

**Εμπειρογνωμοσύνη Προδιαγραφών  
Κατασκευής – Εξοπλισμού – Λειτουργίας  
Μονάδων Εστίασης**

**Αναπτυξιακή Εταιρεία Σερρών  
Αναπτυξιακή Ανώνυμη Εταιρεία ΟΤΑ**

**Σέρρες Σεπτέμβριος 2010**

Εισαγωγή .....	3
Θεσμικό πλαίσιο που διέπει την κατασκευή και λειτουργία .....	3
Χωροθέτηση.....	4
Προδιαγραφές Αρχιτεκτονικής – Διαμόρφωσης χώρου .....	6
Διαρρύθμιση και διακόσμηση των εσωτερικών χώρων .....	7
Διαρρύθμιση και διακόσμηση των εξωτερικών χώρων .....	8
Υλικά κατασκευής και μορφή εξοπλισμού .....	8
Διαχείριση λυμάτων απορριμμάτων ανακύκλωση εξοικονόμηση ενέργειας.....	12
Χώροι Υγιεινής.....	12
Πρόσβαση ΑΜΕΑ .....	13
Ασφάλεια πελατών χρηστών συντήρηση εξοπλισμού.....	13
Υγιεινή – καθαριότητα.....	14
Προσωπικό – εκπαίδευση .....	15
Υποδοχή – επικοινωνία .....	16
Σερβίρισμα .....	16
Μενού τοπική γαστρονομία παράδοση– χρησιμοποιούμενα υλικά - Πρώτες ύλες .....	17
Υπηρεσίες ενημέρωσης και πληροφόρησης .....	19
Δυνατότητα αξιολόγησης – παράπονα .....	20
Πιστοποίηση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών .....	20

## **Εισαγωγή**

Η παρούσα εμπειρογνωμοσύνη συντάχθηκε στα πλαίσια υλοποίησης του τοπικού προγράμματος LEADER του Ν. Σερρών που εντάσσεται στα πλαίσια του άξονα 4 του Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης 2007-2013 (ΠΑΑ).

Σκοπός της εμπειρογνωμοσύνης είναι η ταξινόμηση κωδικοποίηση θεμάτων που άπτονται στο σχεδιασμό οργάνωση και λειτουργία των μονάδων εστίασης, θέματα στα οποία οι υποψήφιοι επιχειρηματίες πρέπει να λαμβάνουν υπόψη πριν ακόμη ξεκινήσουν την υλοποίηση του επιχειρηματικού του σχεδίου.

Σκοπός της εμπειρογνωμοσύνης σε καμία περίπτωση δεν είναι να χειραγωγήσει τους υποψήφιους επιχειρηματίες ή να τους οδηγήσει στην υλοποίηση τυποποιημένων μοντέλων επενδύσεων παρά να τους υποδείξει τα θέματα εκείνα στα οποία βάσει της εμπειρίας των στελεχών της ΟΤΔ αλλά και των ανθρώπων με πολύχρονη εμπειρία στο χώρο, αποτελούν κρίσιμα σημεία επιτυχούς λειτουργίας μιας επιχείρησης εστίασης

## **Θεσμικό πλαίσιο που διέπει την κατασκευή και λειτουργία**

Οι χώροι εστίασης αποτελούν καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος και η λειτουργία τους διέπεται από αντίστοιχους νόμους και διατάξεις. Ορισμένες από τις βασικές διατάξεις είναι οι ακόλουθες :

- Υγ. Διάταξη Α1β/8577/83 (ΦΕΚ 526/Β/83) «Περί υγειονομικού ελέγχου και αδειών καταστημάτων και επιχειρήσεων τροφίμων και ποτών»
- Υγ. Διάταξη Υ1γ/94643/07 (ΦΕΚ 1384/Β/07) «Τροποποίηση της Υγ. Διάταξης Α1β/8577/83»

## **Χωροθέτηση**

Η επιλογή του σημείου χωροθέτησης ενός χώρου εστίασης όπως και κάθε επιχείρησης είναι ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά το σχεδιασμό του καθώς βρίσκεται σε άμεση συνάρτηση τόσο με τη μορφή του αλλά και την οργάνωση και λειτουργία του, είναι δηλαδή ο παράγοντας εκείνος ο οποίος προσδιορίζει το ύψος του χώρου και τον τρόπο λειτουργίας του. Η χωροθέτηση του χώρου εστίασης αφορά δύο παράγοντες

A) τη χωροθέτηση του σε επίπεδο νομού, ο οποίος σύμφωνα με τη μελέτη στρατηγικού σχεδιασμού του τοπικού προγράμματος διακρίνεται σε περιοχές υψηλού, μέσου και χαμηλού τουριστικού ενδιαφέροντος. Σύμφωνα με τον πίνακα ενδεικτικής χωροθέτησης επενδύσεων του τοπικού προγράμματος. Ο πίνακας αυτός είναι αποτέλεσμα τόσο του Στρατηγικού σχεδιασμού τουριστικής ανάπτυξης του Ν. Σερρών όσο και του επιχειρησιακού προγράμματος που εκπονήθηκε στα πλαίσια του τοπικού προγράμματος LEADER του ΠΑΑ. Ως περιοχές υψηλού τουριστικού ενδιαφέροντος χαρακτηρίζονται οι περιοχές που εντάσσονται στο βορειοανατολικό τόξο του Νομού Σερρών το οποίο εκτίνεται από την περιοχή της Κερκίνης έως και την Αλιστράτη και το Παγγαίο.

B) τη χωροθέτηση του χώρου εστίασης σε επίπεδο μικροπεριοχής. Για την επιλογή της θέσης του χώρου εστίασης σε μια συγκεκριμένη περιοχή πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα :

- Να βρίσκεται σε περιοχή που παρουσιάζει ενδιαφέρον από άποψη περιβάλλοντος τόσο φυσικού όσο και δομημένου.
- Να είναι εύκολα προσπελάσιμος από το υπάρχον οδικό δίκτυο και να μην απέχει χρονικά από αυτό ώστε η προσπέλαση του να είναι εύκολη ιδιαίτερα τους χειμερινούς μήνες.
- Να υπάρχει όσο το δυνατόν εύκολη και γρήγορη επικοινωνία με οικισμούς ή άλλες περιοχές τουριστικού ενδιαφέροντος.
- Αν η θέση του καταστήματος το επιτρέπει πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη για τη στάθμευση των αυτοκινήτων των πελατών χωρητικότητας ανάλογης με τη χωρητικότητα της επιχείρησης.
- Να απέχει από οχλούσες επιχειρήσεις (βιομηχανίες, βιοτεχνίες, λατομεία, σταβλικές εγκαταστάσεις, νεκροταφεία, πυλώνες υψηλής τάσεως, βιολογικούς

- Να μην υπάρχουν εμπόδια γύρω από το οικόπεδο/ γήπεδο και η θέα να είναι όσο το δυνατόν απρόσκοπτη.
- Το κτίριο πρέπει να τοποθετείται ελεύθερα μέσα στο οικόπεδο /γήπεδο και αν είναι δυνατόν να μην εφάπτεται των ορίων του ώστε να επιτυγχάνεται η καλύτερη εκμετάλλευσή του, να υπάρχει ελευθερία στην αρχιτεκτονική έκφραση, την λειτουργικότητα του κτιρίου και την καλύτερη οργάνωση του χώρου.

Σε κάθε περίπτωση πρέπει να τηρούνται οι από το νόμο καθοριζόμενοι κανόνες και περιορισμοί όπως:

- Η κάλυψη δεν πρέπει να ξεπερνάει τα όρια της επιτρεπόμενης κάθε φορά κάλυψης από τα αντίστοιχα ποσοστά που προβλέπονται από τα σχετικά πολεοδομικά διατάγματα και αποφάσεις. Το ίδιο ισχύει για τον συντελεστή δόμησης ενώ το ύψος πρέπει να βρίσκεται μέσα στα επιτρεπόμενα όρια. Θα πρέπει να δοθεί έμφαση στο ανάγλυφο του εδάφους για την καλύτερη εκμετάλλευσή του οικοπέδου αλλά και για την καλύτερη εναρμόνισή του. Η δημιουργία επιπλέον ορόφου από την εκμετάλλευσή των κλήσεων του οικοπέδου πιθανόν να δίνει ενδιαφέρουσες αρχιτεκτονικές λύσεις για το κτίριο αλλά και για τον ελεύθερο χώρο του οικοπέδου, χωρίς ωστόσο να υπάρχουν δυσανάλογες υπερβάσεις.
- Το οικόπεδο/ γήπεδο να είναι άρτιο και οικοδομήσιμο κατά κανόνα ή κατά παρέκκλιση με τις ισχύουσες διατάξεις της περιοχής και να επιτρέπεται η ανέγερση τουριστικών εγκαταστάσεων (επιτρεπόμενη χρήση γης οικισμού ή περιοχής εκτός σχεδίου).
- Σε περιπτώσεις οικοπέδων/ γηπέδων που γειτνιάζουν με δασικές εκτάσεις απαιτείται συναίνεση της αρμόδιας Δασικής Υπηρεσίας.
- Σε περίπτωση που γειτνιάζει με ρέμα πρέπει οπωσδήποτε να προηγηθεί η οριοθέτηση του ρέματος σύμφωνα με το Ν. 3010/ 2002

## Προδιαγραφές Αρχιτεκτονικής – Διαμόρφωσης χώρου

Στην περίπτωση κατασκευής ενός νέου χώρου εστίασης πρέπει τα αρχιτεκτονικά στοιχεία να επιλεγούν προσεκτικά από την ντόπια αρχιτεκτονική παράδοση της περιοχής και το κτίριο να εναρμονίζεται με το φυσικό και δομημένο περιβάλλον.

Στην περίπτωση εκσυγχρονισμού ενός υφιστάμενου χώρου εστίασης ή της μετατροπής ενός υφιστάμενου κτιρίου σε χώρο εστίασης πρέπει να γίνει συνδυασμός υλικών και μορφολογικών στοιχείων τα οποία θα δίνουν μια μορφή που θα είναι συνέχεια του παρελθόντος με πάντρεμα των παλαιών αλλά και των νέων σύγχρονων στοιχείων αρχιτεκτονικής.

Αρχιτεκτονικά χαρακτηριστικά των χώρων εστίασης στα οποία πρέπει να δοθεί έμφαση είναι :

- Το κτίριο πρέπει να είναι ενταγμένο στο περιβάλλον του ευρύτερου χώρου εντός ή εκτός οικισμού, η μορφή του να παραπέμπει στη συγκεκριμένη χρήση και να είναι εύκολα αναγνωρίσιμη.
- Ο μελετητής να εντάσσει το κτίριο στο φυσικό και δομημένο περιβάλλον της περιοχής και να αντλεί λύσεις από την τοπική αρχιτεκτονική παράδοση. Το κτίριο πρέπει να έχει τα μορφολογικά χαρακτηριστικά του οικισμού με τον οποίο γειτνιάζει.
- Οι αναλογίες των όγκων, των σχημάτων, οι εσοχές, οι προεξοχές, οι ημιυπαίθριοι χώροι, τα κιόσκια, οι πέργκολες πρέπει να αναδεικνύουν το κτίριο και να βοηθούν τον πελάτη να νιώθει άνετα.
- Η κατασκευή πρέπει να ακολουθεί το ανάγλυφο του οικοπέδου χωρίς μεγάλες εξάρσεις και μεγάλους όγκους.
- Πρέπει να προσεχθεί η διατήρηση της υπάρχουσας βλάστησης.
- Οι όψεις του κτιρίου να ποικίλουν. Μπορεί να είναι όλες από πέτρα κτιστή (ισόγειο κτίσμα) ή μόνο το ισόγειο από πέτρα κτιστή και ο όροφος με επίχρισμα ή όλες με επίχρισμα.
- Η επικάλυψη του κτιρίου να είναι κατά προτίμηση κεραμοσκεπής, (κεραμίδια βυζαντινά) με στέγη μονόριχτη, δίριχτη ή τετράριχτη, ανάλογα με το σχήμα του κτιρίου και πάντοτε να αντλείται από τον ντόπιο επικρατούντα τύπο. Σε ορισμένες περιπτώσεις επιτρέπεται και πλακοσκεπή στέγη, ανάλογα με τον τόπο του κτιρίου αλλά και την περιοχή.

- Στα ανοίγματα (πόρτες – παράθυρα) να υπάρχει είτε οριζόντιο είτε κυκλικό πρέκι από ξύλο ή πέτρα ή τσιμέντο.
- Τα κουφώματα να είναι κατά το δυνατόν ξύλινα ή μεταλλικά επενδεδυμένα με φύλλα ξύλου.
- Ο σχεδιασμός να γίνει λαμβάνοντας υπόψη τις βασικές αρχές τις βιοκλιματικής (του ηλιασμού και της ηλιοπροστασίας, του αερισμού και της ανεμοπροστασίας, του δροσισμού, των στοιχείων νερού και του πρασίνου) πάντοτε όμως με σεβασμό στο περιβάλλον.

Σε κάθε περίπτωση προτείνεται η τελική λύση να έχει στοιχεία της τοπικής παραδοσιακής αρχιτεκτονικής ή νέα αρχιτεκτονική εκφρασμένη με παραδοσιακά υλικά.

### **Διαρρύθμιση και διακόσμηση των εσωτερικών χώρων**

Ο σωστός σχεδιασμός και η οργάνωση της λειτουργικότητας των χώρων του καταστήματος είναι στοιχεία πολύ σημαντικά για την εύρυθμη λειτουργία του και την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών. Ο εσωτερικός και εξωτερικός χώρος του καταστήματος πρέπει να προσφέρει ζεστή φιλική ατμόσφαιρα και παραδοσιακό χαρακτήρα.

- Ο σχεδιασμός να γίνεται έτσι ώστε οι λειτουργίες να είναι ομαδοποιημένες (ξεχωριστά ο χώρος αποθήκευσης των α' υλών, ο χώρος προετοιμασίας των φαγητών – κουζίνα, ο χώρος ανάπτυξης των τραπεζοκαθισμάτων κλπ) και η σχέση των κύριων χώρων με τους βοηθητικούς να είναι λειτουργική. Οι χώροι προετοιμασίας αποθήκευσης και υγιεινής να μην είναι άμεσα ορατοί από τους πελάτες.
- Η διάταξη των επίπλων και η χωροθέτηση των διαφόρων λειτουργικών μονάδων πρέπει να είναι τέτοια ώστε να εξασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία του συνόλου της επιχείρησης.
- Πρέπει να εξασφαλίζεται η εύκολη μετακίνηση των εργαζομένων και των πελατών, η ευκολία πρόσβασης σε όλους τους χώρους, η αίσθηση της ιδιωτικότητας σε όλα τα τραπέζια. *Ο μέγιστος αριθμός καθισμάτων, που είναι δυνατό να αναπτυχθούν στην αίθουσα πελατών των καταστημάτων ισοδυναμεί με το πηλίκον της διαιρέσεως του ωφέλιμου εμβαδού αυτής διά του*

- Στον χώρο υποδοχής μπορεί να υπάρχουν καλαισθητα stand με ενημερωτικό υλικό για την επιχείρηση, την περιοχή, τα προϊόντα ή άλλες δραστηριότητες της ευρύτερης περιοχής
- Η διακόσμηση του εσωτερικού χώρου πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεγμένη σε όλους τους χώρους.

### **Διαρρύθμιση και διακόσμηση των εξωτερικών χώρων**

- Ο περιβάλλον χώρος του κέντρου εστίασης πρέπει να έχει την ίδια αισθητική φιλοσοφία με τους εσωτερικούς χώρους.
- Τα υλικά που μπορεί να χρησιμοποιούνται είναι ίδια με αυτά που αναφέρθηκαν για τους εσωτερικούς χώρους
- Στο εξωτερικό των κέντρων εστίασης πρέπει να υπάρχει ειδικός χώρος για την ανάρτηση του καταλόγου και για την προβολή του μενού ημέρας ή των σπεσιαλιτέ του καταστήματος.
- Αν το κατάστημα λειτουργεί στον εξωτερικό χώρο κατά τους καλοκαιρινούς μήνες οι απαραίτητες κατασκευές δεν πρέπει να αλλοιώνουν την αισθητική του χώρου.
- Πρέπει να αποφεύγεται η υπερβολική χρήση δομικών υλικών, να δίνεται βαρύτητα στη διατήρηση της φυσικής βλάστησης και ο χώρος να είναι περισσότερο φυσικός, να είναι διαμορφωμένος σε κήπο με φυτά που ευδοκιμούν στην περιοχή (αποκλείονται τα εξωτικά και τροπικά φυτά) και με φυσικό χλοοτάπητα.
- Ο φωτισμός του εξωτερικού χώρου πρέπει να είναι σε αρμονία με τον διάκοσμο του καταστήματος και το ευρύτερο φυσικό περιβάλλον.
- Να υπάρχει πρόβλεψη για την εξασφάλιση θέσεων parking για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό πελατών

### **Υλικά κατασκευής και μορφή εξοπλισμού**

Τα χρησιμοποιημένα υλικά δόμησης και επικάλυψης πρέπει να είναι συνδυασμός παραδοσιακών και σύγχρονων υλικών, με ένα «πάντρεμα» που θα οδηγεί σε μία



«καθαρή» λύση, που θα δένει με το φυσικό περιβάλλον και θα έχει όλα εκείνα τα στοιχεία της ντόπιας αρχιτεκτονικής.

- Προτείνεται η αξιοποίηση των τοπικών φυσικών πόρων και υλικών (πέτρα, μάρμαρο, άμμος, ξυλεία, πλίνθοι, κεραμίδια). Από τα υλικά αυτά πρέπει να επιλέγονται εκείνα που δεσπόζουν στην ευρύτερη περιοχή τα οποία θα πρέπει ωστόσο να είναι «ζωντανά», όχι «ψεύτικες» απομιμήσεις. Επίσης πρέπει να επιλέγονται με γνώμονα την καλαισθησία του αποτελέσματος, την εναρμόνιση με το φυσικό και δομημένο περιβάλλον, την προσήλωση στην παράδοση της κάθε περιοχής, ώστε να αποφεύγονται κακόγουστες παρεμβάσεις και δημιουργίες οι οποίες θα είναι «ξένες» με το περιβάλλον.
- Από τα παραδοσιακά υλικά πρέπει να επιλέγονται εκείνα τα οποία μπορεί να είναι λειτουργικά, να εξασφαλίζουν τις σύγχρονες προδιαγραφές κατασκευής κτιρίων και συνδυάζονται αρμονικά με τα άλλα σύγχρονα κατασκευαστικά υλικά.
- Να γίνεται χρήση μεθόδων και πρακτικών από παλιούς τεχνίτες της περιοχής (ιδίως στις στέγες, αλλά και στην επεξεργασία πέτρας), ώστε να υπάρχει αυθεντικότητα στην κατασκευή και τόνωση της τοπικής οικονομίας, ομοίως να γίνεται χρήση προϊόντων της ντόπιας αγοράς, (κουφώματα, έπιπλα κλπ).
- Να γίνεται χρήση και ανάδειξη ντόπιων χαρακτηριστικών, όχι μόνο στην κατασκευή του κτιρίου, αλλά και στον περιβάλλοντα χώρο (κιάσκια, βρύσες, πάγκοι).

Όσον αφορά τον εξοπλισμό ενός χώρου εστίασης, εφ' ενός μεν για να τονίζεται ο παραδοσιακός του χαρακτήρας, πρέπει τα υλικά κατασκευή του εξοπλισμού και της διακόσμησης να έχουν ιδιαίτερο παραδοσιακό ύφος και μορφολογία εφ' ετέρου δε για να εξασφαλίζεται η μεγαλύτερη δυνατή λειτουργικότητα ο εξοπλισμός της κουζίνας πρέπει να είναι σύγχρονος και λειτουργικός.

Ορισμένα από τα στοιχεία που πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψη για την επιλογή του εξοπλισμού του χώρου εστίασης είναι τα ακόλουθα :

- Ο εξοπλισμός λειτουργίας και η διακόσμηση του χώρου θα πρέπει να είναι σύμφωνα με το συγκεκριμένο κτίσμα και την ιστορία του.
- Να λαμβάνεται μέριμνα για την επιλογή σύγχρονου εξοπλισμού (θερμαντικά σώματα, κλιματιστικά, ηλιακοί συσσωρευτές κλπ) με κριτήρια εξοικονόμησης ενέργειας και τοποθέτησης τους σε κατάλληλα σημεία εναρμονισμένα τόσο με

- Να λαμβάνεται μέριμνα για τα φωτιστικά σώματα τα οποία θα πρέπει να είναι επιλεγμένα ειδικά για το χώρο που προορίζονται προκειμένου να δημιουργείται μια φιλική ατμόσφαιρα ενώ στον εξωτερικό χώρο θα πρέπει να τοποθετηθούν φωτιστικά τόσο απαλού όσο και εντονότερου φωτισμού ανάλογα με την περίπτωση.
- Να λαμβάνεται μέριμνα για την επικάλυψη των τοίχων με φωτογραφικό υλικό και αναπαραστάσεις εικόνων από την ευρύτερη περιοχή όπως και από την τοπική παράδοση.
- Να λαμβάνεται ειδική μέριμνα για την προμήθεια ειδικού εξοπλισμού για ανηλίκους επισκέπτες – πελάτες (π.χ. προτείνεται να υπάρχει πρόβλεψη για την προμήθεια παιδικών καθισμάτων φαγητού).

Τα υλικά που προτείνεται να χρησιμοποιούνται για την κατασκευή του εξοπλισμού είναι :

- Ξύλο μασίφ από πεύκο, οξυά, δρυ, καστανιά, δεσποτάκι (φράξο). Επιτρέπονται επίσης ξύλα που φύονται στην Ελλάδα, ακόμη και εάν εισάγονται και ανήκουν στα ακριβά και καλής ποιότητας, όπως καρυδιά, ακακία, οστρυά, κελεμπέκι, όρεγκονπαϊν, πίτσαπαϊν, δεσποτάκι.
- Από τα συγκολλημένα προϊόντα του ξύλου επιτρέπονται:
  - Το κόντρα πλακέ (αντικολλητά), με επένδυση από καπλαμά οξυάς, πεύκου, δρυός, δεσποτάκι, σημύδας και
  - Το σύνθετο ή επικολλητό ξύλο από συγκολλημένα επιμέρους στοιχεία ξύλου πεύκης, ελάτης, οξυάς, δρυός καστανιάς, φράξου, σε μορφή, είτε πριστής ξυλείας ή επικολλητής ξυλοπλάκας.
- Φυσικό μάρμαρο και πλάκα από πετρώματα της περιοχής, για το πάνω μέρος των τραπεζιών, με σκελετό από μασίφ σφυρήλατο σίδηρο
- Μασίφ σφυρήλατος σίδηρος για σκελετά τραπεζιών ή καρεκλών σε συνδυασμό με ξύλο από τα είδη που αναφέρθηκαν παραπάνω.
- Η κλασική ψάθα για καρέκλες, καρεκλοπολυθρόνες, διάφορα σκαμπώ, είναι ενδεικνυόμενο παραδοσιακό υλικό.
- Ειδικότερα στα έπιπλα ταπετσαρίας όπως καρέκλες, πολυθρόνες, καναπέδες κ.α. επιτρέπονται όλα τα υλικά της κλασσικής ταπετσαρίας όπως: φάσες, λινάτσα, τζίβα, βάτα, βαμβάκι, μεταξοβάμβακο, πούπουλα, κάμποτο, σπάγκο,

- Για το φινίρισμα των επίπλων επιτρέπονται οικολογικά υλικά όπως λινέλαιο, τήκοϊλ, και υδατοδιαλυτά βερνίκια σε μάτ σύνθεση. Τα υδατοδιαλυτά βερνίκια πρέπει να επιβάλλονται ως οικολογικά μη περιέχοντα διαλύτες που ρυπαίνουν την ατμόσφαιρα σε μεγάλο βαθμό (περιεκτικότητα συνήθων βερνικιών σε οργανικούς διαλύτες είναι της τάξεως του 60-70%)
- Για τη διαμόρφωση του περιβάλλοντα χώρου θα πρέπει να συμπεριληφθούν κατασκευές όπως πλακοστρώσεις, μαντρότοιχοι, σκέπαστρα, πέργκολες, διαρρύθμιση χώρων θέασης, διαρρύθμιση χώρου barbecue, διαρρύθμιση μπαρ, εξωτερικό φωτισμός, ειδικοί πάγκοι, πάντα με ιδιαίτερη προσοχή λαμβάνοντας υπόψη την ευρύτερη περιοχή στην οποία εντάσσεται ο χώρος φιλοξενίας, όπως επίσης και να αποσκοπούν στη δημιουργία ενός ευχάριστου και φιλικού χώρου.
- Η δημιουργία χώρου απασχόλησης των παιδιών (παιδότοπος) θα ήταν επιθυμητή για την ευχάριστη απασχόληση των παιδιών.

Τα βασικότερα μη επιτρεπόμενα υλικά είναι :

- Κάθε είδους μορισανίδα ή ινοσανίδα (μονωτική ή MDF ή HDF) γυμνή ή επενδεδημένη με μελαμίνη ή καπλαμά, ή χαρτομελαμίνη, όπως MDF, HDF, HPL, όταν χρησιμοποιούνται σε εμφανή σημεία επίπλων και ξυλουργικών κατασκευών.
- Τροπικά ξύλα κάθε είδους όπως μαόνι, τικ, ιρόκο, καρυδιά, μεράντι, αγιούζ, κλπ. τα οποία είναι πολύ κοινά στην ελληνικά αγορά.
- Πολυμερή διαφόρων τύπων, γνωστά ως πλαστικά, όπως PVC, PP, ABS, καθώς και κάθε είδος συνθετικό υλικό.
- Αλουμίνιο ή μεταλλικά στοιχεία στραντζαριστά.
- Γυαλιστερά βερνίκια οργανικού διαλύτη.
- Συντηρητικά ξύλου με σύνθεση πενταχλωροφαινόλης , φωσφίνης, αλάτων χρωμίου – χαλκού – αρσενικού (CCA), χρωμίου – χαλκού – βορίου (CCB).

Να αποφεύγονται επίσης τα έπιπλα μπαμπού τροπικής προέλευσης.

## **Διαχείριση λυμάτων απορριμμάτων ανακύκλωση εξοικονόμηση ενέργειας**

Οι επιχειρήσεις εστίασης είναι επιχειρήσεις οι οποίες αφ' ενός παράγουν μεγάλο όγκο λυμάτων, αφ' ετέρου καταναλώνουν μεγάλη ποσότητα ενέργειας, για το λόγο αυτό πρέπει να λαμβάνεται ιδιαίτερη πρόνοια για τη διαχείριση των θεμάτων αυτών. Στα πλαίσια αυτά προτείνονται :

- Να γίνεται διαχωρισμός των απορριμμάτων της επιχείρησης (γυαλί- αλουμίνιο-χαρτί) και αν είναι δυνατόν να διατίθενται για ανακύκλωση.
- Ο χώρος υποδοχής των λυμάτων (βόθροι κλπ) να τοποθετούνται σε τέτοια θέση ώστε να μην ενοχλούν το χώρο εστίασης και να μην είναι ορατοί από το χώρο αυτόν.
- Πρέπει να επιτυγχάνεται εξοικονόμηση ενέργειας με όποιον τρόπο είναι αυτό εφικτό. Π.χ. Να χρησιμοποιούνται συστήματα αυτοματισμού για την ψύξη, θέρμανση, χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης, να γίνεται συλλογή του βρόχινου νερού για άρδευση, να γίνεται ανακύκλωση των υδάτων, να χρησιμοποιούνται συστήματα στάγδιν άρδευσης, να τοποθετούνται ειδικές βαλβίδες στις βρύσες κλπ.
- Να χρησιμοποιείται η ηλιακή ενέργεια για τη θέρμανση του νερού και γενικότερα να αξιοποιείται για το φυσικό φωτισμό και τη θέρμανση του χώρου. Κατά το σχεδιασμό το κτίριο πρέπει να προσανατολίζεται έτσι ώστε να γίνεται καλύτερη εκμετάλλευση της ηλιακής ενέργειας όλες τις εποχές του χρόνου (φωτισμός κατά το χειμώνα, σκίαση τους καλοκαιρινούς μήνες). Ενδείκνυται η χρήση των ηλιακών θερμοσυσσωρευτών, όμως η θέση τους πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεγμένη.
- Πρέπει να γίνεται χρήση κατάλληλων μονωτικών υλικών κατά την κατασκευή των κτιρίων λαμβάνοντας υπόψη τις κλιματικές συνθήκες της περιοχής.
- Εάν υπάρχει δυνατότητα να γίνεται χρήση εναλλακτικών μορφών ενέργειας (αξιοποίηση ηλιακής ενέργειας, φυσικό αέριο, βιοκλιματικός σχεδιασμός κλπ)

## **Χώροι Υγιεινής**

Στους χώρους υγιεινής πρέπει να τηρούνται κατ' ελάχιστο οι παρακάτω απαιτήσεις.

- Πρέπει να υπάρχουν ξεχωριστοί χώροι για το προσωπικό και για τους πελάτες, όπως επίσης και να διαχωρίζονται σε σχέση με το φύλο.

- Οι χώροι υγιεινής πρέπει να βρίσκονται εμφανώς μακριά από τους χώρους παρασκευής των φαγητών και να διαχωρίζονται από το χώρο εστίασης με προθάλαμο
- Πρέπει να υπάρχει ειδική φροντίδα για τον καθαρισμό και απολύμανση των χώρων υγιεινής και το προσωπικό που ασχολείται με το έργο αυτό δεν πρέπει να έρχεται σε επαφή με τα τρόφιμα.
- Πρέπει να υπάρχει επαρκής αριθμός χώρων υγιεινής (WC νυπτήρες καζανάκια καθρέφτες κλπ) ανάλογα με τη δυναμικότητα του χώρου εστίασης. Να είναι συνδεδεμένοι με το αποχετευτικό σύστημα ή βόθρο που σε καμία περίπτωση δεν θα επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του χώρου εστίασης (μυρωδιές, ορατότητα, υγιεινή των τροφίμων κλπ).
- Οι χώροι υγιεινής να αερίζονται επαρκώς από φυσικό ή μηχανικό εξαερισμό.
- Οι νυπτήρες πρέπει να είναι εφοδιασμένοι με ζεστό και κρύο τρεχούμενο νερό και με υλικά για καθάρισμα των χεριών και το υγιεινό τους στέγνωμα.
- Στους χώρους υγιεινής πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη για παιδιά και ΑΜΕΑ
- Αντίστοιχες εγκαταστάσεις πρέπει να υπάρχουν για το προσωπικό της επιχείρησης.

Όλα τα παραπάνω ισχύουν και για τον εκσυγχρονισμό υφιστάμενων εγκαταστάσεων εστίασης.

### **Πρόσβαση ΑΜΕΑ**

Σε κάθε περίπτωση σε όλους τους χώρους καταστήματος πρέπει να εξασφαλίζεται η δυνατότητα χρήσης τους από ΑΜΕΑ (WC, εσωτερικοί, και εξωτερικοί χώροι) και από παιδιά. Προτείνονται η δημιουργία κεκλιμένων επιπέδων, χαμηλοί νυπτήρες, ειδικά οπτικά και ηχητικά σήματα και οτιδήποτε άλλο μπορεί να βοηθήσει αυτές τις ομάδες ατόμων.

### **Ασφάλεια πελατών χρηστών συντήρηση εξοπλισμού**

Η συντήρηση του εξοπλισμού πρέπει να γίνεται σε τακτικά χρονικά διαστήματα από εξειδικευμένο προσωπικό για να αποφεύγονται κίνδυνοι για τους εργαζομένους και τους πελάτες. Η συντήρηση πρέπει να αφορά τον ηλεκτρομηχανολογικό εξοπλισμό του καταστήματος (κλιματισμός, εξαερισμός, θέρμανση) τον εξοπλισμό της κουζίνας

(ψυγεία, κουζίνες, άλλα μαγειρικά σκεύη) και τον εξοπλισμό φιλοξενίας των πελατών (ραπέζια , καρέκλες κλπ).

### **Υγιεινή – καθαριότητα**

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

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

- Οι χώροι παρασκευής πρέπει να παρέχουν άνεση χώρου για τις κινήσεις του προσωπικού καθώς και για την προσωρινή αναμονή ημιέτοιμων προϊόντων.
- Ο χώρος πρέπει να παρέχει τις κατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας για την υγιεινή επεξεργασία των προϊόντων.
- Στο χώρο προετοιμασίας πρέπει να υπάρχει διαχωρισμός χώρων ώστε να αποφεύγεται η επιμόλυνση των νωπών και ακατέργαστων προϊόντων με τα έτοιμα προϊόντα. Επιπλέον διαχωρισμός του χώρου πλύσεως σκευών από το χώρο προετοιμασίας των εδεσμάτων, όπως και διαχωρισμός των επιφανειών κοπής για κρέατα, ιχθυηρά, λαχανικά.
- Να υπάρχει εφεδρική γεννήτρια ώστε σε μακρά διακοπή ρεύματος να αποφεύγεται η αλλοίωση των τροφίμων.
- Πρέπει να λαμβάνεται ειδική μέριμνα ώστε να πραγματοποιείται τακτική απολύμανση των χώρων από ειδικά συνεργεία.

### **Προσωπικό – εκπαίδευση**

Στις επιχειρήσεις εστίασης πολύ σημαντικό ρόλο παίζει η συμπεριφορά του προσωπικού, καθώς η επαφή με τους πελάτες είναι απαραίτητη διαρκής και καθοριστική για τη διαμόρφωση της εικόνας της επιχείρησης.

- Το προσωπικό πρέπει να είναι εκπαιδευμένο σχετικά με το αντικείμενο. Καλό είναι να απασχολούνται απόφοιτοι σχολών τουριστικών επαγγελμαμάτων ή άτομα που έχουν κάνει σεμινάρια σχετικά με τουριστικά θέματα.
- Πρέπει να καθορίζονται οι αρμοδιότητες του κάθε απασχολούμενου ώστε να μην προκαλείται αναστάτωση στο κατάστημα και να προσφέρονται οι καλύτερες υπηρεσίες στους πελάτες.
- Η γνώση ξένων γλωσσών από μέλη του προσωπικού είναι απαραίτητη (τουλάχιστον μία) για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αλλοδαπών πελατών.
- Οι απασχολούμενοι πρέπει να είναι ενημερωμένοι εκτός από τα θέματα του κέντρου εστίασης και τις υπηρεσίες που παρέχονται εκτός του καταστήματος, για στοιχεία της περιοχής ιστορικά, πολιτιστικά, προϊόντα που παράγονται.
- Οι απασχολούμενοι πρέπει να είναι ενημερωμένοι εκτός από ότι αφορά το χώρο εστίασης και για θέματα της ευρύτερης περιοχής όπως η ιστορία, ο πολιτισμός, οι πραγματοποιούμενες εκδηλώσεις, τα παραγόμενα προϊόντα, τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται κλπ

## **Υποδοχή – επικοινωνία**

Η υποδοχή των πελατών είναι το πρώτο σημείο επαφής του πελάτη με την επιχείρηση και παίζει πάντα σημαντικό ρόλο στην εντύπωση που δημιουργεί ένας χώρος εστίασης. Κάποια σημεία που πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα είναι :

- Πολύ σημαντικό στοιχείο είναι και η συμπεριφορά του προσωπικού κατά την υποδοχή. Πρέπει να υπάρχει εξειδικευμένο άτομο από τα προσωπικά ή σε άλλη περίπτωση όλο το προσωπικό να είναι εκπαιδευμένο και ενημερωμένο για την ενέργεια αυτή.
- Η πρόβλεψη για την ύπαρξη χώρου υποδοχής και αναμονής των πελατών. Σε περίπτωση μη ύπαρξης κενών θέσεων είναι καλό να υπάρχει ένας προθάλαμος με λίγα καθίσματα όπου ο πελάτης για λίγη ώρα να περιμένει να τακτοποιηθεί. Κατά τη διάρκεια παραμονής μπορεί να σερβίρεται κάποιο μικρό τοπικό έδεσμα – κέρασμα.
- Η δυνατότητα επικοινωνίας για την κράτηση θέσεων. Καθ' όλη τη διάρκεια της μέρας ακόμη και τις ώρες που το κατάστημα δεν λειτουργεί πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα επικοινωνίας και κράτησης τραπεζιού.
- Η γνώση ξένης γλώσσας (τουλάχιστον μία) είναι επίσης επιβεβλημένη καθώς οι περιοχές στις οποίες θα δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις αποτελούν σημείο έλξης τόσο Ελλήνων όσο και αλλοδαπών επισκεπτών. Είναι πολύ σημαντικό οι αλλοδαποί επισκέπτες να εξυπηρετούνται στη γλώσσα τους ώστε να κατανοούν περισσότερα πράγματα για την περιοχή και τα προϊόντα που γεύονται.

## **Σερβίρισμα**

Η διαδικασία σερβιρίσματος των πελατών ενός χώρου εστίασης είναι από τις σημαντικότερες λειτουργίες του γιατί αυτή καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την εικόνα της επιχείρησης προς τα έξω. Για το σερβίρισμα προτείνονται τα εξής :

- Κατά το καλωσόρισμα των πελατών να προσφέρεται ως κέρασμα ένα τοπικό έδεσμα συνοδευόμενο από κάποιο τοπικό ποτό όπως ούζο, τσίπουρο, κρασί κλπ
- Την παραγγελία να παίρνει ο σεφ ή κάποιο άλλο ειδικευμένο μέλος του προσωπικού το οποίο μπορεί να δώσει περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα εδέσματα, τον τρόπο παρασκευής, τις πρώτες ύλες την προέλευση της συνταγής κλπ.



- Είναι σημαντικό οι παραγγελίες πρέπει να εκτελούνται σε εύλογο χρονικό διάστημα με ελαχιστοποιημένα σφάλματα ώστε να μην προκαλούν παράπονα στους πελάτες
- Τα πιάτα πρέπει να σερβίρονται με λογική σειρά, πρώτα τα κρύα πιάτα και τα ποτά, στη συνέχεια τα ζεστά πιάτα, ενδιάμεσα πρέπει να μεσολαβεί εύλογο χρονικό διάστημα ώστε να απολαμβάνουν οι πελάτες τις ιδιαίτερες γεύσεις
- Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στην θερμοκρασία σερβιρίσματος τόσο στα φαγητά όσο στα κρασιά και τα υπόλοιπα ποτά καθώς στα ποτήρια (πρέπει να υπάρχει ανάλογο ποτήρι για κάθε είδος που σερβίρεται)
- Η φύλαξη των κρασιών, πρέπει να γίνεται σε χώρους με όσο το δυνατό πιο σταθερή θερμοκρασία, προφυλαγμένους από φως, οσμές, κραδασμούς. Ιδανικοί είναι οι χώροι με 14-16 ° C και σχετική υγρασία 70-75%.
- Προσοχή πρέπει να δίνεται ώστε τα ευαλοιώτα προϊόντα (τυριά, θαλασσινά, κρεατοσκευάσματα, κ.α.) να μην παραμένουν σε θερμοκρασία μεγαλύτερη από 50 ° C για χρόνο μεγαλύτερο των τεσσάρων ωρών.
- Προτείνεται στο τέλος κάθε γεύματος να προσφέρεται κάποιο τοπικά παρασκευασμένο γλυκό ως δώρο
- Επίσης προσεγμένος πρέπει να είναι και ο τρόπος με τον οποίο δίνεται ο λογαριασμός σε μια κατασκευή ανάλογη με αυτή του καταλόγου.

### **Μενού τοπική γαστρονομία παράδοση– χρησιμοποιούμενα υλικά - Πρώτες ύλες**

Ένα πολύ σημαντικό στοιχείο διαφοροποίησης μιας επιχείρησης εστίασης αποτελεί η διαμόρφωση του περιεχομένου του καταλόγου. Για να μπορέσει μια επιχείρηση εστίασης να ενταχθεί στο τουριστικό κύκλωμα της περιοχής ξεπερνώντας τα στενά τοπικά πλαίσια και να αποτελέσει σημείο αναφοράς, πρέπει να διαθέτει στους πελάτες της ιδιαίτερα πιάτα με πρώτες ύλες προερχόμενες από την τοπική παραγωγή και συνδεδεμένα με την τοπική παράδοση. Τα στοιχεία που συμβάλουν στην επίτευξη του σκοπού αυτού είναι η επιλογή των κατάλληλων πρώτων υλών και ο τρόπος παρασκευής των εδεσμάτων.

Όσον αφορά τις πρώτες ύλες, αυτές πρέπει προέρχονται από την ευρύτερη περιοχή σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο βαθμό, να επιλέγονται κατά το δυνατόν προϊόντα "επώνυμα" και κατά κανόνα πιστοποιημένα. Τα προσφερόμενα κρεατικά, αλλαντικά, κρασιά, λαχανικά πρέπει να προέρχονται από Σερραϊκές επιχειρήσεις και για λόγους

ενίσχυσης της τοπικής παραγωγής αλλά και για λόγους προβολής των προϊόντων αυτών.

Όσον αφορά τον τρόπο παρασκευής των εδεσμάτων η έμπνευση των μαγείρων πρέπει να αντλείται από την τοπική γαστρονομική παράδοση του νομού, η οποία είναι ιδιαίτερα πλούσια και η οποία βασίζεται κυρίως στα τοπικά παραγόμενα προϊόντα. Τα τελευταία χρόνια μάλιστα μέσω των εκδηλώσεων που πραγματοποιούνται και μέσω των συστηματικών καταγραφών που γίνονται, διαμορφώνεται για το νομό Σερρών μια σαφής εικόνα της γαστρονομικής του ταυτότητας.

Για τις πρώτες ύλες προτείνεται :

- Πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα ώστε αυτές να προέρχονται σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο βαθμό από την τοπική παραγωγή και επιπλέον να προτιμώνται παραγωγοί οι οποίοι διαθέτουν πιστοποιημένα προϊόντα (π.χ. βιολογικής καλλιέργειας ή εκτροφής). Ενδεικτικά αναφέρεται ότι τα προσφερόμενα φρούτα, λαχανικά, τυροκομικά, αλλαντικά, κρασιά κλπ) πρέπει να προέρχονται από τοπικούς παραγωγούς σε ποσοστό τουλάχιστον 50% των συνολικά χρησιμοποιούμενων.
- Η προέλευση των πρώτων υλών και τα χαρακτηριστικά ποιότητας και πιστοποίησης των προϊόντων να αναφέρονται στον κατάλογο του καταστήματος.
- Η προμήθεια των πρώτων υλών γιθα έναν χώρο εστίασης είναι μια πολύ σοβαρή υπόθεση γι' αυτό πρέπει να ασχολείται άτομο με εμπειρία και γνώση στο αντικείμενο με γνώμονα πάντα την ποιότητα των πρώτων υλών.
- οι πατάτες πρέπει να είναι φρέσκιες από την τοπική παραγωγή φρεσκοκομμένες και σε καμιά περίπτωση προτηγανισμένες.
- τα κηπευτικά που χρησιμοποιούνται να είναι φρέσκα εποχής και όχι κατεψυγμένα.
- το ψωμί πρέπει να είναι πάντα φρέσκο να υπάρχει δυνατότητα επιλογής μεταξύ δύο, τριών διαφορετικών ειδών. Το ψωμί μπορεί να παρασκευάζεται και από την ίδια την επιχείρηση με τοπικά υλικά και παραδοσιακό τρόπο.

Για τη μορφή και το περιεχόμενο του καταλόγου προτείνεται :

- Ο κατάλογος να είναι ιδιαίτερα ελκυστικός, κατασκευασμένος από ιδιαίτερα, ποιοτικά υλικά και να υπάρχει μεταφρασμένος σε περισσότερες από μία γλώσσες

- Να αναφέρονται σε αυτόν αναλυτικά τα προσφερόμενα εδέσματα, τι περιέχουν και πως παρασκευάζονται (ψητά, στα κάρβουνα, βρασμένα κλπ) και επίσης να γίνεται αναφορά στην προέλευση των τοπικών προϊόντων (τυριά, κρέατα κλπ) και πιθανόν στους παραγωγούς ή τις επιχειρήσεις που τα παράγουν. Αν κάποια από τα προϊόντα είναι πιστοποιημένα πρέπει να αναφέρεται.
- Ιδιαίτερη αναφορά πρέπει να γίνεται στο πιάτο ημέρας αν υπάρχει ή στα φαγητά που έχουν ιδιαίτερο τοπικό χαρακτήρα.
- Να υπάρχει δυνατότητα ανανέωσης του καταλόγου κατά εποχή ανάλογα με τα παραγόμενα τοπικά προϊόντα.
- Το μενού να προσαρμόζεται στα τοπικά παραγόμενα προϊόντα και μάλιστα να προβάλλει ιδιαίτερα κάποια από αυτά (πολλές συνταγές, διαφορετικοί τρόποι προετοιμασίας κλπ).
- Αν υπάρχουν στο κατάστημα πολλές ετικέτες κρασιών πρέπει να υπάρχει ξεχωριστός κατάλογος στον οποίο θα υπάρχουν πληροφορίες για την προέλευση, την ποικιλία, την χρονιά παραγωγής των κρασιών. Ιδιαίτερη θέση σε αυτόν πρέπει να έχουν τα τοπικά προϊόντα και αυτά που είναι πιστοποιημένης παραγωγής.(π.χ. βιολογικά)
- Ο κατάλογος πρέπει να είναι αναρτημένος και στον εξωτερικό χώρο του καταστήματος σε ευκρινές σημείο.

### **Υπηρεσίες ενημέρωσης και πληροφόρησης**

Κάθε επιχείρηση εστίασης πρέπει να διαθέτει φάκελο ο οποίος κατ' ελάχιστον περιλαμβάνει :

- Έντυπο ενημερωτικό υλικό για την επιχείρηση
- Τυποποιημένα ερωτηματολόγια για παράπονα και υποδείξεις – προτάσεις

Επίσης προτείνεται να υπάρχουν :

- Ειδικά σχεδιασμένη πινακίδα ανακοινώσεων τοίχου και ειδικός πάγκος, όπου θα τοποθετούνται έντυπα για την περιοχή (τουριστικοί οδηγοί – χάρτες οδικοί και πεζοπορίας – κάρτες – βιβλία – περιοδικά – κλπ) για ομοειδής ή συμπληρωματικού χαρακτήρα επιχειρήσεις της ευρύτερης περιοχής

- Ξύλινη πινακίδα για ανακοινώσεις και ενσωματωμένο ξύλινο κουτί παραπόνων το οποίο να συνοδεύεται από θήκη η οποία περιέχει ερωτηματολόγιο, στυλό και πινακίδα παρότρυνσης για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από τους πελάτες.

### **Δυνατότητα αξιολόγησης – παράπονα**

Στα πλαίσια της σωστής λειτουργίας της επιχείρησης και της συνεχούς βελτίωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών, πρέπει η επιχείρηση να καθορίσει ένα ερωτηματολόγιο αξιολόγησης το οποίο θα συμπληρώνεται από τους πελάτες. Το ερωτηματολόγιο αυτό θα συμπληρώνεται ανώνυμα ή επώνυμα από τους πελάτες της επιχείρησης και θα αποτελεί χρήσιμο εργαλείο παρακολούθησης του προσφερόμενου τουριστικού προϊόντος και εργαλείο εξαγωγής χρήσιμων συμπερασμάτων και από τους ίδιους τους επιχειρηματίες ή ειδικούς συνεργάτες τους. Τα ερωτηματολόγια πρέπει να είναι τοποθετημένα στον προθάλαμο του καταστήματος ή σε άλλο ευκρινές σημείο, να είναι εύκολα προσβάσιμο από τους πελάτες.

Για την αντιμετώπιση των προβλημάτων και παραπόνων των πελατών πρέπει στο κατάστημα να υπάρχει κουτί παραπόνων σε μια προσεγμένη κατασκευή σε ευκρινές σημείο του καταστήματος. Το κουτί να συνοδεύεται από θήκη η οποία περιέχει ερωτηματολόγιο, στυλό και πινακίδα παρότρυνσης για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από τους πελάτες, το οποίο και θα αναφέρεται στη διεύθυνση της συγκεκριμένης επιχείρησης.

### **Πιστοποίηση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών**

Ποιότητα ενός προϊόντος ή υπηρεσίας μπορούμε να ονομάσουμε τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που ικανοποιούν πλήρως ή και ξεπερνούν τις προσδοκίες του πελάτη και ικανοποιούν δεδομένες προδιαγραφές. Επιπλέον ποιότητα είναι το σύνολο των ιδιοτήτων και στοιχείων του (της κατασκευής, της παραγωγής, της συντήρησης κλπ) μέσω των οποίων ένα προϊόν ή υπηρεσία συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του πελάτη. Ένα από τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά που αφορούν την ποιότητα είναι πως αυτή θα πρέπει να οργανωθεί και να διαπιστωθεί. Όταν μιλάμε για Πιστοποίηση εννοούμε τη διαβεβαίωση ότι η

επιχείρηση λειτουργεί με προδιαγραφές, ώστε το παραγόμενο προϊόν ή η παρεχόμενη υπηρεσία να έχει τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά ποιότητας.

Σήμερα υπάρχει η δυνατότητα εφαρμογής από τις τουριστικές επιχειρήσεις πληθώρας διεθνών, εθνικών αλλά και τοπικών συστημάτων πιστοποίησης ποιότητας μερικά από τα οποία παρατίθενται στη συνέχεια :

### **Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO 14001**

Διεθνές πρότυπο που αφορούν τη διαχείριση του περιβάλλοντος και τον έλεγχο των παραμέτρων λειτουργίας της επιχείρησης που επηρεάζουν το φυσικό περιβάλλον. Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO 14001 παρέχει τη δυνατότητα σε έναν Οργανισμό, να διαμορφώσει μία περιβαλλοντική πολιτική και αντικειμενικούς σκοπούς και στόχους. Για το λόγο αυτό λαμβάνονται υπόψη οι απαιτήσεις της νομοθεσίας και πληροφορίες σχετικά με σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις που ο ίδιος Οργανισμός προκαλεί.

### **Ελληνική Προδιαγραφή για τον Αγροτουρισμό ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417**

Πρόκειται για Ελληνική Προδιαγραφή που αφορά τον Αγροτουρισμό και ειδικότερα αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών τουρισμού που παρέχονται στην ελληνική ύπαιθρο και τις απαιτήσεις για την λειτουργία των αγροτουριστικών επιχειρήσεων. Σύμφωνα με τους ορισμούς της Προδιαγραφής, αγροτουριστικές επιχειρήσεις είναι οι επιχειρήσεις εκείνες που δραστηριοποιούνται σε αγροτουριστικούς προορισμούς, - σε περιοχές δηλαδή με μικρό πληθυσμό και περιορισμένη ανάπτυξη τουριστικών υποδομών - και παρέχουν μία από τις παρακάτω υπηρεσίες, Διαμονή, Εστίαση, Περιήγηση στη φύση, Ευαισθητοποίηση, Περιβαλλοντική εκπαίδευση, Γνωριμία με τα πολιτισμικά στοιχεία μιας περιοχής, Επίσκεψη στα ιστορικά και λοιπά αξιοθέατα, Συμμετοχή σε υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής, Γνωριμία με παραδοσιακά επαγγέλματα, αγροτικές μεθόδους παραγωγής και καλλιέργειας καθώς και παραγωγικές διαδικασίες που έχουν εκλείψει.

### **Τοπικά Πρότυπα Διαχείρισης Ποιότητας**

Σε αντίθεση με άλλες περιοχές της ευρωπαϊκής ένωσης στην Ελλάδα έως πρόσφατα δεν είχε αναπτυχθεί η κουλτούρα της δημιουργίας και διάδοσης τοπικών προτύπων ποιότητας. Για την περιοχή παρέμβασης η κοινοτική πρωτοβουλία LEADER +

αποτέλεσε το έναυσμα για την παραγωγή και εφαρμογή τοπικών προτύπων στην διαχείριση της ποιότητας καθώς επίσης και την εγκαθίδρυση δικτύων συνεργαζόμενων επιχειρήσεων είτε ομοειδών είτε συμπληρωματικών με σκοπό την προβολή αλλά και την δημιουργία τοπικών ποιοτικών προδιαγραφών ποιότητας λειτουργίας των επιχειρήσεων. Στα πλαίσια της εφαρμογής αυτής αναπτύχθηκαν τα εξής συστήματα διαχείρισης της ποιότητας στην περιοχή.

### **Οδηγός ολοκληρωμένου συστήματος ποιότητας quality makes us big**

Στα πλαίσια του διακρατικού σχεδίου συνεργασίας "QUALITY MAKES BIG", ΤΟ ΤΟΠΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ ΜΟΧΛΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ», η Αναπτυξιακή Εταιρεία Σερρών, συνεργάστηκε με αντίστοιχες Ελληνικές και Ισπανικές Ομάδες Τοπικής Δράσης για τη δημιουργία ενός νέου Ολοκληρωμένου Προτύπου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας το οποίο δίνει τις κατευθυντήριες γραμμές για την ανάπτυξη επιμέρους Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας για δραστηριότητες στους κλάδους - τομείς του Τουρισμού, της Αγρομεταποίησης, της Χειροτεχνίας και του Πολιτισμού. Ο στόχος της διαδικασίας αυτής ήταν η ταυτοποίηση ενός νέου μοντέλου με στόχο την πιστοποίηση της ποιότητας όχι μόνο για την κάθε επιχείρηση ξεχωριστά αλλά και για την ευρύτερη περιοχή παρέμβασης των εταιρών.

### **Σήμα Ποιότητας Ruralita Mediterranea**

Το διακρατικό σχέδιο συνεργασίας με τίτλο «Επαναπροσδιορισμός και Ενίσχυση της Μεσογειακής Αγροτικής Υπαίθρου», στο οποίο συμμετείχε η Αναπτυξιακή Εταιρεία Σερρών, δημιούργησε ένα «εργαλείο» για την πιστοποίηση των τουριστικών υπηρεσιών και προϊόντων με την υιοθέτηση εμπορικού σήματος που συνοδεύεται από κανόνες. Για τις επιχειρήσεις που πιθανόν ήδη να εφαρμόζουν κάποιο σύστημα ποιότητας υπάρχει η δυνατότητα να υιοθετήσουν επιπλέον τα ζητούμενα αυτού του σήματος έτσι ώστε να αποκτήσουν το σήμα της εδαφικής «Μεσογειακής» διαφοροποίησης. Η εγκατάσταση του σήματος είναι μεγάλης σπουδαιότητας αφού πιστοποιεί ουσιαστικά «χώρες» αλλά και «επιχειρήσεις» με εικόνα χαρακτηριστική της μεσογειακής υπαίθρου που εφαρμόζουν την προσέγγιση LEADER.

### **Ειδικό Σήμα Ποιότητα για την Ελληνική Κουζίνα**

Το Ειδικό Σήμα Ποιότητας για την Ελληνική Κουζίνα είναι σήμα με ειδικό λογότυπο του ΕΟΤ και με την ένδειξη , ότι ο ΕΟΤ πιστοποιεί ότι η συγκεκριμένη επιχείρηση προσφέρει ένα ικανοποιητικό επίπεδο εδεσμάτων Ελληνικής Κουζίνας σε συνδυασμό με αντίστοιχα ικανοποιητικό επίπεδο συνολικής παροχής υπηρεσιών.

Το ειδικό σήμα χορηγείται από τον ΕΟΤ μετά από αίτηση του επιχειρηματία και εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις και τηρούνται οι απαραίτητες διαδικασίες, η λήψη του είναι προαιρετική.

Το Σήμα χορηγείται για μια τριετία στο όνομα του επιχειρηματία και αφορά στο συγκεκριμένο κέντρο εστίασης ή αναψυχής , για το οποίο υποβλήθηκε η σχετική αίτηση, μετά ο πέρας της τριετίας πρέπει να γίνει ανανέωση του ειδικού σήματος.

Το ειδικό σήμα δικαιούνται να ζητήσουν να λάβουν τα κέντρα εστίασης ή αναψυχής, που προσφέρουν καλής ποιότητας Ελληνική Κουζίνα, γεγονός, που διαπιστώνεται σύμφωνα με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες που καθορίζει ο ΕΟΤ.