

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
Ι Δ Ρ Υ Μ Α



ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**<<ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΗΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΠΑΞΙΜΑΔΙΟΥ
(ΚΡΗΤΙΚΟΥ ΤΥΠΟΥ)>>**



ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ: ΚΑΜΝΑΚΗΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: ΖΑΚΥΝΘΙΝΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ

2018

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
Ι Δ Ρ Υ Μ Α



ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**<<ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΗΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΠΑΞΙΜΑΔΙΟΥ
(ΚΡΗΤΙΚΟΥ ΤΥΠΟΥ)>>**



ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ: ΚΑΜΝΑΚΗΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: ΖΑΚΥΝΘΙΝΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ

2018

«ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ»

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ενυπογράφως ότι είμαι αποκλειστικός συγγραφέας της παρούσας Πτυχιακής Εργασίας, για την ολοκλήρωση της οποίας κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται λεπτομερώς στην εργασία αυτή. Έχω αναφέρει πλήρως και με σαφείς αναφορές, όλες τις πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων, ιδεών και λεκτικών αναφορών, είτε κατά κυριολεξία είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Αναλαμβάνω την προσωπική και ατομική ευθύνη ότι σε περίπτωση αποτυχίας στην υλοποίηση των ανωτέρω δηλωθέντων στοιχείων, είμαι υπόλογος έναντι λογοκλοπής, γεγονός που σημαίνει αποτυχία στην Πτυχιακή μου Εργασία και κατά συνέπεια αποτυχία απόκτησης του Τίτλου Σπουδών, πέραν των λοιπών συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων. Δηλώνω, συνεπώς, ότι αυτή η Πτυχιακή Εργασία προετοιμάστηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι, αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας.

Όνομα & Επώνυμο Συγγραφέα (Με Κεφαλαία): ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΚΑΜΝΑΚΗΣ

Υπογραφή (Ολογράφως, χωρίς μονογραφή): ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΚΑΜΝΑΚΗΣ

Ημερομηνία (Ημέρα – Μήνας – Έτος): 30 - 05 - 2018

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η πτυχιακή εργασία που ακολουθεί εστιάζει στην αξιολόγηση των εφαρμοσμένων συστημάτων διασφάλισης

ποιότητας σε επιχειρήσεις παραγωγής Κρητικού παξιμαδιού. Μέσα από την έρευνα αυτή κινήθηκε το ενδιαφέρον να πραγματοποιηθεί μία μελέτη που περιγράφει τα χαρακτηριστικά στοιχεία της διασφάλισης ποιότητας και επικεντρώνεται στο σκεπτικό για την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 9001: 2008 και IFS. Πρόκειται για μία μελέτη που περιστρέφεται γύρω από τον σχεδιασμό και την εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ποιότητας IFS των εταιρειών παραγωγής παξιμαδιού Κρητικού τύπου.

Όσον αφορά τον σκοπό της μελέτης έγκειται στην εκτίμηση του τρόπου εφαρμογής των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας από τις επιχειρήσεις. Επιπλέον, βασικός σκοπός της μελέτης είναι να παρουσιαστούν τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της εφαρμογής των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας από επιχειρήσεις παραγωγής παξιμαδιού Κρητικού τύπου. Επιπρόσθετος σκοπός της μελέτης είναι η αναλυτική παρουσίαση του συστήματος διασφάλισης ποιότητας των επιχειρήσεων αυτών, δίνοντας μεγάλη προσοχή στον σχεδιασμό και στην διατήρηση του. Ακόμη, σκοπός της μελέτης αυτής είναι να γίνει ανάλυση του τρόπου έκδοσης πιστοποίησης πάνω στα συστήματα διασφάλισης ποιότητας από τη μεριά των επιχειρήσεων παραγωγής παξιμαδιού Κρητικού τύπου.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την συγκέντρωση των απαιτούμενων στοιχείων αφορά την δευτερογενή έρευνα, η οποία στηρίζεται σε βιβλιογραφικές αναφορές και άρθρα που σχετίζονται με τον σκοπό της έρευνας. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται στοιχεία των επιχειρήσεων που παράγουν παξιμάδι Κρητικού τύπου και αναλύονται τα χαρακτηριστικά των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας που χρησιμοποιούν. Ακολουθούν τα γενικά συμπεράσματα, τα οποία προκύπτουν από το σύνολο της παρούσας μελέτης.

Λέξεις - κλειδιά: συστήματα διασφάλιση ποιότητας, εφαρμογή, παξιμάδι Κρητικού τύπου, παραγωγή, κίνδυνος

ABSTRACT

The following thesis focuses on the evaluation of applied quality assurance systems in Cretan nut production companies. Through this research, it was interesting to carry out a study that describes the characteristics of quality assurance and focuses on the rationale for implementing quality management systems according to ISO 9001: 2008 and IFS standards. This is a study that revolves around the design and

implementation of the IFS quality management system of the Cretan type nut makers.

The purpose of the study is to assess the way companies implement quality assurance systems. Moreover, the main purpose of the study is to present the features of the implementation of quality assurance systems by Cretan type nut production companies. The additional purpose of the study is to present the quality assurance system of these enterprises, paying great attention to its design and maintenance. Furthermore, the purpose of this study is to analyze the way of issuing certification on quality assurance systems by the Cretan type nut production company.

The methodology followed to gather the required data concerns secondary research, which is based on bibliographic references and articles related to the purpose of the research. Below are presented elements of the enterprises that produce the Cretan nut and analyze the characteristics of the quality assurance systems they use. Here are the general conclusions that come out of the entire study.

Key words: quality assurance systems, application, Cretan type nut, production, risk

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	5
ABSTRACT.....	7
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	10
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ..	14
1.1 Ορισμός της διασφάλισης ποιότητας.....	14
1.2 Τυποποιημένες διαδικασίες λειτουργίας.....	19
1.3 Πλεονεκτήματα των συστημάτων ποιότητας.....	21

1.4 Αρχές διασφάλισης ποιότητας.....	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	27
2.1 Κατάρτιση της εφαρμογής.....	27
2.2 Το σκεπτικό για την εφαρμογή συστήματων διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 9001: 2008.....	30
2.3 Επιρροή των στρατηγικών οργανωτικών διαστάσεων.....	36
2.4 Σχεδιασμός και εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ποιότητας...37	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΡΗΤΙΚΟΥ ΠΑΞΙΜΑΔΙΟΥ.....	40
3.1 Ιστορικά στοιχεία.....	40
3.2 Παραγωγή.....	43
3.2.1 Φυσικές ιδιότητες.....	43
3.2.2 Είδη και πρώτες ύλες Παξιμαδιού Κρητικού τύπου.....	44
3.2.3 Στάδια παραγωγής.....	47
3.3 Χαρακτηριστικά και οφέλη.....	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ IFS ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΠΑΞΙΜΑΔΙΟΥ ΚΡΗΤΙΚΟΥ ΤΥΠΟΥ.....	51
4.1 Πρότυπο για τον έλεγχο της ποιότητας και της ασφάλειας των Παξιμαδιών Κρητικού Τύπου.....	51
4.1.1 Εισαγωγή.....	51
4.1.2 Ιστορική εξέλιξη των Διεθνών Προτεινόμενων Προτύπων Τροφίμων IFS	52
4.1.3 Στόχοι και περιεχόμενο του αρχείου καταγραφής ελέγχου.....	54
4.1.4 Γενικές απαιτήσεις για τη διαχείριση της ποιότητας και του συστήματος ασφάλειας τροφίμων.....	56
4.2.....Διαδικασίες πιστοποίησης εταιρειών παραγωγής παξιμαδιού Κρητικού τύπου.....	58
4.2.1 Προετοιμασία για έλεγχο.....	58
4.2.2 Επιλογή του οργανισμού πιστοποίησης και συμβατικές συμφωνίες.....	58
4.2.3 Δημιουργία σχεδίου ελέγχου.....	59
4.3 Έκδοση του πιστοποιητικού.....	60
4.4 Οφέλη από το σύστημα.....	61
4.5 Εταιρείες παραγωγής παξιμαδιού Κρητικού τύπου και συστήματα διασφάλισης ποιότητας.....	64
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ «ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ» ΚΑΙ ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΔΙΑΤΗΡΕΙ.....	66
5.1 Παρουσίαση της εταιρείας.....	66
5.2 Έρευνα και ανάπτυξη.....	67
5.3 Προδιαγραφές παραγόμενων προϊόντων.....	69
5.4 Χαρακτηριστικά παραγωγικής διαδικασίας προϊόντων εταιρείας.....	74
5.5 Πιστοποιήσεις.....	77

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	79
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	81

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Μετά από την προσπάθεια που καταβλήθηκε για την εκπόνηση της παρούσας μελέτης θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή κ. Ζακυνθινό Γεώργιο για την πολύτιμη βοήθεια που μου πρόσφερε. Επιπλέον, επιθυμώ να εκφράσω τις ευχαριστίες μου προς τον κ. Φακουκάκη Μιχάλη για όλες τις πληροφορίες που μου παραχώρησε στα πλαίσια της εφαρμογής συστημάτων διασφάλισης ποιότητας, ο οποίος είναι υπεύθυνος παραγωγής- τεχνολόγος τροφίμων και υπεύθυνος της ποιότητας

ελέγχου της εταιρείας ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ. Ευχαριστώ επίσης ιδιαίτερα τους γονείς μου που με στήριξαν σε όλη την παρούσα προσπάθεια, αλλά και στο σύνολο των σπουδών μου.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας που βασίζονται σε διεθνή πρότυπα ωφελούν τους κατασκευαστές, τους χρήστες, τους καταναλωτές και τις ρυθμιστικές αρχές. Ακόμη, διακρίνεται ότι υποστηρίζουν τη βιωσιμότητα και την ανάπτυξη, με αποτέλεσμα η δημοτικότητά τους να είναι σήμερα σημαντική (Kaziliūnas, 2010: 72).

Ειδικότερα, τα υψηλά επίπεδα ποιότητας είναι απαραίτητα για την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων κάθε εταιρείας. Η ποιότητα, που αποτελεί μια πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, θα πρέπει να παραμείνει χαρακτηριστικό γνώρισμα των προϊόντων

και των υπηρεσιών της. Η υψηλή ποιότητα δεν αποτελεί προστιθέμενη αξία, αλλά βασική απαίτηση. Επιπλέον, δεν αφορά μόνο τα τελικά προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει κάθε εταιρεία, αλλά σχετίζεται επίσης με τον τρόπο με τον οποίο εργάζεται το προσωπικό και τις διαδικασίες εργασίας που ακολουθεί για την παραγωγή προϊόντων ή υπηρεσιών. Οι διαδικασίες εργασίας πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικές και να βελτιώνονται συνεχώς. Οι υπάλληλοι της εταιρείας αποτελούν τον σημαντικότερο πόρο για τη βελτίωση της ποιότητας. Κάθε υπάλληλος σε όλες τις οργανωτικές μονάδες έχει την ευθύνη να διασφαλίζει ότι οι διαδικασίες εργασίας του είναι αποτελεσματικές και συνεχώς βελτιώνονται (Manghani, 2011: 34).

Ωστόσο, προκειμένου να αναπτύξει η κάθε εταιρεία ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, πρέπει να εντοπιστούν οι προσδοκίες του πελάτη. Η διασφάλιση ποιότητας είναι το όνομα που δίνεται σε όλες τις δραστηριότητες που χρησιμοποιούνται για να διασφαλιστεί ότι η επιχείρηση λειτουργεί αποτελεσματικά και αποδοτικά. Τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας χρησιμοποιούνται για τη διασφάλιση της ποιότητας (Implementing Quality Management Systems, 2003: 7).

Η συγκεκριμένη εργασία αφορά στην διερεύνηση των χαρακτηριστικών στοιχείων της διασφάλισης ποιότητας. Επιπλέον, η μελέτη στηρίζεται και στην προσωπική μελέτη και εκτίμηση της εφαρμογής συστημάτων διασφάλισης ποιότητας στην παραγωγή παξιμαδιού Κρητικού τύπου. Το ερευνητικό πεδίο του θέματος περιλαμβάνει την καταγραφή διασφάλισης της ολικής ποιότητας και των προτύπων της.

Το έναυσμα για την επιλογή αυτού του θέματος δόθηκε από την επιθυμία να ερευνηθεί πόσο σημαντικό ρόλο διαδραματίζει σήμερα η διασφάλιση ποιότητας και σε τι βαθμό εφαρμόζονται τα συστήματα αυτά από επιχειρήσεις παραγωγής παξιμαδιού Κρητικού τύπου. Θεωρείται ενδιαφέρον, καθώς προσδιορίζονται

στοιχεία που αφορούν τον σχεδιασμό και τη διατήρηση των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας.

Σκοπός της εργασίας είναι η παρουσίαση των εννοιολογικών προσεγγίσεων των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας. Ειδικότερα, η μελέτη αποσκοπεί στην παρουσίαση της εφαρμογής ανάλογων συστημάτων από επιχειρήσεις που παράγουν Κρητικό παξιμάδι. Η επίτευξη του σκοπού γίνεται μέσω της διαδικτυακής έρευνας σε ήδη εγκεκριμένες μελέτες επιστημονικών περιοδικών. Επιπρόσθετα, επιχειρείται αποτύπωση των συμπερασμάτων της προσωπικής έρευνας και η διατύπωση προτάσεων βελτίωσης των συστημάτων ποιότητας με σκοπό την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Η μεθοδολογία ως προς την προσέγγιση του θέματος περιλαμβάνει την πρωτογενή και την δευτερογενή έρευνα. Συγκεκριμένα, η πρωτογενής έρευνα είναι ποσοτική καθώς πραγματοποιείται μέσω των ερωτηματολογίων. Η δευτερογενής έρευνα είναι η διαδικασία αναζήτησης στοιχείων μέσω της έντυπης και διαδικτυακής βιβλιογραφίας. Πραγματοποιείται αναζήτηση διάφορων απόψεων και μελετών που σχετίζονται με το θέμα. Στη συνέχεια γίνεται ανάλυση όλων των στοιχείων, καταγράφονται τα συμπεράσματα και διατυπώνονται προτάσεις γύρω από το θέμα.

ΚΕΦΆΛΑΙΟ 1: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΆ ΤΗΣ ΔΙΑΣΦΆΛΙΣΗΣ ΠΟΙΌΤΗΤΑΣ

1.1 Ορισμός της διασφάλισης ποιότητας

Ένας ορισμός για την ποιότητα αφορά το βαθμό στον οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών ικανοποιεί τις απαιτήσεις. Ο ορισμός προέρχεται από τον παγκοσμίως γνωστό Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης. Το πρότυπο ISO ορίζει την ποιότητα μάλλον ευρέως, επειδή περιλαμβάνει κάτι περισσότερο από ένα προϊόν, περιλαμβάνει επίσης διαδικασίες, οργάνωση, ευθύνες, οδηγίες εργασίας και πόρους. Η ποιότητα δεν σχετίζεται μόνο με τα φυσικά προϊόντα, αλλά έχει επίσης να κάνει με οτιδήποτε άλλο. Ο Joseph Juran καθόρισε την ποιότητα με ολοκληρωμένο τρόπο ως "ευκολία χρήσης", καθώς η ποιότητα εξαρτάται πάντα από τον χρήστη ή τον τελικό πελάτη και από τον τόπο εφαρμογής του (Seppälä, 2015: 4).

Η Διασφάλιση Ποιότητας (QA) είναι μια μέθοδος διαχείρισης που περιλαμβάνει όλες τις προγραμματισμένες και συστηματικές ενέργειες που απαιτούνται την παροχή της επαρκούς εμπιστοσύνης ότι ένα προϊόν, μια υπηρεσία ή αποτέλεσμα θα ικανοποιεί συγκεκριμένες απαιτήσεις ποιότητας και θα είναι κατάλληλη για χρήση. Ειδικότερα ορίζεται ως το σύνολο των δραστηριοτήτων που αποσκοπούν στην επίτευξη του απαιτούμενου προτύπου. Κάθε πρόγραμμα παρακολούθησης ή αξιολόγησης πρέπει να αποσκοπεί στην παραγωγή πληροφοριών που είναι ακριβείς, αξιόπιστες και επαρκείς για τον επιδιωκόμενο σκοπό. Αυτό σημαίνει ότι μια σαφής ιδέα του τύπου και των προδιαγραφών των ζητούμενων πληροφοριών πρέπει να είναι γνωστές πριν ξεκινήσει το έργο. Δηλαδή πρέπει να υπάρχει ένας στόχος ποιότητας δεδομένων. Οι στόχοι ποιότητας δεδομένων είναι ποιοτικοί, ενώ οι ποσοτικές προδιαγραφές που χρησιμοποιούνται για τον σχεδιασμό του συστήματος θα περιορίσει την αβεβαιότητα σε αποδεκτό επίπεδο εντός των επιτρεπόμενων περιορισμών. Αυτοί οι στόχοι συχνά καθορίζονται από τους τελικούς χρήστες των δεδομένων (συνήθως εκείνων που χρηματοδοτούν το έργο) σε συνδυασμό με τους σχετικούς τεχνικούς εμπειρογνώμονες (Bartram and Rees, 2000: 1).

Σύμφωνα με την Αμερικανική Εταιρεία Ποιότητας (ASQ), ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας είναι ένα επίσημο σύστημα που καταγράφει διαδικασίες και ευθύνες για την επίτευξη πολιτικών και στόχων ποιότητας. Ένα τέτοιο σύστημα συμβάλλει στον συντονισμό και στην καθοδήγηση των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης για να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των πελατών και των κανονιστικών ρυθμίσεων και να βελτιώνει την αποτελεσματικότητα της σε συνεχή βάση¹. Τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας εξυπηρετούν πολλούς σκοπούς, όπως:

- Αύξηση της απόδοσης

¹

https://www.mastercontrol.com/quality_management_systems/implementing_quality_management_systems_gms.html, Πρόσβαση 1/4/2018

- Συμμετοχή των εργαζομένων
- Βελτίωση της συμμόρφωσης
- Βελτίωση διαδικασιών
- Επιταχύνοντας το χρόνο στην αγορά².

Η ιδέα της πλήρους ποιότητας και της διαχείρισης της διαχείρισης της ποιότητας ξεκίνησε μετά τον Β 'Παγκόσμιο Πόλεμο. Ο Deming, ένας παγκοσμίως διάσημος υποστηρικτής του ελέγχου ποιότητας, επικεντρώθηκε στη βελτίωση όλων των διαδικασιών από το get-go αντί να περιμένει την επιθεώρηση του προϊόντος στο τέλος της διαδικασίας κατασκευής. Η θεωρία του Deming είχε μεγάλο αντίκτυπο στην εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας στον κόσμο της μεταποίησης³.

Ειδικότερα, ένα σύστημα ποιότητας ορίζεται ως η οργανωτική δομή, οι ευθύνες, οι διαδικασίες και οι πόροι για την εφαρμογή της διαχείρισης της ποιότητας. Η διαχείριση της ποιότητας περιλαμβάνει εκείνες τις πτυχές της συνολικής λειτουργίας διαχείρισης που καθορίζουν και εφαρμόζουν την πολιτική ποιότητας της εταιρείας και τους ποιοτικούς στόχους. Τόσο ο ποιοτικός έλεγχος όσο και η διασφάλιση της ποιότητας αποτελούν μέρη της διαχείρισης της ποιότητας (Manghani, 2011: 35).

Ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας μπορεί να θεωρηθεί ως ένα πολύπλοκο σύστημα που αποτελείται από όλα τα μέρη και στοιχεία ενός οργανισμού που ασχολείται με την ποιότητα των διαδικασιών και των προϊόντων. Περιλαμβάνει τη δομή διαχείρισης, ευθύνες, διαδικασίες, διαχείριση - πόρους για την εφαρμογή των αρχών και των γραμμών δράσης που απαιτούνται για την επίτευξη των ποιοτικών στόχων μίας οργάνωσης ή επιχείρησης. Υπάρχουν πολλοί ορισμοί για ένα σύστημα

²

https://www.mastercontrol.com/quality_management_systems/implementing_quality_management_systems_qms.html, Πρόσβαση 1/4/2018

³

https://www.mastercontrol.com/quality_management_systems/implementing_quality_management_systems_qms.html, Πρόσβαση 1/4/2018

διασφάλισης ποιότητας, αλλά οι περισσότεροι δεν παρέχουν περισσότερες πληροφορίες από τις λέξεις «σύστημα διαχείρισης ποιότητας». Ο ορισμός ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας εξελίσσεται με βάση την έννοια της καλής διαχείρισης. Δεν είναι μια προσθήκη σε έναν οργανισμό, είναι ένα αναπόσπαστο τμήμα της διαχείρισης και της παραγωγής του. Ένα καλό σύστημα δεν καθιστά από μόνο του έναν οργανισμό πιο κερδοφόρο, αποτελεσματικό, αλλά θα δώσει σε έναν οργανισμό την ικανότητα να κάνει κάτι καλύτερο, από την παραγωγή έως το εμπόριο (CERCO, 2000: 7).

Η ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης με επίκεντρο τις διαδικασίες δεν είναι νέα έννοια, καθώς έχει αρχίσει να δίνεται προσοχή στη δεκαετία του '80. Πρόκειται για συστήματα που βασίζονται στις "καλές πρακτικές", που περιλαμβάνουν καλές συνθήκες υγιεινής, παρασκευής και έχουν αναπτυχθεί καλές εμπορικές πρακτικές (Krieger and Schiefer, 2006: 3).

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, εκτός από τα συστήματα παρακολούθησης της προέλευσης των προϊόντων διατροφής, οι εταιρείες υποχρεούνται επίσης να εφαρμόζουν συστήματα που εξασφαλίζουν την ασφάλεια των τροφίμων, όπως π.χ. HACCP και GHP / GMP (Knaflewska and Pospiech, 2007: 79). Γενικά, η νομοθεσία θέτει εκτεταμένες και αυστηρές απαιτήσεις ποιότητας και ασφάλειας κυρίως των γεωργικών προϊόντων διατροφής. Μια ολόκληρη σειρά νόμων, πράξεων, κανονισμών, κανόνων υπάρχουν, αλλά και οδηγίες που σχετίζονται με την παραγωγή τροφίμων, την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και στην πρόληψη του αθέμιτου εμπορίου. Τέτοιες ρυθμίσεις αντιμετωπίζουν διάφορες ποικίλες πτυχές, όπως η υγιεινή των τροφίμων, η ανιχνευσιμότητα, η μείωση της κατανάλωσης, τα φυτοφάρμακα, την υγιεινή των ζωοτροφών, τις απαιτήσεις σχετικά με τα προϊόντα και τα συστήματα ελέγχου, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων για το εμπόριο (Krieger and Schiefer, 2006: 4).

Για τους καταναλωτές, το πιο σημαντικό χαρακτηριστικό ποιότητας τροφίμων είναι η ασφάλεια τους που σχετίζεται με την υγεία. Έτσι, όλοι οι νόμοι για τα τρόφιμα προβλέπουν σαφείς απαιτήσεις για την ασφάλεια των τροφίμων και, λόγω αυτού του γεγονότος, οι καταναλωτές μπορεί να αισθάνονται σίγουροι ότι τα τρόφιμα που αγοράζονται από αυτούς ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους για την ασφάλεια τους. Οι κανονισμοί σύμφωνα με τους νόμους αυτούς καθορίζουν απαιτήσεις σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η ασφάλεια των τροφίμων πρέπει να διασφαλιστεί και, ταυτόχρονα, συνιστούν την εφαρμογή ολοκληρωμένων πρακτικών λύσεων για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος (Sikora, 2005: 41).

Κατά τα τελευταία έτη, οι αλλαγές στη νομοθεσία για τα τρόφιμα στις μεγάλες καταναλωτικές αγορές του αναπτυσσόμενου κόσμου, ιδίως όσον αφορά την ευθύνη για τα προϊόντα, είχε σημαντικό αντίκτυπο στη διατύπωση των προτύπων του συστήματος ποιότητας για τον τομέα των γεωργικών προϊόντων διατροφής. Για παράδειγμα, το ευρωπαϊκό προϊόν (EPLL) απαιτεί την τήρηση της «δέουσας επιμέλειας» των προϊόντων, ζητώντας από τις επιχειρήσεις να λάβουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για να εξασφαλίσουν την ασφάλεια των προϊόντων τους. Αυτά συμπληρώθηκαν στις απαιτήσεις (Κανονισμός 178/2002 της ΕΕ) με νέες απαιτήσεις σχετικά με την ιχνηλασιμότητα, παρακολούθηση (αυτοέλεγχος) και αναφορά. Ειδικά οι απαιτήσεις σχετικά με την ανιχνευσιμότητα έχουν παγκόσμια επίδραση, καθώς εφαρμόζονται σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας, από το λιανικό εμπόριο έως τη γεωργία και πέρα. Αυτές οι απαιτήσεις στην αλυσίδα αξίας έχουν εντατικοποιηθεί περαιτέρω μέσω του Κανονισμού 852/2004 της ΕΕ, ο οποίος διατυπώνει τις γενικές απαιτήσεις σχετικά με την υγιεινή των τροφίμων στις επιχειρήσεις σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας των τροφίμων, συμπεριλαμβανομένης της γεωργίας, που συνδέεται με καταναλωτικά προϊόντα που πωλούνται στην αγορά της ΕΕ και παράγονται οπουδήποτε στον κόσμο. Η εφαρμογή των

τροφίμων και τα συστήματα ελέγχου της ασφάλειας βασισμένα στις αρχές HACCP είναι υποχρεωτικά, εκτός από τη γεωργία (Krieger et al., 2007: 7).

Ως επί το πλείστον, η διαχείριση της ποιότητας είναι απαραίτητη για τη διασφάλιση της ποιότητας και της ασφάλειας του προϊόντος. Μπορεί να ταξινομηθεί στο υποχρεωτικό σύστημα και εθελοντικά. Το υποχρεωτικό σύστημα όπως οι Πρακτικές καλής μεταποίησης (GMP), καλές πρακτικές υγιεινής (GHP) και η κρίσιμη ανάλυση κινδύνου, αλλά και τα σημεία ελέγχου (HACCP) τονίζουν την ασφάλεια των τροφίμων (Chin, 2016: 17).

1.2 Τυποποιημένες διαδικασίες λειτουργίας

Ο στόχος της διασφάλισης της ποιότητας και του ελέγχου ποιότητας (QA / QC) είναι ο προσδιορισμός και η εφαρμογή της δειγματοληψίας και αναλυτικές μεθοδολογίες που περιορίζουν την εισαγωγή σφαλμάτων σε αναλυτικά δεδομένα. Ένα σύστημα ποιότητας είναι απαραίτητο για να εξασφαλιστεί ότι οι εταιρείες παράγουν ανώτερα προϊόντα υψηλών προδιαγραφών. Το σύστημα ποιότητας είναι ένα σύστημα διαχείρισης που περιγράφει τα στοιχεία που απαιτούνται για το σχεδιασμό και την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων QA / QC. Αυτό το σύστημα δημιουργεί πολλές λειτουργίες συμπεριλαμβανομένων των πολιτικών διαχείρισης της ποιότητας και των κατευθυντήριων γραμμών για την ανάπτυξη της οργάνωσης και ειδικά σχέδια έργων ποιότητας. Περιλαμβάνει ακόμη κριτήρια και κατευθυντήριες γραμμές για την αξιολόγηση της ποιότητας των δεδομένων, αξιολογήσεις για να εξακριβωθεί η αποτελεσματικότητα της εφαρμογής του QA / QC και προγράμματα κατάρτισης σχετικά με το QA / QC. Ένα σύστημα ποιότητας διασφαλίζει ότι οι αποφάσεις θα υποστηρίζονται από δεδομένα επαρκούς ποιότητας και χρηστικότητας για τον προορισμό τους

και διασφαλίζει περαιτέρω ότι τα δεδομένα αυτά είναι αυθεντικά, καταλλήλως τεκμηριωμένα και τεχνικώς υπερασπίσιμα⁴.

Η δέσμευση κορυφαίας διαχείρισης και η ενεργός συμμετοχή στη δημιουργία, τη διαχείριση και την παρακολούθηση των συστημάτων ποιότητας είναι κρίσιμη και επιτυγχάνεται με:

- Τον καθορισμό και την τεκμηρίωση μιας πολιτικής ποιότητας, τους ποιοτικούς στόχους και την εξασφάλιση της κατανόησης και εφαρμογής τόσο της πολιτικής όσο και των στόχων από όλους τους εργαζομένους σε όλα τα επίπεδα.
- Την εξασφάλιση της εφαρμογής κατάλληλων διαδικασιών για την απόλυτη ικανοποίηση των αναγκών και προσδοκιών των πελατών και των στόχων της εταιρείας.
- Τον καθορισμό και την τεκμηρίωση της ευθύνης, της εξουσίας και της αλληλεξάρτησης του βασικού προσωπικού που διαχειρίζεται τα συστήματα ποιότητας.
- Την παροχή επαρκών πόρων για την εφαρμογή και διατήρηση των συστημάτων ποιότητας.
- Την διενέργεια προγραμματισμένων ελέγχων της διαχείρισης των συστημάτων ποιότητας για να εκτιμηθεί η συνεχιζόμενη καταλληλότητα, η επάρκεια, η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητά τους.
- Τη λήψη αποφάσεων για δράσεις για συνεχή βελτίωση της ποιότητας (Manghani, 2011: 36).

Τα συστατικά ενός προγράμματος διασφάλισης ποιότητας συχνά ομαδοποιούνται σε τρία διαφορετικά επίπεδα:

- ❖ το στρατηγικό ή οργανωτικό επίπεδο (ασχολείται με την πολιτική ποιότητας, τους στόχους και τη διαχείριση και συνήθως παράγονται ως Εγχειρίδιο Ποιότητας).

⁴ <https://www.epa.gov/sites/production/files/2015-05/documents/chapter9.pdf>, Πρόσβαση 16/4/2018

- ❖ το τακτικό ή λειτουργικό επίπεδο (αντιμετώπιση γενικών πρακτικών, όπως η κατάρτιση, οι εγκαταστάσεις, η λειτουργία του συστήματος) και
- ❖ το επιχειρησιακό επίπεδο (ασχολείται με τα φύλλα εργασίας των τυποποιημένων διαδικασιών λειτουργίας (SOPs) και άλλες πτυχές των καθημερινών εργασιών) (Bartram and Rees, 2000: 1).

Η τυποποίηση ορίζεται ως μια δραστηριότητα που οδηγεί σε λύσεις για την επαναλαμβανόμενη εφαρμογή σε προβλήματα σε διάφορους κλάδους, συμπεριλαμβανομένης της επιστήμης, με στόχο την επίτευξη του βέλτιστου βαθμού τάξης σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο. Γενικά, η δραστηριότητα συνίσταται στη διαδικασία καθορισμού (καθορισμού, διατύπωσης και έκδοσης) και εφαρμογής προτύπων. Επομένως, τα πρότυπα είναι το τελικό αποτέλεσμα μιας δραστηριότητας τυποποίησης και στο πλαίσιο των συστημάτων ποιότητας αποτελούνται από έγγραφα ποιότητας ή έγγραφα σχετικά με τα συστήματα ποιότητας. Τα έγγραφα ποιότητας αποτελούνται από πολιτικές της εταιρείας, σχέδιο διαχείρισης ποιότητας, SOPs, οδηγίες εργασίας, συμβάσεις, οδηγίες, φόρμες, πρότυπα, ημερολόγια, ετικέτες και ετικέτες. Καθιερώνονται με συναίνεση και εγκρίνονται από ορισμένο φορέα και προβλέπουν κοινή και επαναλαμβανόμενη χρήση, κανόνες, κατευθυντήριες γραμμές ή χαρακτηριστικά για τις δραστηριότητες ή τα αποτελέσματά τους με σκοπό την προώθηση της διαφάνειας, της συνέπειας, της αναπαραγωγιμότητας, της εναλλαξιμότητας και της διευκόλυνσης της επικοινωνίας. Η ιεράρχηση και οι τύποι εγγράφων ποιότητας που σχετίζονται με τα συστήματα ποιότητας θα εξαρτηθούν από τους επιχειρηματικούς στόχους της εταιρείας και το επιχειρηματικό μοντέλο. Τα SOP είναι έγγραφα ποιότητας επιπέδου 2 και, μαζί με άλλα σχετικά έγγραφα ποιότητας, εξασφαλίζουν την αποτελεσματικότητα και την αποτελεσματικότητα των συστημάτων ποιότητας (Manghani, 2011: 36).

1.3 Πλεονεκτήματα των συστημάτων ποιότητας

Μια οργάνωση θα αποκομίσει πολλά οφέλη από την εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Συγκεκριμένα, τα Συστήματα Διαχείρισης ποιότητας:

- ορίζουν και μεταβιβάζουν τους στόχους, τις πολιτικές και τις πρακτικές ποιότητας του παρόχου,
- διευκολύνουν την ομοιομορφία στην πράξη,
- μειώνουν, εξαλείφουν και αποτρέπουν τις ελλείψεις ποιότητας,
- διευκολύνουν την κατάρτιση νέων υπαλλήλων,
- επιταχύνουν την ανταλλαγή υπαλλήλων μεταξύ διαφόρων εργασιών,
- εξαλείφουν τις σημαντικές αλλαγές του συστήματος που γίνονται χωρίς να ληφθούν υπόψη,
- βοηθούν στη διατήρηση καλών οργανωτικών πρακτικών,
- εξαλείφουν την περιττή άτυπη οδηγία,
- παρέχουν μια βάση για τη διεξαγωγή των ελέγχων,
- παρέχουν διαβεβαίωση στον πελάτη και
- βοηθούν τον πάροχο να επιτύχει διαπίστευση (Implementing Quality Management Systems, 2003: 7).

1.4 Αρχές διασφάλισης ποιότητας

Τα πρότυπα του συστήματος ποιότητας μπορούν να περιλαμβάνουν απαιτήσεις σχετικά με:

- ❖ την οργάνωση διαδικασιών παραγωγής (π.χ. ο καθορισμός των ορίων για τη χρησιμοποίηση των φυτοφαρμάκων στις γεωργικές εκμεταλλεύσεις),
- ❖ τη διαχείριση των διαδικασιών (π.χ. απαιτήσεις ανιχνευσιμότητας),

- ❖ χαρακτηριστικά προϊόντος όσον αφορά την ποιότητα (π.χ. την υγιεινή), την ασφάλεια (π.χ. υπολείμματα φυτοφαρμάκων),
- ❖ γνησιότητα (για παράδειγμα, γεωγραφική προέλευση) και την
- ❖ υποδομή (Krieger et al., 2007: 7).

Με γνώμονα την παλαιότερη ξενόγλωσση αρθρογραφία διακρίνεται ότι η διασφάλιση ποιότητας βασίζεται στις ακόλουθες αρχές:

- * Το σύστημα αξιολόγησης και διασφάλισης ποιότητας πρέπει να είναι κατανοητό προς τα ενδιαφερόμενα μέρη, για να μπορούν να το διαχειρίζονται αποτελεσματικά, να λογοδοτούν δημοσίως και να είναι οικονομικά αποδοτικό για να λειτουργήσει.
- * Τα προσόντα θα πρέπει να είναι προσβάσιμα σε όλους τους υποψηφίους που έχουν τη δυνατότητα να τα επιτύχουν.
- * Τα κριτήρια που καθορίζουν τις επιδόσεις που απαιτούνται από τους υποψηφίους γι' αυτούς να αποκτήσουν προσόντα θα πρέπει να είναι κατάλληλα για το σκοπό, ρητά και στο δημόσιο τομέα.
- * Κάθε επιχείρηση πρέπει να συμμορφώνεται με τις σχετικές προδιαγραφές του συστήματος.
- * Οι αξιολογήσεις πρέπει να είναι έγκυρες, αξιόπιστες και εφαρμόσιμες και τα αποτελέσματα της αξιολόγησης πρέπει να είναι σύμφωνα με τα κριτήρια προσόντων.
- * Το προσωπικό θα πρέπει να διαθέτει αποτελεσματική υποστήριξη στην αξιολόγηση του συστήματος.
- * Η ευθύνη για τη διασφάλιση της ποιότητας θα πρέπει να μεταφερθεί σε κέντρα όπου αυτό συμβαίνει σύμφωνα με τη διατήρηση των εθνικών προτύπων (Scottish Qualifications Authority, 1998: 8).

Η διεθνής αναγνώριση των συστημάτων για την ασφάλεια των τροφίμων και την διαχείριση ποιότητας οδήγησε στην ανάγκη υιοθέτησης συστημάτων διασφάλισης ποιότητας. Τα συστήματα για την ασφάλεια των τροφίμων και για τη διαχείριση της ποιότητας που έχουν υιοθετηθεί από διεθνείς οργανισμούς, όπως η Επιτροπή του Codex Alimentarius και ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) έχουν βασιστεί σε θεμελιώδεις αρχές που έχουν αναπτυχθεί από αναγνωρισμένους εμπειρογνώμονες ή αναγνωρισμένες επιστημονικές ή επαγγελματικές οργανώσεις (Inteaz, 2004: 1).

Στα πλαίσια λοιπόν της διασφάλισης ποιότητας διακρίνονται οι παρακάτω αρχές:

⇒ **ΑΡΧΗ 1: ΕΜΠΟΡΙΟ ΠΕΛΑΤΩΝ.** Όπως θα περίμενε κανείς, η εστίαση στον πελάτη είναι η πρώτη αρχή. Καλύπτει τόσο τις ανάγκες των πελατών όσο και την εξυπηρέτηση πελατών. Υπογραμμίζει ότι μια επιχείρηση πρέπει να κατανοεί τους πελάτες της, τι χρειάζονται και πότε, ενώ προσπαθεί να ανταποκριθεί, αλλά κατά προτίμηση υπερβαίνει τις προσδοκίες των πελατών. Ως αποτέλεσμα, αυξάνεται η εμπιστοσύνη των πελατών, αυξάνονται τα έσοδα, καθώς οι επιχειρήσεις μπορούν να εντοπίζουν νέους πελάτες και να τους ικανοποιούν. Οι αποτελεσματικότερες διαδικασίες έχουν ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών.

⇒ **ΑΡΧΗ 2: ΟΔΗΓΟΣ.** Χωρίς σαφή και ισχυρή ηγεσία, μια επιχείρηση ξεχειλίζει. Η αρχή 2, αφορά την κατεύθυνση της οργάνωσης. Η επιχείρηση θα πρέπει να έχει σαφείς στόχους και σκοπούς και οι υπάλληλοί της να συμμετέχουν ενεργά στην επίτευξη όλων αυτών. Τα οφέλη είναι η καλύτερη εμπλοκή των εργαζομένων και τα αυξημένα κίνητρα για την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών⁵. Η έρευνα δείχνει ότι, αν οι εργαζόμενοι

⁵ <https://www.british-assessment.co.uk/guides/the-8-principles-of-quality-management/>, Πρόσβαση 20/4/2018

κρατηθούν «στο βρόχο» και κατανοήσουν το επιχειρηματικό όραμα, θα είναι πιο παραγωγικοί. Αυτή η αρχή επιδιώκει να διορθώσει τις καταγγελίες των εργαζομένων σχετικά με την «έλλειψη επικοινωνίας».

⇒ **ΑΡΧΗ 3: ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ.** Μια οργάνωση δεν είναι τίποτα χωρίς το προσωπικό της, είτε με μερική απασχόληση, είτε με πλήρη απασχόληση στο σπίτι είτε εκτός έδρας. Είναι οι δυνατότητές τους που μεγιστοποιούνται για την επίτευξη επιχειρηματικής επιτυχίας. Το κίνητρο των εργαζομένων είναι η αυξημένη καινοτομία και τα οφέλη. Όταν οι άνθρωποι αισθάνονται εκτιμημένοι, θα δουλέψουν στο μέγιστο και θα συνεισφέρουν ιδέες. Η αρχή 3 υπογραμμίζει τη σημασία του να καταστούν οι εργαζόμενοι υπεύθυνοι για τις ενέργειές τους.

⇒ **ΑΡΧΗ 4: ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.** Η προσέγγιση της διαδικασίας είναι η αποτελεσματικότητα. Πρόκειται επίσης για τη συνοχή και την κατανόηση ότι οι καλές διαδικασίες επιταχύνουν επίσης τις δραστηριότητες. Μεγάλες διαδικασίες μειώνουν το κόστος, βελτιώνουν τη συνοχή, εξαλείφουν τα έξοδα και προάγουν τη συνεχή βελτίωση.

⇒ **ΑΡΧΗ 5: ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.** Το ISO ορίζει αυτή την αρχή ως εξής ο προσδιορισμός, κατανόηση και διαχείριση ανεξάρτητων διαδικασιών ως σύστημα, συμβάλλοντας στην αποτελεσματικότητα και την απόδοση της οργάνωσης για την επίτευξη των στόχων. Μια επιχείρηση εστιάζει τις προσπάθειές της στις βασικές διαδικασίες, καθώς και ευθυγραμμίζοντας τις συμπληρωματικές διαδικασίες για να επιτύχει καλύτερη απόδοση. Αυτό σημαίνει ότι οι πολλαπλές διεργασίες διοικούνται μαζί ως ένα σύστημα

που θα πρέπει να οδηγήσει σε μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα⁶.

- ⇒ **ΑΡΧΗ 6: ΣΥΝΕΧΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ.** Αυτή η αρχή είναι πολύ απλή. Η συνεχής βελτίωση πρέπει να είναι ένας ενεργός επιχειρηματικός στόχος. Τα οφέλη από αυτά είναι ξεκάθαρα: αυξημένη ικανότητα να δίνονται νέες ευκαιρίες, οργανωτική ευελιξία και βελτιωμένη απόδοση. Ειδικά σε δύσκολες οικονομικές περιόδους, οι επιχειρήσεις που ευδοκιμούν είναι εκείνες που μπορούν να προσαρμοστούν στις νέες καταστάσεις της αγοράς.
- ⇒ **ΑΡΧΗ 7: ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ.** Μια λογική προσέγγιση, βασισμένη σε δεδομένα και ανάλυση, είναι καλή επιχειρηματική λογική. Δυστυχώς, σε ένα γρήγορο ρυθμό εργασίας, οι αποφάσεις συχνά μπορούν να γίνονται χωρίς συνεννόηση, χωρίς σωστή σκέψη. Η αποτελεσματικότητα που θα επωμιστεί ο οργανισμός μετά την εφαρμογή των προηγούμενων αρχών θα επιτρέψει τη λήψη αποφάσεων με σαφήνεια. Οι ενημερωμένες αποφάσεις οδηγούν σε καλύτερη κατανόηση της αγοράς, καθώς τα δεδομένα συγκρίνονται και αναλύονται, καθώς και στην ικανότητα υπεράσπισης προηγούμενων αποφάσεων.
- ⇒ **ΑΡΧΗ 8: ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΜΥΣΤΙΚΟΥΣ ΟΦΕΙΛΕΥΤΙΚΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ.** Η αρχή αυτή αφορά τις αλυσίδες εφοδιασμού. Προωθεί τη σχέση μεταξύ της εταιρείας και των προμηθευτών της, αναγνωρίζοντας ότι είναι αλληλεξαρτώμενη. Μια ισχυρή σχέση ενισχύει την παραγωγικότητα και ευθαρρύνει τις απρόσκοπτες πρακτικές εργασίας. Το αποτέλεσμα είναι η βελτιστοποίηση του κόστους και των πόρων, η ευθάρρυνση μακροχρόνιων σχέσεων και η «ευελιξία

⁶ <https://www.british-assessment.co.uk/guides/the-8-principles-of-quality-management/>, Πρόσβαση 20/4/2018

κοινών αντιδράσεων στις μεταβαλλόμενες ανάγκες και προσδοκίες της αγοράς ή των πελατών»⁷.

ΚΕΦΆΛΑΙΟ 2: ΕΦΑΡΜΟΓΉ ΣΥΣΤΗΜΆΤΩΝ ΠΟΙΌΤΗΤΑΣ

3.1 Κατάρτιση της εφαρμογής

Η διοίκηση ενός οργανισμού ή μίας επιχείρησης πρέπει να καθορίσει τον στόχο που επιδιώκει να επιτευχθεί. Επομένως πρέπει να αποφασίσει ποια συστήματα θα πρέπει να εφαρμόζονται στην επιχείρηση, είτε υποχρεωτικά είτε εθελοντικά. Για να εξασφαλιστεί η ποιότητα στα τρόφιμα θα πρέπει να υλοποιηθούν οι επιχειρήσεις ασφάλειας από τον τομέα των τροφίμων και να λειτουργούν σύμφωνα με τα συστήματα GMP, GHP και HACCP. Η ανώτατη διεύθυνση μπορεί επίσης να θέλει να εφαρμόσει το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας ταυτόχρονα (Sikora, 2005: 42).

Ειδικότερα, το τμήμα διασφάλισης ποιότητας υπό την ηγεσία ενός διαχειριστή διασφάλισης της ποιότητας θα εξασφαλίσει τα εξής:

- ❖ Κατάλληλα παγκόσμια και ειδικά έγγραφα σχετικά με την ποιότητα προσδιορίζονται, αναπτύσσονται και εφαρμόζονται.
- ❖ Το προσωπικό που ασχολείται με την έρευνα και ανάπτυξη θα πρέπει να είναι κατάλληλα καταρτισμένο και εκπαιδευμένο για τους ρόλους εργασίας για τους οποίους είναι υπεύθυνο. Η κατάρτιση θα περιλαμβάνει την εισαγωγή νέων υπαλλήλων, συνεχή κατάρτιση για την ευαισθητοποίηση σχετικά με την ποιότητα, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης ποιοτικών εγγράφων, κατάρτιση για την αλλαγή ρόλων εντός και μεταξύ των λειτουργικών μονάδων και κατάρτιση που

⁷ <https://www.british-assessment.co.uk/guides/the-8-principles-of-quality-management/>, Πρόσβαση 20/4/2018

προκύπτει από ανάλυση των αναγκών, συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων των ελέγχων και των ρυθμιστικών επιθεωρήσεων τις ανασκοπήσεις της διοίκησης και τις αξιολογήσεις των υπαλλήλων. Η Εταιρεία πρέπει να αξιολογεί διαρκώς τις ανάγκες της περαιτέρω εκπαίδευσης και της πρόσθετης κατάρτισης.

- ❖ Όλες οι δραστηριότητες έρευνας και ανάπτυξης διεξάγονται σύμφωνα με τα πρότυπα ποιότητας της εταιρείας και όλες τις ισχύουσες τοπικές, εθνικές, περιφερειακές και διεθνείς νομικές, δεοντολογικές και κανονιστικές απαιτήσεις όπως ορίζονται στα έγγραφα ποιότητας, προκειμένου να ανταποκρίνονται στους ποιοτικούς στόχους της εταιρείας και στις απαιτήσεις των πελατών.
- ❖ Εφαρμόζεται ένα σύστημα για την παρακολούθηση όλων των εγγράφων ποιότητας σε παγκόσμια κλίμακα και για συγκεκριμένους συνεργάτες και τη διατήρηση ενός ενημερωμένου συνολικού αποθέματος όλων των ιστορικών και αποτελεσματικών εγγράφων ποιότητας.
- ❖ Το προσωπικό θα έχει γραπτές περιγραφές θέσεων εργασίας που θα ορίζουν σαφώς τους ρόλους και τις ευθύνες τους, καθώς και τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν.
- ❖ Δημιουργείται ένα σύστημα για την εκκίνηση και τη διατήρηση ενός προσωπικού φακέλου για κάθε εργαζόμενο, το οποίο περιέχει το τρέχον βιογραφικό του σημείωμα, την περιγραφή της θέσης εργασίας, τα αρχεία εκπαίδευσης και κατάρτισης και το σχέδιο προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης (Manghani, 2011: 36).
- ❖ Για τον προγραμματισμό, τη διεξαγωγή και την αναφορά εσωτερικών και εξωτερικών ελέγχων και την

υποστήριξη και παρακολούθηση της ολοκλήρωσης τους μέσω κατάλληλων διορθωτικών ενεργειών και προληπτικών ενεργειών (CAPA), δημιουργείται ανεξάρτητο από τις επιχειρησιακές μονάδες σύστημα ποιοτικού ελέγχου λειτουργίας. Πρέπει να αξιολογηθεί η αποτελεσματικότητα των διορθωτικών και των προληπτικών ενεργειών.

- ❖ Εγκαθίσταται ένα σύστημα για την επίβλεψη των ελέγχων πελατών, των ρυθμιστικών επιθεωρήσεων και των πιστοποιήσεων της Εταιρείας, ανάλογα με την περίπτωση.
- ❖ Εφαρμόζεται ένα σύστημα
 - για να μοιράζονται τα ευρήματα των ελέγχων και των ρυθμιστικών επιθεωρήσεων και να μαθαίνουν με τις σχετικές λειτουργικές μονάδες και την ανώτατη διοίκηση,
 - να προωθούν τον έλεγχο και να επικαλύπτουν τους ελεγκτές,
 - να παρακολουθούν όλους τους εσωτερικούς και εξωτερικούς ελέγχους, ελέγχους πελατών και ρυθμιστικών επιθεωρήσεων και
 - να προβαίνουν στην παρακολούθηση της κατάστασης των διαπιστώσεων (ανοιχτών, κλειστών ή εκκρεμών) κατά τη διάρκεια των ελέγχων και των ρυθμιστικών επιθεωρήσεων (Manghani, 2011: 36).
- ❖ Όλες οι λειτουργικές μονάδες και οι θυγατρικές ενημερώνονται με διάφορα εδραιωμένα και αναδυόμενα τοπικά, εθνικά, περιφερειακά και διεθνή νομικά, δεοντολογικά και κανονιστικά πρότυπα.
- ❖ Οι συνεχείς πρωτοβουλίες βελτίωσης της ποιότητας (υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών του κλάδου,

προσδιορισμός, ανάπτυξη, εφαρμογή και παρακολούθηση βασικών δεικτών απόδοσης και εσωτερικής και εξωτερικής συγκριτικής αξιολόγησης) εντοπίζονται, υλοποιούνται και παρακολουθούνται μέσω της πράξης Plan-Do-Check-Act (P-D-C -A).

- ❖ Τα άτομα που είναι υπεύθυνα για το σύστημα διασφάλισης της ποιότητας διατίθενται σε συμβουλευτικό ρόλο για τους εργαζόμενους σε όλο τον κόσμο σε θέματα που σχετίζονται με τα συστήματα ποιότητας, τους ισχύοντες κανονισμούς (Manghani, 2011: 36).

3.2 Το σκεπτικό για την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 9001: 2008

Οι τομείς που είναι υπεύθυνοι για τον ποιοτικό έλεγχο είναι η εμπορία, ο σχεδιασμός, η προμήθεια, ο σχεδιασμός της διαδικασίας, η παραγωγή, η επιθεώρηση και δοκιμή, η συσκευασία και η αποθήκευση των προϊόντων. Πολλές εταιρείες καταβάλουν μεγάλες προσπάθειες στην επίτευξη κατάλληλης οργάνωσης και άριστης ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών. Αυτοί προσπαθούν να το επιτύχουν με συστηματικό τρόπο ακολουθώντας το πρότυπο ISO 9000. Η εφαρμογή ISO είναι μια απόφαση διαχείρισης που απαιτεί την εξέταση της επιχείρησης, της στρατηγικής, του προσωπικού και, κυρίως, τους πελάτες (Piskar, 2007: 45).

Τα πρότυπα από την οικογένεια ISO 9000 περιλαμβάνουν πρότυπα που εφαρμόζονται σε διάφορους οργανισμούς διαχείρισης της ποιότητας. Επεξεργάστηκαν με τέτοιο τρόπο και επιτρέπουν την εφαρμογή τους σε διάφορες επιχειρήσεις ανεξάρτητα από τους κλάδους στους οποίους είναι εγκατεστημένες και λειτουργούν. Επομένως, δεν έχει σημασία αν ένας συγκεκριμένος οργανισμός

κατασκευάζει ένα προϊόν ή παρέχει υπηρεσίες (Knaflewska and Pospiech, 2007: 81).

Η οικογένεια ISO 9000 περιλαμβάνει τα ακόλουθα πρότυπα:

- ISO 9000, το οποίο αποτελεί τη βάση των συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας και της ορολογίας,
- ISO 9001, το οποίο καθορίζει απαιτήσεις σχετικά με το σύστημα διαχείρισης ποιότητας, είναι ακριβώς αυτό το πρότυπο που εφαρμόζεται σε επιχειρήσεις,
- ISO 9004, το οποίο καθορίζει κατευθυντήριες γραμμές για τη βελτίωση του συστήματος που έχει υλοποιηθεί σε μια εταιρεία,
- ISO 19011, το οποίο περιέχει συστάσεις σχετικά με τον έλεγχο (Knaflewska and Pospiech, 2007: 81).

Το πρότυπο ISO 9001 είναι ένα πρότυπο συστήματος διαχείρισης ποιότητας (QMS), το οποίο υιοθετείται ευρέως από πολλές εταιρείες παραγωγής, μεταξύ των οποίων και από επιχειρήσεις παραγωγής τροφίμων. Ωστόσο, εξακολουθεί να αμφισβητείται η αποτελεσματικότητα της εφαρμογής του προτύπου ISO 9001 (Sumaedi and Yarmen, 2015: 436).

Η πλειονότητα των οργανισμών εφαρμόζει το σύστημα ποιότητας ISO 9001: 2008 για πολλούς λόγους. Πρώτον, μπορεί να θεωρηθεί ως μέσο βελτίωσης των εσωτερικών διαδικασιών και της ποιότητας του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Δεύτερον, μπορεί να οδηγηθεί από τον υιοθετημένο οργανισμό ως μέσο ή σε μια διαδρομή για την αύξηση του μεριδίου αγοράς στο εσωτερικό ή το εξωτερικό, όπου πιστοποιείται το ISO κι έχει αξία. Τρίτον, μπορεί να οδηγήσει σε αίτημα πελάτη για συμμόρφωση με τους προμηθευτές στα συστήματα διασφάλισης της ποιότητας τους προς τον εσωτερικό έλεγχο ποιότητας των πελατών. Οι οργανισμοί που θεωρούν την πιστοποίηση ως ευκαιρία βελτίωσης της εσωτερικής λειτουργίας διαδικασιών και συστημάτων και όχι απλώς για να επιδιώξουν να αποκτήσουν πιστοποιητικό θα πάρουν ευρύτερα θετικά αποτελέσματα από τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας

ISO 9000. Επιπλέον, αποκαλύφθηκε ότι οι ισχυρότερες, προφανείς και αξιόλογες επιδράσεις των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας ISO 9000 ήταν σαφέστερες, ενώ το πιο εμφανές πρόβλημα είναι η γραφειοκρατία, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε μειωμένη ευελιξία (Kaziliūnas, 2010: 73).

Οι εταιρείες που έχουν εισαγάγει πιστοποιημένο σύστημα ποιότητας ISO 9001: 2008 έχουν γνώση σχετικά με την αξία της ποιότητας και ξέρουν πώς να το διαχειριστούν. Ένα σχεδιασμένο και εφαρμοσμένο σύστημα ποιότητας σημαίνει ισχυρή δέσμευση της ανώτατης διοίκησης για την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών, οργανωτική δομή, τεκμηρίωση του συστήματος, ποιότητα, κατάρτιση του προσωπικού και ένα καλά σχεδιασμένο σύστημα κινήτρων. Το σύστημα ποιότητας, ειδικά η ποιότητα των διαδικασιών δεν θα πρέπει να βασίζεται σε κύριους στόχους της διοίκησης χωρίς μεγάλη επιμονή της διοίκησης. Η χρήση ενός συστήματος κορυφαίας ποιότητας, όχι μόνο ο κλασικός ποιοτικός έλεγχος των προϊόντων, περιλαμβάνει γραφή και εφαρμογή τυπικών διαδικασιών λειτουργίας (SOP) και κατευθυντήριες γραμμές. Κατά τη σύνταξη εγγράφων με αλλαγή του σχήματος και του περιεχομένου, έρχεται να αλλάξει την οργανωτική δομή και την αναδιοργάνωση των επιχειρηματικών διαδικασιών προς κάθε κατεύθυνση στην εταιρεία για να προσαρμοστούν στις νέες απαιτήσεις. Οι αλλαγές αφορούν κυρίως το νέο τρόπο ομαδοποίησης των οργανωτικών μονάδων, ανάθεση ευθυνών και λογοδοσία, καθώς και αποτελεσματική επικοινωνία και συντονισμό (Mitreva et al., 2015: 62).

Ως εξωτερικός παράγοντας κινήτρων χρησιμοποιείται συχνά η πιστοποίηση ISO 9001 κυρίως ως εργαλείο μάρκετινγκ. Ορισμένες εταιρείες το παραδέχονται χωρίς πιστοποίηση ISO 9000. Οι Bhuiyan και Alam (2004), με αναφορά στα αποτελέσματα της έρευνας τους, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι σχετικά με τις εταιρείες των ΗΠΑ, ένας από τους πιο σημαντικούς υποκείμενους λόγους για να πιστοποιηθούν ήταν η ύπαρξη εμπορικών σχέσεων

με τις ευρωπαϊκές αγορές. Η πίεση των πελατών είναι επίσης ένα από τα κύρια κίνητρα για την επίτευξη της πιστοποίησης ISO 9000 που αναφέρεται από τις εταιρείες. Μια ισχυρή σχέση μεταξύ των κινήτρων πιστοποίησης των εταιρειών και των αντίστοιχων αποτελεσμάτων αποκαλύφθηκαν. Όταν οι επιχειρήσεις αντιδρούν απλώς στις εξωτερικές πιέσεις για να λάβουν πιστοποίηση, μπορεί να θεωρούν την πιστοποίηση ISO 9000 ως πρωταρχικό στόχο. Σύμφωνα με τις μικρές επιχειρήσεις, η πιστοποίηση αποτελεί μόνο εγγύηση που χρησιμοποιεί μια εταιρεία ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις διαδικασίες του καταλόγου. Ωστόσο, τα οφέλη που αποδίδονται στο ISO 9000 έχουν συχνά υπερτιμηθεί, έτσι ώστε οι εταιρείες να τείνουν να δημιουργούν μεγάλες προσδοκίες που είναι δύσκολο να υλοποιηθούν πλήρως (Kaziliūnas, 2010: 73-74).

Γενικά, το σύστημα διαχείρισης ποιότητας είναι ένα σύστημα διαχείρισης, όπου οι δραστηριότητες αντιστοιχούν στην ποιότητα των προϊόντων, των υπηρεσιών και της διαχείρισης. Σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9000, το σύστημα διαχείρισης ποιότητας ορίζεται ως ένα σύστημα "να κατευθύνει και να ελέγχει έναν οργανισμό όσον αφορά την ποιότητα. Το σύστημα διαχείρισης ποιότητας πρέπει να καθορίσει και να διαχειριστεί ένα σύνολο δραστηριοτήτων, οι οποίες επιτυγχάνονται χρησιμοποιώντας τους πόρους για να προσθέσουν αξία στο προϊόν ή την υπηρεσία ενός πελάτη. Αυτά τα σύνολα δραστηριοτήτων θεωρούνται διαδικασίες, οι οποίες έχουν ορισμένες εισροές και εκροές. Κανονικά η έξοδος γίνεται μια νέα είσοδος για την επόμενη διαδικασία. Η εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας αποτελεί στρατηγική απόφαση του οργανισμού. Οι ανάγκες, οι στόχοι, τα προϊόντα, οι χρησιμοποιούμενες διαδικασίες και η δομή και το μέγεθος της οργάνωσης επηρεάζουν τον σχεδιασμό του συστήματος διαχείρισης ποιότητας. Ο στόχος των διεθνών προτύπων δεν πρέπει να έχει ομοιόμορφη δομή ή ομόλογη τεκμηρίωση. Αντίθετα,

οι απαιτήσεις του προτύπου έχουν οριστεί για να πληρούν τις απαιτήσεις του προϊόντος (Seppälä, 2015: 9).

Ο όλο και πιο σημαντικός μη κερδοσκοπικός τομέας, οι μοναδικές συνθήκες λειτουργίας των οποίων μπορεί να μην είναι πάντοτε κατάλληλες για την αυθαίρετη εφαρμογή εργαλείων διαχείρισης που αναπτύχθηκαν σε άλλους τομείς, τείνουν να είναι πιο επιφανειακές από τους κερδοσκοπικούς οργανισμούς. Αυτός είναι ένας παράγοντας που φαίνεται να διέπεται σε μεγάλο βαθμό από τη φύση του περιβάλλοντος τους, το οποίο συχνά βασίζεται στη σταθερότητα της υπηρεσίας. Σε μία μελέτη για τη δημιουργία μιας διαχείρισης ποιότητας μέσω της απόκτησης πιστοποιητικών ISO 9001: 2000 σε μη κερδοσκοπικές μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις στο Ηνωμένο Βασίλειο έδειξε ότι μέσω της σωστής ανάπτυξης της διαχείρισης της ποιότητας οι οργανισμοί συστημάτων ήταν σε θέση να προβούν στην εξοικονόμηση πόρων και στη βελτίωση της απόδοσης. Η μελέτη αναγνώρισε τη διαδικασία για την πιστοποίηση και έδειξε ότι όταν αναπτύχθηκε το σύστημα διαχείρισης ποιότητας ως μέρος μιας συνεκτικής πρωτοβουλίας, οι διαχρονικές βελτιώσεις των επιδόσεων είχαν επιτευχθεί (Kaziliūnas, 2010: 74).

Με γνώμονα μία μελέτη υποστηρίζεται ότι το ISO είναι μια παγκόσμια ομοσπονδία εθνικών οργανισμών τυποποίησης. Η διεθνής οργάνωση προτύπων (ISO) αναπτύσσει εθελοντικά τεχνικά πρότυπα τα οποία προσθέτουν αξία σε επιχειρηματικές δραστηριότητες. Η τεχνική επιτροπή ISO κανονικά προετοιμάζει τα διεθνή πρότυπα. Το ISO είναι ένας παγκοσμίως γνωστός οργανισμός που συμβάλλει στην ανάπτυξη, την παραγωγή και την προμήθεια προϊόντων και υπηρεσιών με πιο ασφαλείς και υψηλότερες προδιαγραφές. Το ISO 9001: 2008 είναι ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας που συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του προτύπου. Σύμφωνα με το ISO, ένα σύστημα διαχείρισης μπορεί να οριστεί ως ο τρόπος με τον οποίο ένας οργανισμός κατευθύνει και

ελέγχει τις επιχειρηματικές δραστηριότητες που συνδέονται με την ποιότητα (Lewis, 2009: 9).

Η αξία των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, σύμφωνα με το πρότυπο 9001, εξαρτάται σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο υλοποιούνται. Στα πλαίσια της απόδοσης της διαχείρισης της ποιότητας τα συστήματα μπορούν να βελτιωθούν, εάν οι εταιρείες υιοθετήσουν με επιμέλεια το νέο πρότυπο αντί να επιχειρήσουν να ενσωματωθεί στα υπάρχοντα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας. Το στυλ ηγεσίας επηρεάζει επίσης την απόδοση. Ηγετικά στυλ που υποστηρίζουν την εφαρμογή του ISO 9000: 2000 είναι η ενδυνάμωση και η ενδεχόμενη ανταμοιβή. Ο Lin και ο Wu (2005) προτείνουν ένα μοντέλο δημιουργίας γνώσης για το πρότυπο ISO 9001: 2000 που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας οργανισμός για να αποκτήσει τις γνώσεις που απαιτούνται για την ενίσχυση της ποιότητας και της απόδοσης. Παρέχει επίσης ένα προετοιμασμένο πλαίσιο για τη διάρθρωση της γνώσης ενός οργανισμού (Kaziliūnas, 2010: 74).

Σύμφωνα με τον Biazzo (2005), πρέπει να υπάρξει μια εξέλιξη προς το λεγόμενο μοντέλο ελέγχου απόδοσης / διαχείρισης, προκειμένου να αυξηθεί η ικανότητα αποκάλυψης συμμόρφωσης και έτσι να αυξηθεί η αξία των πιστοποιήσεων. Η εξέλιξη της λογικής των ελέγχων αποκτά ιδιαίτερη σημασία στο πλαίσιο των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, δεδομένου ότι οι εταιρείες αυτές τείνουν να εφαρμόζουν τυπικά συστήματα ποιότητας μόνο όταν υπάρχουν σημαντικές εξωτερικές πιέσεις για να το πράξουν. Όταν το κάνουν, η προσέγγισή τους στην εφαρμογή των προτύπων ISO 9001 τείνει να είναι μινιμαλιστική. Ο Φωτόπουλος και ο Ψωμάς (2010) διερεύνησαν τις εφαρμογές ISO 9001: 2000 στον ελληνικό τομέα τροφίμων και έδειξε ότι οι κύριοι λόγοι για την πιστοποίηση, αφορούσαν καταρχάς, το εσωτερικό και, στη συνέχεια, το εξωτερικό επιχειρηματικό περιβάλλον, και δεν παρατηρήθηκαν ιδιαίτερες δυσκολίες κατά την τυπική υλοποίηση (Kaziliūnas, 2010: 74).

3.3 Επιρροή των στρατηγικών οργανωτικών διαστάσεων

Ορισμένα άρθρα ανέλυναν τη σχέση μεταξύ των αξιών και των απαιτήσεων που υποστηρίζουν το πρότυπο ISO 9000 και τις σημαντικές στρατηγικές και οργανωτικές διαστάσεις. Ο έλεγχος ή ο προσανατολισμός της δημιουργικότητας είναι μια σημαντική διάσταση που στηρίζει πολλές στρατηγικές επιλογές διαχείρισης των οργανώσεων. Ο έλεγχος προσανατολισμού στους οργανισμούς είναι συνώνυμος της γραφειοκρατίας. Οι οργανώσεις προσανατολισμένες στον έλεγχο είναι συγκεντρωμένες, χαρακτηριζόμενες από εκτεταμένη διαίρεση, υψηλή τυποποίηση και κυρίως καθοδική επικοινωνία, χρήση στρατηγικών προσανατολισμένων στις διαδικασίες. Ενώ η επιχειρησιακή τους αριστεία χαρακτηρίζεται κυρίως από εξαιρετικά πειθαρχημένο και δομημένο τρόπο επιχειρηματικής δραστηριότητας (Kaziliūnas, 2010: 75).

Οι τρόποι επίλυσης και ανίχνευσης προβλημάτων μπορούν να μειωθούν σε ένα σύνολο ρητών συστημάτων και οδηγιών. Απαιτώντας την τεκμηρίωση όλων των διαδικασιών, το πρότυπο ISO 9000 συσχετίζεται συνήθως με οργανισμούς προσανατολισμένους στον έλεγχο. Ακόμη, ενισχύει τον έλεγχο των συστημάτων διαχείρισης μέσω τεκμηρίωσης και τυποποίησης (εγχειρίδια, διαδικασίες, οδηγίες, πρωτόκολλα κλπ.) και συστηματοποίηση (ιεραρχία, τάξη, αλληλεπιδρώντας διαδοχικά). Οι οργανώσεις αυτού του τύπου αποκομίζουν οφέλη πολύ εύκολα. Το ISO 9000 θα οδηγήσει σε μεγαλύτερη πειθαρχία κατά τη διαδικασία και ίσως ακόμη και μια πρόοδο προς μια επιχειρησιακή αριστεία (Kaziliūnas, 2010: 75).

3.4 Σχεδιασμός και εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ποιότητας

Ο ορισμός του εγχειριδίου στρατηγικής ποιότητας, πολιτικής ποιότητας είναι το πρώτο βήμα κατά τη δημιουργία ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας σε έναν οργανισμό. Ωστόσο, το έργο και η ευθύνη των ανώτερων στελεχών δεν τελειώνει με το καθήκον αυτό. Πρώτον, η ανάπτυξη του συστήματος σε έναν οργανισμό απαιτεί ένα ολοκληρωμένο και στοχαστικό σχέδιο διαχείρισης αλλαγών για να εξασφαλιστεί η επιτυχής υιοθέτηση από όλα τα ενδιαφερόμενα μέλη του προσωπικού. Μετά την ανάπτυξη, το σύστημα πρέπει να ενημερώνεται συνεχώς με τις συνεχείς αλλαγές στις ρυθμιστικές και νομικές απαιτήσεις καθώς και τις αλλαγές που πραγματοποιούνται στη διαδικασία και στους οργανισμούς μιας επιχείρησης. Η εξεύρεση της σωστής ισορροπίας μεταξύ των "υπερδραστικών" κύκλων αναθεώρησης και ενός ξεπερασμένου συστήματος είναι απαραίτητη για να διασφαλιστεί η μακροπρόθεσμη αγορά στην στρατηγική ποιότητας και το σύστημα διαχείρισης ποιότητας από όλα τα μέλη του προσωπικού ενός οργανισμού⁸.

Πιο συγκεκριμένα, κατά την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης ποιότητας για να διευκολυνθούν οι επιχειρήσεις και να αντιμετωπίσουν μερικές από τις ανησυχίες σχετικά με την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας, θα πρέπει να εξετάσουν μερικούς από τους βασικούς παράγοντες που πρέπει να αναθεωρηθούν πριν από τη λήψη της απόφασης και της εγκατάλειψης του παλαιού συστήματος. Συγκεκριμένα, οφείλουν:

- **Να καθορίσουν το πεδίο εφαρμογής:** Ο προσεκτικός καθορισμός των κριτηρίων διαχείρισης ποιότητας είναι το πρώτο βήμα που ολοκληρώνεται πριν από την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης ποιότητας. Αν δεν αναλύσουν τις ανάγκες τους και καθορίσουν την κατεύθυνση και τα

⁸ http://www.wsqms.com/index.php?option=com_content&view=article&id=18&Itemid=139&lang=en, Πρόσβαση 20/4/2018

κριτήρια τους, δεν θα γνωρίζουν τον τύπο του ηλεκτρονικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας που ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες τους.

- **Να προσδιορίσουν την προτεραιότητά τους:** Συνήθως, μια εταιρεία θα έχει μία από τις τρεις κορυφαίες προτεραιότητες κατά την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης ποιότητας: χρήματα, χρόνος ή διαδικασία. Εάν δεν μπορεί να προσδιορίσει ποια είναι η προτεραιότητα της πριν από την εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, η σύγκρουση θα οδηγήσει αναπόφευκτα σε αποτυχία σε τουλάχιστον ένα τμήμα μόλις ολοκληρωθεί η εφαρμογή. Εάν η εταιρεία αντιμετωπίζει μια προθεσμία λόγω μιας διαπίστωσης ελέγχου, ο χρόνος είναι η προτεραιότητα. Εάν οι εσωτερικές ανεπάρκειες και οι σπασμένες διαδικασίες είναι συνεχώς τα μεγαλύτερα bugaboos της εταιρείας, τότε η διαδικασία είναι η κορυφαία προτεραιότητα. Αν γνωρίζει ότι χρειάζεται ένα σύγχρονο, αυτοματοποιημένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας, αλλά έχει μόνο έναν περιορισμένο προϋπολογισμό, τότε τα χρήματα είναι το κύριο μέλημά της. Όποια και αν είναι η προτεραιότητα, πρέπει να οριστεί πριν από την εφαρμογή.
- **Να ελέγξουν όλα τα ζητήματα:** Εάν δεν μπορούν να διευκρινίσουν το "τι" και το "γιατί" του έργου υλοποίησής τους, ποτέ δεν θα μπορούν να το υλοποιήσουν. Ο καθορισμός και η αναθεώρηση των απαιτήσεων, των περιορισμών και των διαδικασιών τους θα περιορίσει την εστίασή τους σε βασικά ζητήματα. Δεν θα πρέπει να κάνουν ένα βήμα προς την κατεύθυνση της εφαρμογής συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας μέχρι να εξεταστούν τέτοια θέματα⁹.
- **Να επωφεληθούν από τα πλεονεκτήματα της διαδικασίας λήψης αποφάσεων:** Εάν η ομάδα λήψης

9

https://www.mastercontrol.com/quality_management_systems/implementing_quality_management_systems_gms.html, Πρόσβαση 1/4/2018

αποφάσεων αφιερώσει χρόνο για να αποκαλύψει όλες τις προσδοκίες και πιθανά περιστατικά, δεν θα χρειαστεί να καλύψουν την απόδοση της επένδυσης, διότι όλες οι βάσεις καλύφθηκαν και οι ανάγκες όλων των τμημάτων αντιμετωπίστηκαν.

- **Δεν πρέπει να απορρίπτουν την αξία των καλών πόρων:** Δεν θα πρέπει να αφήνουν τους εμπειρογνώμονες εσωτερικών θεμάτων εκτός από τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
- **Να αποκτήσουν τη σωστή συναίνεση:** Αν βεβαιωθούν ότι έχουν πάρει το χρόνο να εξετάσουν και να προσδιορίσουν τις πραγματικές ανάγκες όλων των κατάλληλων στελεχών, θα έχουν εξασφαλίσει ότι ο σωστός πόρος έχει ανατεθεί στο έργο υλοποίησής τους¹⁰.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΠΑΡΑΓΩΓΉ ΚΡΗΤΙΚΟΎ ΠΑΞΙΜΑΔΙΟΥ

2.1.1 Ιστορικά στοιχεία

Η Κρήτη αποτελεί ένα νησί της Ελλάδας που περιβάλλεται από ορεινούς όγκους και όμορφες παραλίες, προσφέροντας στον

¹⁰

https://www.mastercontrol.com/quality_management_systems/implementing_quality_management_systems_gms.html, Πρόσβαση 1/4/2018

επισκέπτη ένα υπέροχο τοπίο θαυμασμού και απολαυστικές διακοπές. Περιβάλλεται επίσης από τέσσερις μεγάλους Νομούς, (Χανίων, Ρέθυμνου, Ηρακλείου και Λασιθίου). Η οικονομία του νησιού στηρίζεται κατ' εξοχήν στον τουρισμό, αλλά δεν είναι λίγοι οι κάτοικοι που έχουν στραφεί προς τον πρωτογενή τομέα απασχόλησης. Ειδικότερα, διακρίνεται ότι η ενασχόληση των ντόπιων κατοίκων της Κρήτης με τα αγροτικά προϊόντα τους έδωσε τη δυνατότητα να ακολουθήσουν συγκεκριμένες διατροφικές συνήθειες, οι οποίες κάλυπταν τις ανάγκες τους και τις επιθυμίες τους, βάσει του τρόπου ζωής τους (Ανδρουλάκη και Μαυρονύκτης, 2016: 5).

Σύμφωνα με αυτές τις συνήθειες παρατηρείται ότι το πλέον πιο χαρακτηριστικό παραδοσιακό προϊόν της Κρήτης θεωρείται το παξιμάδι. Βάσει ιστορικών στοιχείων το παξιμάδι αρχικά ονομαζόταν ως «Διπυρίτης Άρτος», καθώς τοποθετούνταν δυο φορές μέσα στο φούρνο. Ειδικότερα όμως, η λέξη παξιμάδι φαίνεται να άρχισε να χρησιμοποιείται στα πρώτα μ.Χ. χρόνια. Σε πρώτη φάση μέχρι να λάβει την σύγχρονη μορφή με το πέρασμα των χρόνων, χρησιμοποιούνταν ο όρος «παξαμάς», στη συνέχεια «παξαμίτης». Παρατηρείται ότι ο όρος αυτός προέκυψε από έναν λόγιο συγγραφέα της εποχής, τον Πάξαμο, ο οποίος ασχολούνταν κυρίως με συγγράμματα πάνω στη γαστρονομία.

Κατά γενική ομολογία, το παξιμάδι αποτελεί μια τροφή, που ξεκίνησε να παράγεται από του αρχαίους χρόνους. Αποτελούσε κυρίως το ψωμί των κατώτερων κοινωνικών στρωμάτων, καθώς το παρήγαγαν οικογένειες, οι οποίες δεν μπορούσαν να προβούν στην αγορά φρέσκου ψωμιού καθημερινά. Για το λόγο αυτό, ήταν αναγκασμένοι να ζυμώνουν μια φορά, μεγάλες ποσότητες, όταν είχαν στη διάθεση τους πολύ αλεύρι και ελεύθερο χρόνο. Έπειτα διατηρούσαν το φρέσκο ψωμί για 2-3 ημέρες (όσο μπορούσε να επιτευχθεί αυτό), ενώ το υπόλοιπο το τοποθετούσαν στον φούρνο,

σε χαμηλές θερμοκρασίες, προκειμένου να ξεραθεί και να διατηρηθεί για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα¹¹.

Με άλλα λόγια, αυτό υπήρξε το ψωμί των ανθρώπων που εργάζονταν ως ναυτικοί, βοσκοί και αγρότες και έλειπαν για πολύ καιρό από τα σπίτια τους. Συγκεκριμένα, για πολλά χρόνια, το παξιμάδι Κρητικού τύπου αποτελούσε ένα προϊόν που κατανάλωναν οι αγρότες και οι κτηνοτρόφοι. Συγκεκριμένα, παλαιότερα οι άνθρωποι αυτοί έλειπαν πολλές μέρες από τα σπίτια τους για να φροντίσουν τα κοπάδια τους ή τα χωράφια τους και έμεναν μέσα σε καλύβες στους ορεινούς όγκους της Κρήτης. Σε κάθε γεύμα τους όμως είχαν πάντοτε και ένα παξιμάδι, το οποίο έδινε μία ιδιαίτερη γεύση και ευχαρίστηση στους ταλαιπωρημένους αγρότες και κτηνοτρόφους. Ειδικότερα, οι άνθρωποι αυτοί εκτιμούσαν ότι το παξιμάδι αποτελούσε ένα βασικό προϊόν στη διατροφή τους, καθώς μπορούσε να διατηρηθεί χωρίς να αλλοιωθεί για πολλές ημέρες, αλλά και μήνες, από την στιγμή που θα είχε παραχθεί (Αχνάκη, 2011: 40).

Με βάση τα στοιχεία που έχουν συγκεντρωθεί διακρίνεται ότι το παξιμάδι μπορεί να το συναντήσει κανείς σε ιστορικά συγγράμματα ως ένα προϊόν που διατηρούσαν στα αμπάρια των πλοίων σε περιόδους πολέμου ή ως εφόδιο που μετέφεραν οι Βενετσιάνοι στην σκλαβωμένη Κρήτη από τους Οθωμανούς. Ακόμη, υπήρξε πολύ βασικό προϊόν διατροφής των ανταρτών την περίοδο της κατοχής (Ανδρουλάκη και Μαυρονύκτης, 2016: 5).

Ως επί το πλείστον, την περίοδο του 19^{ου} αιώνα, οι ξένοι επισκέπτες που ερχόντουσαν στην Κρήτη, αλλά και κατά την πρώτη περίοδο του 20^{ου} αιώνα, δεν εξέφρασαν καλά λόγια για το ψωμί που παρήγαγε το νησί. Παρόλα αυτά εκτιμάται πως ένας σοφός ο Άγγλος Ρόμπερτ Πάσλεϋ (1834) εξέφρασε πολύ θετικά σχόλια για το μαύρο ψωμί των καλογέρων της Κρήτης, το οποίο παραγόταν με σιτάρι, κριθάρι και σίκαλη¹².

¹¹ http://www.minagric.gr/images/stories/docs/agrotis/POP-PGE/prodiagrafes_kritiko_pajimadi.pdf, Πρόσβαση 23/4/2018

¹² http://www.minagric.gr/images/stories/docs/agrotis/POP-PGE/prodiagrafes_kritiko_pajimadi.pdf, Πρόσβαση 23/4/2018

Είναι γεγονός ότι έπρεπε να περάσουν πολλά έτη και να πραγματοποιηθούν πολλαπλές έρευνες, έτσι ώστε να αποδειχτεί πόσο καλό ψωμί και παξιμάδι παράγει η Κρήτη. Με το πέρασμα των χρόνων λοιπόν, το παξιμάδι Κρητικού τύπου άρχισε να συμπεριλαμβάνεται και σε κοινωνικές εκδηλώσεις που πραγματοποιούσαν οι Κρητικοί, όπως σε γάμους, πανηγύρια, εορτές κ.λπ. (Ανδρουλάκη και Μαυρονύκτης, 2016: 6).

Σταδιακά άρχισαν να παρασκευάζονται διάφορες ποικιλίες παξιμαδιού. Συγκεκριμένα, σε διάφορα μέρη του νησιού, που δεν χαρακτηρίζονταν ως απομονωμένα, παρασκευάστηκαν παξιμάδια με διαφορετικό τρόπο με συστατικά που ήταν διαθέσιμα για εκείνες τις εποχές. Έτσι λοιπόν, δημιουργήθηκε το κριθαρένιο παξιμάδι ή κριθαροκουλούρα, το επτάζυμο, το χωριάτικο, το σιταρένιο, το γλυκό παξιμάδι, αλλά και οι μπουκίτσες παξιμαδιού (Αχνάκη, 2011: 40).

Τα παραπάνω προϊόντα παξιμαδιού, αν και θεωρούνται διαφορετικά, διατηρούν κάποια κοινά γνωρίσματα, όπως είναι οι πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται για να παραχθούν. Αυτά είναι το μαλακό και το σκληρό σιτάρι, το κριθάρι και η σίκαλη. Ακόμη, μπορεί να μοιάζουν μεταξύ τους ως προς την υφή και την γεύση που προσδίδουν. Ωστόσο, ξεχωρίζουν για έναν ακόμη λόγο που δεν είναι άλλος από την καταγωγή τους, όπου πήραν και το όνομα τους ως Παξιμάδια Κρητικού τύπου (Ανδρουλάκη και Μαυρονύκτης, 2016: 6).

Σε πρώτη φάση, διακρίνεται πως η ονομασία Παξιμάδι Κρητικού τύπου δεν υπήρχε. Ωστόσο, με το πέρασμα των χρόνων, όταν η ζήτηση του παξιμαδιού πέρασε τα σύνορα του νησιού, κρίθηκε αναγκαίο να οριστεί ο όρος Κρητικό παξιμάδι. Αυτό έγινε με σκοπό να διακρίνεται η περιοχή προέλευσης του προϊόντος και να ξεχωρίζεται από άλλα παραπλήσια προϊόντα που παράγονται σε άλλες περιοχές. Επιπροσθέτως, το εν λόγω προϊόν διακρίνεται σε μεγάλο βαθμό ως προς την ποιότητα του, καθώς περιλαμβάνει όλα τα αγνά συστατικά, την παραδοσιακή τεχνική και την ξεχωριστή

γεύση. Ουσιαστικά, δεν υπάρχει παξιμάδι Κρητικού τύπου που να μην ξεχωρίζει για την ποιότητα του (Αχνάκη, 2011: 41).

2.1.2 Παραγωγή

Το παξιμάδι Κρητικού τύπου παράγεται με τον ίδιο περίπου τρόπο όπως το ψωμί. Η διαφορά έγκειται στο γεγονός ότι κόβεται σε φέτες και ψήνεται ακόμη μία φορά για να απελευθερωθούν όλα τα υγρά και να στεγνώσει. Πρόκειται για ένα προϊόν το οποίο μπορεί να διατηρηθεί ολόφρεσκο για μεγάλο χρονικό διάστημα, αν τηρηθούν όλες οι προβλεπόμενες προδιαγραφές συσκευασίας¹³.

1.1.1.1. Φυσικές ιδιότητες

Το παξιμάδι Κρητικού τύπου παρατηρείται ότι κόβεται σε σχήμα φέτας μίας φραντζόλας ψωμιού σε ίσα τμήματα. Όσον αφορά όμως την κριθαροκουλούρα διακρίνεται ότι διατηρεί το σχήμα του δακτυλίου. Ωστόσο, η υφή των παξιμαδιών χαρακτηρίζεται κυρίως ως ακανόνιστη, άγρια με πορώδη και σκληρή ψίχα. Συνήθως, το βάρος του παξιμαδιού εξαρτάται από τον τύπο του, αλλά κυμαίνεται περίπου ανάμεσα στα 100-200 γραμμάρια.

Επιπροσθέτως, παρατηρείται ότι τα παξιμάδια που παράγονται από σκληρό σιτάρι συνήθως διατηρούν ένα χρυσοκίτρινο βαθύ χρώμα, ενώ τα κριθαρένια έχουν ανοιχτό καφέ. Ωστόσο, τα παξιμάδια ολικής άλεσης που παράγονται από μαλακό σιτάρι έχουν σκούρο καφέ χρώμα. Αυτό που παρατηρείται όμως σε κάθε είδος παξιμαδιού Κρητικού τύπου είναι η παρουσία φλόγωσης.

Στα πλαίσια των φυσικών χαρακτηριστικών των παξιμαδιών Κρητικού τύπου διακρίνεται ότι το άρωμα που προσδίδουν προκύπτει από την οσμή των δημητριακών που χρησιμοποιούνται. Επίσης, ως προς αυτό συμβάλουν και οι πρώτες ύλες που

¹³ http://www.minagric.gr/images/stories/docs/agrotis/POP-PGE/prodiagrafes_kritiko_pajimadi.pdf, Πρόσβαση 23/4/2018

χρησιμοποιούνται για την παρασκευή τους. Ακόμη βασικό χαρακτηριστικό γνώρισμα των συγκεκριμένων παξιμαδιών είναι το γεγονός ότι έχουν πολύ ωραία γεύση και μπορεί να τα επεξεργαστεί εύκολα ο οργανισμός. Όσον αφορά τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά γνωρίσματα των παξιμαδιών είναι παρόμοια με εκείνα τα χαρακτηριστικά που διατηρεί ένα ψωμί που παράγεται από αντίστοιχα όμοια συστατικά¹⁴.

1.1.1.1.2. Είδη και πρώτες ύλες Παξιμαδιού Κρητικού τύπου

Σύμφωνα με πληροφορίες που έχουν συγκεντρωθεί διακρίνεται ότι υφίστανται διάφοροι τύποι παξιμαδιών Κρητικού τύπου, οι οποίοι έχουν διαφορά ως προς το είδος του αλεύρου που χρησιμοποιείται προκειμένου να παρασκευαστούν. Κατά κύριο λόγο όλα τα συστατικά που χρησιμοποιούνται σε κάθε είδος παξιμαδιού περιλαμβάνονται στους σχετικούς πίνακες συστατικών των διαφόρων τύπων παξιμαδιών.

Ωστόσο, ενδεχόμενες διαφορές ως προς τις αναλογίες των συστατικών παρατηρούνται ανάλογα με την περιοχή παραγωγής, τις συνήθειες και τις παραδόσεις. Παρόλα αυτά, οι συγκεκριμένες διαφορές είναι ελάχιστες και έτσι δεν φαίνεται να επηρεάζουν τον βασικό τρόπο για την παρασκευή των παξιμαδιών Κρητικού τύπου¹⁵.

Αναλυτικότερα, όσον αφορά τις πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται για την παραγωγή Παξιμαδιού Κρητικού τύπου παρουσιάζονται παρακάτω.

1. Βασικός τύπος Κρητικού παξιμαδιού:

❖ Χωριάτικο Παξιμάδι

- Αλεύρι τύπου 70% σε ποσοστό 20-50%.
- Αλεύρι τύπου 90% σε ποσοστό 30-50%.

¹⁴ http://www.minagric.gr/images/stories/docs/agrotis/POP-PGE/prodiagrafes_kritiko_pajimadi.pdf, Πρόσβαση 23/4/2018

¹⁵ http://www.minagric.gr/images/stories/docs/agrotis/POP-PGE/prodiagrafes_kritiko_pajimadi.pdf, Πρόσβαση 23/4/2018

- Αλεύρι ολικής αλέσεως από μαλακό σιτάρι 20-40%.
- Μαγιά νωπή 15-2%.
- Αλάτι 18-2%.
- Προζύμι 0,5-1% (προαιρετική χρήση).
- Λιπαρή ουσία (έλαιο) 0,50%.
- Νερό - 50% επί του ποσού του αλεύρου.

2. Παραλλαγές:

❖ Κριθαρένιο Παξιμάδι - Κριθαροκούλουρα

- Αλεύρι τύπου 70%, 20-30%.
- Αλεύρι τύπου 90%, 20-30%.
- Αλεύρι κριθαριού ολικής άλεσης 40-60%.
- Μαγιά νωπή 15-2%.
- Αλάτι 1,8-2%.
- Προζύμι 0,5-1% (προαιρετική χρήση).
- Λιπαρή ουσία (έλαιο) 0,50%.
- Νερό - 50% επί του ποσού του αλεύρου.

❖ Επτάζυμο παξιμάδι

- Αλεύρι τύπου 70%.
- Ζυμομύκητες παρασκευασμένοι από κατεργασία αλεσμένου ρεβυθιού σε αντικατάσταση της ζύμης αρτοποιείας.
- Αλάτι 1,8-2%.
- Νερού - 50% επί του ποσού του αλεύρου.

❖ Σικάλεως

- Αλεύρι τύπου 70% σε ποσοστό 20-70%.
- Αλεύρι ολικής αλέσεως από σκληρό σιτάρι, αλεσμένο σε πετρόμυλο, ποσοστό 30-80%.
- Μαγιά νωπή 15% (+- 0,5%).
- Προζύμι 0,5-1% (προαιρετική χρήση).
- Λιπαρή ουσία (έλαιο) 0,5%.

- Νερό - 50% επί της ποσότητας του αλεύρου.
- Αλάτι 1,8-2%.

❖ Σιταρένιο

- Αλεύρι σικάλεως, ολικής αλέσεως, σε ποσοστό 30-100%.
- Αλεύρι τύπου 70%, σε ποσοστό έως 70%.
- Μαγιά νωπή 1,5-2%.
- Αλάτι 1,8-2%.
- Προζύμι 0,5-1% (προαιρετική χρήση).
- Λιπαρή ουσία (έλαιο) 0,5%.
- Νερό - 50% επί του ποσού του αλεύρου¹⁶.

1.1.1.1.3. Στάδια παραγωγής

Σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά στοιχεία της παραγωγικής διαδικασίας ενός παξιμαδιού Κρητικού τύπου μπορεί να σημειωθεί ότι υπάρχουν πέντε στάδια, από τα οποία περνούν οι πρώτες ύλες για να δώσουν το τελικό αποτέλεσμα. Αναλυτικότερα, τα στάδια αυτά είναι τα παρακάτω:

- 1. Στάδιο ζυμώματος:** Στο συγκεκριμένο στάδιο οι υπεύθυνοι παραγωγής τοποθετούν μέσα στη μηχανή ζυμώματος τις πρώτες ύλες, με σκοπό να ξεκινήσει η διαδικασία. Στη συνέχεια προσθέτουν το νερό, το οποίο αντιστοιχεί στο 50% επί της ποσότητας του αλεύρου. Η διαδικασία ζυμώματος μπορεί να κρατήσει τόσο χρόνο όσος απαιτείται μέχρι να ομογενοποιηθεί το μείγμα των πρώτων υλών που τοποθετήθηκαν μαζί με το νερό. Αυτό που μπορεί να σημειωθεί είναι το γεγονός ότι σε ένα μηχανικό ζυμωτήριο, το συνολικό χρονικό περιθώριο ζύμωσης είναι πολύ λιγότερο

¹⁶ http://www.minagric.gr/images/stories/docs/agrotis/POP-PGE/prodiagrafes_kritiko_pajimadi.pdf, Πρόσβαση 23/4/2018

εν συγκρίσει με άλλες τεχνικές ζύμωσης. Στη συνέχεια, το ζυμωμένο μείγμα διαμορφώνεται έτσι ώστε να λάβει το επιθυμητό μέγεθος και σχήμα και οι υπεύθυνοι το τοποθετούν στη στόφα για να ωριμάσει.

- 2. Στάδιο ωρίμανσης.** Σε αυτό το σημείο, όπως έχει αναφερθεί και παραπάνω, το ζυμωμένο μείγμα τοποθετείται σε έναν χώρο που φέρει συγκεκριμένες προδιαγραφές υγρασίας (στόφα), οι οποίες είναι πάντοτε σταθερές. Αυτό γίνεται με σκοπό να διογκωθεί το ζυμωμένο μείγμα. Στο συγκεκριμένο στάδιο παραγωγής παξιμαδιού Κρητικού τύπου θα πρέπει να προκύψουν αρτοποιητικά αέρια. Τα αέρια αυτά είναι αποτέλεσμα της διάσπασης των απλών ζαχάρων του αλεύρου που προέρχονται από τη ζύμωση της μαγιάς (προζύμι). Επιπροσθέτως, μπορεί να καταγραφεί ότι η παραγωγή των αερίων επιτυγχάνεται με ομοιόμορφο τρόπο σε όλο το ζυμωμένο μείγμα και επιτυγχάνεται η δημιουργία κυψελών μέσα στη ζύμη.
- 3. Στάδιο ψησίματος.** Μετά από τα παραπάνω στάδια, σειρά έχει η διαδικασία κατά την οποία το διογκωμένο ζυμάρι τοποθετείται σε έναν φούρνο που έχει πυρωθεί με σκοπό να ψηθεί. Αναλυτικότερα, το ψήσιμο επιτυγχάνεται κάτω από συγκεκριμένη θερμοκρασία που δεν είναι άλλη από τους 180° C και κρατά περίπου 45 λεπτά. Ουσιαστικά, μέχρι στιγμής η διαδικασία μας παραπέμπει στην τεχνική παρασκευής ενός ψωμιού. Ωστόσο, η παρασκευή του παξιμαδιού δεν σταματάει εδώ, καθώς υπάρχουν ακόμη δύο στάδια που πρέπει να ολοκληρωθούν για να παρασκευαστεί το τελικό προϊόν.
- 4. Στάδιο Διαίρεσης (τελικό σχήμα και μέγεθος).** Στο στάδιο αυτό λαμβάνεται το ήδη ψημένο ζυμάρι και μόλις κρυώσει τεμαχίζεται ισομερώς μεταξύ 80-150 γραμμ. το καθένα. Αυτό που μπορεί να σημειωθεί είναι το γεγονός ότι τα τεμάχια διατηρούν ένα συγκεκριμένο μέγεθος, το οποίο αντιστοιχεί με εκείνο της φέτας ψωμιού και έχει πάχος

περίπου 2-4 εκατ.. Τα τεμάχια αυτά στη συνέχεια τοποθετούνται πάνω σε λαμαρίνες και είναι πλέον έτοιμα να περάσουν στο τελικό στάδιο παραγωγικής διαδικασίας.

5. Στάδιο στεγνώματος. Στο τελικό στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας του παξιμαδιού Κρητικού τύπου, διακρίνεται ότι οι λαμαρίνες όπου είναι γεμάτες με παξιμάδια τοποθετούνται για μία ακόμη φορά στο φούρνο, αλλά σε πιο χαμηλή θερμοκρασία (100° C) για περισσότερη από μία ώρα. Κατ' αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται η αφαίρεση του μεγαλύτερου ποσοστού υγρασίας και έτσι λαμβάνουν τα παξιμάδια μία πιο στεγνή υφή. Μόλις ολοκληρωθεί το στάδιο του στεγνώματος, τα παξιμάδια τοποθετούνται σε θερμοκρασία περιβάλλοντος όπου θα πρέπει να κρυώσουν πολύ καλά, για να είναι πλέον έτοιμα για να συσκευαστούν και να αποθηκευτούν¹⁷.

2.1.3 Χαρακτηριστικά και οφέλη

Σύμφωνα με μία μελέτη της Αχνάκη, (2011: 41) υποστηρίζεται ότι το «*προϊόν αναγνωρισμένο από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα το Κρητικό παξιμάδι κατακτά σήμερα τους καταναλωτές λόγω της υψηλής ποιότητας του, λόγω των αγνών φυσικών υλικών που χρησιμοποιούνται για την παρασκευή του αλλά και λόγω της υψηλής διαιτητικής του αξίας. Στην Κρήτη υπάρχουν τα στρογγυλά παξιμάδια που σερβίρονται σήμερα και στα καλά εστιατόρια και αποτελούν μια ξεχωριστή απόλαυση. Τρίβουν φρέσκια ντομάτα και τη βάζουν πάνω μαζί με αρωματικά φυτά, βρέχουν με ελαιόλαδο και, μερικές φορές αναμιγνύουν μυζήθρα με τη ντομάτα. Πρόκειται για τον Ντάκο. Είναι μια ξεχωριστή λιχουδιά αλλά και ένας ξεχωριστός συνδυασμός αγνών φυσικών προϊόντων*».

¹⁷ http://www.minagric.gr/images/stories/docs/agrotis/POP-PGE/prodiagrafes_kritiko_pajimadi.pdf, Πρόσβαση 23/4/2018

Όσον αφορά το ψωμί που παράγεται στην Κρήτη γενικότερα, διακρίνεται ότι οι ίνες που περιέχονται σε αυτό συμβάλουν στην ομαλή λειτουργία του εντέρου και κυρίως του παχέος εντέρου. Αυτό που θεωρείται σίγουρο είναι το γεγονός πως το παξιμάδι έχει συνδεθεί με την κρητική διατροφή. Συγκεκριμένα, η άποψη αυτή βασίζεται στο ότι στην Κρήτη ζουν οι πιο υγιείς άνθρωποι του κόσμου. Υποστηρίζεται δε ότι οι καρδιακές παθήσεις άργησαν να γίνουν γνωστές, ενώ παρατηρούνται περιορισμένες νεοπλασίες (καρκίνοι)¹⁸.

Σύμφωνα λοιπόν με τα παραπάνω στοιχεία, μπορεί να σημειωθεί ότι οι λόγοι που συμβάλουν στην υγεία των Κρητικών βασίζονται στη διατροφή που κάνουν. Ειδικότερα, οι Κρητικοί καταναλώνουν το πλέον ιδανικό και εξαιρετικά παρθένο ελαιόλαδο, λαχανικά, φρούτα, όσπρια και φυσικά το παξιμάδι, το οποίο δεν λείπει ποτέ από το Κρητικό τραπέζι. Κατ' αυτόν τον τρόπο ορίστηκε η Κρητική διατροφή και πέρασε ακόμη και εκτός των συνόρων του νησιού. Πολλές μελέτες και επιστήμονες έχουν καταλήξει στο συμπέρασμα πως τα δημητριακά που λαμβάνονται προκειμένου να παραχθεί το Κρητικό παξιμάδι, συμβάλει στην σωστή λειτουργία του εντέρου χάρη στις άφθονες φυτικές ίνες που διατηρεί (Ανδρουλάκη και Μαυρονύκτης, 2016: 5).

Ως επί το πλείστον, το κριθαρένιο παξιμάδι περιλαμβάνει αυξημένα ποσοστά β-γλυκάνης, που συντελούν στην ελαχιστοποίηση της χοληστερίνης. Επίσης, μπορεί να σημειωθεί ότι τα παξιμάδια ολικής άλεσης περιλαμβάνουν υψηλά ποσοστά βιταμινών του συμπλέγματος Β, που βοηθούν στη καλύτερη λειτουργία του νευρικού συστήματος. Πρόκειται για προϊόντα που περιέχουν βιταμίνη Ε και ιχνοστοιχεία¹⁹.

¹⁸ http://www.minagric.gr/images/stories/docs/agrotis/POP-PGE/prodiagrafes_kritiko_pajimadi.pdf, Πρόσβαση 23/4/2018

¹⁹ http://www.minagric.gr/images/stories/docs/agrotis/POP-PGE/prodiagrafes_kritiko_pajimadi.pdf, Πρόσβαση 23/4/2018

ΚΕΦΆΛΑΙΟ 4: ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΆΛΙΣΗΣ ΠΟΙΌΤΗΤΑΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ IFS ΑΠΌ ΤΙΣ ΕΤΑΙΡΕΪΕΣ ΠΑΡΑΓΩΓΉΣ ΠΑΞΙΜΑΔΙΌΥ ΚΡΗΤΙΚΌΥ ΤΎΠΟΥ

4.2.1.1 Πρότυπο για τον έλεγχο της ποιότητας και της ασφάλειας των Παξιμαδιών Κρητικού Τύπου

4.1.2 Εισαγωγή

Η ασφάλεια των τροφίμων σήμερα είναι ένα από τα σημαντικότερα πράγματα για τον παραγωγό τροφίμων και για τους τελικούς καταναλωτές. Η ανησυχία των καταναλωτών σχετικά με τα χαρακτηριστικά που σχετίζονται με τα τρόφιμα αυξάνεται, ενώ η ποιότητα και η ασφάλεια των τροφίμων έχουν καταστεί σημαντικό ζήτημα στα μέσα ενημέρωσης και στο κοινό τα τελευταία χρόνια. Η παραγωγή και πώληση τροφίμων κατάλληλης ποιότητας αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο για την απόκτηση εμπιστοσύνης των καταναλωτών σε κάθε αγορά (Erceg, 2015: 209).

Τα πρότυπα IFS (Διεθνή Πρότυπα Χαρακτηριστικών) περιλαμβάνουν συνολικά επτά πρότυπα ποιότητας. Το IFS Food έχει καταστεί το καλύτερο πρότυπο στις εκτιμήσεις της βιομηχανίας επεξεργασίας τροφίμων. Οι έμποροι λιανικής πώλησης κατασκευάζουν το όνομα και τη φήμη τους για την ποιότητα των προϊόντων που πωλούν. Εάν το προϊόν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του καταναλωτή, ο λιανοπωλητής είναι ο πρώτος που πρέπει να λογοδοτήσει. Εξάλλου, ο λιανοπωλητής είναι το πρώτο σημείο επαφής του πελάτη και ως εκ

τούτου το πρόσωπο του προϊόντος. Αυτό ισχύει ιδίως για τα εμπορικά σήματα των λιανοπωλητών²⁰.

Μέσα από τον σαφή ορισμό των απαιτήσεων, η IFS θέλει να στηρίξει τους προμηθευτές και τις πρακτικές διασφάλισης της ποιότητας τους. Περισσότεροι από 700 λιανοπωλητές χρησιμοποιούν ήδη το IFS για τη διαφύλαξη των βιομηχανικών και ιδιωτικών σημάτων²¹. Στην περίπτωση της παραγωγής παξιμαδιού Κρητικού τύπου έχει υιοθετηθεί το συγκεκριμένο πρότυπο, το οποίο αναλύουμε παρακάτω ως προς τα χαρακτηριστικά του γνωρίσματα (Schulze et al., 2008: 100).

1.2.1.1.1.1. **Ιστορική εξέλιξη των Διεθνών Προτεινόμενων Προτύπων Τροφίμων IFS**

Για χρόνια, οι έλεγχοι προμηθευτών πραγματοποιήθηκαν στο εμπόριο και τη βιομηχανία ως αναπόσπαστο μέρος των επιχειρηματικών σχέσεων. Μέχρι το έτος 2003 εγκρίθηκαν τα τμήματα διασφάλισης ποιότητας από τους χονδρεμπόρους για την τροφοδοσία συστήματος. Οι συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις από τους καταναλωτές, η αύξηση του κινδύνου αγωγής αποζημίωσης για αντιπροσώπους και εστιατόρια, ο αυξανόμενος αριθμός νομικών απαιτήσεων και η παγκοσμιοποίηση απαιτούσε την ανάπτυξη ομοιόμορφων προτύπων για τη διασφάλιση της ποιότητας και ασφάλειας των τροφίμων (IFS Food, 2014: 11).

Η εμπορική ένωση Γερμανίας (HDE) και η γαλλική ομοσπονδία Fédération des Entreprises du Commerce et de la Distribution (FCD) ανέπτυξαν ένα πρότυπο για τη διασφάλιση της ποιότητας και ασφάλειας των τροφίμων με ιδιωτικές ετικέτες, IFS Food. Αυτή η κίνηση εξυπηρέτησε την ενοποίηση και την αναθεώρηση των συστημάτων ασφάλειας και διασφάλισης της ποιότητας των τροφίμων για τον προμηθευτή. Το πρότυπο αρχίζει να ισχύει από

²⁰ <https://www.ifs-certification.com/index.php/en/retailer>, Πρόσβαση 3/5/2018

²¹ <https://www.ifs-certification.com/index.php/en/retailer>, Πρόσβαση 3/5/2018

την IFS Management GmbH, μια συγχώνευση της FCD και HDE και είναι υπεύθυνη για όλα τα στάδια επεξεργασίας τροφίμων, που μπορεί να συνδεθεί με τη γεωργική παραγωγή. Το IFS Food Standard καθορίζει τις προδιαγραφές του GFSI (Global Food Safety Initiative) (Erceg, 2015: 210).

Ήδη το 2003 έγινε η πρώτη έκδοση (έκδοση 3) του προτύπου IFS που αναπτύχθηκε από το HDE και λήφθηκε υπόψη από την αγορά. Σε συνεργασία με το FCD τον Ιανουάριο του 2004 διαμορφώθηκε μια ενημερωμένη έκδοση, η έκδοση 4 του προτύπου. Κατά τα έτη 2005 και 2006 προσχώρησαν οι ιταλικές ενώσεις λιανικής στο Διεθνές Πρότυπο Τροφίμων, επιτρέποντας σε ενώσεις από τη Γαλλία, τη Γερμανία και την Ιταλία, καθώς και λιανοπωλητές από την Ελβετία και την Αυστρία να συμμετάσχουν στην ανάπτυξη της έκδοσης 5 (Schulze et al., 2008: 100).

Κατά την ανάπτυξη της έκδοσης 6 του IFS Food, συνεργάστηκαν μεταξύ τους οι λιανοπωλητές και οι εκπρόσωποι της βιομηχανίας και οι ομάδες εργασίας από τη Γαλλία, τη Γερμανία και την Ιταλία. Παράλληλα συνέβαλε η νέα ομάδα εργασίας από τη Βόρεια Αμερική και οι έμποροι από την Ισπανία, την Ασία και τη Νότια Αμερική στην ανάπτυξη της έκδοσης 6 του προτύπου IFS Food (IFS Food, 2014: 11).

Όπως και τα άλλα πρότυπα, η IFS Food επιδιώκει τους ακόλουθους στόχους:

- Εισαγωγή ενός κοινού προτύπου με ένα ενιαίο πρότυπο σύστημα κατάταξης.
- Συνεργασία με διαπιστευμένους οργανισμούς πιστοποίησης και εγκεκριμένους ελεγκτές που έχουν εγκριθεί για ελέγχους IFS.
- Εξασφάλιση συγκρισιμότητας και διαφάνειας στο εσωτερικό ολόκληρης της αλυσίδας εφοδιασμού,

- ο Χαμηλότερο κόστος τόσο για τους προμηθευτές όσο και για τους λιανοπωλητές (Erceg, 2015: 210).

1.2.1.1.1.1.2. Στόχοι και περιεχόμενο του αρχείου καταγραφής ελέγχου

Το ημερολόγιο ελέγχου περιγράφει τις ειδικές απαιτήσεις για τους οργανισμούς που συμμετέχουν στη διεξαγωγή ελέγχων τροφίμων του IFS. Σκοπός του πρωτόκολλου ελέγχου είναι να καθοριστούν τα κριτήρια, σύμφωνα με τα οποία οι οργανισμοί πιστοποίησης και οι έλεγχοι IFS, λαμβάνουν υπόψη το πρότυπο διαπίστευσης Οδηγός ISO / IEC 65 (Schulze et al., 2008: 100).

Το διεθνές πρότυπο τροφίμων (IFS) είναι ένα πρότυπο ασφάλειας για τα τρόφιμα που έχει ομοιόμορφο σύστημα ασφαλείας. Μπορεί να είναι ένα κοινό πρότυπο ελέγχου, που έγινε παγκοσμίως αποδεκτό από τη βιομηχανία τροφίμων το 2004, προκειμένου να βελτιωθεί συνεχώς η ασφάλεια των τροφίμων για τους καταναλωτές (Erceg, 2015: 213).

Ουσιαστικά, το Διεθνές Προτεινόμενο Πρότυπο (IFS) είναι μια παγκοσμίως αναγνωρισμένη πιστοποίηση που επιδιώκει να ενισχύσει την εικόνα της επωνυμίας, να ενισχύσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών και να ανοίξει το δρόμο για νέες ευκαιρίες στην αγορά. Το τυποποιημένο σύστημα αξιολόγησης συμβάλλει στη μείωση της ανάγκης για επαναλαμβανόμενους ελέγχους, γεγονός που εξοικονομεί χρόνο και χρήμα. Το πρόγραμμα βοηθά έτσι στην καλύτερη κατανόηση των διαδικασιών ποιότητας και ασφάλειας στις εταιρείες παραγωγής παξιμαδιού Κρητικού τύπου και σε όλη την αλυσίδα εφοδιασμού τους, παρέχοντας πρότυπα που εξασφαλίζουν ομοιομορφία και διαφάνεια²².

Σύμφωνα με το πρότυπο υποστηρίζεται ότι «απαριθμεί επίσης τις διαδικασίες που πρέπει να τηρηθούν από τις επιχειρήσεις που ελέγχονται, και αποσαφηνίζει την λογική του να ελέγχονται. Επιθεωρήσεις σύμφωνα με το πρότυπο IFS Food

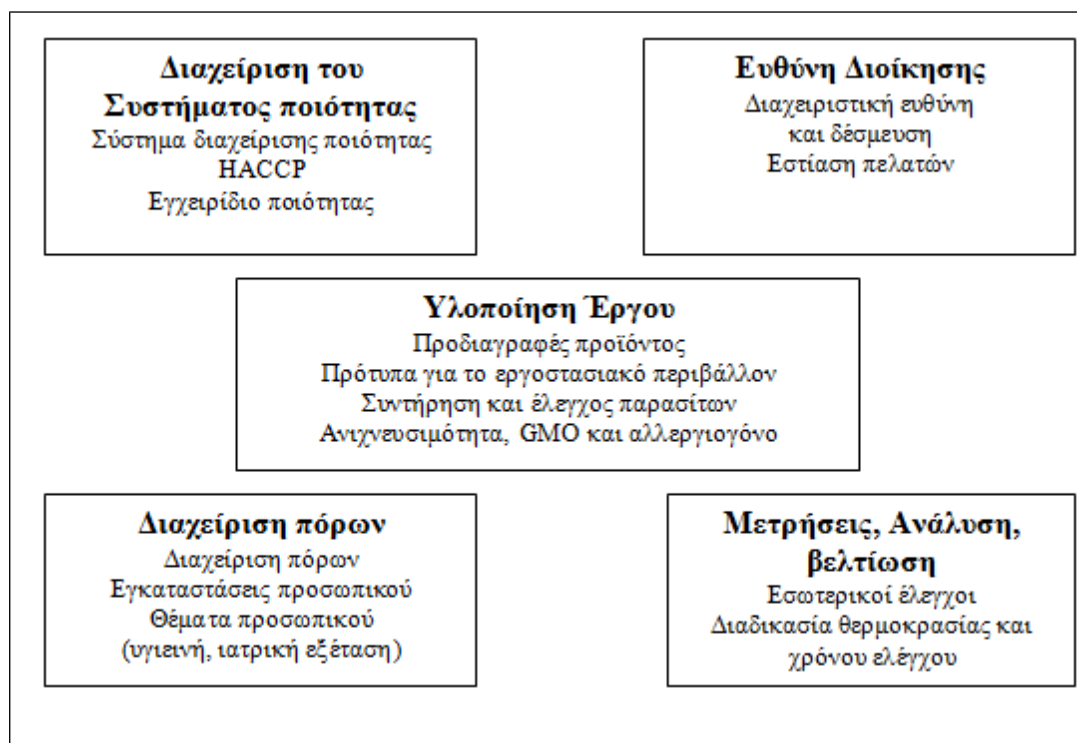
²² <http://www.intertek.com/food/auditing/ifs-international-standards/>, Πρόσβαση στις 3/5/2018

μπορούν να γίνονται μόνο από διαπιστευμένους κατά ISO/IEC Οδηγός 65 (μελλοντικός κανονισμός ISO/IEC 17065) για το πεδίο εφαρμογής του IFS Food φορείς πιστοποίησης και οι οποίοι έχουν υπογράψει συμφωνία με τον ιδιοκτήτη του σχεδίου, μπορούν να εκδώσουν πιστοποιητικά IFS. Οι απαιτήσεις του IFS για τους φορείς πιστοποίησης περιγράφονται σαφώς στο μέρος 3 αυτού του εγγράφου».

Επιπλέον, το IFS εισήγαγε ομοιόμορφες απαιτήσεις και διαφάνεια στην αλυσίδα εφοδιασμού (των πρώτων υλών και του τελικού προϊόντος). Το πρότυπο IFS βασίζεται στις αρχές ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας, καθώς και του συστήματος HACCP, που υποστηρίζεται από τις προσδοκίες για προαπαιτούμενα προγράμματα, το οποίο είναι το σύνολο των καλών Παρασκευαστικών Πρακτικών (GMP), Καλών Πρακτικών Υγιεινής (GMP) και Καλών Εργαστηριακών Πρακτικών (ΟΕΠ). Επομένως, το IFS ακολουθεί τις κατευθυντήριες γραμμές της Πρωτοβουλίας Global Food για την ασφάλεια και πληροί τα κριτήρια που ορίζονται από την οργάνωση GFSI (Erceg, 2015: 213).

Επιπροσθέτως, η δομή του IFS είναι παρόμοια με τη δομή του ISO 9001 και βασίζεται στους ελέγχους των εταιρειών που παράγουν παξιμάδι Κρητικού τύπου. Αποτελείται από τα κύρια τεχνικά κεφάλαια που είναι η διοίκηση του συστήματος ποιότητας, το τμήμα διαχείρισης, και το τμήμα διαχείρισης των πόρων και του προϊόντος ως προς την υλοποίηση, τις μετρήσεις, τις αναλύσεις και τις βελτιώσεις (Erceg, 2015: 214).

Διάγραμμα 1: Τεχνικά χαρακτηριστικά του προτύπου IFS



Πηγή: Erceg, 2015: 214

4.1.3 Γενικές απαιτήσεις για τη διαχείριση της ποιότητας και του συστήματος ασφάλειας τροφίμων

Στο πλαίσιο του ελέγχου σύμφωνα με το πρότυπο IFS Food Standard, το σύστημα ασφάλειας των παξιμαδιών Κρητικού τύπου που παράγουν οι εταιρείες, εφαρμόστηκε, προσκολλήθηκε και βελτιώνεται συνεχώς. Όσον αφορά τον έλεγχο εξετάζονται τα ακόλουθα θέματα από τον ελεγκτή:

- Οργανωτική δομή όσον αφορά τις ευθύνες, την εξουσία, προσόντα και περιγραφή της θέσης εργασίας,
- Τεκμηριωμένες διαδικασίες και οδηγίες για την εφαρμογή τους.
- Επιθεώρηση και επαλήθευση: ειδικές απαιτήσεις και καθορισμένα κριτήρια αποδοχής / ανοχής.

- Μέτρα σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.
- Διερεύνηση των αιτιών της μη συμμόρφωσης και εφαρμογή διορθωτικών μέτρων.
- Ανάλυση της συμμόρφωσης με τα δεδομένα ποιότητας και ασφάλειας των παξιμαδιών και επανεξέταση της πρακτικής εφαρμογής.
- Χειρισμός, αποθήκευση και πρόσβαση σε αρχεία ποιότητας και ασφάλειας των τροφίμων π.χ. δεδομένων Ιχνηλασιμότητα (IFS Food, 2014: 15).

Όλες οι διαδικασίες είναι σαφείς, σαφείς και ξεκάθαρες. Οι υπεύθυνοι υπάλληλοι κατανοούν τις βασικές αρχές της διαχείρισης της ποιότητας και το σύστημα ασφάλειας τροφίμων. Το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων βασίζεται στην ακόλουθη μεθοδολογία:

- ❖ Προσδιορισμός αναγκαίων διαδικασιών του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας και ασφάλειας των τροφίμων.
- ❖ Καθορισμός της σειράς και της αλληλεπίδρασης αυτών των διαδικασιών.
- ❖ Καθορισμός της χρήσης αναγκαίων κριτηρίων και παρακολούθησης αυτών των διαδικασιών.
- ❖ Διασφάλιση της διαθεσιμότητας της αίτησης και παρακολούθηση των απαραίτητων πληροφοριών.
- ❖ Μετρήσεις, παρακολούθηση και ανάλυση αυτών των διαδικασιών.
- ❖ Θέσπιση των αναγκαίων μέτρων για την επίτευξη διαρκούς βελτίωσης (Erceg, 2015: 214).

4.2.1.2 Διαδικασία πιστοποίησης εταιρειών παραγωγής παξιμαδιού Κρητικού τύπου

1.1.1.1.1.1.1. Προετοιμασία για έλεγχο

Πριν από τον έλεγχο, κάθε εταιρεία παραγωγής παξιμαδιού Κρητικού τύπου έχει επιμεληθεί το Πρότυπο τροφίμων IFS. Την ημέρα του ελέγχου, η τρέχουσα έκδοση του προτύπου θα είναι διαθέσιμη επιτόπου. Προς το παρόν η τρέχουσα έκδοση του προτύπου είναι η ευθύνη της εκάστοτε εταιρείας. Προετοιμάζοντας έναν αρχικό έλεγχο, οι εταιρείες αυτές πραγματοποιούν έναν προκαταρκτικό έλεγχο αποκλειστικά για εσωτερική αξιολόγηση. Ο προ-έλεγχος δεν περιέχει συστάσεις. Εάν ο έλεγχος δεν είναι ένας αρχικός έλεγχος, η εταιρεία ενημερώνει την αρχή πιστοποίησης γι' αυτό το γεγονός, για να επιτρέψει στον ελεγκτή το σχέδιο δράσης του προηγούμενου ελέγχου. Η αναμενόμενη ημερομηνία του αρχικού ελέγχου ή της επιτήρησης θα κοινοποιείται στα γραφεία της IFS μέσω της πύλης ελέγχου του IFS. Αυτή είναι η αρμόδια αρχή πιστοποίησης (IFS Food, 2014: 16).

1.1.1.1.1.1.2. Επιλογή του οργανισμού πιστοποίησης και συμβατικές συμφωνίες

Για να πραγματοποιήσει τον έλεγχο IFS, η εταιρεία ορίζει ένα αντίστοιχο οργανισμό πιστοποίησης για τη διενέργεια αυτών των ελέγχων. Μόνο οι εγκεκριμένοι Φορείς Πιστοποίησης της IFS, οι οποίοι συμμορφώνονται με τον οδηγό ISO / IEC 65 είναι διαπιστευμένοι για την IFS Food και έχουν υπογράψει σύμβαση με το IFS, μπορούν να διεξάγουν ελέγχους IFS και να εκδώσουν αντίστοιχα πιστοποιητικά. Ο κατάλογος όλων των διεθνών εγκεκριμένων οργανισμών πιστοποίησης IFS μπορεί να

ταξινομηθεί ανά χώρα στο Διαδίκτυο στη διεύθυνση www.ifs-certification.com (IFS Food, 2014: 16).

Οι φορείς πιστοποίησης διαθέτουν ελεγκτές οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για ένα ή περισσότερα διάφορα πεδία. Μια επιβεβαίωση των πεδίων του προϊόντος και τεχνολογικά πεδία στα οποία ο φορέας πιστοποίησης διενεργεί ελέγχους μπορεί να χρησιμοποιηθεί από την αρμόδια αρχή πιστοποίησης. Οι έλεγχοι της IFS μπορούν να πραγματοποιηθούν μόνο από την ομάδα ελέγχου, εάν όλα τα μέλη της ελεγκτικής ομάδας είναι εγκεκριμένοι ελεγκτές IFS (Schulze et al., 2008: 101).

Ειδικότερα, «ο έλεγχος θα πραγματοποιείται κατά προτίμηση στη γλώσσα της επιχείρησης και ο φορέας πιστοποίησης θα κάνει κάθε προσπάθεια να διορίσει έναν ελεγκτή του οποίου η μητρική γλώσσα ή η κύρια επίσημη γλώσσα εργασίας είναι η γλώσσα της επιχείρησης. Επιπλέον, η γλώσσα που θα χρησιμοποιηθεί από τον ελεγκτή για την καθοδήγηση του ελέγχου - μεταξύ της μητρικής γλώσσας - θα πρέπει να εγκριθεί από τα γραφεία IFS πριν από τη ανάληψη του ελέγχου» (IFS Food, 2014: 17).

1.1.1.1.1.1.3.

Δημιουργία σχεδίου ελέγχου

Η αρχή πιστοποίησης καταρτίζει σχέδιο ελέγχου. Το σχέδιο ελέγχου αντιστοιχεί στις λεπτομέρειες της περιοχής πιστοποίησης και της πολυπλοκότητας του ελέγχου. Το σχέδιο ελέγχου πρέπει να είναι αρκετά ευέλικτο, ώστε να ανταποκρίνεται σε απρόβλεπτα συμβάντα που διεξάγονται κατά τη διάρκεια του ελέγχου. Το σχέδιο ελέγχου λαμβάνει επίσης υπόψη την επανεξέταση της έκθεσης ελέγχου και του σχεδίου δράσης προηγούμενων ελέγχων, ανεξάρτητα από την ημερομηνία κατά την οποία έγινε ο προηγούμενος έλεγχος. Καταγράφονται επίσης ποια προϊόντα ή οι ομάδες προϊόντων της εταιρείας ελέγχονται (Erceg, 2015: 214).

Ένας έλεγχος της εκάστοτε εταιρείας παραγωγής παξιμαδιού Κρητικού τύπου μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο μία φορά. Πριν από τον έλεγχο, το σχέδιο ελέγχου αποστέλλεται στην εταιρεία, για να διασφαλιστεί ότι τα υπεύθυνα άτομα την ημέρα του ελέγχου είναι επίσης διαθέσιμα. Σε περίπτωση ανάπτυξης μιας ομάδας ελέγχου, πρέπει να αναφέρεται σαφώς στο σχέδιο ελέγχου και ο ελεγκτής που εκτελεί το μέρος του ελέγχου (Schulze et al., 2008: 101).

Ο προγραμματισμός του ελέγχου βασίζεται στα ακόλουθα βήματα:

- ❖ συνάντηση,
- ❖ εξέταση των υφιστάμενων συστημάτων ποιότητας και ασφάλειας των τροφίμων, χρησιμοποιώντας την επαλήθευση εγγράφων (HACCP, τεκμηρίωση διαχείριση της ποιότητας),
- ❖ επιθεώρηση των εργαζομένων,
- ❖ συμπεράσματα από τον έλεγχο και
- ❖ τελική συζήτηση (IFS Food, 2014: 17).

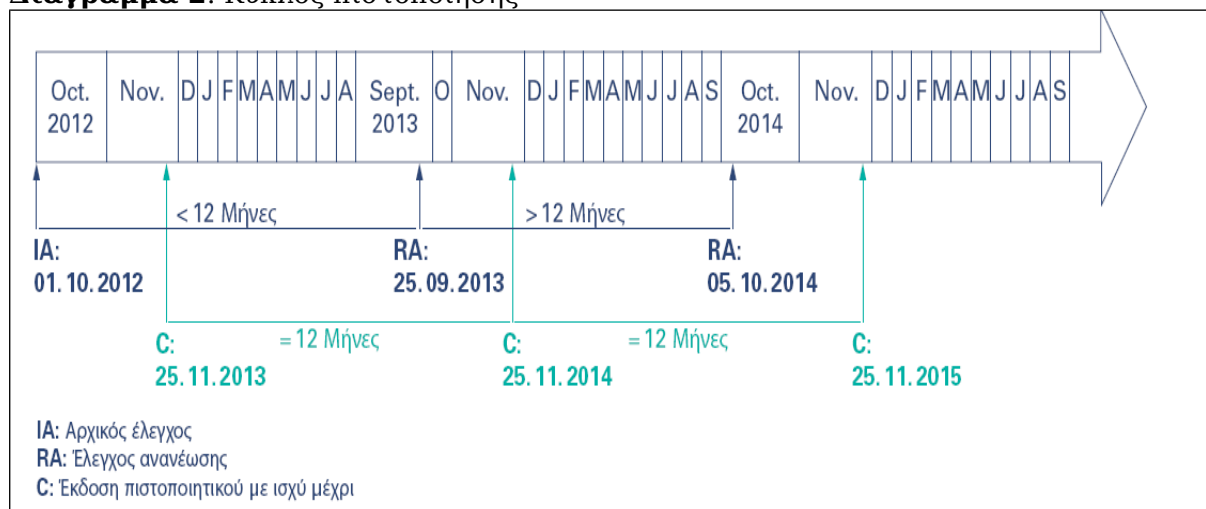
4.2.1.3 Έκδοση του πιστοποιητικού

Το Πιστοποιητικό που εκδίδεται θα πρέπει να μεταφράζεται στην αγγλική γλώσσα για να μπορεί να γίνει κατανοητό από όλους. Οι φορείς πιστοποίησης είναι υπεύθυνοι για την μετάφραση του πιστοποιητικού στα αγγλικά. Το τελικό αποτέλεσμα (σε ποσοστό) μπορεί να αναγράφεται στο πιστοποιητικό εάν το επιθυμεί η εκάστοτε εταιρεία (Erceg, 2015: 215).

Η εγκυρότητα της πιστοποίησης ξεκινά με την ημερομηνία έκδοσης πιστοποιητικού και λήγει κάθε 12 μήνες. Η ημερομηνία για τον έλεγχο εποπτείας θα είναι η ημερομηνία του αρχικού ελέγχου και υπολογίζεται από την ημερομηνία της έκθεσης πιστοποιητικού. Ο χρόνος μεταξύ του διορισμού του ελέγχου και της έκθεσης του πιστοποιητικού καθορίζεται ως εξής:

- ❖ δύο εβδομάδες για την προετοιμασία της έκθεσης προκαταρκτικού ελέγχου, δύο εβδομάδες για να απαντηθούν οι αποκλίσεις (δηλ. προετοιμασία του σχεδίου δράσης) από την ελεγχόμενη εταιρεία,
- ❖ δύο εβδομάδες για να αναθεωρηθεί η διορθωτική ενέργεια από τον ελεγκτή, την έκδοση και τη ρύθμιση του πιστοποιητικού για την έκθεση ελέγχου, σχέδιο δράσης και πιστοποιητικού στην πύλη ελέγχου (Schulze et al., 2008: 102).

Διάγραμμα 2: Κύκλος πιστοποίησης



Πηγή: IFS, 2014

4.2.1.4 Οφέλη από το σύστημα

Η πιστοποίηση IFS μπορεί να προσφέρει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά:

- * Οφέλη από την αγορά:
 - Βελτιωμένη εμπιστοσύνη στους προμηθευτές και τα προϊόντα.
 - Μειωμένος χρόνος για τον έλεγχο προμηθευτή.
 - Λιγότερος χρόνος που ξοδεύεται για την ανακατασκευή ή την επιστροφή προϊόντος εκτός προδιαγραφών.
 - Δίκαιη υπεράσπιση.

- Ικανότητα να μειωθούν τα επιμέρους έξοδα επιθεώρησης συνδυάζοντας ταυτόχρονα διάφορες επιθεωρήσεις.
- * Οφέλη παραγωγής:
 - Βελτιωμένη κατανόηση μεταξύ διοίκησης και προσωπικού.
 - Παρακολούθηση της τήρησης των κανονισμών για τα τρόφιμα.
 - Αποτελεσματικότερη χρήση των πόρων.
 - Μείωση της ανάγκης για επιθεωρήσεις πελατών.
 - Δίκαιη υπεράσπιση.
 - Ικανότητα να μειωθεί ο συνολικός χρόνος επιθεώρησης συνδυάζοντας ταυτόχρονα διάφορες επιθεωρήσεις.
- * Οφέλη μάρκετινγκ:
 - Βελτιωμένη φήμη των επιχειρήσεων ως προμηθευτής προϊόντων υψηλής ποιότητας.
 - Δυνατότητα συναλλαγών με πελάτες που επιμένουν σε ανεξάρτητη επιθεώρηση.
 - Χρήση του λογότυπου και του πιστοποιητικού της IFS για την απόδειξη της συμμόρφωσης με τα υψηλότερα πρότυπα (Erceg, 2015: 215).

Ο έλεγχος IFS μπορεί να συνδυάζεται άψογα με έναν έλεγχο BRC που παρέχει τα ακόλουθα πλεονεκτήματα:

- ⇒ προσφέρει μια αποτελεσματική υπηρεσία μέσω ενός ενιαίου ελέγχου χρησιμοποιώντας έναν συνδυασμένο κατάλογο ελέγχου,
- ⇒ επιτρέπει στη διοίκηση να προγραμματίζει έναν ενιαίο έλεγχο για πολλαπλά πρότυπα και μειώνει τον χρόνο ελέγχου σε σύγκριση με τους ανεξάρτητους ελέγχους,
- ⇒ αντιμετωπίζει τις αποκλίσεις και τις μη συμμορφώσεις με συντονισμένο τρόπο μέσω της ομάδας πιστοποίησης IFS / BRC και

⇒ επιτρέπει την έκδοση ξεχωριστών αναφορών και πιστοποιητικών (Schulze et al., 2008: 103).

Επιπροσθέτως, το IFS επιτρέπει στις εταιρείες παραγωγής Κρητικού παξιμαδιού που είναι πιστοποιημένες:

- Να έχουν αποδεικτικό δέσμευσης ως προς την ασφάλεια των παξιμαδιών στην αλυσίδα εφοδιασμού τους,
- Να δημιουργήσουν ένα σύστημα διαχείρισης που είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της αλυσίδας εφοδιασμού ασφάλειας τροφίμων και στη συμμόρφωση των παξιμαδιών Κρητικού τύπου που πωλούνται και καταναλώνονται με βάση τη νομοθεσία.
- Να έχουν στη κατοχή τους ένα εργαλείο για τη βελτίωση των αλυσίδων ασφάλειας των προϊόντων (παξιμάδια Κρητικού τύπου).
- Να μετρούν την απόδοση του τρέχοντος δικτύου αλυσίδας εφοδιασμού τροφίμων (IFS Food, 2014: 18).

Λόγω της ανάγκης για πιστοποίηση ολόκληρης της αλυσίδας εφοδιασμού τροφίμων οι εταιρείες παραγωγής παξιμαδιού έχουν πιστοποιηθεί σύμφωνα με το πρότυπο του IFS. Ειδικότερα, οι εταιρείες παραγωγής παξιμαδιού βλέπουν τις προσκλήσεις για ασφάλεια στο δίκτυο αλυσίδας εφοδιασμού τροφίμων ως ευκαιρία για συνεχή καινοτομία και ανταγωνιστικότητα. Το IFS μπορεί να θεωρηθεί ως ένα ουδέτερο μέσο που βασίζεται σε ελέγχους τρίτων που μπορεί να συμβάλει στη μείωση του κόστους και στη βελτίωση της ποιότητας των τελικών προϊόντων ταυτόχρονα (IFS Food, 2014: 18).

Το πρότυπο IFS στηρίζεται στην ανάπτυξη της αποτελεσματικότητας της παραγωγής, της αυξανόμενης εμπιστοσύνης στην ασφάλεια των προϊόντων και τέλος στη καλύτερη αποδοχή των πελατών. Η πιστοποίηση σύμφωνα με το IFS προσφέρει οφέλη σε εταιρείες, όπως αυτές που παράγουν παξιμάδι Κρητικού τύπου, τα οποία περικλείονται γύρω από την

ικανοποίηση του πελάτη και την προσπάθειά του να είναι ανταγωνιστικές στην παγκόσμια αγορά (Erceg, 2015: 214).

4.2.1.5 Εταιρείες παραγωγής παξιμαδιού Κρητικού τύπου και συστήματα διασφάλισης ποιότητας

Σε αυτό το σημείο κρίθηκε αναγκαίο να πραγματοποιηθεί μία έρευνα γύρω από τις εταιρείες που παράγουν παξιμάδι. Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι εταιρείες αυτές και γίνεται γνωστό το σύστημα διασφάλισης ποιότητας που χρησιμοποιούν.

Πίνακας 1: Εταιρείες παραγωγής παξιμαδιού Κρητικού τύπου

Επωνυμία εταιρείας	Έτος ίδρυσης	Έδρα εταιρείας	Προϊόντα	Συστήματα Διασφάλισης ποιότητας και ασφάλειας προϊόντων
Μύλοι Κρήτης	1928	Εθνάρχου Βενιζέλου 40, Σούδα, ΧΑΝΙΑ	Βέρο Κρητικό, Άλευρα Οικιακά - Επαγγελματικά, κρητικό παξιμάδι	ISO 9001: 2008, ISO 22000: 2005, FSSC 2200, Πιστοποιητικό Βιολογικών Αλεύρων και το Πιστοποιητικό Βιολογικών Ζωοτροφών.

"το Μάννα" Ν. Τσατσαρωνάκης ΑΒΕΕ	1948	Πλάτανο Χανίων	παραδοσιακά παξιμάδια, μικρά παξιμαδάκια, βιολογικά παξιμάδια και παξιμάδια με γεύσεις από όλη την Ελλάδα	TUV HELLAS με ISO 9001 και σύστημα διαχείρισης και ασφάλειας τροφίμων (HACCP)
ΣΑΜΑΡΙΑ	1984	Χανιά	Παξιμάδια, παξιμαδοφρυγανιές, κρητικά βουτήματα και κριτσίνια Παραδοσιακά Κρητικά Παξιμάδια, Μίνι Παξιμάδια με Γεύσεις, Κριτσινάκια «Μικιό», Παραδοσιακά Χειροποίητα Βουτήματα, Σάλτσα Dako' s, Προϊόντα HO.RE.CA.	ISO 9001:2008 HACCP IFS (International Food Standard) με βαθμό higher level και Προστατευόμενη Γεωγραφική Ένδειξη
ΤΣΑΤΣΑΚΗΣ Α.Ε.	1998	Σταυράκια Ηρακλείου	Παραδοσιακά Κρητικά Παξιμάδια, Μίνι Παξιμάδια με Γεύσεις, Κριτσινάκια «Μικιό», Παραδοσιακά Χειροποίητα Βουτήματα, Σάλτσα Dako' s, Προϊόντα HO.RE.CA.	HACCP ΕΛΟΤ 1416, IFS Higher Level και BRC.
ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ	2004	Άμμος» Καλλιθέα, Ν.Αλικαρνασ ός, Ηράκλειο		

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ «ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ» ΚΑΙ ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΔΙΑΤΗΡΕΙ

1.1.1.1.1.1.1.1. εταιρείας

Παρουσίαση της

Η εταιρεία ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ²³ άρχισε τις δραστηριότητες της κατά την χρονική περίοδο του 2004, εξαγοράζοντας μία οικογενειακή επιχείρηση που παρήγαγε παραδοσιακά κρητικά γλυκά. Τον επόμενο χρόνο, η συγκεκριμένη εταιρεία εγκαταστάθηκε σε ιδιόκτητο εργοστάσιο, το οποίο διατηρούσε συνολικό εμβαδόν περίπου 3000 τ.μ.. Την ίδια χρονική περίοδο οι ιδρυτές της εταιρείας σχεδίασαν μία καινοτόμο ιδέα σχετικά με τα προϊόντα ιδιωτικής ετικέτας. Ουσιαστικά, μπορεί να καταγραφεί ότι η εταιρεία που προϋπήρχε παρήγαγε κρητικά σνακ χρησιμοποιώντας την ετικέτα μιας γνωστής αλυσίδας σούπερ μάρκετ. Τον Νοέμβριο του 2005 πιστοποιήθηκε με HACCP ELOT 1416 και IFS Higher level. Τη δεδομένη χρονική περίοδο, οι εγκαταστάσεις της έχουν κατασκευαστεί προκειμένου να καλύψουν 4.000 m² και έχει εκσυγχρονίσουν τον εξοπλισμό παραγωγής της, διατηρώντας ταυτόχρονα τις παραδοσιακές μεθόδους παραγωγής των προϊόντων της.

Επιπροσθέτως, η ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ εξαιτίας των εκσυγχρονισμένων εγκαταστάσεων της, των υψηλών προδιαγραφών ποιότητας, της μεγάλης χωρητικότητας και των ιδιαίτερα ανταγωνιστικών τιμών, δείχνει τεράστια εμπιστοσύνη προς το μεγαλύτερο ποσοστό των μεγάλων αλυσίδων σουπερμάρκετ. Συγκεκριμένα, εστιάζει στην παραγωγή παραδοσιακών προϊόντων κρητικού ψωμιού με ιδιωτική ετικέτα.

Είναι σημαντικό να καταγραφεί ότι η εταιρεία ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ έχει συνεργαστεί και συνεχίζει να έχει άριστες σχέσεις με

²³ Οι πληροφορίες αντλήθηκαν από την επίσημη σελίδα της εταιρείας <http://kritonartos.gr/gr>

όλες τις μεγάλες αλυσίδες σούπερ μάρκετ στην Ελλάδα (ΑΒ Βασιλόπουλος, Lidl, Masoutis, Sklavenitis, Metro, Mart, Veropoulos, Galaxias, Elomas, Asteras κλπ.).

1.1.1.1.1.1.1.2. ανάπτυξη

Έρευνα και

Η ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ αποτελεί μια ιδιαίτερα αξιόλογη εταιρία στο κλάδο παραγωγής κρητικών αρτοσκευασμάτων με βάση τη παράδοση. Αυτό που την κάνει ξεχωριστή είναι το γεγονός ότι εμπλουτίζει συνεχώς το σύνολο των προϊόντων της. Επιπροσθέτως, η συγκεκριμένη εταιρία εστιάζει πάντοτε στην παραγωγή καινοτόμων, ποιοτικών, γευστικών και 100% φυσικών προϊόντων με γνώμονα το πρότυπο της Κρητικής Μεσογειακής Διατροφής. Με αυτόν τον τρόπο, έχει λάβει κυρίαρχη θέση στις προτιμήσεις των καταναλωτών.

Σύμφωνα με τις δράσεις της, λαμβάνει υπόψη της τις ανάγκες και τις απαιτήσεις της εγχώριας αγοράς και έχει προβεί στην εγκατάσταση ενός τμήματος Έρευνας & Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων. Πρόκειται για ένα τμήμα που ασχολείται με την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της εταιρείας και καταβάλλει προσπάθειες στο να μπορεί να ανταπεξέλθει άμεσα και με συνέπεια στις προκλήσεις της αγοράς τόσο στην εγχώρια όσο και στη διεθνή αγορά.

Σε αυτό το σημείο μπορεί να σημειωθεί ακόμη ότι το τμήμα Έρευνας & Ανάπτυξης προβαίνει στην αναζήτηση καινοτόμων ιδεών, προκειμένου να παράγει νέα προϊόντα υψηλής διατροφικής αξίας. Αυτό το επιτυγχάνει τις περισσότερες φορές με γνώμονα τις προδιαγραφές της Κρητικής Μεσογειακής Διατροφής.

Επιπροσθέτως, προχώρησε στον επανασχεδιασμό όλων των προϊόντων της, λαμβάνοντας υπόψη μόνο 100% φυσικά υλικά, πρώτες ύλες, παραδοσιακές συνταγές και μεθόδους παραγωγής.

Έτσι μπορεί μέχρι και σήμερα να παρέχει στον καταναλωτή προϊόντα που φέρουν την ιδανική διατροφική αξία.

Στα πλαίσια των δράσεων της, προχώρησε ακόμη στην αναβάθμιση της συσκευασίας όλων των προϊόντων παξιμαδιών. Συγκεκριμένα, υιοθέτησε ένα καινούργιο και καλοσχεδιασμένο μοντέλο και υλικό συσκευασίας, που ξεχωρίζει για την ποιότητα του. Η συσκευασία αυτή είναι με φραγμό, έτσι ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος να εισχωρήσει αέρας και υγρασία. Επίσης, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην επιγραφή που υπάρχει πάνω στη συσκευασία, η οποία αναφέρεται στην εντοπιότητα των παξιμαδιών - ΠΓΕ (Προστατευόμενη Γεωγραφική Ένδειξη) και στην παράδοση.

Όσον αφορά την Ομάδα ανάπτυξης νέων προϊόντων απαρτίζεται κυρίως από τον Διευθυντή από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τον Εμπορικό Υπεύθυνο, τον Υπεύθυνο Εργοστασίου, τον προϊστάμενο παραγωγής, τον υπεύθυνο ποιότητας και εξειδικευμένο εξωτερικό σύμβουλο. Πρόκειται για προσωπικότητες που έχουν τεράστια εμπειρία πάνω στη παραγωγή αρτοσκευασμάτων και στη διασφάλιση Ποιότητας.

Η διαμόρφωση καινούργιων προϊόντων ξεκίνησε μετά από προτροπή των καταναλωτών και την επιδίωξη των υπευθύνων της εταιρείας να καλύψουν σε μεγαλύτερο βαθμό τις προτιμήσεις και ανάγκες των πελατών τους. Απώτερος στόχος της εταιρείας θεωρείται η διαρκής αναβάθμιση και εξασφάλιση σταθερής και υψηλής ποιότητας, με γνώμονα την εμπειρία και την χρήση της τεχνολογίας και επιστήμης στα πλαίσια της παραγωγής, αλλά και στην συσκευασία. Το αποτέλεσμα όλων των παραπάνω δράσεων είναι η δημιουργία προϊόντων με πολύ υψηλές προδιαγραφές, όπως μπουκιά χορταρικών, τα ΜΙΚΙΟ, παξιμαδάκια με γεύσεις, τα κριτσινάκια με γέμιση σύκο και σταφίδα κ.α.

Ωστόσο, όραμα της εταιρείας για τη διεθνή αγορά είναι να καταφέρει να ενσωματώσει την εμπειρία και την Κρητική


παράδοση και μεσογειακή διατροφή στις ανάγκες του καταναλωτικού κοινού.

1.1.1.1.1.1.1.3. Προδιαγραφές παραγόμενων προϊόντων

Σύμφωνα με όλα όσα έχουν παρουσιαστεί παραπάνω κρίθηκε σημαντικό το γεγονός να προβούμε στην παρουσίαση των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων των προϊόντων που παράγει η εταιρεία ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ.

Πίνακας 2: Προδιαγραφές Μικρό κριτσινάκι με γραβιέρα και φέτα


ΠΡΟΪΟΝ	ΜΙΚΙΟ ΚΡΙΤΣΙΝΑΚΙ ΜΕ ΓΡΑΒΙΕΡΑ ΚΑΙ ΦΕΤΑ // ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΙΚΙΟ ΚΡΙΤΣΙΝΑΚΙ ΜΕ ΦΕΤΑ ΚΑΙ ΓΡΑΒΙΕΡΑ
ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ	ΑΛΕΥΡΙ ΣΙΤΟΥ, ΓΡΑΒΙΕΡΑ (10%), ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟ ΠΑΡΘΕΝΟ ΕΛΑΙΟΛΑΔΟ (7.5%), ΦΕΤΑ (3%), ΑΛΑΤΙ, ΜΑΓΙΑ, ΠΙΠΕΡΙ.
ΟΡΓΑΝΟΛΗΠΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	<ul style="list-style-type: none"> • Σχήμα: Κριτσινάκι • Γεύση: Γραβιέρα & φέτα • Χρώμα: Κίτρινο
ΧΗΜΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	Χημικά όρια όπως περιγράφονται στην 1881/2006/ΕΕ
ΜΙΚΡΟΒΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Ζύμες /Μύκητες <10³cfu/g • Listeria monocytogenes: απουσία • Salmonella spp: απουσία • E-coli: <10²cfu/g • Bacillus cereus: <10²cfu/g • Staphylococcus coag. Pos. <10²cfu/g
ΔΙΑΤΡΟΦΙΚΗ ΑΞΙΑ	Ανά 100g
	<ul style="list-style-type: none"> • Ενέργεια: 420kcal • Λιπαρά: 11,6g εκ των οποίων κορεσμένα:3,1g • Υδατάνθρακες:64,9g εκ των οποίων σάκχαρα: 4,1g • Πρωτεΐνες: 12g • Εδώδιμες ίνες: 3,9g • Αλάτι: 2,40g
ΦΥΣΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	Απουσία ξένων σωμάτων
ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ	<ul style="list-style-type: none"> • Πλαστική σακούλα (PP matt coex 20) 90 g καθαρό βάρος

	ΣΥΣΚΕΥΑΖΕΤΑΙ ΣΕ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΤΙΚΗ ΑΤΜΟΣΦΑΙΡΑ	ΝΑΙ
ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ	Σταθερές συνθήκες αποθήκευσης (Υγρασία<70%, Θερμοκρασία T<25°C).	
ΜΕΤΑΦΟΡΑ	Μεταφορά σε καθαρό όχημα μόνο με άλλα τρόφιμα ή ποτά.	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ // LOT NUMBER	12 μήνες από την ημερομηνία παραγωγής // L: μέρα του χρόνου + έτος (ex L09715)	
ΧΡΗΣΗ	Κατανάλωση από κάθε καταναλωτή. Εξαιρουμένων όσων έχουν δυσανεξία στη γλουτένη και στη λακτόζη.	
ΑΛΛΕΡΓΙΟΓΟΝΑ	Ενδεχομένως να περιέχονται ίχνη από σουσάμι και ξηρούς καρπούς .	
GMO's	Το προϊόν και τα συστατικά αυτού είναι GMO FREE	
ΣΧΕΤΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΕΕ	ΕΕ 1881/2006, ΕΕ 1441/2007, ΕΕ 1830/2003, ΕΕ 396/2003	
ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ		ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΣΥΣΚΕΥΑΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Πηγή: Εταιρεία ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ

Πίνακας 3: Μικτό κριτσινάκι με ελαιόλαδο και ρίγανη

ΠΡΟΪΟΝ	ΜΙΚΤΟ ΚΡΙΤΣΙΝΑΚΙ ΜΕ ΕΛΑΙΟΛΑΔΟ ΚΑΙ ΡΙΓΑΝΗ // ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΙΚΤΟ ΚΡΙΤΣΙΝΑΚΙ ΜΕ ΕΛΑΙΟΛΑΔΟ ΚΑΙ ΡΙΓΑΝΗ
ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ	ΑΛΕΥΡΙ ΣΙΤΟΥ, ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟ ΠΑΡΘΕΝΟ ΕΛΑΙΟΛΑΔΟ (14%), ΖΑΧΑΡΗ, ΑΛΑΤΙ, ΡΙΓΑΝΗ (1%), ΜΑΓΙΑ, ΠΙΠΕΡΙ.
ΟΡΓΑΝΟΛΗΠΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	<ul style="list-style-type: none"> • Σχήμα: Κριτσινάκι • Γεύση: Λαδιού & ρίγανης • Χρώμα: Κίτρινο
ΧΗΜΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	Χημικά όρια όπως περιγράφονται στην 1881/2006/ΕΕ
ΜΙΚΡΟΒΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Ζύμες/Μύκητες <10³cfu/g • Listeria monocytogenes: απουσία • Salmonella spp: απουσία • E-coli: <10²cfu/g • Bacillus cereus: <10²cfu/g • Staphylococcus coag. Pos. <10²cfu/g

ΔΙΑΤΡΟΦΙΚΗ ΑΞΙΑ	Ανά 100g	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ενέργεια: 454kcal • Λιπαρά: 16,1g εκ των οποίων κορεσμένα:2,3g • Υδατάνθρακες:65,4g εκ των οποίων σάκχαρα: 5,4g • Πρωτεΐνες: 10,2g • Εδώδιμες ίνες: 3,0g • Αλάτι: 1,7g 	
ΦΥΣΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	Απουσία ξένων σωμάτων	
ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ	<ul style="list-style-type: none"> • Πλαστική σακούλα (PP) 90 g καθαρό βάρος 	
	ΣΥΣΚΕΥΑΖΕΤΑΙ ΣΕ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΤΙΚΗ ΑΤΜΟΣΦΑΙΡΑ	ΝΑΙ
ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ	Σταθερές συνθήκες αποθήκευσης (Υγρασία<70%, Θερμοκρασία T<25°C).	
ΜΕΤΑΦΟΡΑ	Μεταφορά σε καθαρό όχημα μόνο με άλλα τρόφιμα ή ποτά.	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ // LOT NUMBER	12 μήνες από την ημερομηνία παραγωγής // L: μέρα του χρόνου + έτος (ex L09715)	
ΧΡΗΣΗ	Κατανάλωση από κάθε καταναλωτή. Εξαιρουμένων όσων έχουν δυσανεξία στη γλουτένη.	
ΑΛΛΕΡΓΙΟΓΟΝΑ	Ενδεχομένως να περιέχονται ίχνη από σουσάμι, ξηρούς καρπούς και γαλακτοκομικά προϊόντα.	
GMO's	Το προϊόν και τα συστατικά αυτού είναι GMO FREE	
ΣΧΕΤΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΕΕ	ΕΕ 1881/2006, ΕΕ 1441/2007, ΕΕ 1830/2003, ΕΕ 396/2003	
ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ		ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΣΥΣΚΕΥΑΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Πηγή: Εταιρεία ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ

Πίνακας 4: Μικρό κριτσινάκι με λιαστή ντομάτα και ελιές

ΠΡΟΪΟΝ	ΜΙΚΙΟ ΚΡΙΤΣΙΝΑΚΙ ΜΕ ΛΙΑΣΤΗ ΝΤΟΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΛΙΕΣ // ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ
---------------	---


ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΙΚΙΟ ΚΡΙΤΣΙΝΑΚΙ ΜΕ ΛΙΑΣΤΗ ΝΤΟΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΛΙΕΣ	
ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ	ΑΛΕΥΡΙ ΣΙΤΟΥ , ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟ ΠΑΡΘΕΝΟ ΕΛΑΙΟΛΑΔΟ (12%), ΛΙΑΣΤΗ ΝΤΟΜΑΤΑ (10%), ΕΛΙΕΣ(5%), ΝΤΟΜΑΤΟΠΟΛΤΟΣ, ΑΛΑΤΙ, ΚΡΕΜΜΥΔΙ, ΡΙΓΑΝΗ, ΜΑΓΙΑ, ΠΙΠΕΡΙ.	
ΟΡΓΑΝΟΛΗΠΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	<ul style="list-style-type: none"> • Σχήμα: Κριτσινάκι • Γεύση: Λιαστή Ντομάτα & Ελιά • Χρώμα: Κόκκινο 	
ΧΗΜΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	Χημικά όρια όπως περιγράφονται στην 1881/2006/ΕΕ	
ΜΙΚΡΟΒΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Ζύμες/Μύκητες <10³cfu/g • Listeria monocytogenes: απουσία • Salmonella spp: απουσία • E-coli: <10²cfu/g • Bacillus cereus: <10²cfu/g • Staphylococcus coag. Pos. <10²cfu/g 	
ΔΙΑΤΡΟΦΙΚΗ ΑΞΙΑ	Ανά 100g	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ενέργεια: 426kcal • Λιπαρά: 10,8g εκ των οποίων κορεσμένα:1,7g • Υδατάνθρακες:70,9g εκ των οποίων σάκχαρα: 4,5g • Πρωτεΐνες: 9,9g • Εδώδιμες ίνες: 3,1g • Αλάτι: 3,00g 	
ΦΥΣΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	Απουσία ξένων σωμάτων	
ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ	<ul style="list-style-type: none"> • Πλαστική σακούλα (PP matt coex 20)) 90 g καθαρό βάρος 	
	ΣΥΣΚΕΥΑΖΕΤΑΙ ΣΕ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΤΙΚΗ ΑΤΜΟΣΦΑΙΡΑ	ΝΑΙ
ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ	Σταθερές συνθήκες αποθήκευσης (Υγρασία<70%, Θερμοκρασία T<25°C).	
ΜΕΤΑΦΟΡΑ	Μεταφορά σε καθαρό όχημα μόνο με άλλα τρόφιμα ή ποτά.	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ // LOT NUMBER	12 μήνες από την ημερομηνία παραγωγής // L: μέρα του χρόνου + έτος (ex L09715)	
ΧΡΗΣΗ	Κατανάλωση από κάθε καταναλωτή. Εξαιρουμένων όσων έχουν δυσανεξία στη γλουτένη.	
ΑΛΛΕΡΓΙΟΓΟΝΑ	Ενδεχομένως να περιέχονται ίχνη από σουσάμι, ξηρούς καρπούς και γαλακτοκομικά προϊόντα.	

GMΟ's	Το προϊόν και τα συστατικά αυτού είναι GMO FREE
ΣΧΕΤΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΕΕ	ΕΕ 1881/2006, ΕΕ 1441/2007, ΕΕ 1830/2003, ΕΕ 396/2003
ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	 ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΣΥΣΚΕΥΑΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Πηγή: Εταιρεία ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ

Πίνακας 5: Μικρό κριτσινάκι με ελαιόλαδο και ρίγανη - Eridanous

ΠΡΟΪΟΝ	ΜΙΚΙΟ ΚΡΙΤΣΙΝΑΚΙ ΜΕ ΕΛΑΙΟΛΑΔΟ ΚΑΙ ΡΙΓΑΝΗ // ΚΡΗΤΟΝ ΑΡΤΟΣ/ERIDANOUS
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΙΚΙΟ ΚΡΙΤΣΙΝΑΚΙ ΜΕ ΕΛΑΙΟΛΑΔΟ ΚΑΙ ΡΙΓΑΝΗ
ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ	ΑΛΕΥΡΙ ΣΙΤΟΥ, ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟ ΠΑΡΘΕΝΟ ΕΛΑΙΟΛΑΔΟ (14%), ΖΑΧΑΡΗ, ΑΛΑΤΙ, ΡΙΓΑΝΗ (1%), ΜΑΓΙΑ, ΠΙΠΕΡΙ.
ΟΡΓΑΝΟΛΗΠΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	<ul style="list-style-type: none"> • Σχήμα: Κριτσινάκι • Γεύση: Λαδιού & ρίγανης • Χρώμα: Κίτρινο
ΧΗΜΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	Χημικά όρια όπως περιγράφονται στην 1881/2006/ΕΕ
ΜΙΚΡΟΒΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Ζύμες/Μύκητες <math><10^3\text{cfu/g}</math> • <i>Listeria monocytogenes</i>: απουσία • <i>Salmonella</i> spp: απουσία • <i>E-coli</i>: <math><10^2\text{cfu/g}</math> • <i>Bacillus cereus</i>: <math><10^2\text{cfu/g}</math> • <i>Staphylococcus coag.</i> Pos. <math><10^2\text{cfu/g}</math>
ΔΙΑΤΡΟΦΙΚΗ ΑΞΙΑ	Ανά 100g
	<ul style="list-style-type: none"> • Ενέργεια: 433kcal • Υδατάνθρακες:70.5g εκ των οποίων σάκχαρα: 3.2g • Πρωτεΐνες: 5.6g • Λιπαρά: 13.8g εκ των οποίων κορεσμένα:2,2g • Αλάτι: 1,7g
ΦΥΣΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	Απουσία ξένων σωμάτων
ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ	<ul style="list-style-type: none"> • Πλαστική σακούλα (PP) 90 g καθαρό βάρος

	ΣΥΣΚΕΥΑΖΕΤΑΙ ΣΕ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΤΙΚΗ ΑΤΜΟΣΦΑΙΡΑ	ΝΑΙ
ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ	Σταθερές συνθήκες αποθήκευσης (Υγρασία<70%, Θερμοκρασία T<25°C).	
ΜΕΤΑΦΟΡΑ	Μεταφορά σε καθαρό όχημα μόνο με άλλα τρόφιμα ή ποτά.	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ // LOT NUMBER	12 μήνες από την ημερομηνία παραγωγής // L: μέρα του χρόνου + έτος (ex L09715)	
ΧΡΗΣΗ	Κατανάλωση από κάθε καταναλωτή. Εξαιρουμένων όσων έχουν δυσανεξία στη γλουτένη.	
ΑΛΛΕΡΓΙΟΓΟΝΑ	Ενδεχομένως να περιέχονται ίχνη από σουσάμι, ξηρούς καρπούς και γαλακτοκομικά προϊόντα.	
GMO's	Το προϊόν και τα συστατικά αυτού είναι GMO FREE	
ΣΧΕΤΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΕΕ	ΕΕ 1881/2006, ΕΕ 1441/2007, ΕΕ 1830/2003, ΕΕ 396/2003	
ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ		ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΣΥΣΚΕΥΑΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Πηγή: Εταιρεία ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ

1.1.1.1.1.1.1.4. **Χαρακτηριστικά παραγωγικής διαδικασίας προϊόντων εταιρείας**

Παρακάτω παρουσιάζονται οι πίνακες που προσδιορίζουν τα χαρακτηριστικά της παραγωγικής διαδικασίας των προϊόντων της εταιρείας.

Πίνακας 6: Μίνι κριτσίνι με χόρτα (Μικιό)

ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ - ΣΥΝΤΑΓΗ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ											
ΠΡΟΪΟΝ :		180. ΜΙΝΙ ΚΡΙΤΣΙΝΙ ΜΕ ΧΟΡΤΑ (ΜΙΚΙΟ) - ΜΗΚΟΣ 5cm									
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ		21/02/2014 - Εκδοση 2η									
ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ :		180. - 21/02/2014 - 02									
Α/Α	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΑΡΤΙΔΑ/ΚΓ	ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΑΛΕΥΡΩΝ %	ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΑΡΤΙΔΑ %	ΒΑΡΟΣ ΣΥΣΤΑΤΙΚΩΝ ΕΠΙ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΑΝΑΛΟΓΙΑ % ΣΥΣΤΑΤΙΚΩΝ ΕΠΙ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΑΝΑΛΟΓΙΕΣ ΣΥΣΤΑΤΙΚΩΝ "ΔΕΙΓΜΑ"			
1	01_20	ΑΛΕΥΡΙ Τ70%	64,00	85,33%	49,62%	64,00	58,73%	54,40	ΧΡΟΝΟΣ ΖΥΜΩΜΑΤΟΣ		0,072
2	01_40	ΑΛΕΥΡΙ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΙΚΗΣ	6,00	8,00%	4,65%	6,00	5,51%	5,10	ΒΑΡΟΣ ΤΕΜΑΧΙΟΥ ΖΥΜΗΣ		0,00675
3	01_10	ΑΛΕΥΡΙ ΤΥΠΟΥ "Μ" ΚΙΤΡΙΝΟ	5,00	6,67%	3,88%	5,00	4,59%	4,25	ΤΕΜΑΧΙΑ ΑΝΑ ΛΑΜΑΡΙΝΑ		0,005625
4				0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00	ΧΡΟΝΟΣ ΩΡΙΜΑΝΣΗΣ		0
		ΣΥΝΟΛΟ	75,00	100,00%				63,75	ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΣΤΟΦΑΣ		0,084375
				ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΑ ΑΛΕΥΡΑ				0,00	ΛΑΜΑΡΙΝΕΣ ΑΝΑ ΠΑΡΤΙΔΑ		0
5	04_10	ΑΛΑΤΙ	1,80	2,40%	1,40%	1,80	1,65%	1,53	ΧΡΟΝΟΣ ΚΛΙΒΑΝΙΣΜΟΥ		0,002025
6	07_00	ΜΑΓΙΑ	0,50	0,67%	0,39%	0,50	0,46%	0,43	ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΨΗΣΙΜΑΤΟΣ		0,0005625
7	04_20	ΠΙΠΕΡΙ	0,03	0,04%	0,02%	0,03	0,03%	0,03	ΒΑΡΟΣ ΤΕΜΑΧΙΟΥ ΨΗΜΕΝΟΥ		0,00003375
8	02_03	ΕΛΑΙΟΛΑΔΟ EXTRA ΠΑΡΘΕΝΟ	10,50	14,00%	8,14%	10,50	9,64%	8,93	ΔΙΑΜΕΤΡΟΣ Ή ΥΨΟΣ ΨΗΜΕΝΟΥ ΤΕΜΑΧΙΟΥ		0,0118125
9	08_30	ΠΡΑΣΣΑ ΑΦΥΔΑΤΩΜΕΝΑ	2,00	2,67%	1,55%	2,00	1,84%	1,70			0,00225
10	08_31	ΠΡΑΣΣΑ ΦΡΕΣΚΑ	8,00	10,67%	6,20%	8,00	7,34%	0,96	ΧΡΟΝΟΣ ΚΡΥΩΜΑΤΟΣ		0,009
11	08_70	ΣΠΑΝΑΚΙ ΦΡΕΣΚΟ	5,00	6,67%	3,88%	5,00	4,59%	0,60	ΤΡΟΠΟΣ ΚΡΥΩΜΑΤΟΣ		0,005625
12	08_80	ΣΤΑΜΝΑΓΚΑΘΙ ΦΡΕΣΚΟ	0,50	0,67%	0,39%	0,50	0,46%	0,43	ΥΓΡΑΣΙΑ ΨΗΜΕΝΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ		0,0005625
13	08_52	ΜΑΡΑΘΟ ΦΡΕΣΚΟ	0,50	0,67%	0,39%	0,50	0,46%	0,43	ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ ΞΗΡΑΝΣΗΣ		0,0005625
14	07_52	ΕΜCΕ GLUTEN	0,14	0,19%	0,11%	0,14	0,13%	0,12	ΧΡΟΝΟΣ ΞΗΡΑΝΣΗΣ		0,0001575
15				0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00	ΥΓΡΑΣΙΑ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ		0
16	100	ΝΕΡΟ (ΘΑ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΘΕΙ ΑΠΟ ΣΥΝΟΛΟ	25,00	33,33%	19,38%	5,00	4,59%	1,25			0,028125
		ΣΥΝΟΛΟ	128,97	100,00%	100,00%	108,97	100,00%	80,13	ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΜΕΝΟ ΑΝΑ ΠΑΡΤΙΔΑ	888,888889	0,14509125
			203,97								

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:

Πηγή: Εταιρεία ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ

Πίνακας 7: Μίνι κριτσίνι γραβιέρα - φέτα

ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ - ΣΥΝΤΑΓΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ													
ΠΡΟΪΟΝ :		271. ΜΙΝΙ ΚΡΙΤΣΙΝΙ ΓΡΑΒΙΕΡΑ-ΦΕΤΑ (ΜΙΚΙΟ)- ΜΗΚΟΣ (5cm) ΚΡΗΤΩΝ- LIDL											
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ		26/08/2014 - Εκδοση 5η											
ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ :		271. - 26/08/2014 - 05											
Α/Α	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΑΡΤΙΔΑ/ΚΓ	ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΑΛΕΥΡΩΝ %	ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΑΡΤΙΔΑ %	ΒΑΡΟΣ ΣΥΣΤΑΤΙΚΩΝ ΕΠΙ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΑΝΑΛΟΓΙΑ % ΣΥΣΤΑΤΙΚΩΝ ΕΠΙ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΑΝΑΛΟΓΙΕΣ ΣΥΣΤΑΤΙΚΩΝ "ΔΕΙΓΜΑ"		90 ΓΡ	500ΓΡ	80ΓΡ	
1	01_20	ΑΛΕΥΡΙ Τ70%	56,00	80,00%	47,86%	56,00	59,57%	48,72	ΧΡΟΝΟΣ ΖΥΜΩΜΑΤΟΣ	0,06109	0,33939	0,0543	
2	01_40	ΑΛΕΥΡΙ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΙΚΗΣ	14,00	20,00%	11,97%	14,00	14,89%	12,04	ΒΑΡΟΣ ΤΕΜΑΧΙΟΥ ΖΥΜΗΣ	0,01527	0,08485	0,01358	
3				0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00	ΤΕΜΑΧΙΑ ΑΝΑ ΛΑΜΑΡΙΝΑ	0	0	0	
4				0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00	ΧΡΟΝΟΣ ΩΡΙΜΑΝΣΗΣ	0	0	0	
		ΣΥΝΟΛΟ	70,00	100,00%				60,76	ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΣΤΟΦΑΣ	0,07638	0,42424	0,06788	
				ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΑ ΑΛΕΥΡΑ					ΛΑΜΑΡΙΝΕΣ ΑΝΑ ΠΑΡΤΙΔΑ	0	0	0	
5	04_10	ΑΛΑΤΙ	1,50	2,14%	1,28%	1,50	1,60%	1,34	ΧΡΟΝΟΣ ΚΛΙΒΑΝΙΣΜΟΥ	0,00164	0,00909	0,00145	
6	07_00	ΜΑΓΙΑ	0,50	0,71%	0,43%	0,50	0,53%	0,18	ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΨΗΣΙΜΑΤΟΣ	0,00055	0,00303	0,00048	
7	02_00	ΕΛΑΙΟΛΑΔΟ	8,00	11,43%	6,84%	8,00	8,51%	7,92	ΒΑΡΟΣ ΤΕΜΑΧΙΟΥ ΨΗΜΕΝΟΥ	0,00873	0,04848	0,00776	
8	08_70	ΑΛΒΟΥΜΙΝΗ ΣΚΟΝΗ	0,20	0,29%	0,17%	0,20	0,21%	0,18	ΔΙΑΜΕΤΡΟΣ Ή ΥΨΟΣ ΨΗΜΕΝΟΥ ΤΕΜΑΧΙΟΥ	0,00022	0,00121	0,00019	
9	08_10	ΓΡΑΒΙΕΡΑ	7,00	10,00%	5,98%	7,00	7,45%	4,62		0,00764	0,04242	0,00679	
10	08_30	ΦΕΤΑ	1,00	1,43%	0,85%	1,00	1,06%	0,46	ΧΡΟΝΟΣ ΚΡΥΩΜΑΤΟΣ	0,00109	0,00606	0,00097	
11	08_40	ΑΡΜΑ ΚΑΣΕΡΙ	0,60	0,86%	0,51%	0,60	0,64%	0,54	ΤΡΟΠΟΣ ΚΡΥΩΜΑΤΟΣ	0,00065	0,00364	0,00058	
12	04_20	ΠΙΠΕΡΙ	0,06	0,09%	0,05%	0,06	0,06%	0,06	ΥΓΡΑΣΙΑ ΨΗΜΕΝΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	6,5E-05	0,00036	5,8E-05	
13	07_52	ΕΜCΕ GLUTEN	0,14	0,20%	0,12%	0,14	0,15%	0,13	ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ ΞΗΡΑΝΣΗΣ	0,00015	0,00085	0,00014	
14				0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00	ΧΡΟΝΟΣ ΞΗΡΑΝΣΗΣ	0	0	0	
15				0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00	ΥΓΡΑΣΙΑ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	0	0	0	
16				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00		1031,25	0	0	
17	100	ΝΕΡΟ	28,00	40,00%	23,93%	5,00	5,32%	1,40		165	0,03055	0,1697	0,02715
		ΣΥΝΟΛΟ	117,00	100,00%	100,00%	94,00	100,00%	76,18	ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΜΕΝΟ ΑΝΑ ΠΑΡΤΙΔΑ	916,666667	0,12764	0,70909	0,11345
										82,5			

Πηγή: Εταιρεία ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ

Πίνακας 8: Μίνι κριτσίνι λιαστή με ελιές



ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ - ΣΥΝΤΑΓΗ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ

ΠΡΟΪΟΝ :		272 . ΜΙΝΙ ΚΡΙΤΣΙΝΙ ΛΙΑΣΤΗ ΜΕ ΕΛΙΕΣ (ΜΙΚΙΟ) - ΜΗΚΟΣ (5cm)							
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ :		10/09/2012 - Εκδοση 2η			LIDL				
ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ :		270. - 10/09/2012 - 02							
Α/Α	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΑΡΤΙΔΑ/ΚΓ	ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΑΛΕΥΡΩΝ %	ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΑΡΤΙΔΑ %	ΒΑΡΟΣ ΣΥΣΤΑΤΙΚΩΝ ΕΠΙ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ	ΑΝΑΛΟΓΙΑ % ΣΥΣΤΑΤΙΚΩΝ ΕΠΙ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ	ΑΝΑΛΟΓΙΕΣ ΣΥΣΤΑΤΙΚΩΝ "ΔΕΙΓΜΑ"	
1	01_20	ΑΛΕΥΡΙ Τ70%	63,00	90,00%	49,27%	63,00	58,96%	54,18	ΧΡΟΝΟΣ ΖΥΜΩΜΑΤΟΣ
2	01_40	ΑΛΕΥΡΙ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΙΚΗΣ	7,00	10,00%	5,47%	7,00	6,55%	6,02	ΒΑΡΟΣ ΤΕΜΑΧΙΟΥ ΖΥΜΗΣ
3				0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00	ΤΕΜΑΧΙΑ ΑΝΑ ΛΑΜΑΡΙΝΑ
4				0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00	ΧΡΟΝΟΣ ΩΡΙΜΑΝΣΗΣ
		ΣΥΝΟΛΟ	70,00	100,00%				60,20	ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΣΤΟΦΑΣ
				ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΑ ΑΛΕΥΡΑ					ΛΑΜΑΡΙΝΕΣ ΑΝΑ ΠΑΡΤΙΔΑ
5	04_10	ΑΛΑΤΙ	1,80	2,57%	1,41%	1,80	1,68%	1,78	ΧΡΟΝΟΣ ΚΛΙΒΑΝΙΣΜΟΥ
6	07_00	ΜΑΓΙΑ	0,50	0,71%	0,39%	0,50	0,47%	0,18	ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΨΗΣΙΜΑΤΟΣ
7	04_20	ΠΙΠΕΡΙ	0,07	0,10%	0,05%	0,07	0,07%	0,06	ΒΑΡΟΣ ΤΕΜΑΧΙΟΥ ΨΗΜΕΝΟΥ
8	02_00	ΕΛΑΙΟΛΑΔΟ	12,00	17,14%	9,39%	12,00	11,23%	10,80	ΔΙΑΜΕΤΡΟΣ Ή ΥΨΟΣ ΨΗΜΕΝΟΥ ΤΕΜΑΧΙΟΥ
9	04_30	ΡΙΓΑΝΗ ΑΜΑΡΙΟΥ	0,65	0,93%	0,51%	0,65	0,61%	0,55	
10	08_10	ΛΙΑΣΤΗ ΝΤΟΜΑΤΑ ΑΠΟΣΗΡΑΜΕΝΗ	4,50	6,43%	3,52%	4,50	4,21%	3,38	ΧΡΟΝΟΣ ΚΡΥΩΜΑΤΟΣ
11	08_40	ΚΡΕΜΜΥΔΙ ΣΚΟΝΗ	0,70	1,00%	0,55%	0,70	0,66%	0,67	ΤΡΟΠΟΣ ΚΡΥΩΜΑΤΟΣ
12	08_00	ΝΤΟΜΑΤΟΠΕΛΤΕΣ	2,00	2,86%	1,56%	2,00	1,87%	0,50	ΥΓΡΑΣΙΑ ΨΗΜΕΝΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ
13	08_20	ΕΛΙΕΣ	5,00	7,14%	3,91%	5,00	4,68%	1,75	ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ ΞΗΡΑΝΣΗΣ
14	07_52	EMCE GLUTEN	0,14	0,20%	0,11%	0,14	0,13%	0,12	ΧΡΟΝΟΣ ΞΗΡΑΝΣΗΣ
15				0,00%	0,00%	0,00	0,00%		ΥΓΡΑΣΙΑ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ
16	100	ΝΕΡΟ ΓΙΑ ΜΟΥΛΙΑΣΜΑ	4,50	6,43%	3,52%	450,00%	4,21%	0,23	
17	100	ΝΕΡΟ	26,00	37,14%	20,33%	5,00	4,68%	1,30	
		ΣΥΝΟΛΟ	127,86		100,00%	106,86	100,00%	81,51	
									ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΜΕΝΟ ΑΝΑ ΠΑΡΤΙΔΑ
									84

Πίνακας 9: Ντάκος Επτάζυμος



ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ - ΣΥΝΤΑΓΗ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ

ΠΡΟΪΟΝ :		909 ΝΤΑΚΟΣ ΕΠΤΑΖΥΜΟΣ ΣΑΒΟΥΙΔΑΚΗ							
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ :		03/09/2015 - Εκδοση 2η							
ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ :		03/09/2015- 01							
Α/Α	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΑΡΤΙΔΑ/ΚΓ	ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΑΛΕΥΡΩΝ %	ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΑΡΤΙΔΑ %	ΒΑΡΟΣ ΣΥΣΤΑΤΙΚΩΝ ΕΠΙ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ	ΑΝΑΛΟΓΙΑ % ΣΥΣΤΑΤΙΚΩΝ ΕΠΙ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ	ΑΝΑΛΟΓΙΕΣ ΣΥΣΤΑΤΙΚΩΝ "ΔΕΙΓΜΑ"	
1	01_60	ΑΛΕΥΡΙ ΣΤΑΡΕΝΙΟ ΣΚΛΗΡΟ	22,00	12,79%	8,30%	22,00	11,48%	19,36	ΧΡΟΝΟΣ ΖΥΜΩΜΑΤΟΣ
2	01_22	ΑΛΕΥΡΙ Τ70%	140,00	81,40%	52,82%	140,00	72,90%	123,20	ΒΑΡΟΣ ΤΕΜΑΧΙΟΥ ΖΥΜΗΣ
3	100	ΝΕΡΟ	10,00	5,81%	3,77%	10,00	5,21%	0,50	ΤΕΜΑΧΙΑ ΑΝΑ ΛΑΜΑΡΙΝΑ
4				0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00	ΧΡΟΝΟΣ ΩΡΙΜΑΝΣΗΣ
		ΣΥΝΟΛΟ	172,00	100,00%					ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΣΤΟΦΑΣ
				ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΑ ΑΛΕΥΡΑ					ΛΑΜΑΡΙΝΕΣ ΑΝΑ ΠΑΡΤΙΔΑ
									16,99038462
5	04_10	ΑΛΑΤΙ	2,00	1,16%	0,75%	2,00	1,04%	2,00	ΧΡΟΝΟΣ ΚΛΙΒΑΝΙΣΜΟΥ
6	07_00	ΜΑΓΙΑ	1,00	0,58%	0,38%	1,00	0,52%	0,32	ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΨΗΣΙΜΑΤΟΣ
7				0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00	ΒΑΡΟΣ ΤΕΜΑΧΙΟΥ ΨΗΜΕΝΟΥ
8	05_72	ΡΕΒΥΘΙ	1,50	0,87%	0,57%	1,50	0,78%	1,13	ΔΙΑΜΕΤΡΟΣ Ή ΥΨΟΣ ΨΗΜΕΝΟΥ ΤΕΜΑΧΙΟΥ
9	08_55	ΓΛΥΚΑΝΙΣΟΣ	0,30	0,17%	0,11%	0,30	0,16%	0,27	ΧΡΟΝΟΣ ΚΡΥΩΜΑΤΟΣ
10	02_10	ΠΥΡΗΝΕΛΑΙΟ	2,00	1,16%	0,75%	2,00	1,04%	1,98	ΤΡΟΠΟΣ ΚΡΥΩΜΑΤΟΣ
11	07_30	ΓΛΟΥΤΕΝΗ	0,40	0,23%	0,15%	0,40	0,21%	0,36	ΥΓΡΑΣΙΑ ΨΗΜΕΝΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ
12	05_71	ΣΟΥΣΑΜΙ ΜΑΥΡΟ	1,00	0,58%	0,38%	1,00	0,52%	0,30	ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ ΞΗΡΑΝΣΗΣ
13	07_40	ΣΟΔΑ	0,40	0,23%	0,15%	0,40	0,21%	0,36	ΧΡΟΝΟΣ ΞΗΡΑΝΣΗΣ
14	03_00	ΖΑΧΑΡΗ	0,90	0,52%	0,34%	0,90	0,47%	0,89	
	08_56	ΚΑΡΟΤΙΝΗ	0,15	0,09%	0,08%	0,15	0,08%	0,15	
15	05_71	ΣΟΥΣΑΜΙ ΜΑΥΡΟ (ΕΠΙΚΑΛΥΨΗ)	0,80	0,35%	0,23%	0,80	0,31%	0,59	ΥΓΡΑΣΙΑ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ
16	05_70	ΣΟΥΣΑΜΙ ΑΣΠΡΟ(ΕΠΙΚΑΛΥΨΗ)	4,80	2,79%	1,81%	480,00%	2,50%	4,75	
17	100	ΝΕΡΟ	78,00	45,35%	29,43%	5,00	2,60%	3,90	
		ΣΥΝΟΛΟ	255,05		100,00%	192,05	100,00%	160,66	
									ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΜΕΝΟ ΑΝΑ ΠΑΡΤΙΔΑ
									164

Πηγή: Εταιρεία ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ

Πίνακας 10: Χρόνος ζωής προϊόντων ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ

Όνομασία Προϊόντος	Χρόνος Ζωής (σε μήνες)
Ντάκος Κρίθινος	12
Ντάκος Σίκαλης	12
Ντακάκια (Παξιμάδια)	12
Παξιμαδάκια Κρίθινα Σίκαλης	12
Κριτσίνια Ηλιόσπορου Κρητών ή PL	10
Κριτσίνια Λιναρόσπορου Κρητών	6
Παξιμαδάκι Τυρί	12
Ντακάκι Χαρούπι	12
Μπουκιές Μασούτη (φουρνιστά)	8
Μπουκιά Κρίθινη Γρηγόρης	12
Μπουκιά Βιολογική ΑΒ	12
Τρίμμα	12
Ντακάκια Λαδιού	8
mikio αλμυρά.....ΚΡΗΤΩΝ & PL	12
mikio βουτήματα ...ΚΡΗΤΩΝ & PL	12
mikio ERIDANOUS	12
Αμύγδαλο Μέλι ΜΕ ή ΧΩΡΙΣ ΖΑΧΑΡΗ	12
Αμύγδαλο Χαρούπι ΧΩΡΙΣ ΖΑΧΑΡΗ	12

Πηγή: Εταιρεία ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ

1.1.1.1.1.1.1.5.

Πιστοποιήσεις

Η εταιρεία ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ, με γνώμονα την πιστή στις προσδοκίες και στο όραμα της, αλλά και με στόχο να προβεί στην παραγωγή προϊόντων υψηλής ποιότητας και ασφάλειας, κατέχει μία καλή θέση στο κλάδο της. Πρόκειται για μία εταιρεία που φέρει την πιστοποίηση βάσει του προτύπου IFS, στο ανώτατο επίπεδο (higher level) και BRC. Η πιστοποίηση σε συνάρτηση με το όραμα των υπευθύνων της που έχει ως άμεσο στόχο την παραγωγή ποιοτικών και ασφαλών προϊόντων, εγγυάται ότι θα καταφέρει να διατηρήσει αυτό το σημαντικό προνόμιο ποιότητας.

Εικόνα 1: Έγγραφο πιστοποίησης ποιότητας και ασφάλειας των προϊόντων της εταιρείας ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ



Πηγή: <http://kritonartos.gr/gr/company/quality>

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η Διασφάλιση Ποιότητας (QA) είναι μια μέθοδος διαχείρισης που περιλαμβάνει όλες τις προγραμματισμένες και συστηματικές ενέργειες που απαιτούνται την παροχή της επαρκούς εμπιστοσύνης ότι ένα προϊόν, μια υπηρεσία ή αποτέλεσμα θα ικανοποιεί συγκεκριμένες απαιτήσεις ποιότητας και θα είναι κατάλληλη για χρήση. Ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας μπορεί να θεωρηθεί ως ένα πολύπλοκο σύστημα που αποτελείται από όλα τα μέρη και στοιχεία ενός οργανισμού που ασχολείται με την ποιότητα των διαδικασιών και των προϊόντων.

Η διοίκηση ενός οργανισμού ή μίας επιχείρησης πρέπει να καθορίσει τον στόχο που επιδιώκει να επιτευχθεί. Επομένως πρέπει να αποφασίσει ποια συστήματα θα πρέπει να εφαρμόζονται στην επιχείρηση, είτε υποχρεωτικά είτε εθελοντικά. Για να εξασφαλιστεί η ποιότητα στα τρόφιμα θα πρέπει να υλοποιηθούν οι επιχειρήσεις ασφάλειας από τον τομέα των τροφίμων και να λειτουργούν σύμφωνα με τα συστήματα GMP, GHP και HACCP.

Οι τομείς που είναι υπεύθυνοι για τον ποιοτικό έλεγχο είναι η εμπορία, ο σχεδιασμός, η προμήθεια, ο σχεδιασμός της διαδικασίας, η παραγωγή, η επιθεώρηση και δοκιμή, η συσκευασία και η αποθήκευση των προϊόντων. Πολλές εταιρείες καταβάλουν μεγάλες προσπάθειες στην επίτευξη κατάλληλης οργάνωσης και άριστης ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών. Αυτοί προσπαθούν να το επιτύχουν με συστηματικό τρόπο ακολουθώντας το πρότυπο ISO 9000. Η εφαρμογή ISO είναι μια απόφαση διαχείρισης που απαιτεί την εξέταση της επιχείρησης, της στρατηγικής, του προσωπικού και, κυρίως, τους πελάτες.

Το παξιμάδι μπορεί να το συναντήσει κανείς σε ιστορικά συγγράμματα ως ένα προϊόν που διατηρούσαν στα αμπάρια των πλοίων σε περιόδους πολέμου ή ως εφόδιο που μετέφεραν οι Βενετσιάνοι στην σκλαβωμένη Κρήτη από τους Οθωμανούς. Με το πέρασμα των χρόνων λοιπόν, το παξιμάδι Κρητικού τύπου άρχισε

να συμπεριλαμβάνεται και σε κοινωνικές εκδηλώσεις που πραγματοποιούσαν οι Κρητικοί, όπως σε γάμους, πανηγύρια, εορτές κ.λπ.. Σταδιακά άρχισαν να παρασκευάζονται διάφορες ποικιλίες παξιμαδιού. Έτσι λοιπόν, δημιουργήθηκε το κριθαρένιο παξιμάδι ή κριθαροκούλουρα, το επτάζυμο, το χωριάτικο, το σιταρένιο, το γλυκό παξιμάδι, αλλά και οι μπουκίτσες παξιμαδιού.

Τα πρότυπα IFS (Διεθνή Πρότυπα Χαρακτηριστικών) περιλαμβάνουν συνολικά επτά πρότυπα ποιότητας. Το IFS Food έχει καταστεί το καλύτερο πρότυπο στις εκτιμήσεις της βιομηχανίας επεξεργασίας τροφίμων. Είναι ένα πρότυπο ασφάλειας για τα τρόφιμα που έχει ομοιόμορφο σύστημα ασφαλείας. Μπορεί να είναι ένα κοινό πρότυπο ελέγχου, που έγινε παγκοσμίως αποδεκτό από τη βιομηχανία τροφίμων το 2004, προκειμένου να βελτιωθεί συνεχώς η ασφάλεια των τροφίμων για τους καταναλωτές. Η αρχή πιστοποίησης καταρτίζει σχέδιο ελέγχου. Το σχέδιο ελέγχου πρέπει να είναι αρκετά ευέλικτο, ώστε να ανταποκρίνεται σε απρόβλεπτα συμβάντα που διεξάγονται κατά τη διάρκεια του ελέγχου.

Η εταιρεία ΚΡΗΤΩΝ ΑΡΤΟΣ άρχισε τις δραστηριότητες της κατά την χρονική περίοδο του 2004. Με γνώμονα την πιστή στις προσδοκίες και στο όραμα της, αλλά και με στόχο να προβεί στην παραγωγή προϊόντων υψηλής ποιότητας και ασφάλειας, κατέχει μία καλή θέση στο κλάδο της. Πρόκειται για μία εταιρεία που φέρει την πιστοποίηση βάσει του προτύπου IFS, στο ανώτατο επίπεδο (higher level) και BRC. Η πιστοποίηση σε συνάρτηση με το όραμα των υπευθύνων της που έχει ως άμεσο στόχο την παραγωγή ποιοτικών και ασφαλών προϊόντων, εγγυάται ότι θα καταφέρει να διατηρήσει αυτό το σημαντικό προνόμιο ποιότητας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Bartram J., Rees G., (2000), *Quality Assurance, Monitoring Bathing Waters - A Practical Guide to the Design and Implementation of Assessments and Monitoring Programmes*, p. 1-18
- CERCO, (2000), *Handbook for implementing a quality management system in a national mapping agency, Handbook for implementing a QMS in a NMA -V1*, p. 1-51
- Chin L.H., (2016), *Quality management practices of food manufacturers: a comparative study between small, medium and large companies in Malaysia*, Faculty of Technology Management and Business Universiti Tun Hussein On Malaysia, p. 1-53
- Erceg A., (2015), *International food standard and food safety supply chain of Croatian chocolate producer implication for the final products transportation*, 15th international scientific conference Business Logistics in Modern Management, p. 209-222
- IFS Food, (2014), *Standard zur Beurteilung der Qualität und Sicherheit von Lebensmitteln, Version 6*, p. 11-43
- Implementing Quality Management Systems*, (2003), Fasset, p. 6-24
- Inteaz A., (2004), *Food Quality Assurance, Principles and Practices*, CRC Press LLC, p. 27-37
- Kaziliūnas A., (2010), *The implementation of quality management systems in service organizations*, *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 34, p. 71–82
- Knaflewska J., Pospiech E., (2007), *Quality assurance systems in food industry and health security of food*, *Acta Sci. Pol., Technol. Aliment.* 6(2), p. 75-85
- Krieger S., Schiefer G., da Silva C., (2007), *Costs and benefits in food quality systems: concepts and a multi-criteria evaluation approach*, p. 7-56

- Krieger S., Schiefer G., (2006), Quality systems in the agri-food industry – implementation, cost, benefit and strategies, Department of food and resource economics, Chair for business management, organization and information management, p. 1-17
- Lewis P.M., (2009), ISO 9001:2008 based quality Management System’s design and Development for the Drill Rig Manufacturing Workshop of Triple “M” Mining, p. 9-15
- Manghani K., (2011), Quality assurance: Importance of systems and standard operating procedures, 2(1): 34–37
- Mitreva E., Taskov N., Sazdova J., Georgieva I., Gjorshevski H., (2015), The Need for Implementation of Integrated Management Systems (IMS) in Macedonian Companies, Quality Management, Vol. 16, No.. 147, p. 62-65
- Piskar F., (2007), The Impact of the Quality Management System iso 9000 on Customer Satisfaction of Slovenian Companies, *Managing Global Transitions* 5 (1), p. 45–61
- Schulze H., Albersmeier F., Gawron J.-C., Spiller A., Theuvsen L., (2008), Heterogeneity in the Evaluation of Quality Assurance Systems: The International Food Standard (IFS) in European Agribusiness, *International Food and Agribusiness Management Review* Volume 11, Issue 3, p. 99-139
- Scottish Qualifications Authority, (1998), Quality Assurance Principles, Elements and Criteria, p. 1-24
- Seppälä R., (2015), Implementing a Quality Management System for an Engineering and Services Company, *Metropolia*, p. 1-60
- Sikora T., (2005), Methods and systems of food quality and safety assurance, *Polish Journal of food and nutrition sciences*, Vol. 14/55, SI 1, p. 41-48

Sumaedi S., Yarmen M., (2015), The Effectiveness of ISO 9001 Implementation in Food Manufacturing Companies: A Proposed Measurement Instrument, *Procedia Food Science* 3, p. 436 – 444

Ανδρουλάκη Ε., Μαυρονύκτης Ν., (2016), Η Κρητική διατροφή ως παράγων ανάπτυξης της Περιφέρειας Κρήτης, ΤΕΙ Κρήτης, Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων, Ηράκλειο

Αχνάκη Α., (2011), Προοπτική παράλληλης σχεδίασης γαστρονομικού και διατροφικού τουρισμού. Πεδίο εφαρμογής Κρήτη, Πτυχιακή μελέτη, ΤΕΙ Κρήτης, Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων, Ηράκλειο

https://www.mastercontrol.com/quality_management_systems/implementing_quality_management_systems_gms.html, Πρόσβαση 1/4/2018

<https://www.epa.gov/sites/production/files/2015-05/documents/chapter9.pdf>, Πρόσβαση 16/4/2018

<https://www.british-assessment.co.uk/guides/the-8-principles-of-quality-management/>, Πρόσβαση 20/4/2018

http://www.wsqms.com/index.php?option=com_content&view=article&id=18&Itemid=139&lang=en, Πρόσβαση 20/4/2018

http://www.minagric.gr/images/stories/docs/agrotis/POP-PGE/prodiagrafes_kritiko_pajimadi.pdf, Πρόσβαση 23/4/2018

<https://www.ifs-certification.com/index.php/en/retailer>, Πρόσβαση 3/5/2018

<http://www.intertek.com/food/auditing/ifs-international-standards/>, Πρόσβαση στις 3/5/2018

<http://kritonartos.gr/gr>