

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
ΜΕΡΟΣ 1	5
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ, HACCP ΚΑΙ ΚΛΑΔΟΣ ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ	5
ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ.....	5
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΛΟΓΩ ΕΛΛΕΙΨΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	7
ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	9
ΑΡΧΕΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΙΕΠΟΥΝ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ.11	
Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ	12
ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΒΛΑΒΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΘΗΚΩΝ (HACCP).....	14
ΣΤΑΔΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ HACCP	18
Η ΣΧΕΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	19
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP.....	22
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	24
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	25
Ο ΚΛΑΔΟΣ ΤΗΣ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	26
ΜΕΡΟΣ 2	32
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	32
ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ	32
ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΜΕΛΕΤΗΣ.....	32
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΜΕΛΕΤΗΣ.....	33
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ Α	36
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ Β	37
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ Γ	38
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ Δ	39
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ Ε	40
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΤ.....	41
ΜΕΡΟΣ 3	43
ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	44
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	44
ΛΟΓΟΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ HACCP.....	44
ΘΕΜΑΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	47
ΘΕΜΑΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP.....	61

ΘΕΜΑΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΗΣ	
ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ.....	68
ΜΕΡΟΣ 4.....	78
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	78
EXECUTIVE SUMMARY	80
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΠΗΓΕΣ	85
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.....	89
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ HACCP ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ	
ΟΔΗΓΙΑ 93/43/ΕΟΚ ΚΑΙ ΤΟΝ CODEX ALIMENTARIUS	89
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ	108
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ	108
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ.....	110
CASE PROTOCOL	110

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα μελέτη έχει ως αντικείμενο την διερεύνηση του θέματος του επιχειρηματικού σχεδιασμού, της εφαρμογής και του ελέγχου συστημάτων διασφάλισης της ασφάλειας των τροφίμων στις επιχειρήσεις παραγωγής προϊόντων μαζικής εστίασης. Σκοπός της είναι ο εντοπισμός και η καταγραφή προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις παραγωγής προϊόντων μαζικής εστίασης, ως προς την ικανότητά τους για υιοθέτηση και επιτυχημένη λειτουργία συστημάτων που εξασφαλίζουν την παραγωγή ασφαλών τροφίμων.

Η εργασία χωρίζεται σε τρία μέρη. Στο πρώτο μέρος γίνεται αναφορά για την αναγκαιότητα της ασφάλειας των τροφίμων στις επιχειρήσεις τροφοδοσίας έτοιμων προϊόντων, της έννοιας και όλων των σταδίων του συστήματος HACCP, καθώς και παρουσίαση του κλάδου της τροφοδοσίας στην Ελλάδα.

Στο δεύτερο μέρος παρουσιάζεται η μεθοδολογία της μελέτης, ο λόγος που επιλέχτηκε αυτή, ενώ γίνεται και μια πρώτη σύντομη παρουσίαση των έξι επιχειρήσεων τροφοδοσίας που θα διαπραγματευθούμε εδώ.

Στο τρίτο και τελευταίο μέρος γίνεται ανάλυση των στοιχείων που προέκυψαν μετά από την επαφή μας με τις επιχειρήσεις, ενώ ταυτόχρονα προσπαθούμε να βγάλουμε κάποια χρήσιμα συμπεράσματα σχετικά με το τι επηρεάζει την πετυχημένη εφαρμογή τέτοιων συστημάτων. Συμπεράσματα που μπορούν να απασχολήσουν τόσο τις επιχειρήσεις που εφαρμόζουν τέτοια συστήματα όσο και εκείνες που απλώς ενδιαφέρονται για την εισαγωγή αυτών.

Δεδομένου του σύντομου παρελθόντος που έχουν τέτοια συστήματα στην Ελλάδα και τη μικρή βιβλιογραφία που βρίσκει κανείς για παρόμοια θέματα, χρειάστηκε να πραγματοποιήσουμε δύο φάσεις συνεντεύξεων για να συλλέξουμε όλα εκείνα τα στοιχεία που χρειαζόμασταν.

Ο πρώτος γύρος συνεντεύξεων πραγματοποιήθηκε σε εταιρείες οι οποίες είναι διαπιστευμένες από το Ε.ΣΥ.Δ (Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης) για πιστοποιήσεις συστημάτων HACCP. Οι συναντήσεις αυτές έπαιξαν τον ρόλο βιβλιογραφίας άλλων μελετών. Χάρη στα στοιχεία που συλλέξαμε από αυτές κατορθώσαμε και ορίσαμε το πλαίσιο στο οποίο θα κινηθεί η μελέτη και να οργανώσουμε τη δομή των επόμενων επαφών μας, με τις επιχειρήσεις που μας ενδιαφέρουν.

Ο δεύτερος γύρος συνεντεύξεων πραγματοποιήθηκε στις ίδιες τις επιχειρήσεις τροφοδοσίας, αφού προηγουμένως είχαμε ασχοληθεί τόσο με το περιεχόμενο των ερωτήσεών μας όσο και με την επιλογή της μεθόδου που θα εργαζόμασταν, για επιλογή δείγματος.

Κίνητρο για την παρούσα εργασία αποτέλεσε το γεγονός ότι στη χώρα μας μέχρι σήμερα δεν έχουν πραγματοποιηθεί μελέτες διοικητικής οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων που επιθυμούν να εφαρμόσουν συστήματα που προστατεύουν την ασφάλεια των προϊόντων τους.

ΜΕΡΟΣ 1

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ, HACCP ΚΑΙ ΚΛΑΔΟΣ ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ

Γενικά για την ασφάλεια τροφίμων

Η κατανάλωση τροφής ήταν, είναι και θα είναι απαραίτητη για τη διατήρηση του ανθρώπου στη ζωή. Όμως, ενώ παλαιότερα αρκούσε η εξασφάλιση επαρκούς ποσότητας τροφής για τη διατήρηση στη ζωή, στη σημερινή εποχή της αφθονίας των τροφίμων, στις αναπτυγμένες χώρες τουλάχιστον, το πρόβλημα είναι η εξασφάλιση της ποιότητας και της ασφάλειας της τροφής που καταναλώνει ο άνθρωπος.

Το επιστημονικό ενδιαφέρον για την ασφάλεια των τροφίμων προέκυψε μετά την δημοσιοποίηση σημαντικών και πολυετών ερευνών, οι οποίες έδειξαν ότι τα τρόφιμα εκτός από τις γνωστές δυσάρεστες γαστρεντερίτιδες, συσχετίζονται πλέον και με άλλα νοσήματα. Ως τέτοια τροφιμογενή νοσήματα μπορούν να θεωρηθούν οι αλλεργίες, οι καρδιαγγειακές νόσοι, εκφυλιστικές νόσοι, κακοήθειες νόσοι, προβλήματα γονιμότητας, νευρολογικές και ψυχικές διαταραχές κ.α.

Το ενδιαφέρον και η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών, από την άλλη, προέκυψε μετά την εμφάνιση ορισμένων διατροφικών κρίσεων που όλοι λίγο ή πολύ ζήσαμε. Κρίσεις όπως αυτών της σπογγιόμορφης εγκεφαλοπάθειας των βοοειδών, των διοξινών, των χλωριωμένων πολυφαινιλίων, των πολυακρυλαμιδίων, των φυτοφαρμάκων, των εντομοκτόνων, των αντιβιοτικών, των ορμονών, των συντηρητικών, των προσθετικών κ.α. (Παπαδοπούλου Χρ., 2003)

Ενώ λοιπόν το ενδιαφέρον για την ασφάλεια των τροφίμων αυξάνεται, η τεχνολογική πρόοδος έχει επιτρέψει την κεντρική και περισσότερο οικονομική παραγωγή και διανομή μεγάλων ποσοτήτων τροφίμων από λιγότερες βιομηχανικές μονάδες.

Αυτό επιτεύχθηκε τόσο με τις νέες μεθόδους επεξεργασίας και συντήρησης, όσο και με τις καινούργιες συσκευασίες που χρησιμοποιήθηκαν, και οι οποίες συντέλεσαν στην εμφάνιση τεράστιου αριθμού νέων προϊόντων. Χαρακτηριστικό τέτοιο παράδειγμα είναι η εμφάνιση πολλών τροφίμων “ευκολίας”, τα περισσότερα εκ των οποίων είναι προμαγειρεμένα – κατεψυγμένα προϊόντα.

Οι νέες όμως μέθοδοι συντήρησης των τροφίμων δεν είναι δυνατόν να θεωρηθούν ασφαλείς για τη σημαντική μείωση του αριθμού των παθογόνων μικροοργανισμών

στα τρόφιμα. Πολλές από τις νέες μεθόδους όπως είναι η ήπια θέρμανση, η συσκευασία σε κενό ή σε τροποποιημένες ατμόσφαιρες, οι αντιμικροβιακές ουσίες, η παστερίωση με θέρμανση ή με ιονισμό, δρουν εκλεκτικά επί των μικροοργανισμών με αποτέλεσμα την καταστροφή ορισμένων και την επιλογή άλλων.

Το τι ακριβώς θα συμβεί ως προς το είδος των μικροοργανισμών που θα επιζήσουν και τη δυνατότητα πολλαπλασιασμού τους είναι πολλές φορές απρόβλεπτο. Η τάση που υπάρχει σήμερα για χρήση όλο και ηπιότερων μεθόδων συντήρησης σε συνδυασμό με τη συσκευασία σε πλαστικές θήκες υπό κενό ή ατμόσφαιρα αδρανών αερίων επιτρέπουν την παραγωγή “ηπιότερου” ή πιο “φρέσκου” προϊόντος από ότι οι παλαιότερες μέθοδοι. Τα προϊόντα όμως αυτού του είδους είναι περισσότερο ευπρόσβλητα από μικροβιακής άποψης από τα παραδοσιακά προϊόντα και απαιτούν προσεκτική διαχείριση. (Μεταξόπουλος Ι., 2003)

Τα νέου τύπου αυτά προϊόντα είναι πραγματικά χιλιάδες. Υπολογίζεται ότι μόνο στην ελληνική αγορά περισσότερα από τα μισά τρόφιμα εμφανίστηκαν για πρώτη φορά μέσα στην τελευταία δεκαπενταετία.

Από την άλλη η ανάπτυξη του διεθνούς εμπορίου μπορεί να θεωρηθεί ωφέλιμη από την πλευρά της οικονομίας, από την άποψη της δημόσιας υγείας μπορεί να θεωρηθεί δαπανηρή, αφού έχει συμβάλλει στην αύξηση της ποικιλότητας των πληθυσμών των ασθενειών. Η ελεύθερη μετακίνηση τελικών προϊόντων ή πρώτων υλών αποτελεί την κύρια αιτία δημιουργίας νέων μολυσματικών ασθενειών. Πολλοί μικροοργανισμοί που βρίσκονται σε ισορροπία στο φυσικό τους περιβάλλον, μετά την μετακίνησή τους σε νέο γεωγραφικό τόπο στον οποίο απουσιάζουν οι φυσικοί ανταγωνιστές τους και δεν έχουν εγκατασταθεί επίσης οι κατάλληλες πρακτικές για την αντιμετώπισή τους, συχνά εμφανίζουν μεγαλύτερη τοξικότητα και γίνονται η αιτία έξαρσης σημαντικών επιδημιών. Για παράδειγμα, το *Vibrio vulnificus*, *Escherichia coli* O157:H7 και *Cyclospora cayetanensis* είναι παραδείγματα νέων παθογόνων που αποτέλεσαν την αιτία ανάπτυξης τροφιμογενών ασθενειών με υψηλό κίνδυνο θνησιμότητας για τον άνθρωπο. (Tauxe R.V., 1997)

Καμία βιομηχανία δεν επιθυμεί να παράγει ή να εμπορεύεται προϊόντα τα οποία μπορούν να προκαλέσουν κάποια ασθένεια ή χειρότερα τον θάνατο στους καταναλωτές της. Εξάλλου η αδυναμία παραγωγής ασφαλών προϊόντων μπορεί να έχει τεράστιες οικονομικές συνέπειες για την ίδια την εταιρεία. Για παράδειγμα η

παραγωγή ενός μη ασφαλούς τροφίμου, το οποίο μπορεί να βλάψει κάποιον καταναλωτή, μπορεί να έχει ως συνέπεια την προσφυγή του σε δικαστήρια ή σε ανεπιθύμητη δημοσιότητα, που θα επηρέαζε αρνητικά τις πωλήσεις και το γενικότερο κύρος της επιχείρησης. Ακόμα η παραγωγή και διανομή μη ασφαλών προϊόντων μπορεί να οδηγήσει σε νομικές κυρώσεις από τις Κρατικές Υπηρεσίες και τελικά στο κλείσιμο της επιχείρησης.

Στατιστικά στοιχεία για τα προβλήματα λόγω έλλειψης ασφάλειας

Στις ΗΠΑ υπολογίζεται ότι για την πρόληψη των τροφιμογενών λοιμώξεων, αλλά κυρίως για τις αποζημιώσεις και την αποκατάσταση της φήμης της βιομηχανίας τροφίμων, μετά την εμφάνιση μαζικών κρουσμάτων τροφιμογενών λοιμώξεων, ξοδεύονται ετησίως περίπου 7,5 – 23 δισεκατομμύρια δολάρια. (WHO, 2002)

Σήμερα εκατομμύρια άνθρωποι υποφέρουν από τροφιμογενείς ασθένειες το χρόνο, κυρίως μικροβιακής αιτίας. Τα στατιστικά στοιχεία, ακόμη και από προηγμένες χώρες, δεν είναι σε θέση να καταγράψουν τα πραγματικά δεδομένα.. Έτσι δείχνουν ένα μικρό μόνο αριθμό ατόμων να αντιμετωπίζουν τέτοια προβλήματα ετησίως. Αυτό οφείλεται σε ελλιπή εθνικά δίκτυα αποτύπωσης και καταγραφής τέτοιων προβλημάτων. Οι στατιστικές δεν αντικατοπτρίζουν δηλαδή την πραγματικότητα.

Υπολογίζεται πως διεθνώς για κάθε μία περίπτωση τροφοδηλητηρίασης που δημοσιοποιείται υπάρχουν άλλες 25 – 300 που διαφεύγουν των υπηρεσιών δημόσιας υγείας. Πρόσφατα στοιχεία για την Ευρωπαϊκή Ένωση δίνουν ένα πραγματικό ετήσιο αριθμό 300000 περιπτώσεων τροφοδηλητηριάσεων **μικροβιακής προέλευσης**. Εάν ο αριθμός αυτός πολλαπλασιαστεί με το βαθμό διαφυγής 25 – 350, τότε μέσα στην Ε.Ε. έχουμε από 7,5 έως 105 εκατομμύρια περιπτώσεων ετησίως.

Στις ΗΠΑ όπου έχουμε την ασφαλέστερη παραγωγή τροφίμων στον κόσμο, υπολογίζεται ότι κάθε χρόνο νοσούν 25 με 250 εκατομμύρια άτομα και περίπου 10000 πεθαίνουν εξαιτίας της κατανάλωσης μολυσμένων τροφίμων. (WHO, 2002)

Επιπλέον οι οικονομικές επιπτώσεις των τροφιμογενών ασθενειών δεν πλήττουν μόνο τις επιχειρήσεις τροφίμων, αλλά επιβαρύνουν το σύνολο της οικονομίας μιας χώρας και είναι σοβαρές, ακόμα και για τις χώρες εκείνες με υγιή οικονομία. Οι οικονομικές απώλειες αφορούν:

- Τον ασθενή
- Τη μείωση της παραγωγικότητάς του
- Την ιατρική περίθαλψη
- Τη φήμη της εταιρείας

Υπολογίστηκε ότι οι τροφιμογενείς ασθένειες κοστίζουν στις εθνικές οικονομίες των χωρών της Ε.Ε. €8,3 δισεκατομμύρια. Άγγλοι οικονομολόγοι στο πρόγραμμα SALINPORK (Salmonella in pork: preharvest and post harvest epidemiology) υπολόγισαν το κόστος μόνο της Σαλμονέλωσης στους καταναλωτές του Ηνωμένου Βασιλείου, για το 1996, σε 1139264119 λίρες, ενώ ειδικά για την βιομηχανία τροφίμων και το ίδιο έτος σε 221932358 λίρες. Στις ΗΠΑ υποφέρουν ετησίως περί τα 2000000 άτομα με συνολική απώλεια στην εθνική οικονομία του ύψους των \$400 εκατομμυρίων. Το ετήσιο κόστος για την Σαλμονέλωση των καταναλωτών της Ελλάδας υπολογίστηκε σε 5,8 εκατομμύρια €. (WHO/FAO, 2002)

Ειδικά πάντως για μικρές και τουριστικές χώρες, όπως η Ελλάδα και η Κύπρος, η υγιεινή κατάσταση των παραγόμενων τροφίμων έχει άμεσο οικονομικό ενδιαφέρον δεδομένου ότι η τουριστική βιομηχανία αποτελεί έναν από τους κυριότερους κλάδους της οικονομίας.

Ακριβή στοιχεία για την έκταση των τροφοδηλητηριάσεων που οφείλονται στις βιομηχανίες τροφοδοσίας δεν είναι διαθέσιμα, επειδή δεν υπάρχει κατάλληλο εθνικό σύστημα που θα αποτυπώσει και θα καταγράψει αυτά τα προβλήματα. Εντούτοις έχει βρεθεί ότι οι πιο συχνοί χώροι που δεν γίνεται σωστός χειρισμός των τροφίμων, κατά σειρά προτεραιότητας, είναι:

- Τα εστιατόρια
- Τα σπίτια των καταναλωτών
- Η βιομηχανία επεξεργασίας τροφίμων

Από την ανάλυση των σφαλμάτων και παραγόντων που συνέβαλαν σε 4995 ομαδικές τροφοδηλητηριάσεις σε 6 Ευρωπαϊκές χώρες κατά το 1990 – 1993, οι κυριότεροι βρέθηκαν να είναι οι ακόλουθοι:

- Διατήρηση ή αποθήκευση τροφίμων σε ακατάλληλες θερμοκρασίες (19,3% σε ανεπαρκή ψύξη και 10,8% σε ανεπαρκή θερμική επεξεργασία)
- Μολυσμένες πρώτες ύλες
- Η προετοιμασία και η διαχείριση μεγάλου αριθμού γευμάτων στον ίδιο χώρο, την ίδια χρονική στιγμή
- Αποτυχία εφαρμογής των κανόνων ορθής υγιεινής πρακτικής από το προσωπικό προετοιμασίας των τροφίμων
- Μιασμένος εξοπλισμός (μηχανήματα επεξεργασίας ή μαγειρικά σκεύη)
- Ακατάλληλο ή ανεπαρκές μαγείρεμα τροφίμων

(Smith C., 1996)

Παράγοντες ασφάλειας

Σε αυτό το σημείο ίσως θα πρέπει να κάνουμε μια μικρή επεξήγηση για το τι ακριβώς εννοούμε με τη λέξη “κίνδυνος” για τα τρόφιμα. Από τις μέχρι σήμερα μελέτες έχουν βρεθεί σε νωπά και/ή επεξεργασμένα τρόφιμα περισσότεροι από 200 παράγοντες που απειλούν την υγεία, οι οποίοι κατατάσσονται σε 3 μεγάλες κατηγορίες: **τους βιολογικούς, τους χημικούς και τους φυσικούς παράγοντες.**

Στους βιολογικούς παράγοντες περιλαμβάνονται είδη παθογόνων μικροοργανισμών, (όπως βακτήρια, μύκητες, παράσιτα, ιοί) παράσιτα και πρωτόζωα, καθώς και φυτικής ή ζωικής προέλευσης τοξίνες. Στους βιολογικούς παράγοντες πρόσφατα περιλαμβάνονται και οι γενετικά τροποποιημένοι οργανισμοί (GMOs), οι οποίοι προς το παρόν συσχετίζονται μόνο με την πρόκληση αλλεργιών.

Στους χημικούς παράγοντες περιλαμβάνονται διάφορες χημικές ουσίες που βρίσκονται στα τρόφιμα είτε τυχαία είτε προστίθενται σε αυτά. Τυχαία ανιχνεύονται διάφορα κατάλοιπα φαρμακευτικών ουσιών που χρησιμοποιούνται στην εντατική γεωργία και κτηνοτροφία (αντιβιοτικά, ορμόνες, φυτορμόνες, φυτοφάρμακα, παρασιτοκτόνα, εντομοκτόνα κ.α.), διάφορα κατάλοιπα περιβαλλοντικής ρύπανσης (βαριά μέταλλα, ραδιενεργά κατάλοιπα, διοξίνες, πολυχλωριωμένοι υδριγονάθρακες κ.α.) και διάφορες ουσίες που είναι προϊόντα ατυχήματος (απορρυπαντικά, τοξικές ουσίες, δηλητήρια κ.α.). Στα τρόφιμα όμως, και κυρίως στα επεξεργασμένα τρόφιμα,

προστίθενται διάφορες χημικές και/ή φυσικές ουσίες είτε για να παρατείνουν την διάρκεια ζωής τους (συντηρητικά), είτε για να βελτιώσουν ορισμένα χαρακτηριστικά τους (προσθετικά), οι οποίες έχουν συσχετιστεί με ήπιες έως πολύ σοβαρές βλάβες της υγείας (αλλεργίες, υπερκινητικότητα στα παιδιά, μείωση γονιμότητας, καρκινογένεση κλπ).

Στους φυσικούς παράγοντες περιλαμβάνονται διάφορα σωματίδια τα οποία δεν αποτελούν μέρος του τροφίμου (ξένα σώματα) όπως τεμάχια ξύλου, γυαλιού, οστών, μετάλλων, πέτρες, τρίχες, έντομα κλπ, τα οποία είναι δυνατόν να βρεθούν μέσα σε επεξεργασμένα τρόφιμα.

Από όλους τους προαναφερόμενους παράγοντες, οι παθογόνοι μικροοργανισμοί ήταν ανέκαθεν εκείνοι που καθόριζαν την υγιεινή και την ασφάλεια των τροφίμων. Αυτό οφείλεται στο ότι η παρουσία τους σε αυτά έχει συνήθως άμεσες συνέπειες που γίνονται αντιληπτές γρήγορα (ταχεία εκδήλωση συμπτωμάτων, νοσούν πολλά άτομα ταυτόχρονα, τροφιμογενείς επιδημίες). Αντίθετα οι συνέπειες της παρουσίας χημικών παραγόντων συνήθως είναι μακροπρόθεσμες και σπάνια ή δύσκολα ο καταναλωτής της συσχετίζει με τα τρόφιμα που κατανάλωσε στην διάρκεια της ζωής του.

Επίσης υπάρχει η εντύπωση στον καταναλωτή ότι τα τρόφιμα είναι στείρα, όμως στην πραγματικότητα στα διάφορα τρόφιμα που καταναλώνει ο άνθρωπος, από το νερό μέχρι το μαγειρεμένο σπιτικό φαγητό, υπάρχουν μικροοργανισμοί. Οι μικροοργανισμοί αυτοί είτε αποτελούν τη φυσιολογική μικροβιακή χλωρίδα του τροφίμου, είτε αποτελούν το μικροβιακό φορτίο το οποίο δημιουργείται κατά τη συλλογή, επεξεργασία, αποθήκευση, διανομή και παρασκευή του τροφίμου.

Οι παράγοντες που μεταβάλλουν την ακίνδυνη για τη δημόσια υγεία φυσιολογική μικροβιακή χλωρίδα ενός τροφίμου σε επικίνδυνο μικροβιακό φορτίο είναι οι ιδιότητες του τροφίμου (ευπρόσβλητο από μικροοργανισμούς, καλό υπόστρωμα για την ανάπτυξή τους κτλ), το περιβάλλον αποθήκευσής τους (υψηλή θερμοκρασία, υγρασία), οι ιδιότητες των μικροοργανισμών (αντοχή στις υψηλές ή χαμηλές θερμοκρασίες, αντοχή στην αυξημένη συγκέντρωση χλωριούχου νατρίου κτλ) και οι επιδράσεις της επεξεργασίας (ανεπαρκής θερμική επεξεργασία που δεν φονεύει τους παθογόνους μικροοργανισμούς, ανθυγιεινές συνθήκες επεξεργασίας κτλ). (Παπαδοπούλου Χρ., 2003)

Όλα αυτά κάνουν επιτακτική την ανάγκη για προστασία της ασφάλειας των παραγόμενων τροφίμων. Η εγκατάσταση συστημάτων διασφάλισης της υγιεινής των τροφίμων είναι περισσότερο απαραίτητη από ποτέ. Με αυτά τα συστήματα επιδιώκουμε να εξασφαλίσουμε την ασφάλεια των τροφίμων ώστε να ευνοήσουμε σημαντικά τόσο την πρόληψη των εξάρσεων των ασθενειών, όσο και την οικονομική κατάσταση πολλών χωρών και επιχειρήσεων. Γιατί η ασφάλεια των τροφίμων είναι κοινό σημείο όλων των καταναλωτών, ανεξάρτητα με τις ιδιαίτερες συνθήκες που επικρατούν σε κάθε τόπο και τα κριτήρια αξιολόγησης που έχει ο καθένας μας.

Αρχές που πρέπει να διέπουν την ασφάλεια των τροφίμων

Τα Εθνικά προγράμματα προστασίας τροφίμων των διαφόρων κρατών, εντός και εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, δεν παρουσιάζουν παρόμοια πρόοδο και εξέλιξη. Αποτέλεσμα να δημιουργούνται συνεχώς νέας φύσης προβλήματα υγιεινής των τροφίμων, με σοβαρές οικονομικές, κοινωνικές κ.α. επιπτώσεις.

Υπάρχει λοιπόν ανάγκη για ενιαία πολιτική για τα τρόφιμα στην Ευρωπαϊκή Ένωση, η οποία πρέπει να οικοδομηθεί με βάση υψηλά πρότυπα για την ασφάλεια των τροφίμων, ώστε να συμβάλουν στην προστασία και προώθηση της υγείας των καταναλωτών. Η αρχή αυτή πρέπει να ισχύει είτε τα τρόφιμα παράγονται εντός της Ε.Ε. είτε εισάγονται από τρίτες χώρες.

Είναι γεγονός επίσης ότι η αλυσίδα της παραγωγής τροφίμων γίνεται όλο και πιο πολύπλοκη και όλοι οι κρίκοι αυτής της αλυσίδας θα πρέπει να είναι εξίσου ισχυροί προκειμένου να προστατευθεί επαρκώς η υγεία των καταναλωτών. Μια λοιπόν αποτελεσματική πολιτική για την ασφάλεια των τροφίμων θα πρέπει:

- Να αναγνωρίζει την αλληλένδετη φύση της παραγωγής των τροφίμων
- Να απαιτεί την αξιολόγηση και την παρακολούθηση των κινδύνων για την υγεία των καταναλωτών που συνδέονται με τις πρώτες ύλες, τους τρόπους καλλιέργειας και τις δραστηριότητες επεξεργασίας των τροφών και
- Να απαιτεί αποτελεσματική ρυθμιστική λειτουργία συστημάτων ελέγχου

Τα παραπάνω δεδομένα απαιτούν μια πλήρη και ολοκληρωμένη προσέγγιση της ασφάλειας των τροφίμων ώστε να αναγνωριστεί ότι:

- Η ασφάλεια των τροφίμων πρέπει να οργανωθεί με πιο συντονισμένο και ολοκληρωμένο τρόπο
- Αυτό θα επιτρέψει την κάλυψη των σημερινών αδυναμιών
- Για να επιτευχθεί ο στόχος της πλήρης και ολοκληρωμένης προσέγγισης στο θέμα της ασφάλειας των τροφίμων, η πολιτική θα πρέπει να εξαπλώνεται σε ολόκληρη την τροφική αλυσίδα (από το αγρόκτημα μέχρι το τραπέζι του καταναλωτή) και σε όλους τους τομείς των τροφίμων.

(Μεταξόπουλος Ι., 2003)

Ο ρόλος της βιομηχανίας και των διοικητικών αρχών

Με σκοπό τη διασφάλιση παραγωγής προϊόντων και την προστασία των καταναλωτών από ασθένειες ή σωματικές βλάβες, η ελληνική νομοθεσία σχετικά με την υγιεινή των τροφίμων εναρμονίστηκε με την ευρωπαϊκή νομοθεσία. Σύμφωνα με αυτήν υπεύθυνοι για την ασφάλεια των τροφίμων θα είναι:

- Η βιομηχανία παραγωγής ζωοτροφών
- Οι κτηνοτρόφοι
- Η βιομηχανία επεξεργασίας και μεταποίησης
- Οι διακινητές τροφίμων
- Οι λιανοπωλητές

Όλοι οι παραπάνω έχουν την **κύρια ευθύνη** για την ασφάλεια των τροφίμων. Καινοτόμο στοιχείο στην πολιτική αυτή είναι η αναγνώριση ότι η βιομηχανία ζωοτροφών και οι κτηνοτρόφοι πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στο σύστημα και οι έλεγχοι να ξεκινούν από εκεί. (Μεταξόπουλος Ι., 2003)

Οι επιχειρήσεις τροφοδοσίας, όπως και όλες οι βιομηχανίες τροφίμων, οφείλουν να αναπτύσσουν και να εφαρμόζουν σωστά το σχέδιο HACCP (μία ευρέως χρησιμοποιούμενη λογική προσέγγιση για ασφαλέστερες διεργασίες τροφίμων), να διατηρούν και να αναθεωρούν μόνιμες διαδικασίες σύμφωνα με τις αρχές του συστήματος ανάλυσης και εκτίμησης των επιβλαβών παραγόντων και συνθηκών και να ελέγχουν τα κρίσιμα σημεία ελέγχου της παραγωγικής διαδικασίας (HACCP).

Όλα αυτά αποτελούν μέρος της κοινοτικής οδηγίας 93/43/ΕΟΚ, η οποία εναρμονίστηκε στο ελληνικό δίκαιο με την Κοινή Υπουργική Απόφαση 487/21-09-2000 (ΦΕΚ 1219/τ.Β'/04-10-2000). (Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας, 2000)

Δεν υπάρχει υποχρεωτικό συγκεκριμένο σχέδιο HACCP σύμφωνα με τον κανονισμό, αλλά από μόνη της η κάθε επιχείρηση πρέπει να αναπτύξει σχέδια τα οποία θα είναι ειδικά με τα προϊόντα και τις εγκαταστάσεις του εργοστασίου της. Τα σχέδια αυτά αργότερα αναθεωρούνται και επικυρώνονται.

Είναι πολύ σημαντικό για την κάθε επιχείρηση να έχει συνειδητοποιήσει ότι η ανάπτυξη και η αποτελεσματική εφαρμογή του συστήματος HACCP πρέπει να στηρίζεται σε εμπεριστατωμένα προγράμματα και μελέτες από ειδικούς και όχι σε απρογραμμάτιστες ενέργειες που δύνανται να οδηγήσουν σε τελικό αποτέλεσμα εκτός προδιαγραφών. Για το λόγο αυτό οι υπεύθυνοι των επιχειρήσεων πρέπει να προβλέπουν τη χρήση εγγράφων και την τήρηση αρχείων, αναλόγων με τη φύση και το μέγεθος της επιχείρησης, ώστε να εξασφαλίζεται η ουσιαστική εφαρμογή των απαιτούμενων μέτρων και να καθίσταται δυνατός ο επίσημος έλεγχος των τροφίμων, τον οποίο αναλαμβάνει ο Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων (ΕΦΕΤ) συντονίζοντας και τις άλλες αρχές ελέγχου. (Καλογρίδου – Βασιλειάδου Δ., 1999)

Ο ΕΦΕΤ ιδρύθηκε τον Σεπτέμβριο του 1999 όπου και δημοσιεύτηκε ο ιδρυτικός του νόμος και άρχισε η οργάνωσή του. Στον ιδρυτικό νόμο για τον ΕΦΕΤ προβλέπονται:

1. Σκοπός του ΕΦΕΤ είναι η προστασία του καταναλωτή με τη διασφάλιση της εισαγωγής, παραγωγής και της διακίνησης υγιεινών τροφίμων
2. Κατά τη φάση της πρώτης μεταποίησης των νοπών φυτικών και ζωικών προϊόντων εξακολουθεί να υφίσταται η παράλληλη αρμοδιότητα ελέγχου των υπηρεσιών του Υπουργείου Γεωργίας
3. Διενεργεί με τα όργανά του ή παραγγέλλει σε άλλες αρχές ή υπηρεσίες, συντονίζει και διευθύνει τους ελέγχους σε όλα τα στάδια μετά την πρωτογενή παραγωγή στην οποία εντάσσονται η συγκομιδή, η σφαγή και το άρμεγμα¹

¹ Από τον δικτυακό τόπο: www.efet.gr

Έτσι ενώ ο ιδρυτικός νόμος αναφέρεται σε Ενιαίο Φορέα Ελέγχου από το κείμενο του νόμου και λαμβάνοντας υπόψη και τον νέο κανονισμό της Ε.Ε. διαπιστώνουμε ότι ο ΕΦΕΤ απέχει από το να είναι ενιαίος και δεν είναι προσαρμοσμένος στις απαιτήσεις του κανονισμού.

Δεν είναι ενιαίος διότι:

1. Καλύπτει μόνο τα στάδια μετά τη σφαγή ή συγκομιδή και όχι την πρωτογενή παραγωγή
2. Δεν έχει υπηρεσιακή ή άλλου είδους διασύνδεση με τις υπηρεσίες της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης
3. Δεν έχει τη δυνατότητα ιχνηλασιμότητας
4. Δεν έχει γίνει η μεταφορά της νομοθεσίας των άλλων εμπλεκόμενων φορέων στον ΕΦΕΤ (Υπουργείο Δημόσιας Τάξης, Υπουργείο Γεωργίας, Γενικό Χημείο κράτους, κ.λ.π.)
5. Δεν είναι βέβαιο ότι μπορεί να διατάξει κατάσχεση ή καταστροφή προϊόντων σε όλα τα στάδια της τροφικής αλυσίδας

(Μεταξόπουλος Ι., 2003)

Η Ε.Ε επιβάλλει την συνέχεια των ελέγχων από το εργοστάσιο ζωοτροφών μέχρι το πιάτο του καταναλωτή και επομένως περιμένει κανείς ότι ο ΕΦΕΤ θα έχει όλες αυτές τις αρμοδιότητες.

Σύστημα ανάλυσης των κρίσιμων σημείων ελέγχου της παραγωγικής διαδικασίας (HACCP)

Η ασφάλεια των τροφίμων μπορεί να εξασφαλιστεί εάν αναγνωριστούν οι κίνδυνοι και ελεγχθούν τα κρίσιμα σημεία σε όλη την παραγωγική διαδικασία, ώστε να επιτευχθεί η εξάλειψη όλων των κινδύνων ή η ελαχιστοποίηση της πιθανότητας εμφάνισής τους.

Σε αντίθεση με ότι συνέβη για πολλές δεκαετίες, όπου ο έλεγχος της ποιότητας και της ασφάλειας των παραγόμενων τροφίμων βασιζόταν κυρίως σε ελέγχους των τελικών προϊόντων (ένας τρόπος ιδιαίτερα πολυδάπανος και όχι αποτελεσματικός, αφού τα προϊόντα είχαν ήδη παραχθεί), από τη δεκαετία του 1970 και μετά άρχισε η

εφαρμογή του HACCP, όπου αν και οι βασικές αρχές του δεν ήταν νέες, εντούτοις άλλαξε την έμφαση από τον έλεγχο του τελικού προϊόντος στον έλεγχο των πρώτων υλών και των μεθόδων επεξεργασίας και διακίνησης.

Ας πάρουμε όμως τα πράγματα από την αρχή. Η γενική ιδέα του HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) είναι αποτέλεσμα της συνδυαστικής προσπάθειας (1959 – 1971) της Pillsbury Co., της NASA και του Αμερικάνικου στρατού, στην επιθυμία τους να εφαρμόσουν ένα πρόγραμμα ελαχιστοποίησης των ατελειών (zero defect program).

Στην αρχική του μορφή το σύστημα HACCP περιείχε 3 αρχές, ενώ αργότερα διευρύνθηκε από τη Διεθνή Επιτροπή για τις Μικροβιολογικές Προδιαγραφές στα Τρόφιμα (ICMSF – International Commission on Microbiological Specifications for Foods) (1988) και από την Εθνική Επιτροπή για τα Μικροβιολογικά Κριτήρια στα Τρόφιμα των Η.Π.Α.(NACMCF - National Advisory Committee on Microbiological Criteria for foods) (1989) στις 7 αρχές με το οποίο το συναντάμε και σήμερα και αφού ενσωματώθηκε στον Codex Alimentarius. (Untermann F., 1999)

Το σύστημα HACCP αποτελεί μια συστηματική προσέγγιση στην αναγνώριση των μικροβιολογικών, χημικών και φυσικών κινδύνων της παραγωγικής διαδικασίας, στην εκτίμηση των κινδύνων και τελικά στον έλεγχό τους.

Το σύστημα HACCP έχει ως στόχο τη διασφάλιση της υγιεινής των τροφίμων. Εντοπίζει σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας τους πιθανούς μικροβιολογικούς, χημικούς και φυσικούς κινδύνους, διερευνά τις πιθανές αιτίες και τα πιθανά αποτελέσματα, ενώ εγκαθιστά ταυτόχρονα τους αναγκαίους μηχανισμούς ελέγχου.

Το σύστημα HACCP τονίζει το ρόλο που έχει ο κάθε παραγωγός τροφίμων στην πρόληψη και επίλυση προβλημάτων. Η διαπίστωση της απώλειας ελέγχου δε γίνεται πλέον μόνο από τις αρμόδιες αρχές με τη βοήθεια επιθεωρήσεων και αναλύσεων στα τελικά προϊόντα.

Το HACCP άλλαξε την έμφαση από τον έλεγχο του τελικού προϊόντος στον έλεγχο των πρώτων υλών και των μεθόδων επεξεργασίας και διακίνησης. Το σύστημα εκτείνεται τόσο σε πρωιμότερο στάδιο, από τη στιγμή που οι πρώτες ύλες φθάσουν

στην βιομηχανία, όσο και σε μεταγενέστερο, αφότου τα έτοιμα προϊόντα απομακρύνονται από τη βιομηχανία (διακίνηση, διανομή, αγορά, κατανάλωση).

Το HACCP θέτει την ευθύνη ορισμού των κρίσιμων σημείων της παραγωγικής διαδικασίας στις βιομηχανίες. Ταυτόχρονα όμως δίνει την ευκαιρία να βελτιώσουν τον τρόπο ελέγχου με τη χρήση ενός οργανωμένου συστήματος προληπτικής φύσης.

Η ανάλυση και η εκτίμηση των επιβλαβών παραγόντων και συνθηκών, καθώς και ο έλεγχος των κρίσιμων σημείων της παραγωγικής διαδικασίας, σε όλη τη «διαδρομή» του τροφίμου, απαιτεί επιστημονικό προσωπικό όλων των ειδικοτήτων (микροβιολόγο τροφίμων, γεωπόνο, χημικό, χημικό μηχανικό, μηχανολόγο, υγειονόλογο κ.ο.κ.) και τεχνικό προσωπικό βιομηχανίας.

Το σύστημα HACCP βασίζεται σε 7 βασικές αρχές οι οποίες παρατίθενται παρακάτω:

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

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

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

Αρχή 3: Καθιέρωση κρίσιμων ορίων για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου

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

Αρχή 4: Σύστημα παρακολούθησης για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου

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

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

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

Αρχή 6: Καθιέρωση διαδικασιών επαλήθευσης και επικύρωσης του συστήματος HACCP

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

Αρχή 7: Καθιέρωση της τεκμηρίωσης της λειτουργίας του συστήματος HACCP

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

(FAO, 1995; Stevenson K.E., 1990)

Το HACCP αποτελεί ένα δυναμικό, προληπτικό σύστημα αυτοελέγχου, το οποίο παρέχει τη βεβαιότητα ότι τα προϊόντα που θα παραχθούν θα είναι απολύτως ασφαλή για την υγεία των καταναλωτών και ότι θα διατηρούν όλα τα απαιτούμενα οργανοληπτικά και θρεπτικά χαρακτηριστικά τους. Αφετέρου παρέχει αυτή τη βεβαιότητα με χαμηλό κόστος και σε σύντομο χρονικό διάστημα. Αποτελεί δηλαδή στρατηγική **Διαχείρισης του Κινδύνου (Risk Management)**. Για να γίνει όμως δυνατή η Διαχείριση ενός κινδύνου θα πρέπει:

α. Να εκτιμηθεί ο κίνδυνος (Risk assessment)

β. Να γίνει ανταλλαγή των αναγκαίων πληροφοριών (Risk communication) μεταξύ των ειδικών

Η ανάλυση, η εκτίμηση, η διαχείριση και η γνωστοποίηση των κινδύνων, στη βάση μιας δομημένης επιστημονικά προσέγγισης, αποτελούν τα στοιχεία του

οικοδομήματος γνωστού ως **ανάλυση κινδύνου (risk analysis)** και τη βάση σύνταξης και εφαρμογής του συστήματος HACCP.

Η επιτυχημένη εφαρμογή του απαιτεί την πλήρη οικονομική δέσμευση και συμμετοχή της Διοίκησης της βιομηχανίας, καθώς και ολόκληρου του προσωπικού.

Ότι αφορά τη βιομηχανία, κατά την ανάλυση και την εφαρμογή του συστήματος, δεν πρέπει να λαμβάνεται υπόψη μόνο το προϊόν, αλλά και το είδος των διεργασιών, η οργάνωση της παραγωγής, καθώς και το διαθέσιμο ανθρώπινο δυναμικό.

Πρέπει να σημειώσουμε ότι το HACCP δεν αποτελεί αυτοδύναμο σύστημα, αλλά στηρίζεται στα “προαπαιτούμενα”, είναι δηλαδή το επιστέγασμα άλλων παραγόντων μέσα στο εργοστάσιο. Τέτοια “προαπαιτούμενα” θεωρούνται οι κανόνες της Ορθής Υγιεινής Πρακτικής και της Ορθής Βιομηχανικής Πρακτικής. Ακόμα η όλη εφαρμογή του συστήματος πρέπει να είναι συμβατή με την εγκατάσταση ενός Διοικητικού Συστήματος Ποιότητας, όπως είναι το ISO 9001:2000.

Στάδια ανάπτυξης του σχεδίου HACCP

Με βάση την έκδοση της NACMCF (1997) και τις οδηγίες για την εφαρμογή του συστήματος HACCP της επιτροπής Codex Alimentarius (Joint FAO/WHO, 1993), η ανάπτυξη ενός σχεδίου HACCP περιλαμβάνει τα ακόλουθα 12 στάδια:

1. Επιλογή της ομάδας HACCP
2. Περιγραφή του προϊόντος
3. Προσδιορισμός της σχεδιαζόμενης χρήσης του προϊόντος
4. Κατασκευή του διαγράμματος ροής της παραγωγικής διαδικασίας
5. Επαλήθευση του διαγράμματος ροής
6. Καταγραφή των κινδύνων σε όλα τα στάδια της παραγωγής και των αντίστοιχων προληπτικών μέτρων (Αρχή 1^η)
7. Καθορισμός των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (Αρχή 2^η)
8. Καθορισμός των Κρίσιμων Ορίων (Αρχή 3^η)

9. Εγκατάσταση συστήματος παρακολούθησης των Κρίσιμων Σημείων ελέγχου και των Κρίσιμων Ορίων τους (Αρχή 4^η)
10. Καθορισμός των διορθωτικών ενεργειών για τις αποκλίσεις από τα κρίσιμα όρια (Αρχή 5^η)
11. Εγκατάσταση συστήματος αρχειοθέτησης και καταγραφής του σχεδίου HACCP (Αρχή 6^η)
12. Προσδιορισμός των διαδικασιών επαλήθευσης του συστήματος HACCP (Αρχή 7^η)

Η σχέση του συστήματος HACCP με τη διασφάλιση ποιότητας

Με τον όρο ποιότητα εννοούμε το συνδυασμό των χαρακτηριστικών εκείνων του τροφίμου, τα οποία θεωρούνται σημαντικά για τον προσδιορισμό του βαθμού αποδοχής του καταναλωτή. Ως τέτοια χαρακτηριστικά μπορούν να θεωρηθούν τα εξής: η οσμή και η γεύση, το χρώμα, το μέγεθος και το σχήμα, η υφή, η θρεπτική αξία, η τιμή και φυσικά η ασφάλεια του.

Η διασφάλιση ποιότητας είναι μέρος της διοίκησης ποιότητας που εφαρμόζει κάθε επιχείρηση τροφίμων σήμερα, και αποτελείται από ένα σύνολο ενεργειών, που σκοπό έχουν την ικανοποίηση του πελάτη για όσο το δυνατόν πιο ποιοτικά προϊόντα. Πιο συγκεκριμένα διασφάλιση ποιότητας είναι το σύνολο των προγραμματισμένων ή συστηματικών ενεργειών και διαδικασιών, που είναι απαραίτητες για να εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν ή υπηρεσία θα πληρεί ορισμένες προδιαγραφές, όπως στατιστικός ποιοτικός έλεγχος, έλεγχος συστημάτων κ.λ.π.

Επιχείρηση τροφίμων από την άλλη είναι η κάθε επιχείρηση που ασκεί μία ή παραπάνω από τις παρακάτω δραστηριότητες:

- παρασκευή
- μεταποίηση
- παραγωγή
- συσκευασία
- αποθήκευση

- μεταφορά – διανομή
- προσφορά προς πώληση τροφίμων

(Κώδικας Τροφίμων, Ποτών και Αντικειμένων Κοινής Χρήσης, 1998)

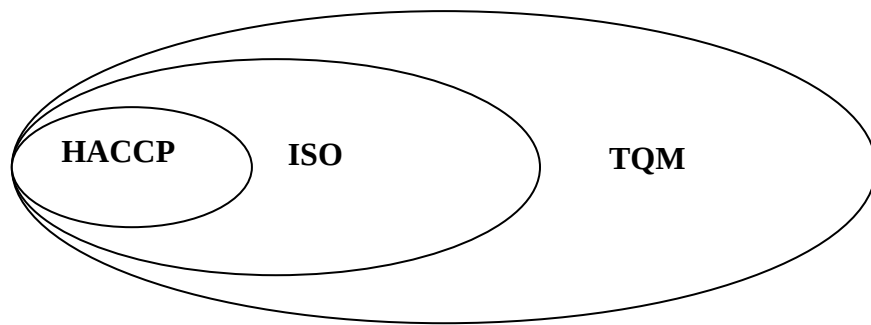
Οι ενέργειες που πραγματοποιούνται είναι προδιαγραμμένες και αποτελούν τις προδιαγραφές της ποιότητας. Μάλιστα σήμερα χρησιμοποιούμε τον όρο Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, διότι εμπλέκονται στην εφαρμογή της όλοι οι εργαζόμενοι μέσα στην επιχείρηση, όπως τμήματα marketing, παραγωγής, προσωπικού, έρευνας και ανάπτυξης κ.λ.π. Έμψυχο και άψυχο υλικό. Η δε εφαρμογή της ολικής ποιότητας σε όλα τα στάδια διαδικασίας απαιτεί πολλές διαφορετικές λειτουργίες, οι οποίες χρειάζονται συντονισμό και υποστήριξη. Έτσι προέκυψε ο όρος Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. (Mortimore S., 2001)

Κάθε βιομηχανία θέτει κάποιους αντικειμενικούς στόχους ώστε να πραγματοποιήσει την διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων της. Σύμμαχοι σε αυτή την προσπάθεια είναι τα διάφορα συστήματα, πρότυπα και προδιαγραφές που υπάρχουν.

Το σύστημα που υπάρχει σήμερα για τη διασφάλιση της ποιότητας είναι το ISO 9001:2000, το οποίο παρέχει τις κατευθυντήριες οδηγίες για την ανάπτυξη και το σχεδιασμό ενός εσωτερικού συστήματος διαχείρισης ποιότητας από μια επιχείρηση. Αντίθετα το HACCP στοχεύει στη διασφάλιση της υγιεινής των παραγόμενων προϊόντων. Η υγιεινή όμως των τροφίμων αποτελεί ένα από τα βασικότερα ποιοτικά χαρακτηριστικά, οπότε το σύστημα HACCP μπορεί να συνδυαστεί με το σύστημα διασφάλισης ποιότητας και να ενσωματωθεί σε αυτό, ώστε να καλύψει το θέμα της ασφάλειας των προϊόντων.

Σήμερα η εφαρμογή του συστήματος HACCP είναι υποχρεωτική για τα παραγόμενα και διακινούμενα τρόφιμα, ενώ η διασφάλιση της ποιότητας (τα συστήματα ISO δηλαδή) είναι προαιρετική. Για το σύστημα HACCP παρακολουθούνται, όπως είδαμε, κάποια Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου, ενώ για το ISO τα σημεία ελέγχου σχετίζονται με νομοθετικά και ποιοτικά θέματα, αλλά δεν απαιτούν τόσο έντονη παρακολούθηση.

Στο διάγραμμα 1 μπορεί να δει κανείς τη σχέση των συστημάτων HACCP και ISO με τη Διοίκηση Ολική Ποιότητας.



Διάγραμμα 1. Η σχέση της ΟΔΠ με το HACCP

Από το διάγραμμα λοιπόν φαίνεται ο ρόλος του HACCP στην ποιότητα των προϊόντων μιας εταιρείας. Ειδικά σήμερα που η ποιότητα θεωρείται το χαρακτηριστικό εκείνο που μπορεί να δώσει το συγκριτικό πλεονέκτημα σε μια επιχείρηση, το HACCP αναβαθμίζεται αυτόματα.

Η σημασία τόσο της ποιότητας όσο και του συστήματος HACCP δεν εμπλέκεται μόνο ως προς το τελικό αποτέλεσμα, αλλά σε κάθε στάδιο της παραγωγικής ή διοικητικής εργασίας. Η αποτυχία εφαρμογής κάποιας διαδικασίας μπορεί να είναι η αιτία που να επηρεάσει αρνητικά το τελικό προϊόν.

Στη φιλοσοφία ακόμα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας ανήκει και η πεποίθηση ότι ενεργά συμμετέχοντες δεν είναι μόνο η τελική προσφερόμενη ποιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας, αλλά κάθε άτομο ή τμήμα που συμμετέχει στην επιχείρηση. Σαν μια αλυσίδα, η δουλειά του ενός ατόμου επηρεάζει το αμέσως επόμενο άτομο κ.ο.κ. Αυτό αποτελεί και μια από τις βασικές αρχές της ΔΟΠ. Η εργασία δεν ξεχωρίζεται ή απομονώνεται. Αντίθετα κάθε ενέργεια συνδέεται με μια άλλη και έτσι υπάρχει μια διαρκής συνεχόμενη ροή. Όλες τις εργασίες της αλυσίδας αυτής των διαδικασιών τις κάνουν ή τις παρακολουθούν άνθρωποι. Έτσι αν κάτι δεν πάει καλά και σπάσει κάποιος κρίκος, τότε όλο το έργο δέχεται τις επιπτώσεις. (Κανδηλώρος Κ., 1994)

Πιστοποίηση συστήματος HACCP

Στις βιομηχανίες τροφίμων έχει ξεκινήσει εδώ και χρόνια η εφαρμογή και η πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας με βάση το πρότυπο EN ISO 9001. Μεγάλη καθυστέρηση υπήρξε στην εφαρμογή της Οδηγίας 93/43 (αφορά όπως είδαμε την ασφάλεια των τροφίμων), η οποία μόλις το 2000 εναρμονίστηκε στην ελληνική νομοθεσία.

Για την πιστοποίηση συστημάτων HACCP δεν έχει ακόμα αναπτυχθεί διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο και βασικά χρησιμοποιούνται τα πρότυπα που έχουν αναπτυχθεί από τον Οργανισμό Τυποποίησης της κάθε χώρας (π.χ. ΕΛΟΤ 1416 από τον ελληνικό, DS 3027 από τον δανέζικο κ.ο.κ.) και ο Codex Alimentarius (FAO/WHO). Τέλος χρησιμοποιείται και η 93/43/EK για την έκδοση βεβαιώσεων για συστήματα HACCP.

Άμεσα τίθεται το πρόβλημα μιας κοινής βάσης επικοινωνίας σε διακρατικές εμπορικές σχέσεις, με αποτέλεσμα να γίνονται επί μέρους κινήσεις για την έκδοση προτύπων, γεγονός που μάλλον θέτει εμπόδια στην ελεύθερη αγορά.

Για παράδειγμα το British Retail Consortium έχει εκδώσει πρότυπο / πρωτόκολλο επιθεώρησης για την πιστοποίηση εταιρειών με επώνυμα προϊόντα που προορίζονται για λιανική πώληση ‘Technical Standard and Protocol for Companies Supplying Branded Food Products’. Το σύστημα αυτό περιλαμβάνει στοιχεία διαχείρισης της ποιότητας των τροφίμων (βασισμένα στις αρχές του EN ISO 9001:2000), στοιχεία διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων (σύστημα HACCP), έλεγχο εγκαταστάσεων, έλεγχο συνθηκών διανομής, έλεγχο παραγωγικής διαδικασίας και έλεγχο κατάρτισης του προσωπικού.

Το ερώτημα που τίθεται είναι ποια η διαφορά του συστήματος του BRC από την συνδυασμένη εφαρμογή συστημάτων EN ISO 9001:2000 και HACCP. Δεν είναι εύκολο να δώσουμε μια απάντηση. Η πιστοποίηση του συστήματος του BRC αποτελεί την αναγκαία συνθήκη για την προώθηση προϊόντων στους λιανέμπορους που συμμετέχουν σε αυτό, όπως είναι οι μεγάλες υπεραγορές της Αγγλίας. Το πρότυπο του BRC έχει θέσει ρητά ως απαιτήσεις αρχές της Ορθής Βιομηχανικής και Υγιεινομικής Πρακτικής, αλλά και στοιχεία από τα προαπαιτούμενα του

προγράμματος HACCP. Τα παραπάνω αναφέρονται στα μέχρι σήμερα πρότυπα για το HACCP χωρίς όμως να δίνονται συγκεκριμένες κατευθύνσεις, με κίνδυνο να υπάρχουν διαφορετικές ερμηνείες κατά την ανάπτυξη, εφαρμογή και επιθεώρηση των συστημάτων

Η Ένωση Γερμανών Χονδρεμπόρων (BDH), εναρμονίζοντας τις απαιτήσεις της Παγκόσμιας Πρωτοβουλίας για την Ασφάλεια των Τροφίμων (GFSI) έχει εκδώσει το ιδιωτικό πρότυπο International Food Standard (IFS), το οποίο αποτελεί διαβατήριο κυρίως για τις γερμανικές αγορές. Το IFS έχει παρόμοια δομή με εκείνη του προτύπου του BRC αλλά και παρόμοιους κανόνες πιστοποίησης. (Σβάρνα Ρ., 2003)

Το 2000 ο CIES “Food business forum”, διεθνής ομάδα του λιανικού εμπορίου, ξεκίνησε μία πρωτοβουλία με στόχο την ενίσχυση της ασφάλειας των τροφίμων, τη διασφάλιση της προστασίας του καταναλωτή, τον καθορισμό των απαιτήσεων για τα σχήματα πιστοποίησης της ασφάλειας των τροφίμων και τη μείωση του κόστους στην αλυσίδα διάθεσης τροφίμων. Δημιουργήθηκε έτσι το GFSI “Global Food Safety Initiative” με προτεραιότητες:

- Τη σύγκριση των υπαρχόντων προτύπων για την ασφάλεια των τροφίμων
- Τη δημιουργία και εφαρμογή διεθνούς συστήματος επαγρύπνησης
- Την ενθάρρυνση της συνεργασίας μεταξύ όλων των παραγόντων στον τομέα των τροφίμων
- Την ενημέρωση όλων των ενδιαφερομένων μερών και την εκπαίδευση των καταναλωτών
- Το συντονισμό της Καλής Πρακτικής στο λιανεμπόριο

Είναι προφανές ότι η παρούσα κατάσταση αποτελεί τουλάχιστον σύγχυση για τις εταιρείες τροφίμων, οι οποίες καλούνται να έχουν διαφορετική πιστοποίηση ανάλογα με τη χώρα προορισμού του προϊόντος. Θεωρείται ότι το κενό αυτό θα καλύψει το ISO 22000 (Food Safety Management Systems) (η τελική έκδοση του προτύπου αναμένεται το Σεπτέμβριο του 2004), που θα αποτελεί σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων από ένα διεθνώς αναγνωρισμένο οργανισμό.

Στόχος είναι οι ενιαίες διαδικασίες τυποποίησης, διαπίστευσης και πιστοποίησης, καθώς και η αμοιβαία αναγνώριση. Γιατί η πιστοποίηση δεν είναι επιλογή είναι ανάγκη. Εάν βεβαίως καταλήξουμε σε διεθνή συστήματα τυποποίησης, διαπίστευσης και πιστοποίησης, τα πλεονεκτήματα θα είναι σημαντικά:

- Μείωση των επιθεωρήσεων των παραγωγών από τους πελάτες
- Μείωση του πολλαπλού κόστους πιστοποίησης
- Μείωση του κόστους των οργανισμών πιστοποίησης για επιμόρφωση των επιθεωρητών στα διάφορα συστήματα και για την πολλαπλή διαπίστευση
- Μείωση του κόστους ανακλήσεων προϊόντων λόγω προβλημάτων ασφαλείας
- Εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην πιστοποίηση

(Πιτσικά Μ., 2003)

Διαδικασία πιστοποίησης

Η διαδικασία πιστοποίησης εξελίσσεται σε τέσσερις φάσεις:

Φάση 1^η: Έλεγχος της τεκμηρίωσης

Η εταιρεία υποβάλλει της γραπτή τεκμηρίωση του συστήματος HACCP, το οποίο αξιολογείται από τους ειδικευμένους επιθεωρητές της διαπιστευμένης εταιρείας που έχει αναλάβει την πιστοποίηση, και στέλνεται γραπτή έκθεση της αξιολόγησης στην ενδιαφερόμενη εταιρεία.

Φάση 2^η: Προαξιολόγηση του συστήματος HACCP (προαιρετική)

Προαιρετική προαξιολόγηση στις εγκαταστάσεις της εταιρείας από τους επιθεωρητές με στόχο την επισήμανση αδυναμιών του συστήματος στην υλοποίησή του και υποβολή σχετικής έκθεσης στην εταιρεία.

Φάση 3^η: Επιθεώρηση πιστοποίησης

Στα πλαίσια της αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας του συστήματος HACCP, κάθε ομάδα παραγωγής επιθεωρείται ξεχωριστά. Η εκτίμηση και αξιολόγηση του συστήματος τεκμηριώνεται σε μία Έκθεση Επιθεώρησης. Τα αποτελέσματα της Έκθεσης επιθεώρησης αποτελούν για τη Διοίκηση της επιχείρησης βάση για τις τυχόν

διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να δρομολογηθούν. Στην Έκθεση Επιθεώρησης επισημαίνονται από τους επιθεωρητές επακριβώς οι δυνατότητες βελτίωσης.

Φάση 4^η: Απονομή πιστοποιητικού

Η παράδοση του πιστοποιητικού γίνεται με τον έλεγχο της διαδικασίας από τον επικεφαλής του τομέα πιστοποιήσεων της κάθε εταιρείας, αφού έχουν ελεγχθεί ξανά όλα τα σημεία της διαδικασίας. Η ισχύς του πιστοποιητικού είναι τρία χρόνια.

Για τη διατήρηση της ισχύς του πιστοποιητικού διεξάγονται Επιθεωρήσεις επιτήρησης μία φορά κάθε χρόνο. Σε αυτές τις Επιθεωρήσεις αξιολογείται όλο το σύστημα HACCP, πλην όμως το εύρος των ελέγχων μπορεί να μειωθεί.

Τρία χρόνια μετά από την αρχική Επιθεώρηση Πιστοποίησης αξιολογείται όλο το σύστημα HACCP. Η όλη διαδικασία ακολουθεί τα όσα προβλέπονται στη φάση 3.

(TUV, 2003)

Επιχειρησιακό πρόγραμμα “Πιστοποιηθείτε”

Το ποσοστό των επιχειρήσεων που έχουν πιστοποιήσει Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας, σύμφωνα με τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 (στη χώρα μας έχουν γίνει 2000 πιστοποιήσεις) διαφέρει σημαντικά στα διάφορα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το γεγονός αυτό οφείλεται εν μέρει στην ύπαρξη και λειτουργία διαφορετικών ή παράλληλων παλαιότερων μηχανισμών και συστημάτων πιστοποίησης και εν μέρει στη διαφορά αντιμετώπισης από το κοινό μιας τέτοιας πιστοποίησης.

Γενικά όμως τα ποσοστά τείνουν αυξανόμενα και ο μέσος πελάτης όλο και περισσότερο θεωρεί ότι ένα προϊόν ή υπηρεσία παραγόμενο από επιχείρηση που εφαρμόζει πιστοποιημένο σύστημα ποιότητας είναι γενικά «καλύτερης ποιότητας». Επιπρόσθετα σε μερικές περιπτώσεις η πιστοποίηση σύμφωνα με κάποιο Σύστημα Διαχείρισης π.χ. ΕΛΟΤ EN ISO 9001 τίθεται ως προϋπόθεση για τη διακίνηση ορισμένων προϊόντων ή την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών. Την υστέρηση που παρουσιάζουν, ωστόσο, πολλές επιχειρήσεις στην Ελλάδα για συμμόρφωση προς τις νομοθετικές διατάξεις και τις απαιτήσεις των καιρών, έρχεται να καλύψει το επιχειρησιακό πρόγραμμα για την ανταγωνιστικότητα “Πιστοποιηθείτε”.

Το πρόγραμμα «ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΘΕΙΤΕ» αποτελεί μια επιμέρους παρέμβαση του Υπουργείου Ανάπτυξης στο πλαίσιο του ΕΠ.ΑΝ. (Επιχειρησιακού Προγράμματος Ανταγωνιστικότητας), που σκοπό έχει την ενίσχυση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων των τομέων: Μεταποίηση, Υπηρεσίες, Εμπόριο, Τουρισμός, για την ανάπτυξη και την πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης, αναφορικά με την ποιότητα, την υγεία και ασφάλεια.

Το πρόγραμμα αυτό εντάσσεται στο Μέτρο 2.5, Δράση 2.5.2 του ΕΠ.ΑΝ. του Γ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης. Το έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και το Ελληνικό Δημόσιο. Συνολικός Προϋπολογισμός (Δημόσια και Ιδιωτική συμμετοχή) 7.120.000 €.

Το πρόγραμμα έχει σκοπό να ενισχύσει μικρομεσαίες επιχειρήσεις, που είναι μεταποιητικές, εμπορικές, παροχής υπηρεσιών ή τουριστικές, στον εκσυγχρονισμό και τον εξορθολογισμό της παραγωγικής διαδικασίας, για την παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών σταθερής ποιότητας με την ανάπτυξη και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης κατά το Πρότυπο **ΕΛΟΤ EN ISO 9001/2000**, συμπεριλαμβανομένης της αναβάθμισης υφισταμένων συστημάτων σύμφωνα με τα Πρότυπα ISO 900_:1994, ή το **ΕΛΟΤ 1416 (HACCP)** ή το **ΕΛΟΤ 1801 (Υγεία και Ασφάλεια)**, με τελικό στόχο την βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς τους και με ταυτόχρονη μέριμνα για τον εργαζόμενο και το περιβάλλον.

Δικαιούχοι της ενίσχυσης είναι ιδιωτικές επιχειρήσεις που απασχολούν μέχρι 250 άτομα, λειτουργούν τουλάχιστον δύο έτη, έχουν ετήσιο κύκλο εργασιών έως 35.220.000 € και πληρούν το κριτήριο της ανεξαρτησίας.

Ανώτερος προϋπολογισμός έργου είναι 52.600 € (εφαρμογή και των τριών προτύπων). Το πρόγραμμα προβλέπει επιχορήγηση των έργων που θα ενταχθούν σε ποσοστό 40% του εγκεκριμένου προϋπολογισμού.²

Ο κλάδος της μαζικής εστίασης στην Ελλάδα

Όταν αναφερόμαστε στην μαζική εστίαση εννοούμε όλες εκείνες τις επιχειρήσεις οι οποίες έχουν ως δραστηριότητά τους μία ή παραπάνω από τις παρακάτω ασχολίες.

- Επιχειρήσεις που αναλαμβάνουν συνεστιάσεις

² Από τον δικτυακό τόπο: www.ypan.gr

- Λέσχες
- Ξενοδοχεία και ξενώνες
- Καφετέριες
- Καντίνες
- Εστιατόρια
- Ζαχαροπλαστεία με ή χωρίς εργαστήριο
- Γαλακτοπωλεία
- Αναψυκτήρια
- Κέντρα διασκέδασης
- Κυλικεία
- Ταβέρνες
- Πιτσαρίες
- Μπαρ
- Κ.λ.π.

(Κώδικας Τροφίμων, Ποτών και Αντικειμένων Κοινής Χρήσης, 1998)

Οι επιχειρήσεις αυτές ταξινομούνται στις παρακάτω κατηγορίες, στα πλαίσια ενός συστήματος διασφάλισης υγιεινής των τροφίμων, ανάλογα με τις δραστηριότητες τους:

Κατηγορία 1. Επιχειρήσεις που παραλαμβάνουν, διατηρούν, προετοιμάζουν, επεξεργάζονται και διαθέτουν τρόφιμα εντός της επιχείρησης – τραπέζι ή πακέτο (π.χ. εστιατόρια, ζαχαροπλαστεία κ.α.)

Κατηγορία 2. Επιχειρήσεις που παραλαμβάνουν, διατηρούν, προετοιμάζουν, επεξεργάζονται, διαθέτουν τρόφιμα εντός της επιχείρησης, τραπέζι ή πακέτο, αλλά και διακινούν ασυσκευάστα τρόφιμα, έτοιμα προς κατανάλωση, σε άλλες επιχειρήσεις ή κατευθείαν σε καταναλωτές

Κατηγορία 3. Επιχειρήσεις που παραλαμβάνουν, διατηρούν, προετοιμάζουν, επεξεργάζονται, δεν διαθέτουν τρόφιμα στο χώρο της επιχείρησης, αλλά διακινούν ασυσκευάστα τρόφιμα έτοιμα για κατανάλωση

Κατηγορία 4. Επιχειρήσεις που παραλαμβάνουν, δεν προετοιμάζουν αλλά επεξεργάζονται ή όχι και διαθέτουν τρόφιμα στο χώρο της επιχείρησης, τραπέζι ή πακέτο

Κατηγορία 5. Επιχειρήσεις που ασχολούνται αποκλειστικά με τη διακίνηση έτοιμων προς κατανάλωση ασυσκευάστων τροφίμων

Κατηγορία 6. Επιχειρήσεις που παραλαμβάνουν έτοιμα προς κατανάλωση τρόφιμα, τα διατηρούν και τα διαθέτουν εντός της επιχείρησης, τραπέζι ή σε πακέτο

(Κώδικας Υγειονομικής Νομοθεσίας, 1997)

Στην παρούσα εργασία θα ασχοληθούμε με επιχειρήσεις που ανήκουν στην 2^η κατηγορία επιχειρήσεων, αν και τα στοιχεία που διαθέτουμε αφορούν το σύνολο των επιχειρήσεων μαζικής εστίασης.

Η μαζική εστίαση εισχωρεί ολοένα και περισσότερο στη ζωή μας, καλύπτοντας στην Ευρώπη το ένα τρίτο περίπου του τζίρου σε τρόφιμα και ποτά. Το αντίστοιχο ποσοστό στις Η.Π.Α. αγγίζει το 50%. Η αγορά δηλαδή της μαζικής εστίασης σημειώνει τα τελευταία χρόνια ιδιαίτερη ανάπτυξη σχεδόν σε όλες τις χώρες. Η Ελλάδα είναι μία από τις χώρες όπου η ανάπτυξη αυτή είναι ιδιαίτερα έντονη.

Οι εκτιμήσεις είναι (σύμφωνα με την μεγαλύτερη ειδική έκθεση για τη μαζική εστίαση στον κόσμο, την Inter Norga, που έγινε στις 21 έως 26 Μαρτίου του 2003 στο Αμβούργο, και το συνέδριο International Foodservice – Forum, που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της έκθεσης στις 20 Μαρτίου) ότι υπάρχουν ακόμη μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης για την μαζική εστίαση και πολλές ευκαιρίες. Οι ευκαιρίες επικεντρώνονται κυρίως σε χώρους όπως π.χ. σε νοσοκομεία, σχολεία, διάφορα εργασιακά περιβάλλοντα κ.λ.π.

Τα τελευταία δύο χρόνια (2001 – 2003) παρατηρήθηκε μία σημαντική ύφεση στον κλάδο της μαζικής εστίασης. Οι πρώτες προβλέψεις μιλούσαν για υποκείμενο κορεσμό του κλάδου. Σήμερα το γεγονός αυτό συνδέεται με την είσοδο του Ευρώ στη ζωή μας και τη γενικότερη οικονομική ύφεση που το ακολούθησε. Η πορεία όμως της

ανάπτυξης της μαζικής εστίασης των δέκα τελευταίων ετών πιστεύεται ότι δεν θα διακοπεί περαιτέρω.

Οι προβλέψεις για συνέχιση της ανάπτυξης στηρίζονται κυρίως σε ορισμένες τάσεις όπως:

- Έξοδος της γυναίκας από το σπίτι
- Καθημερινό άγχος, στρες
- Ανάγκη για ευκολία
- Έλλειψη ελεύθερου χρόνου
- Αλλαγή των κοινωνικών αξιών
- Και άλλα

Σε όλα αυτά θα πρέπει να προσθέσει κανείς και τη συνεχιζόμενη εξέλιξη που παρουσιάζεται στις προσφερόμενες υπηρεσίες. Είναι όλο και πιο συχνό φαινόμενο η μεγάλη επιλογή που υπάρχει σε πιάτα, γεύσεις από όλο το κόσμο, περισσότερες ευκολίες, μεγαλύτερη υποστήριξη και ευρύτερη γκάμα προϊόντων. Οι εταιρείες της μαζικής εστίασης δεν προσφέρουν απλά φαγητό για την κάλυψη μιας από τις βασικότερες ανάγκες του ανθρώπου, αλλά κάνουν προτάσεις τόσο γαστρονομικού ενδιαφέροντος όσο και ψυχαγωγικού.

Ειδικά για τις εταιρείες που μας ενδιαφέρουν σε αυτή εδώ τη μελέτη ο προσανατολισμός τους είναι η προσφορά ενός ελκυστικού πακέτου το οποίο περιλαμβάνει την ποιότητα και την ασφάλεια του φαγητού, την ποιότητα του χώρου προσφοράς των υπηρεσιών, τον τρόπο σερβιρίσματος, το ανθρώπινο δυναμικό, το εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών και φυσικά την τιμή.

Τα μηνύματα που έρχονται από την αγορά είναι ότι οι περισσότερες εταιρείες έδειξαν και συνεχίζουν να δείχνουν μια ασυνήθιστη ικανότητα προσαρμογής στα καινούργια δεδομένα. Πολλές είναι οι εταιρείες εκείνες οι οποίες προσαρμόσαν τα προσφερόμενα προϊόντα τους τόσο στις αλλαγές των διαιτητικών συνηθειών όσο και στην ανάγκη για ικανοποίηση ανθρώπων από διαφορετικές εθνικότητες, με ιδιαίτερες προτιμήσεις και γεύσεις. Ιδιαίτερα εντυπωσιακή είναι η προσπάθεια κάποιων επιχειρήσεων να καλύψουν ανάγκες όπως αυτής της υγιεινής διατροφής, των

χορτοφάγων ή ακόμα και των ειδικών διατροφών, όπως είναι αυτές που απαιτούνται σε νοσοκομεία.

Μεγάλη ανάπτυξη παρουσιάζεται και στο ethno – food, το οποίο ξεκίνησε ως μόδα αλλά τείνει να καθιερωθεί από μεγάλο πλήθος καταναλωτών. Έτσι τόσο πολλές ασιατικές κουζίνες, όσο αμερικάνικες και ιταλικές κατέχουν μία αξιοζήλευτη θέση στις προτιμήσεις των Ελλήνων καταναλωτών. Το δυσάρεστο βέβαια σε αυτές τις εξελίξεις είναι η αντίστοιχη έλλειψη παρουσίας της ελληνικής κουζίνας σε χώρες του εξωτερικού. Η περίφημη μεσογειακή διατροφή ή η Κρητική δίαιτα έχει δυσανάλογα μικρά μερίδια προς την ασιατική κουζίνα, τόσο στο εξωτερικό όσο και στην Ελλάδα.

Σύμμαχο στην προσπάθεια που πρέπει να κάνουν οι ελληνικές επιχειρήσεις τροφοδοσίας για να καλύψουν το χαμένο έδαφος αποτελούν οι Ολυμπιακοί και οι Παραολυμπιακοί Αγώνες που γίνονται φέτος στη χώρα μας. Υπολογίζεται ότι τη χώρα μας θα επισκεφτούν 5.5 εκατομμύρια επισκέπτες, οι οποίοι θα καταναλώσουν περίπου 12 εκατομμύρια μερίδες.

Τον Ιούλιο του 2003 υπογράφηκε σύμβαση για το διατροφικό πρόγραμμα του Ολυμπιακού Χωριού, το οποίο αποτελεί το 1/6 της όλης δουλειάς, καθώς θα γευματίσουν σε αυτό περί τους 11500 αθλητές, 5500 συνοδοί και 6000 εργαζόμενοι, ενώ θα καταναλώνονται ημερησίως 50000 μερίδες. Αποτελεί τη μεγαλύτερη σύμβαση που αφορά διατροφικό έργο και έχει ποτέ υπογραφεί στην Ευρώπη, το ύψος της οποίας αγγίζει τα 34 εκατομμύρια €.

Όλα αυτά αποτελούν μοναδική ευκαιρία για την ανάδειξη της ελληνικής διατροφής και των ελληνικών προϊόντων. Ταυτόχρονα θα αποκτηθεί πολύτιμη τεχνογνωσία σε μεθόδους υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων, η οποία θα συμβάλλει στην μετάλλαξη των εταιρειών catering σε μεγάλες επιχειρήσεις, που θα παρέχουν επισιτιστικές υπηρεσίες σε μαζικές εκδηλώσεις, εξυπηρετώντας μεγάλο αριθμό σιτιζομένων, με διαφορετικές απαιτήσεις και εθνικές και θρησκευτικές ιδιαιτερότητες.

Ειδικά για τις επιχειρήσεις τροφοδοσίας που μας ενδιαφέρουν οι προβλέψεις είναι πολύ ενθαρρυντικές. Ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις εστίασης προχωρούν σε πλήρη κατάργηση της κουζίνας τους και αντικατάστασή της από επιχειρήσεις catering. Ο τρόπος αυτός επιλέγεται κυρίως για νοσοκομεία, γηροκομεία, καντίνες,

ακόμη και ξενοδοχεία, όταν έχουν πελάτες των οποίων η σίτιση με βάση συγκεκριμένο μενού, περιλαμβάνεται στην τιμή. (Τρόφιμα και Ποτά, 2003)

Διαφαίνεται ότι πολλοί από τους επιχειρηματίες εστίασης έχουν αφυπνιστεί σε θέματα ασφάλειας και υγιεινής των τροφίμων. Έχουν γίνει και εξακολουθούν να γίνονται σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση αυτή, με αφορμή βέβαια και την Ολυμπιάδα. Το σημαντικό είναι να γίνουν σταθερά βήματα και να σχεδιαστεί με μεγάλη προσοχή η “επόμενη μέρα”, ώστε όλες οι επενδύσεις σε εγκαταστάσεις, τεχνολογία και ανθρώπινο δυναμικό να τύχουν πλήρους εκμετάλλευσης.

ΜΕΡΟΣ 2

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Σκοπός της μελέτης

Η μελέτη αφορά το σύστημα διασφάλισης ποιότητας HACCP στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις παραγωγής έτοιμων φαγητών (catering). Πιο συγκεκριμένα σκοπός μας είναι να μελετήσουμε τους περιοριστικούς παράγοντες της επιτυχημένης εφαρμογής, καθώς και την απροθυμία που δείχνουν κάποιες από αυτές τις επιχειρήσεις στο να υιοθετήσουν το συγκεκριμένο σύστημα διασφάλισης ποιότητας. Συγχρόνως όμως επιθυμούμε και την καταγραφή των παραγόντων εκείνων που δρουν προς την πλευρά αποδοχής τέτοιων συστημάτων. Μας ενδιαφέρει δηλαδή να καταγράψουμε τις συνθήκες που επικρατούν όταν μια μικρομεσαία επιχείρηση παραγωγής έτοιμων φαγητών αποφασίσει να διασφαλίσει την ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων της με το συγκεκριμένο σύστημα.

Βασική μας επιδίωξη τέλος θα είναι και η αναγνώριση κάποιων στοιχείων ή μεθόδων βάση των οποίων ένα πολυδάπανο, όπως είναι κατά γενική ομολογία το HACCP, σύστημα μπορεί να γίνει ένα ανεκτίμητης αξίας εργαλείο. Η μελέτη αφορά τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις γιατί σε αυτές κυρίως η ελληνική πραγματικότητα έχει καταγράψει προβλήματα.

Βασικά χαρακτηριστικά μελέτης

Η μελέτη βασίστηκε στον πληθυσμό των επιχειρήσεων, για τον κλάδο που έχει ήδη επιλεγεί. Το δείγμα αποτέλεσαν οι επιχειρήσεις εκείνες που συγκεντρώνουν τα χαρακτηριστικά των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και τα οποία θα αναφερθούν στην συνέχεια. Εξαιτίας του μεγέθους του δείγματος και προσωπικών επιλογών, η μελέτη βασίστηκε σε μελέτες περίπτωσης 5-7 επιχειρήσεων.

Οι μελέτες περίπτωσης είναι αποδεδειγμένος ικανός τρόπος συλλογής και ανάλυσης στοιχείων, ειδικά για τις περιπτώσεις στις οποίες ενδιαφερόμαστε για την συλλογή ποιοτικών στοιχείων. Ενδείκνυνται ιδιαίτερα σε περιπτώσεις μεταπτυχιακών διατριβών, όπου μελετώνται σχέσεις, παράγοντες επιρροής, φαινόμενα κτλ. Ειδικά

στην περίπτωσή μας, όπου ενδιαφερόμαστε να μελετήσουμε την εισαγωγή και την υιοθέτηση του συστήματος HACCP, από ποιους παράγοντες επηρεάζεται και ποιες είναι οι συνθήκες που το ευνοούν και το αντίθετο, κρίνεται ότι αποτελεί τον πιο ενδεδειγμένο τρόπο. Ένας επιπλέον λόγος για την επιλογή μας αυτή ήταν και ο πολύ μικρός αριθμός επιχειρήσεων τροφοδοσίας που είχαμε να αντιμετωπίσουμε. Ψάχνοντας να βρούμε το δείγμα των επιχειρήσεων στις οποίες θα μπορούσαμε να απευθυνθούμε, διαπιστώσαμε ότι ο αριθμός αυτός είναι ιδιαίτερα χαμηλός και συνεπώς απαγορευτικός για έρευνα πεδίου μέσω δειγματοληψίας

Σχετικά με τη συγκεκριμένη μέθοδο έρευνας, βέβαια, υπάρχουν ορισμένες αντιρρήσεις. Πιο συγκεκριμένα, αυτοί που διαφωνούν με τη χρησιμότητα των case studies υποστηρίζουν πως τους λείπει η αυστηρή δομή και είναι αρκετά χρονοβόρα η δημιουργία τους. Ακόμη, υπάρχει δυσκολία στο να γενικευτούν τα συμπεράσματα, ενώ συχνά παρατηρείται το φαινόμενο της αλλαγής της «οπτικής γωνίας» του ερευνητή προκειμένου να τα υποστηρίξει (Yin, 1994).

Ωστόσο, για τους λόγους που αναφέρθηκαν πιο πάνω, επιλέξαμε να “κτίσουμε” την έρευνά μας πάνω σε λίγες μελέτες περίπτωσης. Τα στοιχεία της έρευνας συλλέχθηκαν από προσωπικές συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν στις επιχειρήσεις τροφοδοσίας, καθώς και από συνεντεύξεις που έγιναν σε φορείς πιστοποίησης συστημάτων HACCP.

Κρίναμε λοιπόν ότι ένας ικανοποιητικός αριθμός επιχειρήσεων, για να διεξάγουμε την έρευνα θα ήταν από πέντε έως επτά. Επιπλέον είχαμε τέσσερις ακόμη επαφές με ανθρώπους που εργάζονται σε εταιρείες πιστοποίησης. Πριν όμως δούμε τα αποτελέσματα αυτών των συναντήσεων θα ήταν σκόπιμο να περιγράψουμε εδώ όλη τη διαδικασία με την οποία στήσαμε την έρευνα.

Διαδικασίες μελέτης

Επιλογή θέματος

Όπως συμβαίνει με όλες τις έρευνες το πρώτο βήμα είναι η εύρεση του θέματος με το οποίο θα ασχοληθείς. Το θέμα επιλέχθηκε μετά από συζήτηση με τον υπεύθυνο καθηγητή κ.Βλάχο Ηλία και αφού είχαμε διαβάσει ένα άρθρο στο περιοδικό “Τρόφιμα και Ποτά”, το οποίο ανέφερε ότι η υιοθέτηση του συστήματος HACCP στις

μεγάλες επιχειρήσεις τροφίμων προχωράει με καλούς ρυθμούς, ενώ αντίθετα στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις συναντώνται πολλά προβλήματα.

Θελήσαμε λοιπόν να μελετήσουμε το φαινόμενο αυτό και επειδή ο κλάδος των τροφίμων, λόγω μεγέθους, παρουσιάζει μεγάλη ανομοιογένεια, προσπαθήσαμε να εστιάσουμε σε ένα συγκεκριμένο τμήμα αυτού. Έτσι λοιπόν επιλέξαμε τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και συγκεκριμένα αυτές που ασχολούνται με την τροφοδοσία έτοιμων φαγητών. Κίνητρο αυτής της επιλογής ήταν η ανάπτυξη που παρουσιάζει ο κλάδος αυτός και η ακόμη μεγαλύτερη πρόοδος που διαφαίνεται μετά από την πραγματοποίηση των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004 στη χώρα μας.

Εύρεση βιβλιογραφίας

Το δεύτερο βήμα μιας έρευνας είναι πάντα η εύρεση της κατάλληλης βιβλιογραφίας. Η συλλογή και η μελέτη βιβλιογραφίας, σχετικής με το εξεταζόμενο θέμα, δεν ήταν εύκολη υπόθεση και χρειάστηκε να ανατρέξουμε σε αρκετές πηγές. Οι πηγές που κυρίως χρησιμοποιήθηκαν για το λόγο αυτό είναι το Internet και οι διαθέσιμες βιβλιοθήκες, όπως αυτή του Γεωπονικού Πανεπιστημίου και της Αγροτικής Τράπεζας. Χρήσιμες πληροφορίες βρέθηκαν και στις σημειώσεις του μαθήματος 'Ποιοτικός έλεγχος τροφίμων' καθώς και από την ICAP.

Μέσω της βιβλιογραφίας αναζητήθηκαν στοιχεία τόσο για την κατανόηση του ίδιου του συστήματος HACCP, όσο και στοιχεία που έχουν βρεθεί σε άλλες έρευνες ότι επηρεάζουν την εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος, σε επιχειρήσεις οποιουδήποτε κλάδου. Αυτό που προέκυψε από όλη αυτή την προσπάθεια ήταν το γεγονός ότι βιβλιογραφία σχετική με τις ελληνικές επιχειρήσεις και το τι γίνεται στην Ελλάδα (γενικότερα για τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας και υγιεινής και όχι μόνο για το σύστημα HACCP που εξετάζουμε εδώ) δεν υπάρχει. Τουλάχιστον όχι τόση όση ελπίσαμε να βρούμε στην αρχή.

Σχεδιασμός και οργάνωση έρευνας

Το επόμενο λοιπόν βήμα μας ήταν η κατάλληλη οργάνωση των στοιχείων που είχαμε βρει, ώστε αυτά να αποτελέσουν μια πρώτη βάση των συνεντεύξεων που θα γίνουν στη συνέχεια. Σε πρώτη φάση μας ενδιέφεραν οι φορείς που κάνουν την πιστοποίηση του συστήματος HACCP. Πραγματοποιήθηκαν τέσσερις επισκέψεις σε φορείς πιστοποίησης. Κάποιοι από τους φορείς επιλέχθηκαν με την βοήθεια του μέλους της

τριμελούς εξεταστικής επιτροπής της μελέτης, τον καθηγητή κ.Μεταξόπουλο, ειδικό σε θέματα ποιότητας των τροφίμων, ενώ κάποιοι άλλοι βάση των συνεργασιών που είχαν πραγματοποιήσει με επιχειρήσεις που μας ενδιέφεραν για την μελέτη.

Οι επισκέψεις πραγματοποιήθηκαν στο χώρο του κάθε φορέα έπειτα από συνεννόηση, αφού πρώτα είχαμε ορίσει τις ερωτήσεις τις συζήτησής μας με τον υπεύθυνο καθηγητή της μελέτης κ.Βλάχο. Ενώ στην αρχή αποφασίσαμε ότι θα ήταν σκόπιμη η χρήση δημοσιογραφικού κασετοφώνου για την καταγραφή της συνεντεύξεως και τη μη απώλεια στοιχείων που θα προέκυπταν, στη διάρκεια της πρώτης διαπιστώθηκε ότι ήταν προτιμότερη η χειρόγραφη καταγραφή των στοιχείων, ώστε να αποφύγουμε το αίσθημα ανασφάλειας και της απόκρυψης στοιχείων, που ίσως να δημιουργούσε το γεγονός της μαγνητοφώνησης.

Οι επαφές αυτές ήταν σκόπιμο να γίνουν, ώστε να αποκτήσουμε μία καλύτερη, αν και γενική ακόμα, περιγραφή της ελληνικής πραγματικότητας. Η μελέτη της βιβλιογραφίας δεν μας είχε δώσει ικανοποιητική εικόνα για το τι γίνεται στις ελληνικές επιχειρήσεις.

Το επόμενο στάδιο ήταν η προετοιμασία για τις συνεντεύξεις των επιχειρήσεων τροφοδοσίας, οι οποίες και θα αποτελέσουν τον κορμό της έρευνας. Η προετοιμασία έγινε με στοιχεία που είχαν βρεθεί από την βιβλιογραφία και ολοκληρώθηκε με τα πρόσθετα στοιχεία που προέκυψαν από τους φορείς πιστοποίησης.

Κριτήρια επιλογής επιχειρήσεων

Οι επιχειρήσεις στις οποίες τελικά θα αναφερθούμε επιλέχτηκαν τυχαία, ανάμεσα σε όλες αυτές που συγκεντρώνουν τα χαρακτηριστικά μικρομεσαίας επιχείρησης και τα οποία είναι: *α. αριθμός εργαζομένων <250, β. πραγματοποιηθέντες πωλήσεις <40εκ €*. Βασικό στοιχείο αυτών των επιχειρήσεων είναι ακόμα και η εφαρμογή (πετυχημένη ή μη) κάποιου συστήματος HACCP.

Πραγματοποίηση των συνεντεύξεων

Οι επισκέψεις που τελικά έγιναν ήταν έξι. Τα άτομα στα οποία απευθυνθήκαμε για τις συνεντεύξεις είναι υπεύθυνα για την ποιότητα και την ασφάλεια των προϊόντων στις επιχειρήσεις τους. Συναντηθήκαμε και μιλήσαμε ακόμα και με διάφορα μέλη της ομάδας HACCP, όπου αυτή υπήρχε. Το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου που

χρησιμοποιήθηκε για την καθοδήγηση της συζήτησης παρουσιάζεται στο παράρτημα II.

Εκτός όμως από τα χαρακτηριστικά που έχουν από κοινού αυτές οι έξι επιχειρήσεις (που για ευνότητους, δεοντολογικούς λόγους δεν θα αναφέρουμε τα ονόματά τους), έχουν και μια πλειάδα άλλων χαρακτηριστικών, τα οποία τις καθιστούν ιδιαίτερες περιπτώσεις με ξεχωριστό ενδιαφέρον μελέτης. Για το λόγο αυτό θα ήταν σωστό να παρουσιάσουμε μία μία τις έξι επιχειρήσεις τις οποίες διαπραγματεύεται αυτή εδώ η εργασία, ώστε να αρχίσουμε να κατανοούμε σιγά σιγά το πλαίσιο αναφοράς μας.

Επιχείρηση Α

Η επιχείρηση Α ιδρύθηκε το 1980 ως ανώνυμος εταιρεία και η πρώτη της δραστηριότητα ήταν αυτή του ζαχαροπλαστείου- καφέ. Η φυσική της έδρα (η οποία και παραμένει η ίδια) βρίσκεται στα βόρεια προάστια της Αθήνας.

Πρόκειται για μια οικογενειακή επιχείρηση η οποία ξεκίνησε απασχολώντας γύρω στα 10 άτομα το 1980. Ο αριθμός αυτός ανέρχεται στα 30 άτομα σήμερα, έχοντας όμως προστεθεί σε αυτή δραστηριότητες που στο ξεκίνημα δεν υπήρχαν. Η επιχείρηση λειτούργησε αρχικά ως ζαχαροπλαστείο- καφέ χωρίς να διαθέτει η ίδια δικό της εργαστήριο ζαχαροπλαστικής. Αυτό ήρθε κάποια χρόνια αργότερα, το 1985 όπου η εταιρεία προχώρησε στην επένδυση κατασκευής δικού της εργαστηρίου ζαχαροπλαστικής ακριβώς δίπλα στο χώρο που στεγάζεται το ζαχαροπλαστείο- καφέ.

Σήμερα σε αυτές τις δραστηριότητες έχει προστεθεί και η λειτουργία της τροφοδοσίας έτοιμων φαγητών. Η συγκεκριμένη εταιρεία προσφέρει τις υπηρεσίες της, τόσο στον αρχικό ιδιόκτητο χώρο του ζαχαροπλαστείου- εστιατορίου, όσο και σε χώρους εκτός του καταστήματός της. Παρόλα αυτά η κύρια δραστηριότητά της παραμένει αυτή του ζαχαροπλαστείου, η οποία και της επιφέρει και τον μεγαλύτερο όγκο των πωλήσεών της.

Η επιχείρηση Α αποτελεί την μικρότερη από τις έξι επιχειρήσεις, τόσο από την πλευρά του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί όσο και από τον κύκλο εργασιών της. Εντούτοις η κερδοφορία και οι δείκτες της εταιρείας είναι εντυπωσιακοί και μπορεί να θεωρηθούν οι καλύτεροι από τους έξι, σε σύγκριση πάντα με το μέγεθός της. Από τα δημοσιευμένα οικονομικά στοιχεία προκύπτει ότι η επιχείρηση κατέχει

εξαιρετική χρηματοοικονομική διάρθρωση, ενώ η πιστοληπτική της ικανότητα είναι άριστη.

Το Μάρτιο του 2002 η επιχείρηση άρχισε την συνεργασία της με γραφείο συμβούλων επιχειρήσεων για την εκπόνηση του σχεδίου HACCP, το οποίο την καθορισμένη στιγμή κρίθηκε απαραίτητο να δημιουργηθεί κυρίως για λόγους συμμόρφωσης προς την εθνική νομοθεσία. Μετά από ένα χρόνο, τον Μάρτιο δηλαδή του 2003, έγινε και η πιστοποίηση του συστήματος. Μέχρι σήμερα η επιχείρηση Α δεν εφαρμόζει σύστημα ISO ούτε υπάρχει μελλοντική σκέψη για κάτι τέτοιο.

Τέλος θα πρέπει να αναφέρω ότι η ιδιοκτησία της επιχείρησης παραμένει από το 1980 στα χέρια των ίδιων ανθρώπων, οι οποίοι αποτελούν και την διοίκησή της. Από την επίσκεψη μας στο χώρο της εταιρείας διαπιστώσαμε και προσωπικά ότι πρόκειται για μια μικρή οικογενειακή επιχείρηση, η οποία όμως χαρακτηρίζεται από αξιόλογους ρυθμούς ανάπτυξης και κερδοφορίας.

Επιχείρηση Β

Η επιχείρηση Β ιδρύθηκε το 1997 ως ατομική επιχείρηση, με έδρα στα νότια προάστια της Αθήνας. Στην αρχή της λειτουργίας της επικεντρώθηκε στη παραγωγή, προμήθεια προϊόντων σίτισης και μαζικής εστίασης, καθώς και στην εμπορία σε επίπεδο χονδρεμπορίου και λιανεμπορίου προϊόντων διατροφής και ποτών.

Αν και το αρχικά επενδυμένο κεφάλαιο της εταιρείας δεν ήταν ιδιαίτερα υψηλό εντούτοις η ίδια ακολούθησε μία ποιοτική στρατηγική στα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες της. Αυτό είχε ως συνέπεια να εδραιωθεί στην συνείδηση των πρώτων πελατών της οι οποίοι έγιναν και οι καλύτεροι διαφημιστές της στην αγορά.

Παράλληλα η εταιρεία επενδύει στις πωλήσεις και το marketing και αναπτύσσει τις περιοχές δραστηριοποίησής της και στον επαγγελματικό τομέα. Κλείνει συνεργασίες και αναλαμβάνει μεγάλες εκδηλώσεις σε επίπεδο catering. Το 2000 η ανάπτυξη που σημειώνεται μετατρέπει την εταιρεία σε Α.Ε. Επιπλέον κεφάλαιο τοποθετείται στην επιχείρηση ώστε να μπορέσει να αντιμετωπίσει τον επερχόμενο ανταγωνισμό, ιδιαίτερα από μεγάλες εταιρείες του εξωτερικού οι οποίες λόγω της Ολυμπιάδας του 2004 άρχισαν να διεισδύουν στην ελληνική αγορά.

Η εταιρεία διαθέτοντας σύγχρονες και μοντέρνες εγκαταστάσεις καθώς και εξοπλισμό αποφασίζει το 2002 να προχωρήσει ταυτόχρονα στην εγκατάσταση των

συστημάτων HACCP και ISO. Αυτό γίνεται τόσο για λόγους συμμόρφωσης με την νομοθεσία όσο και για λόγους καλύτερης εσωτερικής οργάνωσης της εταιρείας.

Σήμερα η επιχείρηση Β απασχολεί 65 άτομα ως μόνιμο προσωπικό, ενώ τους καλοκαιρινούς μήνες ο αριθμός αυτός αυξάνεται σημαντικά. Οι εγκαταστάσεις της καταλαμβάνουν χώρο 2000 τ.μ., ενώ δύναται να εξυπηρετήσει 2000 με 3000 άτομα ημερησίως. Στην κυριότητά της επίσης ανήκουν διάφορα εστιατόρια καθώς και ειδικοί χώροι διαμορφωμένοι για πραγματοποίηση διάφορων κοινωνικών εκδηλώσεων.

Από τα δημοσιευμένα στοιχεία η χρηματοοικονομική της κατάσταση προκύπτει αρκετά ικανοποιητική. Καλή επίσης μπορεί να χαρακτηριστεί και η κερδοφορία της επιχείρησης, αν και τα τελευταία έτη παρουσιάζει μικρές διακυμάνσεις. Στην περίπτωση της επιχείρησης Β, όπως και στις περισσότερες από τις έξι επιχειρήσεις με τις οποίες θα ασχοληθούμε, η εφαρμογή του συστήματος HACCP είναι αρκετά πρόσφατη, ώστε να μην είναι δυνατό να εξαχθούν συμπεράσματα τα οποία να συνδέονται άμεσα με το σύστημα.

Επιχείρηση Γ

Η επιχείρηση Γ με την μορφή με την οποία την μελετάμε εδώ τώρα ιδρύθηκε το 2000. Συγκεκριμένα το έτος αυτό έγινε μέλος ενός ομίλου εταιριών ο οποίος έχει μέλη εταιρείες που ασχολούνται με παραγωγή, εμπορία και προμήθεια προϊόντων διατροφής και ποτών, καθώς και έτοιμων τροφίμων.

Η επιχείρηση προϋπήρχε από τις αρχές της δεκαετίας του '90 στον ίδιο χώρο στον οποίο δραστηριοποιείται και σήμερα, με μόνη διαφορά το μέγεθος και την οργάνωση της. Εδώ εμείς θα ασχοληθούμε με την εταιρεία που δημιουργήθηκε μετά από την εξαγορά της από τον όμιλο. Σύμφωνα εξάλλου και με δύο μαρτυρίες από το υπάρχον προσωπικό της εταιρείας, η επιχείρηση Γ μικρή σχέση έχει με την προϋπάρχουσα επιχείρηση.

Μετά από την εξαγορά πραγματοποιήθηκε αναδιοργάνωση στο σύνολο της εταιρείας. Αποκτήθηκαν καινούργιες εγκαταστάσεις, σύγχρονος εξοπλισμός και προσλήφθηκε εξειδικευμένο προσωπικό, ικανό να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις που όριζε ποια ο όμιλος στον οποίο ανήκε η εταιρεία.

Τα κεντρικά γραφεία της εταιρείας βρίσκονται στο κέντρο της Αθήνας ενώ σε αρκετές περιοχές της Αττικής βρίσκονται διάφορα υποκαταστήματά της. Απασχολεί 245 άτομα ως μόνιμο προσωπικό, ενώ τους καλοκαιρινούς μήνες ο αριθμός αυτός ανέρχεται γύρω στα 300 άτομα.

Οι κύριες δραστηριότητές της είναι η τροφοδοσία με τρόφιμα, η οργάνωση δεξιώσεων, εστιατόρια, ζαχαροπλαστεία και κέντρα διασκέδασης. Οι συνεργασίες της είναι κατά κύριο λόγο με ιδιωτικές εταιρείες.

Είναι η πρώτη επιχείρηση από τις έξι από πλευράς προσωπικού και δεύτερη από πλευράς επενδυμένου κεφαλαίου. Η κερδοφορία της επιχείρησης είναι αρκετά καλή ,αν και, και σε αυτή την περίπτωση παρουσιάζεται έντονη διακύμανση. Γενικά όμως χαρακτηρίζεται ως επιχείρηση με καλή χρηματοοικονομική διάρθρωση.

Η εφαρμογή του συστήματος HACCP στην επιχείρηση Γ έγινε το καλοκαίρι του 2002, ενώ η πιστοποίηση του συστήματος τον Μάρτιο του 2003. Στην επιχείρηση Γ επίσης εισήχθη το σύστημα ISO λίγους μόνο μήνες μετά το HACCP. Και σε αυτή την περίπτωση ως πρώτος λόγος υιοθέτησης του HACCP αναφέρεται η ανάγκη συμμόρφωσης με την εθνική νομοθεσία, αν και εξίσου σπουδαίο ρόλο έπαιξε και η συμμόρφωση στις επιταγές που έθετε ο όμιλος στην ίδια την εταιρεία.

Επιχείρηση Δ

Η επιχείρηση Δ ιδρύθηκε το 1994 με την μορφή της Ανωνύμου Εταιρείας και βρίσκεται στα νότια προάστια της Αθήνας. Απασχολεί προσωπικό 35 ατόμων το οποίο παραμένει σταθερό σε αριθμό από την ίδρυσή της.

Η εταιρεία Δ είναι εγκατεστημένη σε ένα χώρο τον οποίο έχει ενοικιάσει μετά από διαγωνισμό που διεξήχθη την χρονιά ίδρυσής της. Η σύμβαση που έχει υπογράψει είναι διάρκειας 25 ετών, λήγει δηλαδή το έτος 2019. Ο χώρος στον οποίο βρίσκεται η εταιρεία προσφέρεται για την πραγματοποίηση διάφορων κοινωνικών εκδηλώσεων, καθώς και για την καθημερινή φιλοξενία ατόμων που θέλουν να την επιλέξουν.

Αν και η επιχείρηση Δ είναι σε θέση να προσφέρει τις υπηρεσίες της, τροφοδοσία έτοιμων φαγητών και σερβίρισμα, και σε τρίτους προς αυτή χώρους, παρόλα αυτά η κύρια πηγή εισόδων της προέρχεται από τις υπηρεσίες που παρέχει εντός της ιδιοκτησίας της.

Η επιχείρηση αν και δραστηριοποιείται σε ενοικιασμένο χώρο εντούτοις το κεφάλαιο που έχει δαπανήσει τόσο για τις εγκαταστάσεις όσο και για τον εξοπλισμό είναι αρκετά υψηλό. Χαρακτηριστικό είναι το συνεχές και αδιάκοπο ενδιαφέρον της επιχείρησης Δ για συνεχείς επενδύσεις, οι οποίες θα την οδηγήσουν στην αύξηση της ανταγωνιστικότητάς της. Αυτό μπορεί να το θεωρήσει κανείς ως αναπόσπαστο κομμάτι της δραστηριότητάς της, αφού κινείται σε ένα χώρο όπου η ποιότητα είναι πολύ σημαντική και δεν μπορεί να θεωρηθεί ως πολυτέλεια.

Εξάλλου την στρατηγική αυτή δεν μπορεί κανείς να την αμφισβητήσει, αφού έχει δοκιμαστεί τα 9 χρόνια λειτουργίας της επιχείρησης και μπορεί να θεωρηθεί πετυχημένη. Αυτό τουλάχιστο φαίνεται από τους δείκτες και την κερδοφορία της ίδιας της επιχείρησης Δ. Από την αρχή της λειτουργίας της η κερδοφορία της είναι εξαιρετική και ίσως αυτός είναι και ένας από τους λόγους για τους οποίους η επιχείρηση Δ επενδύει συνεχώς κάθε χρόνο. Όλα αυτά την κάνουν να χαρακτηρίζεται ως οικονομική μονάδα με εξαιρετικά καλή χρηματοοικονομική διάρθρωση και άριστη πιστοληπτική ικανότητα.

Η επιχείρηση Δ εφαρμόζει σύστημα HACCP λιγότερο από ένα χρόνο, ενώ πολύ πρόσφατα πήρε και την πιστοποίηση για το σύστημά της. Ο λόγος που την οδήγησε στην υιοθέτηση του συστήματος ήταν κυρίως ο ανταγωνισμός από τις επιχειρήσεις του χώρου. Η επιχείρηση διαθέτει ακόμα και σύστημα ISO.

Η επιχείρηση Δ, όπως και οι έξι επιχειρήσεις που μελετάμε, λαμβάνουν πολύ συχνά μέρος σε διάφορους ιδιωτικούς διαγωνισμούς στους οποίους είναι αναγκαίο να εφαρμόζεις τέτοια συστήματα. Αυτό γίνεται ακόμα πιο έντονο με την διοργάνωση των Ολυμπιακών αγώνων το 2004 στην Ελλάδα και την ανάγκη που υπάρχει για πιο ασφαλή εξυπηρέτηση, των ξένων ειδικότερα, επισκεπτών.

Επιχείρηση Ε

Η επιχείρηση Ε ιδρύθηκε το 2000, αποτελεί θυγατρική μεγάλης εταιρείας τροφοδοσίας του εξωτερικού και στεγάζεται στο λεκανοπέδιο Αττικής. Σήμερα απασχολεί μόνιμο προσωπικό 140 ατόμων.

Έχει οργανωθεί και λειτουργεί σύμφωνα με τα πρότυπα και τους κανόνες λειτουργίας της μητρικής εταιρείας. Στα πλαίσια λοιπών αυτών των προτύπων, από την ίδρυσή της ακόμα, ξεκίνησε διαδικασίες εισαγωγής συστήματος HACCP. Η ολοκλήρωση

του συστήματος και η εφαρμογή του έγιναν το 2001, ενώ σε λιγότερο από ένα χρόνο η εταιρεία πιστοποίησε το σύστημα της. Ταυτόχρονα με το HACCP, η επιχείρηση E εισάγει και το σύστημα ISO 9001:2000.

Η κύρια δραστηριότητά της είναι η παρασκευή εδεσμάτων και η παροχή συναφών υπηρεσιών κυρίως σε επιβατικά αεροσκάφη αλλά και σε ιδιώτες. Η παρουσία της σε όλους τους τομείς της τροφοδοσίας περιλαμβάνει τη βιομηχανική τροφοδοσία, επίγεια εξυπηρέτηση (κυλικεία – εστιατόρια αεροδρομίων) και την τροφοδοσία αεροπορικών πτήσεων.

Από την δραστηριότητα της επιχείρησης καταλαβαίνει κανείς ότι η επιχείρηση E δρα σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον. Δεν έχει να αντιμετωπίσει μόνο τις μεγάλες επιχειρήσεις που δρουν στον ίδιο χώρο αλλά και τους επιβάτες των πτήσεών της. Αυτό σημαίνει ότι οι “πελάτες” της είναι άνθρωποι με πολύ μεγάλη ποικιλομορφία. Έχει λοιπόν το δύσκολο έργο να ικανοποιήσει πολλά διαφορετικά γούστα, κουλτούρες, πολιτισμούς και θρησκευτικές πεποιθήσεις.

Αποτέλεσμα της επιθυμίας της επιχείρησης να ανταποκριθεί στις ανάγκες ατόμων από όλο τον κόσμο ήταν και η υιοθέτηση του συστήματος HACCP. Η ασφάλεια τροφίμων αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση όλων των επιχειρήσεων που φιλοδοξούν να δραστηριοποιηθούν ή να απευθυνθούν σε άτομα του εξωτερικού. Η έννοια της ασφάλειας στην Ελλάδα έκανε την εμφάνισή της πολύ πρόσφατα, δεν συμβαίνει όμως το ίδιο και στις χώρες του εξωτερικού (ειδικά στις χώρες που ανήκουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση), όπου μετά ειδικά από τις τελευταίες διατροφικές κρίσεις, όλοι αναζητάνε ασφαλέστερα και πιο υγιή τρόφιμα.

Τόσο το σύστημα HACCP όσο και η λειτουργία της ίδιας της επιχείρησης είναι πολύ πρόσφατα με συνέπεια να μη μπορεί κανείς να μιλήσει με σιγουριά για την πορεία της εταιρείας στο χώρο. Παρουσιάζει τον μεγαλύτερο κύκλο εργασιών από τις έξι επιχειρήσεις, ωστόσο η χρηματοοικονομική της κατάσταση παρουσιάζεται ιδιαίτερα επιβαρημένη. Ειδικά όσον αφορά το HACCP είναι νωρίς να βγουν οποιαδήποτε συμπεράσματα.

Επιχείρηση ΣΤ

Η επιχείρηση ΣΤ ιδρύθηκε το 1996 με την μορφή της Α.Ε, εδρεύει στην Αθήνα ενώ απασχολεί σήμερα 200 άτομα ως μόνιμο προσωπικό.

Η επιχείρηση από την ίδρυσή της δραστηριοποιείται αποκλειστικά με την παροχή υπηρεσιών τροφοδοσίας. Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν να διαχωριστούν σε δύο μεγάλα τμήματα. Το πρώτο είναι το βιομηχανικό catering, ενώ το δεύτερο είναι το catering εκδηλώσεων. Το βιομηχανικό catering αφορά κυρίως νοσοκομεία. Η επιχείρηση ΣΤ έχει ξεκινήσει την πορεία της από νοσοκομεία, ενώ αυτή τη στιγμή είναι υπεύθυνη για την τροφοδοσία δύο μεγάλων ιδιωτικών νοσοκομείων της Αθήνας.

Ο νοσοκομειακός κλάδος όπως είναι λογικό έχει πολλές ιδιαιτερότητες ενώ και το αίσθημα “ευθύνης” είναι ιδιαίτερα υψηλό. Εκτός από τους συνηθισμένους κινδύνους (βιολογικούς, χημικούς και φυσικούς) υπάρχουν και Ειδικοί Διαιτολογικοί Κίνδυνοι που σχετίζονται με τις ανάγκες των ασθενών και την παρασκευή ειδικών διαίτων.

Η εισαγωγή του συστήματος HACCP έγινε σχεδόν στο ξεκίνημα της εταιρείας (1999), πριν ακόμα γίνει υποχρεωτικό το σύστημα στην Ελλάδα, εξαιτίας της ανάγκης να προληφθούν όλοι οι προαναφερόμενοι κίνδυνοι. Οι κίνδυνοι αυτοί με το HACCP μπορούν να αναλυθούν πάνω στα διαγράμματα ροής που ανταποκρίνονται στις αντίστοιχες ειδικές δίαιτες. Η εταιρεία εφαρμόζει και ISO, ενώ μέχρι σήμερα δεν έχει προχωρήσει σε πιστοποίηση του συστήματος HACCP που διαθέτει. Πεποίθηση της επιχείρησης είναι ότι κάτι τέτοιο δεν είναι αναγκαίο και ότι δεν θα προσφέρει τίποτα ουσιαστικό στην εταιρεία. Για αυτό το λόγο εξάλλου η πιστοποίηση δεν βρίσκεται ούτε στα απώτερα σχέδια της επιχείρησης ΣΤ.

Όπως ειπώθηκε η επιχείρηση εφαρμόζει HACCP από το 1999. Ο κύκλος εργασιών της επιχείρησης πριν από το 2001 εμφάνιζε ρυθμούς ανάπτυξης της τάξης του 8%, ενώ μετά το 2001 και μέχρι το 2003 ο ρυθμός ήταν της τάξεως του 65 και 35% αντίστοιχα. Τα νούμερα αυτά σαφώς και δεν οφείλονται στο HACCP μόνο, αλλά το σύστημα παίζει σπουδαίο ρόλο στη γενικότερη οργάνωση και λειτουργία της επιχείρησης.

Η επιχείρηση ΣΤ είναι πάντως η μοναδική επιχείρηση (από αυτές που εξετάζουμε) που εφαρμόζει σύστημα HACCP ένα διάστημα έτσι ώστε να μπορεί να καταγράψει κανείς μεταβολές στην πορεία της.

Η χρηματοοικονομική της διάρθρωση δεν είναι ιδιαίτερα εντυπωσιακή, ενώ και η κερδοφορία της παρουσιάζει σημαντικές διακυμάνσεις. Πρέπει να πούμε πάντως ότι

τα δύο τελευταία χρόνια φαίνεται να βελτιώνεται αισθητά η οικονομική της κατάσταση, μάλλον εξαιτίας της καλής κερδοφορίας που παρουσιάστηκε στα έτη αυτά.

Στον πίνακα 1 παρουσιάζονται συνοπτικά όλα τα παραπάνω χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων, τα οποία σκιαγραφούν ένα μέρος από το προφίλ αυτών.

	Έτος ίδρυσης	Έδρα	Αρ. Εργ/νων	HACCP	ISO	Πισ/ση	Κύκλος εργασιών	Κερ/ρια
Επ.Α	1980	Αττική	30	√		√	2.205.742	(+)
Επ.Β	1997	Αττική	65	√	√	√	3.073.006	(+) (-)
Επ.Γ	2000	Αττική	245	√	√	√	5.104.285	(+) (-)
Επ.Δ	1994	Αττική	35	√	√	√	2.439.666	(+)
Επ.Ε	2000	Αττική	140	√	√	√	6.886.184	(-)
Επ.ΣΤ	1996	Αττική	200	√	√		5.276.939	(+) (-)

Πίνακας 1. Σύντομο προφίλ επιχειρήσεων

ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Εισαγωγή

Η παρούσα μελέτη βασίζεται όπως είπαμε σε έξι μελέτες περίπτωσης επιχειρήσεων που ασχολούνται με την τροφοδοσία και μελετά θέματα σχετικά με τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και τον έλεγχο των συστημάτων διασφάλισης της ασφάλειας των τροφίμων στις επιχειρήσεις αυτές.

Όπως λοιπόν σχεδιάστηκε το ερωτηματολόγιο για να καλύψει τις ανάγκες αυτής της έρευνας, έτσι και τώρα θα προχωρήσουμε στην ανάλυση των στοιχείων που προήλθαν από αυτό έχοντας ως βάση διαχωρισμού τις 3 ενότητες που θέσαμε από την αρχή. Θα αναλύσουμε δηλαδή τα στοιχεία μας διαχωρίζοντάς τα στα θέματα σχεδιασμού, εφαρμογής και ελέγχου του συστήματος διασφάλισης της ασφάλειας των τροφίμων.

Πριν όμως ξεκινήσουμε να αναλύουμε τα στοιχεία μας σχετικά με την εισαγωγή, εφαρμογή και έλεγχο του συστήματος, θα πρέπει να δούμε λίγο τη σχέση των επιχειρήσεων με το HACCP, πριν αυτό αποτελέσει ακόμα τμήμα της δομής τους.

Λόγοι υιοθέτησης HACCP

Από τον πίνακα 2 που ακολουθεί μπορεί να δει κανείς το χρονικό διάστημα που εφαρμόζει η κάθε επιχείρηση HACCP. Ο μέσος όρος ζωής του συστήματος στις έξι επιχειρήσεις είναι λίγο μικρότερος από δύο χρόνια. Η εισαγωγή του συστήματος, σε πολύ λίγες εταιρείες, είχε αρχίσει να γίνεται πριν ακόμη γίνει αυτό υποχρεωτικό από τη νομοθεσία της χώρας μας. Ενώ υπήρχαν στελέχη των εταιρειών αυτών που παρακολουθούσαν τις εξελίξεις στο χώρο της ποιότητας, της ασφάλειας και της υγιεινής των τροφίμων, είχαν επηρεαστεί θετικά από τα οφέλη που παρουσίαζε αυτό, λίγοι ήταν αυτοί που αποφάσισαν να το μελετήσουν και να το εισάγουν στις επιχειρήσεις τους, πριν η εφαρμογή του γίνει υποχρεωτική.

Αυτό σημαίνει ότι η αποδοχή του συστήματος ήταν (ή και είναι) όχι και τόσο απλή υπόθεση. Οι επιχειρήσεις που εισήγαγαν HACCP πριν από την υποχρεωτική εφαρμογή του ήταν πολύ λίγες. Το HACCP απαιτεί ενέργειες και διαδικασίες τόσο χρονοβόρες όσο και απαιτητικές. Απαιτητικές σε πόρους, επενδύσεις κτλ αλλά και σε οργάνωση. Αποτελεί, όπως είδαμε, ένα δυναμικό σύστημα που απαιτεί συνεχή παρακολούθηση, έλεγχο και επαναπροσδιορισμό. Όλα αυτά χρειάζονται δέσμευση

για να πραγματοποιούνται και να λειτουργούν με τον τρόπο που χρειάζεται να λειτουργήσουν.

Οι πέντε από τις έξι επιχειρήσεις (με εξαίρεση την επιχείρηση Α) γνώριζαν το σύστημα HACCP πριν από την έναρξη των διαδικασιών σε αυτούς. Το HACCP δεν αποτελούσε (και ίσως ακόμα και σήμερα δεν αποτελεί) κοινή γνώση μεγάλου μέρους του προσωπικού των επιχειρήσεων τροφίμων.

Από τα πέντε στελέχη που γνώριζαν το σύστημα και τι περιελάμβανε αυτό, οι τρεις ανέφεραν ότι η προσωπική τους εμπειρία ήταν κάτι το πολύ διαφορετικό από αυτό που αρχικά είχαν υποθέσει ότι θα αντιμετωπίσουν, από τον τρόπο δηλαδή που το σύστημα παρουσιαζόταν στη βιβλιογραφία, στη νομοθεσία κτλ.

Στην ερώτηση που τους θέσαμε σχετικά με τους λόγους για τους οποίους εγκατέστησαν το σύστημα οι απαντήσεις φαίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

	Επ.Α	Επ.Β	Επ.Γ	Επ.Δ	Επ.Ε	Επ.ΣΤ
Πειθάρχηση στις νομικές απαιτήσεις		✓	✓		✓	✓
Αύξηση της ανταγωνιστικότητας				✓		✓
Βελτίωση της συστηματικότητας	✓	✓				✓
Ανάπτυξη διεθνών αγορών					✓	
Πειθάρχηση στις επιθυμίες της αγοράς						✓
Βελτίωση της ποιότητας			✓			

Πίνακας 2. Λόγοι υιοθέτησης HACCP

Όπως φαίνεται και από τον πίνακα 2 ο παράγοντας με τη μεγαλύτερη συχνότητα εμφάνισης είναι η πειθάρχηση προς τις νομικές απαιτήσεις. Όπως είδαμε το HACCP είναι υποχρεωτικό για όλες τις μεταποιητικές βιομηχανίες τροφίμων από τις 4

Οκτωβρίου του 2000 με το ΦΕΚ Β' 1219, όπου στο άρθρο 1 γίνεται η εναρμόνιση της 93/43 στην ελληνική νομοθεσία. Αυτό λοιπόν αποτέλεσε την αφορμή για τις περισσότερες να ξεκινήσουν τις διαδικασίες εφαρμογής.

Ο παράγοντας βέβαια αυτός δεν είναι καθόλου κολακευτικός για τις ελληνικές επιχειρήσεις, αφού δείχνει ότι η εισαγωγή του συστήματος οφείλεται σε λόγους ανάγκης και δεν στηρίζεται σε επιχειρηματική επιλογή. Υπάρχει βέβαια το ελαφρυντικό, ότι στην Ελλάδα δεν είχαμε ποτέ καμιά έντονη εγχώρια διατροφική κρίση που να μας κάνει να ανησυχήσουμε και να ευαισθητοποιηθούμε πάνω σε θέματα ασφάλειας τροφίμων.

Ο δεύτερος πιο δημοφιλής παράγοντας υιοθέτησης του συστήματος είναι η βελτίωση της συστηματικότητας, κυρίως όσον αφορά τη χρησιμοποίηση σύγχρονων μεθόδων και εργαλείων που διευκολύνουν τη βέλτιστη χρήση των διαθέσιμων ανθρώπινων πόρων. Αυτό γίνεται πιο κατανοητό αν σκεφτεί κανείς ότι με το HACCP παρατηρήθηκε αύξηση της παραγωγικότητας, σε ποσοστό κοντά στο 70%, σε σύγκριση με το παρελθόν με ταυτόχρονη αύξηση της γραφειοκρατίας, χωρίς όμως να συνοδεύεται από αύξηση προσωπικού, όπως θα δούμε και παρακάτω.

Αυτό μπορεί να θεωρηθεί και το σημαντικότερο κίνητρο για τις επιχειρήσεις που δεν έχουν προχωρήσει ακόμα στην εισαγωγή του. Αποδεικνύεται δηλαδή ότι το HACCP έχει εκπληρώσει τις προσδοκίες όσων πίστευαν ότι θα μπορούσε να βελτιώσει την οργάνωση και τη λειτουργία μιας επιχείρησης, χωρίς αναγκαστικά να μεταβάλλει τη δομή της. Αυτό αποδείχτηκε με την έρευνα όπου οι εταιρείες με ποσοστό πάνω από 80% (οι πέντε στις έξι δηλαδή) δήλωσαν ότι δεν έχει επηρεαστεί η εσωτερική δομή τους.

Ο αμέσως επόμενος παράγοντας είναι η πρόθεση των επιχειρήσεων να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητά τους με την εφαρμογή του HACCP. Αυτό έχει σχέση με την εικόνα και το όνομα της επιχείρησης. Με το HACCP μειώνονται οι πιθανότητες για ανάκληση προϊόντων και για παράπονα πελατών. Ο κίνδυνος βέβαια όπως είπαμε ποτέ δεν γίνεται μηδενικός, αλλά με το σύστημα HACCP η επιχείρηση γνωρίζει ότι εφαρμόζει και διατηρεί όλες εκείνες τις ενέργειες και συνθήκες που μειώνουν την πιθανότητα εμφάνισης κινδύνου. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τις επιχειρήσεις τροφίμων και ειδικά για την κατηγορία την οποία μελετάμε, στην οποία παίζει πολύ σημαντικό ρόλο η πλήρης ικανοποίηση του πελάτη. Και αυτό συμβαίνει επειδή οι

επιχειρήσεις catering αναλαμβάνουν πολύ ξεχωριστές εκδηλώσεις, όπως είναι οι γάμοι, τα βαφτίσια κτλ.

Οι επόμενοι λόγοι υιοθέτησης παρουσιάζουν το ίδιο πολύ μικρό ποσοστό εμφάνισης. Ανάλογα με το χώρο που δραστηριοποιείται η κάθε μία επιχείρηση έχει και τις ανάλογες ανάγκες. Πχ η επιχείρηση Ε προχώρησε στην εισαγωγή του συστήματος λόγω της επιδίωξής της να αναπτυχθεί σε διεθνείς αγορές. Αυτό έχει να κάνει με το γεγονός ότι η συγκεκριμένη εταιρεία δραστηριοποιείται στον τομέα της τροφοδοσίας διεθνών αεροπορικών πτήσεων, όπου η συναναστροφή και η ικανοποίηση ξένων επιβατών αποτελεί καθημερινό φαινόμενο.

Από την άλλη η επιχείρηση ΣΤ αναφέρει λόγους πειθάρχησης στις επιθυμίες της αγοράς αφού η κύρια δραστηριότητά της είναι το νοσοκομειακό catering, όπου ο συγκεκριμένος κλάδος και οι πελάτες αυτού έχουν συγκεκριμένες και πολύ αυστηρές απαιτήσεις.

Όλα τα κίνητρα μπορούν να κριθούν ως σωστά και με την κατάλληλη χρησιμοποίηση του συστήματος να ικανοποιηθούν. Στη δικαιοδοσία της κάθε επιχείρησης είναι η χρήση του συστήματος και η καλή λειτουργία αυτού.

Εντούτοις από όλες τις επιχειρήσεις αναγνωρίζεται το γεγονός ότι δεν μπορεί να υπάρξει πλήρης και συνεχής κάλυψη των αρχικών λόγων εγκατάστασης, αφού πρόκειται για ένα δυναμικό και συνεχώς εξελισσόμενο πρόγραμμα.

Θέματα επιχειρηματικού σχεδιασμού

Στην ενότητα αυτή προσπαθήσαμε να εξετάσουμε θέματα που σχετίζονται με την προετοιμασία μιας επιχείρησης που θέλει να δημιουργήσει τις συνθήκες εκείνες οι οποίες θα της προσφέρουν την μεγαλύτερη δυνατή ασφάλεια στα προϊόντα που παράγει. Την επιχείρηση εκείνη δηλαδή που έχει αποφασίσει να εγκαταστήσει σύστημα HACCP.

Τα θέματα που εξετάστηκαν είναι τα εξής:

- Εύρεση των κατάλληλων συνεργατών για την εκπόνηση του σχεδίου HACCP
- Εφαρμογή των κατάλληλων πρακτικών παρασκευής και υγιεινής

- Αποκατάσταση ή/και αγορά εξοπλισμού και μηχανημάτων - Ανακαίνιση ή/και δημιουργία κατάλληλων χώρων για την εφαρμογή του συστήματος
- Προμήθεια νομοθεσίας/κανονισμών και άλλων επιστημονικών εκδόσεων
- Εκπαίδευση προσωπικού

Εύρεση των κατάλληλων συνεργατών για την εκπόνηση του σχεδίου HACCP

Πριν από την εισαγωγή του συστήματος σε μια επιχείρηση είναι απαραίτητη μία αρκετά χρονοβόρα και ιδιαίτερα κρίσιμη χρονική περίοδος για την προετοιμασία της ίδιας της επιχείρησης. Η επιλογή των κατάλληλων συνεργατών που θα την βοηθήσουν σε αυτό το εγχείρημά της είναι ένα καθοριστικό σημείο, για την μετέπειτα πορεία ολόκληρου του σχεδίου.

Σε αυτό το σημείο παρατηρήθηκε αδυναμία από την πλευρά των επιχειρήσεων να καθορίσουν τα κριτήρια με τα οποία επέλεξαν τους συνεργάτες τους. Οι τέσσερις από τις έξι επιχειρήσεις που στηρίχθηκαν σε κάποιο εξωτερικό συνεργάτη δήλωσαν ότι τον επέλεξαν βάση της καλύτερης προσφοράς εργασίας που τους κατατέθηκε. Μοναδική εξαίρεση αποτελεί η επιχείρηση ΣΤ η οποία προσπάθησε να κάνει μία μικρή έρευνα σχετικά με την εμπειρία και τα επιστημονικά προσόντα όσων της κατέθεσαν προσφορά εργασίας και να επιλέξει βάση αυτών.

Το έργο των επιχειρήσεων Γ και Ε ήταν πιο δεδομένο από αυτό των υπολοίπων. Ανήκοντας σε ένα όμιλο εταιρειών έπρεπε να συμμορφωθούν με τα δεδομένα και τις απαιτήσεις του ομίλου τους. Και στις δύο λοιπών περιπτώσεις η μητρική εταιρεία ήταν αυτή που έθεσε τις βάσεις για το σχεδιασμό του συστήματος.

Στην επιχείρηση Γ προσλήφθηκε εξειδικευμένο άτομο πάνω σε θέματα ασφάλειας των τροφίμων, το οποίο συνεργάστηκε στενά με ομάδα υπευθύνων ποιότητας και ασφάλειας της μητρικής εταιρείας. Από την συνεργασία αυτή δημιουργήθηκε μία ομάδα υπεύθυνη για την εφαρμογή του HACCP και του ISO από άτομα αποκλειστικά από την θυγατρική εταιρεία.

Το έργο τους ήταν αρκετά δύσκολο αφού είχαν να προσαρτήσουν ένα σχέδιο HACCP μιας μεγάλης εταιρείας του εξωτερικού σε πολύ μικρότερα εθνικά δεδομένα. Καθοριστικό ρόλο στην προσπάθεια αυτή έπαιξε η πολύ καλή συνεργασία των δύο

εταιρειών. Η μητρική προσέφερε κάθε δυνατή υποστήριξη, κυρίως επιστημονική, η οποία αποδείχτηκε πολύτιμη για την μετέπειτα πορεία του σχεδίου.

Κάτι ανάλογο συνέβη και στην επιχείρηση Ε. Η μητρική εταιρεία ήταν αυτή που “δάνεισε” το δικό της σχέδιο για HACCP. Η προσαρμογή στα εθνικά δεδομένα έγινε από μία ομάδα που σχηματίστηκε για τον σκοπό αυτό, με το μεγαλύτερο όμως βάρος να πέφτει στον υπεύθυνο ποιότητας της εταιρείας.

Ο υπεύθυνος ποιότητας ήταν αυτός που χειρίστηκε όλα τα επιστημονικά δεδομένα, όρισε διακριτούς ρόλους για όλους τους εργαζομένους, ενώ παράλληλα ανέλαβε και το δύσκολο έργο της εκπαίδευσης του προσωπικού.

Και στην επιχείρηση Ε όπως και στην Γ οι υπεύθυνοι ποιότητας είναι άτομα ιδιαίτερα καταρτισμένα και εξειδικευμένα στο αντικείμενο, σε επίπεδο βέβαια σπουδών. Αυτό μπορεί να θεωρηθεί αυτονόητο αν σκεφτεί κανένας ότι στην Ελλάδα όλα αυτά τα συστήματα ποιότητας και ασφάλειας αποτελούν πρωτόγνωρη εμπειρία και επομένως άτομα με κάποια τουλάχιστον εμπειρία είναι δύσκολο να βρεθούν.

Αυτό αποτελεί και το κοινό γνώρισμα όλων των εταιρειών που μελετάμε σε αυτή την εργασία. Η εμπειρία λείπει ακόμα και τώρα από την ελληνική αγορά. Δεν υπάρχουν γραφεία συμβούλων με πείρα πάνω σε θέματα κατάρτισης μελετών για συστήματα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων. Η επιτυχημένη ή μη εκπόνηση τέτοιων προσπαθειών οφείλεται περισσότερο στο προσωπικό ενδιαφέρον ατόμων, είτε πρόκειται για εξωτερικούς συνεργάτες είτε για άτομα της ίδιας της επιχείρησης.

Σε όλα αυτά βέβαια θα πρέπει να αναφέρουμε και τα μέσα που έχει κανείς στη διάθεση του για να επιτύχει το στόχο του. Μέσα τα οποία μπορεί να είναι υλικά, ηθικά και επιστημονικά. Γιατί το νομοθετικό πλαίσιο, τα τελευταία επιστημονικά δεδομένα, η υποστήριξη από γνώστες του αντικειμένου και η εξοικονόμηση πόρων με την παραχώρηση έτοιμων σχεδίων HACCP, που βρέθηκε να προσφέρουν οι μητρικές εταιρείες στις θυγατρικές, δεν μπορούν να θεωρηθούν καθόλου ευκαταφρόνητη βοήθεια.

Εφαρμογή των κατάλληλων πρακτικών παρασκευής και υγιεινής

Το δεύτερο που απασχολεί μία επιχείρηση στο στάδιο του σχεδιασμού είναι η ύπαρξη καλών συνθηκών υγιεινής και παραγωγής των τροφίμων. Στα πλαίσια αυτών απαιτείται η εξασφάλιση των ακολούθων:

- Αξιόπιστο πρόγραμμα καθαρισμών/απολυμάνσεων σε όλους τους χώρους και στον εξοπλισμό/σκεύη εστίασης
- Όσο το δυνατόν καλύτερη αποθήκευση, προετοιμασία και προφύλαξη των τροφίμων στους υπάρχοντες χώρους και εγκαταστάσεις με βάση αυτά που προβλέπονται από τις Ορθές Βιομηχανικές Πρακτικές (GMPs)
- Καλή συντήρηση του εξοπλισμού εστίασης
- Καλή υγιεινή του προσωπικού
- Ορθός χειρισμός των απορριμμάτων
- Συνέχιση των αναλύσεων που τροφίμων που διενεργούνται σε τακτική βάση
- Αποτελεσματικές μυοκτονίες/απεντομώσεις όπου υπάρχει πρόβλημα και τήρηση σχετικών φακέλων. Ειδικές ενέργειες ανά χώρο όπου υπήρχαν σχετικά ευρήματα μη αποτελεσματικότητας μυοκτονιών/απεντομώσεων
- Σήμανση χώρων και τροφίμων στην παρασκευή και τις αποθήκες
- Αποκατάσταση ή αντικατάσταση εξοπλισμού, τοίχων, πατωμάτων, αποχετεύσεων, οροφών, εξαερισμού, κλιματισμού, φωτισμού, τουαλετών και χώρων εστίασης προσωπικού
- Προμήθεια αξιόπιστων θερμομέτρων, θερμοστατίσεων, ψυγείων και καταψύξεων
- Δημιουργία κατάλληλων χώρων επεξεργασίας και αποθήκευσης τροφίμων

Αποκατάσταση ή/και αγορά εξοπλισμού και μηχανημάτων - Ανακαίνιση ή/και δημιουργία κατάλληλων χώρων για την εφαρμογή του συστήματος

Και οι έξι επιχειρήσεις που μελετάμε ανέφεραν ότι τα επιπλέον έξοδα που δαπάνησαν για αυτές τις απαιτήσεις είναι σχετικά μικρά, σε σχέση πάντα με τα οφέλη που αναμένουν από την εφαρμογή του συστήματος. Τα μικρά έξοδα στα οποία προέβησαν

στο σύνολό τους οι επιχειρήσεις είναι απόρροια του γεγονότος ότι πρόκειται για καινούργιες επιχειρήσεις.

Αν εξαιρέσει κανένας την επιχείρηση Α η οποία έχει 22 με 23 χρόνια λειτουργίας στο χώρο (όπως ήδη αναφέραμε η επιχείρηση Α κατά περιόδους είχε προχωρήσει είτε σε δημιουργία καινούργιων εγκαταστάσεων είτε σε ανακαίνιση των ήδη υπαρχόντων) οι υπόλοιπες επιχειρήσεις δεν έχουν συμπληρώσει ούτε δέκα χρόνια λειτουργίας. Αυτό βέβαια δεν μπορεί να θεωρηθεί χαρακτηριστικό μόνο του δείγματος των επιχειρήσεων τροφοδοσίας που εξετάζουμε στην παρούσα μελέτη, αλλά κοινό γνώρισμα της πλειοψηφίας των επιχειρήσεων τροφοδοσίας. Είδαμε και στην αρχή ότι πρόκειται για ένα κλάδο ο οποίος αναπτύχθηκε την δεκαετία του '90, οπότε λογικό είναι και οι περισσότερες από τις επιχειρήσεις του κλάδου να ιδρύθηκαν την περίοδο αυτή.

Εξαιτίας λοιπόν του γεγονότος, ότι πρόκειται δηλαδή για νεοϊδρυθείσες εταιρείες, τα έξοδα που πραγματοποιήθηκαν για να πληρεί η κάθε επιχείρηση όλες τις προϋποθέσεις για την εισαγωγή ενός τέτοιου συστήματος κυμάνθηκαν από 6.000 μέχρι 45.000€.

Στον πίνακα 3 που ακολουθεί φαίνονται με ακρίβεια τα ποσά που δαπανήθηκαν σε κάθε επιχείρηση καθώς και ο λόγος της κάθε δαπάνης.

Προμήθεια νομοθεσίας / κανονισμών και άλλων επιστημονικών εκδόσεων

Η προμήθεια της νομοθεσίας, των κανονισμών και όλων των επιστημονικών εκδόσεων ίσως να φαίνεται σε κάποιους αυτονόητο και χωρίς ιδιαίτερη δυσκολία. Γεγονός όμως αποτελεί, ότι το θέμα αυτό δεν μπορεί και δεν θεωρείται από τις επιχειρήσεις ως ήσσονος σημασίας.

Όλες οι επιχειρήσεις έχουν άτομα που ασχολούνται με αυτά που ορίζει ο νόμος. Ιδιαίτερα οι επιχειρήσεις τροφίμων διέπονται από ένα ιδιαίτερα αυστηρό και πολύπλοκο νομοθετικό πλαίσιο, το οποίο εκτείνεται σε όλη την αλυσίδα τροφίμων, από την παραγωγή έως και την τελική τους διάθεση, θίγοντας θέματα γενικότερου ενδιαφέροντος και εφαρμογής όσο και θέματα που άπτονται συγκεκριμένες κατηγορίες τροφίμων.

	Ποσά (€)	Αιτίες δαπανών
A	6.000	Αντικατάσταση ψευδοροφών, προμήθεια αξιόπιστων θερμομέτρων
B	10.500	Αποκατάσταση χώρων παραλαβής τροφίμων, τοποθέτηση νιπτήρων στους χώρους παρασκευής, αντικατάσταση παλαιού οξειδωμένου εξοπλισμού
Γ	42.000	Αύξηση εμβαδού χώρων επεξεργασίας τροφίμων, προμήθεια αξιόπιστων θερμομέτρων, αποκατάσταση βλαβών σωληνώσεων και ψευδοροφών, προμήθεια ψυγείων
Δ	8.000	Προμήθεια πλαστικών επιφανειών και εργαλείων, αποκατάσταση τοίχων, αποκατάσταση παλαιού εξοπλισμού
E	45.000	Προμήθεια ψυγείων, δημιουργία νέων χώρων αποθήκευσης, αποκατάσταση χώρων παραλαβής τροφίμων, αποκατάσταση τουαλετών και χώρων εστίασης προσωπικού
ΣΤ	33.000	Αποκατάσταση οροφών, προμήθεια καινούργιων ιματιοθηκών, προμήθεια καθαριστικού εξοπλισμού, αντικατάσταση εξαερισμού και κλιματισμού, προμήθεια θερμομέτρων

Πίνακας 3. Δαπάνες για την εισαγωγή του HACCP

Το έντονο ενδιαφέρον που υπάρχει εξάλλου για την ποιότητα και την ασφάλεια στα τρόφιμα, τόσο από την πλευρά των επιχειρήσεων όσο και από την πλευρά των ενδιαφερόμενων μερών (κρατικών φορέων, ενώσεων καταναλωτών κλπ), έχει οδηγήσει στην ύπαρξη δεκάδων διεθνών, ευρωπαϊκών και εθνικών προτύπων που αφορούν τις διεργασίες, τις μεθόδους ανάλυσης και δοκιμών, τον εξοπλισμό και τα υλικά συσκευασίας που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα.

Μία επιχείρηση που σέβεται επομένως τους ανθρώπους που επιλέγουν τα προϊόντα της και έχει υψηλούς και μακροχρόνιους στόχους, πρέπει να είναι σε θέση να

ενημερώνεται για τις τελευταίες εξελίξεις, να τις φιλτράρει και να αφομοιώνει ότι ταιριάζει στην φιλοσοφία, στο μέγεθος και τις ανάγκες της.

Ειδικά σήμερα που η κρισιμότητα του προϊόντος «τρόφιμο» είναι υψηλή και οι μεγάλες κρίσεις που έχουν ξεσπάσει στον τομέα έχουν ως αποτέλεσμα τις συνεχείς πιέσεις στις επιχειρήσεις τροφίμων ώστε να αποδεικνύουν διαρκώς την αξιοπιστία τους και την ικανότητά τους να παράγουν και να διαχειρίζονται ασφαλή προϊόντα.

Επιπλέον η ποικιλομορφία αλλά και η πολυπλοκότητα των νομοθετικών και άλλων απαιτήσεων που διέπουν τον τομέα οδηγούν σε πολλαπλούς ελέγχους, δημιουργώντας έτσι ένα σημαντικό κόστος και διαφοροποίηση στις απαιτήσεις.

Όλες οι εξεταζόμενες επιχειρήσεις, χωρίς εδώ το μέγεθος να παίζει κάποιο διαχωριστικό ρόλο, αντιμετωπίζουν αυτά τα θέματα και το κόστος που προκύπτει από όλα αυτά. Σε αυτό λοιπόν το ανταγωνιστικό και ιδιαίτερα απαιτητικό περιβάλλον των τροφίμων οι επιχειρήσεις ενημερώνονται και παρακολουθούν τις εξελίξεις από κοντά. Το ρόλο αυτό τον αναλαμβάνει συνήθως ο γενικός διευθυντής της επιχείρησης, αυτό συμβαίνει στις τρεις από τις έξι επιχειρήσεις, στις άλλες δύο αρμόδιος είναι ο υπεύθυνος της ποιότητας ενώ στην έκτη επιχείρηση η ευθύνη είναι κοινή για τον γενικό διευθυντή και τον υπεύθυνο της ποιότητας.

Συγκεκριμένα στις επιχειρήσεις Γ και Ε οι οποίες διαθέτουν εξειδικευμένα άτομα πάνω σε θέματα ασφάλειας και ποιότητας τροφίμων, τα οποία είχαν αναλάβει την προσαρμογή και την εφαρμογή του σχεδίου HACCP σε αυτές, η αρμοδιότητα αυτή ανήκει στον υπεύθυνο ποιότητας.

Στις επιχειρήσεις Α, Β και ΣΤ τον ρόλο αυτό έχει επωμιστεί ο γενικός διευθυντής, ενώ στην επιχείρηση Β η υπευθυνότητα έχει μοιραστεί ανάμεσα στον γενικό διευθυντή και στον υπεύθυνο ποιότητας.

Εκπαίδευση προσωπικού

Θα κλείσουμε με ένα από τα πιο κρίσιμα ζητήματα του επιχειρηματικού σχεδιασμού μιας εταιρείας για την υιοθέτηση του HACCP, που είναι η εκπαίδευση του προσωπικού της και η οργάνωσή της. Από τις συνεντεύξεις προκύπτουν ότι τα ζητήματα που απασχολούν τις επιχειρήσεις είναι τα εξής:

- Μη επαρκώς ευαισθητοποιημένο και ενημερωμένο προσωπικό

- Μη ικανοποιητική λειτουργία της ομάδας HACCP
- Ανάπτυξη του συστήματος αποκλειστικά από εξωτερικό συνεργάτη
- Έλλειψη στελεχών με εξειδικευμένες γνώσεις σε ανάπτυξη και εφαρμογή συστήματος HACCP
- Μη επαρκής ενημέρωση της Διοίκησης για το σύστημα HACCP

Το πρώτο σημείο είναι κοινή αναφορά και των έξι επιχειρήσεων. Σε όλες τις επιχειρήσεις υπάρχει ή υπήρχε δυσκολία κατανόησης και εφαρμογής του συστήματος από το προσωπικό. Η δυσκολία διαπιστώθηκε κυρίως στο προσωπικό που εργάζεται στη παραγωγή, παρά σε άλλα τμήματα της κάθε επιχείρησης.

Αυτό ήταν λίγο πολύ αναμενόμενο λόγω του φόρτου εργασίας που ξαφνικά αντιμετωπίζουν και λόγω του πρότερου επιπέδου εκπαίδευσης. Από όλους είναι παραδεκτό ότι την καθημερινή εφαρμογή του συστήματος την επωμίζονται οι άνθρωποι που εργάζονται στην παραγωγή. Αυτοί είναι που εργάζονται υπό καινούργιες συνθήκες και αναλαμβάνουν την εφαρμογή και τήρηση νέων για εκείνους καθηκόντων.

Το πρότερο επίπεδο εκπαίδευσής τους είναι επίσης πολύ σημαντικό γιατί έχει να κάνει με την ικανότητα αποδοχής νέων πραγμάτων. Με το κατά πόσο το προσωπικό είναι σε θέση να κατανοήσει την αναγκαιότητα όλων των αλλαγών που συμβαίνουν γύρω του και που είναι υποχρεωμένο να ακολουθήσει και να εφαρμόσει πιστά.

Σε αυτό σπουδαίο ρόλο παίζει ο τρόπος που έχει οργανωθεί κάθε επιχείρηση, ανεξαρτήτως του μεγέθους της. Η κάθε μία πρέπει να έχει εντοπίσει τα κανάλια επικοινωνίας μεταξύ των διαφόρων τμημάτων και του προσωπικού που απασχολεί το καθένα και να έχει υιοθετήσει συγκεκριμένες διαδικασίες επικοινωνίας, ώστε να διασφαλίζεται η επιθυμητή ροή πληροφοριών μεταξύ των επιμέρους τμημάτων και λειτουργιών της επιχείρησης.

Εκτός όμως από την μετάδοση των πληροφοριών εξίσου σημαντικό είναι η επιχείρηση να υιοθετεί μέτρα που να διασφαλίζουν την ευρύτερη επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων ομάδων και την ενεργή συμμετοχή όλων των εργαζομένων. Το κυριότερο εργαλείο για να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότερη επικοινωνία είναι η εκπαίδευση του προσωπικού κατά κοινή ομολογία και των έξι επιχειρήσεων.

Μόνο με αυτό τον τρόπο θα μπορέσουν όλοι στην επιχείρηση να συνειδητοποιήσουν τις αρμοδιότητές τους και τη σημασία που έχουν αυτές για το σύνολο της επιχείρησης. Γιατί το σύστημα HACCP αποτελεί ένα εργαλείο για το σύνολο της εταιρείας και ο καθένας αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι αυτού του εργαλείου. Αν λοιπόν κάποιος δεν εκτελεί την εργασία του με τον τρόπο που προστάζει το σύστημα τότε οι επιπτώσεις θα αφορούν το σύνολο της επιχείρησης και όχι μόνο το συγκεκριμένο εργαζόμενο και το τμήμα του.

Η εκπαίδευση επομένως πρέπει να αφορά όλο το προσωπικό της επιχείρησης, ανεξάρτητα από τη θέση του στην επιχείρηση ή από το πρότερο επίπεδο εκπαίδευσής του. Ο καθένας βέβαια πρέπει να λαμβάνει εκπαίδευση σχετικά με τη θέση που έχει στην επιχείρηση τη στιγμή εφαρμογής του συστήματος.

Από εδώ και πέρα οι επιλογές που κάνει η κάθε επιχείρηση σχετικά με την εκπαίδευση του προσωπικού της διαφέρουν, ανάλογα με την κουλτούρα, το μέγεθος και τα μέσα που διαθέτει η κάθε μία.

Πιο συγκεκριμένα η επιχείρηση Α ανέθεσε την εκπαίδευση του προσωπικού της στον εξωτερικό συνεργάτη ο οποίος εκπόνησε τη μελέτη για το σύστημα HACCP. Η εκπαίδευση πραγματοποιήθηκε πριν γίνει η εισαγωγή του συστήματος στην εταιρεία και αποτελούσε μέρος της συμφωνίας που είχαν κάνει τα δύο ενδιαφερόμενα μέρη. Η εκπαίδευση για τον κάθε εργαζόμενο ήταν εξάωρη, όσες ακριβώς είναι και οι ώρες που προβλέπονται από τη νομοθεσία για όλες τις επιχειρήσεις που εφαρμόζουν σύστημα HACCP.

Η επιχείρηση Α σημειώνει ότι μετά από σχεδόν δύο χρόνια από την πρώτη εκπαίδευση του προσωπικού της, η ανάγκη για επιπλέον εκπαίδευση είναι αναμφισβήτητη. Η επιχείρηση όμως δεν διαθέτει τους κατάλληλους ανθρώπους που θα αναλάβουν την “εσωτερική” εκπαίδευση των εργαζομένων της. Το συμβόλαιο που έχει συνάψει με τον εξωτερικό συνεργάτη δεν προβλέπει κάτι τέτοιο, ενώ μια νέα συμφωνία είναι σίγουρο ότι θα της κοστίσει αρκετά.

Η επιχείρηση Β πραγματοποίησε την εκπαίδευση του προσωπικού της τόσο με την βοήθεια του συνεργάτη που πραγματοποίησε την μελέτη HACCP όσο και με την υποστήριξη του υπεύθυνου ποιότητας. Όπως και στην επιχείρηση Α ο συνεργάτης του HACCP παρείχε κάποιες ώρες εκπαίδευσης πριν την εισαγωγή του συστήματος,

ενώ μετά την εφαρμογή και όποτε κρίνεται απαραίτητο πραγματοποιούνται εκπαιδευτικά σεμινάρια από τον υπεύθυνο ποιότητας. Η εκπαίδευση δηλαδή στην επιχείρηση Β δεν έχει σταματήσει.

Στις επιχειρήσεις Γ και Ε την εκπαίδευση του προσωπικού την έχει αναλάβει ο υπεύθυνος ποιότητας της κάθε μία. Είναι τα ίδια άτομα που ανέλαβαν την ευθύνη για το HACCP στις εταιρείες τους. Και στις δύο περιπτώσεις πρόκειται για άτομο που ασχολείται αποκλειστικά με τα θέματα της ασφάλειας και της ποιότητας και δεν έχει επιπλέον αρμοδιότητες στην εταιρεία.

Μόνο δηλαδή σε αυτές τις δύο επιχειρήσεις οι υπεύθυνοι ποιότητας δεν κατέχουν συγχρόνως και άλλες αρμοδιότητες. Αυτό που διαπιστώθηκε από τις συνεντεύξεις είναι ότι σπάνια μια εταιρεία απασχολεί άτομο αποκλειστικά και μόνο για τον ποιοτικό έλεγχο των τροφίμων. Τον ρόλο αυτό πολύ συχνά αναλαμβάνει ο γενικός διευθυντής της εταιρείας, όπως π.χ. συμβαίνει στην επιχείρηση Δ, ή διαφορετικά κάποιο άλλο άτομο που έχει ταυτόχρονα και άλλες αρμοδιότητες, όπως π.χ. στην επιχείρηση Β όπου το ίδιο άτομο είναι παράλληλα διευθυντής παραγωγής, λειτουργιών και μηχανογράφησης.

Τέλος στις επιχειρήσεις Δ και ΣΤ την εκπαίδευση του προσωπικού έχει αναλάβει εξωτερικός συνεργάτης της κάθε εταιρείας, στα πλαίσια της συνεργασίας για το σύστημα HACCP. Η μόνη αλλά πολύ σημαντική διαφορά που υπάρχει ανάμεσα στην επιχείρηση Α και στις Δ και ΣΤ είναι ότι η εκπαίδευση αποτελεί δυναμική διαδικασία μέσα στην λειτουργία των εταιρειών Δ και ΣΤ. Είναι διαδικασία δηλαδή που επαναλαμβάνεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα ή όποτε κρίνεται απαραίτητο να πραγματοποιηθεί.

Αυτό όπως είδαμε δεν συμβαίνει και με την Α, με αποτέλεσμα αυτό δυναμικά να αποτελέσει πηγή πολλών προβλημάτων στο μέλλον της εταιρείας.

Ένα άλλο σημαντικό εργαλείο για την διασφάλιση της επικοινωνίας και για την επίτευξη συναίνεσης από την πλευρά των εργαζομένων αποτελούν και οι Ομάδες Εργασίας μεταξύ των στελεχών και των εργαζομένων, σε κάθε επίπεδο της ιεραρχίας, στην εταιρεία. Σα μια τέτοια Ομάδα Εργασίας μπορεί να θεωρηθεί η ομάδα του HACCP που δημιουργήθηκε σε πολλές από τις εταιρείες που εισάγουν HACCP.

Η ομάδα HACCP είναι συνήθως διευρυμένη, αποτελείται δηλαδή από άτομα από διάφορα τμήματα της εταιρείας διαφορετικών ειδικοτήτων, ειδικά όταν το προϊόν είναι τόσο ευαίσθητο όπως δηλαδή είναι τα τρόφιμα. Η ομάδα αποτελείται συνήθως από:

- Ένα στέλεχος επιχείρησης με εκτελεστικές αρμοδιότητες
- Από διευθυντές/επικεφαλείς των γραμμών παραγωγής στις οποίες εφαρμόζεται το HACCP
- Από υπεύθυνο ποιότητας και ασφάλειας (άτομο με τεχνογνωσία)
- Από το συντάκτη της μελέτης HACCP

Η ομάδα βέβαια μπορεί να αποτελείται (και αυτό συμβαίνει και στην πραγματικότητα) από ακόμη περισσότερα μέλη. Ειδικά στην περίπτωση μας όπου έχουμε επιχειρήσεις τροφοδοσίας η ομάδα HACCP μπορεί να αποτελεστεί από υπεύθυνους κουζίνας (chef, μαγείρους), υπεύθυνο προμηθειών, υπεύθυνος αποθήκης, υπεύθυνος πωλήσεων κ.α.

Από τις έξι επιχειρήσεις μόνο η επιχείρηση Α δεν δημιούργησε ποτέ ομάδα HACCP. Οι άλλες πέντες δημιούργησαν τέτοια ομάδα και με μοναδική εξαίρεση την επιχείρηση Β λειτουργούν κανονικά μέχρι και σήμερα. Η επιχείρηση Β έχοντας δει τα οφέλη που τις προσέφερε η ύπαρξη της ομάδας αυτής τόνισε ότι είναι στα άμεσα σχέδια της επιχείρησης να τη δημιουργήσει ξανά.

Τα προβλήματα που προκύπτουν από τη μη καλή λειτουργία ή ακόμα και την έλλειψη αυτής της ομάδας σε μια επιχείρηση, έχουν να κάνουν με την καλή οργάνωση και την λειτουργία της επιχείρησης σαν μονάδα. Η επικοινωνία και η ροή των πληροφοριών που πετυχαίνεται με αυτή, ενισχύεται από το αίσθημα που δημιουργείται στα μέλη της ομάδας.

Τα άτομα της ομάδας HACCP νιώθουν πιο “δεμένα” με τους στόχους της εταιρείας καθώς και με την ίδια την εταιρεία. Ανήκουν σε μια ομάδα και εργάζονται για ένα κοινό σκοπό. Παύει το HACCP και η εν γένει ασφάλεια των τροφίμων να αποτελούν ανησυχία μόνο της διεύθυνσης της εταιρείας και γίνονται κοινό κτήμα όλων των ατόμων που εργάζονται για αυτά.

Και επειδή στην ομάδα HACCP δεν ανήκουν μόνο στελέχη της επιχείρησης και διευθυντές τμημάτων, η επικοινωνία και η διείσδυση των μηνυμάτων προχωράει μέχρι τα κατώτερα στρώματα της επιχείρησης. Με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνεται μια μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση των εργαζομένων στα θέματα ασφάλειας των τροφίμων και υγιεινής.

Όμως όσο απαραίτητη είναι η ευαισθητοποίηση των εργαζομένων άλλο τόσο απαραίτητη θεωρείται η συνείδηση και η ενημέρωση της Διοίκησης για το HACCP και τι ακριβώς περιλαμβάνει και αφορά. Χρειάζεται η πλήρης αποδοχή του συστήματος από τη Διοίκηση ώστε να έχει επιτυχία η εφαρμογή του.

Χαρακτηριστική τέτοια περίπτωση αποτελεί η επιχείρηση Α, όπου η Διοίκηση αγνοούσε την πραγματική έννοια του συστήματος. Το HACCP αποτελούσε μόνο ένα χαρτί που έπρεπε να πάρει η επιχείρηση αν ήθελε να είναι καλυμμένη προς την πλευρά του κράτους και της νομοθεσίας.

Το HACCP εισήχθη στην επιχείρηση και λειτουργεί σήμερα πολύ ικανοποιητικά χάρη στις προσπάθειες και στην αφοσίωση του επικεφαλής του ζαχαροπλαστείου. Αυτός ήταν που ασχολήθηκε με όλα τα ζητήματα που αφορούσαν το σύστημα, από την εύρεση του εξωτερικού συνεργάτη που θα αναλάμβανε την εκπόνηση της μελέτης μέχρι την καθημερινή επίβλεψη του συστήματος και την συνεχή προσπάθεια για εξοικονόμηση περισσότερων πόρων από τη Διοίκηση. Ήταν εκείνος που είχε πιστέψει πρώτος στο σύστημα και τα οφέλη που θα προέκυπταν από αυτό.

Στις επιχειρήσεις Γ και Ε ήταν οι μητρικές εταιρείες που ξεκίνησαν τις διαδικασίες για την εισαγωγή του συστήματος, διέθεσαν πόρους και τεχνογνωσία, ενώ παράλληλα εφοδίασαν τις θυγατρικές τους με εξειδικευμένα άτομα, ικανά να αναλάβουν τις περαιτέρω διεργασίες που απαιτούνταν. Η Διοίκηση των επιχειρήσεων Γ και Ε δέχτηκαν το HACCP ως κάτι αναμφισβήτητο και αναγκαίο, χωρίς όμως να έχουν πραγματική επίγνωση του συστήματος.

Στην πορεία βέβαια αυτοί που ανέλαβαν πρωταγωνιστικό ρόλο και σε αυτούς οφείλεται το “τρέξιμο” και η ενσωμάτωση του προγράμματος στην εταιρεία είναι οι υπεύθυνοι ποιότητας.

Στις υπόλοιπες επιχειρήσεις, δηλαδή στις Β, Δ και ΣΤ, η Διοίκηση της κάθε μίας ήταν αυτή που είχε και εξακολουθεί να έχει τον κύριο λόγο σε ότι συμβαίνει σχετικά με το

HACCP. Συγκεκριμένα οι διευθύνων σύμβουλοι αυτών των εταιρειών ήταν αυτοί που πρώτοι γνώρισαν και είδαν τα οφέλη του συστήματος και στη συνέχεια προχώρησαν στην εισαγωγή του. Στις εταιρείες λοιπόν αυτές η Διοίκηση είναι αυτή που αποτελεί τον παρακινητή σε όλες τις εργασίες για το HACCP και λογικό είναι να είναι πλήρως ενημερωμένη, και μάλιστα πριν από όλους, για όλες τις τελευταίες εξελίξεις.

Οι τρεις αυτές επιχειρήσεις αισθάνονται ότι βρίσκονται σε ιδιαίτερα προνομιακή θέση, αφού θεωρούν ότι είναι πολύ δύσκολο στις μέρες μας να πείσεις την Διοίκηση για τη χρησιμότητα οτιδήποτε καινούργιου. Επιπλέον δεν έχουν να ανησυχούν για τη χρηματοδότηση των όσων απαιτούνται, αφού η Διοίκηση είναι αυτή που πρώτη αναγνωρίζει τις όποιες ανάγκες υπάρχουν και τις καλύπτει.

Οι επιχειρήσεις Α, Γ και Ε από την άλλη αναφέρουν ότι η συμπαράσταση και η σύμφωνη γνώμη της Διοίκησης δεν είναι πάντα δεδομένη και πολλές φορές τα πράγματα είτε καθυστερούν να γίνουν είτε μπορεί να υπάρξουν διάφορες περικοπές. Ακόμη και το γεγονός του να ξέρεις ότι αυτό που κάνεις θα έχει αποτέλεσμα και θα επικροτηθεί σου δίνει πολύ μεγάλη ηθική ικανοποίηση για να συνεχίσεις την εργασία σου με τους ίδιους ρυθμούς. Αν η επιβράβευση και η ηθική συμπαράσταση λείπουν τότε τα πράγματα δεν είναι τα ίδια.

Μια ακόμη πολύ σημαντική δυσκολία που αντιμετώπισαν οι τέσσερις από τις έξι επιχειρήσεις ήταν και αυτή της συνεργασίας με τον εξωτερικό σύμβολο, την εταιρεία εκείνη που ανέλαβε την εκπόνηση της μελέτης για το HACCP. Το γεγονός ότι η μελέτη εκπονήθηκε αποκλειστικά από ένα τρίτο προς την εταιρεία πρόσωπο, δημιούργησε αρκετά προβλήματα.

Οι εταιρείες αυτές αναγκάστηκαν να δεχτούνε ξένα προς αυτές μέλη και να τους δείξουν τις λειτουργίες, τις διαδικασίες και την γενικότερη οργάνωση των επιχειρήσεών τους. Εκτός λοιπόν από μια πολύ χρονοβόρα και δύσκολη για αυτούς διαδικασία, διαπιστώθηκαν πολλές φορές ασυμφωνίες, έλλειψη αρμονικής συνεργασίας και το σημαντικότερο από όλα τα κενά που παρουσιάστηκαν (και ακόμα παρουσιάζονται σε κάποιες από αυτές) ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Αν εξαιρέσουμε την περίπτωση της επιχείρησης ΣΤ όπου οι σχέσεις που ανέπτυξε με τον εξωτερικό της συνεργάτη είναι πλέον τόσο στενές ώστε να τον θεωρούν αναπόσπαστο κομμάτι τους, στις υπόλοιπες καταγράφεται μια δυσaréσκεια, από

μικρή έως αρκετά μεγάλη. Οι σχέσεις των δύο συμβαλλόμενων μερών είναι ανταλλαγή υπηρεσιών με αντάλλαγμα οικονομικές απολαβές, κενά που παρουσιάζονται ή επιπρόσθετες ανάγκες που στην αρχή της συμφωνίας δεν είχαν προβλεφτεί, πολλές φορές δεν ικανοποιούνται και αυτό δημιουργεί παράπονα και γκρίνια.

Εντούτοις με το πέρασμα του χρόνου αυτές οι συνεργασίες βελτιώνονται με αποτέλεσμα το επίπεδο της ικανοποίησης να φτάνει σε επίπεδα που αγγίζουν το 80%. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι μετά από κάποιο χρονικό διάστημα οι σχέσεις των δύο μερών ξεφεύγουν από το στενά επαγγελματικό επίπεδο και αρχίζουν και δημιουργούνται ανθρώπινες σχέσεις. Το συμβαλλόμενο με την εταιρεία μέλος αποκτά τη σιγουριά της συνεργασίας με την εταιρεία, ενώ η επιχείρηση αρχίζει και καρπώνεται τα πρώτα οφέλη από την συνεργασία.

Εξάλλου με το χρόνο αρχίζουν και βελτιώνονται τα σημάδια της “απειρίας” που παρουσιάζονται στις προσφερόμενες υπηρεσίες. Τα δύο μέρη γνωρίζονται καλύτερα και σιγά σιγά δημιουργείται η αίσθηση της πιο στενής “αποκλειστικής” συνεργασίας.

Αυτό είναι και το μεγαλύτερο πρόβλημα που αντιμετώπισε η επιχείρηση Α με τον συνεργάτη της. Η συνεργασία τους κράτησε μόνο λίγους μήνες, όσο χρειάστηκε για να πραγματοποιηθεί η μελέτη, να ολοκληρωθεί η εκπαίδευση και να γίνει η πρώτη εξέταση του συστήματος. Από εκεί και έπειτα τον καλεί περιοδικά όποτε ανακύπτει κάποιο πρόβλημα. Λόγω λοιπόν της μικρής χρονικής διάρκειας της συνεργασίας τους, η επιχείρηση Α δεν μπόρεσε να επωφεληθεί τα πλεονεκτήματα από μια πιο μακροχρόνια και “αφοσιωμένη” συνεργασία.

Την έλλειψη στελεχών με εξειδικευμένες γνώσεις πάνω σε θέματα HACCP και γενικότερα ασφάλειας και ποιότητας, θέμα που συνδέεται στενά και με την επιλογή των περισσότερων επιχειρήσεων να ψάξουν για εξωτερικούς συνεργάτες, θα τη δούμε παρακάτω γιατί είναι θέμα που παρουσιάζεται το ίδιο έντονα και κατά την εφαρμογή του συστήματος HACCP στις επιχειρήσεις.

Πολύ περιεκτικά μπορούμε να συνοψίσουμε τα παραπάνω στον πίνακα 4 που ακολουθεί.

	Εύρεση κατάλληλων συνεργατών	Προμήθεια νομοθετικού πλαισίου	Εκπαίδευση προσωπικού	Αποκατάσταση χώρων και εξοπλισμού
Επ.Α	✓	✓	✓	
Επ.Β	✓	✓	✓	
Επ.Γ				✓
Επ.Δ	✓		✓	
Επ.Ε				✓
Επ.ΣΤ	✓		✓	✓

Πίνακας 4. Θέματα επιχειρηματικού σχεδιασμού συστήματος HACCP

Θέματα εφαρμογής συστήματος HACCP

Στην ενότητα αυτή θα ασχοληθούμε με θέματα που άπτονται άμεσα της εφαρμογής του συστήματος σε μια επιχείρηση τροφοδοσίας, με πρακτικά δηλαδή ζητήματα που ανακύπτουν από την καθημερινή πρακτική. Τα στοιχεία που προκύπτουν από τις συνεντεύξεις που πραγματοποιήσαμε μπορούν να συνοψιστούν στα εξής:

- Πειθάρχηση προσωπικού στις διαδικασίες
- Δυσκολία εύρεσης πιστοποιημένων ή προμηθευτών που συμμορφώνονται στις απαιτήσεις που θέτουν οι εταιρείες
- Δυσκολία εύρεσης προσωπικού επίβλεψης της εφαρμογής του συστήματος
- Μεγαλύτερος όγκος και πολυπλοκότητα εργασιών
- Δυσκολίες εφαρμογής θεσμικού πλαισίου

Κάποια από αυτά τα ζητήματα ίσως να μοιάζουν και να θυμίζουν θέματα της προηγούμενης ενότητας. Αυτό είναι λογικό και μπορεί εύκολα να το καταλάβει

κανείς αν σκεφτεί μόνο ότι οι αντικειμενικές συνθήκες που υπάρχουν στην επιχείρηση δεν εξαφανίζονται από τη μία στιγμή στην άλλη, ούτε επειδή επέδρασαν κάπου δεν μπορεί να επηρεάσουν κάπου αλλού με τον ίδιο ή με αντίστροφο τρόπο.

Έτσι θέματα όπως το προσωπικό της επιχείρησης και τα εξειδικευμένα άτομα τα συναντάμε και σε αυτή την ενότητα ,τα εξετάζουμε όμως από διαφορετική οπτική γωνία.

Πειθάρχηση προσωπικού στις διαδικασίες

Ας ξεκινήσουμε λοιπόν από ένα σημείο το οποίο αποτελεί κοινός παρανομαστής για πέντε (Β, Γ, Δ, Ε και ΣΤ) από τις επιχειρήσεις που μελετάμε. Αυτό είναι η πειθάρχηση του προσωπικού στις διαδικασίες.

Στον όρο διαδικασίες περιλαμβάνονται όλες εκείνες οι ενέργειες τις οποίες πρέπει να εκτελούν οι εργαζόμενοι στις επιχειρήσεις αυτές σχετικά με την υγιεινή του χώρου, την προσωπική τους υγιεινή και τις καταγραφές που απαιτεί το σύστημα HACCP (τις είδαμε αναλυτικά σε προηγούμενο σημείο της μελέτης αυτής).

Όλες οι εξεταζόμενες επιχειρήσεις δήλωσαν ότι το προσωπικό τους ήταν ήδη προσαρμοσμένο σε αυτές τις συνθήκες εργασίας και το μόνο για το οποίο είχαν να προσπαθήσουν ήταν το να πείσουν τους εργαζομένους για την αναγκαιότητα των καταγραφών που απαιτεί το HACCP.

Μεγαλύτερος όγκος και πολυπλοκότητα εργασιών

Η πειθάρχηση του προσωπικού στις διαδικασίες είναι άμεσα συνδεδεμένη με τον μεγαλύτερο όγκο και την πολυπλοκότητα των διαδικασιών, όπως προκύπτουν μετά την εισαγωγή του HACCP. Το μεγαλύτερο φόρτο εργασίας είναι δύσκολο να τον αντιληφθεί ο εργαζόμενος στην καθαριότητα ή αυτός που μεταφέρει τα προϊόντα στον τελικό καταναλωτή. Οι πολύ λεπτομερείς καταγραφές θεωρούνται ως κάτι περιττό και χωρίς καμία ιδιαίτερη σημασία.

Το να πειστούν λοιπόν αυτοί οι άνθρωποι να κάνουν κάτι το οποίο απαιτεί από αυτούς περισσότερο χρόνο και προσπάθεια, τη στιγμή που δεν συνειδητοποιούν την αξία του, είναι αποκλειστικά στο χέρι της Διοίκησης της επιχείρησης. Από τη Διοίκηση εξαρτάται ποια μηνύματα θα περάσει στο προσωπικό και με ποιο τρόπο. Είδαμε και παραπάνω πως με την εκπαίδευση και με τις ομάδες μπορεί να

αντιμετωπίσει τέτοιες καταστάσεις. Είναι θέμα δηλαδή καλής οργάνωσης και διοίκησης της ίδιας της επιχείρησης.

Η εισαγωγή του HACCP πάντως είχε διαφορετικό αντίκτυπο στην κάθε επιχείρηση όσον αφορά τουλάχιστον την αύξηση ή μη των εργατοωρών.

Δύο επιχειρήσεις, η Α και η Β, ανέφεραν ότι δεν παρατηρήθηκε αύξηση των εργατοωρών. Υπάρχουν περισσότερες υπευθυνότητες αλλά αυτές καλύπτονται από το υπάρχον προσωπικό με αλληλοβοήθειες.

Οι επιχειρήσεις Γ και Ε αύξησαν το προσωπικό τους κατά ένα άτομο η κάθε μία, προσλαμβάνοντας άτομα με τεχνογνωσία για να αναλάβουν την ευθύνη της ποιότητας και της ασφάλειας των προϊόντων τους. Οι επιπλέον υπευθυνότητες αντιμετωπίστηκαν με τον τρόπο των παραπάνω επιχειρήσεων.

Η επιχείρηση Δ δεν επιβαρύνθηκε με επιπλέον εργατοώρες παρά μόνο αυτές του γενικού διευθυντή, ο οποίος ήταν αυτός που ανέλαβε τον ρόλο του υπεύθυνου της ασφάλειας.

Η επιχείρηση ΣΤ υπολόγισε ότι το HACCP επηρεάζει την εργασία 150 από τα 200 άτομα που απασχολεί συνολικά και μετά την εισαγωγή του HACCP οι εργατοώρες αυξήθηκαν, αλλά η αύξηση είναι τόση όση ενός μόνο επιπλέον εργαζομένου.

Βλέπουμε δηλαδή ότι το κόστος του HACCP από πλευράς αύξησης εργατικού δυναμικού είναι σχεδόν αμελητέο και δεν μπορεί να θεωρηθεί παράγοντας που να επηρεάζει την απόφαση μιας εταιρείας για την εισαγωγή ή μη του συστήματος.

Δυσκολία εύρεσης πιστοποιημένων ή προμηθευτών που συμμορφώνονται στις απαιτήσεις που θέτουν οι εταιρείες

Η έλλειψη αξιολογημένων προμηθευτών που να τηρούν το νομικό πλαίσιο είναι άλλο ένα θέμα που απασχολεί δύο (την επιχείρηση Α και Δ) από τις έξι επιχειρήσεις που ρωτήσαμε. Αυτή τη στιγμή δεν υπάρχουν τόσοι πολλοί σε αριθμό, οργανωμένοι προμηθευτές υλικών τροφίμων, που αξιολογούμενοι να καλύπτουν τις απαιτήσεις του νομικού πλαισίου και των διάφορων προτύπων που εφαρμόζουν οι εταιρείες.

Αυτό το φαινόμενο παίρνει ακόμα μεγαλύτερες διαστάσεις αν αναλογιστεί κανείς τον μεγάλο αριθμό προμηθευτών με τους οποίους χρειάζεται να συνεργαστεί μια επιχείρηση τροφοδοσίας. Ο μέσος όρος αυτών κυμαίνεται στο 30, ενώ πρέπει να

σημειώσουμε ότι παλαιότερα αυτός ο αριθμός ήταν ακόμη μεγαλύτερος (έφτανε περίπου στους 40)

Στον πίνακα 5 που ακολουθεί μπορεί να δει κανείς τον αριθμό των προμηθευτών της κάθε επιχείρησης χωριστά.

Επιχειρήσεις	Αρ.προμηθευτών πριν	Αρ.προμηθευτών τώρα	Διαφορά
A	45	35	-10
B	40	35	-5
Γ	38	28	-10
Δ	35	30	-5
E	42	30	-12
ΣΤ	33	26	-7

Πίνακας 5. Αριθμός προμηθευτών επιχειρήσεων

Δεν είναι τυχαίο βέβαια το γεγονός ότι την έλλειψη αξιόλογων προμηθευτών την αναφέρουν οι μικρότερες σε μέγεθος επιχειρήσεις, οι οποίες έχουν και μικρότερη διαπραγματευτική δύναμη. Οι υπόλοιπες τέσσερις επιχειρήσεις ανέφεραν ότι η εύρεση αξιόπιστων προμηθευτών αποτελεί πια σημαντική προτεραιότητα για αυτούς, χωρίς όμως να αντιμετωπίζουν ιδιαίτερες δυσκολίες. Χαρακτηρίζουν ως ικανοποιητική την εύρεση των πρώτων υλών με τα χαρακτηριστικά που επιθυμούν.

Ανεξάρτητα όμως της ικανότητας της κάθε επιχείρηση για εύκολη ή δύσκολη εξεύρεση προμηθευτών που να εφαρμόζουν και οι ίδιοι HACCP, όλες απαιτούν δέσμευση και συμμόρφωση αυτών στις προδιαγραφές που θέτουν. Και αυτό δεν είναι

εύκολο ειδικά στις περιπτώσεις όπου υπάρχει μακροχρόνια συνεργασία ανάμεσα στα δύο μέρη.

Ο Ε.Φ.Ε.Τ. μόλις τώρα άρχισε να δραστηριοποιείται σε βάθος σε θέματα ελέγχων. Συγκεκριμένα στο λεκανοπέδιο της Αττικής, αν και τέτοιοι έλεγχοι (και όχι μόνο από τον Ε.Φ.Ε.Τ.), θα περίμενε κανείς να είναι πιο συχνοί, λόγω και της διεξαγωγής της Ολυμπιάδας, κάτι τέτοιο δεν συμβαίνει.

Πάντως γίνονται προσπάθειες, κυρίως από την πλευρά των επιχειρήσεων τροφίμων, να εφαρμοστεί το νομικό πλαίσιο και στους προμηθευτές υλικών τροφίμων. Το κέρδος σε αυτή την περίπτωση και για τις επιχειρήσεις αλλά και για τους ίδιους τους καταναλωτές θα είναι μεγάλο.

Δυσκολίες εφαρμογής θεσμικού πλαισίου

Από την επιχείρηση ΣΤ τέθηκε το θέμα της δύσκολης παρακολούθησης και εφαρμογής θεμάτων θεσμικού/κανονιστικού πλαισίου και νέων επιστημονικών δεδομένων. Αυτό μπορεί να αντιμετωπιστεί μόνο με την ύπαρξη εξειδικευμένου προσωπικού ή έμπειρων συνεργατών.

Η ύπαρξη της δυσκολίας αυτής οφείλεται στο γεγονός ότι οι εξελίξεις τρέχουν και όλα τα δεδομένα αλλάζουν με μεγάλη ταχύτητα. Καινούργια δεδομένα, καινούργιοι μικροοργανισμοί βγαίνουν στο προσκήνιο, καταναλωτές με καινούργιες απαιτήσεις και επιπλέον το πρόβλημα ύπαρξης μιας κοινής βάσης επικοινωνίας στις διακρατικές εμπορικές σχέσεις, κάνουν το ρόλο των επιχειρήσεων τροφίμων ακόμα πιο απαιτητικό.

Οι επιχειρήσεις καλούνται να απαντήσουν σε όλες αυτές τις προκλήσεις και να λογοδοτήσουν απέναντι στους πελάτες τους, οι οποίοι δεν είναι άλλοι από τους καταναλωτές. Επομένως χρειάζονται άτομα ικανά που να παρακολουθούν όλες τις διεθνείς εξελίξεις και να βρίσκουν λύσεις στα προβλήματα που ανακύπτουν από την καθημερινή λειτουργία.

Δυσκολία εύρεσης προσωπικού επίβλεψης της εφαρμογής του συστήματος

Τελευταίο αλλά εξίσου σημαντικό ζήτημα που προκύπτει κατά την εφαρμογή του συστήματος HACCP είναι και η δυσκολία εύρεσης προσωπικού που να επιβλέπει τις λειτουργίες και όλες τις διαδικασίες του συστήματος. Η δυσκολία δεν έγκειται στο

οικονομικό κόστος που απαιτεί η ύπαρξη τέτοιων ατόμων, όσο η δυσκολία εξέρευσής τους στην ελληνική αγορά. Είπαμε και σε προηγούμενο μέρος αυτής εδώ της εργασίας ότι η “απειρία” αποτελεί χαρακτηριστικό της ελληνικής βιομηχανίας, η οποία βρίσκεται σε εμβρυακό στάδιο σε θέματα ασφαλείας. Ο ρόλος του επιβλέποντα των διαδικασιών μπορεί να μείνει είτε κενός, οπότε η επιχείρηση περιμένει τον ετήσιο έλεγχο από την εταιρεία που έχει αναλάβει την πιστοποίησή της ή κάποιον άλλον έλεγχο από τους κρατικούς φορείς, είτε να τον καλύψει ο διευθύνων σύμβουλος (ή ο υπεύθυνος ποιότητας, ανάλογα πάντα με την εταιρεία), οπότε και πάλι τα αποτελέσματα εξαρτώνται από την προσωπική όρεξη και θέληση για δουλειά που θα έχει εκείνος.

Τα παραπάνω μπορούν να συγκεντρωθούν στον πίνακα 6 που ακολουθεί.

	Πειθάρχηση προσωπικού	Εύρεση αξιολογημένων προμηθευτών	Προσωπικό επίβλεψης	Φόρτο εργασίας	Παρακολούθηση θεσμικού πλαισίου
Επ.Α		√	√	√	
Επ.Β	√		√	√	
Επ.Γ	√			√	
Επ.Δ	√	√	√	√	
Επ.Ε	√			√	
Επ.ΣΤ	√		√	√	√

Πίνακας 6. Προβλήματα εφαρμογής συστήματος HACCP

Αντιμετώπιση προβλημάτων εφαρμογής HACCP

Εκτός από τον εντοπισμό των προβλημάτων που θελήσαμε να κάνουμε, προσπαθήσαμε να καταγράψουμε και τις πιθανές λύσεις αυτών, όπως τουλάχιστον είναι σε θέση να τις αντιλαμβάνεται η κάθε επιχείρηση ξεχωριστά.

Ζητήσαμε λοιπόν από τις επιχειρήσεις να μας κάνουν τις δικές τους προτάσεις για τα θέματα αυτά. Οι απαντήσεις που πήραμε εστιάζονται σε τρία κυρίως πράγματα.

1. Σε θέματα εκπαίδευσης
2. Σε θέματα συνεργασίας με προμηθευτές
3. Σε θέματα κατανόησης και συνεργασίας προσωπικού και Διοίκησης

Τρεις επιχειρήσεις δήλωσαν ότι θα επιθυμούσαν να υπήρχαν καλύτερες συνθήκες, ως προς την εκπαίδευση του προσωπικού. Να υπήρχαν εξουσιοδοτημένοι φορείς που να αναλάμβαναν την διεξαγωγή σεμιναρίων με εξειδικευμένες γνώσεις και με όλα τα απαραίτητα εφόδια για την κατάρτιση του προσωπικού των εταιρειών. Με τις σημερινές συνθήκες η κάθε εταιρεία πρέπει να ψάχνει στα τυφλά για να βρει κάποιον συνεργάτη, ο οποίος θα μπορέσει να της προσφέρει όλα αυτά που χρειάζεται. Είδαμε και πιο πριν ότι εμπειρία στο χώρο αυτό δεν υπάρχει, οπότε πολλές φορές οι επιλογές των επιχειρήσεων μπορεί να είναι και λίγο τυχαίες.

Επιπλέον ο εξειδικευμένος φορέας να είναι σε θέση να ενημερώνεται πάνω σε όλες τις τελευταίες εξελίξεις και με τη σειρά του να μεταδίδει τις γνώσεις του αυτές και στις επιχειρήσεις. Είναι εξίσου σημαντικό για τις εταιρείες η παροχή αυτής της υπηρεσίας, γιατί όπως διαπιστώσαμε, σε κάποιες περιπτώσεις αυτό αποτελεί “αγκάθι”, ειδικά για τις πιο μικρές όπου η έλλειψη ικανού και καταρτισμένου προσωπικού είναι ιδιαίτερα έντονη και συνηθίζει να “τρώει” πολύτιμο χρόνο.

Τέσσερις επίσης επιχειρήσεις σχολίασαν τις συνθήκες συνεργασίας με τους προμηθευτές, καθώς και το νομικό πλαίσιο που ισχύει για αυτούς. Σήμερα την ευθύνη για την ασφάλεια και την γενικότερη ποιότητα των προϊόντων την έχουν οι επιχειρήσεις που αποτελούν τους τελευταίους κρίκους της αλυσίδας των τροφίμων, που έχουν δηλαδή άμεση σχέση με τον καταναλωτή. Αυτοί είναι που επιβαρύνονται και το δυσανάλογα μεγαλύτερο κόστος για την εξάλειψη αστοχιών.

Επιθυμία των εταιρειών είναι να αναλάβουν τις ευθύνες τους και οι προηγούμενοι κρίκοι της αλυσίδας των τροφίμων, με σκοπό να τους προμηθεύουν με προϊόντα αποδεδειγμένης ποιότητας και ασφάλειας, με βάση διεθνώς αναγνωρισμένες προδιαγραφές και όχι βεβαιώσεις πιστότητας αμφιβόλου αξιοπιστίας. Η συνοχή της αλυσίδας τροφίμων αποτελεί προϋπόθεση της αποκατάστασης της εμπιστοσύνης του καταναλωτή, η οποία και αποτελεί βασικό μέλημα των εταιρειών σήμερα.

Αυτό βέβαια μπορεί να γίνει μόνο με νομοθετικά μέσα αφού στις περισσότερες περιπτώσεις οι επιχειρήσεις είναι αυτές που δέχονται τους όρους συνεργασίας με τους προμηθευτές και όχι το αντίθετο. Ελλείπει λοιπόν διαπραγματευτικής δύναμης πολλών εταιρειών τροφίμων (και όχι μόνο), το κράτος πρέπει να αναλάβει πρωτοβουλία για τη διασφάλιση της ασφάλειας και κατ'επέκταση της ποιότητας των παραγόμενων τροφίμων στο σύνολο της αλυσίδας.

Τέλος όλες οι επιχειρήσεις δήλωσαν ότι το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί παράγοντα συγκριτικού πλεονεκτήματος. Με τον όρο ανθρώπινο δυναμικό αναφερόμαστε σε όλους όσους εργάζονται σε μία επιχείρηση. Από τον τελευταίο εργάτη μέχρι και το διευθυντή της επιχείρησης. Η τεχνολογία, τα συστήματα, η πληροφορική δεν μπορούν να αντικαταστήσουν τον παράγοντα “άνθρωπο”.

Επομένως όσο καλύτερη κατανόηση του συστήματος γίνει από όλους τους ανθρώπους της επιχείρησης και όση καλύτερη συνεργασία υπάρχει ανάμεσά τους, τόσο πιο εντυπωσιακά θα είναι και τα θετικά αποτελέσματα του συστήματος.

Θέματα ελέγχου του συστήματος διασφάλισης της ασφάλειας των τροφίμων

Σε αυτή την ενότητα θα πρέπει ίσως να ξεκινήσουμε από μερικά ζητήματα τεχνικής φύσεως, τα οποία πολύ συχνά αποτελούν λόγους αποτυχίας του συστήματος HACCP και εμφάνισης προβλημάτων στα προϊόντα.

Αυτά μπορούν να διακριθούν σε τρεις κατηγορίες:

A) Σε αυτά που σχετίζονται με τα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου

B) Σε αυτά που σχετίζονται με τα Κρίσιμα Όρια

Γ) Σε αυτά που σχετίζονται με το σύστημα παρακολούθησης των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου

Στην πρώτη κατηγορία ανήκουν θέματα όπως:

- Δυσκολία χρήσης δέντρου αποφάσεων για τον εντοπισμό των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου

Στη δεύτερη κατηγορία ανήκουν θέματα όπως:

- Θέσπιση ασαφών ή μη ρεαλιστικών κρίσιμων ορίων

- Σύγκριση μεταξύ κρίσιμων ορίων και ορίων λειτουργίας
- Καμία αναφορά στη σχετική νομοθεσία/ βιβλιογραφία/πειραματικά δεδομένα

Στην τρίτη κατηγορία ανήκουν θέματα όπως:

- Έλλειψη σύνδεσης του συστήματος παρακολούθησης με το αντίστοιχο κρίσιμο όριο
- Ελλιπής αναφορά στις μεθόδους, τη συχνότητα και τους υπευθύνους παρακολούθησης
- Σύγκριση μεταξύ των ενεργειών παρακολούθησης και των ενεργειών επαλήθευσης

Όλα τα παραπάνω αποτελούν ζητήματα που έχουν μεγάλη συχνότητα εμφάνισης σε επιχειρήσεις που εφαρμόζουν HACCP. Αποτελούν στοιχεία τα οποία προέρχονται από εταιρείες οι οποίες διενεργούν πιστοποιήσεις και οι οποίες είναι σε θέση να έχουν μια πιο σφαιρική εικόνα για τους λόγους για τους οποίους μια επιχείρηση μπορεί να αποτύχει να κάνει σωστή χρήση του συστήματος.

Σε αυτή επίσης την ενότητα ανήκουν θέματα όπως:

- Παράγοντες που κάνουν την εισαγωγή του συστήματος πετυχημένη ή μη
- Η σχέση του συστήματος με τους πελάτες της εταιρείας
- Οφέλη από την εφαρμογή του
- Χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει μια επιχείρηση ώστε να κάνει επιτυχημένη εισαγωγή του HACCP
- Λόγοι πιστοποίησης

Παράγοντες που κάνουν την εισαγωγή του συστήματος πετυχημένη ή μη

Από την έρευνα πήραμε τις εξής απαντήσεις:

- Εκπαίδευση προσωπικού
- Ύπαρξη εκπαιδευμένου και εξειδικευμένου προσωπικού
- Κόστος για εγκαταστάσεις και εξοπλισμό

- Κόστος δημιουργίας σχεδίου HACCP
- Καθημερινή προσπάθεια

Τα δύο πρώτα ενισχύουν την άποψη που παρουσιάσαμε και νωρίτερα για τον τεράστιο ρόλο που παίζει το καλά εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό. Αν αυτά τα δύο υπάρχουν στην επιχείρηση ή τουλάχιστον μπορούν να αποκτηθούν εύκολα και σχετικά γρήγορα, αυτό αποτελεί μεγάλο ατού. Οι διαδικασίες επιταχύνονται και οι στόχοι του συστήματος ικανοποιούνται στο έπακρο. Η επιχείρηση πετυχαίνει να κάνει πλήρη εκμετάλλευση των δυνατοτήτων του HACCP.

Το κόστος για εγκαταστάσεις και εξοπλισμό αποτελεί ακόμα ένα κρίσιμο παράγοντα. Στην έρευνα που πραγματοποιήσαμε καμιά από τις έξι επιχειρήσεις δεν δήλωσε ότι το κόστος που εκείνη αντιμετώπισε ήταν τέτοιο που να μη μπορεί εύκολα να καλυφθεί. Ταυτόχρονα όμως δήλωσαν ότι κάτι τέτοιο δεν αποτελεί συχνό φαινόμενο. Αυτό που συμβαίνει συνήθως είναι το HACCP να απαιτεί αρκετά μεγάλα ποσά για επενδύσεις. Κόστη δηλαδή που μια μικρομεσαία επιχείρηση είναι δύσκολο να αναλάβει, χωρίς να γνωρίζει εκ των προτέρων τα οφέλη που θα προκύψουν από αυτή της την ενέργεια.

Τα κόστη στην περίπτωσή μας ήταν μικρά γιατί είχαμε να κάνουμε με επιχειρήσεις που είχαν διάρκεια ζωής μικρότερη των δέκα χρόνων. Όπως είπαμε αυτό σημαίνει καινούργιες εγκαταστάσεις και εξοπλισμό, επομένως χαμηλό επιπλέον κόστος για εγκατάσταση HACCP. Πάντως η κάθε περίπτωση είναι μοναδική γιατί δεν είναι σαφές το είδος των αλλαγών που πρέπει να γίνουν κάθε φορά στην παραγωγική διαδικασία.

Από την έρευνα παρατηρήθηκε ότι το κόστος δημιουργίας σχεδίου HACCP ήταν σχεδόν ίδιο και για τις έξι επιχειρήσεις. Αυτό κυμάνθηκε από 3.500 έως 7.000€ ανάλογα με το μέγεθος της κάθε επιχείρησης, το χρονικό διάστημα που απαιτήθηκε η και φυσικά το τι περιελάμβανε αυτό. Οι διαφορές στο κόστος δύο επιχειρήσεων με το ίδιο μέγεθος μπορεί να οφείλονται στις ώρες εκπαίδευσης που επέλεξε η κάθε μία να κάνει στο προσωπικό της.

Τελευταίος αλλά εξίσου σημαντικός παράγοντας είναι και η καθημερινή προσπάθεια που καταβάλει η κάθε εταιρεία για το σύστημά της. Τα άτομα που απασχολεί για αυτό, τη σύσταση ή μη ομάδας HACCP, τη σωστή τήρηση των διαδικασιών, τον

συχνό ή όχι έλεγχο των διαδικασιών, τη σωστή τήρηση των κανόνων υγιεινής, τους πόρους που διαθέτει για αυτό, την παρακολούθηση ή μη των διεθνών εξελίξεων κ.α.

Το αν γίνεται καθημερινή προσπάθεια το διαπιστώνει κανείς με την είσοδό του σε κάποια από τις μονάδες παραγωγής. Από τις συνθήκες που επικρατούν σε αυτή, από το προσωπικό και την γνώση που έχει αυτό για τη λειτουργία του συστήματος, από την σωστή τήρηση των αρχείων κ.α.

Αυτό που πάντως ανέφεραν οι τέσσερις από τις έξι είναι ότι σωστή προσπάθεια , εφαρμογή και τήρηση των κανόνων δεν γίνεται από πολλές επιχειρήσεις. Πολλές είναι οι εταιρείες εκείνες που λένε ότι εφαρμόζουν HACCP αλλά το τι πραγματικά συμβαίνει διαφέρει κατά πολύ. Υπάρχει δηλαδή μια γενικότερη δυσπιστία για τις ανταγωνιστικές επιχειρήσεις του κλάδου της τροφοδοσίας.

Η σχέση του συστήματος με τους πελάτες της εταιρείας

Το δεύτερο θέμα αυτής της ενότητας είναι το πως κρίνουν το σύστημα οι καταναλωτές, οι πελάτες δηλαδή των επιχειρήσεων. Αυτό που αναγνωρίζουν και οι έξι είναι ότι ακόμη η αναγνωρισιμότητα του συστήματος είναι πολύ μικρή. Το σύστημα αναγνωρίζεται μόνο από διάφορους οργανισμούς, φορείς και μεγάλες επιχειρήσεις. Οι ιδιώτες ακόμα δεν γνωρίζουν τι είναι το σύστημα HACCP, ούτε τι προσφέρει αυτό, τόσο στην επιχείρηση όσο και στους καταναλωτές.

Η τήρηση του συστήματος έχει γίνει απαραίτητη σε πολλούς διαγωνισμούς για την ανάληψη διάφορων έργων (εκδηλώσεων), οπότε το σύστημα προσφέρει τη δυνατότητα συμμετοχής. Δεν αποτελεί όμως κρίσιμο παράγοντα για την ανάληψη κάποιου έργου. Όπως χαρακτηριστικά μας ανέφεραν “Κάποιος μπορεί να φύγει αν δεν έχει HACCP, δεν θα έρθει όμως επειδή το διαθέτεις”. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι όταν πρόκειται για “μεγάλους” πελάτες και για διαγωνισμούς, όλοι όσοι παίρνουν μέρος στις διαδικασίες τηρούν το σύστημα. Αν δηλαδή θέλεις να είσαι βιώσιμος και ανταγωνιστικός θα εφαρμόσεις HACCP ή τουλάχιστον θα πεις ότι το εφαρμόζεις. Ειδικά όμως για τις επιχειρήσεις τροφίμων, όπου το προϊόν είναι ιδιαίτερα ευαίσθητο και οι πελάτες απαιτητικοί, κάθε επιχείρηση οφείλει να εφαρμόζει HACCP ακόμα και εάν αυτό έχει μικρή ή μεγάλη αναγνώριση.

Οι επιχειρήσεις στην ερώτηση που τους τέθηκε σχετικά με τον τρόπο που επηρεάζει το HACCP τις σχέσεις τους με τους πελάτες απάντησαν τα εξής: οι επιχειρήσεις Α

και Δ απάντησαν ότι δεν υπάρχει αλληλεπίδραση. Για τους πελάτες της Α το σύστημα δεν είναι αναγνωρίσιμο, ενώ για τους πελάτες της Δ είναι απλά αδιάφορο, λόγω της ήδη πολύ υψηλής ασφάλειας και ποιότητας προϊόντων που προσέφεραν. Οι επιχειρήσεις Ε και ΣΤ δήλωσαν ότι μετράει μόνο στις απρόσωπες σχέσεις (αυτό που ήδη αναλύσαμε προηγουμένως σχετικά με το δικαίωμα συμμετοχής σε διάφορους διαγωνισμούς), ενώ η Β και η Γ είπαν ότι επιδρά θετικά στο αίσθημα της ασφάλειας και της σιγουριάς των υπηρεσιών που τους προσφέρονται.

Οφέλη από την εφαρμογή του

Το επόμενο θέμα που θα εξετάσουμε είναι τα οφέλη που αντιλαμβάνεται η κάθε επιχείρηση ότι αποκομίζει από την εφαρμογή του HACCP. Τα παρουσιάζουμε με φθίνουσα σειρά σημαντικότητας.

- Καλύτερος έλεγχος της επιχείρησης
- Καλύτερη οργάνωση – διακριτοί ρόλοι εργαζομένων
- Βελτίωση ποιότητας προϊόντων και α' υλών
- Μείωση επιστροφών
- Δικαίωμα συμμετοχής σε διαγωνισμούς και αναθέσεις
- Due diligent
- Βελτίωση της αξιοπιστίας της επιχείρησης

Συγκεκριμένα οι απαντήσεις της κάθε επιχείρησης φαίνεται στον πίνακα που ακολουθεί.

Αυτό που φαίνεται από τις απαντήσεις είναι ότι η ασφάλεια και επομένως και η αυξανόμενη ποιότητα των προϊόντων ξεπληρώνει πολλές φορές τις προσπάθειες με νέους πελάτες, μείωση των επιστροφών, πιο ικανοποιημένους εργαζομένους, μεγαλύτερη αξιοπιστία και σιγουριά, μείωση κόστους και νομική κάλυψη των εταιρειών απέναντι σε πελάτες που πιθανό να διαμαρτυρηθούν για κάποια προϊόντα.

Το τελευταίο το ανέφερε η επιχείρηση Γ με τον όρο “due diligent”, ο οποίος σημαίνει αυτό που ακριβώς που είπαμε πριν. Σε περίπτωση δηλαδή προσφυγής κάποιου πελάτη σε ένδικο μέσα για να ζητήσει κάποια π.χ. αποζημίωση, η επιχείρηση

διαθέτοντας το σύστημα HACCP έχει τη νομική κάλυψη ότι λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέσα για τη μείωση των κινδύνων και επομένως είναι καλυμμένη σε περίπτωση λάθους.

	Επ.Α	Επ.Β	Επ.Γ	Επ.Δ	Επ.Ε	Επ.ΣΤ
Due diligent			√			
Καλύτερος έλεγχος της επιχείρησης		√	√	√		√
Βελτίωση αξιοπιστίας	√					
Βελτίωση ποιότητας	√	√				
Καλύτερη οργάνωση	√	√			√	√
Μείωση επιστροφών		√			√	
Δικαίωμα συμμετοχής σε διαγωνισμούς					√	

Πίνακας 7. Οφέλη από την εφαρμογή HACCP

Αν κοιτάξει με προσοχή κανείς τον παραπάνω πίνακα θα διαπιστώσει ότι δεν υπάρχουν οφέλη που να σχετίζονται άμεσα με οικονομικές απολαβές. Καμιά επιχείρηση δεν δήλωσε ότι με το HACCP αυξήθηκε ο κύκλος εργασιών της ή ότι προέβη σε αύξηση των τιμών της με συνέπεια τα κέρδη της να μεγαλώσουν. Στην

ερώτηση μάλιστα αν μετά την εισαγωγή του HACCP έκαναν αυξήσεις στις τιμές τους, η απάντηση ήταν αρνητική για το σύνολο αυτών.

Η επιχείρηση Δ η οποία απάντησε ως μοναδικό όφελος από το σύστημα τον καλύτερο έλεγχο της επιχείρησης, έθιξε ένα θέμα το οποίο αφορά τις περισσότερες επιχειρήσεις και όχι μόνο αυτού του συγκεκριμένου κλάδου. Αυτό που είπε ότι είναι νωρίς ακόμα για να βγούνε συμπεράσματα και να γίνει σωστή αξιολόγηση του συστήματος. Όπως είδαμε ο μέσος όρος διάρκειας ζωής του συστήματος είναι δύο χρόνια, διάστημα δηλαδή πολύ σύντομο για να γίνουν εξακριβωμένες διαπιστώσεις.

Από την άλλη βέβαια η επιχείρηση ΣΤ, η οποία εφαρμόζει το σύστημα πάνω από τέσσερα χρόνια, δήλωσε ότι έχει σημειωθεί μεγάλη ανάπτυξη στην εταιρεία, μεγάλο μέρος της οποίας οφείλεται και στο HACCP. Το HACCP αποτελεί εργαλείο για τη σωστή λειτουργία και οργάνωση μιας εταιρείας, δεν μπορεί όμως από μόνο του να οδηγήσει στην κερδοφορία μια επιχείρηση.

Χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει μια επιχείρηση ώστε να κάνει επιτυχημένη εισαγωγή του HACCP

Τα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει μια επιχείρηση ώστε να μπορεί να προβλέψει εάν η εισαγωγή του HACCP θα είναι πετυχημένη ή όχι, βρέθηκαν να είναι τα εξής:

- Καλό κλίμα (κλίμα συνεργασίας) ανάμεσα σε διοίκηση και προσωπικό
- Δεκτικό και συνεργάσιμο προσωπικό
- Προσωπικό που να μπορεί να “τρέχει” το πρόγραμμα
- Ενημερωμένη και φιλόδοξη διοίκηση
- Καλές εγκαταστάσεις

Αυτά τα χαρακτηριστικά μπορούν να θεωρηθούν ως οι απαραίτητες προδιαγραφές για μια οποιαδήποτε επιχείρηση που επιθυμεί να θέσει καλές βάσεις πριν από την εισαγωγή του συστήματος στη δομή της.

Με μια προσεκτική ματιά θα μπορούσε κανείς να διαπιστώσει ότι αυτά τα χαρακτηριστικά βρίσκονται σε πλήρη αντιστοιχία με αυτά που καταγράψαμε σε άλλη

μας ερώτηση σχετικά με τους παράγοντες που κάνουν το σύστημα HACCP να λειτουργήσει στο εσωτερικό μιας μικρομεσαίας επιχείρησης.

Ανεξάρτητα όμως με το αν μια επιχείρηση διαθέτει τα απαραίτητα χαρακτηριστικά για να κάνει σωστή υιοθέτηση του συστήματος, αυτό που βρέθηκε να έχει ιδιαίτερη βαρύτητα στην απόφαση σχετικά με το να ξεκινήσει τις διαδικασίες ή όχι είναι:

- Η ανάγκη για ασφαλή προϊόντα
- Η ανάγκη για προώθηση της εικόνας της επιχείρησης

Το πρώτο έχει να κάνει με την ασφάλεια που παρέχει το σύστημα. Με αυτό δηλαδή για το οποίο σχεδιάστηκε από την αρχή. Αφορά επιχειρήσεις που έχουν κατανοήσει πλήρως το HACCP και έχουν βρει σε αυτό λύσεις που αναζητούσαν.

Το δεύτερο έχει να κάνει με την διαστρεβλωμένη άποψη ότι το HACCP αποτελεί ένα εργαλείο του marketing, επιβεβαιώνοντας την άποψη των Porter και Rayner (1991), ότι τα περισσότερα πλεονεκτήματα από την πιστοποίηση συνδέονται με πτυχές του marketing.

Μπορεί το HACCP να μην έχει ακόμα μεγάλη αναγνωρισιμότητα στο ευρύ κοινό, στους “μεγάλους” πελάτες και ανάμεσα στις ίδιες τις επιχειρήσεις του κλάδου εντούτοις μετράει θετικά και θεωρείται απαραίτητο. Όπως όμως είδαμε η μη ύπαρξη HACCP διώχνει πελάτες, η ύπαρξη του από μόνη της δεν αρκεί για τη σύναψη συμφωνιών. Για αυτό το λόγο αναφέρουμε ως διαστρεβλωμένη την άποψη που θέλει το HACCP να αποτελεί εργαλείο του marketing της κάθε εταιρείας.

Το HACCP πρέπει να λειτουργήσει σωστά μέσα στην επιχείρηση και τα αποτελέσματα της σωστής χρήσης είναι αυτά που θα φέρουν πελάτες. Η ύπαρξη από μόνη της ενός συστήματος δεν είναι ικανή συνθήκη για να φέρει πελάτες στην πόρτα της επιχείρησης. Και αν ακόμα αυτό συμβεί είναι απαραίτητη η ικανοποίησή τους, διαφορετικά δεν θα υπάρξει καμία συνέχεια.

Λόγοι πιστοποίησης

Αυτό που τέλος έχει αυξημένο ενδιαφέρον να εξετάσουμε είναι οι λόγοι για τους οποίους μία επιχείρηση πιστοποιεί το σύστημά της. Έχουμε ήδη αναφέρει ότι ενώ η εφαρμογή του HACCP είναι υποχρεωτική, η πιστοποίησή του είναι προαιρετική. Τα αποτελέσματα της έρευνας φαίνονται παρακάτω.

	Επ.Α	Επ.Β	Επ.Γ	Επ.Δ	Επ.Ε	Επ.ΣΤ
Απόδειξη	✓	✓	✓		✓	
Προαπαιτούμενο για συνεργασίες			✓	✓		
Φήμη επιχείρησης		✓		✓	✓	
Δεν υπάρχει λόγος πιστοποίησης						✓

Πίνακας 8. Λόγοι πιστοποίησης HACCP

Πριν αρχίσουμε να κάνουμε κάποια ανάλυση για τους λόγους για τους οποίους οι επιχειρήσεις πιστοποιούν το σύστημά τους πρέπει να πούμε ότι οι πέντε από τις έξι (εξαιρέση αποτελεί η επιχείρηση ΣΤ) έχουν πάρει πιστοποίηση. Η επιχείρηση ΣΤ δεν έχει χαρτί πιστοποίησης γιατί δεν θέλησε ποτέ να πάρει πιστοποιητικό. Από τον πίνακα 8 εξάλλου φαίνεται ότι πιστεύει ότι δεν υπάρχει λόγος για πιστοποίηση.

Η ανάγκη για πιστοποίηση όπως φάνηκε από την έρευνα οφείλεται κυρίως στις διατροφικές κρίσεις και στις συνεχείς πιέσεις στις επιχειρήσεις γενικότερα των τροφίμων για να αποδεικνύουν την αξιοπιστία τους και την ικανότητά τους να παράγουν και να διαχειρίζονται ασφαλή τρόφιμα. Για αυτό το λόγο σχεδόν το σύνολο των επιχειρήσεων που είναι πιστοποιημένο δήλωσε ότι πιστοποιήθηκε ως απόδειξη των διαδικασιών και των μεθόδων με τις οποίες παράγει ασφαλή προϊόντα.

Η πιστοποίηση σε κάποιες περιπτώσεις εταιρειών δεν αποτελεί επιλογή αλλά ανάγκη. Αυτό το γνωρίζουν πολύ καλά όσες επιχειρήσεις συμμετέχουν σε πλειοδοτικούς διαγωνισμούς ή όσες δραστηριοποιούνται στο εξωτερικό, κάνοντας εξαγωγές ή απλά με την επαφή τους με ανθρώπους άλλων χωρών π.χ. η επιχείρηση Ε η οποία στις αεροπορικές της πτήσεις εξυπηρετεί άτομα διαφόρων εθνικοτήτων.

Ο τρίτος λόγος που καταγράφηκε από την έρευνα, ότι πολλές φορές επιχειρήσεις πιστοποιούνται για να ενισχύσουν τη φήμη και την εικόνα τους, έχει να κάνει με κάτι που θίξαμε και λίγο πριν. Το γεγονός δηλαδή ότι η πιστοποίηση ή απλά και η ύπαρξη του HACCP μπορεί και χρησιμοποιείται από κάποιους ως εργαλείο του marketing. Αυτό που βγάλαμε από την έρευνα αλλά το επιβεβαιώνει και ο Burgess (1993) είναι ότι η πιστοποίηση απλά συμβάλει στη βελτίωση του marketing.

Οι εταιρείες που πιστοποιήθηκαν για HACCP επιδιώκουν να αποδείξουν ότι έχουν πλήρη έλεγχο των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και αυτό έχει αξιολογηθεί από εξειδικευμένο φορέα. Η πιστοποίηση αποτελεί ένα καλό τρόπο μέτρησης της προόδου και συντήρησης αυτής της κατάστασης. Είναι δυνατό να φέρει πλεονεκτήματα στις δραστηριότητες του marketing αλλά πραγματικά θα πρέπει να αντιμετωπίζεται ως η αρχή μια συνεχούς διαδικασίας βελτίωσης και όχι ως το τέλος.

ΜΕΡΟΣ 4

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα αποτελέσματα από την εφαρμογή του HACCP στη μείωση του κινδύνου των τροφίμων είναι δύσκολο να τα προβλέψει κανείς, παρόλα αυτά δεν μπορούμε να παραβλέψουμε τα εσωτερικά οφέλη που διαφαίνονται από την εφαρμογή του. Ενδοεπιχειρησιακά οφέλη που σχετίζονται άμεσα με τον τρόπο που γίνεται ο εσωτερικός σχεδιασμός κάθε τέτοιου συστήματος.

Οφέλη που έχουν να κάνουν με τον καλύτερο έλεγχο, οργάνωση της επιχείρησης, βελτίωση της αξιοπιστίας, βελτίωση της ποιότητας και μείωση επιστροφών. Τα ενδοεπιχειρησιακά αυτά πλεονεκτήματα που προκύπτουν δεν μπορεί να τα αμφισβητήσει κανείς, καθώς αποτελούν κοινό γνώρισμα όλων των επιχειρήσεων και είναι άμεσα αναγνωρίσιμα, ακόμα και μετά από μικρή εφαρμογή του συστήματος. Σε όλα αυτά δεν πρέπει να ξεχάσουμε και τη συμμόρφωση τόσο προς το νομοθετικό πλαίσιο, όσο και προς τις απαιτήσεις κάποιων πελατών, που κάνει η υποχρεωτική βάση στην οποία στηρίζεται η στρατηγική του HACCP.

Όπως είδαμε υπάρχουν παράγοντες που μπορεί να ενισχύσουν αυτά τα πλεονεκτήματα και να οδηγήσουν στον τελικό στόχο του συστήματος, που δεν είναι άλλος από την ασφαλή παραγωγή τροφίμων. Οι παράγοντες που είδαμε να επηρεάζουν την εισαγωγή τέτοιων συστημάτων έχουν άμεση σχέση με τον ανθρώπινο παράγοντα. Την εκπαίδευση και τη γενικότερη κατάρτιση του προσωπικού, την ικανότητα επικοινωνίας, κατανόησης και συνεργασίας, καθώς και το προσωπικό ενδιαφέρον και ζήλο που δείχνει ο καθένας στον τομέα του.

Η επιτυχημένη όμως εισαγωγή του συστήματος απαιτεί πάνω από όλα την ένταξη στην επιχείρηση της λογικής της ασφάλειας των τροφίμων, η οποία αποτελεί συνήθως, όχι όμως πάντα, σημαντική αλλαγή στην κουλτούρα. Απαιτείται η ευαισθητοποίηση όλων των εργαζομένων και των εμπλεκόμενων με την παραγωγή στα θέματα ασφάλειας, ώστε να προλαβαίνουν αστοχίες μέσα στην καθημερινότητά τους. Η διεργασία αυτή είναι πολύ σημαντική και πρέπει να υποστηριχθεί με εντατικά προγράμματα εκπαίδευσης και παράλληλα αναθεώρηση των διαδικασιών.

Η προσαρμογή των διαδικασιών στις νέες απαιτήσεις εγείρει σημαντικά θέματα που αυξάνουν τη συνθετότητα της διαχείρισης, σε βαθμό που η συνηθισμένη

διοίκηση μιας επιχείρησης δε μπορεί να αντιμετωπίσει. Για αυτό και ο παράγοντας άνθρωπος αποτελεί τον παράγοντα εκείνο που θα δώσει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, αφού είναι κάτι το οποίο δεν μπορεί να αντιγραφεί από τις ανταγωνιστικές επιχειρήσεις.

Η ελληνική αγορά όπως διαπιστώσαμε χαρακτηρίζεται ακόμα από σχετική απειρία σε θέματα ασφάλειας και υγιεινής, χαρακτηριστικό που κάνει την εύρεση πολύτιμων συνεργατών επιτακτική ανάγκη και απαραίτητη προϋπόθεση για όλες τις επιχειρήσεις. Αποτελεί πολύτιμο εύρημα της έρευνας η διαπίστωση αυτή, αφού σίγουρα είναι χαρακτηριστικό της ελληνικής πραγματικότητας και μπορεί να αποτελέσει πεδίο περαιτέρω έρευνας και αναζήτησης άλλων μελετών, καθώς και ευκαιρία απασχόλησης για άλλους.

Από την άλλη θέμα κόστους εγκατάστασης δεν προέκυψε, τουλάχιστον για τις περιπτώσεις που μελετήσαμε εδώ. Αυτό οφείλεται στο ότι ασχοληθήκαμε με επιχειρήσεις με λίγα χρόνια λειτουργίας και επομένως πολλές από τις προδιαγραφές που θέτει το HACCP εφαρμόζονταν ήδη, γεγονός που οδήγησε σε μειωμένα κόστη. Εξάλλου και το κόστος δημιουργίας ενός σχεδίου HACCP, το οποίο είναι μοναδικό για την κάθε επιχείρηση, δεν αποτελεί περιοριστικό παράγοντα για τις επιχειρήσεις, όσο μικρές και αν είναι αυτές.

Αγκάθι για πολλές μικρές επιχειρήσεις αποτελεί η εξεύρεση αξιολογημένων προμηθευτών και γενικότερα συνεργατών. Για την αντιμετώπιση του θέματος της ασφάλειας των τροφίμων και όχι μόνο για τη βιωσιμότητα των ίδιων των επιχειρήσεων, απαιτείται συλλογική προσπάθεια από τους εμπλεκόμενους σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας.

Η μέχρι σήμερα εμπειρία έχει δείξει ότι μεμονωμένες κινήσεις, κυρίως από τους τελικούς κρίκους της αλυσίδας τροφίμων οδηγεί στην ανάπτυξη και εφαρμογή δυσκίνητων και οικονομικά δυσβάσταχτων μοντέλων, που εύκολα εγκαταλείπονται. Για αυτό το λόγο πρέπει να γίνουν οι σωστές κινήσεις από την πλευρά των αρμόδιων φορέων, ώστε οι υπευθυνότητες να μοιραστούν ανάλογα σε όλους τους εμπλεκόμενους.

Σημαντική ακόμα ανάγκη είναι η καθιέρωση διαφάνειας στο σύστημα των αρμοδιοτήτων. Σήμερα οι βιομηχανίες δεν γνωρίζουν με ποιον έχουν να κάνουν. Δέχονται επιθεωρήσεις από πολλούς φορείς (Υπουργείο Γεωργίας, Γενικό Χημείο

Κράτους, ΕΦΕΤ) και όπως είναι φυσικό αυτό δημιουργεί σύγχυση. Θα πρέπει να ξεκαθαριστούν οι αρμοδιότητες του κάθε φορέα και κάθε επιχείρηση να γνωρίζει σε ποιον έχει να λογοδοτήσει.

Η πιστοποίηση του συστήματος έχει ήδη αρχίσει να διαδίδεται στις ελληνικές επιχειρήσεις, ιδιαίτερα βέβαια στις μεγαλύτερες. Αποδεικνύεται ότι μπορεί να αποτελέσει μοχλό για τον εκσυγχρονισμό και τον εξορθολογισμό της παραγωγικής διαδικασίας, για την παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών σταθερής ποιότητας, με ταυτόχρονη μέριμνα για τον εργαζόμενο και το περιβάλλον. Η πιστοποίηση υποδηλώνει τη θέληση της επιχείρησης να αλλάξει τη συνήθη παραδοσιακή νοοτροπία της, όσον αφορά την παραγωγή προϊόντων ή την παροχή υπηρεσιών και υποβοηθείται με τη συνδρομή ενός κατάλληλου συμβούλου πιστοποίησης, ο οποίος αφού αναλύσει διεξοδικά την υπάρχουσα κατάσταση προτείνει, επεξεργάζεται και στηρίζει την καθιέρωση του συστήματος διαχείρισης της επιχείρησης.

Τα δεδομένα της ελληνικής πραγματικότητας οδηγούν στο συμπέρασμα ότι η πιστοποίηση θα γίνει κοινή πρακτική για όλες τις επιχειρήσεις που είναι επικεντρωμένες στην αγορά, που αφογκράζονται τα μηνύματα των καταναλωτών, που σέβονται τις ανάγκες αυτών και επιθυμούν να παραμείνουν ανταγωνιστικές.

Γιατί η αποδεδειγμένη ποιότητα και ασφάλεια των προϊόντων δεν αποτελεί πολυτέλεια για να πωλούνται πιο ακριβά, αλλά προϋπόθεση για την επικράτηση σε ανταγωνιστικές αγορές και την είσοδο σε άλλες καινούργιες.

Executive Summary

Η παρούσα έρευνα στοχεύει στο να καταγράψει τους παράγοντες εκείνους που μπορεί να αποτελέσουν κίνητρο για μια επιχείρηση, για να ακολουθήσει και να εφαρμόσει πρόγραμμα διαχείρισης ασφάλειας των προϊόντων της. Παράγοντες που θα επηρεάσουν θετικά τη διοίκηση κάθε μικρομεσαίας, και όχι μόνο, επιχείρησης στο να προχωρήσουν στην υιοθέτηση προγραμμάτων / συστημάτων / προτύπων, όχι μόνο επειδή αυτά είναι υποχρεωτικά βάση κάποιας νομοθεσίας, αλλά γιατί αυτά μπορεί να δώσουν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα στην ίδια την επιχείρηση.

Στοχεύει ακόμα στο να καταγράψει τους παράγοντες και τις συνθήκες εκείνες, οι οποίες παίζουν καθοριστικό ρόλο στην εφαρμογή τέτοιων συστημάτων. Παράγοντες των οποίων η παρουσία ή μη επηρεάζει θετικά ή αρνητικά την επιτυχημένη εισαγωγή

στις επιχειρήσεις. Και φυσικά μας ενδιαφέρει η σχέση που υπάρχει μεταξύ των παραγόντων αυτών και των πόρων και του ρίσκου, που αυτοί περιλαμβάνουν. Όλες οι επιχειρήσεις αποτελούν οικονομικές μονάδες που στόχο έχουν το κέρδος. Επομένως όλες τους οι ενέργειες εξετάζουν την παράμετρο της πραγματοποίησης κέρδους. Μόνο όταν κάποια ενέργεια αποφέρει ωφέλειες, οικονομικές ή άλλες, στην επιχείρηση γίνεται αποδεκτή και συγκεντρώνει την απαιτούμενη προσοχή.

Η προσπάθειά μας λοιπόν ήταν να εξετάσουμε την εισαγωγή του συστήματος διαχείρισης της ασφάλειας HACCP σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις τροφοδοσίας έτοιμων φαγητών. Επικεντρώσαμε το ενδιαφέρον μας σε αυτές τις επιχειρήσεις λόγω του γεγονότος της ανάπτυξης και των προοπτικών που διαφαίνονται για τον συγκεκριμένο κλάδο, οι οποίες οφείλονται κυρίως στην διεξαγωγή των Ολυμπιακών Αγώνων που γίνονται φέτος στη χώρα μας. Επιπλέον θέσαμε το μέγεθος της κάθε επιχείρησης ως κριτήριο επιλογής των επιχειρήσεων, γιατί τόσο τα εθνικά όσο και τα διεθνή δεδομένα, δείχνουν μια σημαντική υστέρηση στην υιοθέτηση τέτοιων συστημάτων από μικρότερες επιχειρήσεις.

Η μέθοδος έρευνας που επιλέξαμε είναι αυτή των μελετών περίπτωσης. Επιλέξαμε τη συγκεκριμένη μέθοδο προσέγγισης ως την πλέον κατάλληλη για να μελετήσουμε τα συγκεκριμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά που μας απασχολούν, αφού διεθνώς αναγνωρίζεται η καταλληλότητα των case studies για τις περιπτώσεις που θέλουμε να απαντήσουμε σε ερωτήματα που αφορούν το «πως» και το «γιατί» κάποιου φαινομένου. Επιπλέον το μέγεθος του δείγματος μας ήταν τέτοιο που δεν μας επέτρεπε να εφαρμόσουμε κάποιο άλλο τρόπο συλλογής δεδομένων, λόγω του μικρού αναμενόμενου βαθμού ανταπόκρισης που θα τυχαίναμε.

Τα μειονεκτήματα που φέρεται να παρουσιάζει η συγκεκριμένη μέθοδο (χρονοβόρα, δυσκολία γενίκευσης των αποτελεσμάτων) προσπαθήσαμε να τα εξαλείψουμε με την τυχαία επιλογή του δείγματος καθώς και με ένα ικανοποιητικό αριθμό περιπτώσεων (έξι) που επιλέξαμε να κάνουμε για το σκοπό αυτό.

Οι συναντήσεις μας τόσο με τις επιχειρήσεις όσο και με άλλους αρμόδιους φορείς (φορείς πιστοποίησης και διαπίστευσης) διήρκεσε 45 ημέρες. Μετά την ολοκλήρωση αυτών των επαφών, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν σε ένα φιλικό και συνεργατικό κλίμα, ακολούθησε η αποκρυπτογράφηση όλων των στοιχείων που είχαμε συλλέξει

και η εξαγωγή κάποιων συμπερασμάτων, τα οποία μπορούμε να τα συνοψίσουμε στα παρακάτω:

- Η εισαγωγή του συστήματος HACCP στην Ελλάδα είναι πολύ πρόσφατη (έχει διάρκεια ζωής περίπου δύο χρόνων), με κάποιες εξαιρέσεις βέβαια, που ακόμα και στον τομέα των τροφίμων είναι λίγες. Επομένως σαφή και ολοκληρωμένη εικόνα για τα οφέλη και τα αποτελέσματα του HACCP δεν μπορούμε να έχουμε. Από την άλλη έχουμε αρκετά ξεκαθαρισμένη εικόνα για τις απαιτήσεις που αυτό έχει, αφού αυτές πραγματοποιούνται από το πρώτο διάστημα εφαρμογής
- Ο λόγος που παρακίνησε τις περισσότερες ελληνικές επιχειρήσεις για την εισαγωγή του συστήματος ήταν η συμμόρφωση προς το νομικό πλαίσιο. Συγχρόνως πολλές από τις εταιρείες επιδίωκαν να πετύχουν βελτίωση της συστηματικότητάς του (καλύτερο έλεγχο της επιχείρησης) καθώς και αύξηση της ανταγωνιστικότητάς τους
- Υπάρχει δυσκολία στην εξέρευση έμπειρων και εξειδικευμένων εξωτερικών συνεργατών – συμβούλων, οι οποίοι να αναλάβουν αποκλειστικά και με επιτυχία τις διαδικασίες που απαιτούνται τόσο για την εισαγωγή όσο και για το τρέξιμο του προγράμματος
- Το συνολικό κόστος για την εισαγωγή του συστήματος επηρεάζεται σημαντικά από το κόστος που απαιτείται για τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό. Αν αυτό είναι μικρό (εξαρτάται από την παλαιότητα της επιχείρησης και από τις ενδεχόμενες επενδύσεις ή όχι που αυτή πραγματοποίησε) τότε και το συνολικό κόστος θα είναι μικρό
- Πολύπλοκο νομοθετικό πλαίσιο, ασαφείς οι αρμοδιότητες των διάφορων φορέων, έντονες και γρήγορες εξελίξεις στο χώρο των τροφίμων. Όλα αυτά τα επωμίζονται οι ίδιες επιχειρήσεις
- Η ύπαρξη εκπαιδευμένου και εξειδικευμένου προσωπικού είναι το α και το ω για τις περισσότερες επιχειρήσεις. Μόνο έτσι μπορούν να παρακολουθούν τις εξελίξεις και να τις εφαρμόζουν σωστά και εποικοδομητικά. Η εκπαίδευση του προσωπικού συμβάλλει και στην ευαισθητοποίησή του σε θέματα

ασφάλειας, η οποία είναι απαραίτητη σε όλα τα επίπεδα, από τα πολύ χαμηλά έως τα πολύ υψηλά, μιας επιχείρησης

- Εξίσου απαραίτητη με την εκπαίδευση του προσωπικού είναι και η ύπαρξη Διοίκησης με όραμα και φιλοδοξίες, που θα δεσμευτεί για αυτές και θα προχωρήσει ακόμα και σε αλλαγή της κουλτούρας προκειμένου να περάσει το νόημα της ασφάλειας και της ποιότητας σε όλους μέσα στην εταιρεία
- Η μέχρι σήμερα εφαρμογή έδειξε ότι η εφαρμογή του συστήματος δεν απαιτεί επιπλέον προσωπικό. Απαιτεί περισσότερο ικανό και αφοσιωμένο προσωπικό, το οποίο ενδεχομένως να κοστίζει ή όχι περισσότερο στην επιχείρηση
- Υπάρχει επιτακτική ανάγκη για επέκταση του νομοθετικού πλαισίου σε όλους τους κρίκους της τροφικής αλυσίδας και όχι μόνο σε αυτούς που βρίσκονται σε άμεση επαφή με τον καταναλωτή. Με τον τρόπο αυτό θα μοιραστούν ανάλογα οι υπευθυνότητες και δεν θα έχουμε ανισοκατανομή του κόστους
- Η αναγνωρισιμότητα του συστήματος στην Ελλάδα, σε επίπεδο καταναλωτή, είναι ακόμα πολύ μικρή. Αυτό όμως δεν επηρεάζει τις επιχειρήσεις, από τις οποίες απαιτείται όλο και πιο συχνά η εφαρμογή του συστήματος, το οποίο είναι απαραίτητο σε μεγάλες συνεργασίες και διαγωνισμούς
- Τα οφέλη που έχουν παρατηρηθεί μέχρι σήμερα (είπαμε ήδη ότι δεν υπάρχει ακόμα σαφής και ολοκληρωμένη εικόνα) σχετίζονται κυρίως με την καλύτερη οργάνωση και έλεγχο της επιχείρησης, μείωση των επιστροφών, σιγουριά για την ασφάλεια των προϊόντων και την τήρηση των διαδικασιών και ενίσχυση της εικόνας / φήμης της επιχείρησης. Αύξηση των τιμών δεν έχει καταγραφεί σε καμιά επιχείρηση λόγω HACCP
- Η πιστοποίηση του συστήματος αρχίζει τώρα να διαδίδεται. Κυρίως γίνεται για λόγους επιβεβαίωσης και ενίσχυσης της εικόνας της επιχείρησης, χωρίς να παραβλέπεται το γεγονός ότι πολλές φορές αυτή απαιτείται από το συνεργαζόμενο με την επιχείρηση μέλος

Από την έρευνα που πραγματοποιήσαμε διαπιστώσαμε ότι η εισαγωγή του HACCP αποτελεί ανάγκη και όχι μια επιπλέον πολυτέλεια, για μεγάλες ή με οικονομική

επιφάνεια εταιρείες. Οι απαιτήσεις του συστήματος είναι άμεσα συνυφασμένες με τις απαιτήσεις που προϋπήρχαν στην βιομηχανία τροφίμων, πριν ακόμα από το HACCP. Η ασφάλεια των τροφίμων πρέπει να είναι δεδομένη για όλες τις επιχειρήσεις και για όλους τους καταναλωτές.

Εξάλλου η εισαγωγή του συστήματος δεν προϋποθέτει μεγάλες θυσίες από την επιχείρηση. Τα χαρακτηριστικά που απαιτεί η εισαγωγή του HACCP μπορεί να συναντηθούν και στη εισαγωγή οποιαδήποτε άλλης επένδυσης. Η συνεργασία δηλαδή ανάμεσα στην Διοίκηση και στο προσωπικό, το καλά εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό, η ενημερωμένη και φιλόδοξη Διοίκηση, καθώς και η ύπαρξη καλών και σύγχρονων εγκαταστάσεων και εξοπλισμού, δεν μπορούν να θεωρηθούν ότι αποτελούν εξειδικευμένες απαιτήσεις μόνο του συστήματος HACCP. Η ποιότητα του προσωπικού και του υλικοτεχνικού εξοπλισμού δεν μπορεί να θεωρηθούν “κίνδυνοι” ή “ρίσκο” για μια επιχείρηση.

Από την άλλη βέβαια δεν υπάρχει καμία ένδειξη ότι το σύστημα από μόνο του μπορεί να αποτελέσει πανάκεια για όλα τα προβλήματα ή απλά θέματα γύρω από την ασφάλεια των προϊόντων. Το HACCP αποτελεί εργαλείο στρατηγικής και όχι στρατηγική από μόνο του. Η σωστή τήρησή του και η δέσμευση, που αυτό απαιτεί, είναι σε θέση να προσφέρουν ανεκτίμητης αξίας πλεονεκτήματα στην επιχείρηση. Οι μεγάλες δαπάνες δεν είναι προαπαιτούμενες και ούτε από μόνες τους μπορούν να προσφέρουν πολλά. Το κόστος μπορεί να περιοριστεί αν γίνουν αργά και προσεκτικά βήματα στο αρχικό σχεδιασμό του συστήματος και μουν οι σωστές βάσεις.

Ενώ όμως το κόστος δεν μπορεί να αποτελέσει κρίσιμο παράγοντα, η σωστή επιλογή συνεργατών και προσωπικού είναι μείζονος σημασίας. Εκεί θα πρέπει να ρίξουν ιδιαίτερη βαρύτητα οι επιχειρήσεις, γιατί είναι το σημείο από το οποίο ξεκινούν όλες οι προσπάθειες.

Βιβλιογραφία – Πηγές

Burgess, N., The role of consulting in quality development, Proceedings of the World Quality Congress, 1993

Codex Alimentarius Commission, Codex guidelines for the application of the hazard analysis critical control point (HACCP) system, Adopted by the 20th session of the joint FAO/WHO, 1993

FAO (Food and Agriculture Organization of the United Nations), The use of hazard analysis critical control point (HACCP) principles in food control, 1995

FAO/WHO, Codex Alimentarius Commission: Code of Hygienic Practice for Precooked and Cooked Foods in Mass Catering. Publication: CAC/RPC 39 – 1993

Mortimore, S., How to make HACCP really work in practice, 2001

NACMCF, National Advisory Committee on Microbiological Criteria for Foods, Hazard Analysis and Critical Control Point Principles and application guidelines, 1997

Porter, L., Rayner, P., BS 5750/ISO 9000 – The experience, small and medium sized businesses, International Journal of Quality and Reliability, 1991

Smith, C., Dahl, E., Dine at your own risk, the failure of local agencies to adopt and enforce national food safety standards for restaurants, 1996

Stevenson, K.E., Implementing HACCP in the food industry, 1990

Tauxe, R.V., Emerging Foodborne Diseases: An evolving public health challenge, emerging infectious diseases, Vol3, No 4, 1997

TÜV CERT, Πιστοποίηση συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων

Untermann, F., Food safety management and misinterpretation of HACCP

www.efet.gr

www.ypan.gr

Yin, R., Case study research: Design and methods, Newbury Park, Ca: Sage, 1994

Ασημακοπούλου, Α., Διατροφικές κρίσεις. Αντιμετώπιση και επιπτώσεις, 2003

Βαμβακάρης, Ν., Σύστημα ασφαλούς διαχείρισης τροφίμων σε ξενοδοχεία. Στοιχεία από μελέτες περιπτώσεων, 2003

Ε.Φ.Ε.Τ, Οδηγός Υγιεινής Νο 1, για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής, Αθήνα, 2001

Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας, Κοινή Υπουργική Απόφαση 487 (ΦΕΚ 1219Β – 04.10.2000) Υγιεινή των τροφίμων σε συμμόρφωση με την Οδηγία 93/43/ΕΟΚ του Συμβουλίου

Κακαρελίδης, Γ., Καμπουρίδης, Γ., Η επίδραση του πιστοποιητικού ποιότητας ISO 9000 στην απόδοση των επιχειρήσεων τροφίμων, 2003

Καλογρίδου – Βασιλειάδου, Δ., Γενικοί Κανόνες Ορθής Υγιεινής Πρακτικής, Σύνδεσμος Ελληνικών Βιομηχανιών Τροφίμων, University Press, 1999

Κανδηλώρος, Κ., Total Quality Management: Μόδα ή ανάγκη;, 1994

Κώδικας Τροφίμων, Ποτών και Αντικειμένων Κοινής Χρήσης, Κεφάλαιο II, Γενικό Χημείο του Κράτους, Αθήνα, 1998

Κώδικας Υγειονομικής νομοθεσίας (2^η έκδοση), Κεφάλαιο Γ., 1997

Μεταξόπουλος, Ι., Σημειώσεις μαθήματος «Ποιοτικός Έλεγχος Τροφίμων», 2003

Μπάτα, Δ., Αθανασόπουλος, Π., Δροσινός, Ε.Χ., Σπαθής, Π., Κόστος εγκατάστασης και λειτουργίας συστήματος HACCP σε επιχείρηση τροφοδοσίας αεροπορικών εταιρειών, 2003

Μπόσκου, Γ., Οργάνωση μονάδων μαζικής εστίασης, 2003

Μπούτρος, Χ., Εμπειρίες από την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης ποιότητας και ασφάλειας, 2003

Παπαδοπούλου, Χ., Τα τρόφιμα και η υγεία μας: Παρόν και μέλλον, 2003

Πετροχείλου, Ι., Επικοινωνία: Εργαλείο και προϋπόθεση για την αποτελεσματική λειτουργία των συστημάτων διοίκησης της ποιότητας, της ασφάλειας και υγιεινής των τροφίμων και για επίτευξη του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, 2003

Πιτσικά, Μ., Παπαϊωάννου, Φ., Ρεμούνδου, Α., Πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης της ασφάλειας και της ποιότητας στις επιχειρήσεις τροφίμων, 2003

Σβάρνα, Ρ., Συστήματα διαχείρισης στην ολοκληρωμένη αλυσίδα τροφίμων. Προβλήματα στην εφαρμογή, 2003

Συρρής, Α., Ασφάλεια και ποιότητα πρώτης ύλης στη βιομηχανία τροφίμων, 2003

Τζια, Κ., Γιάννου, Β., Κυρίτση, Α., Παραγωγή ασφαλών τροφίμων: HACCP και προαπαιτούμενα / προϋποθέσεις υγιεινής στο σχεδιασμό και τη λειτουργία βιομηχανίας τροφίμων, 2003

Τζια, Κ., Τσιαπούρης, Α., Ανάλυση Επικινδυνότητας στα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου (HACCP) στη Βιομηχανία Τροφίμων: HACCP, Εκδόσεις Παπασωτηρίου, Αθήνα, 1996

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Απαιτήσεις Επιθεώρησης HACCP σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή οδηγία 93/43/ΕΟΚ και τον Codex Alimentarius

1. Υπευθυνότητα της Διοίκησης

Η διοίκηση της επιχείρησης πρέπει να ορίζει την πολιτική, τους στόχους και τη δέσμευσή της ως προς την ποιότητα και την ασφάλεια των τροφίμων. Η διοίκηση πρέπει να διασφαλίζει ότι η πολιτική της είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις των πελατών της για τη ασφάλεια των τροφίμων, της νομοθεσίας και των αρμόδιων αρχών. Πρέπει να παρέχει τους πόρους και τα μέσα για την εφαρμογή και τήρηση του συστήματος.

Το πεδίο εφαρμογής του συστήματος HACCP πρέπει να είναι σαφώς καθορισμένο. Το πεδίο εφαρμογής πρέπει να καθορίζει τα προϊόντα ή κατηγορίες προϊόντων και τις μονάδες παραγωγής που καλύπτονται από το σύστημα.

Πρέπει να έχει ορισθεί ομάδα HACCP και συντονιστής της ομάδας HACCP, ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για την εγκατάσταση και τήρηση του συστήματος. Επίσης οι όποιες αρμοδιότητες και υπευθυνότητες πρέπει να καθορίζονται και να τεκμηριώνονται.

Παραδείγματα τεκμηρίωσης

- Πολιτική υγιεινής (υπογραμμένη δήλωση δέσμευσης της διοίκησης ως προς την εφαρμογή του συστήματος HACCP, την παροχή πόρων και μέσων)
- Πρακτικά ανασκόπησης από την διοίκηση
- Πρακτικά σύσκεψης της ομάδας HACCP
- Οργανόγραμμα
- Περιγραφές θέσεων εργασίας

2. Περιγραφή προϊόντος και πιθανές χρήσεις

Πρέπει να περιγράφονται σαφώς τα χαρακτηριστικά του προϊόντος (φυσικά, χημικά, βιολογικά), ο χρόνος ζωής του, η συσκευασία, οι συνθήκες αποθήκευσης, το σύστημα διανομής, ο τρόπος χρήσης από τους καταναλωτές, οι ομάδες των καταναλωτών κα.

3. Περιγραφή των διεργασιών

Απαραίτητος ο λεπτομερής σχεδιασμός διαγραμμάτων ροής για όλα τα προϊόντα ή κατηγορίες προϊόντων, που καλύπτονται από το πεδίο εφαρμογής του συστήματος HACCP. Στα διαγράμματα ροής πρέπει να παρουσιάζεται η αλληλουχία όλων των σταδίων της παραγωγικής διαδικασίας και να υπάρχει καταγραφή των τεχνικών στοιχείων όπως είναι οι θερμοκρασίες, οι χρόνοι, οι επεξεργασίες, οι χειρισμοί κτλ.

Όλες οι εργασίες και οι διαδικασίες παραγωγής πρέπει να προγραμματίζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να αποφεύγονται οι διασταυρούμενες επιμολύνσεις.

Είναι σημαντικό επίσης να επιβεβαιωθεί ότι κάθε στάδιο του διαγράμματος ροής αποτελεί ακριβή αναπαράσταση των σταδίων παραγωγής.

4. Εφαρμογή της ανάλυσης κινδύνων

Για την εφαρμογή της ανάλυσης κινδύνων πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

- Όλες οι πρώτες ύλες, τα μέσα παραγωγής και τα υλικά συσκευασίας
- Η διάταξη των χώρων και του εξοπλισμού
- Όλες οι διεργασίες
- Η διανομή (συσκευασία, μεταφορά, αποθήκευση)
- Πιθανές ομάδες καταναλωτών

Πρέπει ακόμα να συμπεριλαμβάνονται όλες οι πιθανές ομάδες κινδύνου (φυσικοί, χημικοί ή βιολογικοί)

5. Προσδιορισμός των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (CCP's)

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

“Φάση λειτουργίας” σημαίνει κάθε στάδιο στην παραγωγή του τροφίμου, συμπεριλαμβανομένης της συγκομιδής και της παραλαβής των πρώτων υλών, της επεξεργασίας του τροφίμου, της μεταφοράς και αποθήκευσής του, της μεταχείρισής του από τον καταναλωτή κτλ.

6. Καθορισμός των Κρίσιμων Ορίων για τα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου

Καθιέρωση Κρίσιμων Ορίων, (τιμών/ κριτηρίων τα οποία διαχωρίζουν το αποδεκτό από το μη αποδεκτό), για μία ή περισσότερες παραμέτρους σε κάθε Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου.

Μετρήσιμες παράμετροι μπορεί να είναι:

- Θερμοκρασία
- Χρόνος
- Επίπεδο υγρασίας
- pH
- ενεργότητα νερού
- διαθέσιμο χλώριο
- συγκέντρωση συντηρητικών
- αριθμός μικροβίων

Παραδείγματα Κρίσιμων Ορίων:

Μέγιστη επιτρεπτή διακύμανση θερμοκρασίας/ χρόνου μιας διεργασίας παστερίωσης, μέγιστη θερμοκρασία ψύξης, ελάχιστη θερμοκρασία διατήρησης τροφίμου σε θερμό περιβάλλον, μέγιστη επιτρεπτή συγκέντρωση υπολειμμάτων αντιβιοτικών κτλ.

Σε μερικές περιπτώσεις είναι πρακτικότερο να εγκαθίστανται όρια – στόχοι χωρίς να ορίζονται κρίσιμα όρια (π.χ. απουσία μετάλλου από ανιχνευτή μετάλλων).

Κρίσιμα όρια που βασίζονται σε υποκειμενικά στοιχεία όπως ο οπτικός έλεγχος, πρέπει να υποστηρίζονται από προδιαγραφές και σαφείς οδηγίες του τι είναι αποδεκτό και τι μη αποδεκτό.

Η θέσπιση των Κρίσιμων Ορίων γίνεται λαμβάνοντας υπόψη τη νομοθεσία, τη βιβλιογραφία και τα επιστημονικά δεδομένα.

7. Εγκατάσταση ενός συστήματος παρακολούθησης για τα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου

Καθορισμός αποτελεσματικών διαδικασιών για τον έλεγχο και την επιτήρηση των CCP's. Είναι σημαντικό να ορισθεί **ποιός, που και πότε** μετράει, όπως επίσης και η **καταγραφή** των μετρήσεων αυτών.

Τα συστήματα παρακολούθησης μπορεί να εγκατασταθούν μέσα στην παραγωγή (καταγραφικά ψυγείων, καταψυκτών) ή εκτός παραγωγής (μέτρηση pH, aw, ολικών στερεών). Μπορούν επίσης να λειτουργούν με συνεχείς καταγραφές δεδομένων (χρόνος/ θερμοκρασία) ή με περιοδικούς ελέγχους (δειγματοληψία και ανάλυση).

Οι συσκευές και τα όργανα μέτρησης και ελέγχου πρέπει να ελέγχονται και να διακριβώνονται.

Παραδείγματα τεκμηρίωσης:

- οδηγίες διακρίβωσης
- οδηγίες ελέγχων
- αρχεία διακρίβωσης οργάνων (μέθοδος, συχνότητα, υπεύθυνος)
- έντυπα καταγραφής θερμοκρασιών
- αρχεία εργαστηριακών αναλύσεων (αποτελέσματα, μέθοδος, υπεύθυνος, νομοθεσία)

8. Διορθωτικές Ενέργειες

Καθορισμός των διαδικασιών που πρέπει να ακολουθούνται όταν εμφανίζεται απόκλιση από τα κρίσιμα όρια.

Οι διαδικασίες πρέπει να περιλαμβάνουν:

- Τα διορθωτικά μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται ώστε το CCP να επανέρχεται στα κρίσιμα όρια.
- Υπευθυνότητα για την διορθωτική ενέργεια
- Ρυθμιστικά μέτρα για τα μη συμμορφούμενα προϊόντα

Οι αποκλίσεις και οι δρομολογούμενες διορθωτικές ενέργειες πρέπει να τεκμηριώνονται.

Παραδείγματα τεκμηρίωσης

- Αρχεία αποκλίσεων
- Αρχεία διορθωτικών ενεργειών
- Αρχεία παραπόνων πελατών

9. Επαλήθευση του συστήματος HACCP

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

Η επαλήθευση του συστήματος πραγματοποιείται μέσω εσωτερικών επιθεωρήσεων, εξωτερικών επιθεωρήσεων (από Κρατικές Υπηρεσίες Ελέγχου, από τρίτους ανεξάρτητους φορείς), μικροβιολογικών εξετάσεων τελικών προϊόντων, φυσικών και χημικών αναλύσεων.

Στην συνέχεια πρέπει να γίνεται ενημέρωση της διοίκησης για την αποτελεσματικότητα του συστήματος.

Παραδείγματα τεκμηρίωσης

- *Αρχεία εσωτερικών επιθεωρήσεων*
- *Αρχεία μικροβιολογικών εξετάσεων*
- *Αρχεία φυσικοχημικών αναλύσεων*

10. Ταυτοποίηση και ιχνηλασιμότητα

Εφαρμογή διαδικασιών που να εξασφαλίζουν την ταυτοποίηση και την ιχνηλασιμότητα του προϊόντος (από την πρώτη ύλη μέχρι τον τελικό καταναλωτή). Αυτό γίνεται με σύστημα απόδοσης κωδικών παρτίδας και συσχετισμού τους με τις πρώτες ύλες.

11. Κοινοποίηση – Ανάκληση

Η επιχείρηση, προκειμένου να αντιμετωπιστούν καταστάσεις όπου προϊόντα μετά την παράδοσή τους, μπορεί να παρουσιάσουν κινδύνους για την ασφάλεια των καταναλωτών, πρέπει να τηρεί τεκμηριωμένες διαδικασίες κοινοποίησης προς τις αρχές, τους πελάτες ή τους καταναλωτές ή/ και ανάκλησης του προϊόντος στις οποίες να περιλαμβάνονται:

- Υπεύθυνος για τον συντονισμό και την υλοποίηση της κοινοποίησης και της ανάκλησης του προϊόντος
- Περιγραφή εργασιών κοινοποίησης/ ανάκλησης
- Έλεγχος της αποτελεσματικότητας της ανάκλησης
- Διάθεση των προϊόντων που ανακλήθηκαν

12. Τεκμηρίωση

Η επιχείρηση πρέπει να τηρεί τεκμηριωμένες διαδικασίες που να αποδεικνύουν ότι οι αρχές του συστήματος HACCP εφαρμόζονται. Στην τεκμηρίωση του συστήματος θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται:

- Απαιτήσεις της νομοθεσίας
- Κανόνες Ορθής υγιεινής Πρακτικής
- Προδιαγραφές
- Οδηγίες Υγιεινής
- Διαδικασίες παραγωγής

Η τεκμηρίωση των διαδικασιών του HACCP θα πρέπει να φυλάσσεται υπό μορφή Εγχειριδίου και διαδικασιών και/ ή να είναι ενσωματωμένη σε ένα ελεγχόμενο Σύστημα διαχείρισης Ποιότητας.

Για τον έλεγχο των εγγράφων που σχετίζονται με το σύστημα θα πρέπει να γίνεται:

- Καθορισμός διαδικασιών και αρμοδιοτήτων για έκδοση, έγκριση και αναθεώρηση εγγράφων
- Τήρηση καταλόγων με τα ισχύοντα έγγραφα και την τρέχουσα κατάσταση αναθεώρησης
- Διανομή των εγγράφων στους υπευθύνους
- Απομάκρυνση παλαιών και άκυρων εγγράφων από όλα τα σημεία έκδοσης και χρήσης
- Διατήρηση των αρχείων για χρονικό διάστημα που καθορίζεται από τη νομοθεσία, το χρόνο ζωής του προϊόντος, τις απαιτήσεις των πελατών, τις συμβάσεις κτλ.

Παραδείγματα τεκμηρίωσης

- *Διαγράμματα ροής παραγωγής*
- *Ανάλυση κινδύνων, προσδιορισμός κρίσιμων σημείων ελέγχου, προσδιορισμός κρίσιμων ορίων*
- *Διαδικασίες*
- *Οδηγίες εργασίας και υγιεινής*

Παραδείγματα αρχείων:

- *Αρχεία ανασκοπήσεων*
- *Αρχεία παρακολούθησης κρίσιμων σημείων ελέγχου*
- *Αρχεία αποκλίσεων*
- *Αρχεία διορθωτικών ενεργειών*
- *Αρχεία διακρίβωσης*
- *Αρχεία συντήρησης*
- *Αρχεία ελέγχων πόσιμου νερού και πάγου*
- *Αρχεία ελέγχων πρώτων υλών και προϊόντων*
- *Αρχεία καθαρισμού και απολύμανσης*
- *Αρχεία απεντόμωσης – μυοκτονίας*
- *Αρχεία εκπαίδευσης προσωπικού*

13. Απαιτήσεις για εγκαταστάσεις

13.1 Επιλογή θέσης

Η επιλογή της θέσης των εγκαταστάσεων πρέπει να είναι τέτοια ώστε να εξασφαλίζεται ότι ο κίνδυνος μόλυνσης είναι στα ελάχιστα δυνατά όρια.

Οι εγκαταστάσεις θα πρέπει να βρίσκονται μακριά από περιβαλλοντικά επιβαρημένες περιοχές, ο σχεδιασμός του εξωτερικού χώρου να αποτρέπει την είσοδο τρωκτικών ή υλικών που μπορούν να επιμολύνουν τα τρόφιμα, οι γύρω δρόμοι να είναι απαλλαγμένοι από απορρίμματα και να διατηρούνται στεγνοί.

Θα πρέπει τέλος να υπάρχει τοπογραφικό σχέδιο με τις παραγωγικές μονάδες της επιχείρησης και όλους τους χώρους αυτής.

13.2 Ποιότητα των εγκαταστάσεων

Οι εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός πρέπει να ελέγχονται σχετικά με την καταλληλότητά τους και την υγιεινή και να μπορούν να καθαρίζονται και όπου χρειάζεται να απολυμαίνονται εύκολα.

Ο σχεδιασμός και η κατασκευή των εγκαταστάσεων πρέπει να είναι έτσι ώστε να αποφεύγονται:

- Η συσσώρευση ρύπων
- Η επαφή των τροφίμων με τοξικές ουσίες
- Η πτώση σωματιδίων στα τρόφιμα
- Η δημιουργία υγρασίας συμπύκνωσης
- Η εμφάνιση ανεπιθύμητης μούχλας σε επιφάνειες
- Η είσοδος τρωκτικών

Επίσης, ο σχεδιασμός, η κατασκευή των εγκαταστάσεων και η ροή των διεργασιών θα πρέπει να είναι έτσι ώστε να επιτρέπεται η εφαρμογή κανόνων ορθής υγιεινής πρακτικής και να διασφαλίζεται η προστασία από τις διασταυρούμενες επιμολύνσεις (διαχωρισμός «καθαρών» από «ρυπαρών» περιοχών, αποτροπή επαφής επεξεργασμένου προϊόντος με πρώτες ύλες, απομόνωση των χώρων επεξεργασίας πχ με κατάλληλα χωρίσματα, πλαστικές λωρίδες ή φύλλα, παραπέτασμα αέρα, δημιουργία υπερπίεσης κτλ.

13.3 Καθαρισμός και απολύμανση

Για τους χώρους παραγωγής και επεξεργασίας τροφίμων όπως επίσης και για τον εξοπλισμό απαιτείται η κατάρτιση ενός προγράμματος καθαρισμού και απολύμανσης που να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του κάθε χώρου. Για τη διεξαγωγή και την επίβλεψη του καθαρισμού και της απολύμανσης είναι απαραίτητο να ορισθούν κάποια αρμόδια πρόσωπα. Η αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων καθαρισμού και απολύμανσης πρέπει να ελέγχεται και να τεκμηριώνεται.

Τα απορρυπαντικά και απολυμαντικά υλικά πρέπει να είναι ακίνδυνα από τοξικολογική άποψη για τα τρόφιμα και να είναι εγκεκριμένα για χρήση σε χώρους παραγωγής και επεξεργασίας τροφίμων. Πρέπει να χρησιμοποιούνται αυστηρά σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης του κατασκευαστή τους και να αποθηκεύονται σε σημασμένη περιοχή ώστε να αποτρέπεται η χρήση τους από μη εξουσιοδοτημένα άτομα, κατά λάθος ή εσκεμμένα. Το προσωπικό που χρησιμοποιεί χημικά απορρυπαντικά και απολυμαντικά υλικά πρέπει να έχει εκπαιδευτεί κατάλληλα για τη σωστή χρήση τους.

Παραδείγματα τεκμηρίωσης:

- *Οδηγίες καθαρισμού και απολύμανσης*
- *Πρόγραμμα καθαρισμού και απολύμανσης που να περιλαμβάνει: χώρους, εξοπλισμό, συχνότητα, ημερομηνία υλοποίησης, υπεύθυνο, ευρήματα, ληφθείσες διορθωτικές ενέργειες*
- *Αρχεία αποτελεσματικότητας καθαρισμού και απολύμανσης*

13.4 Συντήρηση

Πρέπει να υπάρχουν διαδικασίες οι οποίες να εξασφαλίζουν την διατήρηση των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού σε καλή κατάσταση. Η εταιρία πρέπει να εφαρμόζει ένα πρόγραμμα προληπτικής συντήρησης το οποίο περιλαμβάνει: κατάλογο του εξοπλισμού, οδηγίες συντήρησης και συχνότητα συντήρησης.

Η συντήρηση του εξοπλισμού πρέπει να πραγματοποιείται με τέτοιο τρόπο ώστε τα τρόφιμα να διασφαλίζονται από φυσικούς και χημικούς κινδύνους (χρήση ακατάλληλων λιπαντικών, κακή συντήρηση, υπερβολική λίπανση κα).

Οι εργασίες συντήρησης πρέπει να εκτελούνται από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.

Τα προγράμματα καθαρισμού και απολύμανσης να εφαρμόζονται σε όλα τα μέρη του εξοπλισμού που έρχονται σε άμεση επαφή με τα τρόφιμα και το προσωπικό. Πρέπει ακόμα να υπάρχει αποτελεσματικό πρόγραμμα διακρίβωσης των οργάνων παρακολούθησης και ελέγχου της ασφάλειας των τροφίμων.

Παραδείγματα τεκμηρίωσης:

- *Οδηγίες συντήρησης*
- *Κατάλογος συνολικού εξοπλισμού*
- *Πλάνο προληπτικής συντήρησης*
- *Αρχεία συντήρησης*
- *Οδηγίες διακρίβωσης*
- *Κατάλογος διακριβωμένων οργάνων*
- *Αρχεία διακρίβωσης*
- *Πρόγραμμα καθαρισμού και απολύμανσης*

13.5 Χώροι Υγιεινής/ Κοινόχρηστοι χώροι

Πρέπει να υπάρχουν αρκετοί νιπτήρες για το πλύσιμο των χεριών, εφοδιασμένοι με τρεχούμενο ζεστό και κρύο νερό, με συσκευές για παροχή υγρού σαπουνιού και κατάλληλα μέσα για το στέγνωμα των χεριών με υγιεινό τρόπο (πετσέτες μιας χρήσης από καλά απορροφητικό χαρτί, συσκευή υγιεινού στεγνώματος κα).

Οι νιπτήρες πρέπει να βρίσκονται σε κατάλληλη θέση έτσι ώστε το προσωπικό να μπορεί να τους χρησιμοποιεί κατά την είσοδο του στους χώρους της παραγωγής. Μέσα στους χώρους παραγωγής, όπου απαιτείται, πρέπει να χρησιμοποιούνται ποδοκίνητοι νιπτήρες ή με φωτοκύτταρο λειτουργίας.

Πρέπει να υπάρχουν αρκετές τουαλέτες. Οι τουαλέτες δεν πρέπει να έχουν άμεση πρόσβαση στους χώρους παραγωγής, διακίνησης ή αποθήκευσης των τροφίμων. Πρέπει να διαθέτουν προθάλαμο στον οποίο να υπάρχουν νιπτήρες. Οι εγκαταστάσεις υγιεινής πρέπει να διαθέτουν άψογη αποχέτευση και επαρκή εξαερισμό. Πρέπει να υπάρχουν αρκετά αποδυτήρια για το προσωπικό, σε απόσταση από τους χώρους επεξεργασίας τροφίμων.

13.6 Εξαερισμός

Ο εξαερισμός, φυσικός ή μηχανικός, πρέπει να είναι επαρκής και να διασφαλίζεται ότι ο αέρας δε ρέει από τις “βρώμικες” περιοχές στις “καθαρές”. Τα συστήματα εξαερισμού πρέπει να εμποδίζουν την συγκέντρωση ατμών, υγρασίας ή σκόνης.

Τα συστήματα εξαερισμού πρέπει να μπορεί να καθαρισθούν και να συντηρηθούν εύκολα. Τα φίλτρα επίσης να καθαρίζονται και να αλλάζονται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Παραδείγματα τεκμηρίωσης:

- Πρόγραμμα συντήρησης, αλλαγής φίλτρων
- Πρόγραμμα καθαρισμού – απολύμανσης

13.7 Φωτισμός

Οι χώροι παραγωγής πρέπει να διαθέτουν επαρκή φυσικό ή τεχνητό φωτισμό έτσι ώστε να διεξάγονται ικανοποιητικά οι διάφοροι έλεγχοι και να μην υπάρχει κίνδυνος αλλοίωσης του χρώματος των τροφίμων.

Οι εγκαταστάσεις φωτισμού πρέπει να προστατεύονται (πχ με πλαστικό κάλυμμα), ώστε σε περίπτωση θραύσης τους να μη μολυνθούν τα τρόφιμα.

13.8 Αποχετεύσεις

Πρέπει να υπάρχει κατάλληλο σύστημα αποχέτευσης, σχεδιασμένο έτσι ώστε να αποφεύγεται ο κίνδυνος μόλυνσης των τροφίμων.

13.9 Δομικές απαιτήσεις στους χώρους παραγωγής/ επεξεργασίας τροφίμων

Τα δάπεδα πρέπει να αποτελούνται από υλικά μη διαπερατά, μη απορροφητικά, μη τοξικά, να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται εύκολα.

Τα δάπεδα να έχουν την κατάλληλη κλίση ώστε τα νερά να καταλήγουν σε σημεία απορροής. Κάθε δημιουργία σημείων συσσώρευσης νερού πρέπει να αποκλείεται.

Η διαμόρφωση των σημείων που συναντιούνται οι τοίχοι με τα δάπεδα πρέπει να είναι τέτοια που να επιτρέπει τον άνετο καθαρισμό και την απολύμανσή τους (στρογγυλεμένες γωνίες).

Οι τοίχοι πρέπει να είναι επενδυμένοι με λείες μη απορροφητικές, μη διαπερατές, μη τοξικές επιφάνειες μέχρι το κατάλληλο ύψος για τις συγκεκριμένες εργασίες που πραγματοποιούνται στους χώρους. Πρέπει να είναι σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται εύκολα.

Οι οροφές καθώς και εναέρια προσαρτήματα πρέπει να είναι με τέτοιο τρόπο κατασκευασμένα ώστε να ελαχιστοποιείται η συσσώρευση ρύπων, η δημιουργία μούχλας, το ξεφλούδισμα και η πτώση μικροτεμαχίων.

Τα παράθυρα πρέπει να είναι σφραγισμένα ή εφοδιασμένα με σήτες οι οποίες να μπορούν να αφαιρεθούν και να καθαρισθούν εύκολα. Η κατασκευή τους να είναι τέτοια ώστε να ελαχιστοποιείται η συσσώρευση ρύπων και να επιτρέπεται ο εύκολος καθαρισμός τους.

Οι πόρτες πρέπει να έχουν λείες, μη απορροφητικές επιφάνειες που να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται εύκολα, να κλείνουν εφαρμοστά και να κλείνουν αυτόματα όπου απαιτείται.

Οι επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με τρόφιμα πρέπει να είναι σε άριστη κατάσταση, αντοχής, εύκολες στον καθαρισμό και στην απολύμανση. Να

αποτελούνται από λείο, μη απορροφητικό, μη τοξικό και αδρανές στην επαφή με τα τρόφιμα και τα υλικά καθαρισμού και απολύμανσης, υλικό.

13.10 Καθαρισμός των τροφίμων

Πρέπει να υπάρχουν οι κατάλληλες εγκαταστάσεις για τον καθαρισμό των τροφίμων και να υπάρχει τροφοδοσία ζεστού και κρύου νερού, με προδιαγραφές πόσιμου νερού, όπως αναφέρεται στην νομοθεσία.

13.11 Συσκευές και εξοπλισμός που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα

Οι συσκευές και ο εξοπλισμός που έρχονται σε επαφή με τρόφιμα πρέπει να είναι αντοχής, να καθαρίζονται και να συντηρούνται εύκολα και να μην επηρεάζουν βλαπτικά τα τρόφιμα. Να είναι με τέτοιο τρόπο κατασκευασμένα, από κατάλληλα υλικά (ανοξείδωτος χάλυβας AISI 304, 316), τοποθετημένα σε σωστή διάταξη (lay out, σε σχήμα “Π” ή “Γ”) σωστά συντηρημένα και σε άριστη κατάσταση ώστε να εξαλείφεται ο κίνδυνος μόλυνσης του τροφίμου.

Να τοποθετούνται με τέτοιο τρόπο ώστε να επιτρέπεται επαρκώς ο καθαρισμός του περιβάλλοντος χώρου. Για τον καθαρισμό και την απολύμανσή τους πρέπει να υπάρχουν κατάλληλες εγκαταστάσεις που να διαθέτουν επαρκή παροχή ζεστού και κρύου νερού.

14. Απαιτήσεις κατά την επαφή με τρόφιμα και απαιτήσεις για το προσωπικό

14.1 Παραλαβή υλικών

Η επιχείρηση πρέπει να καθορίσει προδιαγραφές για τα προμηθευόμενα υλικά, όπως:

- Κατάσταση κατά την παραλαβή (νωπό, ψυγμένο, τεμαχισμένο κλπ)
- Πρόσθετα, βοηθητικά υλικά
- Υλικά συσκευασίας

- Κατάσταση συσκευασίας και μεταφορικών μέσων
- Ημερομηνία λήξης, διάρκεια

Πρώτες και βοηθητικές ύλες οι οποίες είναι γνωστό ή αναμένεται να έχουν επιμολυνθεί με παράσιτα, παθογόνους μικροοργανισμούς ή τοξικές ουσίες δεν πρέπει να γίνονται δεκτές, καθώς κατά την παραμονή τους ή κατά την παραγωγική διαδικασία πιθανόν να καταστούν ακατάλληλες για ανθρώπινη κατανάλωση.

Για αυτό το λόγο πρέπει να συντάσσονται προδιαγραφές και να λαμβάνονται πιστοποιητικά από τους προμηθευτές που θα διασφαλίζουν την καταλληλότητα των παραπάνω υλών.

14.2 Θερμοκρασίες

Πρέπει να τηρούνται οι κατάλληλες θερμοκρασίες από την παραλαβή των πρώτων υλών μέχρι την παράδοση των τροφίμων στον καταναλωτή

Παραδείγματα τεκμηρίωσης:

- Έντυπα ελέγχου των θερμοκρασιών
- Καταγραφικά ψυκτικών θαλάμων

14.3 Απεντόμωση – Μυοκτονία

Όλοι οι χώροι πρέπει να ελέγχονται για την ύπαρξη παρασίτων. Η είσοδος διάφορων εντόμων και τρωκτικών πρέπει να εμποδίζεται (τοποθέτηση σήτας στα παράθυρα, σφραγίσματα των οπών, σχισμών και όλων γενικά των μη στεγανών σημείων).

Η εταιρία πρέπει να εφαρμόζει πρόγραμμα απεντόμωσης – μυοκτονίας το οποίο να περιλαμβάνει: το όνομα του υπευθύνου ή της εταιρίας απεντόμωσης – μυοκτονίας, τα χρησιμοποιούμενα υλικά, τον τρόπο εφαρμογής, τη συχνότητα χρήσης, το σχέδιο των χώρων με σημειωμένα τα σημεία των δολωματικών σταθμών, τη μέθοδο επαλήθευσης κ.α.

Τα χρησιμοποιούμενα υλικά πρέπει να είναι σύμφωνα με προδιαγραφές και να χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή.

Παραδείγματα τεκμηρίωσης:

- *Αρχεία απεντόμωσης – μυοκτονίας (ημερομηνία, υλικό, σημείο, αποτελέσματα επιθεωρήσεων, υπεύθυνος, ληφθείσες διορθωτικές ενέργειες)*

14.4 Απορρίμματα

Πρέπει να υπάρχει επαρκής αριθμός δοχείων απορριμμάτων τα οποία να είναι σε καλή κατάσταση, να καθαρίζονται και όπου απαιτείται να απολυμαίνονται εύκολα.

14.5 Αποθήκευση και διακίνηση

Πρέπει να υπάρχουν κατάλληλες εγκαταστάσεις για την αποθήκευση των τροφίμων, των βοηθητικών υλικών, των υλικών συσκευασίας και των χημικών ουσιών.

Η αποθήκευση των χημικών ουσιών (υλικά καθαρισμού και απολύμανσης, καύσιμα, λιπαντικά κτλ) πρέπει να γίνεται σε ξεχωριστούς από τα τρόφιμα χώρους, σε σαφώς χαρακτηρισμένα δοχεία, ώστε να αποκλείεται ο κίνδυνος επίδρασης στα τρόφιμα και ο κίνδυνος ατυχήματος για το προσωπικό.

Η αποθήκευση και ο χειρισμός των τελικών προϊόντων να γίνεται με τέτοιο τρόπο ώστε να αποφεύγεται η αλλοίωση και η φθορά του. Οι εγκαταστάσεις και οι περιέκτες για την αποθήκευση και την διακίνηση των τροφίμων πρέπει να διατηρούνται καθαρά.

Πρέπει να τηρούνται οι κατάλληλες θερμοκρασίες και όπου είναι απαραίτητο να παρακολουθούνται (π.χ. καταγραφικά θερμοκρασίας στους ψυκτικούς θαλάμους και στα μεταφορικά μέσα)

Πριν από την φόρτωση, τα μεταφορικά μέσα πρέπει να ελέγχονται ώστε να εξασφαλίζεται ότι είναι καθαρά και κατάλληλα για την μεταφορά των τροφίμων. Τα βυτία στα οχήματα ή/ και οι περιέκτες δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται για την

μεταφορά άλλου προϊόντος παρά μόνο τροφίμων, αν τα άλλα φορτία μπορούν να μολύνουν τα τρόφιμα.

Όταν τα μεταφορικά μέσα ή/ και οι περιέκτες χρησιμοποιούνται για την μεταφορά άλλου προϊόντος εκτός τροφίμων ή όταν χρησιμοποιούνται για την μεταφορά διαφορετικών ειδών τροφίμων, πρέπει τα προϊόντα να διατηρούνται χωριστά και να γίνεται αποτελεσματικός καθαρισμός μεταξύ των φορτώσεων ώστε αποφεύγεται ο κίνδυνος μόλυνσης. Η αποτελεσματικότητα του καθαρισμού και απολύμανσης πρέπει να ελέγχεται.

Παραδείγματα τεκμηρίωσης:

- *Οδηγίες καθαρισμού και απολύμανσης*
- *Αρχεία ελέγχου αποτελεσματικότητας καθαρισμού και απολύμανσης*
- *Αρχεία καθαρισμού και απολύμανσης*
- *Αρχεία προληπτικής συντήρησης*
- *Αρχεία ελέγχου θερμοκρασίας*

14.6 Παροχή νερού

Πρέπει να διασφαλίζεται ότι κατά τον χειρισμό και επεξεργασία των τροφίμων χρησιμοποιείται αποκλειστικά πόσιμο νερό. Οπουδήποτε απαιτείται χρήση πάγου πρέπει να προέρχεται από πόσιμο νερό.

Μη πόσιμο νερό που χρησιμοποιείται για παραγωγή ατμού, ανάγκες πυρόσβεσης σύστημα ψύξης κλπ, πρέπει να κυκλοφορεί σε ξεχωριστό δίκτυο, που να επισημαίνεται κατάλληλα, αποκλείοντας οποιαδήποτε πιθανότητα ανάμιξης του με το πόσιμο νερό.

Πρέπει να διεξάγονται συστηματικοί έλεγχοι του πόσιμου νερού και του πάγου.

Παραδείγματα τεκμηρίωσης:

- *Αρχεία ελέγχων νερού και πάγου (ημερομηνία, σημείο δειγματοληψίας, υπεύθυνος, εργαστήριο, αποτελέσματα μικροβιολογικών – χημικών αναλύσεων, ληφθείσες διορθωτικές ενέργειες).*

14.7 Υγιεινή του προσωπικού

Όλα τα άτομα που χειρίζονται, επεξεργάζονται και έρχονται σε επαφή με τρόφιμα πρέπει να τηρούν αυστηρούς κανόνες ατομικής καθαριότητας, να φέρουν κατάλληλο ρουχισμό και να χρησιμοποιούν κατάλληλη προστατευτική ενδυμασία (ποδιά, γάντια, κάλυμμα κεφαλής κλπ).

Άτομα που πάσχουν ή είναι φορείς ασθενειών που μπορεί να μεταδοθούν μέσω τροφίμων ή να επιμολύνουν τα τρόφιμα δεν επιτρέπεται να εργάζονται στους χώρους παραγωγής.

Το προσωπικό που χειρίζεται, επεξεργάζεται και έρχεται σε επαφή με τρόφιμα, πρέπει να είναι εφοδιασμένο με βιβλιário υγείας και να υποβάλλεται τακτικά σε ιατρικές εξετάσεις.

Το προσωπικό πρέπει να πλένει τα χέρια του κάθε φορά που εισέρχεται στους χώρους παραγωγής και μετά τη χρήση τουαλέτας. Όπου είναι αναγκαίο να χρησιμοποιείται απολυμαντικό για τα χέρια. Στους χώρους όπου είναι αναγκαίο να υπάρχουν σημάνσεις για να υπενθυμίζουν την αναγκαιότητα του πλυσίματος των χεριών.

Το προσωπικό κατά την είσοδό του στους χώρους παραγωγής δεν πρέπει να φορά κοσμήματα (βραχιόλια, δακτυλίδια, ωρολόγια χειρός κτλ). Επίσης δεν επιτρέπεται το φαγητό, το κάπνισμα, η μάσηση τσίγλας ή άλλες ανθυγιεινές πρακτικές όπως το φτύσιμο.

Άτομα που εμφανίζουν μολύνσεις του δέρματος ή φέρουν πληγές δεν πρέπει να χειρίζονται τρόφιμα εκτός αν αυτές καλύπτονται (με επίδεσμο και πλαστικά γάντια).

Η είσοδος επισκεπτών στους χώρους παραγωγής πρέπει να είναι ελεγχόμενη. Οι επισκέπτες πρέπει να φέρουν προστατευτικό ρουχισμό και να ακολουθούν τους κανόνες υγιεινής που ισχύουν για το προσωπικό.

Πρέπει να διασφαλίζεται η ενημέρωση της διοίκησης για εμφάνιση ασθενειών όπως: ηπατίτιδα, διάρροια εμετός, πυρετός, εμπύρετος ερεθισμός του λαιμού, εμφανείς τραυματισμοί του δέρματος.

Παραδείγματα τεκμηρίωσης:

- *Οδηγίες υγιεινής*

15. Εκπαίδευση

Συστηματική εκπαίδευση του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με τρόφιμα, πάνω στους κανόνες Ορθής Βιομηχανικής Πρακτικής, Ορθής Υγιεινής Πρακτικής και πάνω σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων.

Είναι απαραίτητο να γίνεται καταγραφή των αναγκών εκπαίδευσης, με κατάρτιση ετήσιου προγράμματος εκπαίδευσης. Αναγκαία επίσης είναι η εκπαίδευση των νεοπροσληφθέντων και αυτών που αλλάζουν θέσεις εργασίας. Πρέπει να δίνονται ακόμα στο προσωπικό γραπτές οδηγίες ως προς την ατομική υγιεινή και τον υγιεινό χειρισμό των τροφίμων.

Παραδείγματα τεκμηρίωσης:

- *Πλάνο εκπαίδευσης*
- *Καρτέλες εκπαίδευσης*

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

Ερωτηματολόγιο επιχειρήσεων τροφοδοσίας

1. Γνωρίζετε τι είναι το σύστημα HACCP πριν αρχίσετε τις διαδικασίες για την εισαγωγή του;
2. Αν ναι, έχει αλλάξει η γνώμη σας για αυτό, μετά και την προσωπική σας εμπειρία;
3. Ποιοι ήταν οι αρχικοί λόγοι για τους οποίους προχωρήσατε στην εγκατάστασή του; Γιατί αυτοί είναι σημαντικοί για σας;
4. Υπήρξε κάποιος πρωτεργάτης (υπάλληλος ή διοικητικό στέλεχος) υπεύθυνος για την επιλογή αυτή της επιχείρησής σας;
5. Πόσο καιρό εφαρμόζετε το σύστημα στην επιχείρησή σας;
6. Έχουν ικανοποιηθεί σήμερα οι αρχικοί λόγοι εγκατάστασης του συστήματος και σε ποιο βαθμό;
7. Ποιος είναι ο δημιουργός του σχεδίου HACCP που εφαρμόζεται;
8. Πως επιλέξατε (βάση ποιων κριτηρίων) τον συγκεκριμένο συνεργάτη;
9. Συνεργάστηκαν και αν ναι ποια μέλη από την επιχείρησή σας μαζί του;
10. Ποιες πληροφορίες για την επιχείρησή σας πιστεύετε πως υπήρξαν σημαντικές για την κατάρτιση του σχεδίου HACCP;
11. Ποια η χρονική διάρκεια της συνεργασίας αυτής;
12. Τι είδους σχέση έχει δημιουργηθεί μεταξύ εσάς και του συνεργάτη σας;
13. Πως θα κρίνατε τις παρεχόμενες από αυτόν υπηρεσίες;
14. Τι θα αλλάζατε αν είχατε τη δυνατότητα στις εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες που αφορούν το HACCP;
15. Πόσα και ποια μέλη της επιχείρησής σας ασχολήθηκαν με την τροποποίησή του;
16. Ποιες ήταν οι κυριότερες δυσκολίες που αντιμετωπίστηκαν;
17. Πως ξεπεράστηκαν αυτές;
18. Αν είχατε θελήσει να καταρτίσετε μόνοι σας το σχέδιο HACCP της επιχείρησής σας, ποιες δυσκολίες πιστεύετε ότι θα αντιμετωπίζατε;

19. Πόσα άτομα και από ποιους τομείς απασχολεί η εφαρμογή του συστήματος;
Υπάρχουν άτομα που εργάζονται αποκλειστικά για αυτό; Αναφέρατε τις ειδικότητες των εργαζομένων που απασχολεί η επιχείρησή σας.
20. Ποια είναι τα οφέλη που αποκόμισε η επιχείρησή σας από την εφαρμογή του συστήματος;
21. Ποιες είναι οι κυριότερες δυσκολίες που συναντάτε στην καθημερινή εφαρμογή του;
22. Πως πιστεύετε ότι μπορούν να ξεπεραστούν αυτές;
23. Ποιοι παράγοντες είναι σημαντικοί για μια μικρομεσαία επιχείρηση στην εφαρμογή του συστήματος και πως συνδέονται αυτοί με το μέγεθος της επιχείρησης;
24. Με ποιο τρόπο επηρεάζει τις σχέσεις σας με τους προμηθευτές η εφαρμογή του HACCP στην επιχείρησή σας; Παρατηρήθηκε οποιαδήποτε μεταβολή στον αριθμό αυτών;
25. Με ποιο τρόπο επηρεάζει τις σχέσεις σας με τους πελάτες η εφαρμογή του HACCP στην επιχείρησή σας;
26. Υπάρχουν κίνητρα από την πλευρά της πολιτείας ή άλλες ενέργειες από αρμόδιους φορείς, ώστε να ευνοηθεί η εισαγωγή του συστήματος στην επιχείρησή σας; Γενικότερα προς άλλες επιχειρήσεις;
27. Τι πιστεύετε ότι μπορεί και πρέπει αν γίνει προς αυτή τη κατεύθυνση;
28. Τι είναι τελικά αυτό που θα παίξει τον καθοριστικό ρόλο στην υιοθέτηση του ή όχι, αν παραβλέψει κανείς το γεγονός ότι η εφαρμογή του είναι υποχρεωτική;
29. Σήμερα θα αποφασίζατε για διαφορετικούς λόγους την υιοθέτησή του;
30. Για ποιους λόγους πιστοποιήσατε το σύστημά σας;
31. Ποια στοιχεία νομίζετε ότι πρέπει να διαθέτει μία επιχείρηση ώστε να γίνει επιτυχημένη εισαγωγή του συγκεκριμένου συστήματος σε αυτή;
32. Πιστεύετε ότι επιχειρήσεις ανταγωνιστικές στην δικιά σας έχουν κάνει χρήση τέτοιων ή παρόμοιων συστημάτων, από πότε και για ποιους λόγους;
33. Ποιος ο ρόλος της ποιότητας γενικότερα στην στρατηγική της επιχείρησής σας; Π.χ. γίνεται αναφορά αυτής στο mission statement που μπορεί να έχετε;

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Case Protocol

Σκοπός της μελέτης

Η μελέτη αφορά το σύστημα διασφάλισης ποιότητας HACCP στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις παραγωγής έτοιμων φαγητών (catering). Πιο συγκεκριμένα σκοπός μας είναι να μελετήσουμε τους περιοριστικούς παράγοντες της επιτυχημένης εφαρμογής, καθώς και την απροθυμία που δείχνουν κάποιες από αυτές τις επιχειρήσεις στο να υιοθετήσουν το συγκεκριμένο σύστημα διασφάλισης ποιότητας. Συγχρόνως όμως επιθυμούμε και την καταγραφή των παραγόντων εκείνων που δρουν προς την πλευρά αποδοχής τέτοιων συστημάτων. Μας ενδιαφέρει δηλαδή να καταγράψουμε τις συνθήκες που επικρατούν όταν μια μικρομεσαία επιχείρηση παραγωγής έτοιμων φαγητών αποφασίσει να διασφαλίσει την ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων της με το συγκεκριμένο σύστημα.

Βασική μας επιδίωξη τέλος θα είναι και η αναγνώριση κάποιων στοιχείων ή μεθόδων βάση των οποίων ένα πολυδάπανο, όπως είναι κατά γενική ομολογία το HACCP, σύστημα μπορεί να γίνει ένα ανεκτίμητης αξίας εργαλείο. Η μελέτη αφορά τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις γιατί σε αυτές κυρίως η ελληνική πραγματικότητα έχει καταγράψει προβλήματα.

Βασικά χαρακτηριστικά μελέτης

Η μελέτη θα βασιστεί στον πληθυσμό των επιχειρήσεων, για τον κλάδο που έχει ήδη επιλεγεί. Το δείγμα θα αποτελέσουν οι επιχειρήσεις εκείνες που συγκεντρώνουν τα χαρακτηριστικά των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και τα οποία θα αναφερθούν στην συνέχεια. Εξαιτίας του μεγέθους του δείγματος και προσωπικών επιλογών, η μελέτη θα βασιστεί σε μελέτες περίπτωσης 5-7 επιχειρήσεων.

Τα στοιχεία της έρευνας θα συλλεχθούν από τις προσωπικές συνεντεύξεις που θα πραγματοποιηθούν στις επιχειρήσεις, καθώς και από τις συνεντεύξεις σε φορείς πιστοποίησης και σε εταιρείες συμβουλευτικές σε τέτοια συστήματα (για τις τελευταίες θα αποφασιστεί κατά την διάρκεια της μελέτης αν θα ήταν σκόπιμο). Τα στοιχεία που θα συλλεχθούν θα αναλυθούν με σκοπό να βγούνε κάποια ποιοτικά, κυρίως, αλλά πιθανόν και ποσοτικά συμπεράσματα. Το χρονικό σχεδιάγραμμα που πιστεύετε ότι θα χρειαστεί για την συγγραφή της έρευνας είναι το ακόλουθο:

Χρονοδιάγραμμα μελέτης

Συλλογή και μελέτη βιβλιογραφίας				
	Συνεντεύξεις πισ/κών φορέων	Συνεντεύξεις επιχειρήσεων	Ανάλυση στοιχείων	Συγγραφή μελέτης
Οργάνωση στοιχείων				
Αύγουστος	Σεπτέμβριος	Οκτώβριος	Νοέμβριος	Δεκέμβριος

Διαδικασίες μελέτης

1. Συλλογή και μελέτη βιβλιογραφίας σχετικής με το εξεταζόμενο θέμα. Οι πηγές που θα χρησιμοποιηθούν για αυτό το λόγο είναι το Internet και οι διαθέσιμες βιβλιοθήκες, όπως αυτή του Γεωπονικού Πανεπιστημίου και της Αγροτικής Τράπεζας. Χρήσιμες πληροφορίες βρίσκονται και στις σημειώσεις του μαθήματος 'Ποιοτικός έλεγχος τροφίμων'. Μέσω της βιβλιογραφίας αναζητώ στοιχεία τόσο για την κατανόηση του ίδιου του συστήματος HACCP, όσο και στοιχεία που έχουν βρεθεί σε άλλες έρευνες ότι επηρεάζουν την εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος, σε επιχειρήσεις οποιουδήποτε κλάδου. Η εύρεση και μελέτη της βιβλιογραφίας αυτής είναι θεμιτό να έχει ολοκληρωθεί το πρώτο δεκαήμερο του Σεπτεμβρίου. Επιπλέον βιβλιογραφία θα αναζητηθεί το δεύτερο δεκαπενθήμερο του Οκτώβρη, στην προσπάθεια ανάλυσης και ποσοτικοποίησης των στοιχείων που θα συλλεχθούν.
2. Το επόμενο βήμα είναι η κατάλληλη οργάνωση των στοιχείων της βιβλιογραφίας, ώστε αυτά να αποτελέσουν την βάση των συνεντεύξεων που θα γίνουν. Σε πρώτη φάση μας ενδιαφέρουν οι φορείς που κάνουν την πιστοποίηση του συστήματος HACCP. Θα πραγματοποιηθούν δύο επισκέψεις σε φορείς πιστοποίησης. Οι δύο αυτοί φορείς θα επιλεγούν με την βοήθεια του μέλους της τριμελούς εξεταστικής επιτροπής της μελέτης, τον καθηγητή κ.Μεταξόπουλο, ειδικό σε θέματα ποιότητας των τροφίμων. Πριν από τις επισκέψεις, θα προηγηθεί τηλεφωνική επικοινωνία με τους φορείς για να ζητηθεί άδεια και γνωστοποίηση του λόγου επισκέψεως. Οι ερωτήσεις θα έχουν εκ των προτέρων βρεθεί και συζητηθεί με τον υπεύθυνο καθηγητή της μελέτης τον κ.Βλάχο. Οι επισκέψεις θα πραγματοποιηθούν στο χώρο του κάθε φορέα έπειτα από συνεννόηση, ενώ για την διάρκεια της συνέντευξης κρίνεται σκόπιμη η χρήση δημοσιογραφικού κασετοφώνου για την καταγραφή της συνομιλίας, πάντα βέβαια με την συγκατάθεση του εκάστοτε συνεντευξιζόμενου. Σε περιπτώσεις που η χρήση δημοσιογραφικού κασετοφώνου δεν γίνει αποδεκτή, τότε θα κρατηθούν χειρόγραφες σημειώσεις. Οι επαφές αυτές είναι σκόπιμο να γίνουν, ώστε να αποκτήσουμε μία πρώτη, αρκετά γενική εικόνα για την ελληνική πραγματικότητα. Η μελέτη της βιβλιογραφίας δεν είναι σίγουρο ότι θα μας έχει δώσει σαφή εικόνα για το τι γίνεται στις ελληνικές επιχειρήσεις.
3. Το επόμενο στάδιο είναι η προετοιμασία για τις συνεντεύξεις των επιχειρήσεων τροφίμων, οι οποίες και θα αποτελέσουν τον κορμό της έρευνας. Η προετοιμασία θα γίνει με στοιχεία που έχουν βρεθεί από την βιβλιογραφία και θα ολοκληρωθεί με πρόσθετα στοιχεία που πιθανό να προκύψουν από τους φορείς πιστοποίησης. Οι επιχειρήσεις στις οποίες τελικά θα αναφερθούμε θα διαλεχτούν τυχαία, ανάμεσα σε όλες αυτές που συγκεντρώνουν τα χαρακτηριστικά μικρομεσαίας επιχείρησης και τα οποία είναι : *α. αριθμός εργαζομένων <250, β. πραγματοποιηθέντες πωλήσεις <40εκ €*. Βασικό στοιχείο αυτών των επιχειρήσεων πρέπει να είναι ακόμα και η εφαρμογή (πετυχημένη ή μη) κάποιου συστήματος HACCP. Οι συνεντεύξεις θα πραγματοποιηθούν όπως και οι προηγούμενες, κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας και συνεννόησης. Οι επισκέψεις που εκτιμάται ότι θα γίνουν είναι μεταξύ 5 και 7. Τα άτομα στα οποία θα απευθυνθούμε για τις συνεντεύξεις θα είναι υπεύθυνα για την ποιότητα των προϊόντων της κάθε επιχείρησης, καθώς και διάφορα μέλη της ομάδας HACCP, όπου αυτή υπάρχει.

Διαδικασία συνεντεύξεων

Όλες οι συνεντεύξεις θα πραγματοποιηθούν από το ίδιο άτομο. Εξαιτίας λοιπόν αυτού του γεγονότος θα μπορούν να γίνονται αλλαγές στην δομή των συνεντεύξεων κάθε φορά που αυτό κριθεί απαραίτητο. Για αυτό το λόγο πιθανό να χρειαστούν κάποιες συμπληρωματικές επισκέψεις από αυτές που αρχικά είχαν σχεδιαστεί, ώστε τα στοιχεία που θα πάρουμε από όλες τις επιχειρήσεις να είναι ομοιογενή.

Όπως είδαμε έχουν προγραμματιστεί δύο τύποι συνεντεύξεων. Ο πρώτος σε εταιρείες που πιστοποιούν επιχειρήσεις τροφίμων για σύστημα HACCP και ο δεύτερος στις ίδιες τις επιχειρήσεις που μελετάμε. Τα ερωτήματα που θα περιέχονται σε αυτές φαίνονται παρακάτω.

Για τις εταιρείες πιστοποίησης HACCP

- Ποια η διαφορά μεταξύ κάποιας επιχείρησης που έχει πιστοποιηθεί για HACCP και κάποιας που εφαρμόζει σύστημα HACCP αλλά δεν έχει πιστοποιηθεί;
- Τι ποσοστό των ελληνικών επιχειρήσεων τροφίμων είναι πιστοποιημένο και ποιο το προφίλ αυτών;
- Οι έλεγχοι που πραγματοποιείται για την πιστοποίηση περιορίζονται στα πλαίσια των επιχειρήσεων ή επεκτείνονται και στους προμηθευτές της;
- Όταν τελικά δεν πιστοποιείται κάποια επιχείρηση, τι συστάσεις, διορθώσεις ή υποδείξεις κάνετε σε αυτές; Γενικότερα τι βοήθεια προσφέρεται σε κάποια επιχείρηση που αποτυγχάνει να πιστοποιηθεί;
- Οι επαναληπτικοί έλεγχοι κάθε πότε γίνονται στην Ελλάδα;
- Υπάρχουν βάση νομοθεσίας κάποιες ημερομηνίες μέχρι τις οποίες όλες οι επιχειρήσεις πρέπει να πιστοποιηθούν;
- Τα προβλήματα που συνήθως εντοπίζεται οφείλονται σε λάθος κατάρτιση σχεδίου HACCP ή σε κακή εφαρμογή του εν λόγω σχεδίου;
- Ποια πιστεύετε ότι είναι τα συνηθέστερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην κατάρτιση του σχεδίου HACCP;
- Ποια πιστεύετε ότι είναι τα συνηθέστερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην εφαρμογή ενός σχεδίου HACCP;
- Ενδιαφέρονται οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις σήμερα να πιστοποιηθούν;
- Πιστεύετε ότι οι ιδιοκτήτες αυτών των επιχειρήσεων είναι πεπεισμένοι για την χρησιμότητα ενός τέτοιου συστήματος;
- Ποιοι είναι οι κυριότεροι κατά τη γνώμη σας λόγοι που εμποδίζουν ή παρακινούν τις επιχειρήσεις σε υιοθέτηση τέτοιων συστημάτων;
- Πως κρίνετε τις σχέσεις σας με τις επιχειρήσεις τροφίμων και πως τις σχέσεις των επιχειρήσεων τροφίμων με τις συμβουλευτικές εταιρείες κατάρτισης συστημάτων HACCP;
- Πιστεύετε ότι ο ρόλος των συμβουλευτικών εταιρειών είναι ικανοποιητικός;
- Πόσες εταιρείες πιστοποίησης υπάρχουν στην Ελλάδα και ποια η γεωγραφική κατανομή αυτών;

Για τις επιχειρήσεις παραγωγής έτοιμων φαγητών(catering)

- Τι γνωρίζετε για το σύστημα διασφάλισης ποιότητας HACCP και ποια η παρουσία αυτού στην επιχείρησή σας;
- Ποιος πιστεύετε ότι είναι ο ρόλος ενός τέτοιου συστήματος ποιότητας σε μια επιχείρηση τροφίμων;
- Πως πιστεύετε ότι μπορεί να βοηθήσει συγκεκριμένα τη δική σας επιχείρηση;
- Τα αρχικά κίνητρα που σας έκαναν να ασχοληθείτε με αυτό το σύστημα;
- Έχετε ζητήσει πληροφορίες, οργάνωση ή εκπαίδευση από εξωτερικούς συνεργάτες; Τι είδους υπηρεσίες σας παρέχουν αυτοί;
- Ποια η σχέση σας με αυτούς και πως κρίνετε την ικανότητά τους στην προσφορά των συγκεκριμένων υπηρεσιών;
- Τι θα αλλάζατε αν μπορούσατε στις εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες σχετικά με το HACCP;
- Ποιες πιστεύετε ότι είναι οι δικές σας αδυναμίες στην κατάρτιση και στην εφαρμογή ενός σχεδίου HACCP;
- Πως πιστεύετε ότι μπορούν να ξεπεραστούν αυτές;
- Τι νομίζετε ότι μπορεί να κάνει η πολιτεία και οι αρμόδιοι φορείς στο να σας βοηθήσουν σε αυτή σας την προσπάθεια (ενδεχόμενα κίνητρα ίσως);
- Ποιος ο ρόλος των προμηθευτών σας στο θέμα της διασφάλισης της ποιότητας των προϊόντων σας και αν αυτός θα μπορούσε να βελτιωθεί;
- Ποιες συνθήκες θα αλλάζατε γενικότερα στην αγορά για να ευνοηθεί η εισαγωγή του συστήματος HACCP σε όλο και περισσότερες επιχειρήσεις;
- Πιστεύετε ότι υπάρχει άλλος τρόπος να επιτευχθούν αποτελέσματα παρόμοια με αυτά του HACCP;
- Τι είναι τελικά αυτό που θα παίξει τον καθοριστικό ρόλο σε σας για την υιοθέτηση ή μη αυτού του συστήματος, αν παραλείψετε το γεγονός ότι μπορεί αυτό να καταστεί υποχρεωτικό για όλες τις επιχειρήσεις τροφίμων τελικά;