

# ΟΔΗΓΟΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ



Η παροχή τουριστικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας απαιτεί τη συμμόρφωση των μελών του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας με συγκεκριμένες προδιαγραφές, οι οποίες οριοθετούν ένα ελάχιστο επίπεδο ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.

## Προδιαγραφές υπηρεσιών

Οι προδιαγραφές προς τις οποίες θα πρέπει να συμμορφώνονται τα μέλη του ΤΣΠ, αφορούν τις παρακάτω κατηγορίες υπηρεσιών:

1. Υπηρεσίες Υποδοχής (Reception)
2. Υπηρεσίες Πρωινού
3. Υπηρεσίες Δωματίου
4. Υπηρεσίες Εστιατορίου
5. Υπηρεσίες Μπαρ

Το προσωπικό που είναι υπεύθυνο για την παροχή των παραπάνω υπηρεσιών θα πρέπει να είναι κάτοχοι επαγγελματικού διπλώματος, να γνωρίζουν μία τουλάχιστον ξένη γλώσσα και να έχουν ανάλογη επαγγελματική εμπειρία.

Το προσωπικό θα πρέπει να είναι ομοιόμορφα ντυμένο, ανάλογα με τα καθήκοντα που έχουν και η εξωτερική τους εμφάνιση να είναι άψογη. Επιπλέον, θα πρέπει να φέρουν καρτελάκι με το όνομα και την αρμοδιότητά τους.

### 1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (RECEPTION )

#### 1.1. Υποδοχή επισκεπτών

Για την εξυπηρέτηση των επισκεπτών, πρέπει να υπάρχει ένας υπεύθυνος που να απαντά στις τηλεφωνικές κλήσεις και να πραγματοποιεί τις κρατήσεις κατά την περίοδο της λειτουργίας της επιχείρησης. Επιπλέον οι περίοδοι λειτουργίας (ή μη λειτουργίας) πρέπει να είναι αναρτημένες στην είσοδο της επιχείρησης, έτσι ώστε να είναι εύκολα ορατές.

Εκτός της περιόδου λειτουργίας, η τηλεφωνική επικοινωνία πρέπει να εξασφαλίζεται τουλάχιστον με ένα αυτόματο τηλεφωνητή και να αναφέρει την ονομασία της επιχείρησης, τις περιόδους λειτουργίας και τη διαδικασία κρατήσεων.

Το προσωπικό που έχει αναλάβει την υποδοχή θα πρέπει να είναι σε θέση να διεκπεραιώσει και σε μία ξένη γλώσσα (π.χ. στην αγγλική) την καταγραφή των κρατήσεων, την υποδοχή και την τακτοποίηση των πελατών που φτάνουν.

Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο για την αναμονή των πελατών. Ο χώρος αυτός πρέπει να είναι απλά διακοσμημένος σύμφωνα με το ύψος και την αισθητική της επιχείρησης, καθώς και την τοπική παραδοσιακή αρχιτεκτονική. Στο χώρο της υποδοχής θα πρέπει να υπάρχει ξεχωριστός χώρος, ο οποίος θα λειτουργεί ως βιβλιοθήκη-εκθετήριο και στον οποίο θα διατίθεται ενημερωτικό υλικό για διάφορα θέματα, όπως:

- Πληροφορίες πολιτιστικών και τοπικών δραστηριοτήτων
- Χάρτες της περιοχής
- Πληροφορίες τοπικών πολιτιστικών και ιστορικών στοιχείων
- Πληροφορίες σχετικά με τα δρομολόγια μέσων μεταφοράς
- Έντυπα και λογοτεχνία στα Αγγλικά
- Πληροφορίες για άλλους εταίρους του ΤΣΠ

Επιπλέον θα πρέπει να υπάρχουν έντυπα, τα οποία θα δίνουν πληροφορίες σχετικά με την περιοχή, τα αξιοθέατα, τους χώρους εστίασης, την παραδοσιακή κουζίνα, ειδικές τουριστικές διαδρομές κλπ.

Τέλος στο χώρο της βιβλιοθήκης θα πρέπει να υπάρχει προσωπικός υπολογιστής με σύνδεση στο Internet.

Η κάθε επιχείρηση θα πρέπει να μεριμνήσει ώστε να προβεί σε ανταλλαγή εντύπων με άλλους εταίρους του ΤΣΠ. Επισημαίνεται, ότι δεν απαιτείται ένας ελάχιστος αριθμός εντύπων εντούτοις όμως απαιτείται να υπάρχει από το πρώτο έτος δραστηριοποίησης της επιχείρησης ένας προσωπικός υπολογιστής.

#### 1.2. Ειδικές υπηρεσίες

Το προσωπικό της ρεσεψιόν θα πρέπει να είναι σε θέση να δίνει πληροφορίες στους πελάτες σχετικά με τα αξιοθέατα της περιοχής. Η επιχείρηση θα πρέπει να συνεργάζεται με πρακτορεία για τη ξενάγηση group επισκεπτών, για τη διάθεση οδηγών, ξεναγών κ.α.

Συσκευές τηλεπικοινωνίας όπως fax, σύνδεση στο Internet, e-mail, πρέπει να υπάρχουν και να βρίσκονται στη διάθεση των πελατών εάν αυτό ζητηθεί. Επιπλέον στη διάθεση των πελατών πρέπει να υπάρχει τηλεφωνικός θάλαμος, τηλέφωνο, σε απομονωμένο εσωτερικό χώρο ή ασύρματο

τηλέφωνο.

Η επιχείρηση θα πρέπει να δέχεται πληρωμή με μετρητά και με πιστωτικές κάρτες.

## 2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΩΙΝΟΥ

Το πρωινό μπορεί να είναι προαιρετικό για τους πελάτες. Οι ώρες τις οποίες η τραπεζαρία είναι ανοιχτή πρέπει να αναρτώνται σε εμφανές σημείο.

### 2.1 Προδιαγραφές για την τραπεζαρία

Η τραπεζαρία που διατίθεται για το πρωινό πρέπει να είναι κατάλληλα διαμορφωμένη, άνετη, φωτεινή. Η επίπλωση να είναι καλαίσθητη και σε καλή κατάσταση. Επιπλέον να είναι σε αρμονία με το ύψος της επιχείρησης και την τοπική παραδοσιακή αρχιτεκτονική. Όταν οι κλιματικές συνθήκες το επιτρέπουν, το πρωινό μπορεί να σερβίρεται σε εξωτερικό χώρο όπως σε κήπο κατάλληλα περιποιημένο.

Τα τραπέζια πρέπει να είναι στρωμένα με σωστό και ομοιόμορφο τρόπο. Προτείνεται να υπάρχει βάζο με λουλούδια της περιοχής σε κάθε τραπέζι.

Τα τραπεζομάντιλα και οι πετσέτες να είναι καλαίσθητα καθαρά και σε καλή κατάσταση. Προτείνονται λινά ή βαμβακερά υφάσματα και ανοιχτού χρώματος. Τα σερβίτσια θα πρέπει να είναι καθαρά, καλής ποιότητας. Μπορεί να είναι κεραμικά ή από πορσελάνη. Τα ποτήρια ανάλογα με το ποτό που προσφέρεται. Γενικά η διακόσμηση της αίθουσας πρέπει να είναι σύμφωνα με το ύψος της επιχείρησης και την τοπική αρχιτεκτονική. Προτείνεται η συνεργασία με διακοσμητή.

### 2.2 Οργάνωση πρωινού

Πρέπει να υπάρχει ο κατάλληλος εξοπλισμός για την οργάνωση του πρωινού σε μπουφέ. Το πρωινό πρέπει να αποτελείται από τοπικά παραδοσιακά προϊόντα.

Τα εδέσματα που αποτελούν το πρωινό θα πρέπει να προέρχονται από παραγωγούς - επιχειρήσεις οι οποίοι τηρούν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας κατά την παραγωγική διαδικασία. Προτείνονται εδέσματα όπως τοπικές παραδοσιακές μαρμελάδες, μέλι, αυγά ελευθέρως βοσκής Α' ποιότητας, εάν υπάρχουν, τοπικά τυροκομικά προϊόντα. Μπορεί να προσφέρεται μία παραδοσιακή πίτα διαφορετική για κάθε ημέρα.

Το πρωινό πρέπει να αποτελείται από ζεστά και κρύα πιάτα διατηρημένα στις κατάλληλες θερμοκρασίες. Για τα παραπάνω απαιτείται ανάλογο εξοπλισμός.

Στο καλάθι του ψωμιού μπορεί να περιλαμβάνονται διάφορα είδη όπως λευκό, ολικής αλέσεως, κλπ.

Επιπλέον χυμοί, φρούτα ή και ένα τοπικό γλυκό πρέπει να διατίθενται στο πρωινό.

### 2.3 Ειδικές υπηρεσίες

Το προσωπικό πρέπει να φροντίζει για το σερβίρισμα του καφέ. Προτείνεται να υπάρχει πάντα ελληνικός καφές φτιαγμένος με τον παραδοσιακό τρόπο καθώς επίσης και άλλα είδη καφέ (φίλτρου, στιγμιαίος, κ.α.).

Πρέπει να υπάρχει δυνατότητα σερβιρίσματος του πρωινού στο δωμάτιο εάν αυτό ζητηθεί.

## 3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ

### 3.1. Προϋποθέσεις για τις προσφερόμενες υπηρεσίες

Τα δωμάτια πρέπει να είναι άνετα, ευρύχωρα, φωτεινά και διακοσμημένα σύμφωνα με το ύψος της επιχείρησης. Να είναι καθαρά και καλά συντηρημένα. Η καθαριότητα των δωματίων πρέπει να γίνεται καθημερινά, σε όλους τους χώρους, όπως το κυρίως δωμάτιο, το λουτρό, και το μπαλκόνι.

Επιπλέον, οι πετσέτες θα πρέπει να αντικαθίστανται με καθαρές καθημερινά ενώ τα κλινοσκεπάσματα (σεντόνια) κάθε 2 ημέρες. Σε περίπτωση που ζητηθεί πρέπει να αντικαθίστανται σύμφωνα με την επιδικία του πελάτη.

### 3.2. Αναγκαίος εξοπλισμός

Τα δωμάτια πρέπει να διαθέτουν τον αναγκαίο ηλεκτρικό εξοπλισμό, όπως τηλεόραση, mini bar ή συσκευή στεγνώματος μαλλιών. Ο εξοπλισμός θα πρέπει να λειτουργεί και να είναι συντηρημένος. Το προσωπικό υποδοχής πρέπει να ενημερώνει τους πελάτες για τον τρόπο λειτουργίας των παραπάνω συσκευών. Το mini bar θα πρέπει να διαθέτει διάφορα είδη ποτών, νερό, χυμούς κλπ. Μεταξύ των ποτών πρέπει να συμπεριλαμβάνονται τουλάχιστον ένα τοπικό ποτό. Στο δωμάτιο πρέπει να υπάρχει επιπλέον τραπέζι-γραφείο, καρέκλα ή καναπές, ανάλογα με τον αριθμό των ατόμων που εξυπηρετούνται στο δωμάτιο. Η ντουλάπα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον τρεις ή τέσσερις κρεμάστρες ανά άτομο.

Για την διευκόλυνση των οικογενειών, η επιχείρηση καλό θα είναι να μπορεί να διαθέτει τουλάχιστον ένα παιδικό κρεβάτι και ένα παιδικό κάθισμα.

Τα σεντόνια, πετσέτες πρέπει να είναι λευκού χρώματος, να βρίσκονται σε καλή κατάσταση και να απολυμαίνονται σύμφωνα

με τις κείμενες διατάξεις.

Σε κάθε δωμάτιο πρέπει να υπάρχει συσκευή τηλεφώνου, και η δυνατότητα κλήσης γραμμής εξωτερικής ή εσωτερικής. Για την λειτουργία του να υπάρχει σχετικό έντυπο σε εμφανές σημείο.

Το λουτρό πρέπει να διαθέτει τον απαραίτητο εξοπλισμό ο οποίος να διατηρείται καθαρός και σε καλή κατάσταση. Επιπλέον το προσωπικό των δωματίων να φροντίζει για την απολύμανση του μετά από το τέλος κάθε διαμονής.

Εξοπλισμός όπως κάδος με καπάκι, σαπουνοθήκες, σαπούνια, άλλα καθαριστικά, κρεμάστρες, σεσουάρ, πλαστικές σακούλες για τα άπλυτα ρούχα, κλπ. πρέπει να παρέχονται. Να υπάρχουν έντυπα μεταφρασμένα στα αγγλικά και σε μια άλλη γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης τα οποία να δίνουν πληροφορίες για τράπεζες, αυτόματα μηχανήματα ανάληψης χρημάτων, εμπορικά καταστήματα, γραφεία ενημέρωσης των τουριστών, αξιοθέατα, εστιατόρια, τα σημεία όπου παρέχεται ιατρική και φαρμακευτική περίθαλψη, ταξιδιωτικά πρακτορεία της περιοχής κλπ. Οι ειδικές αυτές υπηρεσίες πρέπει να παρέχονται και από το προσωπικό του καταλύματος.

#### 4. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Στην περίπτωση κατά την οποία το εστιατόριο βρίσκεται στο κατάλυμα, το φαγητό θεωρείται προαιρετικό.

Απαραίτητη προϋπόθεση, οι πελάτες να δηλώνουν την συμμετοχή τους για το γεύμα. Στην περίπτωση αυτή και ανάλογα με τη δυναμικότητα του καταλύματος, μπορεί να προτείνονται 2-3 μενού από τον υπεύθυνο της κουζίνας και να επιλέγουν το μενού που προτιμούν.

##### 4.1. Απαιτήσεις για την τραπεζαρία

Η τραπεζαρία που διατίθεται για τα γεύματα πρέπει να είναι κατάλληλα διαμορφωμένη, άνετη και φωτεινή. Η επίπλωση θα πρέπει να είναι καλαίσθητη και σε καλή κατάσταση. Επιπλέον να είναι σε αρμονία με το ύψος της επιχείρησης και την τοπική αρχιτεκτονική. Συνιστάται η συνεργασία με διακοσμητή. Τα τραπέζια πρέπει να είναι στρωμένα με σωστό και ομοιόμορφο τρόπο. Προτείνονται καρέκλες ξύλινες με ή χωρίς φυσική ψάθα και τραπέζια από ξύλο ανάλογου χρώματος. Προτείνεται να υπάρχει βάζο με λουλούδια της περιοχής σε κάθε τραπέζι. Όταν υπάρχει μουσική πρέπει να είναι διακριτική.

Τα τραπέζομάντλα και οι πετσέτες να είναι καλαίσθητα καθαρά και σε καλή κατάσταση. Προτείνονται υφάσματα λινά ή βαμβακερά, ανοιχτού χρώματος.

Τα σερβίτσια θα πρέπει να είναι καθαρά και καλής ποιότητας. Μπορεί να είναι κεραμικά ή από πορσελάνη. Τα ποτήρια μπορεί να είναι κολονάτα, ανάλογα με το ποτό που σερβίρεται.

##### 4.2 Υποδοχή επισκεπτών στο χώρο εστίασης

Για την εξυπηρέτηση των επισκεπτών, θα πρέπει να υπάρχει επαρκής πληροφόρηση για το πλήρες ωράριο της επιχείρησης όπως επίσης κι ένα άτομο που να απαντά στις τηλεφωνικές κλήσεις και να πραγματοποιεί τις κρατήσεις κατά την περίοδο της λειτουργίας της επιχείρησης. Επιπλέον οι ώρες και η περίοδος λειτουργίας πρέπει να είναι αναρτημένες στην είσοδο της επιχείρησης, έτσι ώστε να είναι εύκολα διακριτές.

Εκτός της περιόδου λειτουργίας, η τηλεφωνική επικοινωνία πρέπει να εξασφαλίζεται τουλάχιστον με ένα αυτόματο τηλεφωνητή που να αναφέρει την ονομασία της επιχείρησης, τις περιόδους λειτουργίας και τη διαδικασία κρατήσεων.

Το προσωπικό που εργάζεται σε επιχειρήσεις εστίασης προτείνεται να γνωρίζει μία ξένη γλώσσα, έτσι ώστε να γίνεται πιο εύκολη η διαδικασία υποδοχής και εξυπηρέτησης των αλλοδαπών πελατών. Η επιχείρηση θα πρέπει να διαθέτει κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο για την αναμονή των πελατών, στην περίπτωση που ο κυρίως χώρος σίτισης είναι ιδιαίτερα φορτωμένος. Ο χώρος αυτός πρέπει να είναι διακοσμημένος σύμφωνα με το ύψος της επιχείρησης και την τοπική παραδοσιακή αρχιτεκτονική. Στο χώρο αυτό θα πρέπει να υπάρχουν έντυπα μεταφρασμένα και στα αγγλικά, τα οποία και θα δίνουν πληροφορίες σχετικά με την περιοχή, τα αξιοθέατα, την παραδοσιακή κουζίνα, ειδικές τουριστικές διαδρομές κλπ. Το έντυπο αυτό υλικό πρέπει να είναι ενημερωμένο και να διατίθεται στους πελάτες.

Ως χειρονομία καλής φιλοξενίας προτείνεται να προσφέρεται στους πελάτες ένα τοπικό aperitif, ή ένα μικρό ορεκτικό. Πρέπει να λαμβάνεται φροντίδα για την άμεση εξυπηρέτηση του πελάτη, ώστε το γεύμα να είναι ευχάριστο και να προβάλλεται /αναδεικνύεται η τοπική φιλοξενία.

##### 4.3. Ειδικές προϋποθέσεις για τα προϊόντα

Ο κατάλογος (menu) θα πρέπει να είναι αναρτημένος στον εξωτερικό χώρο του εστιατορίου σε προστατευτικό πλαίσιο. Στον κατάλογο πρέπει να φαίνονται τα τοπικά παραδοσιακά εδέσματα, τοπικά ποτά, καθώς και προτάσεις του chef.

Οι βιτρίνες όπου εκτίθενται οι πρώτες ύλες και τα έτοιμα φαγητά πρέπει να είναι σε αισθητική αρμονία με τον υπόλοιπο χώρο. Η βιτρίνα πρώτων υλών και των νωπών προϊόντων πρέπει να είναι διαφορετική από αυτή των έτοιμων.

Οι πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται για την παρασκευή των πιάτων όπως ελαιόλαδο, κρέας, τυρί, αλλαντικά, λαχανικά να προέρχονται κατά κύριο λόγο από την περιοχή.

Εάν αυτό δεν είναι δυνατό, να προέρχονται από την περιφέρεια και κοντινές περιοχές.

Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η διαβεβαίωση του παραγωγού ότι τα προϊόντα του είναι ασφαλή και η παραγωγή τους έγινε σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.

Τα βιολογικά προϊόντα όταν υπάρχουν στον κατάλογο, πρέπει να είναι πιστοποιημένα και να αναφέρονται. Στα ζεστά και κρύα πιάτα πρέπει να χρησιμοποιείται καλής ποιότητας παρθένο ελαιόλαδο. Στο κουβέρ πρέπει να συμμετέχουν τοπικά προϊόντα όπως πάστα ελιάς, ή τοπικό ορεκτικό. Στα προσφερόμενα τυροκομικά προϊόντα πρέπει να υπάρχουν τοπικά τυριά, φέτα, κ.α.

Δεν πρέπει να προσφέρονται πατάτες προηγουμένως. Η ελληνική σαλάτα πρέπει να είναι φρεσκοκομμένη και με άριστης ποιότητας παρθένο ελαιόλαδο. Επιπλέον στον κατάλογο να περιγράφονται τα συστατικά της.

Τα αρτοσκευάσματα που προσφέρονται πρέπει να είναι καλής ποιότητας. Προτείνεται η παρασκευή ενός αρτοσκευάσματος να γίνεται από την ίδια την επιχείρηση.

Ο κατάλογος των ποτών πρέπει να περιλαμβάνει και τοπικά κρασιά εάν υπάρχουν με σύντομη περιγραφή των βασικών χαρακτηριστικών (προέλευση, χρονιά, ποικιλία).

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στην θερμοκρασία σερβιρίσματος και στο ποτήρι σερβιρίσματος (κολονάτο σε σχήμα τουλίπας)

Η φύλαξη των κρασιών, πρέπει να γίνεται σε χώρους με όσο το δυνατό πιο σταθερή θερμοκρασία, προφυλαγμένους από φως, οσμές, κραδασμούς. Ιδανικοί είναι οι χώροι με 14-16°C και σχετική υγρασία 70-75%

#### 4.4. Ειδικές προδιαγραφές σερβιρίσματος

Οι θερμοκρασίες σερβιρίσματος για τα εδέσματα είναι :

- θερμοκρασία ζεστών πιάτων όχι μικρότερη από 63°C
- θερμοκρασία κρύων πιάτων να είναι μεταξύ 5-8°C

Οι παραπάνω τιμές μπορεί να αποκλίνουν κατά +2°C κατά το χρόνο προετοιμασίας και σερβιρίσματος του πιάτου, ή σε περίπτωση βλάβης στον εξοπλισμό προετοιμασίας.

Σημειώνεται ότι δεν πρέπει να παραμένουν προϊόντα ευάλωτα (τυριά, θαλασσινά, κρεατοσκευάσματα, κ.α.) σε θερμοκρασία μεγαλύτερη από 49°C για χρόνο μεγαλύτερο των τεσσάρων ωρών. Οι θερμοκρασίες σερβιρίσματος για τα κρασιά είναι οι παρακάτω : 6-8 °C για τα γλυκά και αφρώδη. 8-12 °C για τα λευκά και ροζέ ξηρά. 10-13,9 °C για νέα φρουτώδη κόκκινα. 16-18 °C για ώριμα κόκκινα.

Επιπλέον πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη σημασία στη διαδικασία και στον τρόπο σερβιρίσματος των εδεσμάτων. Συγκεκριμένα κατά την υποδοχή του πελάτη λαμβάνεται φροντίδα για την προσφορά ενός τοπικού απεριτίφ ή μικρού ορεκτικού ως καλωσόρισμα πριν το γεύμα. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στο χρόνο που μεσολαβεί για το σερβίρισμα, μεταξύ των γευμάτων.

Συγκεκριμένα πρέπει να προσφέρονται πρώτα τα ορεκτικά μαζί με τα ποτά στη συνέχεια το κύριο πιάτο, να μεσολαβεί κατάλληλο χρονικό περιθώριο μεταξύ των παραπάνω, ώστε το γεύμα να είναι ευχάριστο και να αναδεικνύει τις ιδιαιτερότητες των εδεσμάτων που το αποτελούν.

Πάντα πρέπει να προτείνεται ένα τοπικό γλυκό ή ποτό μετά το τέλος του γεύματος ή Ελληνικός καφές

#### 4.5. Ειδικές προδιαγραφές για τους χώρους παρασκευής (κουζίνα)

Οι χώροι παρασκευής (κουζίνα) πρέπει να έχουν άψογη καθαριότητα. Συγκεκριμένα ο σχεδιασμός, η διαρρύθμιση, η κατασκευή και οι διαστάσεις των χώρων παρασκευής και αποθήκευσης τροφίμων πρέπει:

- Να επιτρέπουν τον κατάλληλο καθαρισμό ή / και απολύμανση.
- Να προστατεύουν από τη συσσώρευση ρύπων, την επαφή με τοξικά υλικά, την πτώση σωματιδίων μέσα στα τρόφιμα και το σχηματισμό υγρασίας ή ανεπιθύμητης μούχλας στις επιφάνειες.
- Οι οροφές, ψευδοροφές και ότι είναι στερεωμένο σ' αυτές να είναι σχεδιασμένες, κατασκευασμένες και επιστρωμένες έτσι ώστε να μην συσσωρεύονται ρύποι και να περιορίζεται η συμπύκνωση υδρατμών, η ανάπτυξη ανεπιθύμητης μούχλας και η απόπτωση σωματιδίων.
- Οι επιφάνειες των δαπέδων να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται εύκολα, πράγμα που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται.
- Οι επιφάνειες των τοίχων να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και, να απολυμαίνονται εύκολα, πράγμα που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται. Πρέπει επίσης να είναι λείες μέχρι ύψους καταλλήλου (1,80μ) ή επιστρωμένες με πλακάκια.
- Τα παράθυρα και τα άλλα ανοίγματα να σχεδιάζονται κατά τρόπο που να αποφεύγεται η συσσώρευση ρύπων. Εκείνα τα οποία ανοίγουν προς την ύπαιθρο πρέπει, να είναι εφοδιασμένα με δικτυωτά πλέγματα 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 τη διάρκεια της παρασκευής.
- Να υπάρχουν κατάλληλα και επαρκή μέσα μηχανικού ή φυσικού αερισμού.
- Γενικά οι χώροι παρασκευής να επιτρέπουν την εφαρμογή ορθής υγιεινής πρακτικής, ιδίως δε την πρόληψη της αλληλομόλυνσης, μεταξύ των χειρισμών και κατά τη διάρκεια αυτών, από τρόφιμα, εξοπλισμό, υλικά, νερό, παρεχόμενο αέρα ή εργαζομένους, και εξωτερικές πηγές μόλυνσης, όπως έντομα και λοιπά επιβλαβή ζώα.

- Οι χώροι παρασκευής να παρέχουν άνεση χώρου για τις κινήσεις του προσωπικού καθώς και για την προσωρινή αναμονή ημιέτοιμων προϊόντων.
- Ο χώρος να παρέχει τις κατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας για την υγιεινή επεξεργασία των προϊόντων.
- Στο χώρο προετοιμασίας να υπάρχει διαχωρισμός χώρων ώστε να αποφεύγεται η επιμόλυνση των νωπών και ακατέργαστων προϊόντων με τα έτοιμα προϊόντα. Επιπλέον διαχωρισμός του χώρου πλύσεως σκευών από το χώρο προετοιμασίας των εδεσμάτων, όπως και διαχωρισμός των επιφανειών κοπής για κρέατα, ιχθυηρά, λαχανικά.

#### 4.6. Ειδικές απαιτήσεις για την επιχείρηση

Σύμφωνα με την οδηγία 93/42/ΕΟΚ για την υγιεινή των τροφίμων πρέπει να ισχύουν τα εξής:

Η επιχείρηση 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, αποσυντιθέμενες ή ξένες ουσίες σε βαθμό που, μετά συνήθη διαλο-γή ή / και τις προπαρασκευαστικές διαδικασίες ή διαδικασίες που εφαρμόζουν σύμφωνα με τους κανόνες της υγιεινής, θα είναι και πάλι ακατάλληλο προς βρώση.

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 ψυκτικοί χώροι θα πρέπει να έχουν καταγραφικό θερμόμετρο, αλλά και alarm για τον έλεγχο της θερμοκρασίας, όπως επίσης και να καθαρίζονται σύμφωνα με το πρόγραμμα καθαριότητας που εφαρμόζεται.

Οι πρώτες ύλες, τα συστατικά, τα ενδιάμεσα προϊόντα και τα τελικά προϊόντα 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 ή ασφάλεια των τροφίμων, επιτρέπεται η παραμονή τροφίμων εκτός χώρων ελεγχόμενης θερμοκρασίας επί περιορισμένο χρονικό διάστημα, όταν αυτό επιβάλλεται για πρακτικούς λόγους κατά την παρασκευή, τη μεταφορά, την αποθήκευση, την έκθεση και το σερβίρισμα των τροφίμων.

Πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη για τη διαχείριση των υπολειμμάτων. Απαγορεύεται η μεταποίηση μαγειρευμένων κρεάτων ή άλλου είδους φαγητού και η διάθεση των υπολειμμάτων των ποτών στους πελάτες.

#### 4.7. Προδιαγραφές για απόκτηση HACCP (Διασφάλιση υγιεινής τροφίμων)

Απαραίτητη προϋπόθεση για τις υπηρεσίες εστιατορίου αποτελεί η εφαρμογή συστήματος HACCP. Σημεία κλειδιά για την εφαρμογή του συστήματος HACCP, αποτελούν οι παρακάτω δραστηριότητες:

**Επιμόλυνση (νωπά / ακατέργαστα με έτοιμα προϊόντα)** Ικανοποιητικός διαχωρισμός των χώρων χαμηλής και υψηλής φροντίδας

Χρωματικός διαχωρισμός των επιφανειών κοπής για κρέας, ιχθυηρά, πουλερικά, λαχανικά

Όχι ανάμιξη πρώτων υλών, ημιέτοιμων και έτοιμων προϊόντων

Επαρκής χώρος πλύσης σκευών παραγωγής Εκπαίδευση προσωπικού

##### Υγιεινή προσωπικού

- Ένδυση

- Καθαριότητα, πλύσιμο των χεριών

- Δήλωση ασθένειας, κάλυψη πληγών

##### Υγιεινή εξοπλισμού

Ικανοποιητικός καθαρισμός των εργαλείων, μαχαιριών, σκευών και πάγκων εργασίας.

##### Υγιεινή εγκαταστάσεων

Ικανοποιητικό πρόγραμμα καθαρισμών και ελέγχου εντόμων και τρωκτικών

Υπαρξη προγράμματος απολυμάνσεων Ικανοποιητικό σύστημα αερισμού / κλιματισμού Όχι «γερασμένος» και

κακοσυντηρημένος εξοπλισμός παραγωγής:

- ◆ Σωστή λειτουργία συστήματος ελέγχου θερμοκρασιών στους χώρους παραγωγής, αποθήκευσης και στα ψυγεία συντήρησης και κατάψυξης.
- ◆ Καταγραφή χρόνων έναρξης και λήξης των εργασιών των τμημάτων.
- ◆ Ύπαρξη συστήματος ελέγχου θερμοκρασίας στο εσωτερικό των εδεσμάτων κατά το μαγείρεμά τους.

## 5. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΠΑΡ

Τα καταλύματα με μεγαλύτερη δυναμικότητα μπορεί να διαθέτουν μία αίθουσα - μπαρ, το οποίο όταν οι κλιματικές συνθήκες το επιτρέπουν μπορεί να λειτουργεί και σε εξωτερικό χώρο.

### 5.1. Απαιτήσεις για την αίθουσα

Ο χώρος που βρίσκεται το μπαρ πρέπει να είναι καλαίσθητος και διακοσμημένος σύμφωνα με το ύφος της επιχείρησης και την τοπική παραδοσιακή αρχιτεκτονική.

Το ωράριο λειτουργίας του μπαρ πρέπει να είναι αναρτημένο στην είσοδο όπως επίσης και να υπάρχουν οι σχετικές πληροφορίες στα δωμάτια του καταλύματος.

Πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα σερβιρίσματος στα δωμάτια αν αυτό ζητηθεί.

Στον κατάλογο πρέπει να υπάρχουν τοπικά ποτά όπως τσίπουρο, κρασί τα οποία να σερβίρονται με ένα τοπικό κρύο ορεκτικό.

Επιπλέον σε συνεργασία με την κουζίνα μπορεί να προσφέρεται ένα κρύο πιάτο με αλλαντικά ή τυριά, ή μία ζεστή τοπική σπεσιαλιτέ. Αυτά κατά προτίμηση πρέπει να είναι τοπικά προϊόντα ή προϊόντα παραγόμενα σε κοντινές περιοχές.

Ως χειρονομία καλής φιλοξενίας προτείνεται να προσφέρεται στους πελάτες ένα τοπικό απεριτίφ, ή ένα μικρό ορεκτικό. Πρέπει να λαμβάνεται φροντίδα για την άμεση εξυπηρέτηση του πελάτη, ώστε να προβάλλεται /αναδεικνύεται η τοπική φιλοξενία.



Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας Βόρειας Πελοποννήσου  
Λεβίδι Αρκαδίας  
Τηλ. 27960 22501

E-mail: [info@peloponet.gr](mailto:info@peloponet.gr)

URL: <http://www.peloponet.gr>