



ΕΚΠΟΝΗΣΗ: **CMT Prooptiki**  
CONSULTING MANAGEMENT TRAINING

## ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 2.3.3

### ΠΡΟΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ. ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΟΔΗΓΩΝ ΓΙΑ ΤΟΜΕΑ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ

**ΥΠΟΕΡΓΟ 2:** Δράση 2.3 «Εκπόνηση μελετών, ανάπτυξη προτύπων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.»

**ΠΡΑΞΗ:**

«Ολοκληρωμένο πρόγραμμα παρέμβασης για την υποστήριξη των Κοινωνικών Συνεταιρισμών (Κοι.Σ.Π.Ε) του αρθ. 12 του Ν.2716/1999 στην κατεύθυνση βελτίωσης της διοικητικής και διαχειριστικής τους ικανότητας»

**ΚΩΔΙΚΟΣ:**

ΟΠΣ 5041861 στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020»  
(Κωδ. Πράξης ΣΑ: 2019ΣΕ49110002)

**ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ:**

ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ  
Κοι.Σ.Π.Ε.(Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.)  
Αρ. Πρωτ: 277/ΥΠ1/Π\_1/01-10-2020

Νοέμβριος, 2022

**Το** παραδοτέο 2.3.3, αποτελεί μέρος μιας ευρύτερης σειράς εργαλείων και οδηγιών προτυποποίησης διαδικασιών, που υλοποίησε η Πανελλήνια Ομοσπονδία Κοινωνικών Συνεταιρισμών Περιορισμένης Ευθύνης (ΠΟΚοιΣΠΕ) στο πλαίσιο του έργου με τίτλο: «Ολοκληρωμένο πρόγραμμα παρέμβασης για την υποστήριξη των Κοινωνικών Συνεταιρισμών Περιορισμένης Ευθύνης (ΚοιΣΠΕ) του αρθρ. 12 του Ν. 2716/1999 στην κατεύθυνση βελτίωσης της διοικητικής και διαχειριστικής τους ικανότητας».

Κύριος σκοπός του έργου, που αναπτύχθηκε σε συνεργασία με τη CMT Proortiki, είναι η ανάπτυξη, προτυποποίηση και εφαρμογή εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα, καθώς και η ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των ΚοιΣΠΕ, στο νέο πολλαπλά μεταβαλλόμενο κοινωνικό και οικονομικό πλαίσιο.

Φιλοδοξία του έργου ήταν να αποτελέσει μία πυξίδα στο δρόμο της εργασιακής ένταξης, αφενός για τα άτομα με σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα, που παλεύουν καθημερινά για την κατάκτηση και εμπέδωση του δικαιώματος στην εργασία, αφετέρου για τους ΚοιΣΠΕ, οι οποίοι μέσα στην εικοσαετή τους -πλέον- διαδρομή, επιδιώκουν να ενισχύσουν τις λειτουργίες τους, με σκοπό την ενδυνάμωση του αποκαταστασιακού τους ρόλου και την επίτευξη της βιωσιμότητάς τους.

## Για την ΠΟΚοιΣΠΕ

Ο Πρόεδρος,  
Κουτίδης Σωτήρης

Η Γραμματέας,  
Πόλα Νικολάου

## ΠΡΟΦΙΛ ΠΟΚΟΙΣΠΕ & ΚΟΙΣΠΕ

Η ΠΟΚοιΣΠΕ αποτελεί Δευτεροβάθμιο Συλλογικό Όργανο των ΚοιΣΠΕ, οι οποίοι είναι Μονάδες Ψυχικής Υγείας με επιχειρηματική δραστηριότητα που εποπτεύονται από το Υπουργείο Υγείας. Θεσπίστηκαν με το άρθρο 12 του Ν.2716/1999 για την «Ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών ψυχικής υγείας». Επιπρόσθετα στο Ν.4430/2016 για την «Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία» οι ΚοιΣΠΕ θεωρούνται αυτοδίκαια Κοινωνικές Συνεταιριστικές Επιχειρήσεις (ΚοινΣΕπ) Ένταξης.

Αποτελούν μια ιδιαίτερη μορφή Συνεταιρισμών, αφού μέσα από τις παραγωγικές και εμπορικές δραστηριότητες τους, δημιουργούν θέσεις απασχόλησης για άτομα με σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα.

Οι ΚοιΣΠΕ διαδραματίζουν έναν ενεργό και καινοτόμο ρόλο στην κοινωνική ενσωμάτωση – επανένταξη ατόμων με σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα, συμβάλλοντας σημαντικά στην ολοκλήρωση της ψυχιατρικής μεταρρύθμισης στη χώρα μας.

Στην Ελλάδα σήμερα λειτουργούν 32 ΚοιΣΠΕ, ενώ υπάρχουν 3 πρωτοβουλίες σύστασης νέων, και αριθμούν πάνω από 3.400 μέλη συνεταιριστές και 1238 εργαζόμενους, 581 εκ των οποίων είναι εργαζόμενοι - άτομα με σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα. Ο κύκλος εργασιών των ΚοιΣΠΕ κατά το έτος 2022 έφτασε τα 11,38 εκ. ευρώ, καθιστώντας αυτούς μία σημαντική ομάδα αναφοράς του οικοσυστήματος Κοινωνικής Αλληλέγγυας Οικονομίας (ΚΑΛΟ), από την οποία παράχθηκαν οι περισσότερες ώρες εργασίας των ατόμων από ευπαθείς και ευάλωτες κοινωνικά ομάδες.

Οι ΚοιΣΠΕ δραστηριοποιούνται σε ένα πλήθος εμπορικών και παραγωγικών δραστηριοτήτων με βασικούς τομείς δραστηριότητας την παροχή υπηρεσιών καθαριότητας σε δημόσια κτήρια, την εστίαση, τον πρωτογενή τομέα αλλά και τη λειτουργία μικρών καταστημάτων εντός μεγαλύτερων χώρων, όπως για παράδειγμα μικρά καφέ και κυλικεία.

Μάθετε περισσότερα για την ΠΟΚοιΣΠΕ & τους ΚοιΣΠΕ :  
[www.pokoispe.gr](http://www.pokoispe.gr) ή [www.koispesupport.gr](http://www.koispesupport.gr).

## Πίνακας Περιεχομένων

1.	Εισαγωγή .....	3
1.1	Εισαγωγή στην επιχειρηματικότητα των Κοι.Σ.Π.Ε.....	3
1.2	Δραστηριότητα Εστίασης και Καθαριότητας.....	5
2.	Στόχος του Οδηγού.....	8
3.	Προτυποποιημένη οργάνωση υποκαταστήματος εστίασης/καθαριότητας .....	9
	A. Καταστήματα Εστίασης .....	9
A1.	Προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της δράσης της εστίασης .....	9
A.2	Κοστολόγηση δραστηριότητας της εστίασης .....	9
A.3	Διαδικασία αδειαδότησης / έναρξης λειτουργίας καταστήματος ή εργαστηρίου στο τομέα της εστίασης .....	11
A.4	Οργάνωση λειτουργίας υποκαταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος.....	17
A.5	Εξοπλισμός .....	17
A.6	Στοχοθεσία δραστηριότητας εστίασης .....	21
	B. Υπηρεσίες καθαριότητας.....	23
B.1.	Προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της δράσης της καθαριότητας.....	23
B.2	Κοστολόγηση δραστηριότητας της καθαριότητας .....	23
B.3	Οργάνωση λειτουργίας υποκαταστήματος καθαριότητας .....	24
B.4	Πρότυπο στοχοθεσίας δραστηριότητας καθαριότητας .....	26
4.	Προτυποποιημένοι ρόλοι/ αρμοδιότητες ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης	27
4.1	Οργανόγραμμα & περιγραφές θέσεων της δραστηριότητας της εστίασης.....	28
4.2	Οργανόγραμμα & περιγραφές θέσεων της δραστηριότητας της καθαριότητας.....	40
4.3	Εκπαίδευση προσωπικού.....	44
4.4	Αξιολόγηση εργαζομένων.....	45
5.	Προτυποποιημένες διαδικασίες διαχείρισης εργασιών και πόρων .....	47
5.1	Βασικά tasks για τη διαχείριση της δραστηριότητας.....	47
5.2	Παρακολούθηση οικονομικών έργων.....	48
5.2.1	Τομέας Εστίασης .....	48
5.2.2	Τομέας Καθαριότητας.....	50
5.3	Παρακολούθηση αποθεμάτων .....	51

6.	Επικοινωνία με πελάτες και συνεργάτες .....	53
6.1	Ορισμός πελατών και συνεργατών και ανάγκες επικοινωνίας .....	53
6.2	Αρχές καλής επικοινωνίας .....	54
6.3	Διαδικασία ανατροφοδότησης / αξιολόγησης υπηρεσιών .....	55
6.3.1	Διαχείριση παραπόνων πελατών .....	56
6.3.2	Μέθοδοι και πρότυπα μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη .....	56
7.	Διαδικασίες που αφορούν σε συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες / προμηθευτές	58
7.1	Πρότυπο αίτησης προμηθειών .....	60
7.2	Υπόδειγμα δημοσίευσης πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος .....	61
7.3	Διαδικασία αξιολόγησης εξωτερικών συνεργατών / προμηθευτών .....	64
7.3.1	Πρότυπο αξιολόγησης προμηθευτή.....	66
7.3.2	Πρότυπο καταλόγου εγκεκριμένων προμηθευτών .....	67
8.	Διαδικασίες πωλήσεων και προώθησης υπηρεσιών και προϊόντων / marketing	68
8.1	Σχέδιο μάρκετινγκ.....	68
8.1.1	Σύντομη ανάλυση περιβάλλοντος – SWOT ανάλυση.....	68
8.1.2	Στόχοι μάρκετινγκ.....	71
8.1.3	Στρατηγική μάρκετινγκ.....	71
8.1.4	Μείγμα μάρκετινγκ.....	72
8.1.5	Καθορισμός πλάνου δράσης.....	79
8.1.6	Προυπολογισμός.....	79
8.1.7	/Πόροι .....	79
9.	Διαδικασίες παρακολούθησης της πορείας υλοποίησης των στόχων.....	81
10.	Πηγές και διαδικασίες εύρεσης χρηματοδότησης από Εθνικούς και Ευρωπαϊκούς πόρους	83

## 1. Εισαγωγή

### 1.1 Εισαγωγή στην επιχειρηματικότητα των Κοι.Σ.Π.Ε

Οι Κοινωνικοί Συνεταιρισμοί Περιορισμένης Ευθύνης (Κοι.Σ.Π.Ε) είναι ΝΠΙΔ, με περιορισμένη ευθύνη των μελών τους που θεσπίστηκαν με το άρθρο 12 του Ν.2716/1999 του Υπουργείου Υγείας για την «Ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών ψυχικής υγείας». Αποτελούν μια ιδιαίτερη μορφή συνεταιρισμών αφού παράλληλα είναι παραγωγικές, εμπορικές μονάδες αλλά και μονάδες ψυχικής υγείας. Με τη θεσμοθέτηση του Ν.4430/2016 σχετικά με την «Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία (ΚΑΛΟ)», οι Κοι.Σ.Π.Ε θεωρούνται αυτοδίκαια Κοινωνικές Συνεταιριστικές Επιχειρήσεις (ΚοινΣΕπ) Ένταξης.

Βασικός στόχος του Κοι.Σ.Π.Ε. είναι η **κοινωνικοοικονομική ενσωμάτωση και επαγγελματική ένταξη των ατόμων με σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα, συμβάλλοντας στη θεραπεία τους αλλά και στην οικονομική τους αυτάρκεια (αποκαταστασιακός στόχος)**. Στο πλαίσιο αυτού του στόχου ο Κοι.Σ.Π.Ε. έχει και εμπορική ιδιότητα και μπορεί να αναπτύξει και οικονομική δραστηριότητα (αγροτική, κτηνοτροφική, αλιευτική, δασική, βιομηχανική, βιοτεχνική, ξενοδοχειακή, εμπορική, παροχής υπηρεσιών, κοινωνικής ανάπτυξης). (**επιχειρηματικός στόχος**)

Επιπλέον ο Κοι.Σ.Π.Ε. ως κοινωνική επιχείρηση στοχεύει:

1. Στην κάλυψη κοινωνικών αναγκών ειδικότερα μέσω της ενίσχυσης της κοινωνικής & αλληλέγγυας επιχειρηματικότητας & της κοινωνικής καινοτομίας
2. στην ενίσχυση της τοπικής ανάπτυξης & της κοινωνικής συνοχής

Ως εκ τούτου η επιχειρηματική δραστηριότητα που αναπτύσσει έχει **συμπληρωματικό** χαρακτήρα & αποτελεί **εργαλείο στον κύριο στόχο** του ο οποίος είναι η λειτουργία μιας μονάδας, η οποία προσφέρει στους ψυχικά ασθενείς ένα βιώσιμο και άρα σταθερό και μακρόπνοο πλαίσιο εργασιακής αποκατάστασης.

Δεδομένου, λοιπόν, ότι η εμπορική ιδιότητα του Κοι.Σ.Π.Ε. αποτελεί το εργαλείο για την επίτευξη του κύριου στόχου του, βασικός επιχειρηματικός στόχος αποτελεί η **βιωσιμότητα** των δράσεων που αναπτύσσει ώστε να μπορεί να επανεπενδύει σε νέες δραστηριότητες για να απασχολεί περισσότερα άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα και να τους εξασφαλίζει το δικαίωμα στην εργασία το οποίο βρίσκεται σε διαρκή κρίση.

Συνεπώς, οι επιλέξιμες οικονομικές δραστηριότητες θα πρέπει να φέρουν τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- 1) Να είναι έντασης εργασίας και όχι κεφαλαίου οι οποίες δεν απαιτούν την υλοποίηση επενδύσεων υψηλού κόστους και στηρίζονται σε πολύ μεγάλο βαθμό στην αξιοποίηση

του παραγωγικού συντελεστή της εργασίας. Ο λόγος που προτείνονται οικονομικές δραστηριότητες έντασης εργασίας σχετίζεται άμεσα με το γεγονός ότι βασικός στόχος του Κοινωνικού Συνεταιρισμού Περιορισμένης Ευθύνης είναι η ένταξη των μελών του και μέρους των απασχολουμένων στην κοινωνία και η οικονομική τους αποκατάσταση.

- 2) Να μπορούν εύκολα να διεισδύσουν στην αγορά και κατ' επέκταση να εδραιωθούν σχετικά εύκολα και γρήγορα και να έχουν μειωμένο επιχειρηματικό ρίσκο. Παράλληλα, θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν περισσότερο ελέγξιμες από το προσωπικό έτσι ώστε να ελαχιστοποιούνται όσο το δυνατόν αρνητικές επιδράσεις εξωγενών παραγόντων που θα μπορούσαν να δημιουργήσουν προβλήματα στην λειτουργία αλλά και στην ανάπτυξη του Κοι.Σ.Π.Ε.
- 3) Να ανταποκρίνονται στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και δεξιότητες των ατόμων που θα εργαστούν στον Κοι.Σ.Π.Ε. και στην ουσία να αποτελέσουν ένα ασφαλές όχημα για την οικονομική τους επανένταξη και την οριστική απαλλαγή από τον κοινωνικό στιγματισμό. Για τον λόγο αυτό, κρίνεται σκόπιμο να επιλεγούν δραστηριότητες που χαρακτηρίζονται από χαμηλό βαθμό επικινδυνότητας, δεν είναι ιδιαίτερα επίπονες, να είναι δημιουργικές αλλά ταυτόχρονα δομημένες σε απλά, τυποποιημένα και ολοκληρωμένα τμήματα, ώστε να αυξάνουν μεν το επίπεδο της ατομικής ευθύνης, χωρίς όμως να δημιουργούν άγχος και πίεση.

Οι επιχειρηματικές δραστηριότητες που αναπτύσσουν οι Κοι.Σ.Π.Ε. αφορούν σε δύο μεγάλες κατηγορίες δραστηριοτήτων:

1. Παροχή υπηρεσιών
2. Παραγωγή και διάθεση κυρίως αγροτικών και παραδοσιακών προϊόντων

Βασικοί παράγοντες για την επιλογή των δραστηριοτήτων αυτών είναι η διασφάλιση της καλής συμμετοχής των ψυχικά πασχόντων αλλά και η διασφάλιση της βιωσιμότητας των δραστηριοτήτων αυτών.

Σε αυτό το σημείο λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες της τοπικής αγοράς ή της νοσοκομειακής δομής που γειτνιάζει με τον Κοι.Σ.Π.Ε, τα διαθέσιμα περιουσιακά στοιχεία του Κοι.Σ.Π.Ε, (παραχωρημένες αγροτικές εκτάσεις, κυλικεία νοσοκομείων, κ.λπ.) καθώς και οι ευκαιρίες για την ανάπτυξη τοπικών προϊόντων.

Παρακάτω παρατίθενται τομείς στους οποίους δραστηριοποιούνται οι Κοι.Σ.Π.Ε:

- ✓ Υπηρεσίες Εστίασης και Ψυχαγωγίας (κυλικεία νοσοκομείων, snack café, αναψυκτήρια, υπηρεσίες catering, εργαστήρια ζαχαροπλαστικής, εστιατόρια, wine bar κ.λπ.)
- ✓ Τουρισμός
- ✓ Υπηρεσίες καθαριότητας - Συνεργεία Καθαρισμού
- ✓ Υπηρεσία κηποτεχνίας
- ✓ Υπηρεσίες Πολιτισμικής διαμεσολάβησης (Διαδοχική ή ταυτόχρονη διερμηνεία - διαμεσολάβηση, μετάφραση απλών εγγράφων ή/και με εξειδικευμένη ορολογία, Συνοδεία σε υπηρεσίες και διερμηνεία διαμεσολάβηση κ.λπ.)
- ✓ Παραγωγή αγροτικών προϊόντων



- ✓ Εμπορικά καταστήματα (με παραδοσιακά προϊόντα, είδη δώρων κ.λπ.)
- ✓ Πλυντήρια αυτοκινήτων και χώροι στάθμευσης αυτοκινήτων
- ✓ Εργαστήρια (ξυλουργία, κηροποιεία, ραφεία, τυποποίησης μελιού κ.λπ.)
- ✓ Μικροεπισκευές κτηρίων (υδραυλικά, ηλεκτρολογικά, πλακάκια, γυψοσανίδες, ψευδοροφές, Περιφράξεις, πέργκολες, συντηρήσεις ηλεκτρικών οικιακών συσκευών, κ.λπ.)
- ✓ Δραστηριότητα που αφορά σε προϊόντα φωτογραφίας, εκτυπώσεων, σχεδιασμού αφισών, πόστερ.

## 1.2 Δραστηριότητα Εστίασης και Καθαριότητας

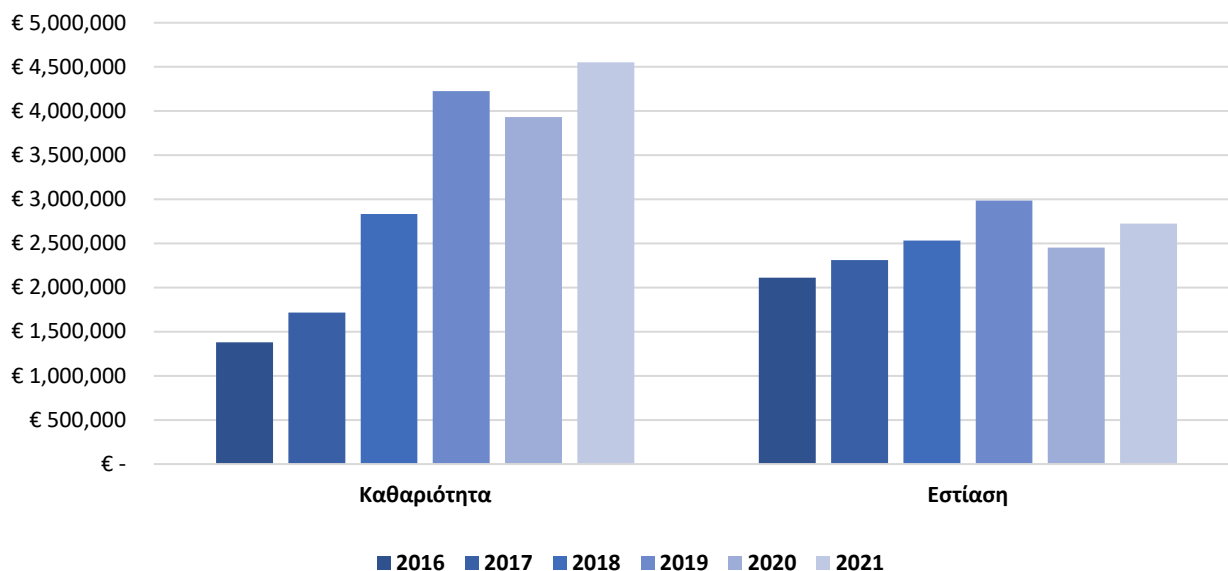
Από τις παραπάνω δραστηριότητες η εστίαση και η καθαριότητα είναι οι τομείς στους οποίους δραστηριοποιούνται κατά κύριο λόγο οι Κοι.Σ.Π.Ε. Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνεται ο κύκλος εργασιών στους δύο αυτούς τομείς κατά την τελευταία εξαετία, σύμφωνα με τα στοιχεία που κατέγραψαν οι Κοι.Σ.Π.Ε. στα Σχέδια Δράσης Έκτακτης Χρηματοδότησης 2021 και στοιχείων από τις Οικονομικές καταστάσεις που κοινοποιήθηκαν στον Σύμβουλο στο πλαίσιο εκπόνησης του Παραδοτέου 2.3.1 « 30 διαγνωστικές μελέτες με αποτύπωση βιωσιμότητας, προτάσεις βελτίωσης, εφαρμογή των προτάσεων, re-engineering ».

Πίνακας κύκλου εργασιών υπηρεσιών καθαριότητας & εστίασης για την χρονική περίοδο 2016-2021

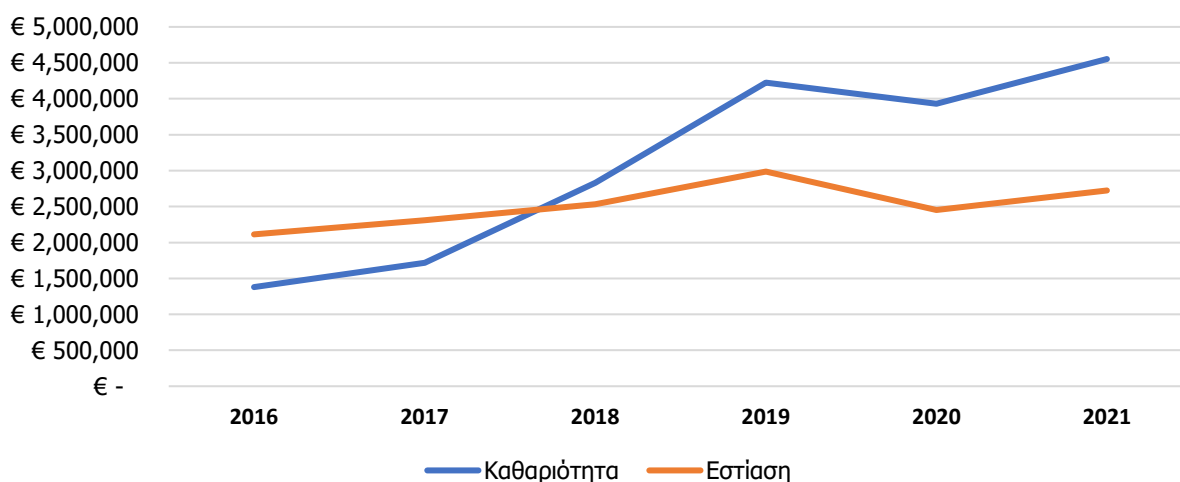
Δραστηριότητα	Έτος					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Καθαριότητα</b>	€1,379,560	€ 1,716,861	€ 2,831,975	€4,224,635	€3,930,265	€4,552,953
<b>Εστίαση</b>	€2,112,979	€2,310,002	€2,531,247	€2,986,859	€2,451,751	€2,723,666

Παρατηρώντας τα δεδομένα του πίνακα αλλά και τα αντίστοιχα διαγράμματα που ακολουθούν βλέπουμε τη ραγδαία ανάπτυξη της δραστηριότητας της καθαριότητας:

Διάγραμμα κύκλου εργασιών υπηρεσιών καθαριότητας & εστίασης για την χρονική περίοδο 2016-2021



Διάγραμμα μεταβολής κύκλου εργασιών υπηρεσιών καθαριότητας & εστίασης για την χρονική περίοδο 2016-2021



- ✓ το 2019 ο κύκλος εργασιών τριπλασιάστηκε σε σχέση με αυτό του 2016,
- ✓ το 2020, χρονιά που ξεσπά η πανδημία του COVID-19 και κατά την οποία αναστέλλονται οι περισσότερες επιχειρηματικές δραστηριότητες, ο κύκλος εργασιών εξακολουθεί και διατηρείται σε πολύ υψηλά επίπεδα ενώ
- ✓ το 2021, παρά το γεγονός ότι εξακολουθούν και υφίστανται οι δυσμενείς επιπτώσεις της πανδημίας, διαγράφει ανοδική πορεία.



Και ο τομέας της εστίασης παρουσιάζει ανοδική πορεία με μικρότερο όμως ρυθμό, ο οποίος θεωρείται ικανοποιητικός για τον συγκεκριμένο κλάδο. Αν λάβουμε δε υπόψη μας ότι ο κλάδος της εστίασης, γενικά, είναι η επιχειρηματική δραστηριότητα που πλήγηκε περισσότερο κατά τα έτη της πανδημίας (2020-2021) παρατηρούμε ότι οι Κοι.Σ.Π.Ε κατάφεραν να διατηρήσουν τον κύκλο εργασιών τους σε υψηλά επίπεδα παρά τις πρωτοφανείς δυσμενείς συνθήκες.

## 2. Στόχος του Οδηγού

Ο συγκεκριμένος οδηγός περιγράφει ένα πρότυπο οργάνωσης, στελέχωσης και λειτουργίας ενός τμήματος/μονάδας εστίασης και ενός τμήματος/μονάδας καθαριότητας σύμφωνα με καλές πρακτικές που ακολουθούν οι Κοι.Σ.Π.Ε ώστε να ενισχύεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων, η βιωσιμότητα του τμήματος ή/και του Κοι.Σ.Π.Ε. και να διευκολύνεται η δυνατότητα περαιτέρω ανάπτυξης.

Ο συγκεκριμένος οδηγός απευθύνεται σε Κοι.Σ.Π.Ε που επιθυμούν να αναπτύξουν μία δραστηριότητα στους συγκεκριμένους τομείς ή σε Κοι.Σ.Π.Ε που επιθυμούν να βελτιώσουν την ποιότητα (σύμφωνα με τα πρότυπα του ISO 9001) και την απόδοση των υπηρεσιών τους.

### 3. Προτυποποιημένη οργάνωση υποκαταστήματος εστίασης/καθαριότητας

#### A. Καταστήματα Εστίασης

##### A1. Προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της δράσης της εστίασης

Βασικές απαιτήσεις για την ανάπτυξη της δράσης είναι:

1. **Η ύπαρξη του απαραίτητου κεφαλαίου για την υλοποίηση της:** Είναι πολύ βασικό πριν την ανάπτυξη της δραστηριότητας και στα πλαίσια του επιχειρηματικού σχεδίου που οφείλει να αναπτύσσει ο Κοι.Σ.Π.Ε, να έχει γίνει κοστολόγησή της αλλά και όλες οι δυνατές ενέργειες για την ανεύρεση των απαραίτητων πόρων
2. **Η ύπαρξη χώρου που θα στεγάσει τη δραστηριότητα αυτή,** ο οποίος βέβαια θα πρέπει να πληροί τις υγειονομικές απαιτήσεις σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία
  - Βλ. Παραδοτέο 2.2.2: Ανάπτυξη εργαλείων και οδηγιών προτυποποίησης διαδικασιών **«Οδηγός διαδικασιών της δράσης της εστίασης σύμφωνα με το πρότυπο HACCP»**, Δράση 2.2 «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.»

Στο σημείο αυτό να αναφέρουμε ότι στο πλαίσιο της ενίσχυσης της κοινωνικής και αλληλέγγυας οικονομίας και της ενίσχυσης του έργου των Κοι.Σ.Π.Ε, **υφίστανται ευεργετικά νομοθετήματα**, τα οποία παρέχουν στους **φορείς του Δημόσιου και του ευρύτερου Δημόσιου τομέα** τη δυνατότητα **να τους παραχωρήσουν / εκμισθώσουν υποδομές προκειμένου να αναπτύξουν τις δραστηριότητες τους.**

- Βλ. Παραδοτέο 2.2.5 **«Οδηγός ενημέρωσης για παραχωρήσεις / εκμισθώσεις υποδομών»**, Δράση 2.2 «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.»
3. **Πλαισιωμένο περιβάλλον ανάπτυξης της εν λόγω δραστηριότητας,** ώστε να μπορούν να λειτουργήσουν τα άτομα Λ.Υ.Ψ.Υ (Λήπτες Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας). Πιο συγκεκριμένα, το περιβάλλον μέσα στο οποίο θα αναπτυχθεί η δραστηριότητα της εστίασης θα πρέπει να ανταποκρίνεται στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τις δεξιότητες των ατόμων αυτών χωρίς να τους δημιουργεί άγχος και πίεση έτσι ώστε η απασχόληση τους στη δράση αυτή να αποτελέσει ένα ασφαλές όχημα για την κοινωνική και οικονομική τους επανένταξη και την οριστική απαλλαγή από τον κοινωνικό στιγματισμό.
4. **Οι καταναλωτές στους οποίους απευθύνεται να είναι σε θέση να αντιληφθούν το έργο των Κοι.Σ.Π.Ε** προκειμένου να το υποστηρίξουν.

##### A.2 Κοστολόγηση δραστηριότητας της εστίασης

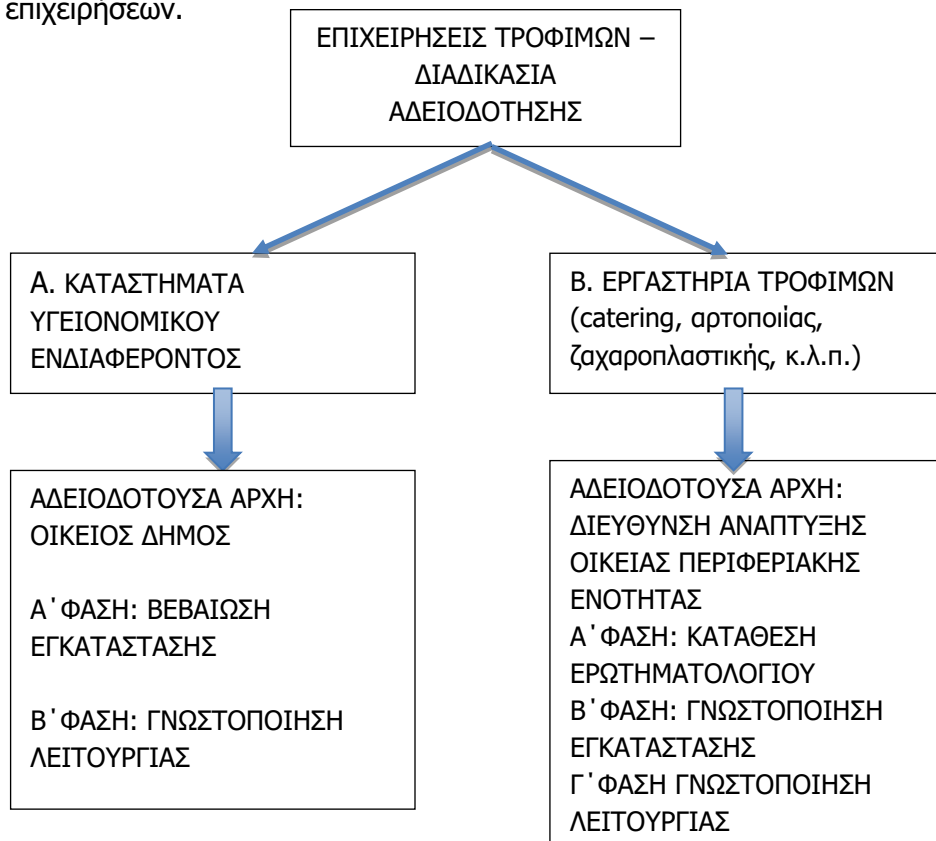
Η έναρξη μία κοινωνικής επιχείρησης είναι δύσκολη υπόθεση, πόσο μάλλον η εύρεση του κεφαλαίου εκκίνησης για την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων του. Το κόστος εκκίνησης

περιλαμβάνει έξοδα που σχετίζονται με τον εξοπλισμό, την ανακαίνιση, τις προμήθειες κλπ. Παρακάτω παρατίθεται πίνακας με όλα τα κόστη που πρέπει να ληφθούν υπόψη στη διαδικασία υπολογισμού του κεφαλαίου έναρξης για την δραστηριότητα της εστίασης αλλά και τα κόστη που αφορούν στη λειτουργία της επιχείρησης.

<b>Κόστη εκκίνησης επιχείρησης</b>	<b>Λίστα με τα κόστη λειτουργίας της επιχείρησης</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Εξοπλισμός &amp; έπιπλα (π.χ. μηχανήματα πόστου καφέ, αποχυμωτής, τοστιέρα, φούρνος, εστίες, βιτρίνες έκθεσης, ψυγεία, καταψύκτες, πάγκοι εργασίας, ταμειακό σύστημα, τραπεζοκαθίσματα κ.λπ.)</li> <li>✓ Ηλεκτρολογικές και υδραυλικές εργασίες (καλωδιώσεις, σωληνώσεις)</li> <li>✓ Εργασίες διαμόρφωσης των επιμέρους χώρων (γκρέμισμα / δημιουργία τοίχων, πορτών, βαψίματα, τοποθέτηση πλακιδίων κλπ.)</li> <li>✓ Εγκατάσταση εξοπλισμού και επίπλων</li> <li>✓ Έξοδα επαγγελματιών (π.χ. πολιτικού μηχανικού για σχέδια – κατόψεις αλλά και την έκδοση άδειας λειτουργίας, υγειονολόγου ΤΕ για τη σύνταξη της μελέτης λειτουργίας της επιχείρησης, μηχανολόγου μηχανικού για μελέτη πυροπροστασίας κ.λπ.)</li> <li>✓ Προγράμματα software (πρόγραμμα παραγγελιοληψίας, λογιστικά /εμπορικά προγράμματα, κ.λπ.)</li> <li>✓ Αρχικό απόθεμα σε πρώτες και βοηθητικές ύλες             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Άδειες και δικαιώματα</li> <li>✓ Διαφήμιση για τα εγκαίνια</li> <li>✓ Διαθέσιμο κεφάλαιο έναρξης                 <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Έκτακτα έξοδα</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Μισθοδοσία             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ενοικίαση επαγγελματικού χώρου</li> <li>✓ Ενοικίαση/δανεισμός μηχανημάτων                 <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Διαφήμιση</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>✓ Προμήθειες πρώτων και βοηθητικών υλών             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Έξοδα παράδοσης/μεταφοράς (π.χ. καύσιμα φορτηγών ψυγείων για τη διανομή ετοιμών γευμάτων)</li> <li>✓ Έξοδα για υπηρεσίες κοινής ωφέλειας (ύδρευση, ηλεκτροδότηση, τηλεφωνία, internet κ.λ.π.)</li> <li>✓ Άλλα πάγια έξοδα/συνδρομές (π.χ. κοινόχρηστα)                 <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ασφαλιστικές εισφορές</li> <li>✓ Φορολογικές επιβαρύνσεις                     <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Τόκοι και Επιτόκια</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>✓ Έξοδα επαγγελματιών (δικηγόρος, λογιστής, σύμβουλος ποιότητας, τεχνικός ασφαλείας, εταιρείες απεντόμωσης κ.λπ.)</li> <li>✓ Έξοδα συντήρησης (π.χ. μηχανή καφέ, απαγωγικό σύστημα, ψυκτικών θαλάμων κ.λπ.)</li> <li>✓ Έκτακτα έξοδα (π.χ. βλάβη μηχανημάτων κ.λπ.)</li> </ul> </li></ul>

### A.3 Διαδικασία αδειοδότησης / έναρξης λειτουργίας καταστήματος ή εργαστηρίου στο τομέα της εστίασης

Ένα υποκατάστημα ή επιχείρηση υγειονομικού ενδιαφέροντος για να λειτουργήσει θα πρέπει να διαθέτει άδεια λειτουργίας. Παρακάτω περιγράφεται αναλυτικά η διαδικασία αδειοδότησης αυτών των επιχειρήσεων.



#### A. Καταστήματα Υγειονομικού Ενδιαφέροντος – Διαδικασία Γνωστοποίησης [Υγειονομική Διάταξη [ΦΕΚ 2161] (Υ1γΓ.Ποικ.47829-23.6.2017)]

Αφορά:

##### 1. Επιχειρήσεις μαζικής εστίασης:

Επιχειρήσεις Μαζικής Εστίασης πλήρους επεξεργασίας (πλήρους γεύματος): Στις επιχειρήσεις αυτές ανήκουν τα εστιατόρια, ψητοπωλεία, ψαροταβέρνες, ταβέρνες, ουζερί, μπουραρίες, μεζεδοπωλεία, παραδοσιακά καφενεία με παρασκευαστήριο, Οβελιστήρια, πιτσαρίες, ζαχαροπλαστεία με παρασκευαστήριο.

Επιχειρήσεις Μαζικής Εστίασης μερικής επεξεργασίας (πρόχειρου γεύματος): Στις επιχειρήσεις αυτές ανήκουν τα αναψυκτήρια, μπουγατσάδικα, γαλακτοπωλεία,

λουκουματζήδικα (για καθημένους πελάτες), σχολικά κυλικεία, κυλικεία, παγωτοπωλεία, καφενεία, καφετέριες, ιντερνέτ καφέ, μπαρ, open bar.

Στεγασμένοι και υπαίθριοι χώροι εκδηλώσεων.

Επιχειρήσεις παρασκευής και προσφοράς τροφίμων και ποτών σε κινητούς ή προσωρινούς χώρους: Στην κατηγορία περιλαμβάνονται: οι καντίνες (αυτοκινούμενες ή μη), σκηνές, πάγκοι, περίπτερα εκθέσεων, τροχήλατα οχήματα πάσης φύσεως σε εκθέσεις, αγορές, πανηγύρια, πλατείες κ.λπ. καθώς και η υπαίθρια παρασκευή ή/και διάθεση τροφίμων και ποτών (street food), πλανόδιοι μικροπωλητές, κ.λπ., τηρώντας τις διατάξεις περί πλανόδιου -υπαίθριου εμπορίου, όπως κάθε φορά ισχύουν.

2. **Επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου:** Υπεραγορές τροφίμων, παντοπωλεία, κρεοπωλεία, οπωροπωλεία, ιχθυοπωλεία, κάβες ποτών, ξηρών καρπών και ζαχαρωδών προϊόντων, πρατήρια άρτου, πρατήρια πώλησης ετοιμών φαγητών, πτηνοπωλεία, αυγοπωλεία, καταστήματα πρατήρια κατεψυγμένων προϊόντων, καταστήματα αλλαντοποιίας και τυροκομίας, καφεκοπτεία, πρατήρια ελαίων και λιπών, πρατήρια ειδών ζαχαροπλαστικής/γαλακτοπωλεία/μπουγατσάδικα με παρασκευαστήριο για ίδια χρήση, λαϊκές αγορές καθώς και όλες οι πωλήσεις μέσω στάσιμου υπαίθριου εμπορίου (μικροπωλητές, κ.λπ.), και η πώληση τροφίμων και ποτών σε περίπτερα και καταστήματα φιλικών, η πώληση τροφίμων και ποτών μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου και η πώληση επί αυτοκινήτου, σύμφωνα με τις διατάξεις περί άσκησης εμπορικών δραστηριοτήτων εκτός καταστήματος και άλλες διατάξεις ν. 4264/Τ.Α' 118/15-5-2014, όπως κάθε φορά ισχύει.

Η διαδικασία γνωστοποίησης των ως άνω καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος περιλαμβάνει δύο (2) φάσεις:

➤ **A' Φάση: Βεβαίωση Εγκατάστασης**

Το πρώτο βήμα δεν γίνεται ηλεκτρονικά, αλλά με τον πατροπαράδοτο τρόπο στον Δήμο. Είναι η λήψη της Βεβαίωσης Εγκατάστασης, με την οποία ο Δήμος βεβαιώνει ότι μπορεί να ιδρυθεί η συγκεκριμένη δραστηριότητα στην συγκεκριμένη τοποθεσία.

Για να πάρουμε την Βεβαίωση Εγκατάστασης κατατίθεται φάκελος στον Δήμο ( ή την αρμόδια Δημοτική Κοινότητα αν μιλάμε για μεγάλες πόλεις ) με:

- αίτηση,
- εξουσιοδότηση αν τον φάκελο τον καταθέτει άλλο πρόσωπο,
- απόσπασμα χάρτη ( πχ google maps ) που να φαίνεται η θέση του καταστήματος και
- υπεύθυνη δήλωση για κανονισμό. Αν η οικοδομή έχει κανονισμό που να μην απαγορεύει την ίδρυση του καταστήματος, τότε ο επιχειρηματίας κάνει υπεύθυνη δήλωση που να αναγράφει αυτό. Αν δεν υπάρχει κανονισμός, τότε ο ιδιοκτήτης του καταστήματος κάνει υπεύθυνη δήλωση που να αναφέρει ότι δεν υφίσταται κανονισμός. Πλέον δεν απαιτείται η συναίνεση των υπολοίπων ιδιοκτητών της οικοδομής για την λήψη της γνωστοποίησης.



Σε περίπτωση που το κατάστημα είναι σε ιστορικό κέντρο τότε πρέπει να υπάρχει στον φάκελο έγκριση της Εφορίας Νεωτέρων Μνημείων και του υπουργείου Πολιτισμού.

Εν συνεχεία, ο Δήμος ερευνά τυχόν περιορισμούς που τίθενται στην περιοχή και χορηγεί, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις, τη σχετική βεβαίωση. Αν το ακίνητο είναι διατηρητέο ή σε ιστορικό τόπο απαιτείται και έγκριση από τις αρμόδιες υπηρεσίες.

Η βεβαίωση χορηγείται εντός δέκα πέντε (15) ημερών από την υπηρεσία του Δήμου και ισχύει για πέντε (5) μήνες εντός των οποίων θα πρέπει να έχει υποβληθεί η γνωστοποίηση. Αν περάσει αυτό το χρονικό διάστημα άπρακτο, τότε πρέπει να ξανά καταθέσουμε φάκελο για να πάρουμε την Βεβαίωση.

**Προσοχή !!!** Η βεβαίωση εγκατάστασης δεν είναι Άδεια Λειτουργίας Καταστήματος Υγειονομικού Ενδιαφέροντος, οπότε αυτή δεν επαρκεί για τη λειτουργία του καταστήματος.

➤ **Β' Φάση: Γνωστοποίηση λειτουργίας**

Αφού η επιχείρηση λάβει την βεβαίωση εγκατάστασής εντός πέντε (5) μηνών, υποχρεούται να κάνει ηλεκτρονική γνωστοποίηση στην σελίδα: <https://notifybusiness.gov.gr/assets/index.html> Προηγουμένως όμως θα πρέπει να πληρωθεί στο Δήμο το ανάλογο παράβολο και να εκδώσει τη βεβαίωση περί μη οφειλής στο Δήμο (δημοτική ενημερότητα) από την Ταμειακή Υπηρεσία.

Ως κωδικοί εισόδου χρησιμοποιούνται οι κωδικοί taxisNet της επιχείρησης.

Η επιχείρηση οφείλει να δηλώσει ηλεκτρονικά τα πλήρη στοιχεία, όπως π.χ. ΚΑΔ, θέση, οικοδομική άδεια, εμβαδόν, θεωρητικό πληθυσμό, αν θα αναπτύσσει τραπεζοκαθίσματα ή όχι και αλλά, ενώ τα σχετικά έγγραφα οφείλουν να βρίσκονται σε φάκελο εντός του καταστήματος.

**Με την οριστική υποβολή της γνωστοποίησης λαμβάνει μοναδικό αριθμό γνωστοποίησης και η επιχείρηση μπορεί να ξεκινήσει να λειτουργεί.**

Για να δηλωθεί ηλεκτρονικά η γνωστοποίηση της επιχείρησης απαιτούνται:

α) να έχει ολοκληρωθεί η κατασκευή του χώρου με τον εξοπλισμό του και  
β) να συνταχθεί και να ολοκληρωθεί ο φάκελος της γνωστοποίησης με όλα τα απαιτούμενα έγγραφα τα οποία όπως προαναφέραμε ΠΡΕΠΕΙ να βρίσκονται εντός του καταστήματος ως κάτωθι:

1. Το αποδεικτικό υποβολής της γνωστοποίησης με συνημμένο απλό αντίγραφο του σώματος της γνωστοποίησης
2. Την Βεβαίωση Εγκατάστασης,
3. Το παράβολο και την δημοτική ενημερότητα.
4. Την κάτοψη του καταστήματος σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Υγειονομικής Υπηρεσίας, διάγραμμα ροής και την περιγραφή του στις περιπτώσεις που είναι απαραίτητα.

5. Πιστοποιητικό ή μελέτη πυρασφάλειας ανάλογα με την περίπτωση.
6. Άδεια Οικοδομής, νομιμοποιήσεις και Βεβαίωση Χώρου Κύριας Χρήσης υπογεγραμμένη από πτυχιούχο Μηχανικό.
7. Τα παρακάτω αρχεία τεκμηρίωσης διαδικασιών τήρησης υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων (σύμφωνα με το άρθρο 6 της Υγειονομικής Διάταξης Αριθμ. Υ1γ/Γ.Π/οικ.47829 (ΦΕΚ 2161/ τ.Β' / 23-6-2017):

#### **Αρχείο 1°: Προσωπικού - Επιχείρησης**

α. Αποδεικτικό υποβολής γνωστοποίησης (άδεια λειτουργίας), κατόψεις/τομές σχεδιαγραμμάτων μηχανικού και διαγράμματα ροής των εργασιών της επιχείρησης με περιγραφική έκθεση όπου απαιτείται.

β Αντίγραφο κατάστασης απασχολούμενου προσωπικού, πιστοποιητικά υγείας του προσωπικού καθώς και πιστοποιητικά εκπαίδευσης αυτών, σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων, σύμφωνα με το επίπεδο που αντιστοιχεί σε κάθε ειδικότητα, όπως προβλέπεται στην εκάστοτε ισχύουσα Εθνική Νομοθεσία.

Το προσωπικό να έχει λάβει εκπαίδευση πάνω στις βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων (πιστοποιητικό εκπαίδευσης ΕΦΕΤ). Όποιοι από το προσωπικό έχουν τέτοιο πιστοποιητικό ή κάποιο άλλο σχετικό σεμινάριο, θα πρέπει να το προσκομίσουν, προκειμένου να αρχειοθετηθεί στο φάκελο.

γ. Για την χρήση μουσικής ή μουσικών οργάνων σε υπαίθριο χώρο και στα κέντρα διασκέδασης, τις απαιτούμενες τεχνικές εκθέσεις.

δ. Αποδεικτικό καθαρισμού, συντήρησης και καλής λειτουργίας του απαγωγικού συστήματος όπου απαιτείται.

**Αρχείο 2°: Νερού** Περιέχει αποδεικτικά στοιχεία του τρόπου υδροδότησης της επιχείρησης και όπου απαιτείται αποτελέσματα δειγματοληψίας.

Συγκεκριμένα:

- Κάτοψη της επιχείρησης πάνω στην οποία με όλες τις παροχές νερού σημειωμένες και αριθμημένες.
- Αποδεικτικό σύνδεσης με την δημοτική υπηρεσία ύδρευσης (π.χ. ένα λογαριασμό νερού).
- Αποτελέσματα δειγματοληψίας όπου απαιτείται

**Αρχείο 3°: Καθαρισμού - Απολύμανσης:** Περιέχει το πρόγραμμα καθαρισμού και απολύμανσης της επιχείρησης τροφίμων και ποτών, τα χρησιμοποιούμενα καθαριστικά και απολυμαντικά, με τα αντίστοιχα πιστοποιητικά για τη χρήση τους σε χώρους τροφίμων (Δελτίο Δεδομένων Ασφάλειας Προϊόντος (MSDS), έγκριση του Γ.Χ.Κ (Γενικό Χημείο Κράτους) ή αρ. καταχώρησης στο ΕΜΠΧ, αρ. πρωτ. ΕΟΦ (για τα απολυμαντικά)

**Αρχείο 4°: Απεντόμωσης - Μυοκτονίας:** Περιέχει:

- τη σύμβαση με αδειοδοτημένη εταιρεία καταπολέμησης εντόμων και τρωκτικών,

- τις εγκρίσεις κυκλοφορίας και τις τεχνικές προδιαγραφές των σκευασμάτων που χρησιμοποιούνται,
- το πρόγραμμα καταπολέμησης τρωκτικών και εντόμων,
- κάτοψη ή σκαρίφημα της επιχείρησης όπου θα απεικονίζονται οι δολωματικοί σταθμοί ή οι σταθμοί παρακολούθησης που έχουν τοποθετηθεί και
- τα έντυπα αποτελεσματικότητας/τεκμηρίωσης των εφαρμογών

**Αρχείο 5°: Θερμοκρασιών:** Περιέχει τα στοιχεία τεκμηρίωσης της παρακολούθησης της θερμοκρασίας σε όλα τα στάδια (ψυγεία, καταψύκτες, αποθήκες, θερμοθάλαμοι, μαγείρεμα, κ.λπ.). Αρχικά θα πρέπει να αριθμηθούν όλα τα ψυγεία / καταψύκτες. Όσα από αυτά δεν έχουν ψηφιακή ένδειξη θα πρέπει να τοποθετείται εσωτερικά θερμόμετρο

**Αρχείο 6°: Πρώτων Υλών και Προμηθευτών:** Αναφέρονται οι προμηθευτές της επιχείρησης και υπάρχουν τα σχετικά συνοδευτικά δελτία αποστολής των προϊόντων και πρώτων υλών, τα απαιτούμενα στοιχεία για τον έλεγχο της ιχνηλασιμότητας καθώς και κάθε άλλο στοιχείο που προβλέπεται από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία της Δημόσιας Υγείας. Στο φάκελο αυτό να αρχειοθετούνται όλα τα τιμολόγια αγοράς των α' και β' υλών.

Επίσης, ανά περίπτωση χρειάζεται να υπάρχουν και άλλα έγγραφα όπως εγκρίσεις υπηρεσιών ή άδειες ασκήσεως επαγγέλματος.

Αφού γίνει η γνωστοποίηση, τότε αυτή κοινοποιείται στην Αρμόδια Δ/ση Υγειονομικού Ελέγχου, στην Πολεοδομία, στην Πυροσβεστική Υπηρεσία και στην Αστυνομία.

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί μη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές της νομοθεσίας ή ελλείψεις στην τεκμηρίωση και τα αρχεία τήρησης τότε και ανάλογα με το μέγεθος της παράβασης θα υπάρξει είτε σύσταση προς συμμόρφωση είτε επιβολή προστίμου είτε ακόμα ανάκληση αδείας και σφράγιση του καταστήματος.

Στο σημείο αυτό να επισημάνουμε ότι είναι επιβεβλημένη η συνεργασία με έναν επαγγελματία που θα μπορεί να κατευθύνει τον συνεταιρισμό και να τον προφυλάξει από λάθη και παραλήψεις, τόσο στην δημιουργία όσο και κατά την λειτουργία της επιχείρησης του.

**B. Εργαστήρια Τροφίμων** [catering (τα οποία πωλούν απ' ευθείας στον καταναλωτή), εργαστήρια αρτοποιίας, ζαχαροπλαστικής, κ.λ.π.]: εντάσσονται στην κατηγορία εργαστηρίων Χαμηλής Όχλησης, που είναι μέρος μια μεγάλης κατηγορίας δραστηριοτήτων που ονομάζονται Μεταποιητικές Δραστηριότητες και η νομοθεσία που περιγράφει την αδειοδοτική τους διαδικασία είναι η Υ.Α. 4618/856/Φ15 (ΦΕΚ 2278B/2018).

➤ **Διαδικασία**

Όλες οι παραπάνω δραστηριότητες ακολουθούν την διαδικασία της Γνωστοποίησης μέσω notifybusiness όπως περιεγράφηκε παραπάνω

1. Αρχικά όμως καταθέτουμε στην Δ/ση Ανάπτυξης της οικείας Περιφερειακής ενότητας που είναι η αδειοδοτούσα αρχή, συμπληρωμένο το ερωτηματολόγιο που υπάρχει στο παράρτημα του νόμου και βεβαίωση χρήσεων γης από την αρμόδια Πολεοδομία.

2. Στην συνέχεια η Δ/ση Ανάπτυξης αποστέλλει απαντητικό έγγραφο με τα δικαιολογητικά που θα πρέπει να υπάρχουν στην επιχείρηση ανάλογα με την περίπτωση και αφού το λάβουμε μπορούμε να κάνουμε την **Γνωστοποίηση Εγκατάστασης**. Ακολουθώντας, συγκεντρώνουμε τα δικαιολογητικά που απαιτούνται , τα κρατάμε σε έναν ειδικό φάκελο μέσα στην επιχείρηση και τέλος αφού ολοκληρωθεί η κατασκευή του χώρου και του εξοπλισμού του, υποβάλλουμε την **Γνωστοποίηση Λειτουργίας**.

### Σημεία Προσοχής

Αρχικά θα πρέπει να συμπληρωθεί σωστά το ερωτηματολόγιο καθώς αυτό είναι η βάση της αδειοδότησης και οι κυρίως οι ΚΑΔ της δραστηριότητας γιατί ανάλογα με τους ΚΑΔ ορίζονται τα Περιβαλλοντικά και τα Πυροσβεστικά.

Η βεβαίωση χρήσεων γης θα πρέπει να αναφέρει ακριβώς την δραστηριότητα που θέλουμε να κάνουμε και όχι κάτι γενικό καθώς η Διεύθυνση Ανάπτυξης δίνει πολύ βαρύτητα στις χρήσεις γης.

Από κει πέρα αφού γίνουν οι γνωστοποιήσεις στο notifybusiness , θα πρέπει να υπάρχει φάκελος στην επιχείρηση με τα απαραίτητα δικαιολογητικά που έχει υποδείξει η Διεύθυνση Ανάπτυξης ανάλογα με την κάθε δραστηριότητα. Αυτός ο φάκελος επιδεικνύεται στον έλεγχο , ακολουθεί την διαδικασία γνωστοποίησης. Τα πιο σημαντικά δικαιολογητικά που συνήθως χρειάζονται είναι τα επόμενα:

1. Άδεια Δόμησης, με το σύνολο των συνοδευτικών μελετών και σχεδίων, συμπεριλαμβανομένων και των τυχόν τακτοποιήσεων, ρυθμίσεων ή νομιμοποιήσεων αυθαίρετων κατασκευών, καθώς και των σχετικών βεβαιώσεων πληρωμής προστίμων..
2. Βεβαίωση χρήσης γης από την αρμόδια πολεοδομία: βεβαιώνει ότι η συγκεκριμένη χρήση επιτρέπεται στο συγκεκριμένο οικοδομικό τετράγωνο ή περιοχή
3. Ανάλογα με τον ΚΑΔ της δραστηριότητας είτε γίνεται διαδικασία για Απόφαση Έγκρισης Περιβαλλοντικών όρων (ΑΕΠΟ) ή γίνεται τεχνική έκθεση για υπαγωγή σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις (ΠΠΔ). Στην δεύτερη και πιο συνηθισμένη περίπτωση θα πρέπει να υπάρχει στον φάκελο της επιχείρησης και η απόφαση υπαγωγής σε Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις (ΠΠΔ) και τα κατάλληλα έγγραφα που να πιστοποιούν ότι αυτές τηρούνται. Κάποιες δραστηριότητες απαλλάσσονται και από υποχρέωση υπαγωγής σε ΠΠΔ.
4. Τοπογραφικό διάγραμμα, στο οποίο να απεικονίζεται και η επιχείρηση
5. Περιγραφή της δραστηριότητας από αρμόδιο μηχανικό (παραγωγική διαδικασία, είδος πρώτων υλών και παραγομένων προϊόντων, διάγραμμα ροής εκτελουμένων εργασιών, κ.λπ.) ,
6. Κάτοψη χώρου με ενδεικτική τοποθέτηση των μηχανημάτων εντός αυτού και κατάλογο των μηχανημάτων με την ένδειξη της ισχύος τους..
7. Υπεύθυνη δήλωση Μηχανικού για τη στατική επάρκεια του κτιρίου, και την εγκατάσταση του εξοπλισμού

8. Ερωτηματολόγιο συμπληρωμένο από τον φορέα της επιχείρησης
  9. Αμοιβές - φορολογικά – Παράβολο
  10. Άλλα κατά περίπτωση δικαιολογητικά [βλ. Υ.Α. 64618/856/Φ15 ( ΦΕΚ 2278B/2018 )].
- Επίσης οι επιχειρήσεις αυτές θα πρέπει να έχουν αναπτύξει και εγκαταστήσει Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων βασισμένο στις αρχές HACCP.

Γ. Τέλος, όσο αφορά στην αδειοδότηση catering με δραστηριότητα μεταπώλησης, εκτός των ανωτέρω απαιτείται και έγκριση από την Διεύθυνση Κτηνιατρικής της οικείας Περιφερειακής ενότητας.

Τα δικαιολογητικά που απαιτούνται είναι:

1. Τοπογραφικό διάγραμμα, στο οποίο να απεικονίζεται και η επιχείρηση
2. Κάτοψη χώρου με ενδεικτική τοποθέτηση των μηχανημάτων εντός αυτού και κατάλογο των μηχανημάτων με την ένδειξη της ισχύος τους..
3. Περιγραφή της δραστηριότητας από αρμόδιο μηχανικό (παραγωγική διαδικασία, είδος πρώτων υλών και παραγομένων προϊόντων, διάγραμμα ροής εκτελουμένων εργασιών, κ.λπ.)
4. Εγκατάσταση συστήματος υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων βασιζόμενο στις αρχές του προτύπου HACCP

#### A.4 Οργάνωση λειτουργίας υποκαταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος

Βασικά στοιχεία για την οργάνωση της δραστηριότητας της εστίασης είναι :

1. Η προμήθεια του απαραίτητου εξοπλισμού (βλ. ενότητα 3.4.1 του παρόντος οδηγού)
2. Απαιτούμενα υλικά για την παραγωγική διαδικασία (βλ. ενότητα 3.4.2 του παρόντος οδηγού)
3. Στελέχωση με το απαραίτητο προσωπικό (βλ. ενότητα 4.1 του παρόντος οδηγού)
4. Εγκατάσταση προαπαιτούμενων προγραμμάτων (βλ. ενότητα 3.4.3 του παρόντος οδηγού)
5. Σχεδιασμός λειτουργίας |βλ. 3.4.4 του παρόντος οδηγού)

#### A.5 Εξοπλισμός

Όλος ο εξοπλισμός (κινητός , ακίνητος , εργαλεία και διάφορα σκεύη) θα πρέπει να είναι κατασκευασμένος από υλικά που πληρούν τις προδιαγραφές του Κώδικα Τροφίμων και Ποτών (κεφάλαιο ΙΙ) και χαρακτηρίζονται κατάλληλα για τρόφιμα (inox ή κατάλληλο πλαστικό). Ο δε σχεδιασμός τους να επιτρέπει τον επαρκή καθαρισμό και απολύμανση καθώς και τη σωστή συντήρησή τους. Όπου αυτό είναι δύσκολο, υπάρχει η δυνατότητα εύκολης αποσυρμολόγησής τους.

A. Εξοπλισμός snack café / κυλικείου / αναψυκτήριου:

- ✓ ψυγείο βιτρίνα συντήρηση προβολής των τoστ & σάντουιτς,

- ✓ βιτρίνα θερμαινόμενη προβολής σφολιατοειδών,
- ✓ ερμάριο πόστου καφέ
- ✓ μηχανές πόστου καφέ (εσπρεσσομηχανές, μηχανές ελληνικού καφέ, βραστήρες νερού και φραπιέρες.
- ✓ Αποχυωτής
- ✓ Τοστιέρα
- ✓ λάντζα ανοξειδωτή για το πλύσιμο με χρήση ποδοβαλβίδας και λιποσυλλέκτη, &
- ✓ καταψύκτη μπαούλο για την αποθήκευση των προϊόντων σφολιάτας
- ✓ ψυγεία για τη συντήρηση προϊόντων που διατηρούνται υπό ψύξη
- ✓ ταμειακό σύστημα

#### B. Εξοπλισμός catering

- ✓ χώροι προετοιμασίας (πάγκοι εργασίας, λάντζες, ψυγεία, επιφάνειες και εργαλεία κοπής, μίξερ, διάφορα σκεύη κ.λ.π.)
- ✓ εξοπλισμός ζεστής κουζίνας (φούρνος, γκριλιέρα, εστίες, βραστήρας, ανατρεπόμενο τηγάνι, πλατό, εξαερισμός, πάγκοι εργασίας, καρότσια μεταφοράς, διάφορα σκεύη, γαστρονόμ, λαμαρίνες κ.λ.π.)
- ✓ εξοπλισμός κρύας κουζίνας (μηχανήματα κοπής τυριών / αλλαντικών, μπλέντερ, μίξερ, πάγκοι εργασίας, επιφάνειες και εργαλεία κοπής, ζυγαριές, διάφορα σκεύη κ.λ.π.)
- ✓ εξοπλισμός χώρου πλύσης σκευών (πλυντήριο σκευών, ερμάρια αποθήκευσης σκευών, λάντζες, λιποσυλλέκτης, σύστημα πλύσης Thermax κ.λ.π.)
- ✓ χώροι προετοιμασίας (πάγκοι εργασίας, λάντζες, ψυγεία, επιφάνειες και εργαλεία κοπής, μίξερ, διάφορα σκεύη κ.λ.π.)
- ✓ χώροι αποθήκευσης (ψυκτικοί θάλαμοι, ράφια, παλέτες κ.λ.π.)
- ✓ οχήματα μεταφοράς τα οποία πρέπει να φέρουν βεβαίωση καταλληλότητας για μεταφορά τροφίμων

### Απαιτούμενα υλικά

**Πρώτες ύλες:** Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται όλα τα υλικά που απαιτούνται για την παραγωγή των προϊόντων που παράγει η επιχείρηση

- Περίπτωση snack café/ κυλικείου / αναψυκτήριου: φρούτα & λαχανικά (για την παρασκευή φυσικών χυμών) διάφορα είδη καφέ και ροφημάτων, κακάο, τσάι, είδη ζάχαρης, γάλα μακράς και μικρής διάρκειας, καθώς επίσης και διάφορα υλικά για την σύνθεση σάντουιτς και σαλατών που δεν απαιτούν ιδιαίτερη επεξεργασία όπως κομμένα τυριά, αλλαντικά, συσκευασμένες σως, έτοιμες πλυμένες σαλάτες κ.λ.π.

Στη κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται και διάφορα τυποποιημένα προϊόντα που προορίζονται για λιανική πώληση όπως γαλακτοκομικά, σοκολάτες, μπισκότα, κριτσίνια, μπάρες, παγωτά, αναψυκτικά, χυμοί, νερά κ.λπ.



- Περίπτωση catering: φρούτα, λαχανικά, γαλακτοκομικά, τυριά, αλλαντικά, κρέατα, πουλερικά, ψάρια, θαλασσινά, λάδια, άλευρα, ζάχαρη, μπαχαρικά, αρτυματικές ύλες, αρτοσκευάσματα κ.λ.π.

**Υλικά συσκευασίας / σερβιρίσματος :** Για να μπορούν να διατεθούν τα προϊόντα της εταιρείας στους καταναλωτές πρέπει να υποστηρίζονται από τα αναλώσιμα εκείνα που είναι απαραίτητα για το σερβίρισμα και την κατανάλωση τους. Ένας καφές χρειάζεται ποτήρι για να είναι εμπορεύσιμος και μια σαλάτα ειδικό σκεύος για να μπορεί να καταναλωθεί..

**Στολές εργασίας:** Για υγειονομικούς αλλά και αισθητικούς λόγους είναι απαραίτητη η προμήθεια του προσωπικού με ρουχισμό, ποδιές καπέλα. Ο εν λόγω ρουχισμός πρέπει να είναι επαρκής για όλο το προσωπικό καθώς πρέπει να είναι πάντα καθαρός και αισθητικά άρτιος .

**Αναλώσιμα λειτουργίας καταστήματος / μονάδας:** στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται όλα τα υλικά που είναι απαραίτητα για την διαφύλαξη της υγιεινής και της καθαριότητας της εγκατάστασης (απορρυπαντικά, απολυμαντικά, εργαλεία καθαρισμού κ.λ.π.) καθώς και η γραφική ύλη που είναι απαραίτητη για τη λειτουργία της επιχείρησης.

**Υπηρεσίες:** Εκτός από τα υλικά που χρειάζονται για την λειτουργία του καταστήματος, είναι αυτονόητο ότι χρειάζονται και μια σειρά υπηρεσιών που πρέπει να παρέχονται στην επιχείρηση για να μπορεί να λειτουργεί. Οι υπηρεσίες αυτές προφανώς θα παρέχονται από τρίτους και θα έχουν σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών καθώς και την διευκόλυνση της επιχείρησης για την απρόσκοπτη παροχή στους καταναλωτές της καλύτερης καταναλωτικής εμπειρίας. Οι υπηρεσίες αυτές είναι τηλεφωνική σύνδεση, internet, παροχή ρεύματος και νερού, λογιστικές υπηρεσίες, υπηρεσίες τεχνικού ασφαλείας, υπηρεσίες εντομοκτονίας – μυοκτονίας κ.λπ.

## Εγκατάσταση προαπαιτούμενων προγραμμάτων

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη λειτουργία των επιχειρήσεων υγειονομικού ενδιαφέροντος είναι η εγκατάσταση προαπαιτούμενων προγραμμάτων

Με τον όρο **προ απαιτούμενα προγράμματα** (Prerequisite Programs - PRP's) εννοούμε:

- τις βασικές συνθήκες και δραστηριότητες που είναι απαραίτητες για την διατήρηση κατάλληλου υγιεινού περιβάλλοντος σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας, για το χειρισμό και την παραγωγή ασφαλών τροφίμων
- τρόπο λειτουργίας της παραγωγής και το πως αυτός μπορεί να επηρεάσει την ασφάλεια των παραγόμενων τροφίμων.

Ουσιαστικά τα προαπαιτούμενα προγράμματα συνθέτουν τους **Κανόνες Ορθής Υγιεινής Πρακτικής** που πρέπει να εφαρμόζει μια επιχείρηση μαζικής εστίασης για την παραγωγή ασφαλών τροφίμων

Παρακάτω πίνακα παρατίθενται τα βασικά προαπαιτούμενα προγράμματα που **πρέπει** να εφαρμόζει μία επιχείρηση μαζικής εστίασης:

2. Ατομική Υγιεινή Προσωπικού – Εκπαίδευση Προσωπικού

3. Αξιολόγηση Προμηθευτών - Παραλαβή α' υλών
4. Αποθήκευση α' υλών
5. Προετοιμασία & Διάθεση Τροφίμων
6. Καθαρισμός & Απολύμανση Χώρων & Εξοπλισμού
7. Απεντόμωση - Μυοκτονία
8. Συντήρηση Εξοπλισμού - Διακρίβωση Εξοπλισμού
9. Έλεγχος Νερού
10. Διαχείριση Απορριμμάτων & Υγρών Αποβλήτων
11. Ιχνηλασιμότητα - Ανάκληση

- Αναλυτική περιγραφή των ανωτέρω γίνεται στον **«Οδηγό διαδικασιών της δράσης της εστίασης σύμφωνα με το πρότυπο HACCP»**, Παραδοτέο 2.2.2 Ανάπτυξη εργαλείων και Οδηγών προτυποποίησης διαδικασιών, ΔΡΑΣΗ 2.2. «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε»
- Ειδικά όσο αφορά στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος (snack café/κυλικεία/αναψυκτήρια) οι απαιτήσεις περιορίζονται στην τήρηση των αρχείων που περιγράφονται τη παράγραφο 3.3 του παρόντος οδηγού)

### Σχεδιασμός λειτουργίας υποκαταστήματος εστίασης

ΣΤΟΝ **«Οδηγό διαδικασιών της δράσης της εστίασης σύμφωνα με το πρότυπο HACCP»**, Παραδοτέο 2.2.2 Ανάπτυξη εργαλείων και Οδηγών προτυποποίησης διαδικασιών, ΔΡΑΣΗ 2.2. «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε» παρατίθενται διαγράμματα ροής της παραγωγικής διαδικασίας/λειτουργίας τόσο για καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος όσο και για catering.

Παρακάτω παραθέτουμε ένα ενδεικτικό πρόγραμμα λειτουργίας ενός κυλικείου με ωράριο λειτουργίας 7:00 – 17:00

07:00	Προσέλευση προσωπικού Κοι.Σ.Π.Ε Επανελέγχος καθαρισμού προηγούμενης ημέρας και επανάληψη καθαρισμού όπου απαιτείται. Θέση σε λειτουργία φούρνου, μηχανής καφέ - τοστιέρας - θερμαινόμενης βιτρίνας - ψυχόμενης βιτρίνας και λοιπών μηχανών
07:15	Ψήσιμο όλων των σφολιατοειδών - πιτών .
07:30	Άνοιγμα κυλικείου – εξυπηρέτηση πελατών, η οποία πραγματοποιείται συνεχώς και με προτεραιότητα καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου λειτουργίας του κυλικείου. Παράλληλα σε κάθε εναλλαγή τραπεζιών πραγματοποιείται

	<p>καθαρισμός τους με κατάλληλο απολυμαντικό.                  Τοποθέτηση των ψημένων σφολιατοειδών -πιτών στη θερμαινόμενη βιτρίνα.                  Συμπλήρωμα, αν απαιτείται, ψυγείων με προϊόντα σνακ – τυποποιημένα προϊόντα – αναψυκτικά - νερά.                  Σύνθεση σάντουιτς και τοποθέτηση τους στην ψυχόμενη βιτρίνα.                  Καταγραφή θερμοκρασιών ψυγείων / θερμοθαλάμων στα αντίστοιχα έντυπα</p>
10:00- 11:00	<p>Παραλαβή απαιτούμενων υλικών σύμφωνα με τις παραγγελίες (πρώτες ύλες, υλικά συσκευασίας, αναλώσιμα κ.λ.π.)</p>
11:00-11:30	<p>Ψήσιμο επιπλέον σφολιατοειδών – πιτών αν απαιτείται</p>
14:00-16:00	<p>Απογραφή στοκ των πρώτων υλών &amp; τυποποιημένων ειδών, υλικών συσκευασίας, αναλωσίμων                  Διενέργεια παραγγελίας των απαιτούμενων υλικών που απαιτούνται για την εύρυθμη λειτουργία του κυλικείου στο τμήμα προμηθειών της εταιρείας, για το επόμενο διάστημα                  Προετοιμασία κατεψυγμένων σφολιατών για την επόμενη μέρα (στρώσιμο σε λαμαρίνες και τοποθέτησή τους στη κατάψυξη ή συντήρηση, ανάλογα με το είδος)                  Συμπλήρωμα ψυγείων με προϊόντα                  Καταγραφή θερμοκρασιών ψυγείων και θερμοθαλάμων στα αντίστοιχα έντυπα</p>
1/2 ώρα πριν τη λήξη του ωραρίου	<p>Άδειασμα και καθαρισμός της θερμαινόμενης βιτρίνας σφολιατοειδών και ψυχόμενης βιτρίνας σάντουιτς / σαλατών                  Καθάρισμα μηχανών πόστου καφέ. Σβήσιμο όλων των μηχανών                  Καθαρισμός όλων των χώρων                  Άδειασμα κάδων απορριμμάτων                  Τακτοποίηση όλου του χρησιμοποιούμενου εξοπλισμού στις προβλεπόμενες θέσεις.                  Έλεγχος από την Υπεύθυνη του Κυλικείου για τον σωστό καθαρισμό των χώρων – συμπλήρωση του αντίστοιχου εντύπου καθαρισμού &amp; απολύμανσης</p>
Κατά το κλείσιμο	<p>Καταμέτρηση ταμείου και καταγραφή στο αρχείο εσόδων – εξόδων                  Έλεγχος των ψυγείων ότι δεν έχει μείνει κάποιο ανοιχτό                  Έλεγχος μηχανών ότι είναι κλειστές</p>

#### A.6 Στοχοθεσία δραστηριότητας εστίασης

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνονται ενδεικτικά κάποιοι από τους βασικούς στόχους της δραστηριότητας της εστίασης:

<b>α/α</b>	<b>Περιγραφή στόχου</b>	<b>Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης</b>
1	Κάλυψη των πραγματικών εξόδων (μισθοδοσία, λειτουργικά έξοδα, προμήθειες πρώτων και βοηθητικών υλών, έξοδα συντήρησης κ.λ.π.)	Μέσα στο 1 <sup>ο</sup> έτος
2	Αύξηση τζίρου	Από το 2 <sup>ο</sup> χρόνο λειτουργίας (5-10%)
3	Απόσβεση επένδυσης	Από το 2 <sup>ο</sup> έτος λειτουργίας και σε βάθος 5ετίας
4	Αύξηση θέσεων εργασίας για τα άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα	Από το 2 <sup>ο</sup> έτος λειτουργίας. Το ποσοστό θα καθοριστεί με βάση τα οικονομικά δεδομένα του 1 <sup>ου</sup> έτους λειτουργίας
5	Αύξηση θέσεων εργασίας για το γενικό πληθυσμό	

Σε αυτό το σημείο να αναφέρουμε ότι οι ανωτέρω στόχοι συνδέονται άμεσα με το επιχειρηματικό σχέδιο που έχει εκπονήσει ο Κοι.Σ.Π.Ε στα πλαίσια της μελέτης σκοπιμότητας.

## B. Υπηρεσίες καθαριότητας

### B.1. Προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της δράσης της καθαριότητας

Βασικές προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της δραστηριότητας της καθαριότητας από ένα Κοι.Σ.Π.Ε είναι:

1. η έναρξη επιτηδεύματος από την αρμόδια ΔΟΥ (Δημόσια Οικονομική Εφορία) όπου στεγάζεται η έδρα του Κοι.Σ.Π.Ε
2. ένας κατάλληλος και ειδικά διαμορφωμένος χώρος φύλαξης και αποθήκευσης των προϊόντων και υλικών καθαρισμού, καθώς και του μηχανολογικού εξοπλισμού και των μεταφορικών μέσων.

Στο σημείο αυτό να επαναλάβουμε στα πλαίσια της ενίσχυσης της κοινωνικής και αλληλέγγυας οικονομίας και της ενίσχυσης του έργου των Κοι.Σ.Π.Ε, **υφίστανται ευεργετικά νομοθετήματα**, τα οποία παρέχουν στους **φορείς του Δημόσιου και του ευρύτερου Δημόσιου τομέα** τη δυνατότητα **να τους παραχωρήσουν / εκμισθώσουν υποδομές προκειμένου να αναπτύξουν τις δραστηριότητες τους.**

➤ Βλ. Παραδοτέο 2.2.5 «**Οδηγός ενημέρωσης για παραχωρήσεις / εκμισθώσεις υποδομών**», Δράση 2.2 «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.»

3. **πλαισιωμένο περιβάλλον ανάπτυξης της εν λόγω δραστηριότητας**, ώστε να μπορούν να λειτουργήσουν τα άτομα Λ.Υ.Ψ.Υ (Λήπτες Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας). Πιο συγκεκριμένα, το περιβάλλον μέσα στο οποίο θα αναπτυχθεί η δραστηριότητα της εστίασης θα πρέπει να ανταποκρίνεται στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τις δεξιότητες των ατόμων αυτών χωρίς να τους δημιουργεί άγχος και πίεση έτσι ώστε η απασχόληση τους στη δράση αυτή να αποτελέσει ένα ασφαλές όχημα για την κοινωνική και οικονομική τους επανένταξη και την οριστική απαλλαγή από τον κοινωνικό στιγματισμό.
4. **οι πελάτες στους οποίους απευθύνεται να είναι σε θέση να αντιληφθούν το έργο των ΚΟΙ.Σ.Π.Ε** προκειμένου να το υποστηρίξουν.

### B.2 Κοστολόγηση δραστηριότητας της καθαριότητας

Κόστη εκκίνησης επιχείρησης	Λίστα με τα κόστη λειτουργίας της επιχείρησης
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Εξοπλισμός (π.χ. επαγγελματικά καρότσια σφουγγαρίσματος, μηχανές αναρρόφησης υγρών/ στερεών, οχήματα μεταφοράς κ.λπ.)</li> <li>✓ Αρχικό απόθεμα σε πρώτες και βοηθητικές ύλες</li> <li>✓ Διαθέσιμο κεφάλαιο έναρξης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Μισθοδοσία</li> <li>✓ Ενοικίαση χώρων για γραφεία και αποθήκες</li> <li>✓ Διαφήμιση</li> <li>✓ Προμήθειες πρώτων και βοηθητικών υλών</li> <li>✓ Έξοδα παράδοσης/μεταφοράς (π.χ. καύσιμα φορτηγών ψυγείων για τη μεταφορά του προσωπικού)</li> </ul>

✓ Έκτακτα έξοδα	✓ Έξοδα για υπηρεσίες κοινής ωφέλειας (ύδρευση, ηλεκτροδότηση, τηλεφωνία, internet κ.λπ.) ✓ Άλλα πάγια έξοδα/συνδρομές (π.χ. κοινόχρηστα) ✓ Ασφαλιστικές εισφορές ✓ Φορολογικές επιβαρύνσεις ✓ Έξοδα επαγγελματιών (δικηγόρος, λογιστής, τεχνικός ασφαλείας, κ.λπ.) ✓ Έξοδα συντήρησης (π.χ. οχήματα μεταφοράς κ.λπ.) ✓ Έκτακτα έξοδα (π.χ βλάβη μηχανημάτων , οχημάτων κ.λπ.)
-----------------	--

### B.3 Οργάνωση λειτουργίας υποκαταστήματος καθαριότητας

Βασικά στοιχεία για την οργάνωση της δραστηριότητας της καθαριότητας αποτελούν τα κάτωθι:

1. Η προμήθεια του απαραίτητου μηχανολογικού εξοπλισμού
2. Η προμήθεια πρώτων και βοηθητικών υλών
3. Ο σχεδιασμός παραγωγικής διαδικασίας
4. Η στελέχωση με το απαραίτητο προσωπικό (βλ. ενότητα 4.2 του παρόντος οδηγού)

#### ➤ Εξοπλισμός

Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται όλα εκείνα τα μηχανήματα που ανήκουν στο μηχανολογικό εξοπλισμό, και αποτελούν :

- ✓ τον βασικό εξοπλισμό που απαιτείται , ώστε να είναι σε θέση ο Κοι.Σ.Π.Ε να εκτελέσει την βασική του λειτουργία, δηλαδή τον καθαρισμό των κτιρίων όπως:
  - επαγγελματικά καρότσια σφουγγαρίσματος
  - μηχανές απορρόφησης στερεών / υγρών
  - μηχανές γυαλίσματος δαπέδων
- ✓ Οχήματα μεταφοράς προσωπικού εξοπλισμού και αποκομιδής απορριμμάτων

#### ➤ Πρώτες και βοηθητικές ύλες

Για τις υπηρεσίες καθαρισμού κτιρίων χρησιμοποιούνται προϊόντα καθαρισμού, τα οποία αποτελούν τις πρώτες ύλες της. Εκτός από τις πρώτες ύλες, για την λειτουργία της επιχείρησης απαιτούνται και επιπλέον υλικά, τα οποία θα ονομάσουμε βοηθητικές ύλες. Ο διαχωρισμός γίνεται ουσιαστικά σε κύρια υλικά καθαρισμού κτιρίων και σε δευτερεύοντα υλικά καθαρισμού κτιρίων.



Πιο συγκεκριμένα, πρώτες ύλες είναι κατά κύριο λόγο καθαριστικά, αποσμητικά, χαρτικά, εργαλεία καθαρισμού και απολυμαντικά προϊόντα, τα οποία είναι απαραίτητα για τον καθαρισμό των διαφόρων χώρων και επιφανειών των κτιρίων, αλλά και για τον αρωματισμό τους, όπως:

- ✓ Καθαριστικό γενικής χρήσης
- ✓ Καθαριστικό τζαμιών και γυάλινων επιφανειών
- ✓ Καθαριστικό χώρων υγιεινής
- ✓ Απολυμαντικό χώρων υγιεινής
- ✓ Καθαριστικό – συντηρητικό δαπέδων
- ✓ Αποσμητικά χώρων
- ✓ Χαρτικά
- ✓ Ξεσκονόπανα, σφουγγάρια, wettex
- ✓ Σφουγγαρίστρες, κουβάδες, σκούπες
- ✓ Σακούλες απορριμμάτων

Οι παραπάνω πρώτες ύλες, είναι ουσιαστικά τα βασικά υλικά που απαιτούνται για την καθαριότητα των μελλοντικών κτιρίων που θα αναλάβει ο Κοι.Σ.Π.Ε να προσφέρει τις υπηρεσίες του.

Για τη ορθή λειτουργία της μονάδας, είναι απαραίτητα κάποια επιπλέον υλικά συμπληρωματικά στις πρώτες ύλες που θα χρησιμοποιηθούν για την παραγωγή της προσφερόμενων υπηρεσιών, όπως:

- ✓ Βοηθητικά υλικά και άλλες υπηρεσίες κοινής ωφέλειας: Ηλεκτρισμός και νερό. Ο ηλεκτρισμός και το νερό, θα προσφέρονται από τους πελάτες της επιχείρησης, στον χώρο που θα γίνεται ο καθαρισμός, είναι απαραίτητα για την προσφορά των υπηρεσιών.
- ✓ Στολές εργασίας: Οι εργαζόμενοι που θα αποστέλλονται για την διεκπεραίωση του έργου του καθαρισμού των κτιρίων, θα είναι ντυμένοι με συγκεκριμένες στολές του Κοι.Σ.Π.Ε
- ✓ Ανταλλακτικά: Για την αντικατάσταση του μηχανολογικού εξοπλισμού, όποτε αυτό κριθεί απαραίτητο.
- ✓ Καύσιμα: Τα καύσιμα για την κίνηση των οχημάτων του Κοι.Σ.Π.Ε.

#### ➤ **Σχεδιασμός παραγωγικής διαδικασίας**

Η διαδικασία για την παραγωγή υπηρεσιών καθαρισμού κτιρίων, είναι αποτέλεσμα κάποιων βημάτων — μικρότερων διαδικασιών, στις οποίες λαμβάνουν χώρα τόσο άνθρωποι οι πρώτες και βοηθητικές ύλες, ο μηχανολογικός εξοπλισμός κ.α. Παρακάτω δίνεται αναλυτικότερα η διαδικασία της παραγωγής, μέσω των ακολούθων απαραίτητων βημάτων:

1. Μεταφορά εργαζομένων στους πελάτες
2. Καθαρισμός των κτιρίων, μέσω των ειδικών εργαλείων και του εξοπλισμού
3. Έκδοση τιμολογίου, σύμφωνα με την προσφορά ή τη σύμβαση

4. Συγκέντρωση λοιπών απαραίτητων δικαιολογητικών για την πληρωμή (αφορά κυρίως σε συμβάσεις με δημόσιους φορείς)
5. Πληρωμή για τις προσφερόμενες υπηρεσίες
6. Συχνή επαφή με τους πελάτες, για την διατήρηση του πελατολογίου

Αυτά τα βήματα αποτελούν αλληλουχία και το ένα διαδέχεται το άλλο χωρίς να μπορεί κάποιος να υποκαταστήσει κάποιο άλλο ή κάποιο να αποφευχθεί για τον οποιοδήποτε λόγο. Σημειώνεται ότι η πρόσληψη των εργαζομένων και η αντίστοιχη εκπαίδευση και ενημέρωση τους θα γίνει σε εύλογη χρονική στιγμή, πριν την έναρξη της λειτουργίας της επιχείρησης. Είναι σημαντικό το ανθρώπινο δυναμικό να γνωρίζει την παραγωγική διαδικασία, από την στιγμή που θα εμπλέκεται σε αυτή και θα είναι ο σημαντικότερος παράγοντας της.

Επίσης, κατά το σχεδιασμό της παραγωγικής διαδικασίας θα πρέπει να ληφθεί υπόψη τα κάτωθι:

- ✓ **διαχωρισμός των εργασιών** αναλόγως των ικανοτήτων του προσωπικού και **επιλογή ενός σταθερού πλαισίου εργασίας**, ειδικά για τα άτομα α' κατηγορίας με στόχο την καλύτερη δυνατή οργάνωση της εργασίας και άρα την αποτελεσματικότερη εκτέλεση της.
- ✓ **Πρόβλεψη για έγκαιρη αναπλήρωση προσωπικού** (ειδικά όσο αφορά στα άτομα α' κατηγορίας) ώστε να μην δημιουργείται πρόβλημα στην υλοποίηση του έργου.

Όλα τα παραπάνω βήματα είναι σημαντικά, ο Κοι.Σ.Π.Ε. όμως πρέπει να γνωρίζει ότι η παραγωγική διαδικασία δεν σταματάει μετά την έκδοση τιμολογίου. Μετά από την πληρωμή των υπηρεσιών και της έκδοσης τιμολογίου, πρέπει οι επόπτες των έργων, να διατηρούν συχνή επικοινωνία με τους πελάτες, ώστε να τους διατηρήσουν και μελλοντικά. Επίσης, μέσω της επικοινωνίας με τους πελάτες ο Κοι.Σ.Π.Ε. έχει την δυνατότητα να μάθει που υστερεί και πως μπορεί να γίνει καλύτερος, αποδοτικότερος και αποτελεσματικότερος.

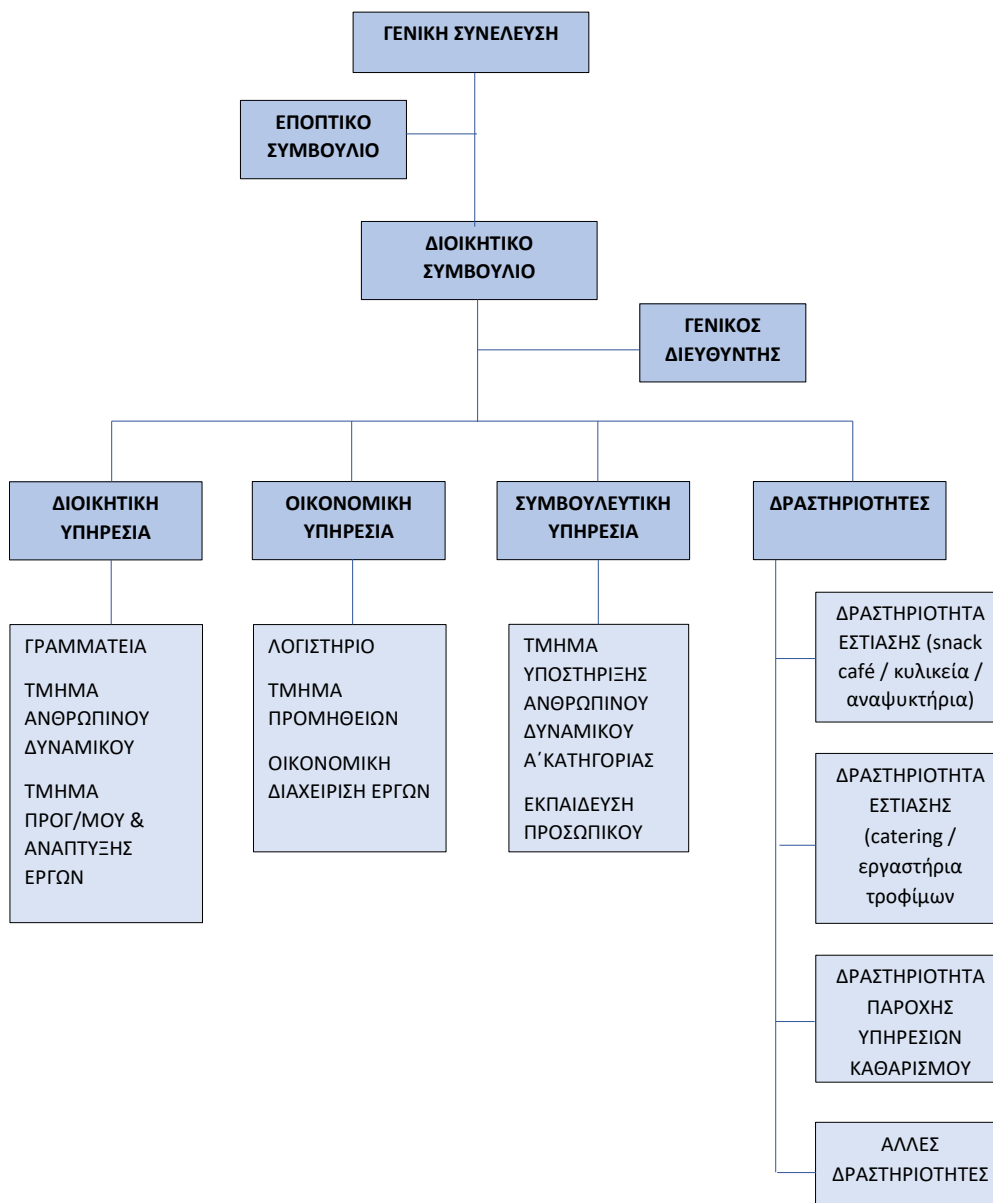
#### B.4 Πρότυπο στοχοθεσίας δραστηριότητας καθαριότητας

Βασικοί στόχοι στην δραστηριότητα της καθαριότητας είναι :

1. Διατήρηση του πελατολογίου και ανανέωση των συμβάσεων
2. Σύναψη νέων συμβάσεων με φορείς του Δημοσίου ή του ευρύτερου Δημοσίου τομέα μέσω του μηχανισμού απ' ευθείας ανάθεσης ή μετά από επιλογή σε προκήρυξη διαγωνισμού του Φορέα στα πλαίσια του μηχανισμού «συμβάσεων ανατιθέμενων κατ' αποκλειστικότητα»
3. Σύναψη συμβάσεων με νέους πελάτες (ιδιώτες και φορείς του ιδιωτικού τομέα)
4. Υλοποίηση των συμβάσεων εντός του προϋπολογιζόμενου κόστους

## 4. Προτυποποιημένοι ρόλοι/ αρμοδιότητες ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης

Παρακάτω παρατίθενται ένα τυπικό γενικό οργανόγραμμα Κοι.Σ.Π.Ε.

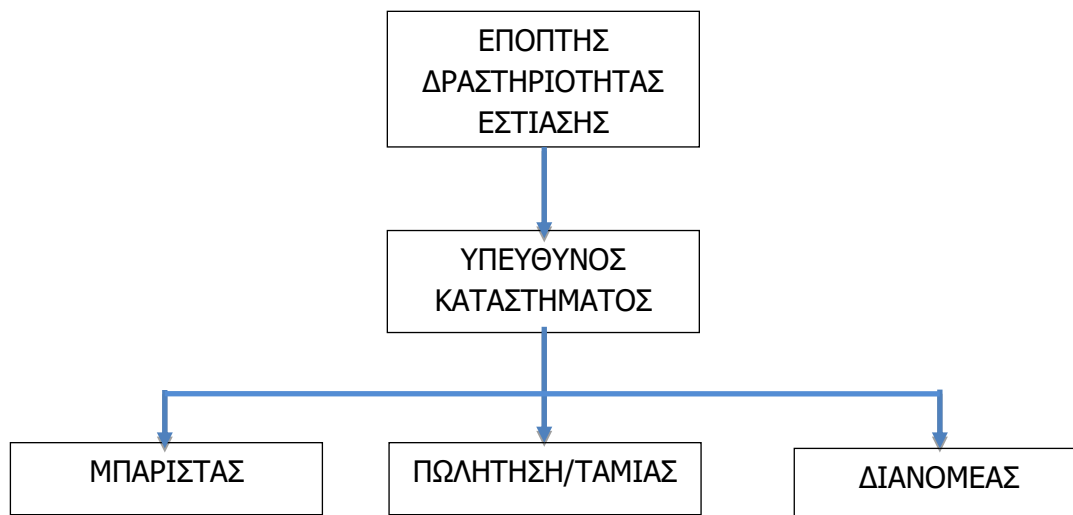


Στις επόμενες ενότητες αναλύονται τα επιμέρους οργανογράμματα για καθεμία από τις δραστηριότητες του Κοι.Σ.Π.Ε που αφορούν στους τομείς : εστίαση και καθαριότητας

- Η επιλογή του προσωπικού γίνεται κατά βάση από τον επόπτη όσο αφορά τον γενικό πληθυσμό και σε συνεργασία με τη συμβουλευτική υπηρεσία όσο αφορά στο προσωπικό της α' κατηγορίας.

#### 4.1 Οργανόγραμμα & περιγραφές θέσεων της δραστηριότητας της εστίασης

##### **A. Δραστηριότητα: Καταστήματα snack café / κυλικεία / αναψυκτήρια**



Στους παρακάτω πίνακες αποτυπώνονται οι αρμοδιότητες / καθήκοντα για καθεμιά από τις παραπάνω θέσεις εργασίας.

ΤΟΜΕΑΣ	ΕΣΤΙΑΣΗΣ / SNACK CAFÉ – ΚΥΛΙΚΕΙΑ - ΑΝΑΨΥΚΤΗΡΙΑ
<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ</b>	<b>ΕΠΟΠΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ</b>
<b>ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ</b>	Στο Γενικό Διευθυντή και Δ.Σ. του Κοι.Σ.Π.Ε
<b>ΠΡΟΪΣΤΑΤΑΙ</b>	Του προσωπικού του / των καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος
<b>ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ - ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Διασφάλιση της παραγωγής και προσφοράς των κατάλληλων προϊόντων / ή και υπηρεσιών στους πελάτες του Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>✓ Προγραμματισμός, οργάνωση και έλεγχος όλων των φάσεων παραγωγής και της διαχείρισης των υλικών με στόχο την έγκαιρη παραγωγή προϊόντων/ή και παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας</li> <li>✓ Αρμόδιος για τις προμήθειες (Επικοινωνία, διαχείριση, Διαπραγμάτευση τιμών)</li> <li>✓ Μέριμνα για την εκπαίδευση του προσωπικού</li> <li>✓ Επίβλεψη και καθοδήγηση εργαζομένων</li> <li>✓ Τακτικά meetings με το προσωπικό για την επίλυση προβλημάτων ή δυσλειτουργιών</li> <li>✓ Αξιολόγηση απόδοσης του προσωπικού</li> <li>✓ Εισήγηση στο Γενικό Διευθυντή και το Δ.Σ. θέματα σχετικά με τη μόνιμη ή παροδική πρόσληψη προσωπικού ή την απόλυσή του.</li> <li>✓ Οργάνωση και εφαρμογή του μηχανισμού αναπλήρωσης σε συνεργασία με τον Γενικό Διευθυντή και τον προϊστάμενο της συμβουλευτικής υπηρεσίας.</li> <li>✓ Είναι υπεύθυνος για το το ωράριο του προσωπικού για την τήρηση του εβδομαδιαίου προγράμματος των εργαζομένων και του μηνιαίου παρουσιολογίου.</li> <li>✓ Διατύπωση προτάσεων για αλλαγές και αναπροσαρμογή του τιμοκαταλόγου</li> <li>✓ Κρατά στενή επικοινωνία με τους πελάτες του Κοι.Σ.Π.Ε. και φέρνει στην Κεντρική Διεύθυνση ενημέρωση για ό,τι προκύπτει στην καθημερινή εργασία της δραστηριότητας που παρακολουθεί</li> </ul>
<b>ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Εμπειρία σε ανάλογη θέση</li> <li>✓ Διοικητικές και ηγετικές ικανότητες</li> <li>✓ Οργανωτικές και επικοινωνιακές ικανότητες</li> <li>✓ Ικανότητα διαχείρισης προσωπικού</li> </ul>
<b>ΕΠΙΘΥΜΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Πτυχιούχος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης κατεύθυνσης σχετικής με την οργάνωση και διοίκηση επιχειρήσεων</li> </ul>

<b>ΤΟΜΕΑΣ</b>	<b>ΕΣΤΙΑΣΗΣ / SNACK CAFÉ – ΚΥΛΙΚΕΙΑ - ΑΝΑΨΥΚΤΗΡΙΑ</b>
<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ</b>
<b>ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ</b>	Στον Επόπτη
<b>ΠΡΟΪΣΤΑΤΑΙ</b>	Του υπόλοιπου προσωπικού του υποκαταστήματος
<b>ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ - ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Φροντίδα για την ομαλή λειτουργία των πόστων</li> <li>✓ Εξασφάλιση ότι υπάρχει συντονισμός στο προσωπικό για την άμεση παράδοση των παραγγελιών</li> <li>✓ Διατήρηση του βέλτιστου ύψους αποθεμάτων πρώτων υλών για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης παραγωγικής διαδικασίας και την ελαχιστοποίηση του κόστους</li> <li>✓ Διασφάλιση ότι ο χώρος διατηρείται καθαρός και περιποιημένος</li> <li>✓ Διασφάλιση ότι τηρούνται οι βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων</li> <li>✓ Διαχείριση παραπόνων από τους πελάτες με αποτελεσματικό τρόπο</li> <li>✓ Φιλική προσέγγιση στους πελάτες &amp; δημιουργία φιλικής ατμόσφαιρας,</li> <li>✓ Οικονομική διαχείριση, τήρηση βιβλίων εσόδων και εξόδων</li> <li>✓ Τήρηση των προαπαιτούμενων προγραμμάτων</li> </ul>
<b>ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Τουλάχιστον 2ετής προϋπηρεσία σε κατάστημα εστίασης (επιθυμητά ως Barista ή Υπεύθυνος)</li> <li>✓ Πιστοποιητικό Υγείας σε ισχύ</li> <li>✓ Εμπειρία στη χρήση επαγγελματικών μηχανών παρασκευής καφέ</li> <li>✓ Άριστη χρήση Η/Υ και υπολογιστικά προγράμματα (Word, Excel)</li> <li>✓ Οργανωτικές και επικοινωνιακές δεξιότητες</li> <li>✓ Φιλική προσωπικότητα και διάθεση</li> <li>✓ Προσανατολισμός στην εξυπηρέτηση του πελάτη</li> <li>✓ Ικανότητα εργασίας υπό πίεση</li> </ul>
<b>ΕΠΙΘΥΜΗΤΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Γνώση της Αγγλικής Γλώσσας</li> <li>✓ Εκπαίδευση πάνω στις βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων (βεβαίωση ΕΦΕΤ)</li> </ul>

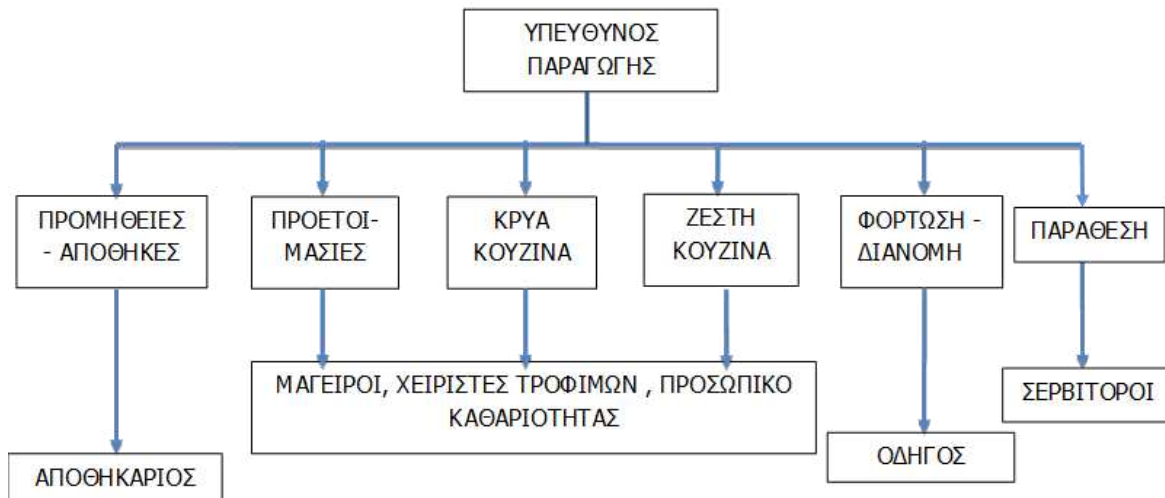
ΤΟΜΕΑΣ	ΕΣΤΙΑΣΗΣ / SNACK CAFÉ – ΚΥΛΙΚΕΙΑ - ΑΝΑΨΥΚΤΗΡΙΑ		
ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΜΠΑΡΙΣΤΑΣ	ΜΠΟΥΦΕΤΖΗΣ - ΤΑΜΙΑΣ	ΔΙΑΝΟΜΕΑΣ
<b>ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ</b>	<b>Στον Υπεύθυνο καταστήματος</b>		
<b>ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ - ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Οργάνωση του χώρου εργασίας</li> <li>✓ Διατήρηση του χώρου εργασίας και του bar καθαρού για την ανανέωση των πελατών</li> <li>✓ Επικοινωνία με τους σερβιτόρους του καταστήματος για την οργάνωση των παραγγελιών</li> <li>✓ Ανάληψη και εκτέλεση παραγγελιών</li> <li>✓ Εξυπηρέτηση πελατών στον χώρο ευθύνης του στο bar</li> <li>✓ Ενημέρωση πελατών σχετικά με τον κατάλογο των ποτών και ροφημάτων</li> <li>✓ Δημιουργία ροφημάτων ανάλογα με τις προτιμήσεις του πελάτη</li> <li>✓ Υπεύθυνος για το ταμείο του</li> <li>✓ Καταγραφή των ελλείψεων</li> <li>✓ Επικοινωνία με τον Υπεύθυνο του καταστήματος για την αναπλήρωση ελλείψεων</li> <li>✓ Προτάσεις και συμβουλές για αλλαγές στον κατάλογο ροφημάτων &amp; ποτών</li> <li>✓ Τήρηση των κανόνων ατομικής υγιεινής</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Παρασκευή κρύων πιάτων &amp; γλυκισμάτων, όπως σαλάτες, κρύα snacks, waffles και κρέπες</li> <li>✓ Παρασκευή ροφημάτων και καφέδων, όποτε χρειαστεί</li> <li>✓ Οργάνωση &amp; Διαχείριση αποθήκης</li> <li>✓ Οργάνωση του χώρου εργασίας</li> <li>✓ Διατήρηση του χώρου εργασίας καθαρού</li> <li>✓ Τήρηση κανόνων ατομικής υγιεινής</li> <li>✓ Ανάληψη και εκτέλεση παραγγελιών</li> <li>✓ Εξυπηρέτηση πελατών στον χώρο ευθύνης του</li> <li>✓ Ενημέρωση πελατών σχετικά με τον κατάλογο των ποτών και ροφημάτων</li> <li>✓ Υπεύθυνος για το ταμείο</li> <li>✓ Καταγραφή των ελλείψεων</li> <li>✓ Επικοινωνία με τον Υπεύθυνο του καταστήματος για την</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Μεταφορά των παραγγελιών στις διευθύνσεις που του δίνονται.</li> <li>✓ ασφαλή και έγκαιρη παράδοση των παραγγελιών</li> <li>✓ τήρηση των κανόνων ατομικής υγιεινής</li> <li>✓ τήρηση του ταμείου που διαθέτει για τις συναλλαγές με τους παραλήπτες</li> <li>✓ Απόδοση του ταμείου στον υπεύθυνο του καταστήματος στο τέλος της βάρδιας.</li> </ul>



ΤΟΜΕΑΣ	ΕΣΤΙΑΣΗΣ / SNACK CAFÉ – ΚΥΛΙΚΕΙΑ - ΑΝΑΨΥΚΤΗΡΙΑ		
	αναπλήρωση ελλείψεων		
<b>ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Εμπειρία σε αντίστοιχη θέση τουλάχιστον 2 ετών</li> <li>✓ Πιστοποιητικό υγείας σε ισχύ</li> <li>✓ Καλή γνώση της ελληνικής γλώσσας (γραφή και ανάγνωση)</li> <li>✓ Χρήση Η/Υ</li> <li>✓ Ευγένεια και φιλική διάθεση</li> <li>✓ Προσανατολισμός στην εξυπηρέτηση του πελάτη</li> <li>✓ Συνέπεια και επαγγελματισμός</li> <li>✓ Δυνατές επικοινωνιακές δεξιότητες</li> <li>✓ Πνεύμα συνεργασίας και ομαδικότητας</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Προϋπηρεσία σε αντίστοιχη θέση</li> <li>✓ Δίπλωμα οδηγού δίκυκλου ή/και Β' κατηγορίας</li> <li>✓ Εμπειρία οδήγησης</li> <li>✓ Να γνωρίζει και να κατανοεί την ελληνική γλώσσα</li> <li>✓ Πιστοποιητικό Υγείας σε ισχύ</li> <li>✓ Ευγένεια και φιλική διάθεση</li> <li>✓ Πνεύμα συνεργασίας και ομαδικότητας</li> </ul>
<b>ΕΠΙΘΥΜΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Γνώση της Αγγλικής Γλώσσας</li> <li>✓ Εκπαίδευση πάνω στις βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων (βεβαίωση ΕΦΕΤ)</li> </ul>		

Ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης δύναται κάποιο άτομο να καλύψει δύο πόστα  
Το ωράριο λειτουργίας του καταστήματος ακολουθεί τα ωράρια λειτουργίας του οργανισμού μέσα στον οποίο στεγάζεται.

## **B. Δραστηριότητα catering**



<b>ΤΟΜΕΑΣ</b>	<b>ΕΣΤΙΑΣΗΣ / CATERING</b>
<b>ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</b>
<b>ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ</b>	Στον Γενικό Διευθυντή
<b>ΠΡΟΪΣΤΑΤΑΙ</b>	Όλου του απασχολούμενου προσωπικού του catering
<b>ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ - ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Προγραμματισμός, οργάνωση και έλεγχος όλων των φάσεων παραγωγής και της διαχείρισης των υλικών με στόχο την έγκαιρη παραγωγή προϊόντων υψηλής ποιότητας</li> <li>✓ Διατήρηση του βέλτιστου ύψους αποθεμάτων για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης παραγωγικής διαδικασίας και την ελαχιστοποίηση του κόστους</li> <li>✓ Διαχείριση, εκπαίδευση ,αξιολόγηση , ανάπτυξη του Ανθρωπίνου Δυναμικού και διασφάλιση της αποτελεσματικής υλοποίησης της παραγωγικής διαδικασίας</li> <li>✓ Ενημέρωση για τη συντήρηση – επισκευή εξοπλισμού / μηχανημάτων</li> <li>✓ Παρακολούθηση – επιτήρηση όλων των διαδικασιών που διέπουν το σύστημα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων</li> <li>✓ Χειρισμός μη συμμορφούμενων προϊόντων – λήψη και παρακολούθηση ολοκλήρωσης διορθωτικών ενεργειών</li> <li>✓ Τήρηση διαδικασιών ιχνηλασιμότητας</li> </ul>
<b>ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Απόφοιτος σχολής μαγειρικής</li> <li>✓ Προϋπηρεσία 3-5 ετών σε αντίστοιχη θέση</li> <li>✓ Γνώση χρήσης Η/Υ – MS Office</li> <li>✓ Εξοικείωση με πρώτες ύλες μαγειρικής, ζαχαροπλαστικής – αρτοποιίας</li> <li>✓ Οργανωτικές και επικοινωνιακές ικανότητες</li> <li>✓ Ομαδικό πνεύμα και σεβασμός</li> <li>✓ Μεθοδικότητα και αυξημένη ικανότητα οργάνωσης και διαχείρισης χρόνου και εργασιών</li> <li>✓ Εργατικότητα – Αφοσίωση</li> <li>✓ Συμπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις για τους άντρες</li> <li>✓ Πιστοποιητικό υγείας για επιχειρήσεις τροφίμων σε ισχύ</li> </ul>
<b>ΕΠΙΘΥΜΗΤΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Γνώση αγγλικής γλώσσας</li> </ul>

ΤΟΜΕΑΣ		ΕΣΤΙΑΣΗΣ / CATERING	
ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΜΑΓΕΙΡΑΣ / ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ	
<b>ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ</b>	Στον Υπεύθυνο Παραγωγής		
<b>ΠΡΟΪΣΤΑΤΑΙ</b>	Ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης , στο προσωπικό του αντίστοιχου τμήματος στο οποίο είναι υπεύθυνος (π.χ. κρύα κουζίνα)		-
<b>ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Παραγωγή menu σύμφωνα με το ημερήσιο πρόγραμμα</li> <li>✓ Τήρηση κανόνων ορθής υγιεινής πρακτικής στο χώρο παραγωγής (ατομική υγιεινή, πρακτικές που δεν προκαλούν διασταυρούμενη επιμόλυνση, καθαρισμός – απολύμανση εξοπλισμού / χώρων κ.λ.π.)</li> <li>✓ Τήρηση των μέτρων ασφαλείας (ορθή χρήση ΜΑΠ, κανόνες ασφαλείας για τη χρήση εξοπλισμού κ.λ.π.)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Καθαρισμός – απολύμανση όλων των σκευών, σταθερών και των κινητών μερών μηχανημάτων και εξοπλισμού</li> <li>✓ Καθαρισμός - απολύμανση όλων των χώρων παραγωγής (δάπεδα, τοίχοι, πάγκοι, ψυγεία, καταψύκτες, μηχανήματα, εξοπλισμός, αποθήκες κ.λ.π.)</li> <li>✓ Τήρηση κανόνων ατομικής υγιεινής</li> <li>✓ Τήρηση των μέτρων ασφαλείας (ορθή χρήση ΜΑΠ, κανόνες ασφαλείας για τη χρήση εξοπλισμού, χημικών σκευασμάτων κ.λ.π.)</li> </ul>

ΤΟΜΕΑΣ	ΕΣΤΙΑΣΗΣ / CATERING	
<b>ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Απόφοιτος σχολής μαγειρικής (αφορά στη θέση εργασίας «μάγειρας»)</li> <li>✓ Καλή γνώση της ελληνικής γλώσσας (γραφή και ανάγνωση) ώστε να χρησιμοποιούν σωστά τις συνταγές και τις λοιπές γραπτές οδηγίες που τους δίνονται κατά καιρούς.</li> <li>✓ Προϋπηρεσία 2-3 ετών σε αντίστοιχη θέση</li> <li>✓ Εξοικείωση με πρώτες ύλες μαγειρικής – ζαχαροπλαστικής – αρτοποιείας</li> <li>✓ Ομαδικό πνεύμα και σεβασμός</li> <li>✓ Μεθοδικότητα και αυξημένη ικανότητα οργάνωσης και διαχείρισης χρόνου και εργασιών</li> <li>✓ Εργατικότητα - Αφοσίωση</li> <li>✓ Πιστοποιητικό υγείας σε ισχύ για επιχειρήσεις τροφίμων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Εργατικότητα –αφοσίωση</li> <li>✓ Να γνωρίζει και να κατανοεί την ελληνική γλώσσα</li> <li>✓ Συμπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις για τους άντρες</li> <li>✓ Ομαδικό πνεύμα και σεβασμός</li> <li>✓ Πιστοποιητικό υγείας σε ισχύ για επιχειρήσεις τροφίμων</li> </ul>
<b>ΕΠΙΘΥΜΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Απόφοιτος Λυκείου</li> <li>✓ Γνώση χρήσης Η/Υ – MS Office</li> <li>✓ Γνώση αγγλικής γλώσσας</li> <li>✓ Εκπαίδευση πάνω στις βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων (βεβαίωση ΕΦΕΤ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Καλή γνώση της ελληνικής γλώσσας (γραφή και ανάγνωση)</li> <li>✓ Προϋπηρεσία σε αντίστοιχη θέση</li> <li>✓ Εκπαίδευση στην ασφάλεια τροφίμων</li> </ul>

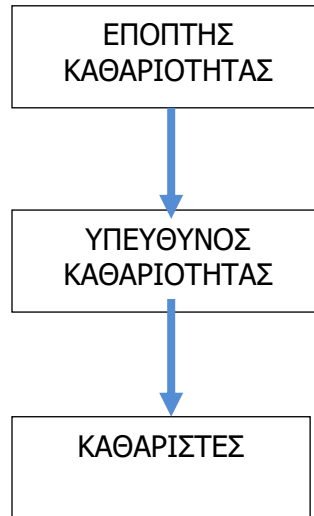
<b>ΤΟΜΕΑΣ</b>	<b>ΕΣΤΙΑΣΗ /CATERING</b>
<b>ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΩΝ –ΑΠΟΘΗΚΩΝ</b>
<b>ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ</b>	Στον Υπεύθυνο Παραγωγής
<b>ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ - ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ποιοτικός και ποσοτικός έλεγχος κατά την παραλαβή των πρώτων &amp; βοηθητικών υλών &amp; υλικών συσκευασίας</li> <li>✓ Ευθύνη για ορθή αποθήκευση των προϊόντων σε ξηρά αποθήκη, στα ψυγεία και στις καταψύξεις</li> <li>✓ Έλεγχος αποθεμάτων και ενημέρωση τμήματος προμηθειών για ελλείψεις</li> <li>✓ Τήρηση αρχής FIFO</li> <li>✓ Τήρηση κανόνων ορθής υγιεινής πρακτικής στο χώρο αποθήκης</li> <li>✓ Τήρηση των μέτρων ασφαλείας (ορθή χρήση ΜΑΠ, κανόνες ασφαλείας για τη χρήση εξοπλισμού κ.λ.π.)</li> <li>✓ Έλεγχος – καταγραφή θερμοκρασιών ξηράς αποθήκης, χώρων παραγωγής , ψυγείων- καταψύξεων</li> <li>✓ Ευθύνη για την ορθή φόρτωση των φορτηγών ψυγείων</li> </ul>
<b>ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Απόφοιτος λυκείου</li> <li>✓ Προϋπηρεσία 2-3 ετών σε αντίστοιχη θέση</li> <li>✓ Εξοικείωση με πρώτες ύλες μαγειρικής – ζαχαροπλαστικής – αρτοποιίας</li> <li>✓ Ομαδικό πνεύμα και σεβασμός</li> <li>✓ Μεθοδικότητα και αυξημένη ικανότητα οργάνωσης και διαχείρισης χρόνου και εργασιών</li> <li>✓ Εργατικότητα - Αφοσίωση</li> <li>✓ Συμπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις για τους άντρες</li> <li>✓ Πιστοποιητικό υγείας για επιχειρήσεις τροφίμων</li> </ul>
<b>ΕΠΙΘΥΜΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Γνώση χρήσης Η/Υ – MS Office</li> <li>✓ Εκπαίδευση στην ασφάλεια τροφίμων</li> <li>✓ Γνώση αγγλικής γλώσσας</li> </ul>

<b>ΤΟΜΕΑΣ</b>	<b>ΕΣΤΙΑΣΗ / CATERING</b>
<b>ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>ΟΔΗΓΟΣ – ΔΙΑΝΟΜΕΑΣ</b>
<b>ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ</b>	Στον Υπεύθυνο Παραγωγής
<b>ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ - ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Έγκαιρη φόρτωση των οχημάτων ώστε να ελαχιστοποιείται ο χρόνος έκθεσης των προϊόντων σε υψηλές θερμοκρασίες</li> <li>✓ Μέριμνα για τη σωστή κατανομή του φορτίου</li> <li>✓ Μέριμνα για τον καθαρισμό και απολύμανση των μέσων μεταφοράς</li> <li>✓ Μέριμνα για τη σωστή λειτουργία των μέσων μεταφοράς (προγραμματισμός προληπτικών σέρβις αλλά και των έκτακτων)</li> <li>✓ Παρακολούθηση των θερμοκρασιών των θερμοκρασιών των θαλάμων των μέσων μεταφοράς (συμπλήρωση αντίστοιχου εντύπου)</li> <li>✓ Τήρηση κανόνων ατομικής υγιεινής</li> <li>✓ Τήρηση των μέτρων ασφαλείας (ορθή χρήση ΜΑΠ, κανόνες ασφαλείας για τη χρήση εξοπλισμού κ.λ.π.)</li> </ul>
<b>ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Δίπλωμα οδήγησης Γ' κατηγορίας</li> <li>✓ Προϋπηρεσία σε ανάλογη θέση</li> <li>✓ Για τους άντρες υποψηφίους εκπληρωμένες οι στρατιωτικές τους υποχρεώσεις</li> <li>✓ Δυναμικό χαρακτήρα, ευχάριστη προσωπικότητα και άνεση στην ανθρώπινη επικοινωνία</li> <li>✓ Καλή γνώση της Ελληνικής γλώσσας (γραφή και ανάγνωση)</li> <li>✓ Εργατικότητα – αφοσίωση</li> <li>✓ Πιστοποιητικό υγείας για επιχειρήσεις τροφίμων</li> </ul>
<b>ΕΠΙΘΥΜΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Απολυτήριο Λυκείου</li> <li>✓ Εκπαίδευση στην ασφάλεια τροφίμων</li> <li>✓ Γνώση αγγλικής γλώσσας</li> </ul>



<b>ΤΟΜΕΑΣ</b>	<b>ΕΣΤΙΑΣΗ / CATERING</b>
<b>ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ</b>
<b>ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ</b>	Στον Υπεύθυνο Παραγωγής
<b>ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ - ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Υποδοχή και συνοδεία των πελατών στα τραπέζια τους</li> <li>✓ Παρουσίαση του μενού και παροχή λεπτομερών πληροφοριών, εφόσον ζητηθούν (π.χ., σχετικά με τις μερίδες, τα υλικά ή πιθανές τροφικές αλλεργίες)</li> <li>✓ Προετοιμασία τραπεζιών, τοποθετώντας τραπεζομάντιλα, μαχαιροπίρουνα και ποτήρια</li> <li>✓ Σερβίρισμα παραγγελιών φαγητού και ποτών</li> <li>✓ Έλεγχος πιάτων και σερβίσιων ως προς την καθαριότητά τους και την παρουσίαση, όπως και αναφορά τυχόν προβλημάτων</li> <li>✓ Μεταφορά λερωμένων πιάτων, ποτηριών και μαχαιροπίρουνων στην κουζίνα για πλύσιμο</li> <li>✓ Τήρηση των κανόνων ατομικής υγιεινής</li> <li>✓ Παροχή άριστης εξυπηρέτησης στους πελάτες</li> </ul>
<b>ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Προϋπηρεσία σε ανάλογη θέση</li> <li>✓ Για τους άντρες υποψηφίους εκπληρωμένες οι στρατιωτικές τους υποχρεώσεις</li> <li>✓ Πιστοποιητικό υγείας για επιχειρήσεις τροφίμων σε ισχύ</li> <li>✓ Ευγένεια και φιλική διάθεση</li> <li>✓ Προσανατολισμός στην εξυπηρέτηση του πελάτη</li> <li>✓ Συνέπεια και επαγγελματισμός</li> <li>✓ Δυνατές επικοινωνιακές δεξιότητες</li> <li>✓ Πνεύμα συνεργασίας και ομαδικότητας</li> </ul>
<b>ΕΠΙΘΥΜΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Απολυτήριο Λυκείου</li> <li>✓ Γνώση αγγλικής γλώσσας</li> <li>✓ Εκπαίδευση στην ασφάλεια τροφίμων</li> </ul>

## 4.2 Οργανόγραμμα & περιγραφές θέσεων της δραστηριότητας της καθαριότητας



<b>ΤΟΜΕΑΣ</b>	<b>ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ</b>
<b>ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>ΕΠΟΠΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ</b>
<b>ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ</b>	<b>Στο Γενικό Διευθυντή και Δ.Σ.</b>
<b>ΠΡΟΪΣΤΑΤΑΙ</b>	Του προσωπικού της Δραστηριότητας / των
<b>ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ - ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Προγραμματισμός, οργάνωση και έλεγχος όλων των φάσεων παραγωγής και της διαχείρισης των υλικών με στόχο την έγκαιρη παραγωγή προϊόντων/ή και παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας</li> <li>✓ Διατήρηση του βέλτιστου ύψους αποθεμάτων πρώτων υλών για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης παραγωγικής διαδικασίας και την ελαχιστοποίηση του κόστους</li> <li>✓ Είναι υπεύθυνος για την τήρηση επικαιροποιημένου αρχείου με όλα τα έγγραφα που ανταλλάσσονται τους πελάτες και αφορούν στην εκτέλεσή των συμβάσεων</li> <li>✓ Εκπαιδεύει, καθοδηγεί και επιβλέπει το προσωπικό που απασχολείται στο έργο ώστε η υλοποίηση του να είναι σύμφωνη με τους όρους της σύμβασης.</li> <li>✓ Είναι υπεύθυνος για το ωράριο του προσωπικού για την τήρηση του εβδομαδιαίου προγράμματος των εργαζομένων και του μηνιαίου παρουσιολογίου.</li> <li>✓ Εισήγηση στο Γενικό Διευθυντή και το Δ.Σ. θέματα σχετικά με τη μόνιμη ή παροδική πρόσληψη προσωπικού ή την απόλυσή του.</li> <li>✓ Οργάνωση και εφαρμογή του μηχανισμού αναπλήρωσης σε συνεργασία με τον Γενικό Διευθυντή και τον προϊστάμενο της συμβουλευτικής υπηρεσίας.</li> <li>✓ Διαχείριση παραπόνων πελατών</li> <li>✓ Κρατά στενή επικοινωνία με τους πελάτες του Κοι.Σ.Π.Ε. και φέρνει στην Κεντρική Διεύθυνση ενημέρωση για ό,τι προκύπτει στην καθημερινή εργασία της δραστηριότητας που παρακολουθεί</li> <li>✓ Διαχείριση των οικονομικών των έργων</li> </ul>
<b>ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Εμπειρία σε ανάλογη θέση</li> <li>✓ Απολυτήριο Λυκείου</li> <li>✓ Γνώση των χημικών και των εφοδίων καθαρισμού</li> <li>✓ Διοικητικές και ηγετικές ικανότητες</li> <li>✓ Οργανωτικές και επικοινωνιακές ικανότητες</li> <li>✓ Ικανότητα διαχείρισης προσωπικού</li> </ul>
<b>ΕΠΙΘΥΜΗΤΑ</b>	✓ Πτυχιούχος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης κατεύθυνσης σχετικής με την

<b>ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	οργάνωση και διοίκηση επιχειρήσεων
-----------------	------------------------------------

<b>ΤΟΜΕΑΣ</b>	<b>ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ</b>
<b>ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ</b>
<b>ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ</b>	<b>Στον επόπτη του έργου.</b>
<b>ΠΡΟΪΣΤΑΤΑΙ</b>	Του προσωπικού της Δραστηριότητας / των
<b>ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ - ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Καθαρίζει καθορισμένους χώρους του κτιρίου (ξεσκόνισμα, σκούπισμα, σφουγγάρισμα, καθαρισμός αεραγωγών οροφής κτλ.)</li> <li>✓ Καθαρίζει τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί και είναι υπεύθυνος/η για τον επαρκή ανεφοδιασμό του τρόλεϊ καθαρισμού που χρησιμοποιεί σε καθημερινή βάση (καθαρά ξεσκονόπανα / υγρά καθαρισμού και απολύμανσης / προστατευτικά γάντια κ.λ.π.).</li> <li>✓ Απομακρύνει τα σκουπίδια και τα ανακυκλώσιμα υλικά και τα συλλέγει στους καθορισμένους χώρους.</li> <li>✓ Αραιώνει και χρησιμοποιεί τα καθαριστικά, σύμφωνα με τις οδηγίες που παρέχονται από τον επόπτη του έργου</li> <li>✓ Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα ΜΑΠ (Μέσα Ατομικής Προστασίας)</li> <li>✓ Επιθεωρεί τις εργασίες καθαρισμού του υπόλοιπου προσωπικού καθαριότητας εάν έγιναν σύμφωνα με τις οδηγίες</li> <li>✓ Γνωστοποιεί στον επόπτη του έργου ατέλειες που προκύπτουν ή ανάγκες επισκευής</li> <li>✓ Κάνει ρυθμίσεις και μικρές επισκευές του εξοπλισμού</li> <li>✓ Εφοδιάζει το λοιπό προσωπικό καθαριότητας με τα απαραίτητα υλικά καθαρισμού</li> <li>✓ Ενημερώνει τον επόπτη για τα αποθέματα υλικών καθαρισμού ώστε να προχωρήσει στις απαραίτητες παραγγελίες</li> <li>✓ Ακολουθεί τους κανονισμούς υγιεινής και ασφάλειας</li> </ul>
<b>ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Εμπειρία σε ανάλογη θέση</li> <li>✓ Ικανότητα να χειριστεί βαρύ εξοπλισμό και μηχανήματα</li> <li>✓ Γνώση των χημικών και των εφοδίων καθαρισμού</li> <li>✓ Εξοικείωση με τα Δελτία Δεδομένων Ασφάλειας Υλικών</li> <li>✓ Οργανωτικές και επικοινωνιακές ικανότητες</li> <li>✓ Πολύ καλή γνώση της ελληνικής γλώσσας</li> </ul>

<b>ΕΠΙΘΥΜΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Γνώση της αγγλικής γλώσσας</li> <li>✓ Απολυτήριο Λυκείου</li> </ul>
---------------------------	--

<b>ΤΟΜΕΑΣ</b>	<b>ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ</b>
<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ</b>	<b>ΚΑΘΑΡΙΣΤΗΣ/ΡΙΑ</b>
<b>ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΠΡΟΪΣΤΑΤΑΙ</b>	<b>Στον Υπεύθυνο Καθαριότητας.</b>
<b>ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ - ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Καθαρίζει καθορισμένους χώρους του κτιρίου (ξεσκόνισμα, σκούπισμα, σφουγγάρισμα, καθαρισμός αεραγωγών οροφής κτλ.)</li> <li>✓ Καθαρίζει τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί και είναι υπεύθυνος/η για τον επαρκή ανεφοδιασμό του τρόλεϊ καθαρισμού που χρησιμοποιεί σε καθημερινή βάση (καθαρά ξεσκονόπανα / υγρά καθαρισμού και απολύμανσης / προστατευτικά γάντια κ.λ.π.).</li> <li>✓ Απομακρύνει τα σκουπίδια και τα ανακυκλώσιμα υλικά και τα συλλέγει στους καθορισμένους χώρους.</li> <li>✓ Αραιώνει και χρησιμοποιεί τα καθαριστικά, σύμφωνα με τις οδηγίες που παρέχονται από τον επόπτη του έργου</li> <li>✓ Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα ΜΑΠ (Μέσα Ατομικής Προστασίας), όπως γάντια, στολή εργασίας, μάσκα ΡΡ2, κλειστά παπούτσια που προστατεύουν το δέρμα από κάτι που στάζει ή από οποιαδήποτε επιβλαβή επαφή</li> <li>✓ Γνωστοποιεί στον υπεύθυνο καθαριότητας ατέλειες που προκύπτουν ή ανάγκες επισκευής</li> <li>✓ Συνεργάζεται με το υπόλοιπο προσωπικό</li> <li>✓ Ακολουθεί τους κανονισμούς υγιεινής και ασφάλειας</li> </ul>
<b>ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Καλή γνώση της ελληνικής γλώσσας</li> <li>✓ Γνώση των χημικών και των εφοδίων καθαρισμού</li> <li>✓ Ακεραιότητα</li> <li>✓ Ομαδικό πνεύμα και σεβασμός</li> </ul>
<b>ΕΠΙΘΥΜΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Εμπειρία σε ανάλογη θέση</li> <li>✓ Απολυτήριο Λυκείου</li> </ul>

### 4.3 Εκπαίδευση προσωπικού

Η κατάρτιση — εκπαίδευση είναι διαδικασία μάθησης κατά την οποία ο εργαζόμενος που έχει προσληφθεί, θα αποκτήσει γνώσεις, δεξιότητες και θα αναπτύξει συμπεριφορές και στάσεις που θα τον κάνουν πιο αποδοτικό στην καθημερινή εργασία του. Σκοπός είναι ο εργαζόμενος να κατανοήσει τι απαιτεί η θέση εργασίας και τι πρέπει να γνωρίζει για το παρόν και για το μέλλον. Πιο συγκεκριμένα, τα οφέλη από την εκπαίδευση προσωπικού είναι:

- **Αυξημένη παραγωγικότητα:** Η αποτελεσματικότητα και η απόδοση των εκπαιδευμένων εργαζομένων είναι αυξημένη ποιοτικά και ποσοτικά. Υπάρχει λιγότερη σπατάλη χρόνου, πόρων και χρημάτων όταν οι εργαζόμενοι μιας επιχείρησης είναι υψηλά εκπαιδευμένοι.
- **Εργασιακή ικανοποίηση:** Οι εργαζόμενοι αισθάνονται μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία τους όταν αυτή επενδύει στην ανάπτυξη αυτών. Η εκπαίδευση συμβάλλει σημαντικά στη δημιουργία της αίσθησης ασφάλειας και ηθικής ικανοποίησης των εργαζομένων, το οποίο με τη σειρά του συμβάλλει στη μείωση του ποσοστού αποχώρησης, καθώς η επιχείρηση καλύπτει της ανάγκες τους.
- **Ευκαιρίες ανέλιξης:** Οι εργαζόμενοι αποκτούν βελτιώνουν σημαντικές γνώσεις και ικανότητες όταν περνούν από διαδικασίες εκπαίδευσης. Αυτό σημαίνει ότι μετατρέπονται σε σημαντικούς πόρους της επιχείρησης, άρα και αυξάνονται οι πιθανότητες προαγωγής.
- **Λιγότερη επίβλεψη:** Ένας καλά εκπαιδευμένος εργαζόμενος γνωρίζει πως να εκτελέσει τα καθήκοντα του με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, το οποίο μειώνει την ανάγκη για επίβλεψη. Επιπλέον, υπάρχει λιγότερη σπατάλη πόρων και χρόνου για την διεκπεραίωση διεργασιών.
- **Λιγότερα λάθη:** Τα λάθη συμβαίνουν σε όλους και είναι φυσικό. Ένα λάθος δεν σημαίνει απαραίτητα ότι ένα άτομο δεν είναι ικανό για μια θέση. Παρόλα αυτά, τα περισσότερα λάθη προέρχονται από έλλειψη γνώσεων ή ικανοτήτων. Όσο πιο πολύ εντρυφήσει ένα άτομο στο αντικείμενο εργασίας του, τόσο λιγότερες οι πιθανότητες να γίνονται λάθη ή ατυχήματα.
- **Επικαιροποίηση γνώσεων:** Η διαδικασία της εκπαίδευσης δεν είναι σημαντική μόνο για να γίνουν οι εργαζόμενοι πιο παραγωγικοί ή για να αναλάβουν ένα νέο πόστο. Είναι εξίσου σημαντικό να ανανεώνονται οι γνώσεις αυτών για να αντιστοιχούν με το σήμερα. Αυτό δημιουργεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην επιχείρηση καθώς τα άτομα που την απαρτίζουν εξελίσσονται με τα νέα δεδομένα και είναι up-to-date στην αγορά.

Οι εκπαιδεύσεις του προσωπικού είναι τακτικές αλλά και έκτακτες οι οποίες συμβαίνουν:

- ✓ σε περίπτωση πρόσληψης νέου προσωπικού ώστε
- ✓ σε περίπτωση αλλαγής και ανάληψης νέων καθηκόντων ενός εργαζομένου
- ✓ προκειμένου να υπάρχει κάλυψη θέσεων σε περίπτωση απουσίας εργαζομένων .

- ✓ κατόπιν αλλαγών ή έκδοσης σχετικών νομοθεσιών που σχετίζονται με την λειτουργία της εκάστοτε δραστηριότητας του Κοι.Σ.Π.Ε..
  - ✓ Ύστερα από τον εντοπισμό της διοίκησης ή/και των υπευθύνων των τμημάτων των αναγκών εκπαίδευσης για το προσωπικό.
  - ✓ ύστερα από εντοπισμό κάποιων προβλημάτων από τα οποία προκύπτει ότι υπάρχει ανάγκη για εκπαίδευση.
  - ✓ σε περίπτωση αλλαγών σε διαδικασίες που είναι δυνατόν να επηρεάσουν την ποιότητα και ασφάλεια των προϊόντων/ υπηρεσιών που διαχειρίζεται η εταιρεία
- Αναλυτική περιγραφή της διαδικασίας της εκπαίδευσης καθώς και προτυποποιημένα έντυπα που σχετίζονται με τη διαδικασία της εκπαίδευσης («Ατομικό Αρχείο Εκπαίδευσης», «Πλάνο Εκπαίδευσης Προσωπικού») περιέχονται
- **Για τον τομέα της εστίασης** στον **«Οδηγός διαδικασιών της δράσης της εστίασης σύμφωνα με το πρότυπο HACCP εστίασης»**, Παραδοτέο 2.2.2 Ανάπτυξη εργαλείων και Οδηγών προτυποποίησης διαδικασιών, ΔΡΑΣΗ 2.2. «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε»
  - **Για τον τομέα της καθαριότητας** στον **«Οδηγός διαδικασιών της δράσης της καθαριότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001»**, Παραδοτέο 2.2.2 Ανάπτυξη εργαλείων και Οδηγών προτυποποίησης διαδικασιών, ΔΡΑΣΗ 2.2. «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε»

#### 4.4 Αξιολόγηση εργαζομένων

Η **αξιολόγηση της απόδοσης** ορίζεται ως η διαδικασία μεθοδικής και στοχευόμενης μέτρησης της απόδοσης της εργασίας ενός ατόμου, στη βάση συγκεκριμένων κριτηρίων/παραγόντων, τα οποία προέρχονται από τα καθήκοντα της θέσης του και τους επαγγελματικούς του στόχους.

Η αξιολόγηση θεωρείται από τις πιο βασικές και σημαντικές λειτουργίες της **διοίκησης προσωπικού** στον χώρο εργασίας, διότι:

- σχετίζεται άμεσα με την ανάπτυξη και την αξιοποίηση του ανθρώπινου κεφαλαίου των οργανισμών.
- διασφαλίζει ότι τα κατάλληλα άτομα βρίσκονται στην κατάλληλη θέση, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η ποιότητα και η ασφάλεια των προϊόντων/υπηρεσιών που διαχειρίζεται ο συνεταιρισμός αλλά και η επίτευξη του σκοπού του.
- συμβάλει στην ενδυνάμωση των σχέσεων μεταξύ Διοίκησης και των μελών ομάδας και σε ορθότερες αποφάσεις, σχετικά με μεταθέσεις, τις προαγωγές, τις μισθολογικές αναπροσαρμογές, την πειθαρχική διαδικασία κ.α.



Είναι σκόπιμο λοιπόν, μια φορά ετησίως τουλάχιστον, ο Γενικός Διευθυντής προχωρά σε αξιολόγηση του προσωπικού\* του Κοι.Σ.Π.Ε. με βάση τα εξής δεδομένα:

- ✓ την επάρκεια, την απόδοση του και τον ζήλο που επέδειξε στην εργασία κατά τη διάρκεια του έτους
- ✓ τον βαθμό επίτευξης των δράσεων ή και των στόχων που τέθηκαν σε αυτόν
- ✓ τον χαρακτήρα που επέδειξε.

Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης καταγράφονται σε σχετικό έντυπο. Αντίγραφο από το τελικά συμπληρωμένο έντυπο παραδίδεται στον κάθε εργαζόμενο ενώ τα πρωτότυπα συμπληρωμένα έντυπα αρχειοθετούνται και φυλάσσονται (σύμφωνα με τα όσα ορίζει ο κανονισμός για την προστασία προσωπικών δεδομένων) για όσο χρονικό διάστημα διαρκεί η απασχόληση του εργαζόμενου στον Κοι.Σ.Π.Ε.

Η αξιολόγηση των εργαζομένων του Κοι.Σ.Π.Ε. μπορεί να οδηγήσει σε:

- Εξακρίβωση κατά πόσον τα προσόντα ενός εργαζόμενου αξιοποιούνται σε σχέση με τη θέση και τα καθήκοντα που του έχουν ανατεθεί.
- Ανάπτυξη της σταδιοδρομίας κάθε εργαζόμενου ανάλογα με τις δυνατότητές του.
- Ανταμοιβή των εργαζομένων ανάλογα με τις επιδόσεις τους.
- Εντοπισμό εκπαιδευτικών αναγκών.
- Εντοπισμό έργων ιδιαίτερης σημασίας.
- Εντοπισμό και καταγραφή ειδικών δυσχερειών σε συγκεκριμένες θέσεις εργασίας.

Οι αξιολογήσεις γίνονται στην αρχή κάθε έτους και αφορούν στην απόδοση των εργαζομένων για το προηγούμενο οικονομικό έτος.

- Αναλυτική περιγραφή της διαδικασίας της αξιολόγησης των εργαζομένων καθώς και προτυποποιημένο έντυπο «Αξιολόγηση Προσωπικού» περιέχεται στον **«Οδηγός διοικητικών διαδικασιών της διοικητικής λειτουργίας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001»**, Παραδοτέο 2.2.2 Ανάπτυξη εργαλείων και Οδηγών προτυποποίησης διαδικασιών, ΔΡΑΣΗ 2.2. «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε»

\* Η περιγραφόμενη διαδικασία αξιολόγησης αφορά στην **2<sup>η</sup> κατηγορία** προσωπικού δεδομένου ότι για το προσωπικό της 1<sup>ης</sup> κατηγορίας περιγράφεται αναλυτικά στον οδηγό: *Δράση 2.1: «Ανάπτυξη, προτυποποίηση και εφαρμογή εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα»*

## 5. Προτυποποιημένες διαδικασίες διαχείρισης εργασιών και πόρων

### 5.1 Βασικά tasks για τη διαχείριση της δραστηριότητας

Η διαχείριση των δραστηριοτήτων του Κοι.Σ.Π.Ε ως προς την υλοποίηση τους σύμφωνα με τα οριζόμενα (πρόγραμμα εργασίας, οδηγίες λειτουργίας, τήρηση όρων σύμβασης, συμμόρφωση με την νομοθεσία κ.λπ.) είναι **υψίστης σημασίας** διότι τυχόν αποκλείσεις και αστοχίες ενδέχεται να έχουν αντίκτυπο τη βιωσιμότητα τους, στη φήμη του Κοι.Σ.Π.Ε και κατ'επέκταση στη βιωσιμότητα του ίδιου του Κοι.Σ.Π.Ε, η οποία είναι άμεσα συνυφασμένη με τον αποκαταστασιακό του στόχο.

Πρωταρχικός παράγοντας για την αποτελεσματική παρακολούθηση μιας δραστηριότητας ως προς την υλοποίηση της είναι ο **καθορισμός του αρμόδιου προσωπικού (Επόπτης Έργου)**, οι αρμοδιότητές του οποίου πρέπει να είναι σαφώς καθορισμένες (βλ. αντίστοιχη περιγραφή θέσης εργασίας στις ενότητες 4.1 & 4.2 του παρόντος οδηγού)

Ο επόπτης του έργου ως υπεύθυνος διαχείρισης της δραστηριότητας θα πρέπει διαθέτει τα προσόντα, τις γνώσεις και την εμπειρία που απαιτούνται για να το πράξει αποτελεσματικά. Τα στελέχη που θα κληθούν να υπηρετήσουν αυτούς τους ρόλους θα πρέπει να έχουν επιλεγεί με αντικειμενικά κριτήρια ώστε να διασφαλίζεται ότι αφενός διαθέτουν τις απαραίτητες τεχνικές γνώσεις, αφετέρου διαθέτουν εκείνα τα χαρακτηριστικά (π.χ. ικανότητα επικοινωνίας, συνεργασίας, διεκπεραίωσης διαπραγματεύσεων, έλλειψη εριστικότητας κλπ) που είναι απαραίτητα για την ανάπτυξη και διατήρηση καλής επικοινωνίας και συνεργασίας τόσο με το προσωπικό όσο και με τους πελάτες, την έγκαιρη αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων και την επίλυση τυχόν εντάσεων.

Ένας ακόμη πολύ βασικός παράγοντας παρακολούθησης μιας δραστηριότητας είναι η παρακολούθηση των οικονομικών (βλ. ενότητα 5.2 του παρόντος οδηγού), τα οποία συνδέονται άμεσα με τη βιωσιμότητα αλλά και την πορεία της. Η ανάλυση των οικονομικών δεδομένων κάθε δραστηριότητας είναι αυτή που θα καθορίσει κατά κύριο λόγο και την επιχειρηματική στρατηγική του Κοι.Σ.Π.Ε.

Στο σημείο αυτό να αναφέρουμε ότι πολύ σημαντικό ρόλο στη διαχείριση των οικονομικών μιας δραστηριότητας παίζει η παρακολούθηση των αποθεμάτων δεδομένου ότι η καλή διαχείριση τους σχετίζεται άμεσα με την μείωση των εξόδων και άρα την αύξηση της κερδοφορίας (βλ. ενότητα 5.3 του παρόντος οδηγού).

Τέλος, για την ομαλή λειτουργία μιας δραστηριότητας πολύ σημαντικός είναι και ο διαχωρισμός των εργασιών αναλόγως των ικανοτήτων των εργαζομένων. Ειδικά τα άτομα α'κατηγορίας (Λ.Υ.Ψ.Υ) που απασχολούνται στον Κοι.Σ.Π.Ε. θα πρέπει να τοποθετηθούν σε πόστα που να ανταποκρίνονται στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και δεξιότητες των ατόμων αυτών. Για τον λόγο αυτό, κρίνεται σκόπιμο η εργασίες που καλούνται να εκτελέσουν οι Λ.Υ.Ψ.Υ να χαρακτηρίζονται από χαμηλό βαθμό επικινδυνότητας, να μην είναι ιδιαίτερα επίπονες, να είναι δημιουργικές αλλά

ταυτόχρονα απλές και τυποποιημένες, ώστε να αυξάνουν το επίπεδο της ατομικής ευθύνης, χωρίς όμως να δημιουργούν άγχος και πίεση.

## 5.2 Παρακολούθηση οικονομικών έργων

### 5.2.1 Τομέας Εστίασης

Είναι σχετικά συνηθισμένο φαινόμενο, ειδικότερα οι μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις όπως είναι οι Κοι.Σ.Π.Ε να μην γνωρίζουν σε βάθος τα οικονομικά τους. Υπάρχει βέβαια ο λογιστής της επιχείρησης που όμως παραμένει στην πλειοψηφία των περιπτώσεων εξωτερικός συνεργάτης με την δική του πελατειακή βάση. Τέλος, είναι υπερβολικά δύσκολο να γνωρίζει σε πραγματικό και καθημερινό χρόνο την πορεία των οικονομικών της επιχείρησης αφού συνήθως αποκτά μια εικόνα προς το τέλος του κάθε μήνα ή τριμήνου.

Το να γνωρίζει λοιπόν μία επιχείρηση τα ετήσια αποτελέσματα της, τα οποία προέρχονται συνήθως από το λογιστήριο, δεν είναι αρκετό ειδικά στο ταχέως μεταβαλλόμενο σημερινό περιβάλλον. Τα στοιχεία που αντλούνται από τον ισολογισμό ή τις δηλώσεις Ε3 δεν είναι αρκετά για να μας δώσουν τον απόλυτο έλεγχο των οικονομικών που χρειάζεται μια επιχείρηση.

Είναι λοιπόν απαραίτητο για την παρακολούθηση της πορείας των οικονομικών η γνώση των κάτωθι:

- Έσοδα και έξοδα ανά εβδομάδα/ μήνα / τρίμηνο / έτος (ανάλογα και με το είδος της επιχείρησης)
- Έσοδα ανά προϊόν ή ανά ομάδα προϊόντων
- Κερδοφορία ανά μήνα / τρίμηνο / έτος
- Περιθώρια κέρδους
- Πλήθος πωλήσεων ανά μήνα / τρίμηνο / έτος

#### ➤ ΕΣΟΔΑ

Στην κατηγορία αυτή καταγράφονται καθημερινά οι πωλήσεις

Στην περίπτωση που επιχείρηση πραγματοποιεί πωλήσεις λιανικής (ταμειακή μηχανή), όπως είναι οι περιπτώσεις των snack café/κυλικείων/ αναψυκτηρίων, τότε καταγράφεται ο συνολικός τζίρος της ημέρας όπως επίσης και το πλήθος των πωλήσεων.

Παρακάτω παρουσιάζεται ένας ενδεικτικός πίνακας παρακολούθησης των εσόδων ενός snack café / κυλικείου σε καθημερινή βάση. Η καταγραφή των παρακάτω δεδομένων σε πρόγραμμα excel δίνει τη δυνατότητα παρακολούθησης της εξέλιξης του τζίρου αλλά και του πλήθους των πωλήσεων διαχρονικά.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΣΟΔΩΝ						
Ημ/	1 <sup>η</sup> Βάρδια	2 <sup>η</sup> Βάρδια	Ε:	Η:	Σύνολο	Διαφορά

via	A: Εισπραξη μετρητά (€)	B: Εισπραξη κάρτες (€)	C: Εισπραξη μετρητά (€)	D: Εισπραξη κάρτες (€)	Εισπραξη σύνολο (A+B+C+D) (€)	Σύνολο αποδείξεων ημέρας (€)	αποδείξεων ημέρας (αρ.)	(H-E) (€)

Στην περίπτωση του catering όπου γίνεται παραγωγή τροφίμων για συγκεκριμένο πελάτη (λιανική ή χονδρική πώληση) καταγράφονται τα στοιχεία του πελάτη (βλ. πίνακα: ΚΑΡΤΕΛΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ). Με αυτόν τον τρόπο δημιουργείται και καρτέλα αγορών ανά πελάτη. Σε περίπτωση που ο Κοι.Σ.Π.Ε διαθέτει εγκατεστημένο λογιστικό πρόγραμμα έκδοσης τιμολογίων / αποδείξεων τότε όλες οι πληροφορίες δύνανται να αντληθούν από αυτό.

ΚΑΡΤΕΛΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ								
Ημερομηνία	Επωνυμία πελάτη	Στοιχεία Πελάτη					Προϊόν	Ποσό (€)
		ΑΦΜ	ΔΟΥ	Διεύθυνση	Τηλ.	Email		

➤ **ΕΞΟΔΑ**

Στην κατηγορία αυτή καταγράφονται καθημερινά τα πραγματικά έξοδα της επιχείρησης. Μία επιχείρηση συνεργάζεται με πολλούς προμηθευτές, πληρώνει διάφορους λογαριασμούς όπως επίσης και υπαλλήλους-συνεργάτες. Είναι βασικό όμως να γνωρίζει το σύνολο των αγορών (από όλους τους προμηθευτές) των σύνολο της μισθοδοσίας, το διαφημιστικό έξοδα της περιόδου και άλλα πολλά. Για αυτόν τον λόγο τα έξοδα χωρίζονται πρωτίστως σε γενικές κατηγορίες εξόδων, όπως:

- Προμηθευτές
- Μισθοδοσία
- ΔΕΚΟ
- Ενοίκια
- Δάνεια
- Διαφήμιση
- Λογιστικά

Απαραίτητο βέβαια είναι στο κάθε έξοδο-πληρωμή να εμφανίζεται και το όνομα του προμηθευτή, υπαλλήλου, συνεργάτη ή φορέα. (Όταν πρόκειται για έξοδα μικρά και μη επαναλαμβανόμενα τα καταχωρούμε ως "διάφορα")

Παρακάτω παρουσιάζεται ένας ενδεικτικός πίνακας παρακολούθησης των εξόδων ενός snack café / κυλικείου σε καθημερινή βάση. Και σε αυτή την περίπτωση, η καταγραφή των παρακάτω δεδομένων σε πρόγραμμα excel δίνει τη δυνατότητα παρακολούθησης των εξόδων και αγορών διαχρονικά δίνοντας του έτσι τη δυνατότητα της καλύτερης και αποδοτικότερης διαχείρισης τους.

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΞΟΔΩΝ</b>				
<b>Ημερομηνία</b>	<b>Ποσό (€)</b>	<b>Γενική Κατηγορία Εξόδων - Αγορών</b>	<b>Προμηθευτής / Υπάλληλος / Συνεργάτης</b>	<b>Αιτιολογία / Περιγραφή</b>

Σε περίπτωση ύπαρξης εγκατεστημένου λογιστικού / εμπορικού προγράμματος (περίπτωση catering), όλες οι αγορές και οι δαπάνες καταχωρούνται σε αυτό, οπότε οι όποιες πληροφορίες δύναται να αντληθούν από το πρόγραμμα.

#### ➤ **ΚΕΡΔΟΣ**

Έχοντας σαφή γνώση των εσόδων και τα εξόδων της δραστηριότητας είναι δυνατός ο υπολογισμός του κέρδους της επιχείρησης ανά μήνα / τρίμηνο/ έτος, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα στον Κοι.Σ.Π.Ε να δρομολογήσει ενέργειες (π.χ. περιορισμό εξόδων, προωθητικές ενέργειες για την αύξηση των πωλήσεων κ.λ.π.) με στόχο την αύξηση της κερδοφορίας η οποία είναι απόλυτα συνδεδεμένη με τη βιωσιμότητα του αλλά και την υλοποίηση του αποκαταστασιακού του στόχου.

### 5.2.2 Τομέας Καθαριότητας

Στο τομέα της καθαριότητας η υλοποίηση του εκάστοτε έργου πλαισιώνεται συνήθως από σύμβαση στην οποία περιγράφονται λεπτομερώς και οι οικονομικοί όροι .

Αρχείο των συμβάσεων τηρεί η οικονομική υπηρεσία του Κοι.Σ.Π.Ε., η οποία έχει και τη μέριμνα για τους οικονομικούς όρους της σύμβασης (τιμολόγηση, απαιτούμενα δικαιολογητικά για την πληρωμή, συμφωνία υπολοίπων, είσπραξη) αλλά και τη χρονική διάρκεια τους.

Ο επόπτης του έργου είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη συγκέντρωση των απαιτούμενων δικαιολογητικών για την πληρωμή και την προσκόμισή τους στη συνέχεια, στο αρμόδιο τμήμα του φορέα.

Σε γενικές γραμμές η πληρωμή του αναδόχου πραγματοποιείται τμηματικά. Συνήθως γίνεται σε μηνιαία βάση προσκομίζοντας τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία αναφέρονται σαφώς στη σύμβαση.

Ειδικά στις περιπτώσεις που η αναθέτουσα αρχή είναι δημόσιος φορέας (οι οποίες αποτελούν και το κύριο όγκο των πελατών των Κοι.Σ.Π.Ε) τα αναγκαία δικαιολογητικά πληρωμής για την εξόφληση της μηνιαίας παρασχεθείσας υπηρεσίας είναι:

1. Μηνιαίο Πρωτόκολλο Οριστικής Ποσοτικής και Ποιοτικής Παραλαβής των παρεχόμενων υπηρεσιών, το οποίο συντάσσεται από αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής της Αναθέτουσας Αρχής.
2. Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών του αναδόχου για εργασίες δεδουλευμένες προηγούμενου μήνα.
3. Πιστοποιητικό Φορολογικής Ενημερότητας
4. Πιστοποιητικά Ασφαλιστικής Ενημερότητας
5. Αντίγραφο της Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης (Α.Π.Δ.) του προηγούμενου μήνα, που αφορά τους απασχολούμενους στην σύμβαση καθαρισμού υπαλλήλους του αναδόχου, καθώς επίσης και το σχετικό βεβαιωτικό έγγραφο που αφορά στην πληρωμή των εισφορών.
6. Κάθε άλλο δικαιολογητικό που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή της δαπάνης.

Η αμοιβή του αναδόχου επιβαρύνεται με τις νόμιμες κρατήσεις και υπόκειται σε παρακράτηση φόρου εισοδήματος.

Τέλος, 3 -4 μήνες πριν τη λήξη του έργου, ο Επόπτης θα πρέπει να ενημερώσει σχετικά τον υπεύθυνο του έργου από την πλευρά της Αναθέτουσας Αρχής ώστε να δρομολογηθούν εγκαίρως οι απαιτούμενες διαδικασίες (π.χ. παράταση εάν προβλέπεται από τη σύμβαση, διενέργεια διαγωνισμού κ.λπ.)

Αντίστοιχη αλλά πιο απλοποιημένη είναι και η διαδικασία με ιδιωτικό φορέα (μικρότερος αριθμός απαιτούμενων δικαιολογητικών).

### 5.3 Παρακολούθηση αποθεμάτων

Αποθέματα είναι τα υλικά αγαθά που ανήκουν στην επιχείρηση τα οποία προορίζονται να πωληθούν αυτούσια ή βρίσκονται στη διαδικασία της παραγωγής και προορίζονται να πωληθούν όταν πάρουν τη μορφή των έτοιμων προϊόντων ή προορίζονται να αναλωθούν για την παραγωγή έτοιμων αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών ή προορίζονται να αναλωθούν για την

καλή λειτουργία, τη συντήρηση ή επισκευή ή προορίζονται να χρησιμοποιηθούν για τη συσκευασία των παραγόμενων προϊόντων κι εμπορευμάτων που προορίζονται για πώληση.

Οι κυριότερες κατηγορίες αποθεμάτων είναι:

- ✓ Εμπορεύματα
- ✓ Έτοιμα προϊόντα
- ✓ Πρώτες και βοηθητικές ύλες
- ✓ Υλικά συσκευασίας
- ✓ Αναλώσιμα υλικά (απορρυπαντικά, απολυμαντικά, γραφική ύλη κ.λ.π.)
- ✓ Ανταλλακτικά πάγιων στοιχείων:
- ✓

Για καθένα από τα υλικά που απαιτούνται για την λειτουργία της δραστηριότητας ορίζεται μια ελάχιστη ποσότητα η ο οποία διασφαλίζει την απρόσκοπτη παραγωγική διαδικασία και αντιστοιχεί στο όριο παραγγελίας. Η παρακολούθηση των αποθεμάτων των υλικών αυτών πραγματοποιείται μέσω της απογραφής τους που διενεργείται ανά τακτά και συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα (π.χ. κάθε Δευτέρα) και αναλόγως προγραμματίζονται οι παραγγελίες. Έτσι επιτυγχάνεται η διατήρηση του βέλτιστου ύψους αποθεμάτων των απαιτούμενων υλικών η οποία εξασφαλίζει αφενός μεν την την εύρυθμη λειτουργία της δραστηριότητας αφετέρου δε την ελαχιστοποίηση του κόστους παραγωγής.



## 6. Επικοινωνία με πελάτες και συνεργάτες

### 6.1 Ορισμός πελατών και συνεργατών και ανάγκες επικοινωνίας

#### **A. ΤΟΜΕΑΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ: snack café/ κυλικεία / αναψυκτήρια / εστιατόρια**

Οι άνθρωποι που ανήκουν στους εν δυνάμει πελάτες των επιχειρήσεων αυτών , είναι εκείνοι που θα χρειαστούν να ικανοποιήσουν την βασική ανάγκη για διατροφή και δεν έχουν την δυνατότητα ή επιθυμία να παρασκευάσουν την τροφή ή ρόφημα μόνοι τους και ανήκουν στις παρακάτω κατηγορίες:

- Περαστικοί - τυχαίοι πελάτες
- Θαμώνες - άτομα της κοντινής περιοχής που γνωρίζουν το κατάστημα
- Πελάτες κοινωνικά ευαισθητοποιημένοι που επιθυμούν να στηρίξουν το έργο των Κοι.Σ.Π.Ε
- Εργαζόμενοι των κτηρίων εντός των οποίων στεγάζονται οι επιχειρήσεις αυτές
- Πελάτες που έρχονται λόγω διαφήμισης / σύστασης

#### **B. ΤΟΜΕΑΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ: catering**

Οι πελάτες της δραστηριότητας αυτής είναι :

- ιδιώτες (κοινωνικές εκδηλώσεις)
- επιχειρήσεις (εταιρικές εκδηλώσεις ή σίτιση επιχειρήσεων)
- ιδρύματα (σίτιση τροφίμων)
- δημόσιοι φορείς (π.χ. σχολικά γεύματα)

οι οποίοι:

- έρχονται λόγω διαφήμισης / σύστασης
- είναι κοινωνικά ευαισθητοποιημένοι που επιθυμούν να στηρίξουν το έργο των Κοι.Σ.Π.Ε
- πρόκειται για Αναθετούσες αρχές του δημοσίου και του ευρύτερου τομέα που έχουν προκηρύξει διαγωνισμό στα πλαίσια του μηχανισμού «συμβάσεις ανατιθέμενες κατ' αποκλειστικότητα»
- έρχονται βάση της καλύτερης οικονομικής προσφοράς που έχουν λάβει.

#### **Γ. ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ**

Οι πελάτες της δραστηριότητας της καθαριότητας είναι εκείνοι που επιθυμούν να λάβουν υπηρεσίες καθαρισμού όπως :

1. Ιδιώτες και φορείς του ιδιωτικού τομέα

οι οποίοι:

- ✓ έρχονται λόγω διαφήμισης / σύστασης
- ✓ είναι κοινωνικά ευαισθητοποιημένοι που επιθυμούν να στηρίξουν το έργο των Κοι.Σ.Π.Ε

✓ έρχονται βάση της καλύτερης οικονομικής προσφοράς που έχουν λάβει.

2. Φορείς του Δημοσίου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα οι οποίοι έχουν προκηρύξει διαγωνισμό στα πλαίσια του μηχανισμού «συμβάσεις ανατιθέμενες κατ' αποκλειστικότητα»

Η επικοινωνία με τους πελάτες/ συνεργάτες αφορά στην εξωτερική επικοινωνία του Κοι.Σ.Π.Ε και υλοποιείται μέσω:

- του Πρωτοκόλλου των εισερχομένων και εξερχομένων
- του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- της ιστοσελίδας και των λοιπών μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης που διαθέτει ο εκάστοτε Κοι.Σ.Π.Ε.
- Της προσωπικής επαφής του προσωπικού του Κοι.Σ.Π.Ε με τους πελάτες (περιπτώση καφεστίασης, εκδηλώσεων catering κ.λ.π.)
- Της προσωπικής επαφής των εποπτών των δραστηριοτήτων με τους πελάτες (περίπτωση δραστηριότητας καθαριότητας)

## 6.2 Αρχές καλής επικοινωνίας

Όπως σε κάθε τομέα παροχής υπηρεσιών, έτσι και στην εξυπηρέτηση πελατών, για να είναι κανείς αποτελεσματικός, θα πρέπει να έχει κατανοήσει σε βάθος τις βασικές αρχές και τους κανόνες που θα εξασφαλίσουν αποτελεσματικότητα και ποιότητα στις υπηρεσίες του.

### A. ΤΟΜΕΑΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Αναμφίβολα, η σωστή εξυπηρέτηση είναι απαραίτητη σε κάθε επιχείρηση, καθώς ο πελάτης επιστρέφει πάντα εκεί που έχει ικανοποιηθεί.

Σίγουρα αξίζει να αναφερθεί ότι οι χαρούμενοι εργαζόμενοι δημιουργούν ικανοποιημένους και πιστούς πελάτες. Σημαντικό ρόλο στη συμπεριφορά του προσωπικού παίζει η εκπαίδευση και τα σεμινάρια που τους παρέχονται ώστε να εξελιχθούν και να μάθουν νέους τρόπους και τεχνικές αντιμετώπισης των καθημερινών καταστάσεων που καλούνται να διαχειριστούν.

Οι βασικές συμβουλές για την σωστή εξυπηρέτηση πελατών στον τομέα της εστίασης είναι:

#### 1. Χαμόγελο

Το χαμογελαστό προσωπικό δημιουργεί ένα θετικό συναίσθημα στον πελάτη σας. Αυτό το συναίσθημα συνδέεται με το brand του Κοι.Σ.Π.Ε. Το χαμόγελο είναι η πρώτη κίνηση που θέλει να εισπράξει ο πελάτης για να αγοράσει.

#### 2. Ευγένεια (Καλημέρα, Παρακαλώ, Ευχαριστώ)

Πόσες φορές ένας καταναλωτής έχει απορρίψει ένα κατάστημα λόγω αγένειας του προσωπικού του;

#### 3. Κατάλληλη εμφάνιση

Η εμφάνιση πρέπει να συμβαδίζει με την αισθητική του χώρου και του αντικειμένου που αντιπροσωπεύει η επιχείρηση. Το προσωπικό θα πρέπει να φορά τη στολή εργασίας που έχει ορίσει ο Κοι.Σ.ΠΕ του η οποία θα πρέπει να είναι καθαρή και άρτια.

#### 4. Προθυμία

Το προσωπικό πρέπει να είναι πρόθυμο να εξυπηρετήσει, χωρίς να δυσανασχετεί.

#### 5. Ταχύτητα

Σεβασμός στον χρόνο του πελάτη. Να εξυπηρετείται όσο το δυνατόν συντομότερα και να μην περιμένει.

Επιπλέον οι εργαζόμενοι οφείλουν:

- Να εφαρμόζουν όλα αυτά που και αυτοί οι ίδιοι θέλουν ως πελάτες
- Να καταγράφουν στιγμές εξυπηρέτησης πελατών, ιδιαίτερα περιπτώσεις δύσκολων πελατών και να ζητούν τη βοήθεια του επόπτη της δραστηριότητας για την σωστή αντιμετώπιση αυτών.
- Να μην παραπονιούνται ποτέ στον πελάτη για τυχόν προβλήματα που έχουν με τους εργοδότες/συναδέρφους/προϊσταμένους

## B. ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ

Στο τομέα της δραστηριότητας όλη η επικοινωνία με τον πελάτη πραγματοποιείται μέσω του επόπτη της δραστηριότητας ο οποίος μεριμνά για την:

- ✓ **Διαμόρφωση μιας επωφελούς καταστάσεως και για τα δύο συμβαλλόμενα μέρη:**  
Η διαχείριση μιας σύμβασης πρέπει να στηρίζεται στην αντίληψη ότι και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη πρέπει να «κερδίζουν» από την υλοποίηση της και ως εκ τούτου έμφαση πρέπει να δίνεται στην ανάπτυξη και διατήρηση καλής επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ τους, στην έγκαιρη αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων και στην επίλυση τυχόν εντάσεων. Η **πρακτική της επικοινωνίας** πρέπει να ξεκινά αμέσως με την υπογραφή της σύμβασης, οπότε και τίθενται τα θεμέλια για την εφαρμογή μιας **πολιτικής συνεχούς ανταλλαγής πληροφοριών** μεταξύ Κοι.Σ.Π.Ε. και πελάτη. Η προσπάθεια επίτευξης βέλτιστης επικοινωνίας μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών θα πρέπει να συνεχιστεί κατά τον προγραμματισμό του τρόπου εκτέλεσης της σύμβασης (υλοποίηση του έργου), για το λόγο αυτό προτείνεται ως καλή πρακτική η
- ✓ **Διενέργεια τακτικών συναντήσεων** (τουλάχιστον μία φορά/ μήνα) με τον υπεύθυνο του έργου από την πλευρά της Αναθέτουσας Αρχής για την πορεία του έργου (τυχόν προβλήματα, διαδικαστικά θέματα κ.λ.π.)

### 6.3 Διαδικασία ανατροφοδότησης / αξιολόγησης υπηρεσιών

Η ανατροφοδότηση / αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών πραγματοποιείται μέσω των παρακάτω δεικτών:

1. Τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων από παράπονα πελατών και

## 2. Τη μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη.

Συνήθως οι δείκτες αυτοί χρησιμοποιούνται και για τη μέτρηση των στρατηγικών στόχων που θέτει μία επιχείρηση

### 6.3.1 Διαχείριση παραπόνων πελατών

Όλοι οι εργαζόμενοι στο Κοι.Σ.Π.Ε είναι πιθανόν να γίνουν δέκτες παραπόνων ή παρατηρήσεων από τους πελάτες σχετικά με τα προσφερόμενα προϊόντα / υπηρεσίες. Σε αυτή την περίπτωση πρέπει να ενημερώσουν τον **Επόπτη της δραστηριότητας**, ο οποίος καταγράφει στο αντίστοιχο έντυπο «Παράπονο Πελάτη», το εν λόγω παράπονο, αλλά και τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να ληφθούν και τον Υπεύθυνο χειρισμού του Παραπόνου.

Αρμόδιος για την επίλυση των παραπόνων των πελατών είναι κατά κύριο λόγο ο επόπτης της δραστηριότητας σε συνεννόηση πάντα με τον Γενικό Διευθυντή του Κοι.Σ.Π.Ε. Η αντιμετώπιση όλων των Παραπόνων Πελατών γίνεται με βάση δύο άξονες:

1. Διευθέτηση σε βάθος του προβλήματος και των αιτιών που επέτρεψαν την εμφάνισή του και λήψη όλων των διορθωτικών μέτρων που επιβάλλονται για την αποφυγή της επανάληψής του.
2. Άμεση επίλυση του προβλήματος του πελάτη με στόχο την πλήρη αντικατάσταση του προβληματικού προϊόντος ή διόρθωση της προβληματικής υπηρεσίας, ώστε να ελαχιστοποιηθεί ο αντίκτυπος του προβλήματος στην σχέση πελάτη – μονάδας και να αποκατασταθεί το αναμενόμενο επίπεδο ικανοποίησής του.

- Αναλυτική περιγραφή της διαδικασίας καθώς και προτυποποιημένο έντυπο «Παράπονο Πελάτη» περιέχονται στον **«Οδηγός διοικητικών διαδικασιών της διοικητικής λειτουργίας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001»**, Παραδοτέο 2.2.2 Ανάπτυξη εργαλείων και Οδηγών προτυποποίησης διαδικασιών, ΔΡΑΣΗ 2.2. «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε»

### 6.3.2 Μέθοδοι και πρότυπα μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη

Το σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον χαρακτηρίζεται από υψηλή ανταγωνιστικότητα και από Πελάτες με συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις. Για τον λόγο αυτό και με σκοπό να παραμείνει ο οργανισμός, ανταγωνιστικός, αλλά και για να εξασφαλίσει τη βιωσιμότητά του θα πρέπει να βελτιώνει συνεχώς το επίπεδο των υπηρεσιών που προσφέρει και να ικανοποιεί τις ανάγκες και προσδοκίες των πελατών του.

Βασικό εργαλείο προς αυτήν την κατεύθυνση αποτελεί η Μέτρηση της Ικανοποίησης του Πελάτη. Η διαδικασία βασίζεται στην επεξεργασία πληροφοριών που λαμβάνονται από τις απαντήσεις των Ερωτηματολογίων Ικανοποίησης Πελάτη τα οποία ο Κοι.Σ.Π.Ε έχει καταρτίσει και κοινοποιεί στους πελάτες του. Συγκεκριμένα, ο Υπεύθυνος των Διοικητικών λειτουργιών του Κοι.Σ.Π.Ε. σε συνεργασία με τους επόπτες των διαφόρων δραστηριοτήτων του Κοι.Σ.Π.Ε.

επιλέγουν τους υφιστάμενους πελάτες της επιχείρησης, στους οποίους θα αποσταλεί το «Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελάτη» μαζί με επιστολή που εξηγεί στον πελάτη τη σημασία του Ερωτηματολογίου. Οι αποστολές των ερωτηματολογίων γίνεται μεταξύ Σεπτεμβρίου και Οκτωβρίου κάθε έτους, με e-mail ή ιδιοχείρως μέσω των εποπτών. Στόχος είναι η παραλαβή των ερωτηματολογίων να πραγματοποιηθεί πριν το τέλος της χρονιάς.

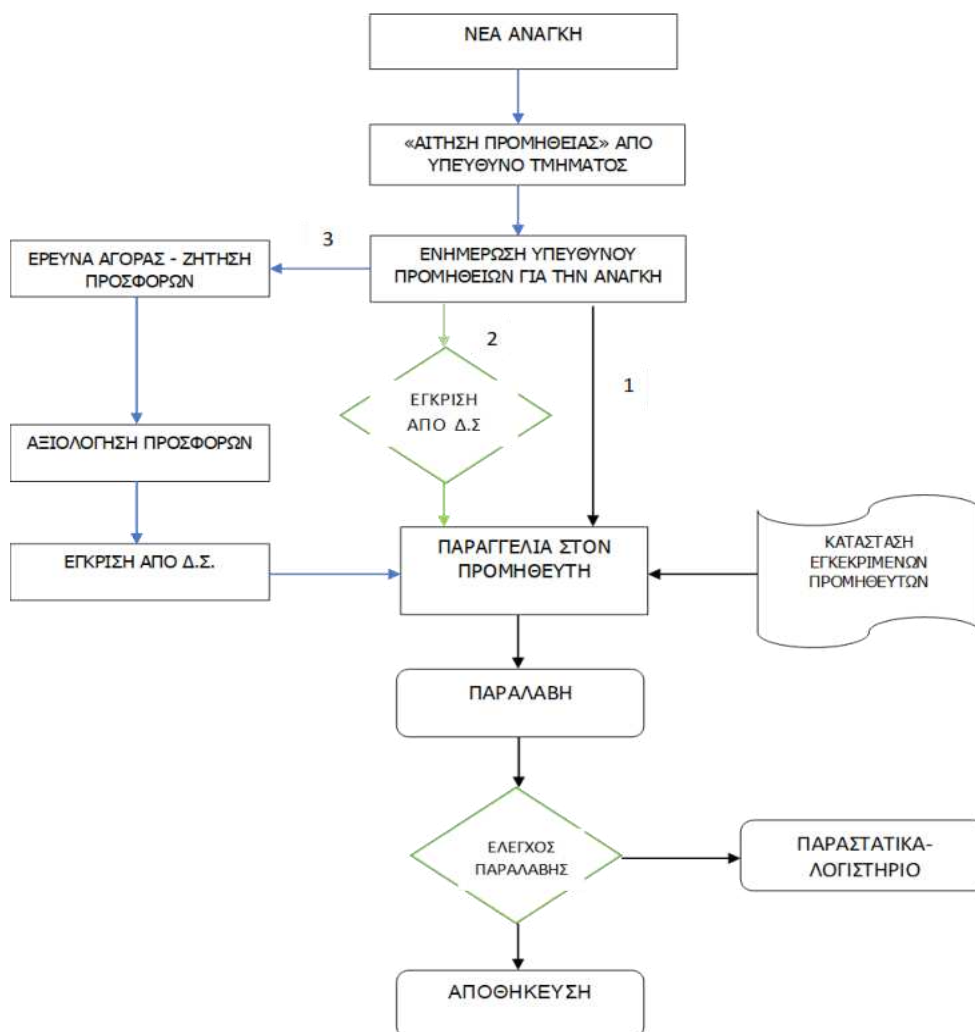
Τα συμπληρωμένα από τους πελάτες Ερωτηματολόγια Ικανοποίησης Πελατών, αξιολογούνται από τον Γενικό Διευθυντή του Κοι.Σ.Π.Ε. Τα αποτελέσματα μεμονωμένα ή συνολικά γνωστοποιούνται και συζητούνται στο Διοικητικό Συμβούλιο προκειμένου να παρθούν αποφάσεις εφόσον απαιτηθεί.

Δεδομένου της δυσκολίας συγκέντρωσης των ερωτηματολογίων από την πλευρά των πελατών ένα ακόμη εργαλείο για την μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη είναι η διατηρησιμότητα του υπάρχοντος πελατολογίου το οποίο εκφράζεται ως ποσοστό σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Διατήρηση του πελατολογίου σημαίνει ικανοποιημένοι πελάτες.

Αναλυτική περιγραφή της διαδικασίας καθώς και προτυποποιημένο έντυπο «Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελάτη» περιέχονται στον **«Οδηγός διοικητικών διαδικασιών της διοικητικής λειτουργίας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001»**, Παραδοτέο 2.2.2 Ανάπτυξη εργαλείων και Οδηγών προτυποποίησης διαδικασιών, ΔΡΑΣΗ 2.2. «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε»

## 7. Διαδικασίες που αφορούν σε συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες / προμηθευτές

Η διαδικασία υλοποίησης των προμηθειών – αγορών παριστάνεται σχηματικά στο παρακάτω διάγραμμα ροής:



- 1: για ποσό < A € (δεν απαιτείται έγκριση από το Δ.Σ)
- 2: για ποσό >A € αλλά < B € (απαιτείται έγκριση από Δ.Σ)
- 3: για ποσό >B € αλλά < 30.000€ χωρίς ΦΠΑ (ζήτηση προσφορών)

## Επεξήγηση Διαγράμματος Ροής:

Κάθε φορά που προκύπτει μία ανάγκη για προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών συμπληρώνεται το έντυπο Αίτηση Προμήθειας -Δελτίο Παραγγελίας (βλ. ενότητα 7.1 του παρόντος οδηγού) από τον υπεύθυνο του εκάστοτε τμήματος, ο οποίος στη συνέχεια το κοινοποιεί στον υπεύθυνο του τμήματος προμηθειών.

1. Για προμήθειες αγαθών / υπηρεσιών μέχρι ενός ποσού (το οποίο έχει οριστεί από το Δ.Σ) δεν απαιτείται έγκριση από Δ.Σ.
2. Για συμβάσεις έργων, υπηρεσιών και προμηθειών πάνω από το ποσό που αναφέρεται στο σημείο 1 και κάτω από ένα ποσό (το οποίο επίσης έχει οριστεί από Δ.Σ.), κατά κατηγορία δαπάνης, αποφασίζει το Διοικητικό Συμβούλιο.
3. Για τις συμβάσεις των οποίων ο προϋπολογισμός είναι ίσος ή κατώτερος των 30.000 Ευρώ χωρίς ΦΠΑ, ο Κοι.Σ.Π.Ε. μπορεί να προσφύγει στον οικονομικό φορέα της επιλογής του, μετά από συνοπτική έρευνα αγοράς (π.χ. μέσω δημοσίευσης πρόκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος) και να αναθέσει κατόπιν διαπραγμάτευσης την εκτέλεση ορισμένης σύμβασης. (βλ. ενότητα 7.2 του παρόντος οδηγού)
4. Για συμβάσεις των οποίων ο προϋπολογισμός είναι πάνω από 30.000€ χωρίς ΦΠΑ και **εφόσον** το ποσό με το οποίο χρηματοδοτείται ο Κοι.Σ.Π.Ε. από τον Κρατικό Προϋπολογισμό **ΔΕΝ** ξεπερνά το 50% των εσόδων του, δύναται να ακολουθηθεί η διαδικασία που περιγράφεται στο σημείο 3, δεδομένου ότι οι Κοι.Σ.Π.Ε. είναι Ν.Π.Ι.Δ. Διαφορετικά γίνεται διενέργεια διαγωνισμού μέσω ΕΣΗΔΗΣ (Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων) (ν. 4412/2016 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τον ν. 4782/2021)

**Σημείωση:** Υποδείγματα διακηρύξεων προμηθειών και υπηρεσιών μέσω ΕΣΗΔΗΣ υπάρχουν στον παρακάτω σύνδεσμο

<https://www.eaadhsy.gr/index.php/category-articles-gia-tous-foreis/17-c-protypa/622-anartisi-epikairopoiimenon-tefchon-diakiryxeon-promitheion-kai-ypiresion-version-20210608>

**Σε κάθε περίπτωση όμως το Δ.Σ. έχει την δυνατότητα να ορίσει τα όρια και τις αντίστοιχες διαδικασίες.**





## 7.2 Υπόδειγμα δημοσίευσης πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος

### Κοινωνικός Συνεταιρισμός Περιορισμένης Ευθύνης (Κοι.Σ.Π.Ε.)



« ΝΕΟΙ ΟΡΙΖΟΝΤΕΣ »



ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ  
ΚΥΚΛΟΘΕΡΜΙΚΟΥ ΑΡΤΟΚΛΙΒΑΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΚΤΑΣΗ – ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΡΑΣΗΣ  
« ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ CATERING »

Η Μονάδα Ψυχικής Υγείας, Κοινωνικός Συνεταιρισμός Περιορισμένης Ευθύνης Κέρκυρας «**Νέοι Ορίζοντες**», με έδρα την Κέρκυρα, πρόκειται να επεκτείνει - αναπτύξει την ακόλουθη δραστηριότητα: «**ΕΠΕΚΤΑΣΗ – ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΡΑΣΗΣ « ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ CATERING »**». Στα πλαίσια ανάπτυξης της δράσης, ο Κοινωνικός Συνεταιρισμός Περιορισμένης Ευθύνης “**Νέοι Ορίζοντες**”, πρόκειται να προβεί στην προμήθεια ΚΥΚΛΟΘΕΡΜΙΚΟΥ ΑΡΤΟΚΛΙΒΑΝΟΥ. Αναλυτικότερα, η προμήθεια αφορά τα εξής:

#### ΚΥΚΛΟΘΕΡΜΙΚΟ ΑΡΤΟΚΛΙΒΑΝΟ (M60/D5)

Έναν αρτοκλίβανο πενταώροφο εξ ολοκλήρου μεταλλικής κατασκευής, καθαρής επιφάνειας εψήσεως 6 τ.μ. Ο κλίβανος θα πρέπει να λειτουργεί με σύστημα κυκλοφορίας θερμού αέρα με την βοήθεια βεντιλατέρ. Οι κλιβανοθάλαμοι θα πρέπει να αποτελούνται από χωριστούς χαλύβδινους και ατμοστεγώς συγκολλημένους θαλάμους από φύλλα λαμαρίνας πυρίμαχα. Επιπλέον οι εσωτερικές πλευρές τους θα πρέπει να είναι επενδυμένες από ανοξειδωτή λαμαρίνα. Οι κλιβανοθάλαμοι θα πρέπει να έχουν άνω και κάτω κανάλια για να περνά ο θερμός αέρας. Κάθε θάλαμος θα πρέπει να διαθέτει ανεξάρτητο σύστημα εκτονώσεως της θερμοκρασίας και δικό του φωτισμό με σκοπό να παρακολουθείται καλύτερα ο χώρος εψήσεως. Οι πλάκες εψήσεως, θα πρέπει να είναι ειδικές πυρίμαχες, χωρίς αμιάντο, κατάλληλες για υψηλές και συνεχείς θερμοκρασίες και να φέρουν έγκριση από το Υπουργείο Υγείας.

Το πυραγωγείο του κλιβάνου θα πρέπει να είναι κατασκευασμένο από πυρίμαχα μέταλλα και το μπροστινό μέρος να είναι ανοξειδωτό. Η χοάνη καύσης θα πρέπει να είναι πυρίμαχη, για αντοχή πάνω από 1200<sup>0</sup> C θερμοκρασία. Ο ατμός θα πρέπει να παράγεται σε (βιδωτούς) τουμποσωλήνες χωρίς ραφή και να είναι ελεύθερης ροής και χαμηλής πίεσης. Κάθε θάλαμος έψησης θα πρέπει να έχει δική του ατμογεννήτρια. Η μόνωση του κλιβάνου θα πρέπει να γίνεται με υαλοβάμβακα άριστης ποιότητας και μεγάλης αντοχής στις θερμοκρασίες. Η εξωτερική επένδυση του κλιβάνου θα πρέπει να είναι ανοξειδωτή.

**Ο κλίβανος θα πρέπει να περιλαμβάνει τον παρακάτω πρόσθετο εξοπλισμό :**

- Καυστήρα πετρελαίου
- Στόφα ανοξειδωτη
- Ανοξειδωτο μεταφορέα τελάρων με ρόδες
- 5 τελάρα ειδικής ελαφριάς κατασκευής
- Ένα σετ λαμαρίνες λευκές
- Ένα καρότσι λαμαρινών
- Απορροφητήρα υδρατμών βιομηχανικού τύπου

**ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ :**

- Εσωτερικές διαστάσεις : 60 X 200 cm
- Εξωτερικές διαστάσεις : 128X320X225 cm
- Απόδοση αρτοκλιβάνου : 1.320 kg / 24ωρο
- Ισχύς : 3 HP 380V
- Θερμική Ισχύς : 42.800 Kcal / ώρα

**Στην τιμή θα πρέπει να περιλαμβάνονται τα εξής:**

- ✓ Η μεταφορά του φούρνου,
- ✓ Η εγκατάσταση του φούρνου,
- ✓ Η εκπαίδευση του προσωπικού του ΚΟΙΣΠΕ

Πληροφορίες θα παρέχονται στα γραφεία του Κοι.Σ.Π.Ε. «**Νέοι Ορίζοντες**», Πλατεία **Χρήστου Τσιριγώτη**, και στα τηλέφωνα **2661025277** καθημερινά, από **10.00'** έως **12.00'**, από τον κο. **Κουταλά Γρηγόριο**.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να καταθέτουν τις προσφορές τους, το αργότερο έως **28 Μαρτίου 2017**, για όλα τα υποέργα, στα γραφεία του Κοι.Σ.Π.Ε. Στις προσφορές τους θα πρέπει απαραίτητα να αναφέρονται:

- Η αναλυτική περιγραφή των τεχνικών χαρακτηριστικών για το έργο,
- Η αναλυτική περιγραφή του συνολικού κόστους ( καθαρή αξία , ΦΠΑ, έξοδα ),
- Το χρονοδιάγραμμα και οι όροι παράδοσης των υποέργων,
- Οι συνοδευτικές, συμπληρωματικές παρεχόμενες υπηρεσίες (π.χ. υπηρεσίες service και τεχνικής υποστήριξης, εγγύηση καλής λειτουργίας, παροχή/έκπτωση ανταλλακτικών).

Η δημοσίευση της παρούσας δεν δημιουργεί δεσμεύσεις ή ευθύνες του Κοι.Σ.Π.Ε. «**Νέοι Ορίζοντες**» έναντι των ενδιαφερομένων που θα καταθέσουν τις προσφορές, ενώ ο Κοι.Σ.Π.Ε. διατηρεί τη διακριτική ευχέρεια να επιλέξει οποιαδήποτε προσφορά, την οποία θα κρίνει ως **καταλληλότερη και συμφερότερη** να εξυπηρετήσει τις ανάγκες του έργου.

**14 Μαρτίου 2017**

ΚΟΙ.Σ.Π.Ε. ΚΕΡΑΤΡΙΑΣ (ΝΕΟΙ ΟΡΙΖΟΝΤΕΣ)  
ΜΟΝΑΔΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ - ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΣΤΑΘΜΩΝ  
Πλ. Φωτιστ. 10, Τ.Κ. 14121 - Κέραια  
ΑΡ.ΜΗΤΡΩΟΥ ΓΕΜΗ: 2312233000  
ΑΦΜ: 998968171 & ΛΟΥ ΚΕΡΑΤΡΙΑΣ  
ΤΗΛ: 20610.25277

**Η Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου  
του Κοι.Σ.Π.Ε « Νέοι Ορίζοντες »  
ΜΑΡΙΑ Β. ΔΗΜΟΠΟΥΛΟΥ**

### 7.3 Διαδικασία αξιολόγησης εξωτερικών συνεργατών / προμηθευτών

Η προμήθεια όλων των πρώτων και βοηθητικών υλών αλλά και υπηρεσιών που απαιτούνται για την υλοποίηση των δραστηριοτήτων εστίασης και καθαριότητας γίνεται από αξιόπιστους και εγκεκριμένους προμηθευτές, οι οποίοι είναι ικανοί να προμηθεύσουν προϊόντα/ υπηρεσίες των οποίων οι προδιαγραφές ποιότητας είναι σύμφωνες με την εθνική νομοθεσία και με τις προδιαγραφές που έχει θέσει ο Κοι.Σ.Π.Ε ώστε να εξασφαλίζεται η ικανοποίηση των πελατών του αλλά και η επίτευξη του σκοπού του.

Όλες οι προμήθειες πραγματοποιούνται από τον κατάλογο των εγκεκριμένων προμηθευτών (βλ. ενότητα 7.3.2 του παρόντος οδηγού) ο οποίος περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα εξής στοιχεία :

1. Όνομα και τηλέφωνο / e mail προμηθευτή.
2. Περιγραφή προμηθευόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας
3. Ύπαρξη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Σε αυτόν τον κατάλογο περιλαμβάνονται όλοι οι προμηθευτές του οργανισμού που έχουν αξιολογηθεί από τον Υπεύθυνο Προμηθειών βάσει του εντύπου Αξιολόγηση Προμηθευτών (βλ. ενότητα 7.3.1 του παρόντος οδηγού) του σε χρονική περίοδο δώδεκα μηνών.

Η αξιολόγηση των προμηθευτών και επιχειρησιακών συνεργατών περιλαμβάνει τις παρακάτω παραμέτρους :

- Πιστοποίηση με σύστημα διασφάλισης ποιότητας (ISO 9001:2015, ISO 22000:2018, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018)
- Προμήθεια προϊόντων ή υπηρεσιών σύμφωνα με τις προδιαγραφές
- Αμεσότητα ανταπόκρισης σε έκτακτες περιπτώσεις
- Τήρηση χρόνων παράδοσης
- Ανταγωνιστικότητα στις τιμές
- Επαγγελματική συμπεριφορά – αξιοπιστία προμηθευτή

Κάθε μία από τις παραμέτρους λαμβάνει μία βαθμολογία όπως αυτή ορίζεται στο έντυπο Αξιολόγηση Προμηθευτή. Στο τέλος διαμορφώνεται η τελική βαθμολογία του κάθε προμηθευτή/υπεργολάβου.

Οι προμηθευτές που συγκεντρώνουν βαθμολογία από **70 έως 100** και άρα ικανοποιούν σε μεγάλο βαθμό τα παραπάνω κριτήρια επιλογής, **εγκρίνονται** και καταχωρούνται ή διατηρούνται στο έντυπο Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών και αξιολογούνται περιοδικά με την παροχή προϊόντων ή υπηρεσιών.

Οι προμηθευτές εκείνοι που συγκεντρώνουν βαθμολογία από **50 έως 69 εγκρίνονται με επιφύλαξη** και ειδοποιούνται ώστε να προβούν σε διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες. Οι προμηθευτές εκείνοι που αποτυγχάνουν στην εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών μέτρων ή εκείνοι που επανειλημμένως αποτυγχάνουν να παρέχουν στην εταιρεία σύμφωνα την

απαιτούμενη ποιότητα ή τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις αποσύρονται από τον κατάλογο των εγκεκριμένων προμηθευτών.

Τέλος οι προμηθευτές που συγκεντρώνουν βαθμολογία κάτω από **50** θεωρούνται μη αποδεκτοί προμηθευτές και **απορρίπτονται**.

Επίσης η ακύρωση αυτή θα μπορεί να προτείνεται και από οποιοσδήποτε εργαζόμενο, αλλά θα πρέπει να ενημερώνεται τόσο ο Γενικός Διευθυντής του οργανισμού όσο και ο επόπτης της δραστηριότητας

Προμηθευτές που έχουν αποσυρθεί από τον κατάλογο των αποδεκτών προμηθευτών, για να επανέλθουν θα πρέπει να υποβάλλουν έγγραφο πρόγραμμα διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών για την επίλυση των προβλημάτων που τους έθεσαν εκτός καταλόγου.

Σε περίπτωση εξόδου προμηθευτή ή εισόδου νέου προμηθευτή από τον κατάλογο εγκεκριμένων προμηθευτών, ο κατάλογος επανεκδίδεται και υπογράφεται τον Γενικό Διευθυντή του Κοι.Σ.Π.Ε.

Τα έντυπα Αξιολόγηση Προμηθευτή και Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών διατηρούνται στο «**Αρχείο Προμηθευτών**» για αόριστο χρονικό διάστημα

### 7.3.1 Πρότυπο αξιολόγησης προμηθευτή

#### ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

<b>ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ:</b>
<b>ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:</b>

ΠΙΝΑΚΑΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ				
Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΕΤΟΣ		
1.	Ύπαρξη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ή Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων	/20	/20	/20
2.	Προμήθεια προϊόντων ή υπηρεσιών σύμφωνα με τις προδιαγραφές	/20	/20	/20
3.	Ανταπόκριση σε περίπτωση πιθανών προβλημάτων - επιστροφών ή έκτακτων αναγκών ή παραπόνων	/20	/20	/20
4.	Τήρηση χρόνου παράδοσης	/15	/15	/15
5.	Ανταγωνιστικότητα τιμών – αναγνώριση πολιτικής για ελαχιστοποίηση κόστους	/10	/10	/10
6.	Επαγγελματική συμπεριφορά – αξιοπιστία προμηθευτή	/15	/15	/15
	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>			
	<b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΒΑΣΕΙ ΕΠΕΞΗΓΗΜΑΤΙΚΟΥ ΠΙΝΑΚΑ (βλ. παρακάτω)</b>			

<b>ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:</b>
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ / ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΗΑССР:

#### ΑΠΟΦΑΣΗ:

ΕΠΕΞΗΓΗΜΑΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ	
ΑΠΟ 70 ΕΩΣ 100	ΈΓΚΡΙΣΗ (Ε)
ΑΠΟ 50 ΕΩΣ 69	ΈΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΕΠΙΦΥΛΑΞΗ (ΕΕ)
<50	ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΡΡΙΨΗ (ΟΑ)





## 8. Διαδικασίες πωλήσεων και προώθησης υπηρεσιών και προϊόντων / marketing

### 8.1 Σχέδιο μάρκετινγκ

Γενικά, με τον όρο «σχέδιο μάρκετινγκ» εννοούμε ένα επιχειρησιακό έγγραφο που περιγράφει μια στρατηγική διαφήμισης που ένας οργανισμός θα εφαρμόσει για να δημιουργήσει δυνητικούς πελάτες και να φτάσει στην αγορά-στόχο. Ένα σχέδιο μάρκετινγκ περιγράφει λεπτομερώς τις εκστρατείες προσέγγισης και δημοσίων σχέσεων που πρέπει να πραγματοποιηθούν σε μια περίοδο, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο η επιχείρηση θα μετρήσει το αποτέλεσμα αυτών των πρωτοβουλιών.

Ειδικότερα, το σχέδιο μάρκετινγκ για μια κοινωνική επιχείρηση όπως είναι οι Κοι.Σ.Π.Ε περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο θα προσεγγίσει και θα διατηρήσει κερδοφόρους πελάτες, **υπηρετώντας παράλληλα τον κοινωνικό της σκοπό.**

Συνεπώς, οι Κοι.Σ.Π.Ε εκτός από τη διαφήμιση των προϊόντων και των υπηρεσιών τους **ΠΡΕΠΕΙ να διαφημίζουν και την κοινωνική αξία και τον αντίκτυπό τους στην κοινωνία.**

Η επαγγελματικότητα λοιπόν στο μάρκετινγκ είναι αυτή που θα πείσει μια επιχείρηση (κυρίως του ιδιωτικού τομέα) να αγοράσει κοινωνική αξία και αντίκτυπο από μια κοινωνική επιχείρηση.

Συνοπτικά, ένα σχέδιο μάρκετινγκ περιλαμβάνει τις παρακάτω τρεις βασικές φάσεις:

- Ανάλυση υφιστάμενης κατάστασης: ανάλυση εσωτερικού περιβάλλοντος, ανάλυση εξωτερικού περιβάλλοντος και ανάλυση SWOT
- Καθορισμός στόχων και στρατηγικής: καθορισμός στόχων μάρκετινγκ, καθορισμός στρατηγικής, αγορά-στόχος
- Πρόγραμμα δράσης: καθορισμός μείγματος μάρκετινγκ (προϊόν, τιμή, προώθηση, περιοχή), καθορισμός προϋπολογισμού, καθορισμός χρονοδιαγράμματος ενεργειών, υλοποίηση- παρακολούθηση-αναθεώρηση.

#### 8.1.1 Σύντομη ανάλυση περιβάλλοντος – SWOT ανάλυση

Το πρώτο βήμα που χρειάζεται προκειμένου ένας Κοι.Σ.Π.Ε να διαμορφώσει μία στρατηγική μάρκετινγκ είναι να προσδιορίσει και να αναλύσει τόσο το εξωτερικό όσο και το εσωτερικό περιβάλλον που αφορά στο σκοπό και τη στρατηγική του και επηρεάζει την ικανότητα του να επιτυγχάνει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα ως προς τη λειτουργία του

Ακολουθεί ενδεικτικός πίνακας του περιβάλλοντος του Κοι.Σ.Π.Ε

Εξωτερικό Περιβάλλον	Εσωτερικό Περιβάλλον
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Υπάρχουσα κατάσταση και τάσεις της αγοράς</li> <li>✓ Ανταγωνισμός</li> <li>✓ Πελάτες</li> <li>✓ Κοινωνικό και οικονομικό επίπεδο του πληθυσμού της τοπικής κοινότητας στην οποία δραστηριοποιείται ο Κοι.Σ.Π.Ε</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Παραγωγική διαδικασία – υλικοτεχνική υποδομή – πρώτες ύλες</li> <li>✓ Οργάνωση και λειτουργία της επιχείρησης</li> <li>✓ Ανθρώπινοι πόροι</li> <li>✓ Κτηριακές εγκαταστάσεις</li> <li>✓ Τόπος εγκατάστασης</li> </ul>

Εν συνεχεία θα πρέπει να προχωρήσει σε ανάλυση SWOT (***Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats***). Η ανάλυση SWOT είναι μία χρήσιμη τεχνική που δίνει την ευκαιρία στον Κοι.Σ.Π.Ε να αποκτήσει μία σαφή εικόνα της θέσης του στην αγορά. Η ανάλυση SWOT είναι σημαντική για τον Κοι.Σ.Π.Ε γιατί βοηθά:

- ✓ Στον εντοπισμό των δυνατών σημείων του
  - ✓ Στο εντοπισμό ευκαιριών
  - ✓ την ανεύρεση νέων τρόπων βελτίωσης των αδυναμιών του
  - ✓ Την αντιμετώπιση των προκλήσεων και των ενδεχόμενων απειλών που υφίσταται
- Παρακάτω παρατίθεται Ενδεικτικός πίνακας S.W.O.T Ανάλυσης για Κοι.Σ.Π.Ε

ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΣΗΜΕΙΑ
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Η εφαρμογή του άρθρου 20 του ν. 4412/2016 στο πλαίσιο των δημόσιων συμβάσεων</li> <li>✓ Εκπόνηση ποιοτικής έρευνας αγοράς</li> <li>✓ Αυστηρή επιλογή οικονομικών δραστηριοτήτων χαμηλού επιχειρηματικού ρίσκου</li> <li>✓ Υλικοτεχνική υποδομή παραχωρείται από φορείς του Δημοσίου Τομέα</li> <li>✓ Προνομιακή σχέση με σημαντικούς φορείς της τοπικής οικονομίας</li> <li>✓ Προνομιακά πεδία επιχειρηματικής δράσης</li> <li>✓ Θετική διάθεση επαγγελματιών ψυχικής υγείας</li> <li>✓ Παροχή υπηρεσιών με διασφάλιση ποιότητας</li> <li>✓ Δημιουργία νέων θέσεων εργασίας</li> <li>✓ Θετικό κλίμα στην κοινότητα από τους ήδη υφιστάμενους Κοι.Σ.Π.Ε.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Κατακερματισμός της αγοράς</li> <li>✓ Περιορισμένη γνώση διαχείρισης του φορέα</li> <li>✓ Οργανωτικές αδυναμίες</li> <li>✓ Συγκεκριμένες δυνατότητες των ωφελουμένων</li> <li>✓ Δυσκολίες στη δημιουργία δικτύου πωλήσεων</li> <li>✓ Περιορισμένο εύρος εναλλακτικών δυνατοτήτων επιχειρηματικής δράσης</li> <li>✓ Λίγοι οι τομείς που εναλλακτικά μπορεί να αναλάβει επιχειρηματική δράση ο Κοι.Σ.Π.Ε., τηρουμένων των στόχων του και των δυνατοτήτων του.</li> <li>✓ Οι προσκλήσεις για την υποβολή προγραμμάτων στα πλαίσια του ΕΣΠΑ προϋποθέτουν επιβεβαίωση της διαχειριστικής επάρκειας του τελικού δικαιούχου, γεγονός αδύνατο να επιτευχθεί για νεοσύστατο φορέα.</li> <li>✓ Ελλείψεις σε κτιριακές υποδομές</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Δημιουργία συνεργιών και δικτυώσεων με Κοι.Σ.Π.Ε. όμορων τομέων με σκοπό την κοινή δραστηριοποίηση στα ευρύτερα γεωγραφικά όρια των τομέων ψυχικής υγείας</li> <li>✓ Η ένταξη και δραστηριοποίηση στο πλαίσιο της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Κοι.Σ.Π.Ε. (Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.)</li> <li>✓ Το κοινό σήμα των Κοι.Σ.Π.Ε. που ενισχύει το κοινωνικό μάρκετινγκ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ελλείψεις σε εξειδικευμένο προσωπικό</li> <li>✓ Έλλειψη στελεχών κοινωνικής οικονομίας και κοινωνικής επιχειρηματικότητας</li> </ul>
<b>ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ</b>	<b>ΑΠΕΙΛΕΣ - ΚΙΝΔΥΝΟΙ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ανάπτυξη του τομέα της κοινωνικής οικονομίας στην Ελλάδα – Διαμόρφωση θετικής αντίληψης</li> <li>✓ Ευνοϊκό νομοθετικό πλαίσιο για την ανάπτυξη των Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>✓ Πρόθεση συνεργασίας από εκπροσώπους φορέων του Δημοσίου και του Ιδιωτικού Τομέα</li> <li>✓ Υποστήριξη της Πολιτείας</li> <li>✓ Δημιουργία και υιοθέτηση κοινού σήματος των Κοι.Σ.Π.Ε. πανελλαδικά και η λειτουργία της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε</li> <li>✓ Εξασφάλιση διαχειριστικής επάρκειας μέσω δικτύωσης με φορείς που την κατέχουν ήδη</li> <li>✓ Πλήρης αξιοποίηση κτηριακών δομών που θα παραχωρηθούν στο νεοσύστατο φορέα</li> <li>✓ Η υιοθέτηση ψηφίσματος από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο για την κοινωνική οικονομία</li> <li>✓ Η υιοθέτηση ψηφίσματος από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο για την ψυχική υγεία</li> <li>✓ Συναινεση των φορέων του Δημοσίου και Κοινωνικού τομέα για συνεργασία</li> <li>✓ Η προάσπιση των δικαιωμάτων των χρηστών υπηρεσιών ψυχικής υγείας για ανταγωνιστική εργασία</li> <li>✓ Πολλαπλά και ποικίλα οφέλη από την σύμπραξη και συνεργασία με νέες Κοιν.Σ.Επ.</li> <li>✓ Το Νέο ΕΣΠΑ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Γραφειοκρατία</li> <li>✓ Καθυστέρηση της ανάπτυξης και της λειτουργίας φορέων της κοινωνικής οικονομίας στην Ελλάδα</li> <li>✓ Δυσκολίες στη διαδικασία αναθέσεων</li> <li>✓ Μείωση της αγοραστικής δύναμης</li> <li>✓ Δυσμενείς οικονομικές συνθήκες</li> <li>✓ Το στίγμα που ακολουθεί την ψυχική νόσο</li> <li>✓ Οι εκκρεμότητες που σχετίζονται με ασφαλιστικά και φορολογικά ζητήματα των Κοι.Σ.Π.Ε. και των εργαζομένων τους</li> <li>✓ Μεγάλες ανάγκες σε εξειδικευμένο προσωπικό</li> </ul>

### 8.1.2 Στόχοι μάρκετινγκ

Κατά τη φάση αυτή πρέπει να αποτυπωθεί:

1. το όραμα του Κοι.Σ.Π.Ε στο οποίο εξηγείται ο λόγος της ύπαρξής του καθώς και οι κατευθυντήριες αρχές του.
2. ο προσανατολισμό του συνεταιρισμού προς το μέλλον, οι προσδοκίες και οι φιλοδοξίες της διοίκησης

Τα ανωτέρω δύναται να εκφραστούν ποιοτικά με:

- ✓ την αύξηση των θέσεων εργασίας τόσο για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα (επίτευξη αποκαταστασιακού σκοπού Κοι.Σ.Π.Ε) όσο και για άτομα από το γενικό πληθυσμό (μείωση ανεργίας)
- ✓ την αύξηση μεριδίου αγοράς (επίτευξη επιχειρηματικού σκοπού)
- ✓ Αύξηση τζίρου
- ✓ την εδραίωση στον κλάδο που επιθυμεί να δραστηριοποιηθεί ο Κοι.Σ.Π.Ε
- ✓ την ενίσχυση της εταιρικής εικόνας

Για την επίτευξη του σκοπού του μάρκετινγκ προσδιορίζονται οι ειδικότεροι στόχοι που θέτει ο Κοι.Σ.Π.Ε λαμβάνοντας υπόψη την υφιστάμενη κατάσταση, τους διαθέσιμους πόρους και ικανότητες, τις συνθήκες του εξωτερικού περιβάλλοντος.

Οι στόχοι είναι μέγεθος ποσοτικό και πρέπει να είναι εφικτοί, συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι, ποσοτικοποιημένοι και να αναφέρονται σε συγκεκριμένο χρονικό ορίζοντα υλοποίησης. Ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω μερικά παραδείγματα:

- Αύξηση θέσεων εργασίας για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα κατά 10% μέσα στην επόμενη διετία
- Αύξηση του μεριδίου αγοράς κατά 5% μέχρι το τέλος του έτους
- Αύξηση του τζίρου κατά 10% στην επόμενη τριετία

### 8.1.3 Στρατηγική μάρκετινγκ

Μία στρατηγική μάρκετινγκ βοηθά την επιχείρηση να καθορίσει ποιοι είναι οι πελάτες της, να κατανοήσει τις ανάγκες τους, και καθοδηγεί στη διαδικασία εύρεσης των ενεργειών που πρέπει να γίνουν ώστε να καλυφθούν αυτές τις ανάγκες. Συνεπώς μια στρατηγική μάρκετινγκ πρέπει να είναι σαφής και ευέλικτη ώστε να υπάρχουν περιθώρια αλλαγών.

Επιπλέον ένας Κοι.Σ.Π.Ε πρέπει να επιλέξει εκείνη την στρατηγική μάρκετινγκ που θα τον κάνει ικανό να βρίσκεται στον κατάλογο των σύγχρονων και ανταγωνιστικών επιχειρήσεων του κλάδου. Θα πρέπει λοιπόν να διαφοροποιηθεί στον βαθμό που είναι εφικτό, από τις άλλες ανταγωνιστικές επιχειρήσεις του κλάδου. Εκείνο που διαφοροποιεί ένα Κοι.Σ.Π.Ε από τον ανταγωνισμό του κλάδου είναι ο κοινωνικός χαρακτήρας του και η προσφορά του στο κοινωνικό σύνολο. Συνεπώς, πάνω σε αυτό ακριβώς το χαρακτηριστικό των Κοι.Σ.Π.Ε θα πρέπει να στηριχτεί και να αναπτυχθεί η στρατηγική μάρκετινγκ.

### 8.1.4 Μείγμα μάρκετινγκ

Από την στιγμή που οι στρατηγικές μάρκετινγκ υπηρεσιών μιας επιχείρησης καθοριστούν και αναπτυχθούν, στη συνέχεια πρέπει να γίνει ο σχεδιασμός της βραχυπρόθεσμης χρήσης των τεσσάρων βασικών εργαλείων του μάρκετινγκ. Τα χαρακτηριστικά που συνθέτουν τις δραστηριότητες ενός Κοι.Σ.Π.Ε τόσο στην εστίαση όσο και στην καθαριότητα, κάνει απαραίτητη την παραδοσιακή χρήση του μίγματος μάρκετινγκ (marketingmix) το οποίο αποτελείται από τα παρακάτω τέσσερα βασικά στοιχεία/εργαλεία:

1. Προϊόν
2. Τιμή
3. Προώθηση
4. Τόπος

Στα αγγλικά τα σημεία αυτά είναι γνωστά ως τα 4Ps (Product, Price, Promotion, Place).



#### ➤ Περιγραφή προϊόντος / υπηρεσίας

Ως προϊόν, ή υπηρεσία, νοείται το αγαθό που προσφέρει μία επιχείρηση σε ένα πελάτη/καταναλωτή:

Στον παρακάτω πίνακα παρατίθενται τα προϊόντα / υπηρεσίες που προσφέρει ο Κοι.Σ.Π.Ε για τις δραστηριότητες εστίασης και καθαριότητας:

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΠΡΟΪΟΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΑ
---------------	-------------------

ΕΣΤΙΑΣΗ / SNACK CAFÉ – ΚΥΛΙΚΕΙΑ – ΑΝΑΨΥΚΤΗΡΙΑ	Διάφορα είδη ροφημάτων (καφέ, τσάι, χυμούς), σνακ, μικρογεύματα, αναψυκτικά κ.λ.π.
ΕΣΤΙΑΣΗ / CATERING	Εφοδιασμός και προμήθεια τροφίμων, έτοιμων φαγητών, γλυκών, ροφημάτων, αναψυκτικών κ.α, οργάνωση μπουφέ.
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ – ΣΥΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ	Παροχή υπηρεσιών καθαρισμού σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους: εργασίες καθαριότητας επιχειρήσεων, οργανισμών, σπιτιών,

### ➤ Τιμή

Τιμή είναι το χρηματικό ποσό που πληρώνει ο πελάτης για να αποκτήσει το προϊόν ή την υπηρεσία. Ο καθορισμός της τιμής αποτελεί πολύ βασικό στοιχείο της στρατηγικής μάρκετινγκ που ακολουθεί μία επιχείρηση. Η τιμή διαφέρει από τα υπόλοιπα συστατικά του μίγματος μάρκετινγκ καθώς φέρνει έσοδα, ενώ τα υπόλοιπα απαιτούν κόστος. Είναι υψίστης σημασίας η επιλογή της σωστής τιμής για το προϊόν/ υπηρεσία που παρέχει ο Κοι.Σ.Π.Ε επειδή από αυτή θα εξαρτηθεί σε μεγάλο βαθμό η επιτυχία ή η αποτυχία της επιχείρησής. Η κάθε επιχείρηση ορίζει τιμές για τα προϊόντα της ανάλογα της αγοραστικής συμπεριφοράς των πιθανών πελατών, της τρέχουσας κοινωνικής και οικονομικής κατάστασης του γενικού οικονομικού κλίματος και βέβαια του ανταγωνισμού.

Όσο αφορά στον τομέα της εστίασης, ειδικά για τις περιπτώσεις snack café/κυλικείων εντός κτηρίων ενδέχεται για κάποια προϊόντα να υπάρχουν τιμές διατίμησης (καθορισμένες ανώτατες τιμές).

Σε κάθε περίπτωση οι τιμές στον κλάδο της καφεστίασης διαμορφώνονται ανάλογα με τον ανταγωνισμό στο κοντινό περιβάλλον αλλά και την τοποθεσία που βρίσκεται η επιχείρηση. Π.χ. ένα κυλικείο εντός πανεπιστημίου απευθύνεται σε φοιτητές των οποίων η αγοραστική ικανότητα είναι χαμηλή οπότε αντίστοιχα πρέπει να κυμανθούν και οι τιμές.

Ο τιμοκατάλογος ενός snack café διαμορφώνεται από τον επόπτη, λαμβάνοντας υπόψη όλα τα ανωτέρω και υποβάλλεται εν συνέχεια προς έγκριση από το διοικητικό συμβούλιο του συνεταιρισμού.

Για τον κλάδο του catering ο υπολογισμός της τιμής δύναται να πραγματοποιηθεί με τη βοήθεια του παρακάτω πίνακα:

α/α	Περιγραφή	Κόστος
1	Κόστος πρώτων και βοηθητικών υλών που θα απαιτηθούν για την παραγωγή των προϊόντων	€
2	Έξοδα προσωπικού που τυχόν απαιτηθούν (π.χ. σερβιτόροι)	€
3	Ενοίκιαση εξοπλισμού catering (τραπεζοκαθίσματα κ.λ.π.)	€
3	Κόστος που αφορά στα λειτουργικά έξοδα της επιχείρησης (η	€



α/α	Περιγραφή	Κόστος
	πληροφορία αυτή παρέχεται από το λογιστήριο και δύναται π.χ. να αντιστοιχεί σε κάποιο ποσοστό του κόστους των χρησιμοποιούμενων πρώτων και βοηθητικών υλών)	
4	Διοικητικό κέρδος	€
5	Εργολαβικό κέρδος	€
6	<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ ΑΝΕΥ ΦΠΑ</b>	€
7	ΦΠΑ	€
8	<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ</b>	€

Σε αυτό το σημείο να τονίσουμε βέβαια, ότι για τη διαμόρφωση του τελικής τιμής καθοριστικό ρόλο ο ανταγωνισμός, και γενικώς γίνεται προσπάθεια να κυμαίνεται σε χαμηλότερα επίπεδα από αυτόν.

Για τον κλάδο της καθαριότητας η διαμόρφωση της τιμής για ένα έργο διαμορφώνεται γενικά με βάση τον παρακάτω πίνακα:

α/α	Περιγραφή	Ανάλυση Κόστους	
		Ποσότητες	Μονάδα μέτρησης
1	Αριθμός εργαζομένων για κάθε ημέρα καθαρισμού		Άτομα/ημέρα
2	Τετραγωνικά μέτρα ανά άτομο		τ.μ/άτομο
3	Ώρες εργασίας εργαζομένου για κάθε ημέρα καθαρισμού		Ώρες/ημέρα
4	Ημέρες εργασίας εργαζομένου για την περίοδο παροχής της υπηρεσίας (... μήνες)*		262 Ημέρες*
5	Προβλεπόμενο μικτό ωρομίσθιο εργαζομένου (βάσει της Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας, στην οποία τυχόν υπάγεται)		€/ώρα
6	Ύψος του προϋπολογισμένου ποσού που αφορά τις πάσης φύσεως νόμιμες μικτές αποδοχές για το σύνολο των εργαζομένων την περίοδο παροχής υπηρεσίας (... μήνες)		€
7	Ύψος ασφαλιστικών εισφορών εργοδότη με βάση τα προϋπολογισθέντα ποσά για το σύνολο των εργαζομένων την περίοδο παροχής υπηρεσίας (... μήνες)		€
8	Κόστος αναλωσίμων		€

α/α	Περιγραφή	Ανάλυση Κόστους		
		Ποσότητες		Μονάδα μέτρησης
9	Εργολαβικό κέρδος	%		€
10	Νόμιμες υπέρ Δημοσίου και τρίτων κρατήσεις (σε περίπτωση που η προσφορά απευθύνεται σε δημόσιο φορέα)			€
11	Διοικητικό κόστος παροχής υπηρεσιών			€
12	<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ ΑΝΕΥ ΦΠΑ</b>			€
14	Φ.Π.Α.	%		€
15	<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ ΜΕ ΦΠΑ</b>			€

\*Εργάσιμες ημέρες για χρονικό διάστημα ενός έτους από την υπογραφή της σύμβασης (ενδεικτικά έχει ληφθεί υπόψη σύνολο ..... εργάσιμων ημερών με αφετηρία την ..... έως την .....).

- **Πρώθηση – κανάλια προώθησης και επικοινωνίας - μήνυμα**

Η προώθηση είναι ένας εξίσου σημαντικός παράγοντας του μάρκετινγκ μαζί με το κομμάτι των πωλήσεων. Μέσω της προώθησης το προϊόν / υπηρεσία θα είναι ορατό στους πιθανούς πελάτες.

#### **A. ΤΟΜΕΑΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ**

Ο τρόπος με τον οποίο θα προωθούνται τα προϊόντα και οι υπηρεσίες του Κοι.Σ.Π.Ε στον τομέα της εστίασης δύναται να γίνει κατά ένα μεγάλο μέρος μέσω της αύξησης της δημοτικότητας η οποία επιτυγχάνεται από την βέλτιστη ικανοποίηση των πελατών της. Έτσι, οι πελάτες θα διαφημίζουν τον Κοι.Σ.Π.Ε κάτι που θα αυξήσει την επισκεψιμότητα και συνεπώς και τις πωλήσεις. Συμπληρωματικά ως προς αυτό τον τρόπο προώθησης, ο Κοι.Σ.Π.Ε θα γίνεται ολοένα και πιο γνωστός στο ευρύ κοινό μέσω των εξής μέσων:

- Flyers σε επιλεγμένα σημεία αυξημένου ενδιαφέροντος (π.χ. γυμναστήρια περιοχής) στα οποία θα γίνεται και μια μικρή παρουσίαση του Κοι.Σ.Π.Ε και του κοινωνικού του έργου
- Banners με το logo του καταστήματος και των top προϊόντων σε κάθε κατηγορία και πιθανές προσφορές που υφίσταται (π.χ. με την αγορά του καφέ προσφέρεται και νερό 500ml)
- Facebook προφίλ που θα λειτουργεί για να γίνει γνωστή η επιχείρηση με αναρτήσεις και φωτογραφίες τονίζοντας παράλληλα και το κοινωνικό της έργο και σκοπό.
- Ιστοσελίδας στη οποία θα παρουσιάζει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει καθώς και άλλα δεδομένα όπως το πελατολόγιο της , στοιχεία για την επιχείρηση όπως ο κοινωνικός χαρακτήρας του συνεταιρισμού, η αποστολή και το όραμα του.
- Συνεργασία με ηλεκτρονικές πλατφόρμες delivery , δεδομένου ότι όλο και μεγαλύτερο ποσοστό των καταναλωτών τις χρησιμοποιεί.

Μέσα στην πληθώρα επιχειρήσεων καφεστίασης που υπάρχουν στην Ελλάδα, η διάνοιξη ενός νέου καταστήματος απαιτεί μια μελετημένη καμπάνια μάρκετινγκ, ώστε να γίνει γνωστή στο ευρύ κοινό αλλά πολύ περισσότερο να γίνει γνωστό το κοινωνικό έργο που προσφέρει ο Κοι.Σ.Π.Ε.

Οι ενέργειες μάρκετινγκ θα περιλαμβάνουν τα εξής, τα οποία παρουσιάζονται με τη χρονολογική σειρά διεξαγωγής:

- Μοίρασμα διαφημιστικών εντύπων σε κεντρικά σημεία, γυμναστήρια κ.α.(από πριν την πρώτη ημέρα επίσημης λειτουργίας και συνέχιση τους 4 φορές τον χρόνο)
- Εκδήλωση εγκαινίων (1 μέρα πριν την πρώτη ημέρα επίσημης λειτουργίας)
- Ενημέρωση της κεντρικής ιστοσελίδας του Κοι.Σ.Π.Ε σχετικά με την επιχειρηματική δραστηριότητα του στον τομέα της εστίασης: παρουσίαση του υποκαταστήματος και των προϊόντων, ανάρτηση πιθανών ανακοινώσεων που σχετίζονται με τη δραστηριότητα αυτή (π.χ. εκδήλωση εγκαινίων, προσφορές, συνεργασία με on line πλατφόρμα delivery, κ.λ.π.)

Οι ενέργειες marketing θα έχουν αυξημένη ένταση τις πρώτες ημέρες λειτουργίας της επιχείρησης όπου και θα χρειάζονται περισσότερο για την γνωστοποίηση του καταστήματος στη συνείδηση του καταναλωτή. Αργότερα θα έχουν υπενθυμιστικό χαρακτήρα και θα είναι χαμηλότερης έντασης αφού η επιχείρηση θα έχει γίνει γνωστή στο κοινό που είναι στοχευμένο

## **B. ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ**

Όσο αφορά στην συγκεκριμένη δραστηριότητα, η προώθηση των υπηρεσιών καθαρισμού συνηθίζεται να γίνεται μέσω πωλητών. Έτσι λοιπόν, μία προωθητική ενέργεια είναι οι πωλητές. Σκοπός των πωλητών είναι να έρθουν σε επαφή με την αγορά στόχο (targetgroup) και να προωθήσουν κατάλληλα τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Κοι.Σ.Π.Ε τονίζοντας ταυτόχρονα το

κοινωνικό έργο του. Ένας πωλητής είναι παραγωγικός όταν εκπαιδεύεται συνεχώς και του δίδονται κίνητρα από την επιχείρηση που δουλεύει (π.χ. bonus παραγωγικότητας). Τα έξι βασικά βήματα μιας προσωπικής πώλησης είναι:

1. Αναζήτηση και αξιολόγηση νέων πελατών
2. Προετοιμασία προσέγγισης
3. Παρουσίαση και επίδειξη της υπηρεσίας
4. Υπερνίκηση των αντιρρήσεων που φέρουν οι εν δυνάμει πελάτες
5. Κλείσιμο της πώλησης
6. Παρακολούθηση μετά την πώληση και συντήρηση

Ένα μεγάλο μερίδιο της αγοράς στην οποία απευθύνεται ο Κοι.Σ.Π.Ε είναι οι φορείς του Δημοσίου και του ευρύτερου Δημόσιου τομέα οι οποίοι στα πλαίσια ενίσχυσης του κοινωνικού έργου των Κοι.Σ.Π.Ε. δύναται να προμηθευτούν προϊόντα/ υπηρεσίες κατ' αποκλειστικότητα.

- Στο Παραδοτέο 2.2.4 **«Οδηγός συμβάσεων ανατιθέμενων κατ' αποκλειστικότητα»** Δράση 2.2 «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.» περιγράφονται και αναλύονται τα στάδια (βήματα) που πρέπει να ακολουθηθούν, οι τυπικές διαδικασίες αλλά και οι ουσιαστικές ενέργειες σχεδιασμού με απώτερο σκοπό τη σύναψη και υλοποίηση συμβάσεων ανατιθέμενων κατ' αποκλειστικότητα.

Επιπλέον, μια ακόμα προωθητική ενέργεια για τις υπηρεσίες του, που μπορεί να κάνει ένας Κοι.Σ.Π.Ε είναι οι δημόσιες σχέσεις. Μέσω των δημοσίων σχέσεων, ο συνεταιρισμός αναπτύσσει μια σειρά προγραμμάτων με σκοπό να επιτευχθεί προώθηση των υπηρεσιών του και ταυτόχρονα του κοινωνικού έργου του. Το θετικό στοιχείο του μάρκετινγκ των δημοσίων σχέσεων είναι ότι μπορεί να επηρεάσει την γνώμη που έχουν οι καταναλωτές — πελάτες με μόνο ένα μικρό ποσοστό κόστους της διαφήμισης. Τα κυριότερα εργαλεία δημοσίων σχέσεων που δύναται να έχει ένας Κοι.ΣΠΕ είναι : τα έντυπα, οι ομιλίες, οι εκδηλώσεις, οι κοινωφελείς δραστηριότητες, τα διάφορα μέσα δημιουργίας εταιρικής ταυτότητας.

Η προώθηση πωλήσεων αποτελεί μια ακόμα προωθητική ενέργεια την οποία ένας Κοι.Σ.Π.Ε δύναται να ακολουθήσει. Η προώθηση πωλήσεων γίνεται μέσω της παροχής κινήτρων (συνήθως βραχυχρόνιων) που σαν σκοπό έχουν την γρήγορη παρακίνηση του όσο το δυνατόν μεγαλύτερου ποσοστού της αγοράς της υπηρεσίας. Έτσι, ένας Κοι.Σ.Π.Ε μπορεί να προωθήσει τις πωλήσεις του μέσω:

- Προγραμμάτων συχνότητας: Η ειδική ανταμοιβή των πελατών που αγοράζουν εντατικά τις υπηρεσίες. Π.χ. Έκπτωση 10% για τους συχνότερους πελάτες του Κοι.Σ.Π.Ε, βάσει πωλήσεων ή Έκπτωση 20% έκπτωση στον αρχικό γενικό καθαρισμό των νέων κτιρίων
- Τιμές για ειδικά πακέτα. Συνδυασμένο πακέτο, παροχή διάφορων υπηρεσιών σε μειωμένη τιμή.

Η διαφήμιση μέσω διαδικτύου (onlineadvertising) αποτελεί μια διαδεδομένη και οικονομική μορφή διαφήμισης, η οποία μάλιστα έχει και μεγάλο αντίκτυπο. Ο Κοι.Σ.Π.Ε θα πρέπει να κατασκευάσει ιστοσελίδα στον διαδίκτυο, στην οποία θα παρουσιάζει τις υπηρεσίες που προσφέρει καθώς και άλλα δεδομένα όπως τα προϊόντα και τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί, στοιχεία για την επιχείρηση όπως ο κοινωνικός χαρακτήρας του συνεταιρισμού, η αποστολή και το όραμα του. Εκτός από την προσωπική ιστοσελίδα, η εν λόγω επιχείρηση μπορεί να διαφημιστεί διαδικτυακά και με την μέθοδο των banners. Έτσι λοιπόν η επιχείρηση, μπορεί να πληρώσει για να διαφημιστεί online μέσω banner (πανό) σε σελίδες όπως: google, yahoo, facebook, twitter. Ειδικά μέσω σελίδων κοινωνικής δικτύωσης, όπως είναι το facebook και το twitter, η επιχείρηση μπορεί να απευθυνθεί σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών γρήγορα, οικονομικά και εύκολα. Να σημειωθεί ότι η πλειοψηφία των ανταγωνιστών δεν έχει καλοσχεδιασμένες σελίδες στο διαδίκτυο και πολλές επιχειρήσεις δεν έχουν καθόλου. Συνεπώς, εάν ο Κοι.Σ.Π.Ε δώσει ιδιαίτερη σημασία σε αυτό το κομμάτι διαφήμισης, θα είναι ένα βήμα πιο μπροστά από τους περισσότερους ανταγωνιστές του.

### ➤ Τόπος : Δίκτυο Διανομής

#### **A. ΤΟΜΕΑΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ**

Στην περίπτωση της καφεστίασης η διανομή των προϊόντων γίνεται είτε στα καταστήματα είτε μέσω της διαδικασίας delivery.

Στη περίπτωση του catering η διανομή των προϊόντων γίνεται με οχήματα μεταφοράς που διαθέτει ο Κοι.Σ.Π.Ε στο χώρο που επιθυμεί ο πελάτης.

Πολύ σημαντική παράμετρος τόσο στη διαδικασία delivery όσο και στη διανομή των προϊόντων / υπηρεσιών catering είναι ο χρόνος παράδοσης. Για το λόγο αυτό ο Κοι.Σ.Π.Ε πρέπει να μεριμνά για την έγκαιρη και ασφαλή μεταφορά των προϊόντων στους πελάτες. Ο χρόνος, αλλά και η διαδικασία διανομής των προϊόντων αποτελούν πολύ σημαντικό κριτήριο αξιολόγησης της επιχείρησης από τους πελάτες.

#### **B. ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ**

Η διαδικασία της διανομής της υπηρεσίας, εξαρτάται από την φύση την υπηρεσίας. Στην προκειμένη περίπτωση, της δραστηριότητας της καθαριότητας, η διανομή των υπηρεσιών γίνεται μέσω του προσωπικού που καθαρίζει το εκάστοτε κτίριο. Η μεταφορά του προσωπικού στα κτίρια στα οποία θα αναλάβει ο Κοι.Σ.Π.Ε να προσφέρει υπηρεσίες, θα γίνεται με ιδιόκτητα οχήματα του Κοι.Σ.Π.Ε.

Μια ιδιαίτερα σημαντική παράμετρος στη διανομή της υπηρεσίας, είναι ο χρόνος παράδοσης. Σε καμία περίπτωση, δεν θα πρέπει να υπάρχουν μεγάλες καθυστερήσεις και το προσωπικό να είναι έγκαιρα στις θέσεις εργασίας του, αλλά να εκπονεί και το έργο που του έχει ανατεθεί στην ώρα του. Επομένως, είναι πολύ σημαντικό ο Κοι.Σ.Π.Ε να μελετήσει τρόπους μείωσης χρόνου παράδοσης των υπηρεσιών (όσο γρηγορότερα και αποτελεσματικότερα, τόσο καλύτερη φήμη),

έτσι ώστε να είναι μέσα στα χρονικά περιθώρια και να μην αφήνει τους πελάτες δυσαρεστημένους.

Ο χρόνος, αλλά και η διαδικασία διανομής της υπηρεσίας θα αποτελέσουν κριτήριο αξιολόγησης της επιχείρησης από τους πελάτες. Εάν επιχείρηση είναι σωστή ως προς τις υποχρεώσεις της, τότε και οι πελάτες της θα είναι πιστοί, και θα μεταφέρουν καλά σχόλια και σε άλλους για τον συγκεκριμένο Κοι.Σ.Π.Ε (wordofmouth — αποτελεσματικός και ανέξοδος τρόπος διαφήμισης).

### 8.1.5 Καθορισμός πλάνου δράσης

Για τη συνολική αποτύπωση του πλάνου δράσεων, βάσει των στοιχείων που αναλύονται παραπάνω, θα πρέπει να γίνουν οι παρακάτω ενέργειες:

- ✓ Αποτύπωση των ενεργειών – αλλαγών που μπορούν να πραγματοποιηθούν σε κάθε παράμετρο του μείγματος μάρκετινγκ
- ✓ Περιγραφή των δράσεων που πρόκειται να υλοποιηθούν βάσει των αλλαγών που προσδιορίστηκαν
- ✓ Καθορισμός των δραστηριοτήτων που απαιτούνται για την εφαρμογή τους
- ✓ Ορισμός Υπεύθυνου για κάθε δράση
- ✓ Ορισμός των πόρων που απαιτούνται για κάθε δράση (προσωπικό, κόστος)
- ✓ Προσδιορισμός του χρονικού ορίζοντα υλοποίησης κάθε δράσης

Παρακάτω παρατίθεται ένα ενδεικτικό υπόδειγμα πλάνου δράσης:

<b>Πλάνο Δράσεων Μάρκετινγκ</b>	
Στόχος μάρκετινγκ 1	
Παράμετρος μείγματος μάρκετινγκ	Προϊόν <input type="checkbox"/> Τιμή <input type="checkbox"/> Προώθηση <input type="checkbox"/> Τόπος <input type="checkbox"/>
Προτεινόμενες ενέργειες – αλλαγές	1. 2.
Δράσεις	1. 2.
Υπεύθυνος δράσεων	
Εμπλεκόμενο προσωπικό	
Κόστος – προϋπολογισμός	
Χρονικός ορίζοντας υλοποίησης	

### 8.1.6 Προυπολογισμός

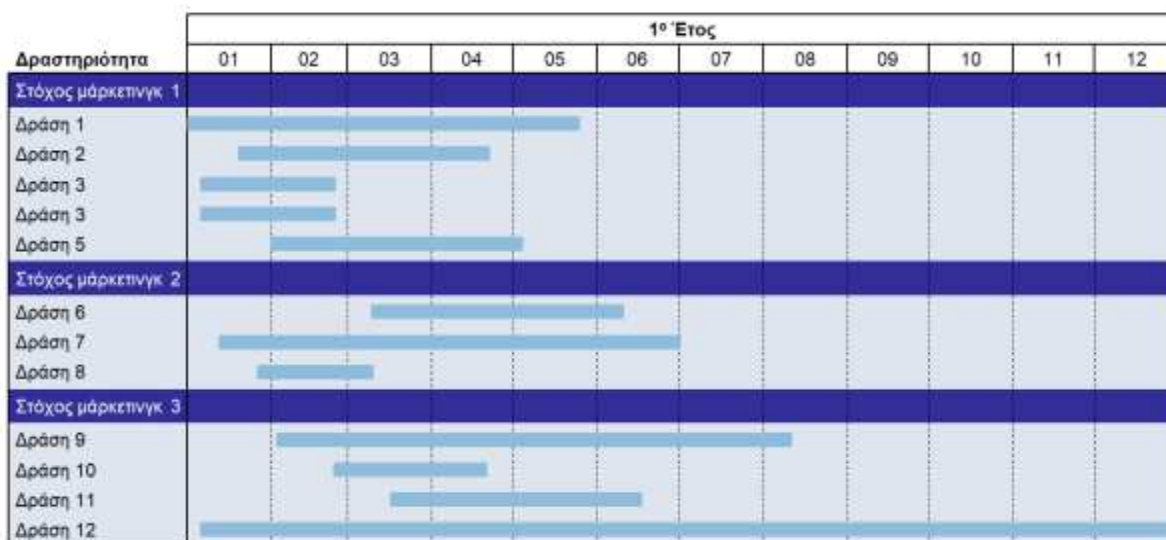
#### 8.1.7 /Πόροι

Προϋπολογισμός μάρκετινγκ είναι ο προϋπολογισμός που εκχωρεί μια εταιρεία στην περιοχή μάρκετινγκ, ώστε να μπορεί να αναπτύξει τις ενέργειες που έχει προγραμματίσει.

Κατά το στάδιο αυτό θα πρέπει να πραγματοποιηθεί οικονομική αξιολόγηση της κάθε δράσης που έχει προσδιοριστεί και να εκτιμηθεί ο συνολικός προϋπολογισμός του σχεδίου μάρκετινγκ. Στο πλαίσιο αυτό διενεργούνται ενέργειες όπως:

- Αναλυτική περιγραφή δαπανών ανά τακτική marketing
- Κατηγοριοποίηση δαπανών ανά προϊόν, γεωγραφική περιοχή, κανάλι διανομής
- Κατηγοριοποίηση δαπανών χρονικά (ανά μήνα, έτος)
- Προσδιορισμός απαιτούμενων πόρων, ικανοτήτων και τεχνογνωσίας
- Προσδιορισμός του χρονικού ορίζοντα υλοποίησης κάθε δράσης

Το χρονοδιάγραμμα μπορεί να γίνει με την μορφή διαγράμματος Gantt με αναφορά στις κρίσιμες δραστηριότητες:





## 9. Διαδικασίες παρακολούθησης της πορείας υλοποίησης των στόχων

Όπως προαναφέραμε οι στόχοι είναι μέγεθος ποσοτικό και πρέπει να είναι εφικτοί, συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι, ποσοτικοποιημένοι και να αναφέρονται σε συγκεκριμένο χρονικό ορίζοντα υλοποίησης.

Γενικά οι στόχοι που θέτει μία επιχείρηση αφορούν σε τέσσερις βασικούς τομείς:

1. Οικονομικός Τομέας (έσοδα, κερδοφορία, μείωση κόστους, ανάπτυξη κλπ.)
2. Τομέας Πελατών (εξυπηρέτηση, απόκτηση νέων πελατών κλπ.)
3. Διεργασίες (χρόνος διεκπεραίωσης, κόστος, ποιότητα κλπ.)
4. Προσωπικό - Υποδομή (ανάπτυξη δεξιοτήτων, υποκίνηση, επίπεδο υποδομών κλπ.)

Παρακάτω παρατίθεται ένα πρότυπο παρακολούθησης της πορείας υλοποίησης των στόχων. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης της υλοποίησης των στόχων που έχουν τεθεί αποτελούν θέμα συζήτησης κατά την ετήσια ανασκόπηση της Διοίκησης ή και νωρίτερα εάν κριθεί αναγκαίο, ώστε να ληφθούν οι απαραίτητες αποφάσεις για διορθώσεις, βελτιώσεις, αλλαγές που τυχόν απαιτούνται.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΟΧΩΝ							
ΤΟΜΕΑΣ :		ΕΣΤΙΑΣΗ <input type="checkbox"/>	ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ <input type="checkbox"/>				
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ	ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ/ ΔΕΙΚΤΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ		ΣΤΟΧΟΣ	ΠΛΑΝΟ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ							
ΠΕΛΑΤΕΣ							
ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ							
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ & ΥΠΟΔΟΜΕΣ							

## 10. Πηγές και διαδικασίες εύρεσης χρηματοδότησης από Εθνικούς και Ευρωπαϊκούς πόρους

Πηγές & διαδικασίες εύρεσης χρηματοδότησης		
	Πηγές	Διαδικασίες
<p><b>Ιστοσελίδες δημοσίων φορέων</b></p>	<p><a href="https://www.espa.gr/el/Pages/News.aspx">∅ https://www.espa.gr/el/Pages/News.aspx</a>  <a href="https://www.ependyseis.gr/">∅ https://www.ependyseis.gr/</a></p>	<p>Το Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης (ΕΣΠΑ) αποτελεί τρόπο για μία επιχείρηση να αποκτήσει πρόσβαση σε χρηματοδότηση που θα στηρίξει τη βιωσιμότητα και την ανάπτυξη της. Βασικά σημεία για την επιλογή και συμμετοχή σε κάποιο πρόγραμμα ΕΣΠΑ αποτελούν τα εξής:</p> <p><b>Προϋπολογισμός έργου</b>                      Το συνολικό κόστος που έχει όλη η επένδυση που θέλει να κάνει μία επιχείρηση και για την οποία ζητάει να επιδοτηθεί.</p> <p><b>Δικαιούχοι</b>                      Περιγραφή των χαρακτηριστικών και προϋποθέσεων που πρέπει να πληρούν τα πρόσωπα ή οι εταιρείες για να έχουν δικαίωμα να κάνουν αίτηση στο συγκεκριμένο πρόγραμμα.</p> <p><b>Επιλέξιμες δαπάνες</b>                      Οι δαπάνες που μπορούν να επιδοτηθούν στο εκάστοτε πρόγραμμα. Κάθε πρόγραμμα έχει τις δικές του κατηγορίες δαπανών που επιδοτεί.</p> <p><b>Ημερομηνία επιλεξιμότητας δαπανών</b>                      Η ημερομηνία από την οποία και μετά αν πραγματοποιηθεί μία δαπάνη, μπορεί να επιδοτηθεί από το πρόγραμμα.</p> <p><b>Ιδιωτική συμμετοχή</b>                      Τα χρήματα που θα χρειαστεί ο δικαιούχος (η επιχείρηση που</p>

Πηγές & διαδικασίες εύρεσης χρηματοδότησης		
		<p>κάνει την αίτηση) να δώσει για να κάνει την επένδυση, εκτός της επιδότησης (δηλαδή αν ο δικαιούχος επιδοτηθεί για το 40% του προϋπολογισμού, το υπόλοιπο 60% είναι η ιδιωτική συμμετοχή).</p> <p><b>Περίοδος υποβολών επιδοτούμενου προγράμματος ΕΣΠΑ</b></p> <p>Η χρονική περίοδος κατά την οποία έχει δικαίωμα κάποιος να κάνει την ηλεκτρονική αίτηση για επιδότηση ΕΣΠΑ.</p> <p><b>Διάρκεια υλοποίησης</b></p> <p>Η χρονική περίοδος κατά την οποία ο δικαιούχος θα πραγματοποιήσει όλα αυτά που έχει περιγράψει στην αίτηση, από τη στιγμή της έγκρισής του.</p> <p><b>Μακροχρόνιες υποχρεώσεις</b></p> <p>Οι προδιαγραφές και το χρονικό διάστημα που πρέπει να συνεχίσει να πληροί η επιχείρηση μετά την ολοκλήρωση τις επένδυσης.</p>
<b>Διευθείς σελίδες crowdfunding</b>	<p><a href="https://www.kickstarter.com/">Ø Kickstarter (https://www.kickstarter.com/)</a></p> <p><a href="https://www.indiegogo.com/">Ø Indiegogo (https://www.indiegogo.com/)</a></p> <p><a href="https://www.patreon.com/c/nonprofits">Ø Patreon (https://www.patreon.com/c/nonprofits)</a></p> <p><a href="https://www.gofundme.com/">Ø GoFundMe (https://www.gofundme.com/)</a></p> <p><a href="https://circleup.com/">Ø CircleUp (https://circleup.com/)</a></p>	<p>Το Crowdfunding είναι μια μορφή χρηματοδότησης που συνίσταται στη χρήση του κεφαλαίου πολλών ατόμων μέσω μικρών εισφορών. Αυτό το δίκτυο χρηματοδότησης είναι συνήθως διαδικτυακό, επιτρέποντας να προσεγγιστεί ένας μεγάλος αριθμός ανθρώπων, οι οποίοι μέσω οικονομικών δωρεών καταφέρνουν να χρηματοδοτήσουν ένα έργο.</p> <p>Οι κύριες φάσεις στις περισσότερες μορφές crowdfunding είναι οι εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ο επιχειρηματίας υποβάλλει το έργο του:</b> Το έργο ή η ιδέα αποστέλλεται στην πλατφόρμα και επιλέγεται ως</li> </ul>

Πηγές & διαδικασίες εύρεσης χρηματοδότησης		
		<p>υποψήφιος για χρηματοδότηση.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Αξιολόγηση έργου:</b> Η πλατφόρμα εκτιμά το έργο και τους τύπους crowdfunding.</li><li>• <b>Δημοσίευση:</b> Το έργο δημοσιεύεται στην πλατφόρμα στην οποία απομένει μια περίοδος στην οποία οι άνθρωποι μπορούν να επενδύσουν σε αυτό, μέσω των διαφορετικών τύπων crowdfunding που ορίζονται για το έργο.</li><li>• <b>Κλείσιμο έργου:</b> Είναι η στιγμή κατά την οποία λήγει ο καθορισμένος όρος, κλείνει το έργο και επαληθεύεται η χρηματοδότηση που έχει ληφθεί.</li></ul> <p>Υπάρχουν πέντε βασικά συστήματα crowdfunding ανάλογα με την ανταμοιβή που λαμβάνουν οι συμμετέχοντες συμμετέχοντας στο έργο:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Με τη μορφή μετοχών ή συμμετοχών της εταιρείας: Ο συμμετέχων γίνεται συνεργάτης της εταιρείας.</li><li>• Χωρίς ανταμοιβή: Είναι απλώς μια δωρεά, συνεισφορές για τις οποίες δεν αναμένεται κανένα όφελος σε αντάλλαγμα.</li><li>• Δάνεια ή πληθωρισμός: Ο συμμετέχων λαμβάνει ένα επιτόκιο για τα δανεισμένα χρήματα, ενεργεί σαν να ήταν δανειστής.</li><li>• Δικαιώματα: Παίρνετε ένα συμβολικό μερίδιο των κερδών.</li><li>• Ανταμοιβή: Λαμβάνεται ένας άλλος τύπος συμφωνημένης ανταμοιβής, όπως δώρο, αγαθό ή υπηρεσία από το έργο</li></ul>

<b>Πηγές &amp; διαδικασίες εύρεσης χρηματοδότησης</b>		
<b>Πρώθηση κατ' αποκλειστικότητα συμβάσεων &amp; παραχωρήσεων ακινήτων</b>	<b>Παραδοτέο 2.2.4</b> «Οδηγός συμβάσεων ανατιθέμενων κατ' αποκλειστικότητα» & <b>Παραδοτέο 2.2.5</b> « Οδηγός ενημέρωσης για παραχωρήσεις/εκμισθώσεις υποδομών» της Δράσης 2.2 «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.» του Υποέργου 2	Οι ενέργειες για την προσέγγιση, ενημέρωση και διεκδίκηση κατ'αποκλειστικότητα συμβάσεων & παραχώρησης ακινήτων περιγράφεται αναλυτικά στα αντίστοιχα Παραδοτέα