ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ

ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΤΑ ISO 9001:2015 ΚΑΙ ΚΑΤΑ ISO 22000:2005

ΙΩΑΝΝΙΝΑ, Σεπτέμβριος 2017

1. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Το όραμα όλων εμάς που εργαζόμαστε στα επισιτιστικά τμήματα του εστιατορίου « ΑΓΝΑΝΤΙ» είναι να συνδεθεί το όνομά μας με την πλήρη ευχαρίστηση και ικανοποίηση των φιλοξενούμενών μας.
Βασική παράμετρος των ποιοτικών υπηρεσιών που φιλοδοξούμε να παρέχουμε είναι η ασφάλεια και η υγιεινή των εδεσμάτων που παρασκευάζουμε και προσφέρουμε στους πελάτες μας, διασφαλίζοντας τον σωστό χειρισμό των τροφίμων σε όλα τα στάδια χειρισμού τους, από τη παραλαβή και την αποθήκευσης μέχρι την επεξεργασία και το σερβίρισμα.

Πιστοί στη δέσμευσή μας να έχουμε αναπτύξει και εφαρμόσει **Σύστημα Ποιότητας και Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων** σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων μας.

Η **ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ** μας συνίσταται:

- στην προσπάθεια για δημιουργία ενός περιβάλλοντος φιλικού και ευχάριστου για τους πελάτες
- στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας οι οποίες παράλληλα θα συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας
- στην τήρηση όλων των απαιτήσεων του πελάτη
- στη δέσμευση για παροχή όλων των αναγκαίων πόρων για την τήρηση και διαρκή βελτίωση του Συστήματος Ποιότητας κατά ISO 9001:2008 και του Συστήματος για την Ασφάλεια των Τροφίμων κατά ISO 22000 καθώς και την επικαιροποίησή τους.

Εφαρμόζοντας τη στρατηγική μας δεσμευόμαστε στους ακόλουθους **ΣΤΟΧΟΥΣ**:

- διαρκής αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών μας
- μηδενισμός των ατυχημάτων των πελατών κατά τη διάρκεια της διαμονής τους στο ξενοδοχείο
- βελτίωση υποδομών, εγκαταστάσεων και περιβάλλοντος εργασίας
- μείωση των παραπόνων των πελατών μας
- διαρκής εκπαίδευση των εργαζομένων στην ορθή εφαρμογή των Συστημάτων
- διαρκής βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών του Συστήματος Ποιότητας και Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων
- διατήρηση των διαύλων επικοινωνίας που έχουμε δημιουργήσει με τους προμηθευτές, αρχές και τους πελάτες μας
- παρακολούθηση και τήρηση της νομοθεσίας καθώς και των δεικτών ποιότητας αλλά και ασφάλειας που έχουμε θέσει

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

2. ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

2.1 ΣΚΟΠΟΣ

Το Σύστημα Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων αποτελεί το πλαίσιο που έχει ως κύριο στόχο την εξασφάλιση της υψηλής ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της επιχείρησης και της διάθεσης ασφαλών προϊόντων.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις των διεθνών προτύπων ISO 9001:2008 και ISO 22000:2005 για την παροχή υπηρεσιών και διάθεση ασφαλών προϊόντων

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων είναι πλήρως προσαρμοσμένο στις ανάγκες της επιχείρησης, τις ικανότητες και τη μόρφωση του προσωπικού. Η φιλοσοφία του βασίζεται στον επαρκή προγραμματισμό και έλεγχο της ποιότητας, την πρόληψη και την εξάλειψη των προβλημάτων ασφάλειας και ποιότητας, την εκπαίδευση του προσωπικού και τη συνεχή βελτίωση..

2.2 ΔΟΜΗ

Η Δομή του Συστήματος Ποιότητας/ ΣΔΑΤ αποτελείται από τα εξής επίπεδα :

10 επίπεδο:

<u>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ .</u> Περιγράφει :

- την πολιτική της
- τον σκοπό και τη δομή του Συστήματος Ποιότητας/ ΣΔΑΤ
- τις εξαιρέσεις απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001:2008 και ISO 22000
- την αλληλεπίδραση των βασικών και υποστηρικτικών διεργασιών της εταιρείας.

<u>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ HACCP. Περιέχει :</u>

- Γενικό μέρος: σχετική νομοθεσία, αρχές HACCP, βασικές αρχές υγιεινής, προϋποθέσεις υποδομής και αρχές ανάλυσης επικινδυνότητας.
- Ειδικό μέρος: προδιαγραφές προϊόντων, περιγραφή προϊόντων, διάγραμμα ροής, ανάλυση επικινδυνότητας, πιθανοί κίνδυνοι, δένδρο απόφασης, φύλλα ελέγχου CCP και OPRP.

2ο επίπεδο:

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ (Δ). Περιγράφουν αναλυτικά όλες τις κύριες και υποστηρικτικές δραστηριότητες της Εταιρείας. Οι Διαδικασίες περιγράφουν το τι, πώς, ποιος και πότε και είναι σύμφωνες με την Πολιτική Ποιότητας, τις απαιτήσεις του προτύπου και τις ανάγκες της εταιρείας ενώ κάνουν αναφορά σε Οδηγίες, διεθνείς ή εθνικές πρότυπες προδιαγραφές, νομοθεσία, Οδηγίες ΕΕ και σε αρχεία, όπου είναι απαραίτητο.

3ο επίπεδο:

ΑΡΧΕΙΑ. Τα αρχεία είναι τυποποιημένες ή μη έντυπες ή ηλεκτρονικές φόρμες (Ε) που συμπληρώνονται από τους εργαζομένους κατά την εκτέλεση των δραστηριοτήτων. Αποτελούν τα κύρια αποδεικτικά στοιχεία ότι το Σύστημα Ποιότητας της Εταιρείας λειτουργεί αποτελεσματικά και ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι σύμφωνες με την πολιτική και τις προδιαγραφές της, ενώ παράλληλα χρησιμεύουν ως βάση για την ανάλυση των διάφορων διεργασιών και την λήψη διορθωτικών μέτρων. Στα αρχεία υπάγονται και έντυπα που έχουν συμπληρωθεί από τρίτους, π.χ. πελάτες, προμηθευτές, συμβούλους, εξωτερικούς επιθεωρητές κλπ.

4ο επίπεδο:

ΠΡΟΤΥΠΑ, ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ. Τα πρότυπα, οι προδιαγραφές και η νομοθεσία, που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του εστιατορίου «ΑΓΝΑΝΤΙ» στον συγκεκριμένο τομέα, αποτελούν μέρος της τεκμηρίωσης του Συστήματος Ποιότητας.

3. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΥΧΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 9001:2008 στο πεδίο:

Παροχή Υπηρεσιών Μαζικής Εστίασης
Παραλαβή, Προετοιμασία, Παραγωγή και Διανομή Εδεσμάτων Κουζίνας
Διάθεση και Διαχείριση Προσωπικού σε Χώρους Μαζικής Εστίασης

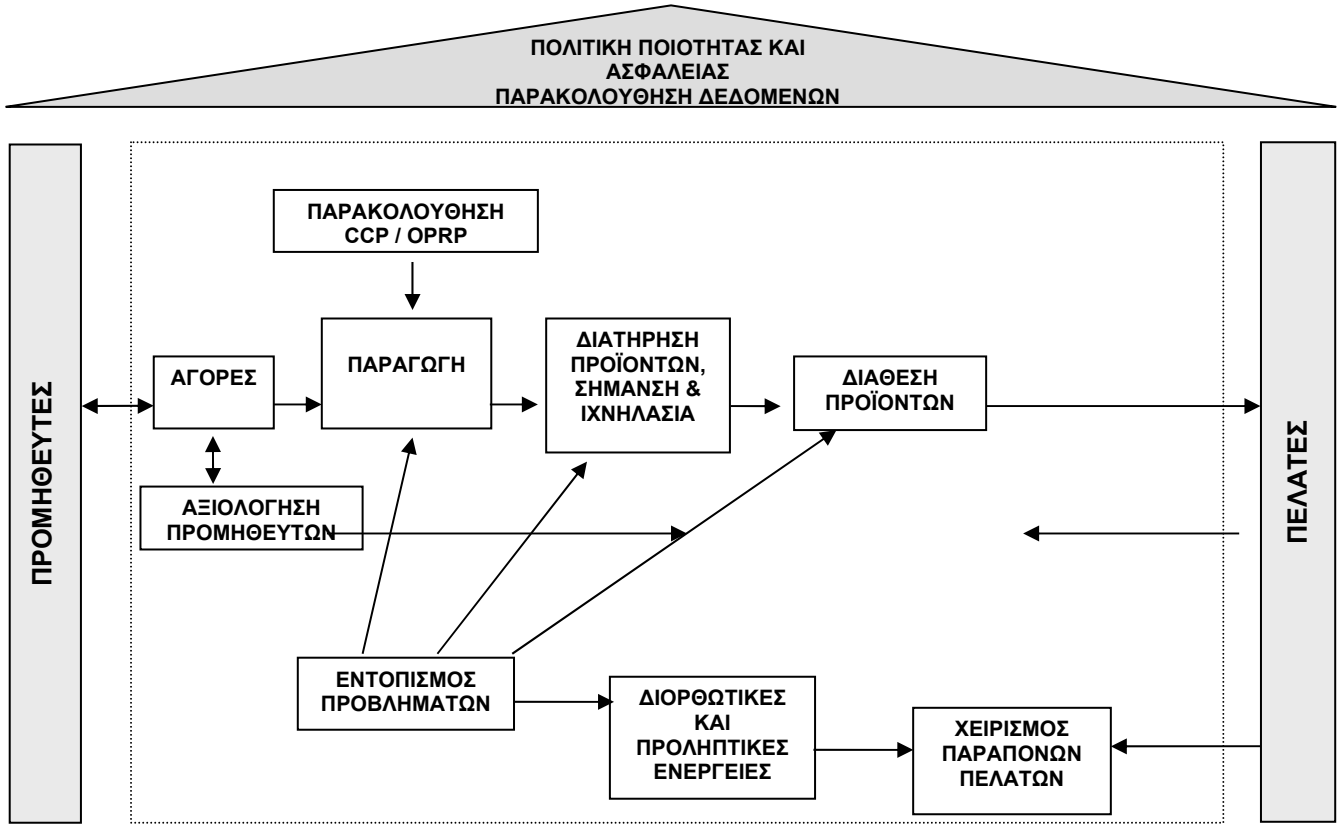
Το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 22000:2005 στο πεδίο:

Παροχή Υπηρεσιών Μαζικής Εστίασης
Παραλαβή, Προετοιμασία, Παραγωγή και Διανομή Εδεσμάτων Κουζίνας
Διάθεση και Διαχείριση Προσωπικού σε Χώρους Μαζικής Εστίασης

Οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ της λειτουργίας και των διεργασιών του Συστήματος Ποιότητας και Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων φαίνονται στο Διάγραμμα που ακολουθεί.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΥΧΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ της λειτουργίας και των διεργασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων φαίνονται στο Διάγραμμα που ακολουθεί:



Διάγραμμα 1: Σχηματική Απεικόνιση των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των διεργασιών του ΣΔΑΤ

Η σχέση μεταξύ των διαδικασιών του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας και των απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001:2008 και των διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης και Ασφάλειας Τροφίμων και των απαιτήσεων του προτύπου ISO 22000 απεικονίζονται στο Σχήμα που ακολουθεί.

5. ΕΥΘΥΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΔΑΤ
- ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
- ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

8. ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ
- ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
- ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ
- ΕΛΕΓΧΟΣ CCP/OPRP
- ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ ΣΔΑΤ
- ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ
- ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

4. ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & HACCP
- ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΔΑΤ
- ΣΥΝΘΕΣΗ ΟΜΑΔΑΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ
- ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ
- ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
- ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΨΗ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ
- ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ
- ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ

7. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ
- ΠΩΛΗΣΕΙΣ
- ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ Α΄ ΥΛΩΝ & ΥΛΙΚΩΝ
- ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ
- ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΝΕΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
- ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΥΛΙΚΩΝ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ
- ΣΗΜΑΝΣΗ, ΙΧΝΗΛΑΣΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΚΛΗΣΗ
- ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΔΑΤ
- ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΙ, ΝΕΡΟ, ΕΝΤΟΜΟΚΤΟΝΙΕΣ ΚΑΙ ΜΥΟΚΤΟΝΙΕΣ
- ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ
- ΔΙΑΚΡΙΒΩΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Σχήμα 1: Σχηματική Απεικόνιση των σχέσεων μεταξύ των διεργασιών του ΣΠ/ ΣΔΑΤ και του κύκλου συνεχούς βελτίωσης του Deming.