρισμό. Συνήθως το νερό, σε αυτά τα εξωτερικά πλυντήρια είναι τόσο ζεστό ώστε να μην απαραίτητη η τόσο αυστηρή μεταχείρισή του.

Για την λήψη της απόφασης στο θέμα του πλυντηρίου, η διοίκηση συγκρίνει προσεκτικά τα διάφορα κόστη και λαμβάνει υπόψη της, όχι μόνο το σημαντικό κόστος του εξοπλισμού αλλά και το κόστος λειτουργίας του και των προμηθειών. Άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν τη λήψη αυτής της απόφασης, είναι τα έξοδα όπως η φορολογία και οι αποδοχές για τους υπαλλήλους που θα απαιτηθούν, το κόστος καθαριότητας και συντήρησης των πλυντηρίων, το κόστος κατασκευής στολών και εκτύπωσης εντύπων, πρόβλεψη πληρωμής εξόδων όπως ασφάλειες και διάφορα άλλα έξοδα που προκύπτουν από την λειτουργία ενός τμήματος. Επιπλέον

πρέπει να προβλεφθούν και οι λειτουργικές δαπάνες (ηλεκτρικό, νερό, κ.λπ.) που πρέπει να σημειωθεί ότι είναι αρκετά υψηλές για αυτό το τμήμα. Στην περίπτωση που εγκατάσταση πλυντηρίου βρίσκεται μέσα στο ξενοδοχείο τότε θα πρέπει να υπολογιστεί, εκτός από την δαπάνη λειτουργίας του πλυντηρίου και η δαπάνη της αγοράς των λινών, αν λάβουμε υπόψη ότι είναι δυνατόν τα λινά να ενοικιάζονται από τα εξωτερικά πλυντήρια – επιχειρήσεις. Σχεδόν πάντα τα λινά που διατίθενται για ενοικίαση δεν είναι χαμηλής ποιότητας, γιατί οι επιχειρήσεις που τα νοικιάζουν, φροντίζουν να διαθέτουν την ποιότητα που προτιμούν τα ξενοδοχεία πελάτες του. Με αυτό τον τρόπο μειώνεται το κεφάλαιο που θα χρειαζόταν να επενδυθεί από το ξενοδοχείο για την αγορά λινών.

Τα λινά που καθαρίζονται στα πλυντήρια στα πλυντήρια του ξενοδοχείου, έχουν μεγαλύτερη διάρκεια ζωής από αυτά που στέλνονται για καθάρισμα στα εξωτερικά πλυντήρια. Συγκεκριμένα τα λινά που καθαρίζονται στο πλυντήριο του ξενοδοχείου μπορούν να αντέξουν σε:

- 400 έως 800 πλυσίματα τα σεντόνια
- περίπου 450 πλυσίματα οι μαξιλαροθήκες και περίπου 300 πλυσίματα οι πετσέτες.

Βέβαιο είναι όμως ότι υπάρχουν και άλλοι παράγοντες, πέρα από τον αριθμό πλυσιμάτων, που επηρεάζουν τους παραπάνω αριθμούς (ποιότητα λινών, χρήση απορρυπαντικών κ.λπ.). Όσον αφορά τα λινά των τμημάτων φαγητών και ποτών στον καθαρισμό του ισχύουν τα εξής:

- Οι πετσέτες φαγητού αντέχουν περίπου σε 130 πλυσίματα ενώ τα τραπεζομάντιλα περίπου σε 500.

Οι παραπάνω αριθμοί είναι δυνατόν να διαφοροποιηθούν και να αυξηθεί η βιωσιμότητα των λινών, αν γίνεται έγκαιρη και σωστή συντήρησή τους από το τμήμα ραπτικής. Είναι εξακριβωμένο ότι η αντικατάσταση των λινών που καθαρίζονται μέσα στο ξενοδοχείο, είναι μικρότερη κατά 15% σε σχέση με αυτά που καθαρίζονται σε εξωτερικό πλυντήριο. Βέβαια αυτό το ποσοστό που μπορεί να μεταβληθεί ανάλογα με την ποιότητα των λινών που χρησιμοποιούνται.

Για τα λινά που καθαρίζονται σε εξωτερικά πλυντήρια, η ανθεκτικότητά τους στο πλύσιμο υπολογίζεται ως εξής:

- Σεντόνια 250 έως 300 πλυσίματα.
 - Μαξιλαροθήκες και πετσέτες περίπου 150 πλυσίματα
- Από τα παραπάνω νούμερα φαίνεται καθαρά ότι η βιωσιμότητα των λινών μειώνεται κατά 50%. Επίσης για το τμήμα φαγητών και ποτών εκτιμάται το ίδιο χαμηλό ποσοστό.
- Πετσέτες φαγητού μέχρι 75 πλυσίματα
 - Τραπεζομάντιλα 100 έως 150 πλυσίματα

Με την χρήση των εξωτερικών πλυντηρίων δημιουργούνται και άλλα έξοδα όπως:

- α. ταξινόμηση

- β. διαχωρισμός σεντονιών και μαξιλαροθηκών
- γ. ειδικό δίπλωμα
- δ. διαχωρισμός λερωμένων και φθαρμένων λινών
- ε. όχι ικανοποιητική εξυπηρέτηση στην παράδοση.

Για την αποφυγή τέτοιων προβλημάτων, πρέπει ο housekeeper να μελετά και να ελέγχει με σχολαστική προσοχή τους όρους του συμβολαίου και να ενημερώνει και τον διευθυντή πριν αυτός το υπογράψει. Οι συγκεκριμένοι και κυριότεροι παράγοντες που πρέπει να υπολογισθούν πριν από την υπογραφή του συμβολαίου είναι:

1. Η εξυπηρέτηση παράδοσης. Ο αριθμός των ημερών και ο αριθμός των παραδόσεων ανά ημέρα, καθώς και η ώρα παράδοσης των λινών.
2. Κατά πόσο θα συμμερίζεται το εξωτερικό πλυντήριο τις ανάγκες του ξενοδοχείου.
3. Τι είδους επιδιορθώσεις θα είναι δυνατόν να κάνει το εξωτερικό πλυντήριο στα λινά και αν θα αφαιρεί ειδικούς λεκέδες ή θα πρέπει ο housekeeper να καθορίσει ένα ιδιαίτερο πρόγραμμα για την αφαίρεση αυτών των λεκέδων.
4. Με ποιο τρόπο θα εξασφαλίζεται η καλύτερη ποιότητα όλων των προμηθειών που χρησιμοποιούνται από το εξωτερικό πλυντήριο (απορρυπαντικά κ.λπ.).
5. Διευκρινίσεις για τις επιδιορθώσεις που απαιτούνται σε πετσέτες και σεντόνια.
6. Υποθέτοντας ότι το πλυντήριο καλύπτει την ασφάλεια των λινών θα πρέπει να διευκρινίζεται σαφώς από ποιο σημείο και μετά είναι υπεύθυνο για αυτά το πλυντήριο (αμέσως μόλις παραδοθούν από το ξενοδοχείο στο πλυντήριο ή από την είσοδό τους στο πλυντήριο και μετά).
7. Τι διακανονισμοί είναι δυνατόν να γίνουν σε περίπτωση μηχανικών βλαβών.
8. Τρόπος και χρόνος πληρωμής (εβδομαδιαία, μηνιαία, κ.λπ.).
9. Τι είδους εξυπηρέτηση θα παρέχεται από το πλυντήριο για τα Σαββατοκύριακα και τις αργίες.
10. Τι είδους εξοπλισμός χρησιμοποιείται για την παραλαβή και παράδοση λινών.

Ο housekeeper πρέπει να καθορίσει ένα σύστημα καταμέτρησης των λινών. Όταν παραλαμβάνονται καθαρά λινά, σε κάθε δέμα παραλαβής πρέπει να είναι καθαρογραμμένα το είδος, η ημερομηνία, η ώρα παραλαβής και ο αριθμός των τεμαχίων. Αν η πληρωμή γίνεται ανά μονάδα βάρους τότε είναι απαραίτητο να γράφεται και το βάρος των λινών.

Παραβάσεις των όρων του συμβολαίου και ελλείματα λινών, που συχνά συμβαίνουν, μπορούν να αντιμετωπιστούν αν γίνουν γνωστά εγκαίρως.

Υπάρχουν πολλά πλεονεκτήματα για τα μικρά και μεσαίου μεγέθους ξενοδοχεία, όσον αφορά την κατοχή πλυντηρίου. Είναι δυνατόν να μειωθεί σημαντικά ο αριθμός

του αναγκαίου αποθεματικού λινών για την λειτουργία π.χ. του τμήματος φαγητών και ποτών γιατί τα τραπεζομάντιλα και οι πετσέτες φαγητού μπορούν να πλυθούν αμέσως μετά από κάθε γεύμα και ιδιαίτερα αν δεν χρειάζονται σιδέρωμα μπορούν αμέσως να ξαναχρησιμοποιηθούν. Επιπλέον, επιτυγχάνεται μείωση του χρόνου που παρεμβάλλεται ανάμεσα στην παράδοση των λερωμένων λινών και στην παραλαβή τους από το πλυντήριο αφού δεν υπάρχει καμία καθυστέρηση στη μεταφορά τους. Επίσης αποφεύγεται ο κίνδυνος να μπερδευτούν με τα λινά κάποιου άλλου ξενοδοχείου, πιθανότητα που δεν αποκλείεται στα εξωτερικά πλυντήρια.

Προκειμένου να αποφασιστεί αν θα πρέπει να υπάρχει εσωτερικό πλυντήριο στο ξενοδοχείο, είναι αναγκαίο να λαμβάνονται εκ των προτέρων υπόψη ορισμένοι αρνητικοί παράγοντες που αφορούν την εγκατάστασή του, όπως είναι: η παροχή νερού, το κόστος εργασίας και το κόστος λειτουργίας (ρεύμα κ.λπ.) που θα πρέπει να είναι μικρότερο από το κόστος που απαιτείται για συνεργασία με εξωτερικό πλυντήριο.

Αν τελικά αποφασιστεί η λειτουργία πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο, τότε είναι απαραίτητο να παρθούν ορισμένες αποφάσεις που θα επηρεάζουν την λειτουργία του housekeeping. Η πλέον σημαντική είναι, αν το πλυντήριο θα είναι υπό την άμεση εποπτεία του housekeeper ή θα διοικείται από προϊστάμενο πλυντηρίου σαν ένα εντελώς ξεχωριστό τμήμα με δικό του προϊστάμενο. Όμως σε ένα μικρού ή μεσαίου μεγέθους ξενοδοχείο, το πλυντήριο λειτουργεί με την υπευθυνότητα του housekeeper.

Στα ξενοδοχεία που το πλυντήριο λειτουργεί σαν ένα ξεχωριστό τμήμα, τότε ο προϊστάμενος του είναι απαραίτητο να συνεργάζεται απόλυτα και αρμονικά με τον housekeeper.

Ο προϊστάμενος του πλυντηρίου ελέγχει κατά κύριο λόγο το κόστος λειτουργίας του τμήματός του και επιπλέον προσπαθεί να ικανοποιεί τις εκάστοτε απαιτήσεις των τμημάτων του ξενοδοχείου, λαμβάνοντας υπόψη τις προτεραιότητες της διοίκησης. Επειδή οι έκτατες ανάγκες εμφανίζονται αρκετά συχνά στα ξενοδοχεία, για αυτό χρειάζεται συνεργασία και κατανόηση και από τους δύο προϊσταμένους ώστε να αποφεύγονται δυσάρεστες καταστάσεις για την επιχείρηση.

Ένα μεγάλο επίτευγμα της τεχνολογίας είναι η σύνθεση των σεντονιών από πολυεστέρα και βαμβάκι. Έτσι κάτω από κανονικές συνθήκες τα λινά αυτής της σύνθεσης μπορούν να αντέξουν τουλάχιστον 50% περισσότερα πλυσίματα από τα βαμβακερά.

Σε ένα μεσαίου μεγέθους ξενοδοχείο, το κόστος του πλυντηρίου είναι περίπου 4% των εσόδων και αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα έξοδα του ξενοδοχείου. Γίνεται αντιληπτό λοιπόν ότι κάθε αισθητή μείωση στο κόστος του πλυντηρίου μπορεί να οδηγήσει σε σημαντική αύξηση των κερδών της επιχείρησης. Ένας από τους τρόπους που είναι

δυνατόν να εξοικονομηθούν χρήματα από τα λινά που δεν χρειάζονται σιδέρωμα είναι ότι, αρκούν μόνο 15 έως 20 λεπτά της ώρας για να καθαριστούν ενώ για τα άλλα λινά διαφορετικής ποιότητας απαιτούνται 40 έως 60 λεπτά. Είναι φανερό ότι ο χρόνος στεγνώματός τους είναι αισθητά μικρότερος.

Άσχετα πάντως με το ποιο σύστημα εγκατάστασης πλυντηρίου θα επιλεγεί από το ξενοδοχείο, παραμένει περισσότερο σημαντικός παράγοντας, η αναγκαιότητα της ύπαρξης διαθέσιμων λινών για κάθε έκτακτη περίπτωση. Σε αντίθετη περίπτωση η αποδοτικότητα των καμαριερών και των valets, μειώνονται σημαντικά όταν τα λινά δεν είναι διαθέσιμα την ώρα που χρειάζονται.

2.8.1. Στεγνός Καθαρισμός

Η εγκατάσταση και ο εξοπλισμός για τον καθαρισμό και το σιδέρωμα του ιματισμού των πελατών και των στολών του προσωπικού, κοστίζει αρκετά σε μία ξενοδοχειακή επιχείρηση. Έτσι, η εξειδίκευση των εργαζομένων στο πλυντήριο είναι σημαντικός παράγοντας για την καλή και αποδοτική λειτουργία του. Οι υπάλληλοι του πλυντηρίου πρέπει να εκπαιδευτούν ειδικά για την σωστή φροντίδα και καθαριότητα των υφασμάτων. Η εκπαίδευση των υπαλλήλων στη σωστή επιλογή απορρυπαντικών καθώς και στη διαφορετική αντιμετώπιση των διαφόρων λεκέδων, είναι απαραίτητη προϋπόθεση για αποφυγή δυσάρεστων περιστατικών (καταστροφή υφασμάτων). Η λειτουργία ενός τέτοιου εξοπλισμού απαιτεί έμπειρους υπαλλήλους που πρέπει να γνωρίζουν τον τρόπο καθαρισμού των υφασμάτων από διάφορους λεκέδες.

Συνηθισμένοι λεκέδες και τρόπος καθαρισμού τους (για υφάσματα που πλένονται)

Αρχικά και για όλους τους λεκέδες, ελέγχονται τα υφάσματα, για να διαπιστωθεί ότι δεν ξεβάφουν πριν χρησιμοποιηθεί κάποιο απορρυπαντικό. Δεν χρησιμοποιείται νερό διαφορετικής θερμοκρασίας από αυτήν που συνιστάται από τις προδιαγραφές του κάθε υφάσματος.

Αλκοολούχα ποτά: Βρέχεται τοπικά με κρύο νερό πριν ο λεκές ποτίσει το ύφασμα. Κατόπιν τρίβεται το ύφασμα με ένα σφουγγάρι που έχει υγρό απορρυπαντικό και ξεπλένεται σε νερό που έχει μέσα λίγες σταγόνες ξυδιού. Αν ο λεκές παραμείνει τότε σκουπίζεται το ύφασμα με ένα σφουγγάρι που έχει διάλυμα ένα μέρος οινόπνευματος και δύο νερού. Αν και πάλι δεν καθαρίσει μπορεί να χρησιμοποιηθεί σκέτο οινόπνευμα.

Αίμα: Βρέχεται το ύφασμα με παγωμένο νερό και μετά πλένεται με απορρυπαντικό σε ζεστό νερό. Αν ο λεκές παραμείνει βρέχεται με χλιαρό νερό στο οποίο έχει

προσθεθεί αμμωνία σε αναλογία 3 κουταλιές αμμωνία σε 4 λίτρα νερού και αφήνεται το ύφασμα μέσα τουλάχιστον μισή ώρα.

Καλλυντικά: σκουπίζεται το ύφασμα με σφουγγάρι και σκληρό απορρυπαντικό μέχρι να φύγουν τα ίχνη του λεκέ.

Αυγό: Δεν χρησιμοποιείται ποτέ καυτό νερό γιατί ο λεκές θα μείνει για πάντα. Αν ο λεκές έχει ξεραθεί αφαιρείται από το ύφασμα και κατόπιν καθαρίζεται με ένα σφουγγάρι παγωμένο νερό με απορρυπαντικό πάνω στο λεκέ και πλένεται το ύφασμα. Με τον ίδιο τρόπο αντιμετωπίζονται και οι λεκέδες από ζωμό κρέατος.

Φρούτα: Πρώτα περνιέται με ένα σφουγγάρι παγωμένο νερό. Αν ο λεκές δεν υποχωρήσει και το βραστό νερό δεν φθείρει το ύφασμα, τοποθετείται το ύφασμα μέσα σε βραστό νερό. Αν παραμείνει ακόμα ο λεκές περνιέται το ύφασμα με ένα σφουγγάρι από διάλυμα χυμού λεμονιού. Σε περίπτωση που δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί ζεστό νερό, βρέχεται το ύφασμα με παγωμένο νερό και τοποθετείται πάνω στο λεκέ γλυκερίνη που αφήνεται για 3 ώρες. Ξεπλένεται το ύφασμα σε νερό που έχει λίγες σταγόνες λευκού ξυδιού και ύστερα πλένεται.

Πρασινάδα: Το ύφασμα πλένεται με απορρυπαντικό πάνω στο λεκέ χρησιμοποιώντας λευκαντικό αν συνίσταται. Αν ο λεκές παραμείνει, αφήνεται το ύφασμα να στεγνώσει και σκουπίζεται με οινόπνευμα σε αναλογία 1 οινόπνευμα προς 2 νερό, για τα χρωματιστά υφάσματα (προϋπόθεση ότι το ύφασμα δεν ξεβάφει).

Μελάνι μαρκαδόρου: Το συνηθισμένο πλύσιμο (με λευκαντικό αν συνίσταται), καθαρίζει ορισμένα είδη μελάνης από μαρκαδόρους. Αν με το πλύσιμο δεν φύγει ο λεκές, βρέχεται το ύφασμα με οινόπνευμα και μετά σε διάλυμα με απορρυπαντικό. Ύστερα πλένεται. Ένας άλλος τρόπος, είναι να ραντιστεί η επιφάνεια με σπρέϋ μαλλιών μέχρι να βραχεί ο λεκές και μετά αφού τριφτεί η επιφάνεια πλένεται με ένα ελαφρύ διάλυμα από υγρό απορρυπαντικό.

Μελάνι: Βρέχεται με κρύο νερό μέχρι να εξασθενήσει ο λεκές και τοποθετείται το ύφασμα σε πυκνό διάλυμα απορρυπαντικού. Κατόπιν πλένεται χρησιμοποιώντας λευκαντικό αν συνιστάται από τον τύπο του υφάσματος. Αν ο λεκές παραμείνει, τρίβεται με σφουγγάρι που έχει λευκαντικό με χλώριο. Αυτή η μέθοδος ενδέχεται να επηρεάσει το χρώμα του υφάσματος. Μπορεί επίσης να δοκιμαστεί διάλυμα από ένα μέρος οινόπνευμα σε δύο νερού και μετά μόνο οινόπνευμα. Όμως υπάρχουν είδη μελάνης που δεν αφαιρούνται με το πλύσιμο.

Μπογιά: Οι λεκέδες από μπογιά πρέπει να αντιμετωπίζονται πριν στεγνώσουν, διαφορετικά είναι σχεδόν αδύνατο να καθαριστούν. Αν ο λεκές είναι από ελαιόχρωμα σκουπίζεται με τερεβινθίνη αφού πρώτα εξεταστεί το ύφασμα. Κατόπιν πλένεται χρησιμοποιώντας λευκαντικό αν συνιστάται. Αν ο λεκές είναι από νερομπογιά, σκουπίζεται με υγρό απορρυπαντικό και μετά πλένεται. Και στις δύο περιπτώσεις, αν τα σημάδια παραμείνουν μένει το ύφασμα όλη τη νύχτα σε υγρό απορρυπαντικό και πλένεται πάλι.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.9. ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΛΕΙΔΙΩΝ

Στην φύλαξη και διανομή κλειδιών που χρησιμοποιούνται από το προσωπικό του τμήματος Housekeeping, δίνεται μεγάλη σημασία. Τα κλειδιά που χρησιμοποιούν οι βοηθοί housekeepers, οι επόπτες και οι καμαριέρες, είναι κλειδιά passé-partout, που ανοίγουν τις πόρτες τουλάχιστον ενός τομέα ορόφου ή και ακόμα όλα τα δωμάτια των πελατών του ξενοδοχείου. Τα κλειδιά αυτά φυλάγονται σ' ένα ασφαλή χώρο συνήθως μέσα στη λινοθήκη και οι επόπτες υπογράφουν για τα κλειδιά που παίρνουν. Αντίστοιχα και οι καμαριέρες υπογράφουν για τα κλειδιά που παραλαμβάνουν από τους επόπτες.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2.10. ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

Τα αντικείμενα που ξεχάστηκαν ή χάθηκαν από τους πελάτες και βρέθηκαν, παραδίδονται στην λινοθήκη και καταχωρούνται στο βιβλίο απολεσθέντων αντικειμένων. Σ' αυτό σημειώνεται η ημερομηνία ανεύρεσης, η περιγραφή του αντικειμένου, ο αριθμός δωματίου ή ο χώρος στον οποίο βρέθηκε και ο αριθμός της συσκευασίας. Το ανευρεθέν αντικείμενο παραδίδεται στον πελάτη κάτοχο του μετά από γραπτή του αίτηση στην οποία αναφέρεται η απώλεια του.

Όλα τα αντικείμενα συσκευάζονται και αναγράφεται η ημερομηνία ανεύρεσης πάνω στη συσκευασία, ο τόπος που βρέθηκε, το όνομα του αντικειμένου, το όνομα του υπαλλήλου που το βρήκε και ο αριθμός συσκευασίας του. Οι συσκευασίες συνήθως αριθμούνται με αύξοντα αριθμό.

Ο housekeeper αναφέρει τα είδη με μεγάλη αξία στην διεύθυνση του ξενοδοχείου και ενεργεί σύμφωνα με τις οδηγίες της.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.1

ΓΕΝΙΚΑ

Πολλές φορές τα τρόφιμα περιέχουν κινδύνους και η κατανάλωσή τους είναι δυνατόν να προκαλέσει ασθένεια στον καταναλωτή. Οι κίνδυνοι αυτοί μπορεί να είναι παθογόνοι μικροοργανισμοί (π.χ. σαλμονέλες), επικίνδυνες χημικές ουσίες (π.χ. φυτοφάρμακα) ή ξένα σώματα (π.χ. γυαλιά) που μεταφέρονται στα τρόφιμα από τις πρώτες και βοηθητικές ύλες, τον εξοπλισμό, το προσωπικό και γενικά από το περιβάλλον με άμεση ή έμμεση επαφή.

Το νερό που χρησιμοποιείται σε μια επιχείρηση τροφίμων θα μπορούσε επίσης να ενοχοποιηθεί για πιθανή επιμόλυνση των τροφίμων με μικροβιολογικούς, χημικούς και φυσικούς κινδύνους.

Η παραγωγή τροφίμων απαλλαγμένων από τους παραπάνω κινδύνους πρέπει να είναι ο στόχος κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης και ο οποίος μπορεί να επιτευχθεί:

- με την εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης της παραγωγής υγιεινών τροφίμων. Το περισσότερο γνωστό σύστημα είναι το σύστημα HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points-Ανάλυση Κινδύνων, Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου) της επιχείρησης,
- με την εφαρμογή Κανόνων Υγιεινής ,
- με την σωστή εκπαίδευση του προσωπικού και τέλος,
- με τον αποτελεσματικό έλεγχο των προϊόντων τους.

Οι Κανόνες Υγιεινής καθορίζουν τα μέτρα υγιεινής που πρέπει να εφαρμόζει μια ξενοδοχειακή επιχείρηση στο χώρο τροφίμων (χώροι παραλαβής, αποθήκευσης, προετοιμασίας, επεξεργασίας και διάθεσης τροφίμων) για να διασφαλίσει την υγιεινή των τροφίμων που παράγει ή διαχειρίζεται. Τα μέτρα αυτά έχουν σχέση με τις κτιριακές εγκαταστάσεις της επιχείρησης, τον εξοπλισμό, το προσωπικό, τα προγράμματα καθαρισμού, απολύμανσης και απεντομώσεων αλλά και με τις διαδικασίες που ακολουθεί η επιχείρηση. Έχουν σχέση όμως και με την παραγωγική διαδικασία όπως διαμορφώνονται τα στάδιά της (προμήθεια, μεταφορά, παραλαβή, αποθήκευση, προετοιμασία, επεξεργασία, και διάθεση/σερβίρισμα).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, θέλοντας να διασφαλίσει ότι τα τρόφιμα τα οποία θα παράγονται, θα διακινούνται ή θα διατίθενται στα κράτη μέλη της θα είναι απόλυτα υγιεινά και ασφαλή για τον καταναλωτή, δημοσιεύει συνεχώς σχετικές νομοθεσίες οι οποίες δημιουργούν ιδιαίτερες υποχρεώσεις στις επιχειρήσεις τροφίμων και στις αρχές ελέγχου της κάθε χώρας. Στα πλαίσια αυτής της πρακτικής, δημοσίευσε το 1993 την οδηγία 93/43/ΕΟΚ με την οποία απαιτεί από τις επιχειρήσεις τροφίμων την εφαρμογή Κανόνων Υγιεινής σε συνδυασμό με την εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ασφάλειας των τροφίμων (HACCP-Hazard Analysis Critical Control Points) της επιχείρησης.

Οι Γενικοί Κανόνες Υγιεινής είναι τα ελάχιστα μέτρα υγιεινής τα οποία θα πρέπει να εφαρμόζει μία επιχείρηση τροφίμων. Τα μέτρα αυτά θα πρέπει να εξειδικεύονται για κάθε κατηγορία επιχειρήσεων τροφίμων, όπως θα επιχειρηθεί στον παρόντα «οδηγό υγιεινής» να περιγραφούν οι απαιτήσεις υγιεινής που θα πρέπει να τηρούνται στους χώρους τροφίμων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Σε πολλές περιπτώσεις θα παρουσιαστεί η ανάγκη οι κανόνες αυτοί να συμπληρώνονται και με ειδικότερα μέτρα τα οποία έχουν σχέση με τις ιδιαιτερότητες της κάθε επιχείρησης και θα πρέπει να καθορίζονται από το σύστημα HACCP της επιχείρησης.

Ο «Οδηγός Υγιεινής» εκπονήθηκε από τον Ε.Φ.Ε.Τ. και η αξιολόγηση του έγινε από Ειδική Επιστημονική Επιτροπή που ορίστηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο του Ε.Φ.Ε.Τ. (αρ. απόφασης 1/11-02-2004 του ΔΣ) και στην οποία συμμετείχαν υπό την Προεδρία της Αντιπροέδρου του Ε.Φ.Ε.Τ. κ. Δ. Βασιλειάδου (Καθηγήτρια Μικροβιολογίας και Υγιεινής Τροφίμων, Α.Π.Θ.), οι εξής: κ. Α. Χριστίδου, εκπρόσωπος του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος., η κ. Τ. Συλλαϊδή, εκπρόσωπος του ΕΟΤ, η κ. Ρεμούνδου, εκπρόσωπος του ΕΛΟΤ, η κ. Τσιμπουξή, εκπρόσωπος του ΟΠΕΓΕΠ και η κ. Κ. Ράντσιου, Ειδική Επιστήμων του Ε.Φ.Ε.Τ.

3.1.1. Κίνδυνοι

Για την μείωση της πιθανότητας εμφάνισης κινδύνων στα γεύματα των εστιατορίων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων δημιουργήσαμε αυτό τον «Οδηγό Υγιεινής» σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Κοινοτικής Οδηγίας 93/43/ΕΟΚ και του Codex Alimentarius (General Principles of Food Hygiene, CAC/RCP 1-1969, Rev. 2, 1985, in Vol.1B 1995). Ο συγκεκριμένος «Οδηγός Υγιεινής» απευθύνεται στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις με σκοπό να χρησιμοποιείται ως βάση για τις ενέργειές τους κατά την προετοιμασία των τροφίμων. Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που προετοιμάζουν και σερβίρουν πρωινό, γεύμα ή και δείπνο.

Πολλά από τα ετοιμαζόμενα γεύματα περιέχουν την απαραίτητη υγρασία για να αναπτυχθούν παθογόνοι μικροοργανισμοί. Μεταξύ των παθογόνων μικροοργανισμών κυριότερο ρόλο έχουν τα βακτήρια και μεταξύ αυτών η Σαλμονέλλα, οι Σταφυλόκοκκοι, η Λιστέρια, και η *Escherichia coli*.

- Η παρουσία του *Staphylococcus aureus* στα τελικά προϊόντα οφείλεται κυρίως σε επιμόλυνση των προϊόντων από το προσωπικό που εργάζεται στους χώρους μετά την θερμική επεξεργασία, ενώ η παρουσία της *Salmonella* οφείλεται κυρίως στις πρώτες ύλες, στο νερό και στους χειρισμούς του προσωπικού και στο περιβάλλον.
- Ιδιαίτερος κίνδυνος επίσης για τα προετοιμαζόμενα γεύματα είναι τα ξένα σώματα όπως έντομα, γυαλιά, τρίχες, γόπες τσιγάρου κ.ά. Τα έντομα (μύγες, κατσαρίδες κ.λπ.) και τα τρωκτικά είναι δυνατόν να μεταφέρουν στα τρόφιμα παθογόνους μικροοργανισμούς ή να προκαλέσουν σημαντική απώλεια των πρώτων και βοηθητικών υλών και των τελικών προϊόντων, όχι μόνο εξαιτίας της άμεσης κατανάλωσης αλλά και λόγω της μόλυνσης από περιττώματα και σωματικές εκκρίσεις. Θα πρέπει να λαμβάνονται αποτελεσματικά μέτρα για την προστασία των προϊόντων από την επιμόλυνση με ξένα σώματα όπως μέταλλα, ξύλα, γυαλιά κ. ά.

3.1.2. Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος «Οδηγού Υγιεινής»

Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που περιλαμβάνουν:

- Καταστήματα εστίασεως: εστιατόρια, ζαχαροπλαστεία, ταβέρνες, ψητοπωλεία, πιτσαρίες κ.λπ.)
- Καφετέριες
- Αναψυκτήρια
- Μπαρ, ανοικτό μπαρ και σνακ μπαρ

3.1.3. Ισχύουσα νομοθεσία

Κατά τη διάρκεια αξιολόγησης του « Οδηγού Υγιεινής για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις» ίσχυε η παρακάτω εθνική και κοινοτική νομοθεσία:
ΚΥΑ 487/2000, (ΦΕΚ 1219Β-04.10.2000) Υγιεινή των τροφίμων σε συμμόρφωση με την Οδηγία 93/43/ΕΟΚ του Συμβουλίου . *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας, τεύχος δεύτερο, αρ. Φύλλου 120, 4 Οκτωβρίου 2000.*

Κανονισμός 178/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28^{ης} Ιανουαρίου 2002 για τον καθορισμό των γενικών αρχών και απαιτήσεων της νομοθεσίας για τα τρόφιμα, για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Αρχής για την

Ασφάλεια των Τροφίμων και τον καθορισμό διαδικασιών σε θέματα ασφαλείας τροφίμων L 31/24, 1.2.2002.

Υ.Δ. Α1β/8577/8-9-1983 (ΦΕΚ 526/Τ.Β./24.9.83) Περί υγειονομικού ελέγχου και αδειών ιδρύσεως και λειτουργίας των εγκαταστάσεων επιχειρήσεων υγειονομικού ενδιαφέροντος, καθώς και των γενικών και ειδικών όρων ιδρύσεως και λειτουργίας των εργαστηρίων και καταστημάτων τροφίμων ή /και ποτών

Υ.Δ. Α1β/3659/27.4.1982, (ΦΕΚ 297/τ.β/26.5.82), όπως συμπληρώθηκε με την ΥΔ Α1β/11804/83(ΦΕΚ 683/τ.β/24.11.83) σχετικά με τη λειτουργία καταστημάτων σε ξενοδοχεία ύπνου.

ΚΥΑ Υ2/2600/2001 (ΦΕΚ 892/11.7.2001) Ποιότητα του νερού ανθρώπινης κατανάλωσης σε συμμόρφωση προς την οδηγία 98/83/ΕΟΚ του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 3^{ης} Νοεμβρίου 1998.

3.1.4. Σύστημα διαχείρισης της υγιεινής και της ασφάλειας των τροφίμων (HACCP)

Η ασφάλεια των τροφίμων αποτελεί πρωταρχικό καθήκον για όλες τις εταιρείες και οργανισμούς που ασχολούνται με τα τρόφιμα. Κάθε εστιατόριο σε ξενοδοχειακή επιχείρηση πρέπει να θεωρεί υποχρέωσή της την επίτευξη και διατήρηση υψηλών προτύπων ποιότητας, υγιεινής και ασφάλειας για όλα τα παραγόμενα ή διακινούμενα τρόφιμα. Για την εκπλήρωση των απαιτήσεων αυτών έχουν θεσπισθεί και εφαρμόζονται κατάλληλες διαδικασίες που διασφαλίζουν ότι μόνο τα αποδεκτά τρόφιμα από άποψη ποιότητας, υγιεινής και ασφάλειας, που πληρούν τις απαιτήσεις της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας, διατίθενται στην αγορά.

Στη δεκαετία του 1980 σε πολλές Ευρωπαϊκές χώρες, παρατηρήθηκε μια αύξηση των περιστατικών που οφείλονταν σε τροφοδηλητηριάσεις. Αυτή η αύξηση συσχετίστηκε αρχικά με την άγνοια των καταναλωτών, αλλά τελικά επικράτησε η άποψη ότι πολλά περιστατικά θα είχαν αποφευχθεί εάν υπήρχε η κατάλληλη εκπαίδευση των παρασκευαστών τροφίμων στην εφαρμογή των επιβεβλημένων πρακτικών (διαδικασιών) παραγωγής, επεξεργασίας και συντήρησης των τροφίμων.

Η αύξηση των περιστατικών τροφοδηλητηριάσεων, οδήγησε τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης να υιοθετήσουν αυστηρούς ελέγχους στην υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων τόσο για τα εγχώρια, όσο και για τα εισαγόμενα προϊόντα. Η οδηγία 93/43/ΕΚ για την υγιεινή των τροφίμων απαιτεί ότι: οι επιχειρήσεις τροφίμων επισημαίνουν κάθε στάδιο στις δραστηριότητές τους, που είναι κρίσιμο για την εξασφάλιση της ασφάλειας των τροφίμων και μεριμνούν για την αναγνώριση καταλλήλων διαδικασιών για την ασφάλεια αυτών, οι οποίες εφαρμόζονται, τηρούνται και αναθεωρούνται στη βάση των

επτά αρχών, που χρησιμοποιούνται στην ανάπτυξη του συστήματος HACCP.

Η πιο αποτελεσματική προσέγγιση στην παρεμπόδιση και τον έλεγχο των τροφοδηλητηριάσεων είναι η εφαρμογή του συστήματος HACCP – ανάλυση κινδύνων και εντοπισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου σε μια παραγωγική διαδικασία. Ο όρος HACCP είναι ακρωνύμιο του Hazard Analysis Critical Control Points (στα ελληνικά προτείνεται σαν δόκιμος ο όρος ΑΚΚΣΕ που είναι ακρωνύμιο του Ανάλυση Κινδύνου και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου). Το σύστημα αυτό αποσκοπεί στην αναγνώριση των κινδύνων που συνδέονται με οποιαδήποτε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας, της αποθήκευσης και της διακίνησης των τροφίμων μέχρι τον τελικό καταναλωτή και στη συνέχεια εφαρμόζει αποτελεσματικές διαδικασίες ελέγχου με σκοπό την παραγωγή υγιεινών και ασφαλών προϊόντων.

Το HACCP είναι μια τεκμηριωμένη και πιστοποιημένη προσέγγιση για τον προσδιορισμό των μικροβιολογικών, χημικών και φυσικών κινδύνων και των κρίσιμων σημείων ελέγχου, των μέτρων προστασίας και των διορθωτικών ενεργειών που απαιτεί ένα αποτελεσματικό σύστημα ελέγχου. Είναι ένα προληπτικό μέσο για την εξασφάλιση της ασφαλούς παραγωγής των τροφίμων.

Βασίζεται στην εφαρμογή τεχνικών και επιστημονικών αρχών στην διαδικασία παραγωγής από το χωράφι ως το τραπέζι του καταναλωτή. Η πιο βασική λοιπόν αρχή που διέπει το HACCP είναι η πρόληψη και όχι η καταστολή. Το HACCP σχεδιάστηκε κυρίως για να προλαμβάνει και όχι να θεραπεύει.

Ο αγρότης, ο παραγωγός, ο χειριστής, ο διανομέας ή ο τελικός καταναλωτής, θα πρέπει να έχουν επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τα τρόφιμα και τις σχετικές διεργασίες που χρησιμοποιούν, ώστε να είναι σε θέση να αναγνωρίσουν πού ένα πρόβλημα ασφάλειας του τροφίμου μπορεί να συμβεί και πώς θα συμβεί. Αν το «που» και το «πώς» είναι γνωστά, η πρόληψη είναι γρήγορη και αποτελεσματική.

Η λειτουργική και αποτελεσματική ανάπτυξη του συστήματος στηρίζεται στην εφαρμογή των παρακάτω επτά βασικών αρχών:

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

1^η:

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

Αρχή **Προσδιορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου (Critical Control Points, C.C.P.).**

2^η: Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου (ΚΣΕ) είναι τα σημεία της παραγωγικής διαδικασίας στα οποία μπορεί να εφαρμοστεί έλεγχος απαραίτητος για την πρόληψη ή εξάλειψη ή τη μείωση σε αποδεκτά επίπεδα ενός κινδύνου για την ασφάλεια των τροφίμων. Ο προσδιορισμός ενός Κρίσιμου Σημείου Ελέγχου απαιτεί μια λογική προσέγγιση.

Αρχή **Καθιέρωση κρίσιμων ορίων για κάθε ΚΣΕ.**

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

Αρχή **Εύστημα παρακολούθησης για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.**

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

Αρχή **Καθιέρωση των διορθωτικών ενεργειών για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.**

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

Αρχή **Καθιέρωση διαδικασιών επαλήθευσης και επικύρωσης του Συστήματος HACCP.**

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

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

7^η:

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

Η Διοίκηση, τα Στελέχη και Όλοι οι εργαζόμενοι στην Επιχείρηση πρέπει να τηρούν την προκαθορισμένη 'Πολιτική' της Επιχείρησης και να προωθούν κάθε ενέργεια που προάγει και συντηρεί την ποιότητα, την υγιεινή και την ασφάλεια των τροφίμων.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.2.

ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

3.2.1. Γενικές απαιτήσεις για τους χώρους

Χώροι τροφίμων, θεωρούνται όλοι οι χώροι του κτιρίου στους οποίους παρασκευάζονται, διατίθενται ή αποθηκεύονται, τρόφιμα ή ποτά

Χώροι παρασκευής τροφίμων θεωρούνται οι χώροι του κτιρίου στους οποίους τα τρόφιμα προετοιμάζονται, παρασκευάζονται, επεξεργάζονται, μεταποιούνται και τοποθετούνται σε περιέκτες.

Αυτό το κεφάλαιο αναφέρεται στην κουζίνα και σε όλους τους βοηθητικούς χώρους των τροφίμων, αποθηκευτικούς χώρους, κάβες, τουαλέτες, χώρους για το προσωπικό.

3.2.2. Σχεδιασμός και κατασκευή.

Οδηγίες για συμμόρφωση με την νομοθεσία

Οι χώροι τροφίμων να διατηρούνται καθαροί.

- Η υποδομή των χώρων θα πρέπει να είναι κατάλληλη για κάθε είδος επιχείρησης και ειδικότερα για κάθε είδος τροφίμου που παρασκευάζεται σε αυτό το χώρο, ώστε να επιτυγχάνεται ο αποτελεσματικός καθαρισμός των χώρων .
- Οι εσωτερικοί χώροι του κτιρίου και ο εξοπλισμός, συμπεριλαμβανομένων του φωτισμού και του εξαερισμού θα πρέπει να διατηρούνται πάντα καθαροί.
- Ο εξοπλισμός των χώρων των τροφίμων θα πρέπει να είναι κινητός ή να τοποθετείται έτσι ώστε να υπάρχει αρκετή απόσταση από το έδαφος, για να καθαρίζεται και να απολυμαίνεται αποτελεσματικά.
- Θα πρέπει να υπάρχει πρόγραμμα καθαρισμού και απολύμανσης για τους χώρους και τον εξοπλισμό που εφαρμόζεται και παρακολουθείται.
- Το πρόγραμμα θα πρέπει να περιλαμβάνει διαδικασίες /



υποδείξεις καθαρισμού και απολυμάνσεων για τους χώρους, τις επιφάνειες, τον εξοπλισμό, τις μικροσυσκευές, τα εργαλεία και τα σκεύη παρασκευής και σερβιρίσματος των τροφίμων και να είναι εύκολα εφαρμόσιμο από το προσωπικό.

- Το προσωπικό θα πρέπει να είναι εκπαιδευμένο για την σωστή εφαρμογή του προγράμματος καθαρισμού και της απολύμανσης στους χώρους και στον εξοπλισμό, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται αποτελεσματικά ο καθαρισμός αλλά και να μη επιμολύνονται τα τρόφιμα.
- Οι κάβες και οι αποθηκευτικοί χώροι είναι χώροι που δεν παρασκευάζονται τρόφιμα. Οι απαιτήσεις για την κατασκευή των τοίχων, των δαπέδων και των οροφών σε αυτούς τους χώρους είναι διαφορετικές από εκείνες των χώρων προετοιμασίας γευμάτων.

Γενικές απαιτήσεις για τη συντήρηση

Οι χώροι τροφίμων διατηρούνται σε καλή κατάσταση.

Οι χώροι των τροφίμων και ο εξοπλισμός, συμπεριλαμβανομένων του φωτισμού και του εξαερισμού, θα πρέπει να συντηρούνται και να διατηρούνται σε καλή κατάσταση, ώστε να μην αποτελούν εστίες μόλυνσης για τα τρόφιμα. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται ο αποτελεσματικός καθαρισμός των επιφανειών και διασφαλίζεται η προστασία της υγιεινής των τροφίμων από τυχόν επιμολύνσεις.

Γενικές απαιτήσεις για τον σχεδιασμό και την κατασκευή των χώρων των τροφίμων.

Ο σχεδιασμός, η διαρρύθμιση, η κατασκευή, και οι διαστάσεις των χώρων των τροφίμων πρέπει:

(α) Να επιτρέπουν τον κατάλληλο καθαρισμό ή /και την απολύμανση

- Τα υλικά κατασκευής των χώρων των τροφίμων θα πρέπει να είναι τέτοια που να επιτρέπουν τον αποτελεσματικό καθαρισμό ή και την απολύμανσή τους.
- Το είδος του καθαρισμού ή και της απολύμανσης θα πρέπει να σχετίζεται με τον χώρο στον οποίο πρόκειται να χρησιμοποιηθεί και με το σκοπό για τον οποίο χρησιμοποιείται.

(β) Να προστατεύουν από τη συσσώρευση ρύπων, την επαφή με τοξικά υλικά, την πτώση σωματιδίων μέσα στα τρόφιμα. Η διαρρύθμιση, οι διαστάσεις και η κατασκευή των χώρων των τροφίμων, θα πρέπει να είναι κατάλληλα ώστε να αποφεύγεται η συσσώρευση ρύπων, ιδιαίτερα σε μέρη που δεν είναι δυνατός ο καθαρισμός

- Τα υλικά κατασκευής των χώρων και του εξοπλισμού, δεν θα πρέπει να περιέχουν τοξικές ουσίες, οι οποίες μπορεί να επιμολύνουν τα τρόφιμα με την άμεση επαφή ή αποβάλλοντας πτητικές ουσίες. Τα υλικά κατασκευής θα πρέπει να πληρούν τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας.
- Ο σχεδιασμός και η κατασκευή της οροφής θα πρέπει να γίνεται έτσι ώστε να αποφεύγεται η πτώση σωματιδίων στα τρόφιμα.

(γ) Να προστατεύουν από τον σχηματισμό υγρασίας ή ανεπιθύμητης μούχλας στις επιφάνειες.

- Ο σχηματισμός υγρασίας πάνω στις επιφάνειες τόσο του κτιρίου όσο και του εξοπλισμού, οδηγεί στην ανάπτυξη μούχλας, η οποία είναι ανεπιθύμητη και γι αυτό θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στο σύστημα εξαερισμού του κτιρίου, ώστε να αποφεύγεται ο σχηματισμός υγρασίας. Επίσης η διαρρύθμιση, οι διαστάσεις και η κατασκευή των χώρων των τροφίμων, θα πρέπει να γίνονται έτσι που να μην επιτρέπουν το σχηματισμό υγρασίας.
- Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται στους χώρους όπου δημιουργούνται ατμοί, και κατά συνέπεια υγρασία κατά την προετοιμασία ή κατά το μαγείρεμα των τροφίμων θα πρέπει να υπάρχει σύστημα εξαερισμού και κατάλληλο σύστημα απαγωγής των ατμών, ώστε να επιτυγχάνεται η αποτελεσματική απομάκρυνση των υδρατμών.

(δ) Να επιτρέπουν την εφαρμογή ορθής υγιεινής πρακτικής, ιδίως δε την πρόληψη της επιμόλυνσης (αλληλομόλυνσης), μεταξύ των χειρισμών και κατά τη διάρκεια αυτών από τρόφιμα,

- Οι χώροι (α) παραλαβής πρώτων υλών, (β) αποθήκευσης πρώτων υλών, (γ) προετοιμασίας (κρεοπωλεία, «κρύα κουζίνα»), (δ) επεξεργασίας («ζεστή κουζίνα»), (ε) αποθήκευσης έτοιμων για κατανάλωση τροφίμων και (στ) διάθεσης τροφίμων, θα πρέπει σαφώς να καθορίζονται και να διαχωρίζονται σε μία επιχείρηση και να είναι επαρκείς για τις δραστηριότητες και τη δυναμικότητα της επιχείρησης, ώστε να προλαμβάνεται η αλληλομόλυνση των τροφίμων, ιδιαίτερα κατά την παρασκευή τροφίμων υψηλού κινδύνου.
- Τα τρόφιμα υψηλού κινδύνου, όταν παρασκευάζονται ταυτόχρονα με άλλα τρόφιμα από τα οποία μπορεί να επιμολυνθούν, θα πρέπει να παρασκευάζονται σε ξεχωριστούς χώρους και με ξεχωριστό εξοπλισμό. Εάν δεν παρασκευάζονται ταυτόχρονα με άλλα τρόφιμα αλλά στον ίδιο χώρο και με τον ίδιο εξοπλισμό, τότε θα πρέπει να γίνεται καθαρισμός και απολύμανση των χώρων και του εξοπλισμού μεταξύ των εργασιών.
- Τα μεγάλα επαγγελματικά ψυγεία και οι καταψύκτες, θα πρέπει να έχουν εσωτερικά χωρίσματα (ράφια, σχάρες), ώστε

να διευκολύνουν τον διαχωρισμό των τροφίμων και να προστατεύονται από την αλληλομόλυνση.

- Οι επιφάνειες επεξεργασίας των νωπών τροφίμων θα πρέπει να είναι διαφορετικές από εκείνες στις οποίες ετοιμάζονται τα έτοιμα προς κατανάλωση τρόφιμα. (Εξχωριστοί πάγκοι εργασίας, όπου δεν είναι δυνατόν να είναι διαφορετικά τμήματα). Τα νωπά προϊόντα (ωμό κρέας, πουλερικά, αυγά, ιχθυηρά και σπανιότερα το ρύζι) μεταφέρουν παθογόνους μικροοργανισμούς που επιμολύνουν τα χέρια των χειριστών, τις επιφάνειες εργασίας, τα σκεύη και τα εργαλεία και κατ' επέκταση, είναι δυνατόν να επιμολύνουν τα έτοιμα προς κατανάλωση τρόφιμα (μαγειρεμένα).

- Θα πρέπει να σχεδιάζονται και να κατασκευάζονται διαφορετικοί νεροχύτες για το πλύσιμο των σκευών, των τροφίμων και των χεριών και να έχουν την ανάλογη επισήμανση που να υπενθυμίζει τη χρήση τους. Σε επιχειρήσεις με πολλές δραστηριότητες θα πρέπει να προβλέπονται διαφορετικοί νεροχύτες για το πλύσιμο των νωπών ζωικών προϊόντων (νωπά κρέατα, ψάρια, και πουλερικά) και το πλύσιμο των λαχανικών. Σε μικρές επιχειρήσεις, όπου χρησιμοποιείται ένας νεροχύτης για τα τρόφιμα (επειδή δεν υπάρχει η δυνατότητα για δεύτερο), αυτός θα πρέπει να καθαρίζεται και να απολυμαίνεται μεταξύ των χρήσεων.



- Τα έτοιμα για κατανάλωση τρόφιμα είναι δυνατόν να επιμολυνθούν μετά το μαγείρεμά τους από το προσωπικό, από ακάθαρτα σκεύη και εργαλεία, από ωμά τρόφιμα ή από το περιβάλλον και γι αυτό θα πρέπει κατά τους χειρισμούς που ακολουθούν το μαγείρεμα τους (σερβίρισμα, έκθεση, διατήρηση), το προσωπικό να τα χειρίζεται με ιδιαίτερη προσοχή.

- Η διατήρηση ωμών προϊόντων, μη καλυμμένων, μαζί με έτοιμα προς κατανάλωση τρόφιμα αποτελεί ένα σημείο που ελλοχεύει σοβαρούς κινδύνους αλληλομόλυνσης. από τον εξοπλισμό

Η κατασκευή και η τοποθέτηση του εξοπλισμού θα πρέπει να είναι τέτοια που να προστατεύει τα τρόφιμα από πιθανές επιμολύνσεις.

από τα υλικά,

Τα υλικά, ανάλογα με τον σκοπό για το οποίο χρησιμοποιούνται, θα πρέπει να επιτρέπουν τον αποτελεσματικό καθαρισμό και την απολύμανση τους. από το νερό,

- Το νερό που χρησιμοποιείται στην επιχείρηση δεν θα πρέπει να επιμολύνει τα τρόφιμα, και για λόγω αυτού θα πρέπει να είναι πόσιμο.

- Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται για την

αποφυγή τυχαίων επιμολύνσεων των τροφίμων, όπως για παράδειγμα είναι η διαρροή νερού στους χώρους αποθήκευσης από τον παρεχόμενο αέρα,

- Εάν χρησιμοποιηθεί τεχνητός εξαερισμός στην επιχείρηση τότε θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή ώστε να μην επιτρέπεται η είσοδος μολυσμένου αέρα στους χώρους των τροφίμων.

από τους εργαζομένους,

- Οι εργαζόμενοι στην επιχείρηση θα πρέπει να έχουν δεχτεί εκπαίδευση στις «βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων» σύμφωνα με το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του Ε.Φ.Ε.Τ. και να προσέχουν την προσωπική τους υγεία και υγιεινή.

- Σε κάθε επιχείρηση θα πρέπει να προβλέπονται εγκαταστάσεις που εξυπηρετούν την προσωπική υγιεινή του προσωπικού.

- Στους χώρους παρασκευής τροφίμων δεν θα πρέπει να εισέρχονται επισκέπτες χωρίς απαραίτητη στολή. Εάν πρόκειται να εισέλθουν και να έχουν επαφή με τρόφιμα θα πρέπει να φορούν κατάλληλη στολή και γάντια μιας χρήσεως. από εξωτερικές πηγές μόλυνσης, όπως έντομα και λοιπά επιβλαβή ζώα.

- Οι χώροι τροφίμων θα πρέπει να σχεδιάζονται και να κατασκευάζονται έτσι ώστε να αποτρέπουν την είσοδο, εντόμων, τρωκτικών, πτηνών ή ζώων. Σε περίπτωση εισόδου τους θα πρέπει να προβλέπονται τα κατάλληλα μέτρα αντιμετώπισής τους.

- Στους χώρους αυτούς απαγορεύεται και η είσοδος κατοικίδιων ζώων

ε) Να παρέχουν, όπου είναι αναγκαίο, τις κατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας για την υγιεινή επεξεργασία και αποθήκευση των προϊόντων

- Οι χώροι παρασκευής των τροφίμων θα πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένοι και κατασκευασμένοι ώστε να αποφεύγεται η ανάπτυξη υψηλών θερμοκρασιών κατά την επεξεργασία των τροφίμων.

- Οι χώροι διατήρησης/αποθήκευσης των τροφίμων (ψυγεία, καταψύκτες, αποθήκες τροφίμων σε θερμοκρασία περιβάλλοντος) θα πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένοι και κατασκευασμένοι, ώστε να πετυχαίνεται η διατήρηση των τροφίμων στην απαιτούμενη θερμοκρασία. Στους χώρους αυτούς θα πρέπει να παρακολουθείται η θερμοκρασία, να καταγράφεται και να τηρείται κατάλληλο αρχείο.

- Σε ορισμένα τρόφιμα είναι δυνατόν να απαιτηθεί η παρακολούθηση της θερμοκρασίας κατά την προετοιμασία και την επεξεργασία

3.2.3. Χώροι πλύσεως, νιπτήρες και τουαλέτες

Πρέπει να υπάρχει επαρκής αριθμός νιπτήρων εγκατεστημένων στα κατάλληλα σημεία τόσο για την σωστή λειτουργία της επιχείρησης όσο και για την υγιεινή του προσωπικού.

Νιπτήρες θα πρέπει να τοποθετούνται στις

- Εγκαταστάσεις του προσωπικού και στους χώρους παρασκευής τροφίμων.
- Στους χώρους παρασκευής τροφίμων, νιπτήρες τοποθετούνται σε σημεία όπου είναι δυνατή η πρόσβαση από όλους τους εργαζομένους, και θα πρέπει να είναι διαφορετικοί αυτοί που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για το πλύσιμο των χεριών και άλλοι αυτοί που χρησιμοποιούνται για πλύσιμο τροφίμων.
- Στην περίπτωση όπου η επιχείρηση διαχειρίζεται ωμό κρέας, πουλερικά και ιχθυηρά θα πρέπει για το πλύσιμο αυτών να χρησιμοποιείται διαφορετικός νεροχύτης από εκείνον για τα λαχανικά. Όταν αυτό δεν είναι δυνατόν, το πλύσιμο γίνεται σε διαφορετικούς χρόνους και αφού προηγηθεί καθαρισμός και απολύμανση.
- Το πλύσιμο των χρησιμοποιούμενων σκευών, εργαλείων ή και δοχείων θα πρέπει να γίνεται σε ειδική για το σκοπό αυτό εγκατάσταση, στην περίπτωση όπου η δυναμικότητα της επιχείρησης το απαιτεί.
- Το προσωπικό που εργάζεται στους χώρους προετοιμασίας τροφίμων, θα πρέπει να πλύνει τα χέρια του, σύμφωνα με τις υποδείξεις που του έχουν δοθεί και να φορά γάντια όταν χρειάζεται.
- Συνίσταται η χρησιμοποίηση σαπουνιού με απολυμαντικό κατά το πλύσιμο των χεριών.
- Ο αριθμός των νιπτήρων έχει σχέση με το μέγεθος και τις δραστηριότητες της επιχείρησης και με τις διαστάσεις και τη διαρρύθμιση των χώρων παρασκευής των τροφίμων.

(α) Πρέπει να υπάρχουν επαρκής αριθμός τουαλετών με καζανάκια, συνδεδεμένα με κατάλληλο αποχετευτικό σύστημα.

- Ο αριθμός των τουαλετών στους χώρους εργασίας, καθορίζεται από σχετική νομοθεσία.
- Σε κάθε επιχείρηση η ελάχιστη απαίτηση είναι μία τουαλέτα ή WC .
- Οι τουαλέτες θα πρέπει να συνδέονται κατάλληλα με αποχετευτικό σύστημα .



(β) Οι τουαλέτες δεν πρέπει να οδηγούν απευθείας στους χώρους όπου υπάρχουν τρόφιμα.

Οι τουαλέτες θα πρέπει να κατασκευάζονται με προθάλαμο και οι πόρτες τους δεν θα πρέπει να ανοίγουν κατευθείαν στους χώρους τροφίμων.

(γ) Οι νιπτήρες πρέπει να είναι εφοδιασμένοι: με υλικά για το καθάρισμα των χεριών και το υγιεινό τους στέγνωμα. Στους χώρους προετοιμασίας και επεξεργασίας τροφίμων και στις τουαλέτες του προσωπικού συνιστάται οι νιπτήρες να είναι ποδοκίνητοι ή με φωτοκύτταρο.

- Σε κάθε νιπτήρα θα πρέπει να υπάρχει υγρό σαπούνι με απολυμαντικό σε ειδικό περιέκτη, δοχείο απορριμμάτων με ποδοκίνητο καπάκι και οδηγίες για το σωστό τρόπο πλυσίματος των χεριών.

Το σκούπισμα των χεριών μπορεί να γίνεται με:

- χαρτί μιας χρήσης
- ρολά πετσέτας μίας χρήσης
- με συσκευή παροχής θερμού αέρα

3.2.4. Εξαερισμός

Πρέπει να υπάρχουν κατάλληλα και επαρκή μέσα μηχανικού ή φυσικού αερισμού.

- Οι χώροι τροφίμων θα πρέπει να έχουν φυσικό (πόρτες – παράθυρα) ή μηχανικό εξαερισμό, ώστε να μην επιτρέπεται η αύξηση της θερμοκρασίας, της υγρασίας, η συσσώρευση ατμών, καπνών, οσμών και η συμπύκνωση υδρατμών σε επίπεδα τέτοια, που να τίθεται σε κίνδυνο η ασφάλεια των τροφίμων. Συνιστάται η μηχανολογική εγκατάσταση πλήρους και συνεχούς ανανεώσεως του αέρα στις επιχειρήσεις με μεγάλη παραγωγή αερίων ή η χρήση ειδικών ανεμιστήρων



(ventilateurs) που ανανεώνουν συνεχώς τον αέρα, στις επιχειρήσεις με μικρή παραγωγή αερίων.

- Κατάλληλοι αποροφητήρες θα πρέπει να τοποθετούνται πάνω από εστίες μαγειρέματος ή ψησίματος για την απομάκρυνση των δημιουργουμένων ατμών, καπνών και οσμών.

- Η χοάνη συλλογής των ατμών, καπνών και οσμών θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο των εστιών μαγειρέματος – ψησίματος.

- Στην περίπτωση του μηχανικού εξαερισμού θα πρέπει οι αποροφητήρες, οι εξαεριστήρες και τα φίλτρα τους να λειτουργούν σωστά, να συντηρούνται σε καλή κατάσταση και να είναι καθαρά.

(α) Πρέπει να αποφεύγεται η μηχανική ροή αέρα από μολυσμένους σε καθαρούς χώρους.

Ο αέρας που εισέρχεται μηχανικά σε «καθαρούς» χώρους τροφίμων δεν θα πρέπει να προέρχεται από αποθηκευτικούς χώρους

- Απορριμμάτων ή από μη «καθαρούς» χώρους όπως είναι οι χώροι στους οποίους γίνεται το πλύσιμο.
(β) Τα συστήματα αερισμού πρέπει να είναι κατασκευασμένα κατά τρόπο που να προσφέρουν εύκολη πρόσβαση σε φίλτρα και άλλα εξαρτήματα που χρειάζονται καθαρισμό ή αντικατάσταση
- Τα φίλτρα και τα άλλα εξαρτήματα του συστήματος εξαερισμού και των αποροφητηρών θα πρέπει να επιτρέπουν την προσέγγισή τους άμεσα ή έμμεσα.
- Τα φίλτρα θα πρέπει να καθαρίζονται σε τακτά χρονικά διαστήματα, ειδικά στους εξαεριστήρες και αποροφητήρες που βρίσκονται μέσα στους χώρους παρασκευής τροφίμων.

(γ) Όλες οι εγκαταστάσεις υγιεινής στους χώρους τροφίμων πρέπει να διαθέτουν κατάλληλο φυσικό ή μηχανικό εξαερισμό

- Οι τουαλέτες θα πρέπει να διαθέτουν φυσικό ή μηχανικό σύστημα αερισμού έτσι ώστε να προλαμβάνεται η είσοδος αερολυμάτων (αεροζόλ) και δυσάρεστων οσμών στους χώρους των τροφίμων.

3.2.5. Φωτισμός

Οι χώροι τροφίμων πρέπει να διαθέτουν επαρκή φυσικό ή /και τεχνητό φωτισμό.

- Ο φωτισμός θα πρέπει να είναι επαρκής για να επιτρέψει τον ασφαλή χειρισμό των τροφίμων, τον αποτελεσματικό καθαρισμό του χώρου και του εξοπλισμού και την επιθεώρηση των εργασιών.
- Επίσης, θα πρέπει να μην αλλοιώνει το χρώμα των τροφίμων και να μην κουράζει τα μάτια των χειριστών.
- Οι λάμπες πάνω από τους χώρους επεξεργασίας θα πρέπει να είναι πάντα ασφαλείας και να έχουν προστατευτικά άθραυστα καλύμματα, ώστε να αποφεύγεται η επιμόλυνση των τροφίμων σε περίπτωση θραύσης τους.

3.2.6. Αποχετεύσεις

Οι αποχετευτικές εγκαταστάσεις πρέπει να είναι επαρκείς για τον επιδιωκόμενο σκοπό και σχεδιασμένες και κατασκευασμένες με τρόπο που να μην δημιουργείται κίνδυνος μόλυνσης των τροφίμων.

- Οι αποχετεύσεις θα πρέπει να σχεδιάζονται και να κατασκευάζονται έτσι ώστε να απομακρύνονται

αποτελεσματικά όλα τα στερεά και υγρά απόβλητα από τους χώρους των τροφίμων.

- Είναι απαραίτητη η χρήση λιποπαγίδων για να αποφευχθεί η συσσώρευση του λίπους στις αποχετεύσεις.
 - Οι αποχετεύσεις θα πρέπει να ελέγχονται σε συγκεκριμένα σημεία, τα οποία καλύπτονται κατάλληλα με ειδικά κινητά πλέγματα (ανοξεϊδωτά ή πλαστικά), τα οποία και περιορίζουν την είσοδο εντόμων και τρωκτικών στην επιχείρηση.
 - Όταν οι αποχετευτικοί αγωγοί είναι εν όλω ή εν μέρει ανοικτοί, θα πρέπει να είναι σχεδιασμένοι κατά τρόπον ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα απόβλητα δεν ρέουν από μολυσμένο χώρο προς ένα καθαρό χώρο ή χώρο όπου γίνεται ο χειρισμός τροφίμων που ενδέχεται να παρουσιάσουν υψηλό κίνδυνο για τον τελικό καταναλωτή.
- Όπου είναι αναγκαίο, πρέπει να προβλέπονται αποδυτήρια

3.2.7. Αποδυτήρια σε επαρκή αριθμό για το προσωπικό.

- Θα πρέπει να προβλέπονται χώροι (αποδυτήρια), στους οποίους το προσωπικό θα φορά τη στολή εργασίας του αφαιρώντας τα προσωπικά του είδη.
- Στους χώρους αυτούς, θα πρέπει να υπάρχουν ειδικά ερμάρια, επαρκή για τον αριθμό του προσωπικού, στα οποία θα φυλάσσονται τα προσωπικά είδη του προσωπικού.
- Τα ερμάρια αυτά θα πρέπει να κλειδώνουν ώστε να προστατεύονται τα προσωπικά είδη του προσωπικού.
- Το προσωπικό, δεν θα πρέπει σε καμία περίπτωση, να φορά την ίδια ενδυμασία με την οποία προσέρχεται στην εργασία. Το χρώμα και το σχέδιο της ενδυμασίας θα πρέπει να έχει σχέση με τη θέση εργασίας του.
- Τα αποδυτήρια του προσωπικού δεν θα πρέπει να έχουν άμεση επαφή με τους χώρους των τροφίμων.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.3.

ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ Ή ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

3.3.1. Δάπεδα

Οδηγίες για συμμόρφωση με την νομοθεσία

(α) Οι επιφάνειες των δαπέδων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και, όπου είναι αναγκαίο, να απολυμαίνονται εύκολα.

- Τα δάπεδα, οι οροφές και οι τοίχοι θα πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση, για να μπορούν να καθαρίζονται εύκολα και να απολυμαίνονται αποτελεσματικά.
- Οι χώροι προετοιμασίας και επεξεργασίας (μαγειρέματος ή και ψησίματος) τροφίμων, θα πρέπει να διατηρούνται πάντα καθαροί και να απολυμαίνονται κατά διαστήματα, ώστε να προστατεύονται τα τρόφιμα από πιθανές επιμολύνσεις.
- Η απολύμανση στους χώρους προετοιμασίας και επεξεργασίας τροφίμων μιας επιχείρησης θα πρέπει να γίνεται με μία συχνότητα ανάλογη της επικινδυνότητας και του όγκου παραγωγής.
- Εξαίρεση αποτελούν οι χώροι προετοιμασίας και επεξεργασίας τροφίμων υψηλής επικινδυνότητας, όπου η απολύμανση θα πρέπει να γίνεται ενδιάμεσα και μετά το τέλος των εργασιών της ημέρας. Πράγμα που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία πλένονται εκτός αν οι επιχειρηματίες του τομέα των τροφίμων μπορούν να αποδείξουν στις αρχές ότι τυχόν άλλα χρησιμοποιηθέντα υλικά είναι κατάλληλα.
- Τα δάπεδα θα πρέπει να γίνονται από στεγανά, μη απορροφητικά και μη τοξικά υλικά, τα οποία μπορούν να πλένονται αποτελεσματικά.
- Δάπεδα τα οποία πληρούν τις προϋποθέσεις αυτές, είναι τα πλακάκια ή τα βιομηχανικά δάπεδα, με την προϋπόθεση

όμως ότι τοποθετούνται σωστά. Μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν δάπεδα από διαφορετικά

- Υλικά αλλά στην περίπτωση αυτή θα πρέπει η επιχείρηση να αποδείξει στις αρχές ελέγχου, την καταλληλότητα τους.
- Απαγορεύεται η χρήση μωσαϊκού και ξύλου. Όπου αρμόζει τα δάπεδα πρέπει να επιτρέπουν επαρκή αποστράγγιση της επιφάνειας.
- Τα δάπεδα θα πρέπει να είναι κατασκευασμένα έτσι ώστε να μην επιτρέπουν τη συσσώρευση υδάτων και να επιτυγχάνεται η αποτελεσματική στράγγιση των υδάτων. Στην περίπτωση που ρίχνεται νερό στο δάπεδο ή χρησιμοποιείται υγρός καθαρισμός, θα πρέπει να προβλέπεται η απομάκρυνση του νερού με τη κατασκευή αποχετεύσεων, (με κινητές ανοξείδωτες ή πλαστικές σχάρες) και σιφωνίων. Τα δάπεδα θα πρέπει να έχουν την κατάλληλη κλίση, ώστε τα νερά να απομακρύνονται γρήγορα και να μη λιμνάζουν.
- Όλες οι συνδέσεις των δαπέδων με τους τοίχους θα πρέπει να είναι στεγανές και συνιστάται να είναι στρογγυλεμένες, ώστε να αποτρέπεται η συσσώρευση ρύπανσης και να διευκολύνεται ο καθαρισμός.

3.3.2. Τοίχοι

Οι επιφάνειες των τοίχων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση, για να καθαρίζονται και όπου είναι αναγκαίο, να απολυμαίνονται εύκολα πράγμα που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται.

Οι επιφάνειες των τοίχων πρέπει επίσης να είναι λείες μέχρι ύψους καταλλήλου για τις εργασίες, εκτός εάν οι επιχειρηματίες του τομέα των τροφίμων μπορούν να αποδείξουν στις αρμόδιες αρχές ότι τυχόν άλλα χρησιμοποιηθέντα υλικά είναι επίσης κατάλληλα.

Οι τοίχοι θα πρέπει να κατασκευάζονται έτσι ώστε να διευκολύνεται ο καθαρισμός τους και να διατηρούνται πάντα καθαροί.

- Οι επιφάνειες των τοίχων στους χώρους προετοιμασίας και επεξεργασίας τροφίμων ή οι επιφάνειες του εξοπλισμού, θα πρέπει να μπορούν να απολυμαίνονται περιοδικά, για να μειώνεται ο κίνδυνος της επιμόλυνσης των τροφίμων. Για να ικανοποιείται αυτή η απαίτηση, οι επιφάνειες των τοίχων θα πρέπει να κατασκευάζονται από αδιάβροχο υλικό, εποξικές ρητίνες, πλακάκια, ανοξείδωτη επένδυση ή άλλα κατάλληλα υλικά.
- Επίσης θα πρέπει να επιτρέπεται ο καθαρισμός τους, σε τόσο ύψος στο οποίο μπορεί να φθάσουν οι τροφές κατά την επεξεργασία τους. Συνιστάται μέχρι 2 μ. τουλάχιστον ύψος να καλύπτονται με πλακάκια πορσελάνης ή άλλο κατάλληλο αδιαπότιστο υλικό, ώστε να διευκολύνεται ο καθαρισμός

τους.

- Οι επιφάνειες των τοίχων στους χώρους τροφίμων, θα πρέπει να χρωματίζονται με ανοικτά χρώματα, με ιδιαίτερη προτίμηση στο λευκό. Ο χρωματισμός των επιφανειών των τοίχων με σκούρα χρώματα απαγορεύεται.
- Στις επιχειρήσεις συνιστάται οι συνδέσεις των τοίχων μεταξύ τους να είναι στεγανές και στρογγυλεμένες.

3.3.3. Οροφές

Οι οροφές, οι ψευδοροφές και ότι είναι στερεωμένο σε αυτές, πρέπει να είναι σχεδιασμένες, κατασκευασμένες και επιστρωμένες έτσι ώστε να μην συσσωρεύονται ρύποι. Οι οροφές και ότι είναι στερεωμένο σε αυτές, για να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της νομοθεσίας, θα πρέπει να :

- κατασκευάζονται από υλικά που έχουν λεία επιφάνεια και μπορούν να καθαρίζονται αποτελεσματικά
- προσαρμόζονται στους τοίχους με στεγανό και συνεχή τρόπο.
- να περιορίζεται η συμπύκνωση υδρατμών, και η ανάπτυξη ανεπιθύμητης μούχλας και η αποκόλληση σωματιδίων.

Τα υλικά κατασκευής της οροφής, ο σχεδιασμός της και το σύστημα αερισμού έχουν σημαντικό ρόλο στον περιορισμό του σχηματισμού υγρασίας στην οροφή.

- Η οροφή θα πρέπει να συντηρείται τακτικά για να μη σχηματίζεται μούχλα ή για να μην αποκολλώνται σωματίδια ή για να μη σχηματίζονται ρύποι που θα μπορούσαν να επιμολύνουν τα τρόφιμα.
- Η οροφή θα πρέπει να είναι καλής κατασκευής, χωρίς ρωγμές ή οπές ή άλλα παρόμοια ανοίγματα και η επιφάνεια της θα πρέπει να είναι λεία και ελαιοχρωματισμένη ή στιλβωμένη αν είναι ξύλινη. Το χρώμα της κατά προτίμηση να είναι λευκό.

3.3.4 Πόρτες – Παράθυρα

Τα παράθυρα και τα άλλα ανοίγματα του κτιρίου, πρέπει να σχεδιάζονται κατά τρόπο που να αποφεύγεται η συσσώρευση ρύπων.

Εκείνα τα οποία ανοίγουν προς το ύπαιθρο πρέπει, όπου είναι αναγκαίο, να είναι εφοδιασμένα με δικτυωτά πλέγματα (σίτες) προστασίας από τα έντομα, τα οποία μπορούν να αφαιρεθούν εύκολα για να καθαριστούν.

Όταν το άνοιγμα των παραθύρων μπορεί να προκαλέσει μόλυνση των τροφίμων, τα παράθυρα πρέπει να παραμένουν κλειστά και σφραγισμένα κατά την διάρκεια της παραγωγής. Τα παράθυρα θα πρέπει να επιτρέπουν τον αποτελεσματικό καθαρισμό τους και να εμποδίζουν την συσσώρευση ρύπων.

Εκείνα που ανοίγουν και χρησιμοποιούνται για τον εξαερισμό των χώρων των τροφίμων θα πρέπει να καλύπτονται με δικτυωτά πλέγματα (σίτες).

- Τα δικτυωτά πλέγματα (σίτες) θα πρέπει να τοποθετούνται έτσι ώστε να μπορούν να αφαιρούνται και να καθαρίζονται εύκολα ώστε να μη δημιουργούν κίνδυνο μόλυνσης των τροφίμων. Επίσης, συνιστάται να είναι κατασκευασμένα από υλικό που δεν οξειδώνεται.

Ο καθαρισμός και όπου είναι αναγκαίο, η απολύμανση των θυρών πρέπει να μπορεί να γίνεται εύκολα. Αυτό απαιτεί να χρησιμοποιούνται λείες και μη απορροφητικές επιφάνειες, εκτός αν οι επιχειρηματίες του τομέα των τροφίμων μπορούν να αποδείξουν στις αρμόδιες αρχές ότι τυχόν άλλα χρησιμοποιηθέντα υλικά είναι κατάλληλα.

Οι πόρτες που χρησιμοποιούνται από το προσωπικό της επιχείρησης, αποτελούν πηγή επιμόλυνσης για τα τρόφιμα, ειδικά αν οι εργαζόμενοι αγγίζουν τις πόρτες με γυμνά χέρια, και γι' αυτό θα πρέπει να γίνονται από υλικά που καθαρίζονται και απολυμαίνονται

- εύκολα..
- Οι επιφάνειές τους θα πρέπει να είναι λείες, να μην απορροφούν, να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται αποτελεσματικά, και εάν έχουν πόμολα αυτά να είναι απλά, λεία χωρίς διακοσμητικά ανάγλυφα.
- Οι πόρτες στις τουαλέτες (και στους προθαλάμους τους) του προσωπικού θα πρέπει να ανοίγουν προς τα μέσα και να κλείνουν αυτόματα με ειδικό μηχανισμό. Το ίδιο συνιστάται και για όλες τις πόρτες στους χώρους προετοιμασίας τροφίμων

3.3.5 Επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με τρόφιμα

Οι επιφάνειες (συμπεριλαμβανομένων και των επιφανειών εξοπλισμού) που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα, πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και όπου είναι αναγκαίο να απολυμαίνονται εύκολα.

Αυτό απαιτεί τη χρήση λείων, μη τοξικών υλικών που πλένονται εύκολα, εκτός αν οι επιχειρηματίες του τομέα των τροφίμων μπορούν να αποδείξουν στις αρμόδιες αρχές ότι τυχόν άλλα χρησιμοποιηθέντα υλικά είναι κατάλληλα.

- Αυτή η απαίτηση αφορά όλες τις επιφάνειες που έρχονται σε άμεση επαφή με τα τρόφιμα, κατά την παραγωγή, διατήρηση, έκθεση και σερβίρισμα τους.

Όλες επίσης οι επιφάνειες που δεν έρχονται σε άμεση επαφή με τα τρόφιμα, βρίσκονται όμως κοντά, όπως για παράδειγμα τα εξωτερικά τμήμα-τα του εξοπλισμού και μπορούν όμως να επιμολύνουν τα τρόφιμα, θα πρέπει να κατασκευάζονται σύμφωνα με την παραπάνω απαίτηση.

- Οι επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα θα πρέπει να πληρούν τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας. Υλικά με τα οποία μπορούν να κατασκευάζονται είναι για παράδειγμα:

- ανοξείδωτος χάλυβας,
- κεραμικά υλικά,
- κατάλληλα πλαστικά.



- Οι πάγκοι εργασίας θα πρέπει να κατασκευάζονται από κατάλληλα υλικά, ώστε να αντέχουν στην υγρασία, στη θερμοκρασία, στους διάφορους χειρισμούς κατά την επεξεργασία. Επίσης, θα πρέπει να πλένονται και να απολυμαίνονται εύκολα. Συνιστάται η χρήση ανοξείδωτων υλικών.
- Στην περίπτωση που οι πάγκοι εργασίας εφάπτονται των τοίχων, θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι δεν δημιουργείται κενό γεγονός που καθιστά δύσκολο τον καθαρισμό τους.
- Για να διευκολύνεται ο αποτελεσματικός καθαρισμός του δαπέδου κάτω από τους πάγκους εργασίας, θα πρέπει στους πάγκους εργασίας να τοποθετούνται ρόδες ώστε να είναι δυνατή η μετακίνησή τους και το τελευταίο ράφι, εάν υπάρχει, να απέχει από το έδαφος 15 εκατοστά.
- Εύλινες επιφάνειες απαγορεύεται να χρησιμοποιούνται στους πάγκους εργασίας που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα όπως και στις επιφάνειες κοπής τροφίμων.
- Στις επιφάνειες ή πλάκες κοπής τροφίμων θα πρέπει να χρησιμοποιούνται υλικά που δεν χαράζουν εύκολα, συνιστάται σκληρό πλαστικό, (τεφλόν) τα οποία έχουν διαφορετικό χρωματισμό ανάλογα με το είδος του τροφίμου για το οποίο χρησιμοποιείται:
 - πράσινο για τα λαχανικά,
 - κίτρινο για το κοτόπουλο,
 - κόκκινο για το κρέας και,
 - άσπρο για το ψάρι .
- Οι επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με προϊόντα υψηλού κινδύνου θα πρέπει να μπορούν να απολυμαίνονται.

3.3.6 Καθαρισμός / Απολύμανση

Απαιτήσεις για τον καθαρισμό και την απολύμανση των εργαλείων και του εξοπλισμού

Για τον καθαρισμό και την απολύμανση των εργαλείων και του εξοπλισμού εργασίας πρέπει να προβλέπονται, εάν χρειάζονται, κατάλληλες εγκαταστάσεις.

- Οι εγκαταστάσεις αυτές πρέπει να είναι κατασκευασμένες από υλικό ανθεκτικό στη διάβρωση, να καθαρίζονται εύκολα και να διαθέτουν επαρκή παροχή ζεστού και κρύου νερού. Η

ασφάλεια των τροφίμων εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον καθαρισμό (πλύσιμο) και την απολύμανση των εργαλείων, σκευών και γενικά του εξοπλισμού που χρησιμοποιήθηκε για την παρασκευή τους. Με τον καθαρισμό απομακρύνεται η ορατή ρύπανση από τις επιφάνειες, ενώ με την απολύμανση καταστρέφονται οι ζωντανοί μικροοργανισμοί και σπανιότερα τα σπόριά τους.

- Η συχνότητα καθαρισμού των εργαλείων, των σκευών, των μηχανημάτων και γενικά του εξοπλισμού εξαρτάται από τον τρόπο που χρησιμοποιούνται και από το είδος των τροφίμων για τα οποία χρησιμοποιούνται.
- Τα εργαλεία, ανάλογα με τη χρήση τους, θα πρέπει να τοποθετούνται, κατά τη διάρκεια της εργασίας και σε συχνότητα που καθορίζεται από το είδος της εργασίας και οπωσδήποτε κάθε βράδυ, να απολυμαίνονται.
- Τα εργαλεία, τα σκεύη και γενικά ο εξοπλισμός της επιχείρησης θα πρέπει να καθαρίζονται μετά από κάθε χρήση και να χρησιμοποιούνται μόνο καθαρά.
- Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για τα τρόφιμα υψηλού κινδύνου θα πρέπει να πλένεται και να απολυμαίνεται μετά από κάθε χρήση.
- Για τον καθαρισμό και την απολύμανση των εργαλείων, των σκευών και γενικά του εξοπλισμού, θα πρέπει να υπάρχουν βοηθητικές κατάλληλες εγκαταστάσεις. Για όλες τις επιχειρήσεις συνίσταται η χρήση πλυντηρίων για το πλύσιμο και το στέγνωμα του εξοπλισμού. Εάν δεν υπάρχει πλυντήριο συνιστάται η χρήση δύο ευρύχωρων νεροχυτών, ένας για το πλύσιμο και ένας άλλος για το ξέπλυμα οι οποίοι θα πρέπει να βρίσκονται σε σαφώς διαχωρισμένο χώρο μέσα στην κουζίνα νοητά ή με μόνιμη κατασκευή.
- Η δίοδος των άπλυτων πιάτων δεν θα πρέπει κατά το δυνατόν να γίνεται μέσα από το χώρο παραγωγής και θα πρέπει να επιδιώκεται η δημιουργία ιδιαίτερου χωρίσματος που να διαθέτει παράθυρο για το σκοπό αυτό (πάσο).
- Ο κατάλληλος εξοπλισμός καθαρισμού / απολύμανσης μπορεί να αποτελείται από:
 - Νεροχύτες ή πλυντήρια για το πλύσιμο ή και την απολύμανση,
 - Μικρές δεξαμενές για το πλύσιμο ή και την απολύμανση των εργαλείων και των σκευών ,
 - Εργαλεία καθαρισμού,
 - Απορρυπαντικά και απολυμαντικά,
 - Μάνικες ή λάστιχα και άλλο απαραίτητο εξοπλισμό για τον καθαρισμό και την απολύμανση των σταθερών τμημάτων του εξοπλισμού.
- Το στέγνωμα του εξοπλισμού θα πρέπει να γίνεται με τέτοιο τρόπο που δεν προκαλείται επιμόλυνσή του, όπως για



παράδειγμα μπορεί να προκαλέσει η χρησιμοποίηση ακάθαρτου υφάσματος. Συνιστάται να πραγματοποιείται με αέρα ή με πετσέτες μιας χρήσεως.

- Κατά τον καθαρισμό και την απολύμανση των χώρων, των εργαλείων, των σκευών και των μηχανημάτων, θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή ώστε να μην μολύνονται τα τρόφιμα με τα απορρυπαντικά, τα απολυμαντικά και το νερό ξεπλύματος.
- Για τον καθαρισμό των εργαλείων, των σκευών των μηχανημάτων, θα πρέπει να χρησιμοποιούνται κατάλληλα απορρυπαντικά και απολυμαντικά. Ως κατάλληλα απορρυπαντικά και απολυμαντικά ορίζονται αυτά που έχουν έγκριση των αρμόδιων αρχών για χώρους παρασκευής τροφίμων.
- Οι επιφάνειες εργασίας που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα, τα σκεύη, τα εργαλεία και τα μηχανήματα θα πρέπει να ξεπλένονται καλά μετά από τη χρήση απορρυπαντικών και απολυμαντικών πριν χρησιμοποιηθούν ξανά.
- Απαγορεύεται ο ψεκασμός με απολυμαντικά σε επιφάνειες όπου βρίσκονται εκτεθειμένα τρόφιμα.
- Τα μηχανήματα για την στράγγιση και το στέγνωμα του εξοπλισμού (εργαλεία, σκεύη, είδη σερβιρίσματος κ.λπ.), θα πρέπει να βρίσκονται κοντά στους χώρους όπου πλένεται ο εξοπλισμός.
- Ο εξοπλισμός θα πρέπει να είναι ανθεκτικός στο χρόνο και στη διάβρωση, ειδικά εκείνος που για τον καθαρισμό του απαιτούνται ισχυρές χημικές ουσίες.
- Το νερό που θα χρησιμοποιηθεί για τον καθαρισμό του εξοπλισμού θα πρέπει να παρέχεται από βρύση ζεστού και κρύου νερού ή από ένα μικρό θερμοσίφωνα, να είναι στην κατάλληλη θερμοκρασία και να είναι πόσιμο.
- Στις επιχειρήσεις των κατηγοριών που θα εφαρμόζουν ολοκληρωμένο σύστημα HACCP θα πρέπει να τηρείται αρχείο καθαρισμού και απολύμανσης των χώρων και του εξοπλισμού.
- Τα εργαλεία καθαρισμού θα πρέπει να έχουν αποκλειστική χρήση σε σημεία με ίδιες απαιτήσεις καθαρισμού. Επιβάλλεται η χρήση διαφορετικών εργαλείων για ζώνες διαφορετικής υγιεινής (για παράδειγμα εργαλεία καθαρισμού για τους νεροχύτες δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται και στα σκεύη).
- Τα εργαλεία καθαρισμού θα πρέπει να καθαρίζονται, να απολυμαίνονται και να φυλάσσονται σε ειδικές θέσεις μετά τη χρήση τους, ώστε να αποφεύγεται η επιμόλυνσή τους (όχι πεταμένα στο πάτωμα ή βουτηγμένα στο νερό).
- Κατά τη μεταφορά, την αποθήκευση και τη χρησιμοποίηση των υλικών καθαρισμού και απολύμανσης, θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή ώστε να μην επιμολύνονται τα τρόφιμα

3.3.7 Πλύσιμο τροφίμων

Όπου αρμόζει λαμβάνονται κατάλληλα μέτρα για το πλύσιμο των τροφίμων

- Το πλύσιμο των τροφίμων θα πρέπει να γίνεται σε ξεχωριστούς νεροχύτες από τα σκεύη, τα γυαλικά και γενικά τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται. Σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει να τοποθετούνται ευδιάκριτες πινακίδες ή σήματα για να αναγνωρίζεται ο σκοπός για τον οποίο χρησιμοποιείται ο κάθε νεροχύτης.
- Σε μικρές επιχειρήσεις (περιορισμένες δραστηριότητες) μπορεί να χρησιμοποιηθεί ένας νεροχύτης και για τις δύο αυτές εργασίες, με την προϋπόθεση ότι οι εργασίες αυτές γίνονται αποτελεσματικά και χωρίς να προκαλείται κίνδυνος για την ασφάλεια των τροφίμων. Στην περίπτωση αυτή ο νεροχύτης θα πρέπει να καθαρίζεται προσεκτικά μετά το τέλος κάθε εργασίας.
- Τα λαχανικά συνιστάται να πλένονται σε χλωριωμένο νερό.

Κάθε νεροχύτης ή άλλη παρόμοια εγκατάσταση για το πλύσιμο των τροφίμων πρέπει να διαθέτει επαρκή παροχή ζεστού ή /και κρύου πόσιμου νερού ανάλογα με τις ανάγκες και να καθαρίζεται τακτικά.

- Σε κάθε νεροχύτη ή εγκατάσταση που χρησιμοποιείται για το πλύσιμο τροφίμων ή/ και εξοπλισμού, θα πρέπει να παρέχεται νερό στην κατάλληλη θερμοκρασία από βρύση ζεστού και κρύου νερού ή από ένα μικρό θερμοσίφωνα. Στους νεροχύτες ή στις εγκαταστάσεις που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για το πλύσιμο των τροφίμων, η παροχή ζεστού νερού δεν είναι απαραίτητη.

3.3.8. Μεταφορά

- Οι οδηγίες και οι κανόνες για την υγιεινή μεταφορά των τροφίμων, καθορίζονται και εφαρμόζονται από την επιχείρηση παραγωγής κατά την μεταφορά τροφίμων
- Κατά τη μεταφορά τροφίμων στο χώρο τροφίμων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης ο προμηθευτής έχει την ευθύνη της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία.
- Κατά την προμήθεια τροφίμων από χονδρέμπορους ή από άλλες πηγές, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν την ευθύνη της ασφαλούς μεταφοράς των τροφίμων από τους χώρους αποθήκευσης και της συμμόρφωσης με την νομοθεσία που διέπει την μεταφορά.

Τα μεταφορικά οχήματα ή /και οι περιέκτες που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά τροφίμων, πρέπει να διατηρούνται καθαρά, και σε καλή κατάσταση, ώστε να προφυλάσσονται τα τρόφιμα από μολύνσεις. Πρέπει δε όπου είναι αναγκαίο, να είναι σχεδιασμένα και κατασκευασμένα

έτσι ώστε να μπορούν να καθαρίζονται ή /και να απολυμαίνονται δεόντως.

- Τα εσωτερικά τοιχώματα των οχημάτων μεταφοράς ή και των περιεκτών θα πρέπει να είναι λεία ώστε να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται εύκολα και να μην επιμολύνουν τα τρόφιμα.
- Τα οχήματα μεταφοράς ή και οι περιέκτες θα πρέπει να διατηρούνται καθαρά και σε καλή κατάσταση. Επίσης να συντηρούνται ή να αντικαθίσταται όταν χρειάζεται.
- Κατά τη μεταφορά θα πρέπει να εφαρμόζονται με προσοχή συγκεκριμένοι κανόνες υγιεινής για να προστατεύονται τα τρόφιμα από πιθανές επιμολύνσεις και να διατηρείται η υγιεινή τους κατάσταση . Μεταξύ των χρήσεων θα πρέπει να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται αποτελεσματικά, όταν είναι απαραίτητο.
- Στους περιέκτες περιλαμβάνονται καροτσάκια, σάκοι, κουτιά, δίσκοι και ανοιχτά κιβώτια μεταφοράς, που μπορεί να είναι κατασκευασμένα από ένα ευρύ φάσμα υλικών.
- Το είδος του περιέκτη που θεωρείται κατάλληλο για κάθε τρόφιμο και ο καθαρισμός που χρειάζεται ο περιέκτης, εξαρτάται από το είδος του τροφίμου και από τον σκοπό για τον οποίο θα χρησιμοποιηθεί. Για παράδειγμα, τα ξύλινα και ανοιχτά κιβώτια μεταφοράς που χρησιμοποιούνται για την μεταφορά ωμών λαχανικών, δεν είναι κατάλληλα για τη μεταφορά κρύων προπαρασκευασμένων τροφίμων.

Τα καφάσια που χρησιμοποιούνται για την μεταφορά φρούτων και λαχανικών θα πρέπει να πλένονται αποτελεσματικά σε τακτά χρονικά διαστήματα. Τα καφάσια που χρησιμοποιούνται για την μεταφορά ωμού κρέατος, πουλερικών και ιχθυηρών θα πρέπει να πλένονται μετά από κάθε χρήση.

Τα βυτία στα οχήματα ή /και οι περιέκτες δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά άλλου πράγματος πλην τροφίμων, αν τα άλλα φορτία μπορούν να μολύνουν τα τρόφιμα.

Τα χύδην τρόφιμα σε υγρή κατάσταση, σε κόκκους ή σκόνη πρέπει να μεταφέρονται σε βυτία ή /και περιέκτες /δεξαμενές που χρησιμοποιούνται μόνον για την μεταφορά τροφίμων.

Στους περιέκτες πρέπει να αναγράφεται καθαρά, ευανάγνωστα και ανεξίτηλα σε μία ή περισσότερες κοινοτικές γλώσσες, ότι χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά τροφίμων ή να υπάρχει η ένδειξη «μόνον για τρόφιμα».

- Τα βυτία στα οχήματα ή /και οι περιέκτες θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά μόνο τροφίμων , όταν αυτά είναι ασυσκευάστα σε υγρή μορφή, σε κόκκους ή σε σκόνη. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να αναγράφεται καθαρά και ανεξίτηλα η ένδειξη «μόνο για τρόφιμα»
- Θα πρέπει να μη χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά προϊόντων ή αντικειμένων τα οποία μπορούν να αλλοιώσουν ή

να επιμολύνουν τα τρόφιμα.

- Θα πρέπει να μη χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά τοξικών ουσιών ή άλλων φορτίων που έχουν έντονες μυρωδιές.
- Πρέπει να εφαρμόζονται τα κατάλληλα μέτρα για να προλαμβάνεται η επιμόλυνση των τροφίμων από ξένες ουσίες που μπορεί να μεταφέρονται μαζί με τα τρόφιμα, όπως για παράδειγμα, χημικές ουσίες που χρησιμοποιούνται για τον καθαρισμό.

Όταν τα μεταφορικά οχήματα ή /και περιέκτες χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά άλλων προϊόντων και όχι τροφίμων, ή για τη μεταφορά διαφορετικών ειδών τροφίμων, πρέπει τα προϊόντα, όπου απαιτείται, να διατηρούνται χωριστά για να προφυλάσσονται από τυχόν μόλυνση.

- Είναι απαραίτητο κατά τη μεταφορά, τα τρόφιμα να διατηρούνται χωριστά από άλλα προϊόντα, που μπορεί να προκαλέσουν επιμόλυνση σε αυτά.
- Στα προϊόντα αυτά, ανήκουν χημικές ουσίες οι οποίες μπορεί να μολύνουν τα τρόφιμα ή να είναι τοξικές, όπως επίσης και τρόφιμα που μπορεί να έχουν μεγαλύτερο βαθμό μόλυνσης. Για παράδειγμα αναφέρεται το ωμό κρέας, το οποίο πρέπει να διατηρείται χωριστά από το θερμικά επεξεργασμένο, έτοιμο προς κατανάλωση κρέας.
- Τρόφιμα, μπορεί να διανέμονται ταυτόχρονα, με άλλα προϊόντα από το ίδιο μέσο μεταφοράς, με την προϋπόθεση όμως ότι είναι επαρκώς διαχωρισμένα και συσκευασμένα ώστε να μην υπάρχει ο κίνδυνος της επιμόλυνσης ή της επαφής τους η οποία μπορεί να προκαλέσει επιμόλυνση.

Όταν μεταφορικά οχήματα ή /και περιέκτες έχουν χρησιμοποιηθεί για τη μεταφορά προϊόντων εκτός τροφίμων ή για τη μεταφορά διαφορετικών ειδών τροφίμων, πρέπει να γίνεται αποτελεσματικός καθαρισμός μεταξύ των φορτώσεων ώστε να αποφεύγεται ο κίνδυνος μόλυνσης.

Η σπουδαιότητα αυτής της απαίτησης εξαρτάται από τη φύση του προϊόντος που έχει μεταφερθεί και από το είδος του προϊόντος που

- Πρόκειται να μεταφερθεί μετά. Θα πρέπει να γίνεται αποτελεσματικός καθαρισμός όταν το προϊόν που έχει μεταφερθεί είναι μολυσμένο σε μεγάλο βαθμό ή όταν προϊόν που θα μεταφερθεί ανήκει στην κατηγορία των προϊόντων υψηλού κινδύνου.
- Θα πρέπει να ακολουθεί αποτελεσματική απολύμανση, όταν το μεταφερόμενο προϊόν χαρακτηρίζεται από υψηλό μικροβιακό φορτίο, όπως για παράδειγμα ορισμένα ωμά προϊόντα.

Τα τρόφιμα πρέπει να τοποθετούνται μέσα στα μεταφορικά οχήματα ή /και στους περιέκτες και να προστατεύονται κατά τρόπον ώστε να ελαχιστοποιούνται οι κίνδυνοι μόλυνσης.

- Όταν υπάρχει κίνδυνος επιμόλυνσης, τα τρόφιμα πρέπει να

συσκευάζονται ή /και να διαχωρίζονται από τα άλλα προϊόντα μέσα στα μεταφορικά οχήματα. Η κατάλληλη συσκευασία περιορίζει την επιμόλυνση.

- Ειδικά για το ψωμί επιβάλλεται η ομαδική του συσκευασία κατά τη μεταφορά ώστε να αποφεύγεται η επιμόλυνσή του.

Όπου είναι αναγκαίο, τα μεταφορικά οχήματα ή /και οι περιέκτες που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά τροφίμων, πρέπει να έχουν την ικανότητα να τα διατηρούν στην κατάλληλη θερμοκρασία και να είναι σχεδιασμένα έτσι ώστε, αν χρειαστεί, να ελέγχεται το επίπεδο της θερμοκρασίας.

- Ορισμένα τρόφιμα θα πρέπει να μεταφέρονται με ειδικές συνθήκες θερμοκρασίας και η θερμοκρασία τους θα πρέπει να ελέγχεται .

- Η συχνότητα του ελέγχου της θερμοκρασίας θα πρέπει να έχει σχέση με το χρόνο που διαρκεί η μεταφορά των προϊόντων και με τη συχνότητα με την οποία ανοίγεται το μεταφορικό μέσο κατά τη μεταφορά.

- Για μεταφορά που διαρκεί μεγάλο χρονικό διάστημα ή για πολλές φορτώσεις – εκφορτώσεις χρειάζεται μηχανική ή κρυογονική ψύξη για την διατήρηση της θερμοκρασίας του προϊόντος.

- Σε άλλες περιπτώσεις είναι δυνατή η χρησιμοποίηση μονωμένων περιεκτών, με την προϋπόθεση όμως, ότι ο χρόνος μεταφοράς είναι τέτοιος που δεν μεταβάλλεται η αρχική θερμοκρασία του προϊόντος. Όταν, χρησιμοποιείται η μόνωση μόνο του μέσου μεταφοράς, για την διατήρηση της θερμοκρασίας των τροφίμων κατά την μεταφορά, τότε θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι τα τρόφιμα έχουν ψυχθεί ή θερμανθεί στην κατάλληλη θερμοκρασία, πριν την τοποθέτησή τους στο μέσο μεταφοράς. Για τα ευαλλοίωτα προϊόντα ο χρόνος μεταφοράς με την χρήση μονωμένων περιεκτών δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τις δύο ώρες.

- Όταν μεταφέρονται τρόφιμα που μπορούν εύκολα να αλλοιωθούν, τότε θα πρέπει να ελέγχεται η θερμοκρασία κατά την μεταφορά:

- Με εφοδιασμό των μεταφορικών οχημάτων με θερμομέτρα (απαιτείται προσοχή στην ανάγνωση της θερμοκρασίας και στον τρόπο με τον οποίο αντιστοιχεί στην πραγματική θερμοκρασία του τροφίμου).

- Με εφοδιασμό των μεταφορικών οχημάτων με τον κατάλληλο εξοπλισμό καταγραφής και ελέγχου των συνθηκών μεταφοράς (ψύξης, κατάψυξης, κ.ά.)

- Με την παροχή φορητών θερμομέτρων, σαν μία εναλλακτική πρόταση.

- Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο έλεγχος της θερμοκρασίας αναφέρεται στην θερμοκρασία του τροφίμου και όχι στην θερμοκρασία του μεταφορικού μέσου.

- Έτοιμα για κατανάλωση τρόφιμα που διανέμονται σε κατοικίες, θα πρέπει προστατεύονται με την πρώτη τους συσκευασία επαρκώς.

- Τα τυχόν μεταφερόμενα από τους χώρους παραγωγής τους έτοιμα για κατανάλωση τρόφιμα, κατά τη μεταφορά τους θα πρέπει να τοποθετούνται σε ερμητικά κλειστά δοχεία από ανοξείδωτο μέταλλο ή ξύλινα, επενδυμένα εσωτερικά με γαλβανισμένη λαμαρίνα ή πλαστικά, ανάλογα με το είδος του τροφίμου, και θα πρέπει να μεταφέρονται με οχήματα ειδικά διασκευασμένα, ώστε το εσωτερικό τους να προστατεύεται από τις μεταβολές της θερμοκρασίας, τον κονιορτό και άλλες ρυπάνσεις.
- Εάν την μεταφορά αναλαμβάνει μεταφορική εταιρία θα πρέπει να έχει ειδική άδεια μεταφοράς τροφίμων (γευμάτων ή και γλυκισμάτων) και ειδικά διασκευασμένα οχήματα που θα πληρούν τις προϋποθέσεις ασφαλούς μεταφοράς. Για τη μεταφορά γευμάτων ή άλλων παρασκευασμάτων υπό τις περιγραφόμενες ανωτέρω συνθήκες υπεύθυνη είναι η μεταφορική εταιρία για οποιαδήποτε καταστροφή ή επιμόλυνση στα τρόφιμα.
- Να μην παραλαμβάνονται πρώτες ύλες ή ευαλλοίωτα τρόφιμα στα οποία δεν τηρήθηκαν οι απαραίτητες συνθήκες μεταφοράς.
 - Σε τοπικές διανομές, οι διακυμάνσεις της θερμοκρασίας για τα προϊόντα κατάψυξης δεν πρέπει να υπερβαίνει τους 3 °C, ενώ για τα προϊόντα ψύξης τον 1 °C.

3.3.9. Απαιτήσεις εξοπλισμού

Κάθε αντικείμενο, εγκατάσταση ή εξοπλισμός, με τα οποία έρχονται σε επαφή οι τροφές, πρέπει να διατηρούνται καθαρά και:

- (α) Να κατασκευάζονται και να συντηρούνται έτσι ώστε να ελαχιστοποιείται ο κίνδυνος μόλυνσης των τροφίμων.
 - Η απαίτηση αυτή της νομοθεσίας, αναφέρεται στα υλικά των επιφανειών εργασίας και του εξοπλισμού που χρησιμοποιούνται για την παρασκευή των τροφίμων και κάθε άλλου αντικειμένου (υλικά και αντικείμενα συσκευασίας) που μπορεί να έρθουν τα τρόφιμα σε «επαφή» μαζί τους. Αφορά επίσης τα εργαλεία, τα σκεύη τα μηχανήματα, τα γυαλικά και τα μαχαιροπήρουνα που χρησιμοποιούνται για την παρασκευή ή διάθεση των τροφίμων, τα οποία θα πρέπει να κατασκευάζονται από υλικά που δεν μολύνουν τα τρόφιμα.
 - Με τον όρο «επαφή» εννοείται η άμεση επαφή ή η στενή εγγύτητα με τα τρόφιμα η οποία μπορεί να προκαλέσει την επιμόλυνση τους.
 - Τα υλικά αυτά θα πρέπει να διατηρούνται πάντα καθαρά.
 - Ο βαθμός του καθαρισμού εξαρτάται από το σκοπό για τον οποίο χρησιμοποιείται ο εξοπλισμός. Για παράδειγμα ο καθαρισμός μιας συσκευής τεμαχισμού τροφίμων σε φέτες είναι πιο κρίσιμης σημασίας από τον καθαρισμό της συσκευής αποφλοιώσης πατάτας. Οι οδηγίες για τον

καθαρισμό του εξοπλισμού παρέχονται συνήθως από τους κατασκευαστές του.

- Ο εξοπλισμός θα πρέπει να καθαρίζεται τακτικά και όπου είναι δυνατό να αποσυναρμολογείται για να διασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα του καθαρισμού. Είναι καλή πρακτική ο σχεδιασμός του εξοπλισμού να επιτρέπει την εύκολη αποσυναρμολόγησή του ώστε να καθαρίζονται όλα τα μέρη του.

- Τα εργαλεία, τα σκεύη, και τα μηχανήματα που έχουν χρησιμοποιηθεί θα πρέπει να πλένονται άμεσα μετά τη χρήση τους και να μην παραμένουν για πλύσιμο για την επόμενη μέρα ή και για την επόμενη βάρδια.

• Ο εξοπλισμός ή οι επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με προϊόντα υψηλού κινδύνου θα πρέπει να απολυμαίνονται πριν από κάθε χρήση.

• Τα σκεύη μαγειρέματος (χύτρες, κατσαρόλες, τηγάνια κ.τ.λ.) , οι φούρνοι, οι σχάρες, τα ηλεκτρικά μάτια, οι σούβλες, οι ψηστιέρες, οι τοστιέρες, οι κατσαρόλες θα πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και καθαρά και να έχουν εξειδικευμένη χρήση.

• Τα μαχαίρια, οι κοπτήρες κοκάλων (μπαλτάδες), ή άλλοι κόφτες, τα κοπτικά μηχανήματα που κόβουν τα τρόφιμα σε φέτες, οι επιφάνειες για κοπή των τροφίμων, οι τρίφτες, οι μηχανές κιμά, οι αναδευτήρες (mixer), οι αποχυματές, οι βαριές για κτύπημα κρέατος καθώς και τα σκεύη σερβιρίσματος και μεταφοράς (τροχήλατα), θα πρέπει να είναι καθαρά και να λειτουργούν σωστά.

• Τα υλικά κατασκευής που χρησιμοποιούνται για τον εξοπλισμό θα πρέπει να πληρούν τις απαιτήσεις του Κώδικα Τροφίμων και Ποτών και περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων:

- ανοξείδωτο υλικό,

- πλαστικά και πολυστρωματικά υλικά εγκεκριμένα για τα τρόφιμα (αυτά είναι κατάλληλα για επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα και για βαρύ εξοπλισμό),

- αλουμίνιο και επικασσιτερωμένος χαλκός (είναι αποδεκτά αλλά λιγότερο ανθεκτικά)

- τα πιατικά και τα μαχαιροπήρουνα μπορούν να κατασκευαστούν από διάφορα υλικά.

• Η χρησιμοποίηση ξύλου ή γαλβανισμένων μετάλλων απαγορεύεται για την κατασκευή εξοπλισμού που έχει άμεση επαφή με έτοιμα για κατανάλωση τρόφιμα ή με προϊόντα υψηλού κινδύνου .

• Το χρώμα των επιφανειών κοπής των έτοιμων προς κατανάλωση τροφίμων (μαγειρευμένα- ψημένα), θα πρέπει να είναι διαφορετικό (π.χ. μπλε) από τα χρώματα των επιφανειών κοπής των αντίστοιχων ωμών προϊόντων.

• Τα εργαλεία (μαχαίρια, λαβίδες κ.λ.π.) τα οποία χρησιμοποιούνται για τον τεμαχισμό ωμού κρέατος, ωμών πουλερικών, ωμών ψαριών δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται για άλλο σκοπό (π.χ. τεμαχισμός

λαχανικών, άρτου, γλυκισμάτων, ετοιμών προς κατανάλωση προϊόντων). Μετά από κάθε χρήση τα εργαλεία αυτά θα πρέπει να πλένονται και να απολυμαίνονται αποτελεσματικά.

- Εξοπλισμός που έχει φθαρεί και δεν επιτρέπει τον αποτελεσματικό καθαρισμό του ή θέτει σε φυσικό κίνδυνο τα τρόφιμα, δεν θα πρέπει να χρησιμοποιείται.
- Για τα ψυγεία που βρίσκονται στους χώρους παρασκευής τροφίμων συνιστάται οι πόρτες να λειτουργούν με ποδοκίνηση.
- Εξοπλισμός που δεν χρησιμοποιείται θα πρέπει να απομακρύνεται από τους χώρους των τροφίμων.

(β) Με εξαίρεση τα δοχεία και τις συσκευασίες μιας χρήσεως, να κατασκευάζονται και να συντηρούνται έτσι ώστε να μπορούν να καθαρίζονται σε βάθος και, όπου είναι αναγκαίο, να απολυμαίνονται, σε βαθμό ικανοποιητικό για τους σκοπούς για τους οποίους προορίζονται.

- Κάθε αντικείμενο, εγκατάσταση ή εξοπλισμός που έρχεται σε επαφή με τα τρόφιμα, θα πρέπει να είναι κατασκευασμένο έτσι ώστε να έχει λείες και ανθεκτικές επιφάνειες που να επιτρέπουν τον αποτελεσματικό καθαρισμό και την απολύμανση τους.

- Ο εξοπλισμός θα πρέπει να σχεδιάζεται έτσι ώστε να μην σχηματίζονται αιχμηρές γωνίες και προεξοχές, που δεν καθαρίζονται αποτελεσματικά. Τα σημεία ενώσεως θα πρέπει να είναι στρογγυλεμένα.

- Η απολύμανση του εξοπλισμού, θα πρέπει να προβλέπεται τόσο στα προϊόντα χαμηλού κινδύνου όσο και στα προϊόντα υψηλού κινδύνου.

- Συνιστάται η χρήση προγράμματος καθαρισμού και απολύμανσης, για κάθε τμήμα του εξοπλισμού και επιβάλλεται η τήρηση αρχείων καθαρισμού και απολύμανσης

(γ) Να είναι εγκατεστημένα κατά τρόπο που να επιτρέπει επαρκή καθαρισμό των πέριξ χώρων.

- Η εγκατάσταση του εξοπλισμού θα πρέπει να είναι τέτοια που να επιτρέπει την πρόσβαση και τον αποτελεσματικό καθαρισμό του εξοπλισμού και των πέριξ χώρων.

- Σε άλλη περίπτωση ο εξοπλισμός θα πρέπει να είναι κινητός, ώστε ο καθαρισμός και η απολύμανση του να είναι δυνατή.

- Η συχνότητα και το είδος του καθαρισμού που απαιτείται εξαρτάται από τον χώρο που είναι τοποθετημένος ο εξοπλισμός και από τον σκοπό για τον οποίο τοποθετήθηκε.

3.3.10. Απορρίμματα

Γενικές απαιτήσεις για τα απορρίμματα

Απορρίμματα τροφών και άλλα απορρίμματα δεν πρέπει να αφήνονται να συσσωρεύονται σε χώρους τροφίμων, παρά μόνο στο βαθμό που αυτό είναι αναπόφευκτο για τη σωστή λειτουργία της επιχείρησης.

- Η συσσώρευση απορριμμάτων στους χώρους παρασκευής τροφίμων, σε περιόδους αιχμής της εργασίας είναι αναπόφευκτη. Για τον σκοπό αυτό θα πρέπει να προβλέπονται κατάλληλα δοχεία απορριμμάτων για τη συλλογή τους κατά τη διάρκεια της εργασίας.
- Τα δοχεία απορριμμάτων θα πρέπει:
 - να σχεδιάζονται και να κατασκευάζονται έτσι ώστε να μπορούν να μετακινούνται και να απομακρύνονται εύκολα από τους χώρους των τροφίμων,
 - να βρίσκονται σε κατάλληλο ύψος σε
 - σχέση με τους πάγκους εργασίας για να διευκολύνεται η χρήση τους,
 - να τοποθετούνται σε κατάλληλες θέσεις στους χώρους παρασκευής τροφίμων,
 - να μην γεμίζονται πολύ, να αδειάζονται συχνά και τα απορρίμματα να απομακρύνονται αμέσως από τους χώρους των τροφίμων.
- Για την σωστή πρακτική, θα πρέπει τα απορρίμματα να απομακρύνονται καθημερινά, μετά το τέλος της εργασίας, από τους χώρους τροφίμων.

Τα απορρίμματα τροφίμων και τα άλλα απορρίμματα πρέπει να εναποτίθενται σε περιέκτες που να κλείνουν, εκτός εάν οι επιχειρηματίες του τομέα των τροφίμων μπορούν να αποδείξουν στις αρμόδιες αρχές ότι τυχόν χρησιμοποιηθέντες άλλοι τύποι περιεκτών είναι κατάλληλοι.

Αυτοί οι περιέκτες πρέπει να είναι κατάλληλα κατασκευασμένοι, να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και εφόσον απαιτείται, να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται εύκολα. Τα δοχεία των απορριμμάτων θα πρέπει να είναι κατασκευασμένα από ανθεκτικά υλικά, που να επιτρέπουν τον εύκολο καθαρισμό και την απολύμανση τους. Αναλυτικότερα τα προερχόμενα από τη λειτουργία της επιχείρησης απορρίμματα θα φυλάσσονται προσωρινά σε κατάλληλα και ειδικά για τον σκοπό αυτόν προοριζόμενα δοχεία, τα οποία θα πληρούν τους κατωτέρω όρους:

- Να έχουν κατασκευασθεί από υλικό αδιαπότιστο και ανθεκτικό, το οποίο δεν θα οξειδώνεται εύκολα και γενικά δεν θα καταστρέφεται κατά τη χρήση του. Σαν τέτοια υλικά αναφέρονται ενδεικτικά η γαλβανισμένη λαμαρίνα και το πλαστικό.
- Η κατασκευή τους να είναι αρκετά ισχυρή, ώστε να μην παραμορφώνονται ή καταστρέφονται κατά τη χρήση τους.
- Η χωρητικότητά τους να ικανοποιεί τις ανάγκες της επιχείρησης.
- Το σχήμα τους να παρέχει επαρκή ευστάθεια και να επιτρέπει την ευχερή εκκένωση και καθορισμό τους.

- Να φέρουν ποδοκίνητο κάλυμμα, το οποίο θα εφαρμόζει στα χείλη του δοχείου στεγανά, ώστε να αποκλείεται η είσοδος σ' αυτά εντόμων και ποντικών, καθώς και η παραβίαση τους από τα αναζητούμενα τροφή ζώα (σκύλοι, γάτες). Συνιστάται τα καλύμματα να συνδέονται μόνιμα με τα δοχεία, για να μη χάνονται.

- Τα δοχεία ή οι περιέκτες που χρησιμοποιούνται για την συλλογή των απορριμμάτων των τροφίμων, απαγορεύεται να χρησιμοποιηθούν για τη συλλογή τροφίμων.

- Συνιστάται η χρήση ειδικών πλαστικών σάκων, οι οποίοι θα τοποθετούνται στο εσωτερικό των δοχείων των απορριμμάτων, κατά τρόπο που τα άκρα του ανοίγματος του σάκου να αναδιπλώνονται περιμετρικά στα χείλη του στομίου του δοχείου.

- Οι πλαστικοί σάκοι θα πρέπει να απομακρύνονται και να δένονται εύκολα, αποτρέποντας την άμεση επαφή των απορριμμάτων με τους κάδους.

- Είναι καλύτερα οι σάκοι με τα απορρίμματα να αποθηκεύονται σε ασφαλές μέρος ή σε μεταλλικό περιέκτη, έως την απομάκρυνσή τους από την επιχείρηση, ώστε να μην προσβάλλονται από ζούφια.

- Μεγάλοι κάδοι που χρησιμοποιούνται για την αποθήκευση απορριμμάτων τροφίμων ή των σάκων με τα απορρίμματα, έως την απομάκρυνσή τους από την επιχείρηση, θα πρέπει επίσης να είναι κατασκευασμένοι από υλικά που διευκολύνουν τον καθαρισμό και την απολύμανση τους.

- Οι κάδοι θα πρέπει να καλύπτονται με καπάκι και να παραμένουν κλειστοί μεταξύ της συλλογής και της απομάκρυνσης των απορριμμάτων.

- Όλοι οι κάδοι θα πρέπει να καθαρίζονται τακτικά και να απολυμαίνονται περιοδικά, ιδιαίτερα εκείνοι που είναι τοποθετημένοι σε χώρους παρασκευής προϊόντων υψηλού κινδύνου όπου η απολύμανσή τους πρέπει να γίνεται σε συχνότερα χρονικά διαστήματα.

- Καθορίζονται προγράμματα καθαρισμού και απολύμανσης, τα οποία προβλέπουν τον συχνό καθαρισμό και απολύμανση, εσωτερικά και εξωτερικά των κάδων.

Πρέπει να υπάρχει κατάλληλη πρόβλεψη για την απομάκρυνση και την αποθήκευση απορριμμάτων τροφών ή άλλων απορριμμάτων. Οι χώροι αποθήκευσης απορριμμάτων πρέπει να σχεδιάζονται και να χρησιμοποιούνται κατά τρόπο που να διατηρούνται πάντα καθαροί και να προλαμβάνεται η διείδυση εντόμων και λοιπών επιβλαβών ζώων, καθώς και η μόλυνση των τροφίμων, του πόσιμου νερού, του εξοπλισμού και των χώρων.

- Η απομάκρυνση των απορριμμάτων από τον χώρο παρασκευής των τροφίμων, θα πρέπει να γίνεται στο τέλος κάθε εργάσιμης ημέρας. Η συχνότητα συλλογής των απορριμμάτων και η απομάκρυνσή τους από τους χώρους των τροφίμων εξαρτάται από τον όγκο και από το είδος τους.

- Τα απορρίμματα διατηρούνται σε ειδικούς χώρους ή κάδους που σχεδιάζονται και χρησιμοποιούνται για τον σκοπό αυτό. Είναι σωστή πρακτική ο σχεδιασμός ειδικών εξωτερικών χώρων για την αποθήκευση των απορριμμάτων με σταθερό δάπεδο και σε κάδους με ικανοποιητικά καλύμματα. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να υπάρχει παροχή νερού για τον καθαρισμό τους και κατάλληλη αποχέτευση για την απομάκρυνση των υδάτων.
- Κατάλληλες εγκαταστάσεις αποθήκευσης απορριμμάτων επιτρέπουν τη λιγότερο συχνή απομάκρυνση των απορριμμάτων από την επιχείρηση .
- Οι εσωτερικοί χώροι αποθήκευσης απορριμμάτων θα πρέπει να βρίσκονται μακριά από τους χώρους παρασκευής των τροφίμων και να καθαρίζονται σε συχνά χρονικά διαστήματα.
- Η αποθήκευση των απορριμμάτων σε εξωτερικούς χώρους δεν θα πρέπει να γίνεται πλησίον των χώρων όπου γίνεται η μεταφορά των τροφίμων στους ή από τους χώρους εργασίας.
- Στους χώρους ή στους κάδους αποθήκευσης των απορριμμάτων θα πρέπει να προλαμβάνεται η είσοδος εντόμων και λοιπών επιβλαβών ζώων, και γι' αυτό οι αποθηκευτικοί χώροι θα πρέπει να κλείνουν κατάλληλα ή να χρησιμοποιούνται κάδοι με κατάλληλα καλύμματα.
- Τα υγρά απόβλητα θα πρέπει να απομακρύνονται με υγιεινό και φιλικό προς το περιβάλλον τρόπο, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, και δεν πρέπει να αποτελούν πηγή μόλυνσης των τροφίμων, είτε άμεσα είτε έμμεσα. Η απόρριψη των υγρών αποβλήτων/απορριμμάτων των τροφίμων, όπως έλαια ή χημικά καθαρισμού, πρέπει να γίνεται με ασφάλεια. Δεν επιτρέπεται η διοχέτευση τους σε μεγάλες ποσότητες μέσα στο αποχετευτικό σύστημα.

Στην περίπτωση όπου τα απορρίμματα βρίσκονται για μεγάλο χρονικό διάστημα μέσα στους χώρους αποθήκευσης και δεν απομακρύνονται καθημερινά, συνιστάται τότε να αποθηκεύονται σε ψυχόμενους χώρους οι οποίοι θα βρίσκονται εξωτερικά της επιχείρησης.

3.3.11. Παροχή νερού

Πόσιμο νερό

Πρέπει να υπάρχει επαρκής παροχή «πόσιμου νερού», όπως ορίζεται στην Υπουργική Απόφαση Α5/288/23.1.1986 (ΦΕΚ 53/Β/20.2.1986, Διορθ. Σφάλ. ΦΕΚ 379/Β/10.6.1986) περί της ποιότητας του πόσιμου νερού.

Το πόσιμο αυτό νερό πρέπει να χρησιμοποιείται, ώστε να διασφαλίζεται η μη μόλυνση των τροφίμων. Το νερό θεωρείται «πόσιμο» όταν προέρχεται από τον οργανισμό ύδρευσης από τον οποίο προμηθεύεται νερό η επιχείρηση,

ή από δεξαμενές αποθήκευσης ύδατος της επιχείρησης, που ικανοποιούν τις απαιτήσεις της νομοθεσίας για το «πόσιμο νερό».

- Εάν το νερό προέρχεται από ιδιωτική πηγή θα πρέπει να πληροί τις προδιαγραφές του «πόσιμου». Το νερό από ιδιωτική πηγή θα πρέπει να εξυγιαίνεται και να ελέγχεται η αποτελεσματικότητά της εξυγίανσης.
- «Πόσιμο νερό» θα πρέπει να χρησιμοποιείται:
 - για τον καθαρισμό των πρώτων υλών των τροφίμων
 - για το μαγείρεμα των τροφίμων
 - για το πλύσιμο των επιφανειών που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα
 - για το πλύσιμο των χεριών των χειριστών των τροφίμων
 - για το πλύσιμο των εργαλείων, σκευών, μηχανημάτων και γενικότερα του εξοπλισμού.
- Το μη πόσιμο νερό μπορεί να χρησιμοποιείται στις δραστηριότητες που δεν επιδρούν στην ασφάλεια και υγιεινή των τροφίμων.
- Εάν χρησιμοποιούνται συσκευές αποσκλήρυνσης του νερού τότε τα φίλτρα πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση για να μην μολύνουν το νερό. Τα φίλτρα θα πρέπει να αλλάζονται τακτικά και σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών τους.
- Το νερό που έχει υποστεί αποσκλήρυνση δεν συνιστάται για την παρασκευή τροφών για βρέφη ή για άρρωστους ενήλικες

3.3.12. Πάγος

Όπου χρειάζεται πάγος, πρέπει να παράγεται από νερό που πληρεί τους όρους της Υπουργικής Απόφασης Α5/288/23.1.1986 (ΦΕΚ 53/Β/20.2.1986, ΦΕΚ 379/ Β/10.6.1986). Αυτός ο πάγος πρέπει να χρησιμοποιείται κάθε φορά που χρειάζεται, ώστε να διασφαλίζεται η μη μόλυνση των τροφίμων.

Πρέπει να παράγεται, να διακινείται και να αποθηκεύεται υπό συνθήκες που τον προφυλάσσουν από κάθε μόλυνση. Ο πάγος που χρησιμοποιείται για τα τρόφιμα και τα ποτά θα πρέπει να παράγεται από «πόσιμο νερό».

- Ο πάγος που χρησιμοποιείται για την ψύξη μη συσκευασμένων τροφίμων όταν αυτά σερβίρονται σε ανοιχτές βιτρίνες θα πρέπει να παράγεται από «πόσιμο νερό».
- Οι συσκευές παραγωγής του πάγου, οι περιέκτες και τα σκεύη που χρησιμοποιούνται για την αποθήκευση και διάθεση του, θα πρέπει να είναι τοποθετημένοι σε σημεία που εξασφαλίζουν ότι δεν υφίσταται κίνδυνος μόλυνσης. Τα μέρη της συσκευής και τα σκεύη που έρχονται σε επαφή με τον πάγο πρέπει να απολυμαίνονται περιοδικά. Τα σκεύη πρέπει

να κατασκευάζονται από ανθεκτικά υλικά ώστε να μην σπάνε και υπάρξει ο κίνδυνος της παρουσίας ξένων σωμάτων στον πάγο

- Ο χειρισμός του πάγου που χρησιμοποιείται στα ποτά δεν θα πρέπει να γίνεται με γυμνά χέρια, όπως επίσης δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται γυάλινα σκεύη ή διαφανή πλαστικά για το «φτυάρισμα» του πάγου

3.3.13. Ατμός

Ο ατμός που χρησιμοποιείται σε άμεση επαφή με τα τρόφιμα πρέπει να είναι απαλλαγμένος από κάθε ουσία που παρουσιάζει κίνδυνο για την υγεία ή ενδέχεται να μολύνει το προϊόν.

- Για την παραγωγή ατμού, που μπορεί να έρθει σε επαφή με τρόφιμα ή περιέχεται σε αυτά, θα πρέπει να χρησιμοποιείται «πόσιμο νερό».
- Ιδιαίτερη προσοχή απαιτεί η αφαλάτωση των συσκευών ατμού, η οποία και θα πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή.

3.3.14. Μη πόσιμο νερό

Το μη «πόσιμο νερό», το οποίο χρησιμοποιείται για παραγωγή ατμού, ψύξη, κατάσβεση πυρκαγιάς και άλλους παρεμφερείς σκοπούς, που δεν σχετίζονται με τρόφιμα, πρέπει να διοχετεύεται μέσω χωριστών δικτύων, τα οποία να αναγνωρίζονται εύκολα και να μη συνδέονται καθόλου με τα συστήματα «πόσιμου νερού», ούτε να υπάρχει δυνατότητα αναρρόφησης στα συστήματα «πόσιμου νερού». Δεν συνιστώνται παροχές μη «πόσιμου νερού»

- Στους χώρους παρασκευής τροφίμων.
- Σε μερικές περιπτώσεις, για την πυρόσβεση χρησιμοποιούνται μάνικες που συνδέονται με παροχές μη «πόσιμου νερού». Σε αυτές τις παροχές θα πρέπει να αναγράφεται ο σκοπός της χρησιμοποίησης τους και οι σωληνώσεις τους να έχουν διαφορετικό χρώμα. Οι μάνικες αυτές δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για τον καθαρισμό.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.4.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ, ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΤΟΜΙΚΗ ΥΓΙΕΙΝΗ

Απαιτείται υψηλός βαθμός ατομικής καθαριότητας από κάθε πρόσωπο, που κινείται σε χώρους όπου γίνονται εργασίες με τρόφιμα, το οποίο πρέπει να φορά κατάλληλο, καθαρό και, όπου αρμόζει, προστατευτικό ρουχισμό.

- Ο υπεύθυνος της επιχείρησης φροντίζει και έχει την ευθύνη μαζί με τον εργαζόμενο για την τήρηση των κανόνων υγιεινής που έχουν σχέση με την υγιεινή του προσωπικού. Η απαίτηση αυτή αφορά κάθε εργαζόμενο.

- Η ατομική καθαριότητα θα πρέπει να περιλαμβάνει πρακτικές που διασφαλίζουν την υγιεινή του ατόμου για να προστατεύονται τα τρόφιμα από πιθανές επιμολύνσεις.

- Η ενδυμασία του προσωπικού θα πρέπει να είναι πάντα καθαρή και να αλλάζει τακτικά σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής της επιχείρησης, για να μην υπάρχει ο κίνδυνος επιμόλυνσης των τροφίμων.

- Οι απαιτήσεις για την ενδυμασία στον χώρο εργασίας διαφέρουν ανάλογα με την εργασία του εργαζομένου.

Παρακάτω αναφέρονται οι απαιτήσεις που πρέπει να εκπληρώνονται:

- ✓ Από το προσωπικό που απασχολείται στους χώρους προετοιμασίας και επεξεργασίας των τροφίμων απαιτείται καθαρή ποδιά (στολή εργασίας ή παρόμοιο ένδυμα), κάλυμμα του τριχωτού της κεφαλής (σκούφος) και γάντια ή όχι ανάλογα με την εργασία του εργαζομένου.

- ✓ Από το προσωπικό που απασχολείται

- ✓ στους αποθηκευτικούς χώρους ή ως οδηγός απαιτείται καθαρή ποδιά, φόρμα ή άλλη στολή.

- ✓ Από το προσωπικό που απασχολείται ως σερβιτόροι /σερβιτόρες /προσωπικό που εργάζεται στο μπαρ απαιτείται καθαρό ένδυμα, ποδιά ή στολή εργασίας.

- Τα άτομα που εργάζονται στους χώρους προετοιμασίας και επεξεργασίας των τροφίμων θα πρέπει να εφαρμόζουν τους παρακάτω κανόνες υγιεινής:

- Να έχουν φροντίσει για την καθαριότητα των χεριών τους.

Να χρησιμοποιούν γάντια μίας χρήσεως στα τρόφιμα που είναι έτοιμα για κατανάλωση, τα οποία θα αλλάζουν όταν αυτά σκιστούν και τουλάχιστον κάθε 2 ώρες ανάλογα με τις εργασίες που κάνουν.

- Να πλύνουν τα χέρια τους μετά την επαφή με οποιοδήποτε μέρος του κεφαλιού τους.

- Να μην καπνίζουν στους χώρους των τροφίμων.

- Να μην τρώνε ή πίνουν στον χώρο των τροφίμων και κατά το χειρισμό των τροφίμων.

- Να καλύπτουν με αδιάβροχο επίδεσμο τις πληγές στα χέρια ή σε οποιοδήποτε άλλο εκτεθειμένο σημείο



του σώματος τους, ώστε να μην προκαλείται επιμόλυνση των τροφίμων.

- Να χρησιμοποιούν επιδέσμους έντονου χρώματος, εάν χρειαστεί, ώστε να αναγνωρίζονται εύκολα εάν αποκολληθούν.
- Να μην φορούν κοσμήματα, να μην έχουν ψεύτικα ή βαμμένα νύχια γιατί αποτελούν κίνδυνο επιμόλυνσης των τροφίμων. Σκουλαρίκια σε τρυπημένα αυτιά, βέρες και ρολόγια θα πρέπει να αφαιρούνται.
- Να μην μετακινούνται άσκοπα εκτός του χώρου και να επιστρέφουν πάλι στον ίδιο χώρο.
- Να πλένουν κάθε φορά που χρειάζεται.
- Τα άτομα που χειρίζονται έτοιμα προς κατανάλωση τρόφιμα θα πρέπει:
 - Να έχουν κομμένα νύχια και όχι βαμμένα,
 - Να έχουν καθαρά μαλλιά, δεμένα πίσω και να είναι καλυμμένα πλήρως,
- Απαγορεύεται η δοκιμή του φαγητού με το ίδιο κουτάλι χωρίς προηγουμένως να πλυθεί. Είναι αποδεκτή η δοκιμή του φαγητού ή του γλυκίσματος από τον υπεύθυνο κατά την διάρκεια της παρασκευής του, δεδομένου ότι θα γίνει με τρόπο που δεν θα το μολύνει.
- Οι επισκέπτες στην κουζίνα, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού συντήρησης, θα πρέπει να φορούν προστατευτικό ρουχισμό και κάλυμμα του τριχωτού της κεφαλής (σκούφους), όπως και καλύμματα υποδημάτων, εάν παρουσιάζεται κίνδυνος της επιμόλυνσης των τροφίμων.
- Το προσωπικό που παρασκευάζει προϊόντα υψηλού κινδύνου, δεν θα πρέπει να κυκλοφορεί στους άλλους χώρους της επιχείρησης με την στολή εργασίας. Η στολή εργασίας θα πρέπει να αφαιρείται όταν απομακρύνονται για διάφορους λόγους από το χώρο εργασίας τους, όπως για παράδειγμα για να καπνίσουν.

Το προσωπικό του χώρου τροφίμων, σε κάθε επιχείρηση, θα πρέπει να είναι εκπαιδευμένο σε «βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων» σύμφωνα με το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του Ε.Φ.Ε.Τ. και στις οδηγίες εργασίας ανάλογα με τη θέση εργασίας και την υπευθυνότητα που έχει στην επιχείρηση

Απαγορεύεται η, με οποιαδήποτε ιδιότητα, απασχόληση, σε χώρους εργασίας με τρόφιμα οποιουδήποτε ατόμου είναι γνωστό ή υπάρχουν υπόνοιες ότι πάσχει από νόσημα που μεταδίδεται δια των τροφών, ή ατόμου που πάσχει π.χ. από μολυσμένα τραύματα ή έχει προσβληθεί από δερματική μόλυνση, έλκη ή διάρροια, όταν υφίσταται άμεσος ή έμμεσος κίνδυνος μόλυνσης των τροφίμων από παθογόνους μικροοργανισμούς.

- Το προσωπικό θα πρέπει να είναι υγιές και να έχει βιβλιάριο υγείας, που να πιστοποιεί ότι δεν πάσχει από νοσήματα ικανά να μεταδοθούν με τα τρόφιμα.
- Το βιβλιάριο υγείας θα πρέπει να αποτελεί προϋπόθεση για την πρόσληψή του.
- Σε περίπτωση που στο προσωπικό παρουσιαστεί κάποιο από τα νοσήματα που αναφέρονται, οι υπεύθυνοι των επιχειρήσεων έχουν την νομική υποχρέωση να λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για την πρόληψη του κινδύνου μόλυνσης των τροφίμων. Αυτό περιλαμβάνει αποκλεισμό από την εργασία ή από συγκεκριμένους τομείς της εργασίας για όσο χρονικό διάστημα κριθεί αναγκαίο.
- Κάθε άτομο που εργάζεται στους χώρους τροφίμων, θα πρέπει να ενημερώνει τους ανωτέρους του, σε περίπτωση προσβολής του από κάποια ασθένεια, όταν υπάρχει ο κίνδυνος μετάδοσής της με τα τρόφιμα. Θα πρέπει να ενημερώνει επειγόντως:
 - Όταν γνωρίζει ή υποψιάζεται ότι είναι φορέας ή πάσχει από κάποια ασθένεια που μπορεί να μεταδοθεί στα τρόφιμα
 - Όταν έχει κάποιο τραύμα, δερματική μόλυνση, έλκος, εμετό διάρροια ή ανάλογη στομαχική διαταραχή.
- Την υποχρέωση αυτή την αναλαμβάνουν οι εργαζόμενοι με γραπτή δήλωση, την οποία υπογράφουν κατά την πρόσληψή τους.
- Ο υπεύθυνος του προσωπικού θα πρέπει να ενημερώνεται στην έναρξη της βάρδιας για τυχόν ύπαρξη προβλήματος υγείας.
- Ο υπεύθυνος του προσωπικού θα πρέπει να δέχεται γραπτή γνωμάτευση από ιατρό για την καταλληλότητα του ασθενούς εργαζομένου να επιστρέψει στην εργασία του.
- Για την εφαρμογή της προσωπικής υγιεινής είναι υπεύθυνοι οι εργαζόμενοι. Οι δαπάνες τόσο για την προμήθεια, όσο και για τον καθαρισμό της ενδυμασίας της εργασίας τους βαρύνουν την επιχείρηση.
- Το ανωτέρω προσωπικό δεν επιτρέπεται να φορεί κατά τις ώρες της εργασίας τους μάλλινα ενδύματα (από ύφασμα ή πλεκτά). Αν η χρήση τέτοιων ενδυμάτων επιβάλλεται λόγω χαμηλής θερμοκρασίας στον εργασιακό χώρο, αυτό θα γίνεται κατά τρόπο που να καλύπτονται τα μάλλινα ενδύματα από την στολή εργασίας.
- Απαγορεύεται, η με οποιαδήποτε ιδιότητα, επίσκεψη, απασχόληση ή είσοδος σε χώρους τροφίμων ατόμων, που δεν έχουν την κατάλληλη ενδυμασία και άδεια από τον υπεύθυνο της επιχείρησης για την είσοδο τους.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.5.

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

3.5.1. Παραλαβή πρώτων υλών

Η επιχείρηση τροφίμων δεν πρέπει να δέχεται καμία πρώτη ύλη ή συστατικό, εάν γνωρίζει ή έχει βάσιμους λόγους να υποπτεύεται ότι, έχει προσβληθεί από παράσιτα, παθογόνους μικροοργανισμούς ή τοξικές, αποσυντεθειμένες ή ξένες ουσίες σε βαθμό που, μετά τη συνήθη διαλογή ή/ και τις προπαρασκευαστικές διαδικασίες ή διαδικασίες επεξεργασίας που εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις τροφίμων σύμφωνα με τους κανόνες της υγιεινής, θα είναι και πάλι ακατάλληλο προς βρώση.

- Τα τρόφιμα θεωρούνται μη ασφαλή όταν έχουν μολυνθεί με τοξικές ουσίες ή παθογόνους μικροοργανισμούς, σε επίπεδα που μπορεί να βλάψουν τους καταναλωτές. Θεωρούνται μη ασφαλή επίσης εάν είναι αλλοιωμένα ή περιέχουν για παράδειγμα ανεπιθύμητες ξένες ύλες.
- Τα τρόφιμα δεν θα πρέπει να καταναλώνονται εάν περιέχουν υπολείμματα επικίνδυνων χημικών ουσιών, ή επικίνδυνες ξένες ύλες, .
- Μερικοί κίνδυνοι όταν παρουσιαστούν καθιστούν το προϊόν κατευθείαν ακατάλληλο και επικίνδυνο για την υγεία (π.χ. τοξικές ουσίες ή γυαλιά). Για αυτούς τους κινδύνους απαιτείται να ληφθούν μέτρα ώστε να αποφεύγεται η επιμόλυνση αυτή.
- Η επιχείρηση θα πρέπει να προμηθεύεται τις πρώτες και βοηθητικές ύλες από αξιόπιστους προμηθευτές, από προμηθευτές που διασφαλίζουν ότι η ποιότητα των προϊόντων αυτών θα ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της νομοθεσίας και της επιχείρησης. Είναι καλύτερο οι προμήθειες, όπου είναι εφικτό, να γίνονται από επιχειρήσεις που εφαρμόζουν και τηρούν σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων (HACCP) .

- Κατά την παραλαβή ελέγχονται τα παρακάτω, ώστε να διασφαλιστεί η ποιότητα των προϊόντων που παραλαμβάνονται:
 - Η κατάσταση υγιεινής και θερμοκρασία μεταφορικών μέσων.
 - Η θερμοκρασία των προϊόντων
 - Η τοποθέτηση προϊόντων μέσα στα μεταφορικά μέσα και έλεγχος για παρουσία αντικειμένων ή προϊόντων που δυνητικά θέτουν σε κίνδυνο τα τρόφιμα.
 - Τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά, με μακροσκοπικό έλεγχο (Παράρτημα 4). Γίνεται έλεγχος για ανεπιθύμητα χαρακτηριστικά όπως οσμή από χημικές
 - ουσίες ή καύσιμα, σημάδια αλλοίωσης όπως μούχλα ή σήψη.
 - Η συσκευασία των πρώτων υλών, η οποία θα πρέπει να είναι άθικτη, ακέραια και καθαρή, χωρίς σημάδια αλλοιώσεων, εξωτερικές φθορές και παραμορφώσεις.
 - Η ημερομηνία λήξης.
- Δεν πρέπει να γίνονται αποδεκτά:
 - αλλοιωμένες πρώτες ύλες και συστατικά ,
 - τρόφιμα στα οποία έχει λήξει ο προβλεπόμενος χρόνος διατήρησης τους,
 - τρόφιμα που δεν τηρήθηκε η σωστή θερμοκρασία μεταφοράς,
 - τρόφιμα με κατεστραμμένη συσκευασία
- Τα τρόφιμα αυτά θα πρέπει να επιστρέφονται στο προμηθευτή ή να αποθηκεύονται σε ειδικό χώρο και να φέρουν κάποια αναγνωριστική ένδειξη της ακαταλληλότητας τους, έως ότου απορριφθούν αργότερα.
- Τα συσκευασμένα προϊόντα θα πρέπει να χρησιμοποιούνται εντός του αναγραφόμενου στην ετικέτα χρόνου διατήρησής τους. Συνιστάται ο χρόνος αυτός να είναι μεγάλος.
- Για τη διατήρηση της ποιότητας πρέπει να ελέγχεται η ημερομηνία στην ένδειξη «ανάλωση κατά προτίμηση πριν από.. ».
- Κατά διαστήματα συνιστάται να γίνονται δειγματοληπτικοί έλεγχοι για την επιβεβαίωση της καταλληλότητας των πρώτων υλών και των συστατικών, σύμφωνα με τα το σύστημα HACCP της επιχείρησης.
- Οι έλεγχοι θα πρέπει να προσδιορίζουν την γενική κατάσταση των προϊόντων και να συμπεριλαμβάνουν τις πιο εξειδικευμένες μικροβιολογικές και χημικές εξετάσεις.
- Όπου είναι εφικτό, θα πρέπει να εξετάζεται η ικανότητα των προμηθευτών για τη διανομή και τον χειρισμό των τροφίμων κατά τη διανομή με ασφάλεια.

3.5.2. Προετοιμασία τροφίμων

- Για το χειρισμό διαφορετικών ειδών τροφίμων, όπως φρέσκα λαχανικά και κρέας κοτόπουλου, θα πρέπει να χρησιμοποιούνται διαφορετικές επιφάνειες εργασίας, επιφάνειες κοπής και εργαλεία.

- Τα σκεύη που χρησιμοποιούνται θα πρέπει να είναι καθαρά και να αποφεύγεται όσο είναι δυνατόν, ο χειρισμός των τροφίμων με γυμνά χέρια.
- Η αποσυσκευασία των πρώτων υλών θα πρέπει να γίνεται αμέσως πριν χρησιμοποιηθούν και κατά προτίμηση σε διαφορετικό χώρο από αυτόν της προετοιμασίας.
- Τα εργαλεία, τα σκεύη και οι επιφάνειες εργασίας θα πρέπει να διατηρούνται πάντα καθαρά. Εάν παρατηρηθούν φθορές, τα εργαλεία, τα σκεύη και οι επιφάνειες εργασίες αντικαθίστανται.
- Οι πρώτες ύλες και τα τρόφιμα θα πρέπει διατηρούνται όσο το δυνατόν μικρότερο χρονικό διάστημα σε θερμοκρασίες ανάμεσα στους 5 °C και τους 60 °C.
- Η απόψυξη των κατεψυγμένων πρώτων υλών που πρόκειται να χρησιμοποιηθούν γίνεται σύμφωνα με τις οδηγίες του παρασκευαστή και ποτέ σε θερμοκρασία δωματίου. Ειδάλλως, ακολουθούνται οι διαδικασίες που αναφέρονται στο παράρτημα 2.
- Προϊόντα που έχουν αποψυχθεί δεν καταψύχονται ξανά. Το προσωπικό θα πρέπει να είναι εκπαιδευμένο σε βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων του ΕΦΕΤ για να αποφεύγει για τις αλληλομολύνσεις.

3.5.3. Θερμική επεξεργασία

Με τη θερμική επεξεργασία καταστρέφονται οι μικροοργανισμοί και γι' αυτό θα πρέπει να γίνεται με ιδιαίτερη προσοχή

- Τα τρόφιμα που μαγειρεύονται/ψήνονται πρέπει να φτάσουν σε θερμοκρασία, στο κέντρο τους, 75°C ή 70 °C για 2 λεπτά. Επιπλέον, ασφαλείς θερμοκρασίες ψησίματος των διαφόρων ειδών τροφίμων αναφέρονται στο Παράρτημα 5.
- Τα λίπη και έλαια που χρησιμοποιούνται για τηγάνισμα μπορούν να προκαλέσουν κίνδυνο στη υγεία των καταναλωτών. Είναι λοιπόν αναγκαίο να ελέγχεται αυστηρά η ποιότητά τους. Για το τηγάνισμα, πρέπει να χρησιμοποιούνται λίπη και έλαια κατάλληλα για τον σκοπό αυτό, πρέπει να ακολουθούνται οι οδηγίες του προμηθευτή σχετικά με την μέγιστη θερμοκρασία που επιτρέπεται να θερμανθούν και σε καμία περίπτωση η θερμοκρασία αυτή δεν πρέπει να ξεπερνάει τους 180 °C. Τα λίπη και έλαια πρέπει να φιλτράρονται με ειδικό φίλτρο πριν από κάθε χρήση έτσι ώστε να απομακρύνονται κομμάτια καμένων τροφίμων (οι φριτέζες πρέπει να είναι εφοδιασμένες με ειδική βρύση που να επιτρέπει το άδειασμά τους από το κάτω μέρος). Η ποιότητα των λιπών και ελαίων που χρησιμοποιούνται για τηγάνισμα, πρέπει να ελέγχεται τακτικά ως προς την οσμή, γεύση και το χρώμα και πρέπει να αλλάζονται αμέσως μόλις παρατηρηθεί κάποια αλλοίωση σε ένα από τα παραπάνω

χαρακτηριστικά. Στο εμπόριο διατίθενται ειδικά κίτ για τον έλεγχο της ποιότητας των λιπών και ελαίων.

3.5.4. Αποθήκευση - διατήρηση

Οι πρώτες ύλες και τα συστατικά που αποθηκεύονται στην επιχείρηση πρέπει να διατηρούνται υπό κατάλληλες συνθήκες, ούτως ώστε να αποφεύγεται κάθε επιβλαβής αλλοίωση και να προφυλάσσονται από μολύνσεις.

- Οι πρώτες ύλες και τα συστατικά θα πρέπει να αποθηκεύονται με κατάλληλες και υγιεινές συνθήκες, για να προστατεύονται από πιθανές αλλοιώσεις και επιμολύνσεις.
- Στους αποθηκευτικούς χώρους θα πρέπει να τοποθετούνται τα προϊόντα (πρώτες ύλες, συστατικά, υλικά και αντικείμενα συσκευασίας και προϊόντα ημικατεργασμένα ή τελικά) τα οποία πληρούν τις προδιαγραφές ποιότητας.
- Η αποθήκευση των προϊόντων αυτών μπορεί να γίνει σε θερμοκρασία περιβάλλοντος ή σε ελεγχόμενες συνθήκες (θερμοκρασία ψύξης, κατάψυξης, υγρασίας, κ.λ.π.)
- Είναι ορθή πρακτική η εφαρμογή ενός συστήματος για την εποπτεία και τον έλεγχο των θερμοκρασιών κατά την αποθήκευση.
- Η αποθήκευση των πρώτων υλών και των συστατικών, θα πρέπει να γίνεται σε κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους και σαφώς διαχωρισμένους στην περίπτωση των παρασκευαστηρίων εργαστηρίων. Στις μικρού μεγέθους επιχειρήσεις, όπου αυτό δεν είναι εφικτό, θα πρέπει ειδικά ο χώρος αποθήκευσης των πρώτων υλών και των συστατικών να καθορίζεται σαφώς και να είναι διαμορφωμένος έτσι ώστε να μην υπάρχει ο κίνδυνος επιμόλυνσης των υπολοίπων χώρων της επιχείρησης.
- Οι αποθηκευτικοί χώροι, θα πρέπει να διατηρούνται καθαροί και τακτοποιημένοι, ώστε να ελαχιστοποιείται ο κίνδυνος επιμόλυνσής των προϊόντων από ξένα σώματα και από επιβλαβή ζώα, έντομα και τρωκτικά.
- Η αποθήκευση των προϊόντων σε χώρους με υψηλή θερμοκρασία και υγρασία θα πρέπει να αποφεύγεται.
- Η αποθήκευση συσκευασμένων προϊόντων θα πρέπει να γίνεται με ιδιαίτερη προσοχή, ώστε να μην υποστεί καταστροφή η συσκευασία τους και υπάρξει ο κίνδυνος της επιμόλυνσής τους (ειδικά οι ερμητικά κλειστοί περιέκτες και κονσέρβες). Τα προϊόντα των οποίων η συσκευασία έχει ανοιχθεί, θα πρέπει να μεταφέρονται σε καθαρό περιέκτη για συντήρηση, εφόσον δεν πρόκειται να χρησιμοποιηθούν άμεσα.
- Σε μερικές περιπτώσεις, είναι καλύτερα να μεταφέρεται το περιεχόμενο της ανοιγμένης συσκευασίας σε περιέκτη με κάλυμμα .
- Η κατάλληλη ανακύκλωση των ξηρών προϊόντων ίσως είναι

σημαντική στην ποιότητα των τροφίμων αλλά αφορά λιγότερο την ασφάλεια τους.

- Η εφαρμογή σωστής ανακύκλωσης σύμφωνα με την αρχή FIFO (First In First Out) διευκολύνει την παρακολούθηση των προϊόντων και των ημερομηνιών λήξεως, την έγκαιρη χρησιμοποίηση των προϊόντων και την απομάκρυνση αυτών που έχουν λήξει.

- Μη βρώσιμα προϊόντα μπορεί να αποτελέσουν κίνδυνο για την ασφάλεια των τροφίμων (π.χ. υλικά καθαρισμού). Τα προϊόντα αυτά πρέπει να αποθηκεύονται μακριά από τα τρόφιμα και με τέτοιο τρόπο ώστε να μην μπορούν να τα μολύνουν.

- Τα υλικά συσκευασίας και περιτύλιξης που χρησιμοποιούνται θα πρέπει να αποθηκεύονται σε καθαρούς και ξηρούς χώρους, χωρίς έντομα ή τρωκτικά ή άλλες πηγές επιμόλυνσης.

- Η αποθήκευση των προϊόντων ψύξης πρέπει να γίνεται στις κατάλληλες θερμοκρασίες ανάλογα με το είδος τους. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι απαιτήσεις της νομοθεσίας αφορούν την θερμοκρασία των τροφίμων και όχι την θερμοκρασία του αέρα του αποθηκευτικού χώρου. Η θερμοκρασία των ψυγείων πρέπει να διατηρείται ανάμεσα στον 1 °C και στους 5 °C.

- Για την τήρηση της νομοθεσίας πρέπει τα προϊόντα να χρησιμοποιούνται μέχρι την αναγραφόμενη ημερομηνία διατήρησής τους.

- Τα νωπά προϊόντα θα πρέπει να αποθηκεύονται σε διαφορετικά ψυγεία από τα έτοιμα για κατανάλωση ή σε περίπτωση που αποθηκεύονται στο ίδιο ψυγείο θα πρέπει να διατηρούνται χωριστά και καλυμμένα και ακολουθείται η εξής σειρά:



- τα έτοιμα προς κατανάλωση πάντα πάνω από τα νωπά και

- τα φυτικά πάνω από τα ζωικά.

- Τα ψυγεία δεν πρέπει να υπερφορτώνονται.

- Όταν μαγειρεμένα τρόφιμα πρόκειται να αποθηκευτούν στην ψύξη, θα πρέπει, πριν την τοποθέτησή τους στο ψυγείο, να έχουν κρυώσει τουλάχιστον στους 21 °C. Αυτή η διαδικασία θα πρέπει να γίνει μέσα σε δύο ώρες από την θερμική επεξεργασία.

- Οι σωστές συνθήκες αποθήκευσης των κατεψυγμένων προϊόντων παίζουν σημαντικό ρόλο στην διατήρηση της ασφάλειας και ποιότητας των τροφίμων. Είναι δεδομένο ότι τα κατεψυγμένα προϊόντα απαγορεύεται να ξεπαγώσουν και να καταψυχθούν ξανά και πρέπει να διατηρούνται στην κατάψυξη, σε θερμοκρασία -18 °C ή χαμηλότερη.

- Στις περιπτώσεις θαλάμων ψύξεως χωρητικότητας

μεγαλύτερης των δέκα κυβικών μέτρων, οι χώροι αυτοί πρέπει οπωσδήποτε να εφοδιάζονται με κατάλληλα όργανα αυτόματης καταγραφής για την παρακολούθηση σε συχνά και τακτά χρονικά διαστήματα, της θερμοκρασίας του αέρα στην οποία βρίσκονται τα τρόφιμα βαθιάς κατάψυξης.

- Τα ψυγεία και καταψύκτες θα πρέπει να λειτουργούν σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή. Θα πρέπει να ακολουθείται πρόγραμμα απόψυξης, καθαρισμού, απολύμανσης και συντήρησης ψυγείων και καταψυκτών, πάντα σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή.

3.5.5. Έκθεση σε προθήκες - Μπουφέ

Οι πρώτες ύλες, τα συστατικά, τα ενδιαμέσα προϊόντα, και τα τελικά προϊόντα, τα οποία ενδέχεται να προσφέρονται για τον πολλαπλασιασμό παθογόνων μικροοργανισμών ή το σχηματισμό τοξινών πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασίες που να μην συνεπάγονται κίνδυνο για την υγεία. Όσο το επιτρέπει η ασφάλεια των τροφίμων, επιτρέπεται η παραμονή τροφίμων εκτός χώρων, ελεγχόμενης θερμοκρασίας επί περιορισμένο χρονικό διάστημα όταν αυτό επιβάλλεται για πρακτικούς λόγους χειρισμού, κατά τη παρασκευή, τη μεταφορά, την αποθήκευση, την έκθεση και το σερβίρισμα των τροφίμων.

Όταν τα τρόφιμα πρέπει να διατηρούνται ή να σερβίρονται σε χαμηλή θερμοκρασία, πρέπει να ψύχονται το συντομότερο δυνατό μετά το τελευταίο στάδιο επεξεργασίας υπό θερμότητα, ή εάν δεν χρησιμοποιείται θερμότητα μετά το τελικό στάδιο παρασκευής σε θερμοκρασία που να μην προκαλεί κινδύνους για την υγεία

- Τα προϊόντα διατηρούνται είτε σε ψυχόμενες προθήκες σε θερμοκρασία μικρότερη των 5 °C είτε σε θερμαινόμενες προθήκες σε θερμοκρασία πάνω από 60 °C.
- Χρησιμοποιείται ο κατάλληλος εξοπλισμός και σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή, για την διατήρηση των τροφίμων σε προθήκες με ψύξη ή θέρμανση.
- Όταν είναι δυνατόν, τα τρόφιμα διατηρούνται καλυμμένα.
- Στις βιτρίνες έκθεσης των τροφίμων θα πρέπει να τοποθετείται προστατευτικός υαλοπίνακας για την αποφυγή μόλυνσεως των τροφίμων από τον άνθρωπο (π.χ. φτέρνισμα).
- Τα σκεύη, οι περιέκτες και τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για το χειρισμό των τροφίμων σε προθήκες ή μπουφέ, πρέπει να διατηρούνται καθαρά, να αλλάζονται εφόσον αλλάζει το είδος τροφίμου που εκτίθεται και να συντηρούνται ώστε να βρίσκονται σε καλή κατάσταση ειδικά να αλλάζονται.



- Ιδιαίτερη σημασία έχει ο σωστός χειρισμός των εργαλείων και των σκευών, ώστε να μην πέφτουν μέσα στα τρόφιμα. Στην περίπτωση αυτή πρέπει να χρησιμοποιούνται εργαλεία που η λαβή τους είναι μακρύτερη από τα μπόλ σερβιρίσματος.
- Πρέπει να αποφεύγεται, όσο είναι δυνατόν, ο χειρισμός των τροφίμων με γυμνά χέρια.

Τα τρόφιμα που έχουν παραμείνει σε θερμοκρασία ανάμεσα στους 5 και τους 60 °C για δύο ώρες πρέπει να καταναλωθούν ή να μπουν στο ψυγείο. Αν έχουν παραμείνει από 2 έως 4 ώρες πρέπει να καταναλωθούν και να μην ψυχθούν. Αν έχουν παραμείνει πάνω από 4 ώρες, τα τρόφιμα πρέπει να απορρίπτονται. Οι οδηγίες αυτές έχουν ιδιαίτερη σημασία για επιχειρήσεις που δεν διαθέτουν ψυχόμενες-θερμαινόμενες προθήκες.

3.5.6. Σερβίρισμα



Τα τρόφιμα που έχουν παραμείνει σε θερμοκρασία ανάμεσα στους 5 και τους 60 °C για δύο ώρες να καταναλωθούν ή να μπουν στο ψυγείο. Αν έχουν παραμείνει από 2 έως 4 ώρες πρέπει να καταναλωθούν και να μην ψυχθούν. Αν έχουν παραμείνει πάνω από 4 ώρες, τα τρόφιμα πρέπει να απορρίπτονται.

Όλα τα τρόφιμα τα οποία διακινούνται, αποθηκεύονται, συσκευάζονται, εκτίθενται και μεταφέρονται, προφυλάσσονται από κάθε μόλυνση, η οποία ενδέχεται να τα καταστήσει ακατάλληλα προς βρώση και επιβλαβή για την υγεία.

- Για την αποφυγή της μικροβιακής επιμόλυνσης, το προσωπικό της επιχείρησης θα πρέπει να τηρεί τους κανόνες ατομικής υγιεινής και να είναι εκπαιδευμένο ώστε να προλαμβάνει πιθανές αιτίες επιμόλυνσης κατά την παραλαβή πρώτων υλών, την αποθήκευση και διατήρηση, ιδιαίτερα στην ψύξη και την κατάψυξη, κατά την επεξεργασία και διάθεση των τροφίμων.
- Για την αποφυγή της φυσικής επιμόλυνσης, θα πρέπει επιπλέον των παραπάνω, ο εξοπλισμός και η κτιριακή εγκατάσταση να είναι κατάλληλα για τα τρόφιμα, να συντηρούνται τακτικά και να διατηρούνται σε καλή κατάσταση. Επίσης, τα σκεύη και εργαλεία που χρησιμοποιούνται για το χειρισμό των τροφίμων θα πρέπει να αντικαθίστανται εφόσον έχουν υποστεί φθορές. Για την αποφυγή της χημικής επιμόλυνσης, απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή στο χειρισμό και την αποθήκευση χημικών ουσιών, ειδικά αυτών που χρησιμοποιούνται για τον

καθαρισμό, την απολύμανση, τη μυοκτονία και την απεντόμωση

3.5.7. Καταπολέμηση τρωκτικών και εντόμων

Πρέπει να θεσπιστούν επαρκείς διαδικασίες για να διασφαλιστεί ότι ελέγχονται τα έντομα και τρωκτικά.

- Τα έντομα και τα τρωκτικά μεταφέρουν μεγάλο αριθμό παθογόνων μικροοργανισμών, καταστρέφουν τα τρόφιμα και τα υλικά συσκευασίας τους, αποτελούν κίνδυνο για την υγεία των εργαζομένων και είναι δείκτες της τήρησης κακών συνθηκών υγιεινής από την επιχείρηση. Οι χημικές ουσίες που χρησιμοποιούνται για την καταπολέμησή τους είναι πολύ επικίνδυνες για τον άνθρωπο και απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή και εξειδικευμένη γνώση για τη χρησιμοποίησή τους.
- Σε κάθε επιχείρηση θα πρέπει να προβλέπεται ο έλεγχος των εντόμων, αρουραίων, ποντικιών και πουλιών.
- Για τον έλεγχό τους θα πρέπει οι επιχειρήσεις να φροντίζουν:
 - Τον περιορισμό της εισόδου εντόμων και τρωκτικών στην επιχείρηση
 - Την κάλυψη των παραθύρων με σίτες.
 - Την τοποθέτηση ηλεκτρικών παγίδων για τα έντομα
 - Τη σωστή αποθήκευση και ανακύκλωση των προϊόντων που διατηρούνται σε θερμοκρασία περιβάλλοντος
 - Τις τακτικές επιθεωρήσεις και εάν χρειαστεί με τη βοήθεια ειδικών συμβούλων
 - Τη χρήση εγκεκριμένων εντομοκτόνων
- Κατά τη χρήση των εντομοκτόνων θα πρέπει
 - να μην ψεκάζονται τρόφιμα και οι επιφάνειες να πλένονται και να απολυμαίνονται μετά τον ψεκασμό
 - τα ψεκαστικά υλικά να αποθηκεύονται σε ξεχωριστούς χώρους που κλειδώνουν μακριά από τους χώρους παραγωγής τροφίμων
- Σε μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις συνιστάται η καταπολέμηση να γίνεται με ειδικά για το σκοπό αυτό, συνεργεία.
- Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να τηρούν σχετικό αρχείο.

Στους χώρους παραγωγής, συνιστάται η χρήση χημικών για την καταπολέμηση τρωκτικών και εντόμων να γίνεται όταν έχουν υπάρξει ενδείξεις για παρουσία τους και όχι προληπτικά

3.5.8 Επικίνδυνες ουσίες

Οι επικίνδυνες ή /και μη εδώδιμες ουσίες, συμπεριλαμβανομένων των ζωοτροφών, πρέπει να φέρουν την κατάλληλη σήμανση και να αποθηκεύονται σε χωριστούς και ασφαλείς περιέκτες

- Τα τρόφιμα που έχουν μολυνθεί ή αυτά που έχει λήξει ο χρόνος διατήρησης τους πρέπει να απομακρύνονται από τους χώρους των τροφίμων ή /και να φέρουν κάποιο διακριτικό γνώρισμα που να διευκολύνει την αναγνώρισή τους. Πρέπει να τοποθετούνται σε ξεχωριστούς χώρους από τα άλλα προϊόντα εάν υπάρχει ο κίνδυνος της επιμόλυνσης.
- Δοχεία ή περιέκτες κατασκευασμένοι για μη βρώσιμα και επικίνδυνα υλικά, όπως υλικά για τον καθαρισμό, πρέπει να είναι ευδιάκριτα σημασμένοι, κλειστοί και να αποθηκεύονται μακριά από τους χώρους επεξεργασίας και αποθήκευσης των τροφίμων. Δεν πρέπει με οποιοδήποτε τρόπο τα παραπάνω υλικά να έρθουν σε επαφή με τους περιέκτες των τροφίμων.

Χημικές ουσίες (π.χ. τα εντομοκτόνα και οι χημικές ουσίες καθαρισμού) ή άλλες μη εδώδιμες ουσίες που μπορούν να προκαλέσουν κίνδυνο στην υγεία πρέπει να φέρουν κατάλληλη σήμανση με προειδοποίηση για την τοξικότητα και τη χρήση τους και να αποθηκεύονται σε χώρους ή ντουλάπια που κλειδώνουν. Επιπλέον θα πρέπει να καθορίζονται τα άτομα που θα τα χειρίζονται, τα οποία θα πρέπει να έχουν δεχθεί και ανάλογη εκπαίδευση γι' αυτό.

3.5.9. Κατάρτιση προσωπικού

Οι υπεύθυνοι των επιχειρήσεων τροφίμων εξασφαλίζουν την επίβλεψη και την καθοδήγηση ή/ και κατάρτιση σχετικά με την υγιεινή των τροφίμων όσων χειρίζονται τρόφιμα, ανάλογα με τις εκτελούμενες εργασίες.

- Το προσωπικό θα πρέπει να εκπαιδεύεται σε «βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων» και στις απαιτήσεις του παρόντα «οδηγού υγιεινής» σύμφωνα με την επίσημη εκπαίδευση του ΕΦΕΤ και να έχει τη βεβαίωση που του χορηγείται από τον ΕΦΕΤ για την τεκμηρίωση της εκπαίδευσής του.
- Στις επιχειρήσεις τροφίμων που απαιτείται εφαρμογή πλήρους συστήματος HACCP, οι υπεύθυνοι των επιχειρήσεων πρέπει να φροντίζουν, ώστε οι αρμόδιοι για την διατήρηση του συστήματος HACCP στην επιχείρηση τροφίμων να έχουν καταρτισθεί επαρκώς στις αρχές του HACCP και το προσωπικό στις επιπλέον υποχρεώσεις που προκύπτουν από το σύστημα .

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.6. ΣΗΜΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

Οι πρώτες ύλες, τα συστατικά, τα ενδιάμεσα προϊόντα και τα τελικά προϊόντα τα οποία προσφέρονται για τον πολλαπλασιασμό παθογόνων μικροοργανισμών ή το σχηματισμό τοξινών, πρέπει να διατηρούνται σε κατάλληλες θερμοκρασίες.

- Επιτρέπεται η παραμονή τροφίμων εκτός χώρων ελεγχόμενης θερμοκρασίας για διάστημα μικρότερο των τεσσάρων ωρών , όταν αυτό επιβάλλεται από πρακτικούς λόγους χειρισμού κατά την παρασκευή, τη μεταφορά, την αποθήκευση, την έκθεση και το σερβίρισμα των τροφίμων.

Όταν τα τρόφιμα διατηρούνται ή σερβίρονται σε χαμηλή θερμοκρασία, πρέπει να ψύχονται το συντομότερο δυνατό μετά την τελευταία θέρμανση, ή εάν δεν χρησιμοποιείται θέρμανση τότε τα τρόφιμα ψύχονται μετά το τελικό στάδιο παρασκευής σε τέτοια θερμοκρασία που προστατεύεται η ασφάλεια τους

Σημεία Ελέγχου	Κίνδυνος	Προληπτικά μέτρα ελέγχου*	Παρακολούθηση
Προμήθεια Παραλαβή συστατικών	<ul style="list-style-type: none"> • Η παραλαβή συστατικών που έχουν επιμολυνθεί με μικροοργανισμούς, χημικές ουσίες ή ξένες ύλες. 	<ul style="list-style-type: none"> • Προμήθεια από αξιόπιστους προμηθευτές • Καθορισμένες συνθήκες μεταφοράς/ παραλαβής (θερμοκρασία/ ημερομηνία για ευαλλοίωτα) 	<ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχος των οχημάτων διανομής • Έλεγχος των κωδικών ημερομηνίας, των θερμοκρασιών μεταφοράς, της κατάστασης του τροφίμου και της συσκευασίας
Διατήρηση πρώτων υλών (συστατικών)	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη μικροοργανισμών από ακατάλληλες συνθήκες ή παρατεταμένου χρόνου αποθήκευσης • Επιμόλυνση των τροφίμων από μη τήρηση κανόνων υγιεινής κατά την αποθήκευση 	<ul style="list-style-type: none"> • Αποθήκευση στις κατάλληλες θερμοκρασίες • Τήρηση ανακύκλωσης των προϊόντων • Κάλυψη/πακετάρισμα των προϊόντων και σωστή τοποθέτηση στα ψυγεία • Διαχωρισμός ωμών 	<ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχος των θερμοκρασιών • Έλεγχος ημερομηνίας λήξης • Εποπτικοί έλεγχοι

		/μαγειρεμένων τροφίμων	
Απόψυξη συστατικών ή/ και τροφίμων	<ul style="list-style-type: none"> • Η ανάπτυξη μικροοργανισμών 	<ul style="list-style-type: none"> • Απόψυξη των συστατικών ή των τροφίμων σε θερμοκρασία από 2 °C έως 5 °C ή σε τρεχούμενο νερό θερμοκρασίας μικρότερης των 21 °C 	<ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχος θερμοκρασιών απόψυξης
Προετοιμασία	<ul style="list-style-type: none"> • Η ανάπτυξη μικροοργανισμών λόγω παραμονής των τροφίμων σε θερμοκρασία περιβάλλοντος, • Αλληλομόλυνση των τροφίμων (Επιμόλυνση με μικρ/σμούς, χημικές ουσίες ή ξένα σώματα) 	<ul style="list-style-type: none"> • Περιορισμένος χρόνος παραμονής των προϊόντων στην θερμοκρασία της κουζίνας • Χρήση καθαρού εξοπλισμού • Καλή ατομική υγεία και υγιεινή του προσωπικού • Εφαρμογή κανόνων υγιεινής για την αποφυγή αλληλομόλυνσης- Εκπαίδευση προσωπικού • Διαχωρισμός ωμών /μαγειρεμένων τροφίμων 	<ul style="list-style-type: none"> • Εποπτικοί έλεγχοι • Εφαρμογή προγράμματος καθαρισμού • Έλεγχος βιβλιαρίων υγείας • Εποπτικός έλεγχος για τους χειρισμούς του προσωπικού • Έλεγχος αρχείων εκπαίδευσης προσωπικού
Θερμική Επεξεργασία	<ul style="list-style-type: none"> • Επιβίωση μικροοργανισμών 	<ul style="list-style-type: none"> • Η θερμοκρασία στο εσωτερικό των τροφίμων να φθάνει τους 75°C ή τους 70 °C για 2 min • Στην περίπτωση του χοιρινού ή των μπιφτεκιών τους 68.3 °C για 15 sec 	<ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχος των θερμοκρασιών

	<ul style="list-style-type: none"> Χημική επιμόλυνση λόγω επανειλημμένης χρήση λιπών και ελαίων κατά το τηγάνισμα 	<ul style="list-style-type: none"> Χρήση κατάλληλων λιπών και ελαίων Διήθηση πριν από τη χρήση Θέρμανση σε $\theta/\alpha \leq 180 \text{ }^\circ\text{C}$, περιορισμένος αριθμός χρήσεων των λιπών και ελαίων 	<ul style="list-style-type: none"> Εποπτικός, οργανοληπτικός έλεγχος (οσμή, γεύση, χρώμα)
Ψύξη	<ul style="list-style-type: none"> Ανάπτυξη σποριογόνων μικροοργανισμών, που επιβίωσαν της θέρμανσης, Επιπλέον επιμόλυνση 	<ul style="list-style-type: none"> Ταχεία ψύξη των τροφίμων από $60 \text{ }^\circ\text{C}$ σε $10 \text{ }^\circ\text{C}$ σε χρονικό διάστημα ≤ 2 ωρών, αλλά να μην υπερβαίνει τις 3 ώρες Διατήρηση μετά την ταχεία ψύξη σε $\theta/\alpha \leq 5 \text{ }^\circ\text{C}$ (Καθορισμός κατάλληλου χρονικού διαστήματος για σερβίρισμα). Διατήρηση των τροφίμων καλυμμένων, όπου είναι δυνατό. 	<ul style="list-style-type: none"> Έλεγχος του χρόνου και της θερμοκρασίας ψύξης
Διατήρηση με ψύξη	<ul style="list-style-type: none"> Ανάπτυξη μικροοργανισμών Επιπλέον επιμόλυνση 	<ul style="list-style-type: none"> Διατήρηση σε θερμοκρασία $\leq 5 \text{ }^\circ\text{C}$ Χρήση καθαρού εξοπλισμού Διατήρηση των τροφίμων με κάλυμμα, όπου είναι δυνατό. Σωστή τοποθέτηση των έτοιμων για κατανάλωση τροφίμων στο ψυγείο . 	<ul style="list-style-type: none"> Έλεγχος του χρόνου και της θερμοκρασίας διατήρησης Εποπτικοί έλεγχοι

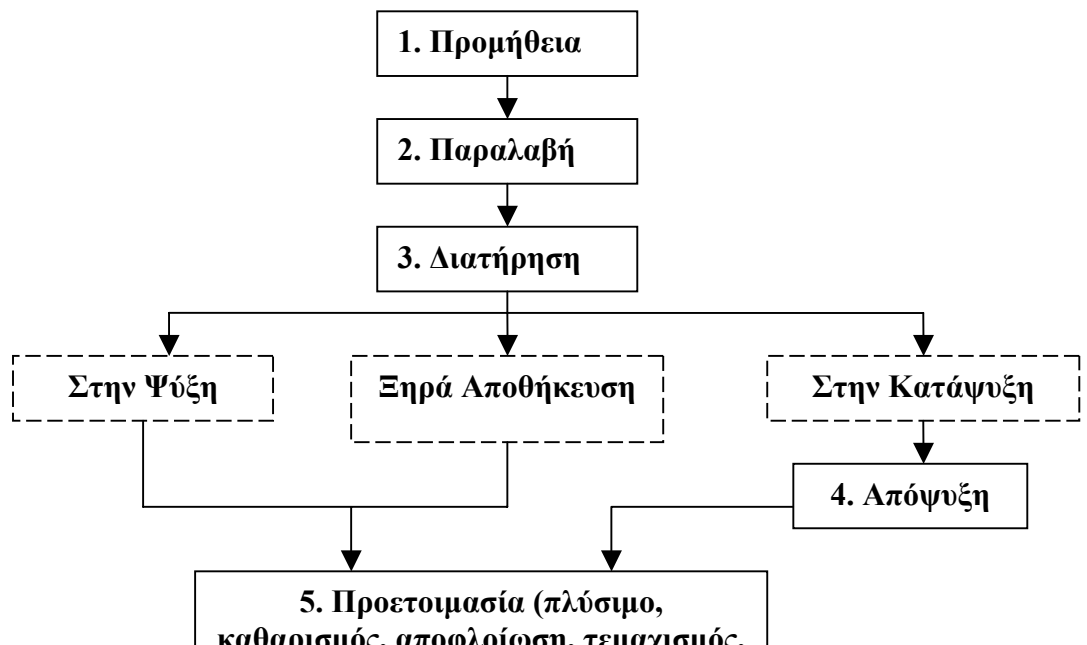
Επαναθέρμανση	<ul style="list-style-type: none"> • Επιβίωση μικροοργανισμών 	<ul style="list-style-type: none"> • Αναθέρμανση των τροφίμων που διατηρούνται σε ψύξη σε θερμοκρασία μεγαλύτερη των 75°C (στο κέντρο) 	<ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχος της θερμοκρασίας αναθέρμανσης
Διατήρηση σε κατάψυξη	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη μικροοργανισμών • Επιπλέον επιμόλυνση 	<ul style="list-style-type: none"> • Διατήρηση σε θερμοκρασία $\leq -18^{\circ}\text{C}$ • Κάλυψη /περιτύλιγμα των τροφίμων, σωστή τοποθέτηση στον καταψύκτη • Ανακύκλωση των προϊόντων 	<ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχος και καταγραφή της θερμοκρασίας κατάψυξης • Εποπτικοί έλεγχοι • Έλεγχος ημερομηνίας λήξεως
Διατήρηση με θέρμανση	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη μικροοργανισμών • Ανάπτυξη σποριογόνων μικροοργανισμών, που επιβίωσαν της θέρμανσης, • Επιπλέον επιμόλυνση 	<ul style="list-style-type: none"> • Διατήρηση των τροφίμων σε θερμοκρασία μεγαλύτερη από 60°C • Χρήση καθαρού εξοπλισμού και καθαρών σκευών και εργαλείων, • Χρήση κατάλληλων βιτρινών έκθεσης των τροφίμων • Διατήρηση με κάλυμμα, όπου είναι δυνατό. 	<ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχος της θερμοκρασίας διατήρησης των τροφίμων • Εποπτικοί έλεγχοι
Ζεστό σερβίρισμα	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη μικροοργανισμών 	<ul style="list-style-type: none"> • Κατανάλωση εντός 4 ωρών μετά το σερβίρισμα 	
Κρύο σερβίρισμα	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη μικροοργανισμών 	<ul style="list-style-type: none"> • Κατανάλωση εντός 4 ωρών μετά το σερβίρισμα 	

- Οι προτεινόμενοι έλεγχοι είναι ενδεικτικοί της καλής πρακτικής και ισχύουν για ορισμένες κατηγορίες τροφίμων μόνο.
- Για παράδειγμα, μερικά κομμάτια κρέατος ίσως δεν έχουν συγκεκριμένη μόλυνση στο κέντρο τους και το ψήσιμό τους σε θερμοκρασίες μικρότερες από 75°C (σπάνια) είναι αποδεκτό.
- Μερικά τρόφιμα ή ποτά μπορεί να απαιτούν διαφορετική μεταχείριση και προετοιμασία.

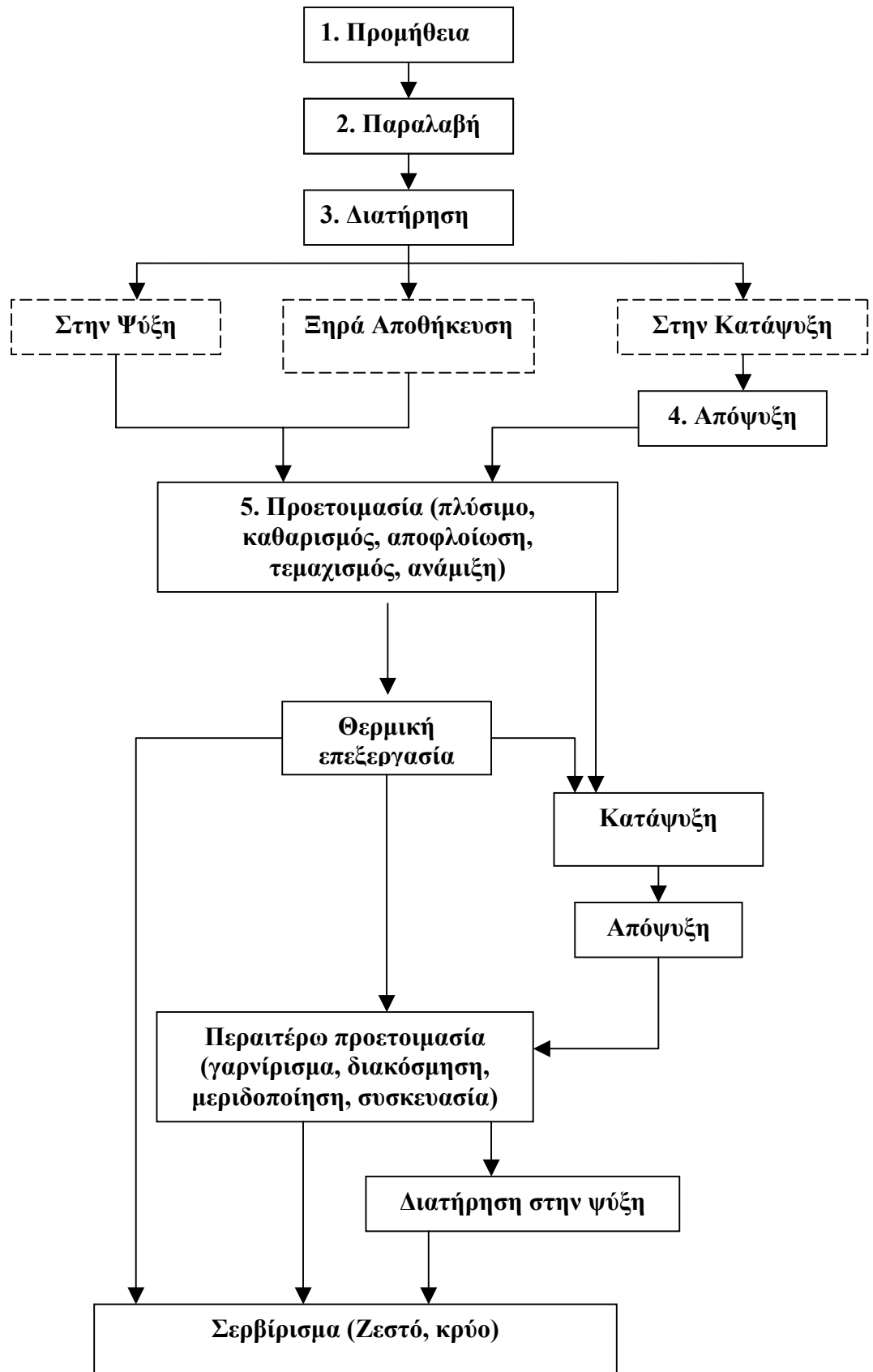
- Κάθε ευαλλοίωτο έτοιμο προς κατανάλωση τρόφιμο το οποίο έχει διατηρηθεί σε θερμοκρασίες μεταξύ 5 °C και 60 °C:
 - A) για χρονικό διάστημα μικρότερο των 2 ωρών, πρέπει να ψύχεται ή να καταναλώνεται αμέσως
 - B) για χρονικό διάστημα από 2 ώρες έως 4 ώρες, πρέπει να καταναλώνεται αμέσως
 - Γ) για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 4 ωρών, πρέπει απορρίπτεται και να μην καταναλώνεται

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.6.
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΗΣ

Κατηγορία 1. Προετοιμασία γευμάτων



Κατηγορία 2: Προετοιμασία ειδών Ζαχαροπλαστικής



ΕΠΙΛΟΓΟΣ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Με βάση όλα όσα προαναφέραμε και στηριζόμενοι σε μία έρευνα, η διεξαγωγή της οποίας έγινε μέσω ερωτηματολογίων τα οποία απαντήθηκαν από εκπροσώπους διαφόρων ξενοδοχειακών μονάδων (Α & Β κατηγορίας), οδηγηθήκαμε σε συμπεράσματα τα οποία θα αναπτύξουμε παρακάτω.

Τα ερωτηματολόγια που δόθηκαν για τη διεκπεραίωση της έρευνας περιείχαν ερωτήσεις, οι απαντήσεις των οποίων μας βοηθούν στο να καταλάβουμε κατά πόσο το επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες ξενοδοχειακές μονάδες επαληθεύει τη θεωρία μας.

Αυτό λοιπόν που συμπεραίνουμε είναι ότι η πλειοψηφία των ξενοδοχειακών μονάδων που συμμετείχαν στην έρευνα, ανεξάρτητα από την κατηγορία τους και τη δυναμικότητά τους, δίνουν την ίδια σημασία στο θέμα της καθαριότητας. Οι ερωτήσεις στο τμήμα του housekeeping αφορούσαν στα κριτήρια της πρόσληψης του προσωπικού καθώς και τη σχετική του κατάρτιση, τις αρμοδιότητες των θαλαμηπόλων και τον έλεγχο της εργασίας τους, τον μηχανικό εξοπλισμό που χρησιμοποιείται. Στο τμήμα της κουζίνας οι ερωτήσεις περιστρέφονται γύρω από την εφαρμογή του συστήματος HACCP, καθώς επίσης και ερωτήσεις για τον έλεγχο της ποιότητας των προϊόντων. Επιπλέον, και στα δύο ερωτηματολόγια περιέχονται ερωτήσεις που αφορούσαν στα κριτήρια της αγοράς προϊόντων αλλά και στις εντυπώσεις των πελατών.

Τα συμπεράσματα που βγήκαν από αυτήν την έρευνα είναι ότι στις περισσότερες περιπτώσεις η θεωρία συμβαδίζει με την πράξη. Πιο συγκεκριμένα, στο τμήμα του housekeeping παρατηρούμε ομοιότητες στα κριτήρια για την πρόσληψη του προσωπικού, με δημοφιλέστερα την υγεία, την εμπειρία και τον χαρακτήρα, όπως και στον μηχανικό εξοπλισμό. Ο έλεγχος απόδοσης του προσωπικού καθώς και ο έλεγχος ποιότητας των εργασιών στην συντριπτική πλειοψηφία των ξενοδοχείων γίνεται καθημερινά από τον προϊστάμενο του τμήματος.

Στα ερωτηματολόγια που αφορούσαν το τμήμα της κουζίνας παρατηρήσαμε ότι όλες οι μονάδες εφαρμόζουν σύστημα HACCP ενώ σχεδόν όλοι συνεργάζονται και με προμηθευτές που εφαρμόζουν και αυτοί σύστημα HACCP. Ο έλεγχος του συστήματος HACCP γίνεται στις περισσότερες μονάδες από την TUV Hellas, αλλά παρατηρούμε διαφορές στην συχνότητα των ελέγχων από μονάδα σε μονάδα.

Όσο αφορά στον τομέα των παραπόνων από τους πελάτες παρατηρούμε πολύ λίγα στο τμήμα του housekeeping και εντοπίζονται στην ποιότητα του δωματίου παρά στο επίπεδο καθαριότητας ενώ στο τμήμα της κουζίνας είναι ελάχιστα και δεν αφορούν ούτε αυτά το επίπεδο καθαριότητας.

Τέλος, βλέπουμε ότι τα ξενοδοχεία προτιμούν να προσλαμβάνουν φοιτητές τουριστικών επιχειρήσεων ή άλλων συγγενικών σχολών και στα δύο τμήματα των μονάδων τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Donald E. Lundberg <<Ξενοδοχειακές και
Επισιτιστικές Επιχειρήσεις>>

Κουκούλης <<Διοίκηση και Τεχνική Εστιατορίου>>

Ντόντη <<Υπηρεσία Ορώφων>>

Καραγιάννης <<Έρευνα Τουριστικής Αγοράς: Έρευνα
με ερωτηματολόγια>>

Τζωρακοελευθεράκης <<Διοίκηση Επισιτιστικών
Επιχειρήσεων>>

Διαδίκτυο www.efet.gr

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:
Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη.
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο του
Housekeeping.

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Δυναμικότητα ξενοδοχειακής μονάδας (κλίνες) 524

Κατηγορία ξενοδοχειακής μονάδας A'

Προσλαμβάνετε φοιτητές στο ξενοδοχείο; ΝΑΙ

Ποια είναι τα κριτήρια για την πρόσληψη του προσωπικού;

1. ΥΓΕΙΑ

2. ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ - ΕΜΠΕΙΡΙΑ

3. ΓΝΩΣΕΙΣ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ

4. _____

5. _____

Οργανώνετε σεμινάρια εκπαίδευσης του προσωπικού; ΝΑΙ

Πόσες θαλαμηπόλους απασχολείται; (ανά βάρδια) 12 ΣΑΛΑΜΑΝΟΓΑ ΠΛΗΡ. ΞΕΜΟ Δ

Πόσα δωμάτια ετοιμάζει κάθε θαλαμηπόλος; (ημερησίως) 13

Πώς γίνεται ο έλεγχος για την απόδοση του προσωπικού;

ΑΠΟ ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΟΡΟΦΩΝ ΟΤΑΝ ΕΤΟΙΜΑΖΟΝΤΑΙ ΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος ποιότητας των εργασιών δωματίου και από ποιον;

ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΠΟΠΤΗ ΟΡΟΦΩΝ

Τι μηχανικό εξοπλισμό χρησιμοποιείτε;

1. ΗΛΕΚΤΡΙΚΕΣ ΕΚΟΥΠΕΣ

2. ΠΛΥΝΤΗΡΙΑ ΡΟΥΧΩΝ

3. _____

4. _____

5. _____

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

ΤΙΜΗ - ΚΑΛΗ ΕΧΕΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ Κ' SERVICE

Υπάρχει υποστήριξη από την υποδοχή; ΝΑΙ

Οι πελάτες εκφράζουν παράπονα; Αν ναι που εστιάζονται;

ΝΑΙ ΚΥΡΙΩΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΑΠΟΡΑΓΗΣ ΤΩΝ ΠΙΝΩΝ

Ευχαριστούμε πάρα πολύ για το χρόνο σας.

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:
Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο κουζίνας.

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Προσλαμβάνετε εργαζόμενους από Σ.Τ.Ε. ή Τ.Ε.Ι.; ΝΑΙ

Εφαρμόζετε σύστημα HACCP; ΝΑΙ

Οι προμηθευτές εφαρμόζουν σύστημα HACCP; ΝΑΙ

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος του συστήματος HACCP; ΕΤΗΣΙΩΣ

Από ποιόν φορέα γίνεται ο έλεγχος;

ΑΠΟ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Κάνετε δειγματοληπτικό έλεγχο προϊόντων σε κάθε παραλαβή; ΝΑΙ

Έχετε παραπάνω από έναν προμηθευτές για το ίδιο είδος; ΝΑΙ

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

ΤΙΜΗ - ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Εκφράζουν παράπονα οι πελάτες και αν ναι, που εστιάζονται;

ΠΟΛΥ ΕΠΑΜΙΑ

Ευχαριστούμε πάρα πολύ για το χρόνο σ

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:
Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη.
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο του
Housekeeping.

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Δυναμικότητα ξενοδοχειακής μονάδας (κλίνες)	<u>163</u>
Κατηγορία ξενοδοχειακής μονάδας	<u>5 *</u>
Προσλαμβάνετε φοιτητές στο ξενοδοχείο;	<u>ΝΑΙ</u>
Ποια είναι τα κριτήρια για την πρόσληψη του προσωπικού;	
1. <u>ΓΝΩΣΕΙΣ</u>	
2. <u>ΠΡΟ ΠΗΡΕΣΙΑ</u>	
3. <u>ΗΛΙΚΙΑ</u>	
4. _____	
5. _____	
Οργανώνετε σεμινάρια εκπαίδευσης του προσωπικού;	<u>ΝΑΙ</u>
Πόσες θαλαμηπόλους απασχολείται; (ανά βάρδια)	<u>ΑΝΑΛΟΓΑ ΤΗ ΔΥΝΑΜ</u>
Πόσα δωμάτια ετοιμάζει κάθε θαλαμηπόλος; (ημερησίως)	<u>15-17</u>
Πώς γίνεται ο έλεγχος για την απόδοση του προσωπικού;	
<u>ΜΕ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΕΣ ΕΠΙΘΕΟΡΗΣΕΙΣ</u>	
Κάθε πότε γίνεται έλεγχος ποιότητας των εργασιών δωματίου και από ποιον;	
<u>ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ</u>	
Τι μηχανικό εξοπλισμό χρησιμοποιείτε;	
1. <u>ΗΛΕΚΤΡΙΚΕΣ ΣΚΟΥΠΕΣ</u>	
2. <u>ΜΗΧΑΝΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΧΑΛΙΩΝ</u>	
3. _____	
4. _____	
5. _____	
Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).	
Υπάρχει υποστήριξη από την υποδοχή;	<u>ΝΑΙ</u>
Οι πελάτες εκφράζουν παράπονα; Αν ναι που εστιάζονται;	
<u>ΠΟΛΥ ΣΠΑΝΙΑ</u>	

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:
Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη.
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο του
Housekeeping.

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Δυναμικότητα ξενοδοχειακής μονάδας (κλίνες) 120
Κατηγορία ξενοδοχειακής μονάδας B
Προσλαμβάνετε φοιτητές στο ξενοδοχείο; ΝΑΙ
Ποια είναι τα κριτήρια για την πρόσληψη του προσωπικού;

1. Χαρακτήρας
2. Προμηθευσία
3. Ψείρα
4. _____
5. _____

Οργανώνετε σεμινάρια εκπαίδευσης του προσωπικού; ΝΑΙ
Πόσες θαλαμηπόλους απασχολείται; (ανά βάρδια) 4
Πόσα δωμάτια ετοιμάζει κάθε θαλαμηπόλος; (ημερησίως) 15
Πώς γίνεται ο έλεγχος για την απόδοση του προσωπικού;

Διευθνή Ξενοδοχείου
Housekeeper

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος ποιότητας των εργασιών δωματίου και από ποιον;
Καθημερινά

- Τι μηχανικό εξοπλισμό χρησιμοποιείτε;
1. Ηλεκτρικό εργαλείο
 2. Αυτόματο σύστημα καθαρισμού
 3. _____
 4. _____
 5. _____

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).
Όλα τα προϊόντα είναι δικά μας

Υπάρχει υποστήριξη από την υποδοχή; ΝΑΙ
Οι πελάτες εκφράζουν παράπονα; Αν ναι που εστιάζονται;
Χρόνος αλλαγής λινών

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:
Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο κουζίνας

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Προσλαμβάνετε εργαζόμενους από Σ.Τ.Ε. ή Τ.Ε.Ι.;

ΝΑΙ

Εφαρμόζετε σύστημα HACCP;

ΝΑΙ

Οι προμηθευτές εφαρμόζουν σύστημα HACCP;

ΝΑΙ

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος του συστήματος HACCP;

ΜΗΝΙΑΙΑ

Από ποιόν φορέα γίνεται ο έλεγχος;

Υγειονομική υπηρεσία

Κάνετε δειγματοληπτικό έλεγχο προϊόντων σε κάθε παραλαβή;

ΝΑΙ

Έχετε παραπάνω από έναν προμηθευτές για το ίδιο είδος;

ΟΧΙ

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

Τα προϊόντα είναι δικά μας

Εκφράζουν παράπονα οι πελάτες και αν ναι, που εστιάζονται;

Δεν εκφράζονται παράπονα.

Ευχαριστούμε πάρα πολύ για το χρόνο

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:

Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη.
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο του Housekeeping.

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Δυναμικότητα ξενοδοχειακής μονάδας (κλίνες)

230

Κατηγορία ξενοδοχειακής μονάδας

Δ'

Προσλαμβάνετε φοιτητές στο ξενοδοχείο;

Ναι

Ποια είναι τα κριτήρια για την πρόσληψη του προσωπικού;

1. Εμπειρία

2. Ξένες Γλώσσες

3. Χρήση Η/Υ

4. Συγκριτικές Επισκευές

5.

Οργανώνετε σεμινάρια εκπαίδευσης του προσωπικού;

Ναι

Πόσες θαλαμηπόλους απασχολείται; (ανά βάρδια)

10

Πόσα δωμάτια ετοιμάζει κάθε θαλαμηπόλος; (ημερησίως)

15

Πώς γίνεται ο έλεγχος για την απόδοση του προσωπικού;

Από 20 Housekeeper

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος ποιότητας των εργασιών δωματίου και από ποιον;

Καθημερινά από τον υπεύθυνο ορόφου

Τι μηχανικό εξοπλισμό χρησιμοποιείτε;

1. Ηλεκτρικές Σκευές

2. Στεγνό Καθαριστή

3. Αξιοκαθαριστές

4.

5.

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

Τιμή, Ποιότητα, service.

Υπάρχει υποστήριξη από την υποδοχή;

Ναι

Οι πελάτες εκφράζουν παράπονα; Αν ναι που εστιάζονται;

Ελάχιστά παράπονα από τους Πελάτες.

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:

Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη.
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο κουζίνας.

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Προσλαμβάνετε εργαζόμενους από Σ.Τ.Ε. ή Τ.Ε.Ι.;

Ναι

Εφαρμόζετε σύστημα HACCP;

Ναι

Οι προμηθευτές εφαρμόζουν σύστημα HACCP;

Ναι

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος του συστήματος HACCP;

Ναι, τακτικά Χρονικά

Από ποιόν φορέα γίνεται ο έλεγχος;

Από Υγειονομικές Υπηρεσίες.

Κάνετε δειγματοληπτικό έλεγχο προϊόντων σε κάθε παραλαβή;

Ναι

Έχετε παραπάνω από έναν προμηθευτές για το ίδιο είδος;

Ναι

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

Τιμή, ποιότητα, service.

Εκφράζουν παράπονα οι πελάτες και αν ναι, που εστιάζονται;

Δεν εκφράζουν Παράπονα.

Ευχαριστούμε πάρα πολύ για το χρόνο σας.

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:
Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη.
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο του
Housekeeping.

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Δυναμικότητα ξενοδοχειακής μονάδας (κλίνες) 552
Κατηγορία ξενοδοχειακής μονάδας A'
Προσλαμβάνετε φοιτητές στο ξενοδοχείο; ΝΑΙ
Ποια είναι τα κριτήρια για την πρόσληψη του προσωπικού;
1. ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ
2. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΑΣ
3. ΓΝΩΣΗ ΞΕΝΩΝ ΓΡΑΣΣΩΝ
4. _____
5. _____
Οργανώνετε σεμινάρια εκπαίδευσης του προσωπικού; ΝΑΙ
Πόσες θαλαμηπόλους απασχολείται; (ανά βάρδια) 35
Πόσα δωμάτια ετοιμάζει κάθε θαλαμηπόλος; (ημερησίως) 12
Πώς γίνεται ο έλεγχος για την απόδοση του προσωπικού;
ΑΠΟ DUTY MANAGER ΚΑΙ ΑΠΟ ΥΠΕΥΘΥΝΗ
HOUSEKEEPER.

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος ποιότητας των εργασιών δωματίου και από ποιον;
ΑΝΑ 2 ΜΕΡΕΣ ΑΠΟ HOUSEKEEPER

Τι μηχανικό εξοπλισμό χρησιμοποιείτε;

1. ΗΛΕΚΤΡΙΚΕΣ ΕΚΟΥΠΕΣ
2. ΑΤΜΟΚΑΘΑΡΙΣΤΕΣ
3. ΑΥΤΟΜΑΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ ΕΙΣ ΤΟΥΡΜΕΤΕΣ
4. _____
5. _____

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

ΠΟΙΟΤΗΤΑ, ΤΙΜΗ.

Υπάρχει υποστήριξη από την υποδοχή; ΝΑΙ
Οι πελάτες εκφράζουν παράπονα; Αν ναι που εστιάζονται;
ΔΕΝ ΕΧΟΥΜΕ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΕΙΣ ΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:

Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη.
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο κουζίνας.

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Προσλαμβάνετε εργαζόμενους από Σ.Τ.Ε. ή Τ.Ε.Ι.;

ΝΑΙ

Εφαρμόζετε σύστημα HACCP;

ΝΑΙ

Οι προμηθευτές εφαρμόζουν σύστημα HACCP;

ΝΑΙ

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος του συστήματος HACCP;

Ευχαριστώ ΑΝΑ

Από ποιόν φορέα γίνεται ο έλεγχος;

ΑΠΟ ΥΠΕΙΘΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Κάνετε δειγματοληπτικό έλεγχο προϊόντων σε κάθε παραλαβή;

ΝΑΙ

Έχετε παραπάνω από έναν προμηθευτές για το ίδιο είδος;

ΟΧΙ

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΙΜΗ

Εκφράζουν παράπονα οι πελάτες και αν ναι, που εστιάζονται;

ΔΕΝ ΕΧΟΥΜΕ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΣΤΙΣ ΤΟΜΕΣ ΤΗΣ
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ

Ευχαριστούμε πάρα πολύ για το χρόνο σας

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:

Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη.
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο του
Housekeeping.

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης Θάνος

Δυναμικότητα ξενοδοχειακής μονάδας (κλίνες) 110
Κατηγορία ξενοδοχειακής μονάδας B
Προσλαμβάνετε φοιτητές στο ξενοδοχείο; ΝΑΙ
Ποια είναι τα κριτήρια για την πρόσληψη του προσωπικού;
1. Χαρακτήρας
2. Εμπειρία
3. Γενική Γνώση
4. Χρήση Υπολογιστών
5. _____
Οργανώνετε σεμινάρια εκπαίδευσης του προσωπικού; ΝΑΙ
Πόσες θαλαμηπόλους απασχολείται; (ανά βάρδια) 5
Πόσα δωμάτια ετοιμάζει κάθε θαλαμηπόλος; (ημερησίως) 15
Πώς γίνεται ο έλεγχος για την απόδοση του προσωπικού;
Από τον Διευθυντή

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος ποιότητας των εργασιών δωματίου και από ποιον;
Καθημερινά από τον Διευθυντή

Τι μηχανικό εξοπλισμό χρησιμοποιείτε;

1. Ηλεκτρικές Επαφές
2. Αυτόματο καθαριστήρα
3. Πιστολιώ
4. _____
5. _____

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

Τιμή, Ποιότητα, service

Υπάρχει υποστήριξη από την υποδοχή; ΝΑΙ

Οι πελάτες εκφράζουν παράπονα; Αν ναι που εστιάζονται;

Λογύ εδάφια

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:

Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο κουζίνας

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Προσλαμβάνετε εργαζόμενους από Σ.Τ.Ε. ή Τ.Ε.Ι.;

ΝΑΙ

Εφαρμόζετε σύστημα HACCP;

ΝΑΙ

Οι προμηθευτές εφαρμόζουν σύστημα HACCP;

ΝΑΙ

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος του συστήματος HACCP;

ΕΤΗΣΙΑ

Από ποιόν φορέα γίνεται ο έλεγχος;

ΤΟΥ ΗΕΛΛΑΣ

Κάνετε δειγματοληπτικό έλεγχο προϊόντων σε κάθε παραλαβή;

ΝΑΙ

Έχετε παραπάνω από έναν προμηθευτές για το ίδιο είδος;

ΟΧΙ

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

Τιμή, ποιότητα

Εκφράζουν παράπονα οι πελάτες και αν ναι, που εστιάζονται;

Πολύ σπάνια

Ευχαριστούμε πάρα πολύ για το χρόνο

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:

Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη.
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο του
Housekeeping.

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Δυναμικότητα ξενοδοχειακής μονάδας (κλίνες)

260

Κατηγορία ξενοδοχειακής μονάδας

A'

Προσλαμβάνετε φοιτητές στο ξενοδοχείο;

ΝΑΙ

Ποια είναι τα κριτήρια για την πρόσληψη του προσωπικού;

1. ΕΜΠΕΙΡΙΑ

2. ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ

3. ΧΑΡΑΧΤΗΡΑΣ - ΥΓΕΙΑ

4.

5.

Οργανώνετε σεμινάρια εκπαίδευσης του προσωπικού;

ΝΑΙ

Πόσες θαλαμηπόλους απασχολείται; (ανά βάρδια)

11

Πόσα δωμάτια ετοιμάζει κάθε θαλαμηπόλος; (ημερησίως)

12

Πώς γίνεται ο έλεγχος για την απόδοση του προσωπικού;

ΑΠΟ ΤΟΝ HOUSEKEEPER

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος ποιότητας των εργασιών δωματίου και από ποιον;

ΣΕ ΗΜΕΡΗΣΙΑ ΒΑΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ HOUSEKEEPER

Τι μηχανικό εξοπλισμό χρησιμοποιείτε;

1. ΗΛΕΚΤΡΙΚΕΣ ΣΚΟΥΠΕΣ

2. ΑΥΤΟΚΑΘΑΡΙΣΤΕΣ

3. ΜΟΚΕΤΟΣΚΟΥΠΕΣ

4. ΜΗΤΑΛΛΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΧΑΛΙΩΝ

5.

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

ΤΙΜΗ, ΠΟΙΟΤΗΤΑ, SERVICE

Υπάρχει υποστήριξη από την υποδοχή;

Οι πελάτες εκφράζουν παράπονα; Αν ναι που εστιάζονται;

ΕΚΦΡΑΖΟΥΝ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΥΠΟ ΤΟΥ
ΔΩΜΑΤΙΟΥ

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:

Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πρ
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο κουζί

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Προσλαμβάνετε εργαζόμενους από Σ.Τ.Ε. ή Τ.Ε.Ι.;

ΝΑ

Εφαρμόζετε σύστημα HACCP;

ΝΑ

Οι προμηθευτές εφαρμόζουν σύστημα HACCP;

ΝΑ

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος του συστήματος HACCP;

ΕΤΗΣ

Από ποιόν φορέα γίνεται ο έλεγχος;

ΑΠΟ ^(ΤΙΜΗ) ΤΩΝ ΗΕΚΚΑΣ

Κάνετε δειγματοληπτικό έλεγχο προϊόντων σε κάθε παραλαβή;

ΝΑ

Έχετε παραπάνω από έναν προμηθευτές για το ίδιο είδος;

ΟΧΙ

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

ΠΟΙΟΤΗΤΑ, ΤΙΜΗ,

Εκφράζουν παράπονα οι πελάτες και αν ναι, που εστιάζονται;

ΔΕΝ ΕΚΦΡΑΖΟΥΝ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Ευχαριστούμε πάρα πολύ για το χρό

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:
Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη.
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο του
Housekeeping.

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Δυναμικότητα ξενοδοχειακής μονάδας (κλίνες) 454
Κατηγορία ξενοδοχειακής μονάδας A
Προσλαμβάνετε φοιτητές στο ξενοδοχείο; NAI
Ποια είναι τα κριτήρια για την πρόσληψη του προσωπικού;
1. Προϋπηρεσία
2. παίριδι
3. τουριστικές εμπειρι
4. ξένες γλώσσες
5. χαράκτηρας
Οργανώνετε σεμινάρια εκπαίδευσης του προσωπικού; NAI
Πόσες θαλαμηπόλους απασχολείται; (ανά βάρδια) 15 Full season
Πόσα δωμάτια ετοιμάζει κάθε θαλαμηπόλος; (ημερησίως) 19
Πώς γίνεται ο έλεγχος για την απόδοση του προσωπικού;
Απο: την προϊστάμενη ορόφου

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος ποιότητας των εργασιών δωματίου και από ποιον;
Καθημερινά απο την προϊσταμενη ορόφου

Τι μηχανικό εξοπλισμό χρησιμοποιείτε;

1. Αεριστική συστήμα
2. μασετόδεκτωπο
3. πλυντήριο ρούχων
4. πιεστικό
5.

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

τιμή, ποιότητα, service

Υπάρχει υποστήριξη από την υποδοχή; NAI

Οι πελάτες εκφράζουν παράπονα; Αν ναι που εστιάζονται;

Ναι οσαο οχι δε εχγτεεργημενο ποτε

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:

Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη.
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο κουζίνας.

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Προσλαμβάνετε εργαζόμενους από Σ.Τ.Ε. ή Τ.Ε.Ι.;

ΝΑΙ

Εφαρμόζετε σύστημα HACCP;

ΝΑΙ

Οι προμηθευτές εφαρμόζουν σύστημα HACCP;

ΝΑΙ

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος του συστήματος HACCP;

Επίσης

Από ποιόν φορέα γίνεται ο έλεγχος;

Απο τον TÜV Hellas

Κάνετε δειγματοληπτικό έλεγχο προϊόντων σε κάθε παραλαβή;

ΝΑΙ

Έχετε παραπάνω από έναν προμηθευτές για το ίδιο είδος;

ΝΑΙ

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

ποιότητα, τιμή, service

Εκφράζουν παράπονα οι πελάτες και αν ναι, που εστιάζονται;

Εκφράζουν κυρίως στην ποιότητα των παχτων

Ευχαριστούμε πάρα πολύ για το χρόνο σας

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:

Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη.
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο του Housekeeping.

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Δυναμικότητα ξενοδοχειακής μονάδας (κλίνες)

Κατηγορία ξενοδοχειακής μονάδας

Προσλαμβάνετε φοιτητές στο ξενοδοχείο;

Ποια είναι τα κριτήρια για την πρόσληψη του προσωπικού;

1. Προϋπηρεσία

2. Ηλικία

3. Ξένες γλώσσες

4. Χαρακτήρας - Ύψος

5. Ταξιδιωτικές ερασιές

Οργανώνετε σεμινάρια εκπαίδευσης του προσωπικού;

Πόσες θαλαμηπόλους απασχολείται; (ανά βάρδια)

Πόσα δωμάτια ετοιμάζει κάθε θαλαμηπόλος; (ημερησίως)

Πώς γίνεται ο έλεγχος για την απόδοση του προσωπικού;

Καθημερινό έλεγχο καθαριότητας δωματίων
στον απαιτούμενο χρόνο.

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος ποιότητας των εργασιών δωματίου και από ποιον;

Σε καθημερινή βάση από τον προϊστάμενο
και τη βάρδια.

Τι μηχανικό εξοπλισμό χρησιμοποιείτε;

1. Ηλεκτρικές θκάρες

2. Πιεστικό

3. Σκείνα απορρόφησης νερού

4. Μοκζετόκαρα

5.

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

Τιμή, ποιότητα, service

Υπάρχει υποστήριξη από την υποδοχή;

Οι πελάτες εκφράζουν παράπονα; Αν ναι που εστιάζονται;

Εκφράζουν παράπονα στην υποδοχή κυρίως
για τον χώρο του δωματίου.

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:

Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη

Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο κουζίνας

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Προσλαμβάνετε εργαζόμενους από Σ.Τ.Ε. ή Τ.Ε.Ι.;

ΝΑΙ

Εφαρμόζετε σύστημα HACCP;

ΝΑΙ

Οι προμηθευτές εφαρμόζουν σύστημα HACCP;

ΝΑΙ

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος του συστήματος HACCP;

Κάθε

Από ποιόν φορέα γίνεται ο έλεγχος;

Από την TÜV HELLAS

Κάνετε δειγματοληπτικό έλεγχο προϊόντων σε κάθε παραλαβή;

ΝΑΙ

Έχετε παραπάνω από έναν προμηθευτές για το ίδιο είδος;

ΝΑΙ

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

Ποιότητα, τιμή & αθλιότητα υπηρεσίας

Εκφράζουν παράπονα οι πελάτες και αν ναι, που εστιάζονται;

Μέσω ερωτηματολογίων κυρίως στην ποικιλία φαγητών ή στο Animation.

Ευχαριστούμε πάρα πολύ για το χρόνο

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:
Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη.
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο του
Housekeeping.

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Δυναμικότητα ξενοδοχειακής μονάδας (κλίνες) 500
Κατηγορία ξενοδοχειακής μονάδας A
Προσλαμβάνετε φοιτητές στο ξενοδοχείο; ΝΑΙ
Ποια είναι τα κριτήρια για την πρόσληψη του προσωπικού;

1. Εμπειρία
2. Ηλικία
3. Συστάσεις
4. Υγεία
5. _____

Οργανώνετε σεμινάρια εκπαίδευσης του προσωπικού; ΟΧΙ
Πόσες θαλαμηπόλους απασχολείται; (ανά βάρδια) 10
Πόσα δωμάτια ετοιμάζει κάθε θαλαμηπόλος; (ημερησίως) 20

Πώς γίνεται ο έλεγχος για την απόδοση του προσωπικού;
Καθημερινός έλεγχος δωματίου (παρατηρώντας αναχί
μα και υφασμάτων χώρων υπό την επίβλεψη της
Προϊσταμένης Ορόφων

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος ποιότητας των εργασιών δωματίου και από ποιον;
Καθημερινά από την Προϊσταμένη Ορόφων

Τι μηχανικό εξοπλισμό χρησιμοποιείτε;

1. Ηλεκτρική δρομή
2. Πλυντήρια ρούχων
3. _____
4. _____
5. _____

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

Τιμή - Ποιότητα - Παράδοση

Υπάρχει υποστήριξη από την υποδοχή; ΝΑΙ

Οι πελάτες εκφράζουν παράπονα; Αν ναι που εστιάζονται;
Ναι! Μέσω γραμματοποστολής. Στην καθαριότητα
αλλά και στην

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηρακλείου Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:

Επίπεδο καθαριότητας στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις. Θεωρία και πράξη
Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και απευθύνεται στον υπεύθυνο κουζίνας

Υπεύθυνοι πτυχιακής: Αυγουστάκης Μιχάλης
Σιδέρης θάνος

Προσλαμβάνετε εργαζόμενους από Σ.Τ.Ε. ή Τ.Ε.Ι.;

ΝΑΙ

Εφαρμόζετε σύστημα HACCP;

ΝΑΙ

Οι προμηθευτές εφαρμόζουν σύστημα HACCP;

Ορισμένοι

Κάθε πότε γίνεται έλεγχος του συστήματος HACCP;

ετησίως

Από ποιόν φορέα γίνεται ο έλεγχος;

TÜV Hollas

Κάνετε δειγματοληπτικό έλεγχο προϊόντων σε κάθε παραλαβή;

Περιοδικά

Έχετε παραπάνω από έναν προμηθευτές για το ίδιο είδος;

ΝΑΙ

Ποια τα κριτήρια για την αγορά προϊόντων; (τιμή, ποιότητα, service).

Καλή σχέση τιμής-ποιότητας, χρόνος κ τρόπος
εξυπηρέτησης

Εκφράζουν παράπονα οι πελάτες και αν ναι, που εστιάζονται;

ναι, αλλά όχι σε συγκεκριμένο τμήμα.

Ευχαριστούμε πάρα πολύ για το χρόνο

ΚΥΡΙΑΚΟΣ ΑΝΘΥΜΟΣΟΓΛΟΥ
ASSISTANT
F & B MANAGER

