

MARIA LIONTAKH

Product manager tourism
and hospitality
και lead auditor
της TÜV Hellas (TÜV Nord)



Πρότυπα και ιδιωτικά πρωτόκολλα ποιότητας: Γιατί, πώς πόσο αφορούν τις επιχειρήσεις;

Η Μαρία Λιοντάκη, υπεύθυνη για τους τομείς Τουρισμού και Εστίασης στην TÜV Hellas (TÜV Nord) μας μιλάει για την αναγκαιότητα της πιστοποίησης της ποιότητας και σκιαγραφεί το χάρτη της πιστοποίησης ποιότητας.

Ποιος είναι ο ρόλος της πιστοποίησης πέρα από το θεσμικά επιβεβλημένο;

Εφαρμόζοντας αναγνωρισμένα πρότυπα και ιδιωτικά πρωτόκολλα δεν διασφαλίζεται μόνο η συμμόρφωση με το εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές θεσμικό πλαίσιο, αλλά και με τις απαιτήσεις στρατηγικών συνεργατών.

Επιπλέον, επιτυγχάνεται βελτίωση παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών αλλά και του επιπέδου υγιεινής και ασφάλειας, προσφέροντας ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα και ικανοποίηση. Οι επιχειρήσεις λειτουργούν με τρόπο ώστε να ελέγχονται οι κίνδυνοι και να διατηρείται σε υψηλό επίπεδο η ασφάλεια των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Σε ποιους πυλώνες στηρίζεται η διαδικασία πιστοποίησης ποιότητας στον χώρο του τουρισμού και της εστίασης;

Η διαδικασία πιστοποίησης, όταν δεν αφορά υποχρεωτική συμμόρφωση σε εθνική ή ευρωπαϊκή νομοθεσία, αποτελεί στρατηγική επιλογή και συντελεί στη βιωσιμότητα της επιχείρησης.

Ο ρόλος των Φορέων Πιστοποίησης, σε αυτόν τον Τομέα, είναι κρίσιμος, όχι

μόνο υπό την έννοια του Ελέγχου Συμμόρφωσης των εταιρειών, στο πλαίσιο των Διαχειριστικών Συστημάτων, αλλά κυρίως ως αγγελιαφόρος του νέου πλαισίου λειτουργίας που διαμορφώνεται, για όσους παράγουν, εμπορεύονται και χρησιμοποιούν πλαστικά μιας χρήσης.

Βασικοί πυλώνες που στηρίζουν τη διαδικασία της πιστοποίησης είναι ο άνθρωπος, το περιβάλλον εργασίας και η συνεχής βελτίωση.

Πώς προσαρμόζονται τα πρότυπα ποιότητας στην Covid εποχή;

Μ.Λ.: Η υγειονομική κρίση αποτελεί μια πολύ δυνατή υπενθύμιση των τρωτών μας σημείων ως άνθρωποι, κοινωνία και οικονομία. Μια κρίση με σοβαρότατες συνέπειες, καθώς μέχρι τώρα έχει στοιχίσει τη ζωή εκατομμυρίων συναν-

θρώπων μας παγκοσμίως, την οποία και βιώνουμε μέσα από πρωτόγνωρες καταστάσεις.

Όλα τα παραπάνω έχουν επηρεάσει την παγκόσμια οικονομική και κοινωνική δραστηριότητα.

Ταυτόχρονα, οι προκλήσεις παραμένουν. Η υγεία των επισκεπτών και του προσωπικού θα πρέπει να διασφαλιστεί, οι υποδομές να ενισχυθούν και οι συνέργειες μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα να εδραιωθούν ακόμα περισσότερο.

Έτσι, προέκυψαν ευκαιρίες δημιουργίας νέων συστημάτων και ιδιωτικών πρωτοκόλλων, στο πλαίσιο των υγειονομικών απαιτήσεων για τη διασφάλιση της δημόσιας υγείας. Παράλληλα, τα συστήματα και οι μέθοδοι επιθεώρησης προσαρμόστηκαν στις τρέχουσες ανάγκες της αγοράς αλλά και στους περιορισμούς των μετακινήσεων και επαφών που τέθηκαν.

Ποιες είναι οι νέες τάσεις στα συστήματα πιστοποίησης;

Μπορεί η πανδημία να μετατόπισε τις άμεσες προτεραιότητες της επιχειρηματικής δραστηριότητας, όμως μακροπρόθεσμα οι στόχοι για τη βιώσιμη ανάπτυξη παραμένουν.

Η εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης βιωσιμότητας, ο έλεγχος εφαρμογής ιδιωτικών πρωτοκόλλων, η συστηματική εκπαίδευση και η κανονιστική συμμόρφωση αποτελούν συστηματικά και αειφόρα εργαλεία αλλά ταυτόχρονα και προαπαιτούμενα για την επίτευξη των στόχων της βιώσιμης ανάπτυξης.

Η TÜV Hellas (TÜV Nord)

Η TÜV Hellas (TÜV Nord) είναι Οργανισμός Επιθεώρησης, Πιστοποίησης και Εκπαίδευσης, μέλος του γερμανικού Ομίλου TÜV Nord Group. Έχει πιστοποιήσει περισσότερα από 10.000 Συστήματα Ποιότητας και παρέχει πιστοποιητικά με διεθνή αναγνώριση. Η TÜV Hellas (TÜV Nord) διαθέτει γραφεία στη Θεσσαλονίκη, στο Ηράκλειο Κρήτης και στα Ιωάννινα, θυγατρικές εταιρείες στην Κύπρο και στην Αίγυπτο και παγκόσμια παρουσία μέσω της πιστοποίησης και επιθεώρησης έργων ανά την υφήλιο.



Ο ΧΑΡΤΗΣ

ΤΩΝ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα Πρότυπα Ποιότητας που μπορούν να εφαρμοστούν στον κλάδο του F&B έχουν ένα πολύ μεγάλο εύρος και μπορεί να αφορούν σχεδόν τα πάντα που, έμμεσα ή άμεσα, σχετίζονται με τον κλάδο. Η κ. Μ. Λιοντάκη μας ξεναγεί

Τα σημαντικότερα και πιο αναγνωρισμένα συστήματα ISO που βρίσκουν εφαρμογή στις επιχειρήσεις του κλάδου είναι τα ακόλουθα:

■ **Ποιότητα.** Το ISO 9001 είναι ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο για τη διαχείριση της ποιότητας και αφορά όλες τις κατηγορίες των εταιρειών, ανεξάρτητα από το είδος, το μέγεθος και το παρεχόμενο προϊόν ή υπηρεσία.

■ **Ασφάλεια τροφίμων.** Το HACCP Codex Alimentarius είναι μία διεθνής προδιαγραφή που βασίζεται στην προληπτική διαχείριση των θεμάτων ασφάλειας των τροφίμων. Εκδόθηκε από την επιτρο-

πή του Codex Alimentarius και η εφαρμογή του είναι υποχρεωτική, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και ελληνική νομοθεσία. Επιπλέον, το ISO 22000 είναι διεθνές πρότυπο που καθορίζει τις απαιτήσεις ενός συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων και ενσωματώνει τις:

■ **Απαιτήσεις του HACCP:** Απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας, γενικές αρχές των συστημάτων διαχείρισης, δημιουργώντας έτσι ένα ολοκληρωμένο, παγκοσμίως αναγνωρισμένο, πρότυπο ασφάλειας τροφίμων.

■ **Περιβαλλοντική διαχείριση:** Με την εφαρμογή του διεθνώς αναγνωρισμένου προτύπου ISO 14001, οι επιχειρήσεις

επιδιώκουν την εγκαθίδρυση ενός λειτουργικού & διοικητικού μοντέλου που στηρίζεται στις ακόλουθες τρεις δεσμεύσεις: Πρόληψη της ρύπανσης, διαρκή βελτίωση της περιβαλλοντικής τους επίδοσης, συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία.

■ **Ασφάλεια και υγεία στην εργασία:** Το ISO 45001 είναι το πρώτο παγκόσμιο διεθνές πρότυπο για την επαγγελματική υγεία και ασφάλεια.

Παρέχει ένα πλαίσιο που επιτρέπει σε όλους τους οργανισμούς –ανεξάρτητα από το μέγεθος ή τον τομέα– να μειώσουν με ενεργό τρόπο τον κίνδυνο στον χώρο εργασίας και να βελτιώνουν εμ-

φανώς την υγεία και την ευημερία στην εργασία.

■ **Ασφάλεια πληροφοριών:** Το διεθνές πρότυπο ISO/IEC 27001:2013 καθορίζει τις απαιτήσεις για την εφαρμογή και συνεχή βελτίωση ενός Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών, σε οργανισμούς και επιχειρήσεις ανεξαρτήτου μεγέθους και τομέα δραστηριοτήτων, που θέλουν να διασφαλίσουν τα δεδομένα τους.

■ **Προστασία προσωπικών δεδομένων:** Το ISO 27701 ορίζει τις απαιτήσεις διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων και παρέχει κατευθυντήριες οδηγίες για τους υπευθύνους επεξεργασίας και τους εκτελούντες την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Εφαρμόζεται σε όλους τους οργανισμούς που επιθυμούν να διασφαλίσουν, παράλληλα με την ασφάλεια πληροφοριών, την προστασία των προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων, των πελατών και των συνεργατών τους. Ήδη στη χώρα μας έχει τεθεί σχετικό θεσμικό πλαίσιο για την υποχρεωτική εφαρμογή του στον κλάδο εκπαίδευσης, το οποίο αναμένεται να επεκταθεί και σε υπόλοιπους κλάδους δραστηριοτήτων.

■ Κοινωνική ευθύνη και αειφορία:

Υπάρχουν επίσης και αντίστοιχα συστήματα πιστοποίησης προϊόντων με πιο γνωστά από αυτά στον κλάδο του F&B τα πρότυπα που αφορούν, για παράδειγμα, πιστοποίηση βιολογικών προϊόντων. Σε αυτό το σημείο μπορεί να γίνει αναφορά και σε θέματα πιστοποίησης προσώπων που σχετίζονται ιδιαίτερα με τον κλάδο του F&B. Η πιστοποίηση επαγγελματιών αποτελεί μια σύγχρονη και διεθνώς αναγνωρισμένη διεργασία με την οποία οι εργαζόμενοι μπορούν να αποδείξουν, μέσω εξετάσεων, την επάρκειά τους με τρόπο δίκαιο, αντικειμενικό και αξιόπιστο.



“Μπορεί να αναφερθούν σήματα που αφορούν την τοπική κουζίνα και τα τοπικά προϊόντα που είναι αναπόσπαστο κομμάτι του ελληνικού πολιτισμού, αλλά και βασικό στοιχείο του τουριστικού μείγματος.”

■ **Ενδεικτικά τέτοια σχήματα μπορεί να είναι:** Στέλεχος εστίασης, στέλεχος ζαχαροπλαστικής και αρτοποιίας, σερβιτόρος, τεχνικός παραγωγής επιχειρήσεων τροφίμων και ποτών, στέλεχος διαχείρισης Ασφάλειας και ποιότητας τροφίμων (γενικό και με εξειδίκευση στον αγροδιατροφικό τομέα ή τροφίμων, στον τομέα κρέατος).

Ιδιωτικά Πρωτόκολλα - Σήματα Λειτουργίας

Ιδιωτικά πρωτόκολλα ή σήματα λειτουργίας μπορούν να αναπτυχθούν από δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς σε συνεργασία με θεσμικά όργανα και φορείς πιστοποίησης για να διασφαλιστεί η συμμόρφωση με ειδικές απαιτήσεις ή τάσεις της αγοράς, αλλά και η ενημέρωση του καταναλωτή για συγκεκριμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά των προϊόντων αυτών, μας λέει η κ. Λιοντάκη.

Ενδεικτικά μπορεί να αναφερθούν σήματα που αφορούν την τοπική κουζίνα και τα τοπικά προϊόντα που είναι

αναπόσπαστο κομμάτι του ελληνικού πολιτισμού, αλλά και βασικό στοιχείο του τουριστικού μείγματος.

Η πρωτοβουλία Aegean Cuisine, ένα σύστημα μελών-επιχειρήσεων των νησιών του Νοτίου Αιγαίου που επιθυμούν και υπόσχονται να προσφέρουν στους επισκέπτες αιγαιοπελαγίτικο συναίσθημα και εμπειρία. Από την άλλη, η Αγροδιατροφική Σύμπραξη της Περιφέρειας Κρήτης είναι μια Αστική μη Κερδοσκοπική Εταιρεία με σκοπό την ανάδειξη, προβολή και προώθηση των ποιοτικών προϊόντων, τα οποία παράγονται εντός της Περιφέρειάς της και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του ευρύτερου Επιχειρησιακού Σχεδίου «Καλάθι Αγροτικών Προϊόντων». Ανταποκρινόμενοι στις τάσεις της αγοράς με τις συνεχώς αυξανόμενες ομάδες καταναλωτών με ειδικές απαιτήσεις διατίθενται πλέον σήματα πιστοποίησης χορτοφαγικών ή και gluten free προϊόντων. Για παράδειγμα, το V-Label είναι ένα διεθνώς αναγνωρισμένο σύμβολο του χορτοφαγικού τρόπου ζωής. Από το 2008 έως και σήμερα τα δικαιώματα του εμπορικού σήματος διαχειρίζεται η ελβετική V-Label GmbH, ενώ συνεργάζεται με τοπικούς εταίρους σε κάθε μια από τις 30 χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται, οι οποίοι και με τη σειρά τους πραγματοποιούν την πλειονότητα των vegan και vegetarian πιστοποιήσεων προϊόντων και υπηρεσιών. Άλλες κατηγορίες ιδιωτικών πρωτοκόλλων μπορεί να αφορούν τη βιωσιμότητα, τη διαχείριση αλλεργιογόνων, τη διαχείριση πλαστικών μιας χρήσης. ●

