

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ'**

**ΤΟΠΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1. ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Στο πλαίσιο του Τοπικού Αναπτυξιακού Προγράμματος LEADER+ 2000-2006 των Κυκλάδων, το οποίο εγκρίθηκε με την υπ' αρ. 4302/14.11.2003 Απόφαση του Υπουργού Γεωργίας, και ειδικότερα στο πλαίσιο του Άξονα 1 «Ολοκληρωμένες και πιλοτικού χαρακτήρα στρατηγικές αγροτικής ανάπτυξης», Μέτρο 1.3 «Υποστηρικτικές ενέργειες», η Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων Α.Ε. η οποία αποτελεί την Ομάδα Τοπικής Δράσης (Ο.Τ.Δ.), επέλεξε με διαγωνισμό ανοικτής διαδικασίας την εταιρεία LOGOTECH Α.Ε. ως Ανάδοχο για την εκπόνηση της Εμπειρογνωμοσύνης “Μελέτη Προδιαγραφών & Κριτηρίων Ένταξης Επιχειρήσεων Σε Τοπικά Σύμφωνα Ποιότητας”.

Το αντικείμενο της Σύμβασης είναι η εκπόνηση της εν λόγω Εμπειρογνωμοσύνης, η οποία είναι προαπαιτούμενη για την πραγματοποίηση των ακόλουθων Δράσεων του Τοπικού Προγράμματος LEADER+:

- 1.2.1.1. Δημιουργία και βελτίωση των υποδομών διανυκτέρευσης για τη συμπλήρωση της δυναμικότητας της περιοχής
- 1.2.1.2. Δημιουργία και βελτίωση των υποδομών εστίασης για τη συμπλήρωση της δυναμικότητας της περιοχής
- 1.2.1.3. Ανάπτυξη αγροτουρισμού (επισκέψιμα αγροκτήματα με πρόβλεψη υποδομής διανυκτέρευσης)
- 1.2.1.4. Ανάπτυξη εναλλακτικών και ειδικών μορφών αγροτικού τουρισμού (θρησκευτικός, ιαματικός, ορεινός, εκπαιδευτικός, κατασκηνωτικός κλπ)
- 1.2.1.5. Τοπικά κέντρα οργάνωσης, πληροφόρησης και προώθησης αγροτικού τουρισμού
- 1.2.1.6. Επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση του αγροτικού τουρισμού (παραδοσιακά καφενεία, κέντρα δημιουργικής απασχόλησης επισκεπτών κλπ) – μόνο για παραδοσιακά καφενεία
- 1.2.1.7. Βελτιώσεις επιχειρήσεων αγροτικού τουρισμού για προσαρμογή στις ανάγκες πιστοποίησης ή δικτύωσης (clusters)
- 1.3.3. Ενέργειες προώθησης - προβολής
- 1.4.1.1. Αξιοποίηση, ανάδειξη και προστασία περιοχών φυσικού κάλλους, τοπίων και περιοχών Natura 2000
- 1.4.1.2. Συστήματα προστασίας περιβάλλοντος
- 1.4.1.4. Διαδρομές πρόσβασης, μονοπάτια, γεφύρια
- 1.4.2.1. Οικιστική αναβάθμιση περιοχών (οικισμών, γειτονιών κλπ) με αρχιτεκτονικό ενδιαφέρον, σε εφαρμογή ολοκληρωμένου σχεδίου οικιστικής ανάπτυξης
- 1.4.2.2. Ανάδειξη μνημείων και κτιρίων αγροτικής κληρονομιάς
- 1.4.2.3. Μουσεία αγροτικής, λαογραφικής και πολιτιστικής κληρονομιάς
- 1.4.2.5. Σήμανση αξιοθέατων, μνημείων, μονοπατιών – χαρτογραφήσεις

### 1.2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Το αντικείμενο της παρούσας μελέτης είναι η δημιουργία του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας των Κυκλάδων για τον τουρισμό, μέσω της κατάρτισης Κριτηρίων και Προδιαγραφών Ποιότητας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, την οργάνωση και λειτουργία των επιχειρήσεων καθώς και για την κατασκευή και τον εξοπλισμό τους.

Η προσέγγιση της ποιότητας στην παραγωγή και προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών, ιδιαίτερα στον τομέα του τουρισμού, δημιουργεί ένα νέο πεδίο δραστηριοποίησης στα πλαίσια της τοπικής οικονομίας. Η θέσπιση τοπικών κριτηρίων ποιότητας και η δέσμευση σε αυτά μέσα από ένα Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας (ΤΣΠ) για τον κλάδο του τουρισμού θα αποτελέσει ένα σημαντικό εργαλείο για την αναβάθμιση τόσο των υπηρεσιών, όσο και των προϊόντων της περιοχής παρέμβασης, εμπλέκοντας σημαντικό αριθμό επαγγελματιών και επιχειρήσεων της περιοχής παρέμβασης του Τοπικού Προγράμματος LEADER+.

Το ΤΣΠ θα αποτελέσει ένα θεσμικό εργαλείο του Τοπικού Προγράμματος LEADER+, διότι θα είναι το κείμενο αρχών που θα πρέπει να ακολουθήσουν οι επί μέρους δράσεις, για να επιτευχθούν οι στόχοι του Προγράμματος. Το ΤΣΠ θα βασίζεται στους στόχους της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας LEADER+, του Επιχειρησιακού Προγράμματος LEADER+, στους στόχους και στις αρχές σχεδιασμού του Τοπικού Προγράμματος LEADER+ και θα διαπνέεται από μακροπρόθεσμη προοπτική.

Το ΤΣΠ αφορά στη θέσπιση περαιτέρω προδιαγραφών ποιότητας, σε σχέση με όσα θεωρούνται υποχρεωτικά από την εθνική νομοθεσία, οι οποίες σχετίζονται με την περιοχή παρέμβασης και τις κατηγορίες επενδύσεων στις οποίες το Τοπικό Πρόγραμμα LEADER+ στοχεύει.

Η κατάρτιση του ΤΣΠ προβλέπει τη δημιουργία ενός νομικού κειμένου, που καταγράφει το σύνολο των κανόνων που είναι συμπληρωματικοί προς το υπάρχον θεσμικό πλαίσιο, ορίζοντας ειδικότερες δεσμεύσεις που βελτιώνουν την ποιότητα των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών στην περιοχή παρέμβασης και είναι συμφωνημένες ομόφωνα από τους συμμετέχοντες. Θεωρείται αυτονόητο ότι η τήρηση της εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας είναι υποχρεωτική για τους συμμετέχοντες.

Παράλληλα, η εφαρμογή των οδηγιών ποιότητας, έτσι όπως περιγράφονται στο ΤΣΠ του Ν. Κυκλάδων, ακολουθεί τις νέες τάσεις που επικρατούν στον τομέα του τουρισμού και αφορούν στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και τον εμπλουτισμό του τουριστικού προϊόντος με νέες μορφές εναλλακτικού τουρισμού.

Υπογραμμίζεται ότι η τήρηση των προδιαγραφών που καθορίζονται στις Προδιαγραφές Ποιότητας του ΤΣΠ αποτελεί βασική προϋπόθεση για την ένταξη και χρηματοδότηση των επενδύσεων από το Τοπικό Πρόγραμμα LEADER+.

Για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εμπειρογνωμοσύνης έχουν αξιοποιηθεί όλα τα σχετικά στοιχεία και μελέτες που υπάρχουν για την περιοχή του Τοπικού Προγράμματος LEADER+ Κυκλάδων. Επιπλέον, ελήφθησαν υπόψη και άλλες αντίστοιχες εμπειρογνωμοσύνες οι οποίες έγιναν για τη δημιουργία Τοπικών Συμφώνων Ποιότητας σε άλλες περιοχές υλοποίησης Τοπικών Προγραμμάτων LEADER+ και οι οποίες είναι συναφείς με την παρούσα Εμπειρογνωμοσύνη.

## 2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΣΥΝΙΣΤΩΣΕΣ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

### 2.1. ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

#### 2.1.1. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας (ΤΣΠ) για την περιοχή παρέμβασης LEADER+ του Ν. Κυκλάδων αποτελεί ένα άτυπο δίκτυο φορέων που δραστηριοποιούνται στην τουριστική ανάπτυξη της περιοχής και στηρίζεται σε ένα πλαίσιο συμφωνίας μεταξύ τους, με στόχο την τήρηση ορισμένων προδιαγραφών ποιότητας, τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ανάδειξη της τοπικής ταυτότητας της περιοχής.

Το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας θεσπίζει ένα σύνολο κανόνων που λειτουργούν μέσα στο θεσμικό πλαίσιο της Πολιτείας. Κάθε όρος που αντιβαίνει σε αυτό είναι άκυρος. Οι όροι καθορίζονται στα αντίστοιχα κεφάλαια του παρόντος Τοπικού Συμφώνου, εξειδικεύοντας τις επιμέρους προδιαγραφές που βελτιώνουν την ποιότητα των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών στην περιοχή.

Οι ελάχιστες προδιαγραφές που εξασφαλίζουν την ένταξη των ενδιαφερόμενων στο ΤΣΠ βασίζονται στις αρχές και τους στόχους του Τοπικού Προγράμματος της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας LEADER + για την περιοχή των Κυκλάδων και αποτελούν συμπληρωματικές προς το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο υποχρεώσεις για τους συμμετέχοντες.

#### 2.1.2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας για την περιοχή των Κυκλάδων εξυπηρετεί τους ακόλουθους κύριους στόχους:

- Αναβάθμιση της ποιότητας των διατιθέμενων προϊόντων και των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Διαφύλαξη των αισθητικών και καταναλωτικών προτύπων της περιοχής.
- Σεβασμός στον πελάτη – καταναλωτή.
- Διαφύλαξη των όρων υγιεινής και ασφάλειας.
- Τήρηση κανόνων λειτουργικότητας των χώρων.
- Προστασία - ανάδειξη του περιβάλλοντος και ορθολογική διαχείριση των φυσικών πόρων.
- Διάδοση καλών πρακτικών και μεταφορά τεχνογνωσίας.
- Προστασία από την κερδοσκοπία και τον αθέμιτο ανταγωνισμό.
- Προώθηση των τοπικών πόρων και προϊόντων.

#### 2.1.3. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η δημιουργία του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας για την περιοχή των Κυκλάδων, διέπεται από τις ακόλουθες βασικές αρχές:

- Δέσμευση όλων των μελών για συμμόρφωση με τους όρους και τις προδιαγραφές του Συμφώνου.
- Γνώση και απόλυτη τήρηση της νομοθεσίας που διέπει τη δραστηριότητα της επιχείρησης.
- Δέσμευση όλων των εμπλεκόμενων φορέων και επιχειρήσεων να συνεργάζονται μεταξύ τους για την προώθηση κοινών στόχων και πολιτικών στον τομέα του τουρισμού και της τοπικής ανάπτυξης.
- Ανάδειξη κοινών δραστηριοτήτων που αποσκοπούν στη γενικότερη ανάπτυξη της περιοχής.
- Ορθολογική διαχείριση των φυσικών πόρων με τρόπο που να διασφαλίζει την αειφόρο ανάπτυξη.

- Διατήρηση της παράδοσης και ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς.

#### **2.1.4. ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Στο Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας για την περιοχή των Κυκλάδων μπορούν να ενταχθούν ως μέλη:

- ☞ Όλες οι επιχειρήσεις που έχουν ενταχθεί και χρηματοδοτούνται από το Τοπικό Πρόγραμμα LEADER + του Νομού Κυκλάδων και δραστηριοποιούνται σε έναν από τους ακόλουθους κλάδους:
  - Φιλοξενίας (καταλύματα).
  - Εστίασης (περιλαμβάνονται και τα παραδοσιακά καφενεία).
  - Παροχής υπηρεσιών εναλλακτικών μορφών τουρισμού (επισκέψιμα αγροκτήματα, κέντρα οργάνωσης, πληροφόρησης και προώθησης αγροτικού τουρισμού, ταξιδιωτικά γραφεία).
- Όσες επιχειρήσεις ή επαγγελματίες επιθυμούν να προσχωρήσουν στο ΤΣΠ – ανεξάρτητα αν έχουν ενταχθεί στο Τοπικό Πρόγραμμα LEADER + του Νομού Κυκλάδων - με την προϋπόθεση ότι δραστηριοποιούνται σε αντίστοιχους τομείς της τοπικής οικονομίας και αποδέχονται πλήρως τους όρους του Συμφώνου.
- Φορείς και επιχειρήσεις των ΟΤΑ (Δήμοι, ΤΕΔΚ, Δημοτικές επιχειρήσεις κλπ), συλλογικοί φορείς ΜΜΕ, ΜΚΟ με σχετικό καταστατικό σκοπό και θεσμικοί ή κλαδικοί παράγοντες του τουρισμού και της αγροτικής ανάπτυξης (π.χ. Ενώσεις Ξενοδόχων ή άλλων επαγγελματιών που δραστηριοποιούνται σε αντίστοιχους τομείς). Τέτοιοι φορείς εντάσσονται στο ΤΣΠ ως θεσμικά μέλη με καθαρά συμβουλευτικό χαρακτήρα. Τα θεσμικά μέλη συμμετέχουν στα όργανα του ΤΣΠ, λαμβάνουν μέρος στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων αλλά δεν καταβάλλουν εισφορές. Στα θεσμικά μέλη χορηγείται ειδικό σήμα θεσμικού μέλους ΤΣΠ. Είναι, βέβαια, αυτονόητο ότι εφόσον οι φορείς αυτοί επιθυμούν να πραγματοποιήσουν επενδύσεις στα πλαίσια του Μέτρου 1.2 του Τοπικού Προγράμματος LEADER + του Νομού Κυκλάδων, δεσμεύονται ότι θα τηρούν τις προδιαγραφές ποιότητας που ορίζονται στο ΤΣΠ και αποδέχονται πλήρως τους όρους του Συμφώνου.

Κατ' εξαίρεση, μπορούν να ενταχθούν στο ΤΣΠ επιχειρήσεις οικοτεχνίας ή χειροτεχνίας κατόπιν σχετικής απόφασης της Γενικής Συνέλευσης του ΤΣΠ. Οι επιχειρήσεις αυτές δεν υπόκεινται σε έλεγχο τήρησης προδιαγραφών. Το σήμα του ΤΣΠ Κυκλάδων τους απονέμεται εφόσον διαθέτουν το χειροτεχνικό σήμα του ΕΟΜΜΕΧ.

#### **2.1.5. ΌΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΤΟΠΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Προϋπόθεση για τη συμμετοχή μιας επιχείρησης στο ΤΣΠ Κυκλάδων είναι η υπογραφή σχετικού συμφωνητικού με την Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων Α.Ε., για όσο διάστημα το ΤΣΠ Κυκλάδων δεν έχει λάβει νομική μορφή, βάσει του οποίου η επιχείρηση αποδέχεται:

- Τις προαναφερόμενες βασικές αρχές του ΤΣΠ.
- Τους όρους απονομής του σήματος ΤΣΠ.
- Την επανεξέταση της συμμετοχής της σε περίπτωση μεταβολής της δραστηριότητας της, μεταφοράς της έδρας της εκτός περιοχής παρέμβασης ή αλλαγής του χαρακτήρα της επιχείρησης.
- Τη διενέργεια τακτικών και έκτακτων ελέγχων εφαρμογής του ΤΣΠ από τις αρμόδιες Επιτροπές Ελέγχου.
- Την υποχρέωση συμμετοχής στα παρεχόμενα προγράμματα κατάρτισης.
- Την υποχρέωση συμμετοχής στις συνεδριάσεις του ΤΣΠ.
- Την υποχρεωτική λειτουργία της επιχείρησης κατ' ελάχιστο από Απρίλιο μέχρι Οκτώβριο κάθε έτους.

Η μη τήρηση οποιουδήποτε όρου του Συμφώνου επιφέρει κυρώσεις που μπορούν να φτάσουν μέχρι και τη διαγραφή της επιχείρησης από το ΤΣΠ και τη συνεπαγόμενη αφαίρεση του ειδικού σήματος.

Επισημαίνεται ότι μελλοντικά ενδέχεται να ιδρυθεί ειδικός Φορέας Διαχείρισης του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας Κυκλάδων. Σε αυτή την περίπτωση, οι επιχειρήσεις μέλη του ΤΣΠ θα κληθούν να υπογράψουν σύμβαση με το νέο νομικό πρόσωπο και να δεσμευθούν για την καταβολή τακτικών και έκτακτων εισφορών.

### **2.1.6. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

Το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας για την περιοχή των Κυκλάδων παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες στα μέλη του:

- Σχεδιασμός και απονομή ειδικού σήματος σε όσες επιχειρήσεις πληρούν τους όρους και τις προδιαγραφές του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας.
- Θέσπιση προδιαγραφών ποιότητας κατασκευών, εξοπλισμού, πρώτων υλών και προϊόντων, υπηρεσιών-οργάνωσης-διοίκησης, προσωπικού, υγιεινής/ασφάλειας και προστασίας του περιβάλλοντος.
- Καθορισμός συστήματος αξιολόγησης και ελέγχου τήρησης των προδιαγραφών ποιότητας από τις επιχειρήσεις.
- Εφαρμογή συστήματος αξιολόγησης και ελέγχου τήρησης των προδιαγραφών ποιότητας.
- Ενημέρωση – ευαισθητοποίηση του τοπικού πληθυσμού και όλων των δημόσιων φορέων σε θέματα ποιότητας.
- Εκπόνηση ερευνών σχετικών με την προώθηση των τοπικών προϊόντων και υπηρεσιών και το βαθμό ικανοποίησης των επισκεπτών από τις παρεχόμενες στην περιοχή υπηρεσίες.
- Αξιολόγηση του έργου του ΤΣΠ και επαναπροσδιορισμός των προδιαγραφών ποιότητας όποτε και αν κρίνεται σκόπιμο.
- Υλοποίηση συνεργασιών που σχετίζονται με την ανάπτυξη και ανάδειξη της περιοχής.
- Δραστηριότητες μεταφοράς τεχνογνωσίας στις επιχειρήσεις (π.χ. κατάρτιση).
- Σχεδιασμός και οργάνωση κοινών δράσεων προώθησης και προβολής των τοπικών επιχειρήσεων.
- Δημιουργία κοινών υποδομών για τη στήριξη των αναγκών των επιχειρήσεων μελών του ΤΣΠ.
- Παρακολούθηση του νομοθετικού πλαισίου και ενημέρωση των μελών.
- Παρακολούθηση του οικονομικού περιβάλλοντος και ενημέρωση των μελών.

### **2.1.7. ΊΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

#### **A. Πριν τη σύσταση νομικού προσώπου**

Όπως έχει προαναφερθεί, το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας Κυκλάδων αποτελεί ένα άτυπο δίκτυο συνεργασίας φορέων και επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον τουριστικό τομέα και ως εκ τούτου, στην παρούσα φάση δεν λαμβάνει νομική μορφή.

Για όσο διάστημα το ΤΣΠ Κυκλάδων δεν έχει λάβει νομική μορφή, η οργάνωση και λειτουργία του Τοπικού Συμφώνου θα πραγματοποιείται από στελέχη της Ομάδας Τοπικής Δράσης LEADER + στις εγκαταστάσεις της Αναπτυξιακής Εταιρείας Κυκλάδων Α.Ε.

Ειδικότερα, μέχρι τη σύσταση ειδικού Φορέα Διαχείρισης του ΤΣΠ Κυκλάδων, η Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων Α.Ε. είναι αρμόδια για τη θέσπιση των κανόνων του ΤΣΠ και τον έλεγχο της εφαρμογής τους, το συντονισμό των ενεργειών που απαιτούνται για τη λειτουργία του Συμφώνου και την προβολή τόσο του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας όσο και των επιχειρήσεων που συμμετέχουν σε αυτό. Προκειμένου να

εξασφαλισθεί η ομαλή λειτουργία του ΤΣΠ Κυκλάδων και η επίτευξη των στόχων που αυτό θέτει, η Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων Α.Ε. δεσμεύεται για τα ακόλουθα:

- ⊕ Παραχωρεί ένα πλήρως επιπλωμένο και εξοπλισμένο χώρο στα γραφεία της.
- ⊕ Παρέχει την απαιτούμενη υλικοτεχνική υποδομή για τη λειτουργία του Συμφώνου.
- ⊕ Διαθέτει ένα στέλεχος με αρμοδιότητες Διαχειριστικού Γραμματέα και έναν/μία υπάλληλο γραμματειακής υποστήριξης για τη διεκπεραίωση της αλληλογραφίας και την τήρηση αρχείου εγγράφων.
- ⊕ Υποστηρίζει τη διοργάνωση συνεδριάσεων και εκδηλώσεων ενημέρωσης.
- ⊕ Αναλαμβάνει τη διαχείριση του ΤΣΠ καθώς και το συντονισμό των ενεργειών που απαιτούνται για την οργάνωση και λειτουργία του.
- ⊕ Διενεργεί τους προβλεπόμενους ελέγχους εφαρμογής του ΤΣΠ.
- ⊕ Σχεδιάζει και υλοποιεί τις ενέργειες προβολής του ΤΣΠ Κυκλάδων.

### **B. Μετά τη σύσταση νομικού προσώπου**

Σε μεταγενέστερη φάση και εφόσον συμφωνηθεί από τα συμμετέχοντα μέλη, το ΤΣΠ μπορεί να λάβει νομική υπόσταση με την ίδρυση νομικού προσώπου που θα αναλάβει όλες τις αρμοδιότητες που συνδέονται με την οργάνωση και τη λειτουργία του ΤΣΠ Κυκλάδων.

Στο καταστατικό ίδρυσης και λειτουργίας του νέου νομικού προσώπου θα προσδιορίζονται λεπτομερώς:

- ⊕ Η νομική μορφή, η επωνυμία και η έδρα του. Προτείνεται η ίδρυση Αστικής μη Κερδοσκοπικής Εταιρείας ή Συνδέσμου με την επωνυμία «Φορέας Διαχείρισης Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας για την περιοχή των Κυκλάδων». Ως έδρα του νέου Φορέα μπορούν να χρησιμοποιηθούν οι εγκαταστάσεις της Αναπτυξιακής Εταιρείας Κυκλάδων, εκτός αν τα αρμόδια όργανα του νέου Φορέα αποφασίσουν τη μεταφορά του.
- ⊕ Ο σκοπός της εταιρείας και τα μέσα επίτευξής του.
- ⊕ Τα όργανα του νομικού προσώπου, οι ρόλοι και οι αρμοδιότητές τους, καθώς και η στελέχωση του.
- ⊕ Η εκπροσώπηση του φορέα.
- ⊕ Η διάρκεια λειτουργίας του.
- ⊕ Το κεφάλαιο και οι πόροι του φορέα.
- ⊕ Οι όροι συμμετοχής στο ΤΣΠ.
- ⊕ Οι κυρώσεις για τη μη τήρηση των υποχρεώσεων και τα προνόμια για την επιμελή τήρηση τους.
- ⊕ Η διαδικασία και οι προϋποθέσεις τροποποίησης των όρων και προδιαγραφών του ΤΣΠ. Επισημαίνεται ότι, όσο θα αναπτύσσεται η λειτουργία του Τοπικού Συμφώνου και θα διευρύνεται το πλαίσιο εφαρμογής του, οι όροι ένταξης, οι ποιοτικές προδιαγραφές καθώς και το ύψος της εισφοράς (εφόσον έχει οριστεί) θα επαναπροσδιορίζονται σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες.

## **2.1.8. ΌΡΓΑΝΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

### **A. Πριν τη σύσταση νομικού προσώπου**

Για το διάστημα που θα μεσολαβήσει μέχρι τη σύσταση ειδικού Φορέα Διαχείρισης του ΤΣΠ, την ευθύνη για την εφαρμογή του ΤΣΠ αναλαμβάνουν τα ακόλουθα όργανα:

1. Η Επιτροπή Διαχείρισης του Τοπικού Προγράμματος LEADER + (Ε.Δ.Π. LEADER.+). Η Ε.Δ.Π. LEADER+ αποτελεί το εκτελεστικό όργανο του ΤΣΠ. Τα μέλη της αναλαμβάνουν την οργάνωση, παρακολούθηση και διαχείριση του ΤΣΠ. Οι βασικές αρμοδιότητες της Ε.Δ.Π. LEADER+ ως προς το ΤΣΠ είναι οι ακόλουθες:

- ⊕ Η ένταξη και διαγραφή των μελών από το ΤΣΠ Κυκλάδων.
  - ⊕ Η τροποποίηση των προδιαγραφών και των κριτηρίων ένταξης στο ΤΣΠ ή των υποχρεώσεων των μελών.
  - ⊕ Η ανάληψη κάθε υποχρέωσης προς τρίτους για την προώθηση των σκοπών του ΤΣΠ.
  - ⊕ Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση των ενεργειών που απαιτούνται για την επίτευξη των σκοπών του ΤΣΠ.
  - ⊕ Η διαχείριση οιοδήποτε οικονομικού ζητήματος συνδέεται με τη λειτουργία του ΤΣΠ.
  - ⊕ Η ανάθεση επιμέρους εργασιών σε τρίτους.
  - ⊕ Η αντιμετώπιση σοβαρών επιμέρους θεμάτων/προβλημάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία του Συμφώνου.
  - ⊕ Η πραγματοποίηση συστάσεων συμμόρφωσης με τους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ προς τα μέλη, σύμφωνα με σχετική εισήγηση της Επιτροπής παρακολούθησης, ελέγχου και παραλαβής έργων LEADER +.
  - ⊕ Η λήψη αποφάσεων σχετικά με τη λειτουργία του ΤΣΠ, την ενδεχόμενη επέκταση των δραστηριοτήτων του και την τροποποίηση ή συμπλήρωση των προδιαγραφών του ΤΣΠ.
  - ⊕ Η τήρηση του Βιβλίου ΤΣΠ στο οποίο καταγράφονται τα βασικά στοιχεία του κάθε μέλους, οι εκθέσεις ελέγχου και ο εκάστοτε βαθμός επίδοσης, τα παράπονα των πελατών – επισκεπτών, τυχόν μεταβολές της επιχείρησης (π.χ. αλλαγή καταστατικού, αλλαγή νομικής μορφής κλπ.), παρατηρήσεις, συστάσεις και αποφάσεις των αρμόδιων οργάνων του ΤΣΠ.
  - ⊕ Η Ε.Δ.Π. LEADER+ μπορεί με απόφαση της να ειχωρήσει μέρος των αρμοδιοτήτων της σε τρίτους, π.χ. διορίζοντας Διαχειριστικό Γραμματέα Διευθυντή με εντολή για τη διενέργεια συγκεκριμένων πράξεων που αφορούν το ΤΣΠ για ορισμένο χρόνο. Επίσης, μπορεί να ορίσει έναν/μία υπάλληλο γραμματειακής υποστήριξης για τη διεκπεραίωση της αλληλογραφίας και την τήρηση αρχείου εγγράφων.
2. Η Επιτροπή παρακολούθησης, ελέγχου και παραλαβής έργων LEADER +. Τα μέλη της Επιτροπής είναι υπεύθυνα για τον έλεγχο του βαθμού συμμόρφωσης των μελών του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας με τους προβλεπόμενους σε αυτό όρους και προδιαγραφές. Ο έλεγχος πραγματοποιείται χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση της επιχείρησης, σε τακτική βάση (ετησίως) ή έκτακτα κατόπιν σχετικής απόφασης της Ε.Δ.Π. LEADER+ και σύμφωνα με τη διαδικασία ελέγχου που περιγράφεται στην παράγραφο 3.1.10 της παρούσας εμπειρογνομosύνης.

### **B. Μετά τη σύσταση νομικού προσώπου**

Σε περίπτωση που το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας Κυκλάδων λάβει νομική υπόσταση, το καταστατικό λειτουργίας του νέου Φορέα Διαχείρισης του ΤΣΠ θα ορίζει τα κύρια όργανα του ΤΣΠ και τις αρμοδιότητές τους. Αυτά προτείνεται να είναι:

- Η Γενική Συνέλευση
  - Η Επιτροπή Διαχείρισης και
  - Οι Επιτροπές Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ.
1. Η Γενική Συνέλευση. Είναι το ανώτατο όργανο του ΤΣΠ και αποτελείται από τους νόμιμους εκπροσώπους όλων των επιχειρήσεων/φορέων μελών του ΤΣΠ Κυκλάδων. Συνεδριάζει τακτικά (ανά εξάμηνο) και έκτακτα εφόσον το απαιτήσει το 1/3 των μελών ή η Επιτροπή Διαχείρισης. Κύριες αρμοδιότητές της Γ.Σ. είναι:
- ⊕ Η ένταξη και διαγραφή των μελών από το ΤΣΠ Κυκλάδων.
  - ⊕ Η σύσταση της Επιτροπής Διαχείρισης και ο ορισμός και η αντικατάσταση των μελών της.

- ⊕ Η τροποποίηση των προδιαγραφών και των κριτηρίων ένταξης στο ΤΣΠ ή των υποχρεώσεων των μελών.
- ⊕ Η λήψη αποφάσεων σχετικά με τις εισηγήσεις της Επιτροπής Διαχείρισης.

Η Γενική Συνέλευση θεωρείται ότι βρίσκεται σε απαρτία, όταν συμμετέχει το 51%, των τακτικών μελών της. Σε περίπτωση αδυναμίας συμμετοχής ενός μέλους σε συνεδρίαση της Γ.Σ., υπάρχει δυνατότητα εκπροσώπησης του από άλλο μέλος με γραπτή εξουσιοδότηση προς το νόμιμο εκπρόσωπο αυτού. Σε κάθε συνεδρίαση της Γ.Σ., ελέγχεται Πρόεδρος της Γ.Σ. από τα εκάστοτε παρόντα μέλη. Η θητεία του εκάστοτε Προέδρου της Γ.Σ. λήγει με την εκλογή νέου Προέδρου κατά την επόμενη συνεδρίαση της Γ.Σ. Ο Πρόεδρος υπογράφει τα πρακτικά της συνεδρίασης και είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή των αποφάσεων της Γ.Σ. σε συνεργασία με την Επιτροπή Διαχείρισης.

Η Γ.Σ. αποφασίζει με πλειοψηφία των τριών πέμπτων (3/5) των παρόντων μελών για σημαντικά θέματα και με απλή πλειοψηφία για όλα τα υπόλοιπα. Σε περίπτωση ισοψηφίας, υπερσχύει η ψήφος του Προέδρου. Δεδομένης της γεωγραφικής διασποράς των επιχειρήσεων μελών του ΤΣΠ προβλέπεται η διεξαγωγή συνεδριάσεων της ΓΣ με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων (e-mail, τηλεδιάσκεψη κλπ).

2. Η Επιτροπή Διαχείρισης. Πρόκειται για το εκτελεστικό όργανο του ΤΣΠ. Είναι υπεύθυνη για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των δράσεων του ΤΣΠ. Ταυτόχρονα, είναι αρμόδια για τη σύσταση, τη διαχείριση και το συντονισμό των Επιτροπών Ελέγχου Εφαρμογής. Η Επιτροπή Διαχείρισης εισηγείται και η Γενική Συνέλευση αποφασίζει για την ένταξη, την επιβολή κυρώσεων ή την αποβολή επιχειρήσεων από το ΤΣΠ καθώς και για τους τρόπους αντιμετώπισης επιμέρους σοβαρών θεμάτων ή προβλημάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία του ΤΣΠ.

Οι βασικές αρμοδιότητες της Επιτροπής Διαχείρισης είναι:

- ⊕ Η ανάληψη κάθε υποχρέωσης προς τρίτους για την προώθηση των σκοπών του ΤΣΠ.
- ⊕ Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση των ενεργειών που απαιτούνται για την επίτευξη των σκοπών του ΤΣΠ.
- ⊕ Η διαχείριση οιοδήποτε οικονομικού ζητήματος συνδέεται με τη λειτουργία του ΤΣΠ.
- ⊕ Η ανάθεση επιμέρους εργασιών σε τρίτους.
- ⊕ Η εισήγηση προς τη Γενική Συνέλευση για την ένταξη ή τη διαγραφή μελών του ΤΣΠ ή για την αντιμετώπιση σοβαρών επιμέρους θεμάτων/προβλημάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία του Συμφώνου.
- ⊕ Η πραγματοποίηση συστάσεων συμμόρφωσης προς τα μέλη του ΤΣΠ.
- ⊕ Η υποβολή προτάσεων και τακτικών (ετήσιων) ή έκτακτων αναφορών στη Γενική Συνέλευση σχετικά με τη λειτουργία του ΤΣΠ, την ενδεχόμενη επέκταση των δραστηριοτήτων του και την τροποποίηση ή συμπλήρωση των προδιαγραφών του ΤΣΠ.
- ⊕ Η συγκρότηση, η παρακολούθηση και ο συντονισμός των Επιτροπών Ελέγχου Εφαρμογής.
- ⊕ Η τήρηση του Βιβλίου ΤΣΠ στο οποίο καταγράφονται τα βασικά στοιχεία του κάθε μέλους, οι εκθέσεις ελέγχων και ο εκάστοτε βαθμός επίδοσης, τα παράπονα των πελατών – επισκεπτών, τυχόν μεταβολές της επιχειρήσεως (π.χ. αλλαγή καταστατικού, αλλαγή νομικής μορφής κλπ), παρατηρήσεις, συστάσεις και αποφάσεις των αρμόδιων οργάνων του ΤΣΠ.

Η Επιτροπή Διαχείρισης είναι τριμελής, αποτελείται από εκπροσώπους των μελών του ΤΣΠ Κυκλάδων και εκλέγεται από τη Γενική Συνέλευση κάθε τρία (3) χρόνια. Η Γενική Συνέλευση μπορεί να διακόψει τη θητεία της εκάστοτε Επιτροπής Διαχείρισης ή ορισμένων εκ των μελών της με αιτιολογημένη απόφαση της. Τυχόν απόφαση διακοπής της θητείας της Επιτροπής Διαχείρισης ή μελών της προϋποθέτει πλειοψηφία των τριών πέμπτων των παρόντων μελών.

Με εκλογή μεταξύ των τριών μελών της Επιτροπής Διαχείρισης, κατανέμονται τα αξιώματα του Προέδρου, του Γραμματέα και του Ταμία, με αρμοδιότητες κατ' αντιστοιχία με τα τυπικά αξιώματα των Διοικητικών Συμβουλίων συλλογικών φορέων.

Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Διαχείρισης:

- ☞ Εκπροσωπεί την Επιτροπή Διαχείρισης ενώπιον της Γενικής Συνέλευσης και ενώπιον κάθε τρίτου.
- ☞ Παρίσταται στις συνεδριάσεις της Γενικής Συνέλευσης και ψηφίζει με την ιδιότητα του εκπροσώπου επιχείρησης μέλους του ΤΣΠ.
- ☞ Υπογράφει τις εισηγήσεις της Επιτροπής Διαχείρισης καθώς και τις τακτικές (ετήσιες) και έκτακτες αναφορές της.
- ☞ Υπογράφει τις αποφάσεις συγκρότησης Επιτροπών Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ.

Η Επιτροπή Διαχείρισης μπορεί με απόφαση της να εκχωρήσει μέρος των αρμοδιοτήτων της σε τρίτους, π.χ. Διαχειριστικό Γραμματέα, με εντολή για τη διενέργεια συγκεκριμένων πράξεων που αφορούν το ΤΣΠ και για ορισμένο χρονικό διάστημα.

3. Οι Επιτροπές Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ. Οι Επιτροπές Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ (ΕΕΛΕ) είναι αρμόδιες για την παρακολούθηση και τον έλεγχο εφαρμογής των όρων και προδιαγραφών του ΤΣΠ από τα μέλη του Συμφώνου. Ο έλεγχος πραγματοποιείται χωρίς προηγούμενη προειδοποίηση της επιχείρησης σε τακτική βάση (ετησίως) ή έκτακτα κατόπιν σχετικής απόφασης της Επιτροπής Διαχείρισης, ή κατ' αίτηση της ίδιας της ΕΕΛΕ και σύμφωνα με την ισχύουσα διαδικασία.

Οι ΕΕΛΕ συστήνονται ad hoc και ανάλογα με τις ανάγκες του Τοπικού Συμφώνου σύμφωνα με σχετική απόφαση της Επιτροπής Διαχείρισης. Κάθε ΕΕΛΕ διενεργεί τουλάχιστον έναν τακτικό έλεγχο ετησίως σε όλες τις επιχειρήσεις που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά της, καθώς και έκτακτους ελέγχους, εφόσον αιτιολογημένα ζητηθεί από την Επιτροπή Διαχείρισης ή αν η ίδια η ΕΕΛΕ αιτηθεί την πραγματοποίηση έκτακτου ελέγχου στην Επιτροπή Διαχείρισης.

Οι Επιτροπές Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ αποτελούνται κατ' ελάχιστον από τρία (3) μέλη ή από περισσότερα εφόσον απαιτείται. Στις ΕΕΛΕ μπορούν να συμμετέχουν:

- ☛ Στελέχη της Αναπτυξιακής Εταιρείας Κυκλάδων Α.Ε.
- ☛ Στελέχη της Περιφέρειας Ν. Αιγαίου.
- ☛ Στελέχη της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Κυκλάδων.
- ☛ Στελέχη των Δήμων.
- ☛ Στελέχη επιχειρήσεων συναφούς δραστηριότητας με αυτή της επιθεωρούμενης επιχείρησης.
- ☛ Εκπρόσωποι συλλογικών ή κλαδικών φορέων που σχετίζονται με τη δραστηριότητα της επιθεωρούμενης επιχείρησης.
- ☛ Εξωτερικοί εμπειρογνώμονες ειδικών θεμάτων. Η συμμετοχή εξωτερικού εμπειρογνώμονα σε μία ΕΕΛΕ πραγματοποιείται με αιτιολογημένη απόφαση της Επιτροπής Διαχείρισης.

Βασικό κριτήριο για την επιλογή των μελών μίας Επιτροπής Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ είναι η εμπειρία των προτεινόμενων μελών σχετικά με τις δραστηριότητες και τη λειτουργία των επιχειρήσεων του συγκεκριμένου κλάδου, τυχόν ειδικές γνώσεις, βεβαίωση κατοικίας εκτός της έδρας της επιχείρησης και μη απασχόλησης στην επιθεωρούμενη επιχείρηση.

Μία απόφαση συγκρότησης ΕΕΛΕ περιλαμβάνει υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία:

- ☞ Αριθμός και ονοματεπώνυμα μελών.
- ☞ Ορισμός αναπληρωματικού μέλους.
- ☞ Ορισμός Προέδρου Επιτροπής. Ο Πρόεδρος είναι υπεύθυνος για τη σύγκληση των μελών και το συντονισμό των εργασιών της Επιτροπής.
- ☞ Επωνυμία επιχείρησης/ων που θα ελεγχθούν από τη συγκεκριμένη ΕΕΛΕ.
- ☞ Αντικείμενο ελέγχου (π.χ. έλεγχος τήρησης προδιαγραφών κατασκευών, έλεγχος τήρησης προδιαγραφών κατασκευών και εξοπλισμού, έλεγχος τήρησης προδιαγραφών ΤΣΠ κλπ).

⇒ Προθεσμία υποβολής Εντύπου Ελέγχου (κατ' ανώτατο ένα μήνα από την ημερομηνία διεξαγωγής του ελέγχου).

⇒ Αριθμός πρωτοκόλλου απόφασης, ημερομηνία και υπογραφή Προέδρου Επιτροπής Διαχείρισης.

Μία απόφαση συγκρότησης ΕΕΛΕ μπορεί να αφορά τη σύσταση περισσότερων από μία Επιτροπών και/ή τον έλεγχο περισσότερων από μία επιχειρήσεων. Η Επιτροπή Διαχείρισης μεριμνά ώστε μία επιχείρηση να μην επιθεωρείται από το/α ίδιο/α μέλος/η ΕΕΛΕ περισσότερες από δύο φορές στη διάρκεια των τελευταίων δώδεκα μηνών.

Τα μέλη των Επιτροπών Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ Κυκλάδων αμειβονται για τις υπηρεσίες τους σύμφωνα με τον τρόπο και τη διαδικασία που ορίζει η Επιτροπή Διαχείρισης και εγκρίνει η Γενική Συνέλευση. Επιπλέον, προβλέπεται η καταβολή οδοιπορικών εξόδων και δαπανών διανυκτέρευσης και διατροφής.

Οι εξωτερικοί εμπειρογνώμονες που συμμετέχουν σε Επιτροπές Ελέγχου υπογράφουν σχετική σύμβαση ανάθεσης έργου με το ΤΣΠ Κυκλάδων. Στη σύμβαση αναφέρονται υποχρεωτικά:

- ☛ Η απόφαση της Επιτροπής Διαχείρισης σύμφωνα με την οποία συγκροτείται η συγκεκριμένη ομάδα Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ.
- ☛ Το ακριβές έργο του εμπειρογνώμονα στο πλαίσιο του ελέγχου.
- ☛ Η χρονική διάρκεια του έργου που αναλαμβάνει ο εξωτερικός εμπειρογνώμονας και οι απαιτούμενες ανθρωποώρες.
- ☛ Η συνολική αμοιβή του εμπειρογνώμονα και ο τρόπος καταβολής της.

## **2.1.9. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΟ ΤΟΠΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

### **A. Επιχειρήσεις LEADER +**

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η ένταξη στο ΤΣΠ Κυκλάδων είναι υποχρεωτική για τις επιχειρήσεις που χρηματοδοτούνται από το Ε.Π. Κ.Π. LEADER+. Η διαδικασία ένταξης των επιχειρήσεων αυτών στο Σύμφωνο περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

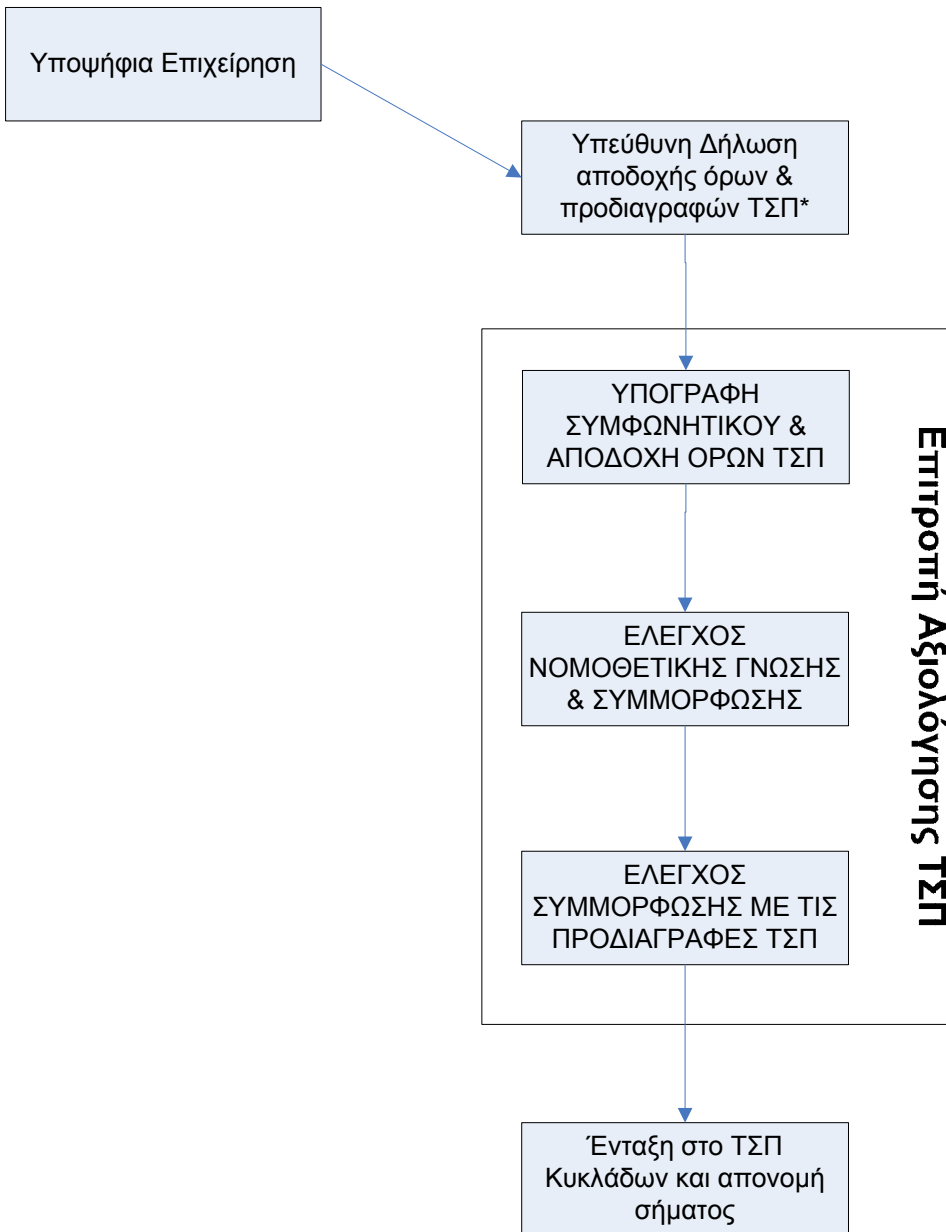
1. Υποβολή Υπεύθυνης Δήλωσης Ν. 1599/86 σύμφωνα με την οποία ο υποψήφιος επενδυτής αποδέχεται πλήρως τις βασικές αρχές και δεσμεύεται να τηρήσει τους όρους και τις προδιαγραφές του Τοπικού Συμφώνου, σε περίπτωση ένταξης του στο Τοπικό Πρόγραμμα LEADER+. Η Υ.Δ. υποβάλλεται στην Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων Α.Ε. (ΟΤΔ Κυκλάδων) και συνοδεύει υποχρεωτικά το φάκελο υποψηφιότητας για χρηματοδότηση από το Ε.Π. LEADER +.
2. Υπογραφή σύμβασης ένταξης στο Τοπικό Πρόγραμμα LEADER + Κυκλάδων μεταξύ επενδυτή και Αναπτυξιακής Εταιρείας Κυκλάδων Α.Ε. (ΟΤΔ) σύμφωνα με το οποίο η επιχείρηση αποδέχεται, μεταξύ άλλων, τις βασικές αρχές καθώς και τους όρους και τις προδιαγραφές του Τοπικού Συμφώνου. Η υπογραφή του Συμφωνητικού Ένταξης στο ΤΣΠ Κυκλάδων και συνεπώς, η αποδοχή των αρχών και των όρων του Συμφώνου αποτελούν προϋπόθεση για την καταβολή της χρηματοδότησης.
3. Έλεγχος νομιμότητας της επιχείρησης. Η νομοθετική συμμόρφωση μιας επιχείρησης αποτελεί κριτήριο αξιολόγησης των υποψήφιων για ένταξη στο ΤΣΠ επιχειρήσεων. Εξετάζεται τόσο η τήρηση της νομοθεσίας όσον αφορά την ίδρυση και τη λειτουργία της επιχείρησης όσο και η γνώση των διατάξεων που διέπουν τη δραστηριότητα της υποψήφιας επιχείρησης. Για το σκοπό αυτό, η επιχείρηση καλείται να επιδείξει τις άδειες ίδρυσης και λειτουργίας καθώς και ενημερωμένο αρχείο νομοθεσίας.
4. Έλεγχος συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές ΤΣΠ. Εφόσον διαπιστωθεί πλήρης νομιμότητα όσον αφορά την ίδρυση και τη λειτουργία της επιχείρησης, αξιολογείται ο βαθμός συμμόρφωσης της με τους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ. Η πλημμελής ή μη συμμόρφωση της χρηματοδοτούμενης επιχείρησης με τους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ μπορεί να αποτελέσει λόγο αποβολής της από το ΤΣΠ. Σε αυτή την περίπτωση, η Ομάδα Τοπικής Δράσης έχει το δικαίωμα να ζητήσει

επιστροφή της χρηματοδότησης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις Κ.Υ.Α. 518/350/12.2.03: «Πλαίσιο εφαρμογής του Ε.Π. της Κ.Π. LEADER + στην Ελλάδα» και 430/18.2.03: «Λεπτομέρειες εφαρμογής του Ε.Π. της Κ.Π. LEADER +» και τις τροποποιήσεις τους. Η διαδικασία αξιολόγησης περιγράφεται αναλυτικά στο κεφάλαιο που ακολουθεί.

5. Απονομή Σήματος ΤΣΠ Κυκλάδων σύμφωνα με τους όρους και τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 2.1.13 της παρούσας εμπειρογνωμοσύνης.

Ακολουθεί σχηματική απεικόνιση της διαδικασίας ένταξης μιας επιχείρησης στο Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας Κυκλάδων:

## Διαδικασία ένταξης επιχειρήσεων LEADER + στο ΤΣΠ Κυκλάδων



\* Υποβάλλεται μαζί με το φάκελο υποψηφιότητας για χρηματοδότηση από το LEADER +.

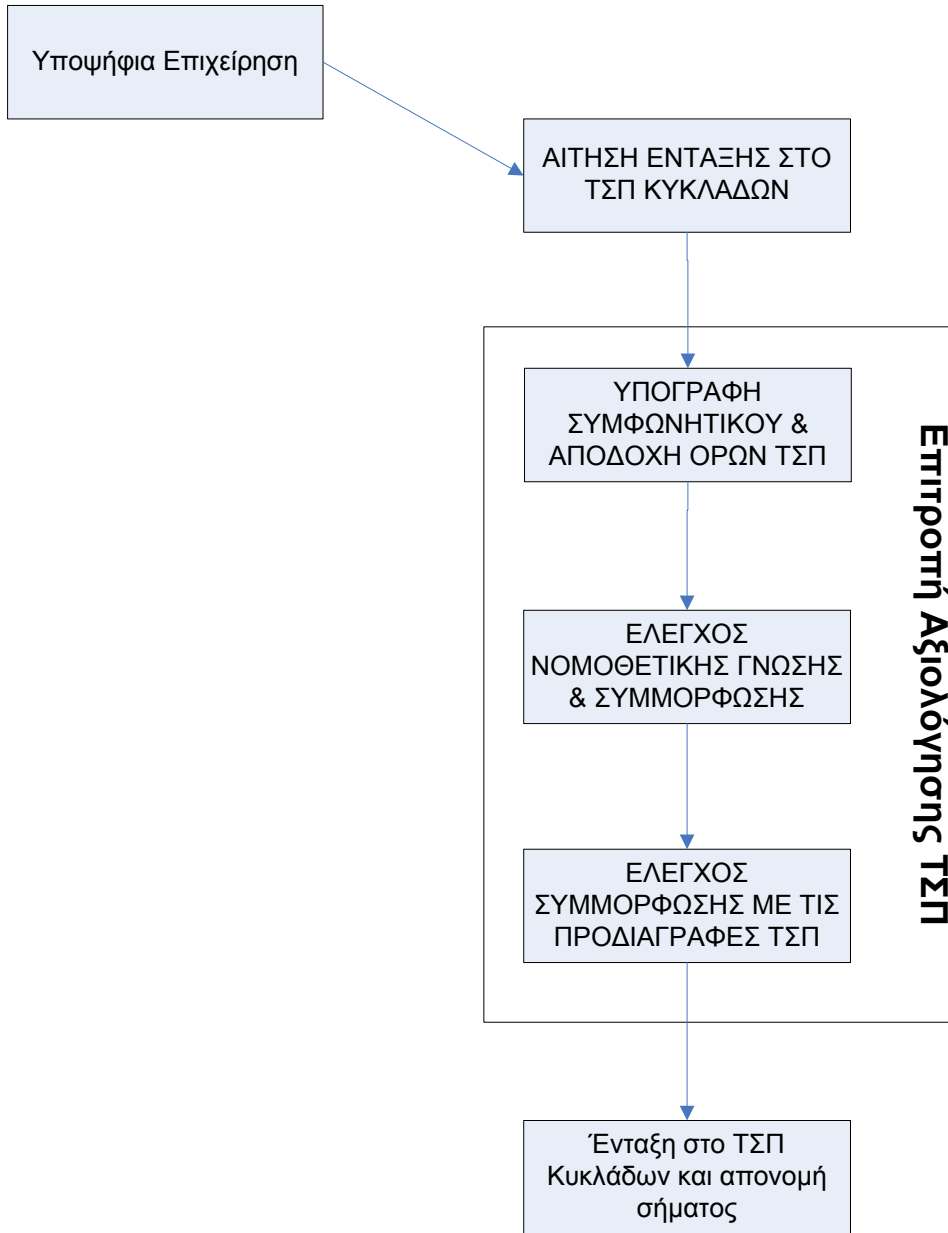
***B. Επιχειρήσεις εκτός LEADER +***

Η διαδικασία ένταξης μιας επιχείρησης που δεν χρηματοδοτείται από το Ε.Π. LEADER + στο ΤΣΠ Κυκλάδων περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

1. Υποβολή αίτησης για ένταξη στο ΤΣΠ Κυκλάδων προς την Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων Α.Ε.. Σε περίπτωση που έχει συσταθεί Φορέας Διαχείρισης του ΤΣΠ, η αίτηση ένταξης υποβάλλεται στο νέο φορέα.
2. Υπογραφή συμφωνητικού ένταξης στο ΤΣΠ Κυκλάδων σύμφωνα με το οποίο η επιχείρηση αποδέχεται πλήρως τις βασικές αρχές καθώς και τους όρους και τις προδιαγραφές του Τοπικού Συμφώνου. Σε περίπτωση που το ΤΣΠ Κυκλάδων έχει λάβει νομική μορφή, το συμφωνητικό υπογράφεται με το νέο φορέα. Υπόδειγμα του Συμφωνητικού Ένταξης στο ΤΣΠ Κυκλάδων παρουσιάζεται στο Παράρτημα της παρούσας εμπειρογνωμοσύνης. Με την υπογραφή του συμφωνητικού ένταξης, η αρμόδια Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ που έχει συσταθεί για το σκοπό αυτό ορίζει ημερομηνία διεξαγωγής της αρχικής αξιολόγησης. Επιστημαίνεται ότι η ημερομηνία διεξαγωγής της αρχικής αξιολόγησης δεν γνωστοποιείται στην επιχείρηση.
3. Έλεγχος νομιμότητας της επιχείρησης. Η νομοθετική συμμόρφωση μιας επιχείρησης αποτελεί κριτήριο αξιολόγησης των υποψήφιων για ένταξη στο ΤΣΠ επιχειρήσεων. Εξετάζεται τόσο η τήρηση της νομοθεσίας όσον αφορά την ίδρυση και τη λειτουργία της επιχείρησης όσο και η γνώση των διατάξεων που διέπουν τη δραστηριότητα της υποψήφιας επιχείρησης. Για το σκοπό αυτό, η επιχείρηση οφείλει να επιδειξει ενημερωμένο αρχείο νομοθεσίας καθώς και τις άδειες ίδρυσης και λειτουργίας.
4. Έλεγχος συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές ΤΣΠ. Εφόσον διαπιστωθεί πλήρης νομιμότητα όσον αφορά την ίδρυση και τη λειτουργία της επιχείρησης, αξιολογείται ο βαθμός συμμόρφωσης της με τους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ. Η διαδικασία αξιολόγησης περιγράφεται αναλυτικά στο κεφάλαιο που ακολουθεί.
5. Απονομή Σήματος ΤΣΠ Κυκλάδων σύμφωνα με τους όρους και τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 3.1.13 της παρούσας εμπειρογνωμοσύνης.

Ακολουθεί σχηματική απεικόνιση της διαδικασίας ένταξης μιας επιχείρησης στο Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας Κυκλάδων:

## Διαδικασία ένταξης επιχειρήσεων εκτός LEADER + στο ΤΣΠ Κυκλάδων



### **2.1.10. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΜΕΛΩΝ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κάθε επιχείρηση που πρόκειται να ενταχθεί στο ΤΣΠ Κυκλάδων αποτελεί αντικείμενο αρχικής αξιολόγησης προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός συμμόρφωσης της με τις ποιοτικές προδιαγραφές του ΤΣΠ. Επιπλέον, για όσο διάστημα μία επιχείρηση αποτελεί μέλος του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας Κυκλάδων και εφόσον φέρει το ειδικό σήμα, οφείλει να συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές και τους όρους του Συμφώνου. Ο βαθμός συμμόρφωσης των επιχειρήσεων μελών του ΤΣΠ είναι αντικείμενο ελέγχου. Οι έλεγχοι πραγματοποιούνται σε ετήσια βάση κατόπιν σχετικής απόφασης της Επιτροπής Διαχείρισης ή έκτακτα κατόπιν αιτιολογημένης απόφασης της Επιτροπής Διαχείρισης ή κατ' αίτηση της αρμόδιας ΕΕΛΕ.

Δεν υπόκεινται σε έλεγχο τήρησης των προδιαγραφών ΤΣΠ τα θεσμικά μέλη του Συμφώνου.

Η διαδικασία ελέγχου εφαρμογής του ΤΣΠ, περιλαμβάνει τα ακόλουθα βασικά στάδια:

1. Επίσκεψη της Επιτροπής Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ Κυκλάδων στην έδρα της επιχείρησης και αυτοψία των χώρων και του τρόπου λειτουργίας της. Επισημαίνεται ότι η επιτόπου επίσκεψη στους χώρους της επιχείρησης πραγματοποιείται χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση της επιχείρησης μέλους.
2. Επεξεργασία των δελτίων εντυπώσεων της επιχείρησης. Η άποψη των πελατών μίας επιχείρησης μέλους του ΤΣΠ αποτελεί στοιχείο αξιολόγησης. Ως εκ τούτου, η επιχείρηση υποχρεούται να θέτει στη διάθεση των πελατών/επισκεπτών της δελτία εντυπώσεων και θυρίδα για τη συλλογή των συμπληρωμένων δελτίων και να ενθαρρύνει έμπρακτα τη συμπλήρωση και υποβολή τους σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 4.1.2 της παρούσας εμπειρογνομosύνης.
3. Συμπλήρωση Εντύπου Ελέγχου Μέλους του ΤΣΠ. Τα πορίσματα των ελέγχων αναφέρονται στο Έντυπο Ελέγχου που συμπληρώνεται από την ΕΕΛΕ και υπογράφεται από όλα τα μέλη της. Στο πλαίσιο τυποποίησης της διαδικασίας, το Έντυπο Ελέγχου παραδίδεται από την Επιτροπή Διαχείρισης και είναι κοινό για όλες τις Επιτροπές Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ. Έχει τη μορφή ελέγχου κριτηρίων (check list), στην οποία περιλαμβάνεται το σύνολο των προδιαγραφών του ΤΣΠ για κάθε ομάδα κριτηρίων και πίνακας βαθμολογίας για κάθε κριτήριο. Στο τέλος κάθε ομάδας κριτηρίων υπάρχει συγκεντρωτικός πίνακας βαθμολόγησης της συγκεκριμένης ομάδας κριτηρίων. Στο τέλος του εντύπου υπάρχει συγκεντρωτικός πίνακας όπου συμπληρώνεται ο τελικός βαθμός της επιχείρησης. Στο Παράρτημα της παρούσας εμπειρογνομosύνης παρατίθεται υπόδειγμα Εντύπου Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ.
4. Εισήγηση στην Επιτροπή Διαχείρισης σύμφωνα με τα αποτελέσματα του ελέγχου. Οι εισηγήσεις των ΕΕΛΕ προς την Επιτροπή Διαχείρισης μπορεί να αφορούν:
  - ⊕ Αρχική ένταξη στο Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας και χορήγηση του ειδικού σήματος ΤΣΠ Κυκλάδων.
  - ⊕ Ανανέωση της πιστοποίησης και διατήρηση του σήματος ΤΣΠ.
  - ⊕ Συστάσεις συμμόρφωσης με τους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ εντός ορισμένης προθεσμίας.
  - ⊕ Πρόταση διαγραφής από το ΤΣΠ και αφαίρεσης του σήματος.
  - ⊕ Ανακήρυξη σε «χρυσό μέλος του ΤΣΠ» και παροχή των προβλεπόμενων προνομίων.
5. Καταχώρηση της απόφασης της Γενικής Συνέλευσης σύμφωνα με τα αποτελέσματα του ελέγχου στο Βιβλίο Μελών του ΤΣΠ.
6. Αποστολή πίνακα ετήσιας βαθμολογίας στην επιχείρηση και υποχρεωτική ανάρτηση αυτού σε εμφανές σημείο της επιχείρησης.

Όπως είναι φυσικό, η διαδικασία αξιολόγησης και ελέγχου των μελών ΤΣΠ διαφοροποιείται ανάλογα με το αν πρόκειται για νεο-ιδρυόμενη ή για υφιστάμενη επιχείρηση. Ειδικότερα, ισχύουν τα ακόλουθα:

### **A. Υφιστάμενες επιχειρήσεις**

Η αξιολόγηση υφιστάμενων επιχειρήσεων περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

1. Έλεγχος νομιμότητας της επιχείρησης. Η νομοθετική συμμόρφωση μιας επιχείρησης αποτελεί κριτήριο αξιολόγησης των υποψήφιων για ένταξη στο ΤΣΠ επιχειρήσεων. Εξετάζεται τόσο η τήρηση της νομοθεσίας όσον αφορά την ίδρυση και τη λειτουργία της επιχείρησης όσο και η γνώση των διατάξεων που διέπουν τη δραστηριότητα της υποψήφιας επιχείρησης. Για το σκοπό αυτό, η επιχείρηση καλείται να επιδείξει τις άδειες ίδρυσης και λειτουργίας καθώς και ενημερωμένο αρχείο νομοθεσίας.
2. Έλεγχος συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές ΤΣΠ. Εφόσον διαπιστωθεί πλήρης νομιμότητα όσον αφορά την ίδρυση και τη λειτουργία της επιχείρησης, αξιολογείται ο βαθμός συμμόρφωσης της με τους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ που περιγράφονται στο Κεφάλαιο 4 της παρούσας εμπειρογνομosύνης.
3. Απονομή σήματος ΤΣΠ Κυκλάδων στην επιχείρηση μέλος σύμφωνα με τους όρους και τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 3.1.13 της παρούσας.

### **B. Νεο-ιδρυόμενες ή υπό ίδρυση επιχειρήσεις**

Εφόσον πρόκειται για υπό ίδρυση επιχείρηση, ο έλεγχος συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές του ΤΣΠ πραγματοποιείται σταδιακά και σύμφωνα με το ρυθμό υλοποίησης της επένδυσης. Έτσι, ο έλεγχος νομοθετικής συμμόρφωσης πραγματοποιείται με την ολοκλήρωση της διαδικασίας ίδρυσης της επιχείρησης, ο έλεγχος συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές της ομάδας κριτηρίων «Προδιαγραφές κατασκευών» πραγματοποιείται με την ολοκλήρωση των οικοδομικών εργασιών κ.ο.κ.

Για όσο διάστημα μία επιχείρηση δεν έχει αξιολογηθεί για το σύνολο των ομάδων κριτηρίων που προβλέπονται στην αντίστοιχη κατηγορία επιχειρήσεων και με την προϋπόθεση ότι έχει αξιολογηθεί θετικά στον έλεγχο συμμόρφωσης με όσες ομάδες κριτηρίων έχουν εφαρμογή, αποτελεί προσωρινό μέλος του ΤΣΠ. Ως προσωρινό μέλος του ΤΣΠ, η επιχείρηση συμμετέχει κανονικά στη Γενική Συνέλευση, έχει δικαίωμα χορήγησης σήματος προσωρινού μέλους του ΤΣΠ και επωφελείται ισότιμα από τις προβλεπόμενες ενέργειες προβολής που διοργανώνει το ΤΣΠ για τα μέλη του.

Προκειμένου να γίνει πλήρες μέλος του ΤΣΠ, η επιχείρηση πρέπει να έχει υποβληθεί με επιτυχία σε έλεγχο συμμόρφωσης με το σύνολο των ομάδων κριτηρίων που αφορούν τη συγκεκριμένη επιχειρηματική δραστηριότητα.

#### **2.1.10.1. Αρχική αξιολόγηση**

Η ένταξη κάθε υποψήφιου μέλους στο Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας για την περιοχή των Κυκλάδων αποτελεί αντικείμενο αρχικής αξιολόγησης. Σκοπός της αρχικής αξιολόγησης είναι να διαπιστωθεί ο κατ' αρχήν βαθμός συμμόρφωσης της υποψήφιας για ένταξη επιχείρησης με τις προδιαγραφές του ΤΣΠ. Τυχόν ελλείψεις που θα διαπιστωθούν σε σχέση με τις ισχύουσες προδιαγραφές πρέπει να καλυφθούν από την επιχείρηση σε χρονικό διάστημα που καθορίζει η αρμόδια Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ. Η πλήρης συμμόρφωση του νεοεισερχόμενου μέλους με τις προδιαγραφές του ΤΣΠ συνεπάγεται την άμεση χορήγηση του ειδικού σήματος σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 3.1.13 της παρούσας. Σε αντίθετη περίπτωση, η επιχείρηση υποβάλλεται σε νέο έλεγχο που προγραμματίζεται από την αρμόδια ΕΕΛΕ. Η δοκιμαστική περίοδος ένταξης μιας επιχείρησης στο ΤΣΠ δεν μπορεί να ξεπερνά συνολικά το διάστημα έξι μηνών από την ημερομηνία διεξαγωγής του πρώτου ελέγχου. Μετά το πέρας της δοκιμαστικής περιόδου και εφόσον διαπιστωθεί μη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές του ΤΣΠ, η επιχείρηση διαγράφεται από το Σύμφωνο. Σε περίπτωση που η επιχείρηση έχει χρηματοδοτηθεί από το Ε.Π. Κ.Π. LEADER +, η Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων Α.Ε. έχει το δικαίωμα να ζητήσει επιστροφή της χρηματοδότησης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις Κ.Υ.Α. 518/350/12.2.03: και 430/18.2.03 και τις τροποποιήσεις τους.

### **2.1.10.2. Περιοδική αξιολόγηση (έλεγχοι εφαρμογής ΤΣΠ)**

Κάθε πλήρες μέλος του ΤΣΠ υποβάλλεται σε τακτικούς ελέγχους συμμόρφωσης που πραγματοποιούνται σε ετήσια βάση. Εκτός από τους τακτικούς ελέγχους, δύναται να πραγματοποιηθούν και έκτακτοι έλεγχοι κατόπιν σχετικής αιτιολογημένης απόφασης της Επιτροπής Διαχείρισης ή κατόπιν σχετικής αίτησης της αρμόδιας Επιτροπής ελέγχου εφαρμογής του ΤΣΠ. Ο έλεγχος εφαρμογής των όρων και προδιαγραφών του ΤΣΠ πραγματοποιείται χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση της επιχείρησης.

Στο πλαίσιο τυποποίησης της διαδικασίας ελέγχου, η Επιτροπή Διαχείρισης σχεδιάζει ενιαίο Έντυπο Ελέγχου, κοινό για όλες τις Επιτροπές Ελέγχου, ορίζει ενιαία κλίμακα βαθμολόγησης των μελών του Συμφώνου και τηρεί Βιβλίο Μελών.

Η διαδικασία της αξιολόγησης – τόσο της αρχικής όσο και της περιοδικής – περιλαμβάνει τα ακόλουθα βασικά στάδια:

- ☛ Επίσκεψη της Επιτροπής Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ Κυκλάδων στην έδρα της επιχείρησης και αυτοψία των χώρων και του τρόπου λειτουργίας της.
- ☛ Επεξεργασία των δελτίων εντυπώσεων της επιχείρησης. Η επιχείρηση υποχρεούται να θέτει στη διάθεση των πελατών/επισκεπτών της δελτία εντυπώσεων και να διαθέτει θυρίδα για τη ρίψη των συμπληρωμένων δελτίων, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 4.1.2 της παρούσας εμπειρογνωμοσύνης. Η διάθεση των τυποποιημένων δελτίων εντυπώσεων και η τοποθέτηση ειδικής θυρίδας για τη συλλογή τους είναι υποχρεωτική για όλες τις επιχειρήσεις μέλη του ΤΣΠ, ανεξάρτητα αν η επιχείρηση διαθέτει ήδη άλλης μορφής δελτία εντυπώσεων ή δελτία παραπόνων/υποδείξεων.
- ☛ Συμπλήρωση Εντύπου Ελέγχου Μέλους του ΤΣΠ.
- ☛ Εισήγηση στην Επιτροπή Διαχείρισης σύμφωνα με τα αποτελέσματα του ελέγχου. Η εισήγηση της εκάστοτε Επιτροπής Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ προς την Επιτροπή Διαχείρισης του Συμφώνου μπορεί να αφορά:
  - ⊕ Αρχική ένταξη στο Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας και χορήγηση του ειδικού σήματος ΤΣΠ Κυκλάδων.
  - ⊕ Ανανέωση της πιστοποίησης και διατήρηση του σήματος ΤΣΠ.
  - ⊕ Συστάσεις συμμόρφωσης, σε περιπτώσεις διαπίστωσης επουσιωδών ελλείψεων ή παραλείψεων.
  - ⊕ Πρόταση διαγραφής από το ΤΣΠ και αφαίρεσης του σήματος, σε περιπτώσεις ουσιωδών ελλείψεων ή μη συμμόρφωσης με το ΤΣΠ.
- ☛ Αποστολή πίνακα ετήσιας βαθμολογίας στην επιχείρηση. Υποχρεωτική ανάρτηση αυτού σε εμφανές σημείο της επιχείρησης και κοινοποίηση τυχόν συστάσεων συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές του ΤΣΠ.

### **2.1.11. ΣΥΣΤΗΜΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Στο πλαίσιο του αρχικού και των τακτικών ή έκτακτων ελέγχων που διενεργεί, η εκάστοτε Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ καλείται να διαπιστώσει το βαθμό συμμόρφωσης της επιθεωρούμενης επιχείρησης με τους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ σύμφωνα με το ακόλουθο σύστημα βαθμολόγησης:

Η επίδοση της επιχείρησης βαθμολογείται σε κλίμακα από το 0 ως το 3, όπου το 0 αντιστοιχεί στο χαμηλότερο και το 3 στον υψηλότερο βαθμό συμμόρφωσης με τις ισχύουσες προδιαγραφές. Πιο αναλυτικά:

- ⊕ Ο βαθμός 0 αντιστοιχεί στη μη τήρηση των προδιαγραφών του ΤΣΠ.
- ⊕ Ο βαθμός 1 αφορά περιπτώσεις μερικής συμμόρφωσης με τους επιμέρους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ.

- ⊕ Ο βαθμός 2 ισοδυναμεί με τήρηση όλων των προδιαγραφών ποιότητας που ορίζει το ΤΣΠ.
- ⊕ Ο βαθμός 3 αντιστοιχεί στη μέγιστη βαθμολογία που μπορεί να λάβει ένα μέλος του ΤΣΠ και αφορά τις περιπτώσεις επιχειρήσεων που διαπιστωμένα υπερχαλύπτουν τις προδιαγραφές ποιότητας του ΤΣΠ.

Η Επιτροπή καταρτίζει πίνακα βαθμολογίας ξεχωριστά για κάθε ομάδα κριτηρίων σύμφωνα με τον ακόλουθο τύπο:

$$\Sigma\text{Ε}=\Sigma\text{Β}/\Sigma\text{Κ}$$

όπου:

- ΣΒ είναι το άθροισμα των βαθμών επίδοσης για τη συγκεκριμένη ομάδα κριτηρίων και
- ΣΚ είναι το άθροισμα των κριτηρίων που απαρτίζουν τη συγκεκριμένη ομάδα κριτηρίων.

Η βαθμολόγηση των προαιρετικών κριτηρίων πραγματοποιείται ως εξής:

- ⊕ Σε περίπτωση που η επιχείρηση τηρεί κάποιο προαιρετικό κριτήριο, βαθμολογείται υποχρεωτικά με 3 για το συγκεκριμένο κριτήριο και το προαιρετικό κριτήριο υπολογίζεται στο άθροισμα των κριτηρίων (ΣΚ) της συγκεκριμένης ομάδας.
- ⊕ Σε περίπτωση που η επιχείρηση δεν τηρεί κάποιο προαιρετικό κριτήριο, το προαιρετικό κριτήριο δεν βαθμολογείται και δεν υπολογίζεται στο άθροισμα των κριτηρίων (ΣΚ) της συγκεκριμένης ομάδας.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, η μέγιστη βαθμολογία που μπορεί να λάβει μία επιχείρηση στη διάρκεια ενός έτους δεν μπορεί να υπερβαίνει το 3.

Για κάθε ομάδα κριτηρίων είναι δυνατό να ορισθεί, με εισήγηση της Ε.Δ. και απόφαση της Γ.Σ., συντελεστής βαρύτητας. Σε αυτή την περίπτωση, το άθροισμα των επιμέρους βαθμολογιών πολλαπλασιαζόμενο με το συντελεστή βαρύτητας της κάθε ομάδας και διαιρούμενο με το σύνολο των προδιαγραφών αποτελεί τη συνολική βαθμολογία της κάθε επιχείρησης.

Η συνολική ετήσια βαθμολογία που προκύπτει από τον έλεγχο καταγράφεται στο Βιβλίο ΤΣΠ που τηρεί η Επιτροπή Διαχείρισης και αναρτάται υποχρεωτικά σε σημείο ορατό κατά την είσοδο του επισκέπτη στην επιχείρηση (π.χ. είσοδος, χώρος υποδοχής).

Υπενθυμίζεται ότι πλήρη μέλη του ΤΣΠ Κυκλάδων θεωρούνται μόνο οι επιχειρήσεις που έχουν υποβληθεί σε έλεγχο συμμόρφωσης με όλες τις ομάδες κριτηρίων που αφορούν τη συγκεκριμένη επιχειρηματική δραστηριότητα και έχουν συγκεντρώσει βαθμολογία μεγαλύτερη ή ίση του βαθμού 2.

### **2.1.12. ΠΡΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΠΟΙΝΕΣ**

Η ελλιπής ανταπόκριση των μελών του ΤΣΠ στις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη συμμετοχή τους σε αυτό συνεπάγεται την επιβολή κυρώσεων. Αντίστοιχα, το ΤΣΠ προβλέπει την επιβράβευση εκείνων των μελών που προχωρούν στην υιοθέτηση επιπλέον μέτρων για την ενίσχυση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή προϊόντων τους.

Πιο αναλυτικά, το ΤΣΠ προβλέπει τις ακόλουθες ποινές και προνόμια:

- ⊕ Σε περίπτωση που μία επιχείρηση έχει βαθμολογηθεί με 0 στο πλαίσιο ενός τακτικού ή έκτακτου ελέγχου, η Επιτροπή Διαχείρισης κατόπιν σχετικής εισήγησης της Επιτροπής Ελέγχου προβαίνει σε σύσταση για συμμόρφωση της επιχείρησης με τις προδιαγραφές του ΤΣΠ εντός προθεσμίας που η ίδια ορίζει ανάλογα με τις απαιτήσεις συμμόρφωσης και ορίζεται η ακριβής ημερομηνία επανελέγχου. Σε περίπτωση που ο δεύτερος έλεγχος διαπιστώσει μη ανταπόκριση στη σύσταση, η Γενική Συνέλευση με εισήγηση της Επιτροπής Διαχείρισης, αποβάλλει την επιχείρηση από το Τοπικό Σύμφωνο Κυκλάδων. Υπενθυμίζεται ότι σε περίπτωση που η επιχείρηση που αποβάλλεται έχει χρηματοδοτηθεί από το Τοπικό Πρόγραμμα LEADER +, η Ομάδα Τοπικής Δράσης έχει το δικαίωμα να ζητήσει επιστροφή της χρηματοδότησης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις Κ.Υ.Α. 518/350/12.2.03: και 430/18.2.03 και τις τροποποιήσεις τους.
- ⊕ Σε όσες επιχειρήσεις έχουν βαθμολογηθεί με 1 γίνεται σύσταση από την Επιτροπή Διαχείρισης για συμμόρφωση με το σύνολο των προδιαγραφών του ΤΣΠ εντός ορισμένης προθεσμίας και

προγραμματίζεται νέος έλεγχος. Η προθεσμία συμμόρφωσης καθορίζεται από την αρμόδια Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ κατά περίπτωση και ανάλογα με τις απαιτήσεις συμμόρφωσης που διαπιστώθηκαν κατά τον έλεγχο. Εντούτοις, η προθεσμία συμμόρφωσης με τις συστάσεις της ΕΕΛΕ δεν μπορεί να ξεπερνά το εξάμηνο εφόσον πρόκειται για πρώτη σύσταση. Σε περίπτωση που ο δεύτερος έλεγχος δε διαπιστώσει βελτίωση του βαθμού συμμόρφωσης της επιχείρησης με τις προδιαγραφές του ΤΣΠ, γίνεται νέα σύσταση προς την επιχείρηση και ορίζεται νέα προθεσμία συμμόρφωσης, η οποία, εφ' όσον αφορά ελλείψεις της επιχείρησης επί του ίδιου θέματος, δεν μπορεί να υπερβαίνει το τρίμηνο. Σε περίπτωση που η επιχείρηση διαπιστωμένα δεν ανταποκριθεί σε δύο συνεχόμενες συστάσεις της Ε.Δ. επί του ίδιου θέματος, η αρμόδια Επιτροπή Ελέγχου εισηγείται τη διαγραφή της από το ΤΣΠ. Και σε αυτή την περίπτωση, αν η επιχείρηση που αποβάλλεται έχει χρηματοδοτηθεί από το Τοπικό Πρόγραμμα LEADER +, η Ομάδα Τοπικής Δράσης έχει το δικαίωμα να ζητήσει επιστροφή της χρηματοδότησης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις Κ.Υ.Α. 518/350/12.2.03: και 430/18.2.03 και τις τροποποιήσεις τους.

- ⊕ Σε κάθε περίπτωση, αν διαπιστωθεί μη συμμόρφωση επιχείρησης – μέλους του ΤΣΠ σε δύο συνεχόμενες συστάσεις επί του ίδιου θέματος, η επιχείρηση αποβάλλεται από το ΤΣΠ και της αφαιρείται το σήμα.
- ⊕ Οι επιχειρήσεις που διαπιστωμένα υπερκαλύπτουν τις προδιαγραφές του Τοπικού Συμφώνου, εκτός από τη μέγιστη βαθμολογική κατάταξη, εξασφαλίζουν την ένταξη τους στην κατηγορία των «χρυσών μελών». Στις επιχειρήσεις που έχουν χαρακτηριστεί «χρυσά μέλη» του ΤΣΠ απονέμεται ειδική πλακέτα την οποία η επιχείρηση αναρτά σε εμφανές σημείο ως ένα επιπλέον στοιχείο προβολής της. Επιπλέον, η ανακήρυξη της επιχείρησης σε «χρυσό μέλος του ΤΣΠ» ανακοινώνεται στα ΜΜΕ με ευθύνη του ΤΣΠ, γεγονός που συμβάλλει στην ενίσχυση της εικόνας της επιχείρησης.

### **2.1.13. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΕΝΙΑΙΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ ΤΣΠ ΚΥΚΛΑΔΩΝ**

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, στις επιχειρήσεις μέλη του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας χορηγείται ειδικό σήμα το οποίο πιστοποιεί τόσο τη συμμετοχή της επιχείρησης στο Τοπικό Σύμφωνο όσο και το βαθμό συμμόρφωσης της με τα προδιαγραφόμενα σε αυτό.

Το σήμα αποτελεί την εταιρική ταυτότητα του ΤΣΠ Κυκλάδων, είναι ενιαίο για όλα τα μέλη του Συμφώνου και ο σχεδιασμός του πρόκειται να ανατεθεί σε εξωτερικό συνεργάτη/σύμβουλο επικοινωνίας. Το σήμα είναι 5ετούς διάρκειας με δυνατότητα ανανέωσης, υπό τον όρο ότι εξακολουθούν να πληρούνται τα κριτήρια σύμφωνα με τα οποία χορηγήθηκε, γεγονός που πιστοποιείται από την Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ κατόπιν ελέγχου, ο οποίος πραγματοποιείται κατ' ελάχιστον ετησίως.

Το σήμα χορηγείται κατόπιν αίτησης της επιχείρησης για ένταξη στο ΤΣΠ και με την προϋπόθεση ότι η επιχείρηση έχει αξιολογηθεί θετικά από την αρμόδια Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ κατά την αρχική αξιολόγηση. Στις επιχειρήσεις που έχουν αξιολογηθεί για ένα μέρος και όχι για το σύνολο των όρων και προδιαγραφών του ΤΣΠ που αφορούν τη συγκεκριμένη επιχειρηματική δραστηριότητα απονέμεται το σήμα προσωρινού μέλους του ΤΣΠ με την προϋπόθεση ότι έχουν συγκεντρώσει βαθμολογία μεγαλύτερη ή ίση του 2.

Σύμφωνα με το συμφωνητικό που υπογράφει κάθε επιχείρηση με το ΤΣΠ Κυκλάδων κατά την ένταξη της σε αυτό, δεσμεύεται να εφαρμόζει την εταιρική ταυτότητα ως εξής:

- ⊕ Ανάρτηση του σήματος και των βασικών αρχών του ΤΣΠ σε εμφανές σημείο, κατά προτίμηση στην είσοδο της επιχείρησης.
- ⊕ Αναφορά στον τιμοκατάλογο προϊόντων και/ή υπηρεσιών.
- ⊕ Επίδειξη εταιρικής ταυτότητας και βασικών αρχών ΤΣΠ στις εκδηλώσεις που διοργανώνει ή στις οποίες συμμετέχει.
- ⊕ Επίδειξη εταιρικής ταυτότητας και αναφορά στις βασικές αρχές του ΤΣΠ στην ιστοσελίδα και στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο της επιχείρησης.

☞ Ενσωμάτωση εταιρικής ταυτότητας ΤΣΠ σε όλα τα υλικά επικοινωνίας (π.χ. επιστολόχαρτα, έντυπα, δελτία τύπου, επιχειρηματικά δώρα) της επιχείρησης.

Η μη τήρηση οποιουδήποτε όρου ένταξης στο ΤΣΠ αποτελεί λόγο διαγραφής του μέλους από το ΤΣΠ. Αντίστοιχα, η απώλεια της ιδιότητας του μέλους του ΤΣΠ συνεπάγεται αυτοδικαίως και την αφαίρεση του σήματος και γενικά, του δικαιώματος χρήσης της εταιρικής ταυτότητας του ΤΣΠ. Ωστόσο, είναι δυνατή η επανένταξη έκπτωτων μελών με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης του Τ.Σ.Π και με την προϋπόθεση ότι αποδέχονται και πληρούν τους όρους του.

#### **2.1.14. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Εφόσον το ΤΣΠ Κυκλάδων λάβει νομική μορφή, οι επιμέρους όροι και οι προδιαγραφές του ΤΣΠ δύναται να τροποποιηθούν, επεκταθούν ή εμπλουτισθούν σύμφωνα με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης η οποία λαμβάνεται με πλειοψηφία τριών πέμπτων (3/5) των παρόντων μελών. Πριν τη σύσταση νομικού προσώπου, η παραπάνω αρμοδιότητα ασκείται από την Ε.Δ.Π. LEADER+.

### **2.2. ΕΣΟΔΑ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

#### **A. Πριν τη σύσταση νομικού προσώπου**

Για το χρονικό διάστημα που τη λειτουργία του ΤΣΠ θα αναλάβει η Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων Α.Ε. και μέχρι την ολοκλήρωση του Τοπικού Προγράμματος LEADER +, οι οικονομικές ανάγκες εφαρμογής και λειτουργίας του ΤΣΠ Κυκλάδων θα καλυφθούν από την Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων, με την προϋπόθεση ότι αυτό δεν αντίκειται στο θεσμικό και διαχειριστικό πλαίσιο της Κ.Π. LEADER +.

#### **B. Μετά τη σύσταση νομικού προσώπου**

Σε περίπτωση ίδρυσης ειδικού Φορέα Διαχείρισης του ΤΣΠ Κυκλάδων, η περιουσία του νέου νομικού προσώπου θα αποτελείται από τις εισφορές των μελών – με την προϋπόθεση ότι κάτι τέτοιο δεν αντίκειται στο θεσμικό και διαχειριστικό πλαίσιο της Κ.Π. LEADER + - τυχόν δωρεές ή χορηγίες ή περιουσιακά δικαιώματα αποκτώμενα συνεπεία της λειτουργίας του Συμφώνου και από τυχόν επιχορηγήσεις Δημόσιων Φορέων, της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Οργανισμών και οποιοδήποτε άλλου προσώπου δημοσίου ή ιδιωτικού χαρακτήρα.

Το ύψος της εισφοράς των μελών θα καθοριστεί στο πλαίσιο διαβουλεύσεων και με γνώμονα τις επιμέρους ανάγκες του ΤΣΠ και τον αριθμό των μελών που θα κληθούν να τις καλύψουν.

### 3. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΝΑ ΔΡΑΣΕΙΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΤΟΠΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ LEADER+

Το ΤΣΠ Κυκλάδων έχει θεσπίσει συγκεκριμένα κριτήρια και προδιαγραφές ποιότητας, η αποδοχή και τήρηση των οποίων αποτελεί υποχρέωση και κριτήριο αποκλεισμού για τις υποψήφιες προς ένταξη αλλά και για τις ενταγμένες στο Σύμφωνο επιχειρήσεις. Οι απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι επιχειρήσεις προκειμένου να γίνουν μέλη του ΤΣΠ, κατατάσσονται στις ακόλουθες κύριες κατηγορίες:

#### 3.1. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ, ΕΣΤΙΑΣΗ, ΚΕΝΤΡΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ – ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΑΓΡΟΤΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ, ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ, ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΑ ΚΑΦΕΝΕΙΑ ΚΛΠ)

Η συγκεκριμένη κατηγορία αφορά τις βασικές υποχρεώσεις που αναλαμβάνει κάθε επιχείρηση μέλος του ΤΣΠ, ανεξάρτητα από το είδος της δραστηριότητας που ασκεί. Τέτοιες υποχρεώσεις είναι:

##### 3.1.1. ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΗ ΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Η αξιολόγηση των υποψήφιων επιχειρήσεων ως προς την εκπλήρωση της εν λόγω απαίτησης πραγματοποιείται σε δύο επίπεδα:

###### A. Γνώση Νομοθεσίας

Η νόμιμη λειτουργία μιας επιχείρησης προϋποθέτει κατ' αρχήν τη γνώση του νομικού καθεστώτος και των διατάξεων που ρυθμίζουν τη συγκεκριμένη επιχειρηματική δραστηριότητα. Ως εκ τούτου, η επιχείρηση πρέπει να τηρεί ενημερωμένο αρχείο νομοθεσίας.

###### B. Νόμιμη Λειτουργία

Η επιχείρηση οφείλει να διαθέτει όλες τις άδειες και προϋποθέσεις που προβλέπει η νομοθεσία για το συγκεκριμένο κλάδο οικονομικής δραστηριότητας.

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί μη νόμιμη λειτουργία ή πλημμελής συμμόρφωση της επιχείρησης με τις προβλεπόμενες από το νόμο απαιτήσεις, η διαδικασία ένταξης στο ΤΣΠ δεν μπορεί να προχωρήσει στην επόμενη φάση αξιολόγησης.

Σε περίπτωση που εκκρεμεί η διεκπεραίωση οιασδήποτε διαδικασίας νομιμοποίησης με υπαιτιότητα της αρμόδιας υπηρεσίας, η ένταξη της επιχείρησης στο ΤΣΠ μπορεί να γίνει αποδεικτή εφόσον αποδεικνύεται ότι η μη συμμόρφωση με τις προβλεπόμενες απαιτήσεις δεν οφείλεται σε λάθος της επιχείρησης. Για το σκοπό αυτό, η επιχείρηση οφείλει να προσκομίσει στην Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ τη σχετική αλληλογραφία από την οποία πιστοποιείται ότι η επιχείρηση έχει προβεί εγκαίρως στις απαιτούμενες ενέργειες και ότι η οποιαδήποτε εκκρεμότητα οφείλεται σε ελλιπή ανταπόκριση ή καθυστέρηση εκ μέρους των αρμόδιων υπηρεσιών.

##### 3.1.2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ / ΥΠΟΔΕΙΞΕΩΝ

Κάθε επιχείρηση μέλος του ΤΣΠ Κυκλάδων είναι υποχρεωμένη να διαθέτει δελτία εντυπώσεων με τη μορφή ερωτηματολογίου. Η διάθεση των τυποποιημένων δελτίων εντυπώσεων και η τοποθέτηση ειδικής θυρίδας για τη συλλογή τους σε εμφανές σημείο είναι υποχρεωτική για όλες τις επιχειρήσεις μέλη του ΤΣΠ, ανεξάρτητα αν η επιχείρηση διαθέτει ήδη άλλης μορφής δελτία εντυπώσεων ή δελτία παραπόνων/συστάσεων. Τα δελτία εντυπώσεων του ΤΣΠ συνάπτονται υποχρεωτικά στο λογαριασμό του πελάτη/επισκέπτη κατά τη στιγμή της εξόφλησης. Η επιχείρηση παροτρύνει τον πελάτη να συμπληρώσει το Δελτίο εντυπώσεων πριν την αποχώρηση του και του υποδεικνύει τη θυρίδα στην οποία ο ίδιος και όχι εκπρόσωπος της επιχείρησης θα τοποθετήσει το συμπληρωμένο έντυπο. Σε κάθε περίπτωση, τα δελτία εντυπώσεων πρέπει να είναι στη διάθεση των πελατών/επισκεπτών της επιχείρησης κάθε στιγμή.

Τα δελτία εντυπώσεων, η θήκη στην οποία είναι τοποθετημένα καθώς και η θυρίδα συλλογής των συμπληρωμένων δελτίων έχουν κοινό σχεδιασμό για όλα τα μέλη και φέρουν το λογότυπο του ΤΣΠ. Στο σημείο τοποθέτησης της θήκης με τα δελτία εντυπώσεων και της θυρίδας συλλογής τους υπάρχει στυλό και πινακίδα παρότρυνσης για τη συμπλήρωση του δελτίου με την επισήμανση ότι ο επιχειρηματίας δεν έχει πρόσβαση στα συμπληρωμένα έντυπα τα οποία συλλέγει και επεξεργάζεται ειδική επιτροπή αξιολόγησης της επιχείρησης. Η επιχείρηση έχει την υποχρέωση να τοποθετήσει τη θήκη των δελτίων εντυπώσεων, τη θυρίδα συλλογής των συμπληρωμένων δελτίων, το στυλό και την πινακίδα παρότρυνσης σε εμφανές σημείο στο χώρο υποδοχής. Σε περίπτωση που η επιχείρηση δεν διαθέτει ειδικά διαμορφωμένο χώρο υποδοχής, τα παραπάνω μπορούν εναλλακτικά να τοποθετηθούν:

- ⊕ Σε σημείο ορατό κατά την είσοδο του επισκέπτη στην επιχείρηση (π.χ. δίπλα στην πόρτα εισόδου).
- ⊕ Σε σημείο συχνής διέλευσης των πελατών (π.χ. σε κεντρικό διάδρομο στον εσωτερικό ή τον εξωτερικό κοινόχρηστο χώρο).
- ⊕ Σε κάθε δωμάτιο, διαμέρισμα ή έπαυλη ξεχωριστά (στην περίπτωση καταλυμάτων που δεν διαθέτουν χώρο υποδοχής πελατών).

Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Διαχείρισης είναι ο μοναδικός κάτοχος του κλειδιού της θυρίδας συλλογής των συμπληρωμένων δελτίων εντυπώσεων. Με τη συγκρότηση αρμόδιας Επιτροπής Ελέγχου, το κλειδί παραδίδεται στον Πρόεδρο της ΕΕΛΕ. Ο Πρόεδρος της αρμόδιας ΕΕΛΕ συλλέγει τα συμπληρωμένα δελτία εντυπώσεων με στόχο την επεξεργασία τους στο πλαίσιο των τακτικών και έκτακτων ελέγχων που διενεργεί. Σε περίπτωση που η επιχείρηση χρησιμοποιεί περισσότερες από μία θυρίδες συλλογής Δελτίων εντυπώσεων (π.χ. συγκρότητα ενοικιαζόμενων δωματίων), ο Πρόεδρος ή κάποιος από τα μέλη της ΕΕΛΕ αναλαμβάνει να συγκεντρώσει όλα τα συμπληρωμένα δελτία εντυπώσεων της επιχείρησης.

Τα δελτία εντυπώσεων αρχειοθετούνται σε ξεχωριστό φάκελο από την Επιτροπή Ελέγχου, ενώ οι βασικότερες υποδείξεις ή παρατηρήσεις καταχωρούνται στο βιβλίο των Μελών ΤΣΠ. Με βάση τις παρατηρήσεις και τα διατυπωμένα παράπονα, συντάσσεται το Έντυπο Ελέγχου και γίνονται οι απαιτούμενες συστάσεις από την αρμόδια ΕΕΛΕ, υποβάλλεται σχετική εισήγηση στην Επιτροπή Διαχείρισης η οποία με τη σειρά της ενημερώνει τη Γενική Συνέλευση που λαμβάνει αποφάσεις για την επίλυση τυχόν προβλημάτων που σχετίζονται με τις προδιαγραφές του ΤΣΠ και/ή την τήρηση τους εφόσον κρίνεται σκόπιμο.

Η συμπλήρωση και υποβολή δελτίου εντυπώσεων της επιχείρησης από πελάτη μιας επιχείρησης μέλους του ΤΣΠ συνεπάγεται αυτόματα τη συμμετοχή του πελάτη σε ετήσια κλήρωση για ένα δώρο η οποία πραγματοποιείται από την Επιτροπή Διαχείρισης του ΤΣΠ.

Τα δελτία εντυπώσεων έχουν τη μορφή ερωτηματολογίου. Ενδεικτικά στοιχεία που περιλαμβάνονται στα δελτία εντυπώσεων είναι:

- ⊕ Ονοματεπώνυμο.
- ⊕ Φύλλο.
- ⊕ Ηλικία.
- ⊕ Διεύθυνση κατοικίας και τηλέφωνα επικοινωνίας.
- ⊕ Διάρκεια παραμονής στην περιοχή στο πλαίσιο της παρούσας επίσκεψης.
- ⊕ Αριθμός και χρονική περίοδος τυχόν προηγούμενων επισκέψεων στην περιοχή και, ενδεχομένως, στην επιχείρηση.
- ⊕ Βαθμός ικανοποίησης από τις προσφερόμενες υπηρεσίες της επιχείρησης.
- ⊕ Αξιολόγηση της επιχείρησης σε σχέση με άλλες επιχειρήσεις της περιοχής.
- ⊕ Αξιολόγηση της περιοχής σε σχέση με άλλες ανταγωνιστικές περιοχές.
- ⊕ Πιθανές αιτίες δυσαρέσκειας.
- ⊕ Προτάσεις βελτίωσης.

### 3.1.3. ΤΗΡΗΣΗ ΑΙΣΘΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ

Πέρα από τις αισθητικές προδιαγραφές που ισχύουν ξεχωριστά για κάθε κατηγορία επιχείρησης και περιγράφονται σε επόμενα κεφάλαια, το ΤΣΠ Κυκλάδων έχει θεσπίσει ορισμένα επιπλέον αισθητικά πρότυπα όσον αφορά τις πινακίδες γενικής ενημέρωσης που τοποθετούνται με ευθύνη των Δήμων, τα περίπτερα/κίβωια με καταλόγους τοπικών επιχειρήσεων μελών του ΤΣΠ και τις επιγραφές των επιχειρήσεων, με τα οποία οφείλουν να συμμορφώνονται τα μέλη του ΤΣΠ.

Ειδικότερα, ισχύουν τα ακόλουθα:

- ☞ Το σύνολο των δομικών κατασκευών, των αρχιτεκτονικών χαρακτηριστικών και της αρχιτεκτονικής σύνθεσης, των υλικών κατασκευής και εξοπλισμού θα πρέπει να εναρμονίζεται με το φυσικό περιβάλλον, την αρχιτεκτονική κληρονομιά και τις παραδοσιακές τεχνικές και χρήσεις που επικρατούν στο κάθε νησί ή επιμέρους περιοχή, ενώ δεν πρέπει να έρχονται σε αντίθεση με την αισθητική του χώρου και το περιβάλλον.
- ☞ Η διαμόρφωση και ο εξοπλισμός των χώρων, σε συνδυασμό με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, πρέπει να συμβάλει στη δημιουργία ζεστού, προσεγμένου και φιλικού περιβάλλοντος. Η εναρμόνιση των χώρων με την τοπική κουλτούρα και αρχιτεκτονική, αλλά και την προσωπική αισθητική του επιχειρηματία, πρέπει να συμβάλει στην αναβάθμιση και διαφοροποίηση του τουριστικού προϊόντος από αυτό άλλων περιοχών.
- ☞ Θα πρέπει να επιλέγονται διακοσμητικά στοιχεία που θα έχουν σχέση με την τοπική παραδοσιακή αισθητική και αρχιτεκτονική και θα συμβάλλουν στη διαμόρφωση καλαισθητών και ελκυστικών χώρων. Είναι σκόπιμη η προτίμηση σε διακοσμητικά στοιχεία που αναδεικνύουν την ιδιαιτερότητα του νησιού ή της περιοχής.
- ☞ Οι ενημερωτικοί πίνακες των Δήμων πρέπει να είναι τοποθετημένοι σε κομβικά σημεία και θα περιλαμβάνουν υποχρεωτικά τα ελάχιστα απαραίτητα στοιχεία για τους επισκέπτες (χάρτης, χρήσιμα τηλέφωνα κλπ). Θα έχουν ειδικό και κοινό για όλους τους συμβεβλημένους Δήμους σχεδιασμό. Στην περίπτωση πινακίδων προβολής του ΤΣΠ, κάθε νέο μέλος του ΤΣΠ θα αναλαμβάνει το κόστος για τις απαραίτητες αλλαγές στις πινακίδες προκειμένου να συμπεριλαμβάνεται σ' αυτές.
- ☞ Οι επιχειρήσεις μέλη του ΤΣΠ είναι υποχρεωμένες να αντικαταστήσουν όλες τις πινακίδες που χρησιμοποιούσαν πριν την ένταξη τους στο ΤΣΠ, εφόσον αυτές δεν πληρούν τις προδιαγραφές του Συμφώνου. Οι πινακίδες θα σχεδιαστούν από ειδικούς, θα διαθέτουν αισθητική ομοιομορφία και θα φέρουν απαραίτητα την εταιρική ταυτότητα του ΤΣΠ. Κάθε συμπληρωματική πινακίδα που αναρτάται με πρωτοβουλία της επιχείρησης θα πρέπει να έχει την έγκριση του ΤΣΠ. Το κόστος για την αντικατάσταση των πινακίδων βαρύνει τις επιχειρήσεις μέλη.
- ☞ Οι επωνυμίες των επιχειρήσεων και συνεπώς οι επιγραφές τους θα περιλαμβάνουν μόνο ελληνικές λέξεις, με έμφαση σ' αυτές που έχουν παραδοσιακούς συμβολισμούς. Σε κάθε περίπτωση, απαγορεύεται η χρήση ξένων λέξεων ως επωνυμία ή διακριτικός τίτλος επιχείρησης. Επιτρέπεται ωστόσο, η χρήση του λατινικού αλφάβητου στις επιγραφές αλλά μόνο επικουρικά προς την ελληνική ονομασία και με γράμματα ίσου ή μικρότερου μεγέθους. Κατ' εξαίρεση, επιτρέπεται η χρήση ξένης επωνυμίας από ήδη υφιστάμενες επιχειρήσεις που λειτουργούν με ξένη επωνυμία. Σε αυτή την περίπτωση, η επιγραφή θα περιλαμβάνει την επωνυμία και με ελληνικούς χαρακτήρες (είτε ως μετάφραση της ξένης επωνυμίας είτε ως απλή μεταφορά στο ελληνικό αλφάβητο εφόσον η ξένη επωνυμία δεν είναι δυνατό να μεταφραστεί στην ελληνική γλώσσα).
- ☞ Οι επιχειρήσεις μέλη είναι υποχρεωμένες να τοποθετήσουν ευδιάκριτες και καλαισθητές πινακίδες σήμανσης σε κατάλληλα σημεία των διαδρομών προς την επιχείρηση για τη διευκόλυνση του προσανατολισμού των πελατών (εξαιρούνται τα ταξιδιωτικά γραφεία εφ' όσον βρίσκονται σε κεντρικό σημείο του νησιού). Οι πινακίδες σήμανσης πρέπει να είναι κατασκευασμένες σύμφωνα με τα πρότυπα του ΤΣΠ (βλ. Κριτήρια κατασκευών και εξοπλισμού, παράγραφος «Επιγραφές επιχειρήσεων»).

- ☞ Τα σημεία προβολής του ΤΣΠ πρέπει να είναι κατασκευασμένα με σεβασμό στην τοπική παράδοση και αισθητική και σύμφωνα με τις αρχιτεκτονικές προδιαγραφές του ΤΣΠ.

### **3.1.4. ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΙΑ**

Οι επιχειρήσεις μέλη του ΤΣΠ είναι υποχρεωμένες να διαθέτουν έντυπο υλικό στο οποίο θα περιγράφονται οι δραστηριότητες της επιχείρησης καθώς και οι προσφερόμενες υπηρεσίες. Τα φυλλάδια προβολής της επιχείρησης έχουν τη μορφή prospectus (τρίπτυχο). Πρέπει να είναι γραμμένα στην ελληνική και σε τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα, όπου η πρώτη ξένη γλώσσα θα είναι υποχρεωτικά η αγγλική. Εκτός από τα παραπάνω φυλλάδια, η επιχείρηση πρέπει απαραίτητα να διαθέτει κάρτες με τα στοιχεία επικοινωνίας της επιχείρησης (διεύθυνση, τηλέφωνο, fax, e-mail, ιστοσελίδα κλπ) στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα.

Επίσης, κάθε επιχείρηση μέλος του ΤΣΠ θα πρέπει να διαθέτει ειδική προθήκη, κατασκευασμένη σύμφωνα με τα πρότυπα του ΤΣΠ και εφοδιασμένη με το ακόλουθο έντυπο ενημερωτικό υλικό (μεταφρασμένο στα αγγλικά και σε μια άλλη γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης:

- ☞ Το έντυπο υλικό προβολής της επιχείρησης (τρίπτυχο, κάρτα επικοινωνίας).
- ☞ Το έντυπο υλικό προβολής των υπόλοιπων επιχειρήσεων μελών του ΤΣΠ.
- ☞ Χάρτη της περιοχής.
- ☞ Πληροφορίες για τραπεζικά καταστήματα, αυτόματα μηχανήματα ανάληψης χρημάτων (ΑΤΜ), εμπορικά καταστήματα, γραφεία ενημέρωσης τουριστών, σημεία παροχής ιατρικής και φαρμακευτικής περίθαλψης, ταξιδιωτικά πρακτορεία της περιοχής κλπ.
- ☞ Πληροφορίες για την περιοχή, τα αξιοθέατα των περιχώρων που παρουσιάζουν τουριστικό και πολιτιστικό ενδιαφέρον, τουριστικές διαδρομές, τοπικές δραστηριότητες, πολιτιστικές, αθλητικές ή εορταστικές εκδηλώσεις που πραγματοποιούνται στα περίχωρα.
- ☞ Πληροφορίες για την τοπική κουζίνα, τους χώρους εστίασης και τις επιχειρήσεις παραγωγής και διάθεσης χαρακτηριστικών τοπικών προϊόντων (διατροφή, χειροτεχνία κλπ).
- ☞ Έντυπο στο οποίο θα αναφέρονται οι βασικές αρχές του ΤΣΠ.
- ☞ Πληροφορίες για, υφιστάμενα δίκτυα της περιοχής, το τοπικό πρόγραμμα Leader+ και οποιοδήποτε άλλο έντυπο υλικό διατίθεται από το ΤΣΠ στα μέλη του για το σκοπό αυτό.

Τα έντυπα θα πρέπει να είναι φιλικά προς το περιβάλλον, να είναι ενημερωμένα και να υπάρχουν πάντα σε ικανές ποσότητες. Η επιχείρηση θα πρέπει επίσης να μεριμνά ώστε το υλικό αυτό να είναι τοποθετημένο σε εμφανές σημείο κατά την είσοδο του επισκέπτη στην επιχείρηση. Ειδικότερα σε ότι αφορά τα καταλύματα, το ενημερωτικό υλικό πρέπει να διατίθεται τόσο στους κοινόχρηστους χώρους της επιχείρησης (π.χ. χώρος υποδοχής, καθιστικό) όσο και σε κάθε δωμάτιο, διαμέρισμα ή κατοικία ξεχωριστά.

### **3.1.5. ΤΙΜΕΣ**

Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν στο ΤΣΠ δεσμεύονται να αναρτήσουν τιμοκαταλόγους σε εμφανή σημεία (εξαιρούνται τα ταξιδιωτικά γραφεία).

Η μορφή των τιμοκαταλόγων θα είναι κοινή για όλα τα μέλη του ΤΣΠ που ανήκουν στον ίδιο κλάδο.

Κάθε επιχείρηση μπορεί να έχει δική της πολιτική τιμών.

### **3.1.6. ΣΗΜΑ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΥΚΛΑΔΩΝ**

Όλες οι επιχειρήσεις μέλη του ΤΣΠ είναι υποχρεωμένες να επιδεικνύουν το ειδικό σήμα (εταιρική ταυτότητα) του ΤΣΠ Κυκλάδων, το κείμενο με τις βασικές αρχές του ΤΣΠ καθώς και την ισχύουσα βαθμολογία επίδοσης της επιχείρησης σύμφωνα τον πιο πρόσφατο έλεγχο της αρμόδιας ΕΕΛΕ. Τα παραπάνω πρέπει να είναι τοποθετημένα σε εμφανές σημείο στην είσοδο της επιχείρησης ή, σε περίπτωση

που αυτό δεν είναι εφικτό, σε εμφανές σημείο συχνής διέλευσης των πελατών/επισκεπτών (π.χ. κεντρικός διάδρομος, κήπος).

### **3.1.7. ΔΙΚΤΥΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΛΩΝ**

Η ανάληψη κοινής δράσης με στόχο την ορθολογική ανάπτυξη των Κυκλάδων και την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελεί πρωταρχικό στόχο του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας. Ως εκ τούτου, η έννοια της δικτύωσης και της συνεργασίας μεταξύ επιχειρήσεων ενθαρρύνεται έμπρακτα από το ΤΣΠ.

Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο συμμετοχής στο ΤΣΠ Κυκλάδων οι επιχειρήσεις μέλη του δεσμεύονται εγγράφως ότι:

- Θα τηρούν τους κανόνες ευγενούς ανταγωνισμού και άμιλλας μεταξύ τους.
- Θα συμμετέχουν ως μέλη τουλάχιστον σε δύο τοπικά και συλλογικά σχήματα ομοειδών ή συμπληρωματικών επιχειρήσεων ή τοπικούς συλλόγους οποιασδήποτε μορφής (π.χ. πολιτιστικός, περιβαλλοντικός κλπ).
- Θα προβάλλονται τουλάχιστον μέσω ενός διγλωσσού δικτυακού τόπου και μέσω έντυπων και ηλεκτρονικών τουριστικών ή επαγγελματικών καταλόγων.
- Θα επιδιώκουν την άμεση συνεργασία μεταξύ ομοειδών ή συμπληρωματικών επιχειρήσεων της περιοχής για κοινή προβολή, κοινή προμήθεια υλικών και υπηρεσιών, κοινό σχεδιασμό στρατηγικής κλπ.
- Θα γνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες της περιοχής και τις προσφερόμενες για τον επισκέπτη δυνατότητες (π.χ. οργανωμένες εκδρομές, εκδηλώσεις, μουσεία κλπ).
- Θα είναι ενήμεροι για τις κύριες δραστηριότητες των υπόλοιπων μελών του ΤΣΠ και θα διανέμουν ή διαθέτουν πλήρες ενημερωτικό και διαφημιστικό υλικό των υπόλοιπων μελών του ΤΣΠ.
- Θα είναι πρόθυμοι να παρέχουν σχετικές πληροφορίες στους πελάτες/επισκέπτες τους σχετικά με άλλες επιχειρηματικές ή εμπορικές δραστηριότητες της περιοχής όποτε και εφόσον τους ζητηθεί (π.χ. πληροφορίες για προμήθεια τοπικών προϊόντων, παραδοσιακών υλικών και χειροτεχνημάτων κλπ).

### **3.1.8. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ**

Οι υποψήφιοι για ένταξη στο ΤΣΠ επιχειρήσεις, οφείλουν να λαμβάνουν μέτρα για την ελαχιστοποίηση της κατανάλωσης φυσικών πόρων (ενέργειας, νερού και υλικών):

#### **A. Συστήματα Διαχείρισης Φυσικών πόρων**

Τα προβλήματα που σχετίζονται με τους υδάτινους πόρους έχουν να κάνουν με τη διασφάλιση της επάρκειας του νερού και της ποιότητάς του. Η κατάλληλη και ποιοτική διαχείριση του νερού θα βοηθήσει τόσο στην αναβάθμιση του υδατικού δυναμικού της περιοχής εγκατάστασης της επιχείρησης και την προστασία της ποιότητας των υδάτων, όσο και στη μείωση των λειτουργικών δαπανών της εκάστοτε μονάδας. Σύμφωνα με τα παραπάνω η επιχείρηση θα πρέπει:

- ☞ Να εγκαταστήσει και να κάνει χρήση ειδικών εξαρτημάτων εξοικονόμησης νερού στις βρύσες και στα καζανάκια (υποχρεωτικά στις τουαλέτες).
- ☞ Να εγκαταστήσει δοχεία έκπλυσης τουαλετών εξοικονόμησης 6 lt νερού (Ένδειξη 1/2).
- ☞ Να εφαρμόζει συστήματα χαμηλής κατανάλωσης νερού (π.χ. αλλαγή σεντονιών και πετσετών κάθε δύο ημέρες αν δεν υπάρχει αντίθετη απαίτηση από τον πελάτη του ξενοδοχείου κ.α.).
- ☞ Να προτιμά υδρόφοβα φυτά για τους εξωτερικούς πράσινους χώρους (εφόσον υφίστανται).

- ⊕ Να φροντίζει για την αξιοποίηση της μέγιστης δυναμικότητας συσκευών που καταναλώνουν μεγάλες ποσότητες νερού, να προγραμματίζει τη λειτουργία τους ανάλογα με τα πραγματικά φορτία που απαιτούνται και να επισκευάζει έγκαιρα τις πιθανές διαρροές.
- ⊕ Να εγκαταστήσει τηλέφωνα στα ντους (εφ' όσον υπάρχουν) με διακόπτη ροής ύδατος.

### **B. Συστήματα Εξοικονόμησης Ενέργειας**

Η εξοικονόμηση ενέργειας αποτελεί άμεση προτεραιότητα καθώς είναι ευδιάκριτες οι επιπτώσεις από τη διαρκώς αυξανόμενη ζήτηση ενέργειας τόσο στο περιβάλλον όσο και στην οικονομία. Επιπλέον έχει μείζονα σημασία για τις τουριστικές επιχειρήσεις, καθώς τα οφέλη που μπορούν να αποκομίσουν είναι πολλαπλά. Επομένως, η επιχείρηση θα πρέπει :

- ⊕ Να φροντίζει για την επάρκεια φυσικού φωτισμού (π.χ. σχεδιασμός ή και βάψιμο των χώρων ώστε να εκμεταλλεύονται το φυσικό φωτισμό και να βελτιώνουν την ανάκλαση).
- ⊕ Να φροντίζει για τον τακτικό καθαρισμό των φώτων και των παραθύρων.
- ⊕ Να χρησιμοποιεί το υγραέριο ως βασικό καύσιμο στις κουζίνες.
- ⊕ Να εγκαταστήσει λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας σε όλους τους χώρους της (και στους εξωτερικούς εφόσον υφίστανται).
- ⊕ Να φροντίζει για την ενεργειακή απόδοση των ενεργοβόρων συσκευών (π.χ. ψυγεία, πλυντήρια κλπ).
- ⊕ Να φροντίζει για την αεροστεγανότητα των ανοιγμάτων των κτιρίων.
- ⊕ Να φροντίζει για τη διατήρηση των χώρων σε ικανοποιητικές θερμοκρασίες με βελτιστοποίηση των προγραμμάτων λειτουργίας.
- ⊕ Να παρακολουθεί τις καταναλώσεις και να δρα άμεσα σε περιπτώσεις υψηλής κατανάλωσης θέρμανσης, κλιματισμού και φωτισμού.
- ⊕ Να εγκαταστήσει ηλιακούς θερμοσίφωνες με τέτοιο τρόπο ώστε να μην προσβάλλεται η αισθητική του περιβάλλοντα χώρου.
- ⊕ Να εγκαταστήσει συστήματα ανάκτησης θερμότητας (π.χ. Boiler σε συστήματα κεντρικής θέρμανσης, εξαερισμού, πισίνες και πλυντήρια).
- ⊕ Να εγκαταστήσει σύστημα ενεργοποίησης – απενεργοποίησης της ηλεκτρικής ενέργειας και ελεγχόμενης ψύξης δωματίων με χρήση μαγνητικών κλειδίων ή / και αυτόματο σύστημα ελέγχου φωτισμού (για τα καταλύματα).
- ⊕ Να εφαρμόσει (προαιρετικά) ολοκληρωμένο σύστημα εξοικονόμησης ηλεκτρικής ενέργειας που εγγυάται σημαντική μείωση στις καταναλισκόμενες KWh, σε συνεργασία με κάποιον εξωτερικό φορέα εξειδικευμένο στο σχεδιασμό και την εγκατάσταση αντίστοιχων εφαρμογών.
- ⊕ Να εγκαταστήσει (προαιρετικά) ειδικά συστήματα χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ηλιακοί συλλέκτες, φωτοβολταϊκά, ανεμογεννήτριες, γεωθερμικά).
- ⊕ Εφόσον πρόκειται για νέες κατασκευές, να τηρεί αυστηρά τις προδιαγραφές θερμομόνωσης, φυσικού αερισμού και δροσισμού με στόχο την αποφυγή εγκατάστασης κλιματιστικών. Σε περίπτωση που η εγκατάσταση κλιματιστικών μηχανημάτων είναι απαραίτητη, η εξωτερική μονάδα πρέπει να τοποθετηθεί έτσι ώστε να μην αλλοιώνεται η αισθητική του κτιρίου.

### **3.1.9. ΕΙΔΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ - ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ**

- ⊕ Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο είτε μεμονωμένα, είτε μέσω δικτύων στα οποία συμμετέχει.
- ⊕ Στην ιστοσελίδα επιπλέον του πληροφοριακού υλικού για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, πρέπει να υπάρχει υλικό (φωτογραφίες, βίντεο) για την επιχείρηση και το νησί.

- ⊕ Η επιχείρηση πρέπει υποχρεωτικά να είναι καταχωρημένη σε τουριστικούς οδηγούς της περιοχής.

### **3.1.10. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ**

**Οι προδιαγραφές κατασκευής αφορούν στην αρχιτεκτονική των κτιρίων, τόσο για τους εξωτερικούς όσο και για τους εσωτερικού χώρους και στηρίζονται στα εξής:**

- ⊕ Στο γενικό θεσμικό πλαίσιο που διέπει τους όρους και τις προϋποθέσεις δόμησης τόσο σε επίπεδο επικράτειας όσο και σε τοπικό επίπεδο.
- ⊕ Στο γενικό νομικό και θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη μορφή, τις κτιριοδομικές προδιαγραφές και τη λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων.
- ⊕ Στο θεσμικό πλαίσιο της Κ.Π. LEADER + και των άλλων προγραμμάτων αγροτικής ανάπτυξης που ορίζει ρητά τις λειτουργικές μορφές και κατηγορίες επιχειρήσεων που μπορούν να ενισχυθούν.
- ⊕ Στην ανάγκη διατήρησης και ανάδειξης της ταυτότητας της περιοχής.

**Οι αρχιτεκτονικές προδιαγραφές του ΤΣΠ διέπονται από τις ακόλουθες βασικές αρχές:**

- ⊕ Χρήση υλικών φιλικών προς το δομημένο και φυσικό περιβάλλον.
- ⊕ Επιλογή υλικών προσαρμοσμένων στις κλιματολογικές συνθήκες της περιοχής και τις μορφολογικές ιδιαιτερότητες του κάθε νησιού.
- ⊕ Λειτουργικότητα χώρων.
- ⊕ Υιοθέτηση παραδοσιακών αρχιτεκτονικών και αισθητικών προτύπων του κάθε νησιού ή επιμέρους περιοχής ενός νησιού.
- ⊕ Αρμονική ένταξη στο δομημένο και το φυσικό περιβάλλον.
- ⊕ Χρήση, κατά το δυνατό, τοπικών μορφών και υλικών που χρησιμοποιούνταν παραδοσιακά στο συγκεκριμένο νησί.

**Μη συμβατά υλικά και μορφές:**

- ⊕ Προκατασκευές όλων των τύπων.
- ⊕ Κατασκευές μιμούμενες ξένα προς τα τοπικά νησιώτικα κυκλαδικά αρχιτεκτονικά πρότυπα (π.χ. "Πηλιορείτικης", "Χαλιδικιώτικης", "εξωτικής" κλπ νοστορπίας).
- ⊕ Ξενικά επί μέρους μορφολογικά στοιχεία που δεν τεκμηριώνονται από τα τοπικά αρχιτεκτονικά πρότυπα.
- ⊕ Τυποποιημένα ραμποτέ σανίδια διαφόρων σχεδίων σε οποιαδήποτε εξωτερική επένδυση.
- ⊕ Πλαστικά και αλουμινένια συρόμενα παντζούρια.
- ⊕ Πόρτες "πάνελ" αλουμινίου, απλές ή διακοσμημένες.
- ⊕ Αλουμινοκατασκευές, πλην ορισμένων τύπων κουφωμάτων, εκτός εάν τεκμηριώνεται σχεδιαστικά η χρήση τους σε ιδιαίτερες αρχιτεκτονικές κατασκευές και με επιπλέον τεκμηρίωση ως προς τη μορφή και χρωματισμό αυτών.
- ⊕ Σιδηροκατασκευές από σωλήνες οποιασδήποτε μορφής, εκτός εάν τεκμηριώνεται σχεδιαστικά η χρήση τους σε ιδιαίτερες αρχιτεκτονικές κατασκευές.
- ⊕ Προϊόντα αμιάντου, σε επικαλύψεις, καμινάδες κλπ.
- ⊕ Χρυσά, νικελ καΐτια στους υαλοπίνακες όλων των κουφωμάτων.
- ⊕ Προϊόντα όλων των τύπων PVC και άλλα πλαστικά, σε κουφώματα και λοιπές κατασκευές (πλην αποχετεύσεων κλπ).

- ⊕ Η χρήση πέτρας άλλου είδους εκτός από την τοπική.
- ⊕ Εξώστες από μπετόν ή άλλο, που "τρέχουν" στις όψεις και γενικότερα που η θέση και το μέγεθός τους δεν δικαιολογείται από την χρήση.
- ⊕ Εξώστες από μπετόν οποιουδήποτε σχήματος και περίτεχνης διακόσμησης, πλην των καθαρών γενικά γεωμετρικών σχημάτων: ορθογωνίων κλπ.
- ⊕ Υλικά απομιμήσεις, όπως π.χ. τα "κεραμιδόφυλλα" πεπιεσμένης λαμαρίνας, συνθετικές πέτρες, τούβλα και όλες οι τσιμεντοειδείς απομιμήσεις υλικών σε τοιχοποιίες, πλην ορισμένων τύπων με σχεδιαστική και χρωματική τεκμηρίωση.
- ⊕ Επενδύσεις εξωτερικών τοίχων με πλακίδια. Επιτρέπεται μόνο η επένδυση με λιθοδομή τουλάχιστον 25 εκατοστών καθώς και το αρμολόιμα.
- ⊕ Κατασκευές απομιμήσεις (έτοιμες) όπως προκατασκευασμένα κάγκελα, στηθαία, κιάσια, βρύσες, φούρνοι, ψησταριές, σιντριβάνια, πλην όσων κατασκευάζονται επί τόπου και κατά τα τοπικά πρότυπα.
- ⊕ Η κατασκευαστική απομίμηση λιθοδομών με επικολλημένες σχιστόπλακες οπουδήποτε σε κτίρια, περιτοιχίσεις κλπ.
- ⊕ Δάπεδα από ρετάλια μαρμάρων κλπ.
- ⊕ Δάπεδα από βιομηχανοποιημένες πλάκες πεζοδρομίου (τσιμεντοειδή), πλην ορισμένων τύπων βοτσαλόπλακας, όταν τεκμηριώνεται η χρήση σχεδιαστικά και υπάρχει έλλειψη τοπικού φυσικού υλικού.
- ⊕ Τσιμεντόλιθοι σε κτίρια και περιφράξεις (πλην περιτοιχίσεων, επιχρισμένων με δυο χέρια, στέψη κλπ).
- ⊕ Ακροιέραμα και άλλα "διακοσμητικά" στις στέγες και τις καμινάδες.
- ⊕ Λούστρα και βερνίκια, σε όλα τα υλικά και σε οποιαδήποτε θέση, στέγης, τοίχων και δαπέδων (κεραμίδια, τούβλα, πέτρες κλπ.) πλην μόνο σε ξύλινα δάπεδα και οροφές (ματ - σατινέ όψη) και λοιπές ξυλοκατασκευές με προτιμότερη τη χρήση κεριού.
- ⊕ Συντηρητικά ξύλου με σύνθεση πενταχλωροφαινόλης, φωσφίνης, αλάτων χρωμίου – χαλκού – αρσενικού (CCA), χρωμίου – χαλκού – βορίου (CCB).
- ⊕ Χρωματισμοί και αποχρώσεις επιχρισμάτων και υλικών, μη συμβατών με τα τοπικά πρότυπα. Υποχρεωτική είναι η χρωματική τεκμηρίωση όψεων με χρησιμοποιούμενους κωδικούς χρωμάτων - είδος και εταιρία.
- ⊕ Φωτιστικά εσωτερικών και εξωτερικών χώρων που δεν βασίζονται στην επιλογή της σεμνότερης και συνεπέστερης λύσης, ως προς το σχήμα, το υλικό και τον αποδιδόμενο φωτισμό, ανάλογα με τη χρήση και το χώρο όπου τοποθετούνται.
- ⊕ Κεραίες τηλεόρασης, δορυφορικές κ.α. σε ιδιαίτερα εμφανή σημεία.
- ⊕ Ηλιακοί θερμοσίφωνες, φωτοβολταϊκές πλάκες, οπουδήποτε στα κτίρια εκτός εάν προσαρμόζονται στο δώμα οι συλλέκτες και κρύβεται το μπόιλερ.
- ⊕ Τυποποιημένες διαφημιστικές τέντες κλπ.
- ⊕ Πλαστικά τραπεζοκαθίσματα κλπ.
- ⊕ Τοιχία αντιστήριξης από μπετόν, σε εκτεταμένη χρήση χωρίς αιτιολόγηση (π.χ. έντονες κλίσεις). Θα πρέπει να υπάρξει δέσμευση για την λιθόκτιστη επένδυση (κατά τα τοπικά πρότυπα) ή την κάλυψη με σχετικό επίχρισμα.
- ⊕ Παρκέ στενών σανίδων σε ξύλινα πατώματα (στις παραδοσιακές κατασκευές).
- ⊕ Επιαλύφεις δαπέδων με συνθετικά υλικά (μουσαμάδες κλπ).
- ⊕ Γυφτοκατασκευές άσχετες με τα παραδοσιακά πρότυπα (στις παραδοσιακές κατασκευές).

- ⊕ Επιπλοκατασκευές μορφών μη εναρμονιζόμενων με τα παραδοσιακά πρότυπα (στις παραδοσιακές κατασκευές).
- ⊕ Επιπλοκατασκευές γενικά (εμφανείς) "μελαμίνης", MDF ή "γιασενίτ" κλπ.

### **Συμβατά – προτεινόμενα υλικά και μορφές:**

- ⊕ Μορφή στέγης: Τετράριχτη, δίριχτη και μονόριχτη (για τα νησιά όπου αποδεδειγμένα υπάρχει στην τοπική παράδοση).
- ⊕ Καμινάδες: Επιχρισμένες ή από τοπική πέτρα απλές ή και επεξεργασμένες κατά τα τοπικά πρότυπα.
- ⊕ Εξώστες ξύλινοι, μεταλλικοί και από μπετόν, απλών γεωμετρικών σχημάτων, οριακών λειτουργικών και χρηστικών διαστάσεων, στεγασμένοι ή αστέγαστοι.
- ⊕ Τοιχοποιίες επιχρισμένες (οπτοπλινθοδομή) κατά τα τοπικά πρότυπα με τραβηχτές κορνίζες. Βάση κτιρίων λίθινη αρμολογημένη ή επιχρισμένη (πεταχτή ή πατητή τσιμεντοκονία). Οι τοιχοποιίες, είτε κατασκευασμένες σαν φέρουσες κατά τον παραδοσιακό τρόπο, είτε σαν λιθόκτιστη επένδυση σε εξωτερικές τοιχοποιίες πλήρωσης, του σκελετού από οπλισμένο σκυρόδεμα. Θα πρέπει όμως να αφήνεται το απαραίτητο περιθώριο: υποχώρηση σκελετού (δηλαδή τα περιμετρικά υποστυλώματα κλπ) εσώτερα κατά 15 εκ. - 25 εκ. (ανάλογα και με το είδος της τοπικής πέτρας), από την τελική θέση του εξωτερικού τοίχου, ώστε να εξασφαλίζεται η λιθόκτιστη επένδυση.
- ⊕ Τοιχοποιίες από λιθοδομή και πλινθοδομή ή οπτοπλινθοδομή (επίχρισμα): Αποκλειστικά κατά τα τοπικά πρότυπα, δηλαδή για το τμήμα με λιθοδομή, το τοπικό είδος πέτρας, η επεξεργασία και ο τρόπος δόμησης, αρμολογημένες ή όχι και στη συνέχεια η πλινθοδομή επιχρισμένη σύμφωνα με τα τοπικά πρότυπα.
- ⊕ Τοιχοποιίες από λιθοδομή αποκλειστικά κατά τα τοπικά πρότυπα, δηλαδή το τοπικό είδος πέτρας, η επεξεργασία και ο τρόπος δόμησης, αρμολογημένες ή όχι.
- ⊕ Πόρτες κυρίας εισόδου καρφωτές, ψευδοταμπλαδωτές ή ταμπλαδωτές, πάντα όμως όπως τεκμηριώνεται από το ακολουθούμενο τοπικό αρχιτεκτονικό μοντέλο. Οι πόρτες αλουμινίου επιτρέπονται μόνο σε ορισμένους τύπους και μόνο με τεκμηρίωση ως προς τη μορφή και το χρωματισμό αυτών.
- ⊕ Μπαλκονόπορτες ψευδοταμπλαδωτές ή ταμπλαδωτές, μονόφυλλες ή δίφυλλες, με τζαμιλιά, πάντα όμως όπως τεκμηριώνεται από το ακολουθούμενο τοπικό αρχιτεκτονικό μοντέλο. Οι μπαλκονόπορτες αλουμινίου επιτρέπονται μόνο σε ορισμένους τύπους και μόνο με τεκμηρίωση ως προς τη μορφή και το χρωματισμό αυτών.
- ⊕ Παράθυρα κατά τα τοπικά πρότυπα, τετράγωνων ή ορθογωνίων σχημάτων με τεκμηρίωση ως προς την μορφή και το χρωματισμό αυτών.
- ⊕ Παντζούρια κατά τα τοπικά πρότυπα, με τεκμηρίωση ως προς τη μορφή και το χρωματισμό αυτών.
- ⊕ Πόρτες μεγάλες (όταν υπάρχουν) όπως τεκμηριώνεται από το ακολουθούμενο τοπικό αρχιτεκτονικό μοντέλο (για καταστήματα).
- ⊕ Τζαμαρίες ξύλινες, όπως τεκμηριώνεται από το ακολουθούμενο τοπικό αρχιτεκτονικό μοντέλο (για καταστήματα). Τζαμαρίες αλουμινίου επιτρέπονται μόνο σε ορισμένους τύπους και μόνο με τεκμηρίωση ως προς τη μορφή και το χρωματισμό αυτών.
- ⊕ Τζαμαρίες ξύλινες κτιρίων, μόνο εφόσον τεκμηριώνεται από το ακολουθούμενο τοπικό αρχιτεκτονικό μοντέλο.
- ⊕ Κιγκλίδωμα με ξύλινα απλά κάγκελα ή σιδερένιο μασίφ, απλό ή περίτεχνο, με δαχτυλίδια στις ενώσεις, όπως τεκμηριώνεται από το ακολουθούμενο αρχιτεκτονικό μοντέλο.
- ⊕ Στηθαία συμπαγή όπως τεκμηριώνεται από το ακολουθούμενο αρχιτεκτονικό μοντέλο.

- ⊕ Χρωματισμοί ξυλοκατασκευών όπως τεκμηριώνεται από το ακολουθούμενο αρχιτεκτονικό μοντέλο. Φυσικό χρώμα (άχρωμο λάδι - συντηρητικό), κάσια ή άλλο.
- ⊕ Χρωματισμοί επιχρισμένων επιφανειών: Είτε πρόκειται για χρώμα στα επιχρισμένα τμήματα των λιθόκτιστων και μικτών κτιρίων είτε στα επιχρισμένα κτίρια αλλά και αυτών που κατασκευάζονται με ελεύθερη σύνθεση, θα πρέπει να τεκμηριώνονται οι χρωματικές επιλογές (χρωματική πρόταση όψεων, κωδικός κλπ).
- ⊕ Χρωματισμοί αλουμινοκατασκευών: Λόγω της διαδικασίας παραγωγής και επειδή δεν είναι αναστρέψιμη η βαφή στο τελειωμένο κούφωμα, θα πρέπει να υπάρχει εξαρχής χρωματική τεκμηρίωση και δέσμευση από τον επιχειρηματία-ιδιοκτήτη για το τελικό χρώμα.
- ⊕ Χρωματισμοί σιδηροκατασκευών: Αντισκωρικό λάδι, λαδομπογιά ή όπως τεκμηριώνεται από το ακολουθούμενο τοπικό αρχιτεκτονικό μοντέλο.
- ⊕ Περιφραγή: Εντός οικισμών, όπως τεκμηριώνεται από το ακολουθούμενο τοπικό αρχιτεκτονικό μοντέλο. Σε κάθε περίπτωση, στην κατασκευή της περίφραξης στα όρια του οικοπέδου θα χρησιμοποιούνται τα τοπικά μοντέλα παραδοσιακής περίφραξης. Σε ρόλο περίφραξης, στην περίμετρο μπορούν να φυτευτούν και θάμνοι ή τοπικά καλλωπιστικά φυτά.
- ⊕ Διαμορφώσεις ελεύθερων χώρων (αυλών): Διευθέτηση προσπελάσεων, πρασίνου, υπαίθριων δραστηριοτήτων κλπ. ανάλογα του τόπου της επένδυσης, της χρήσης των κτιρίων αλλά και των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του οικοπέδου (κλίσεις, γεινίαση με υγρό στοιχείο κλπ). Δάπεδα λιθόστρωτα (καλντερίμια) ή πλακόστρωτα από τοπικά υλικά (πέτρα) κατά τα τοπικά πρότυπα. Στις λοιπές περιπτώσεις, επιτρέπεται και χρήση βοτσαλόπλακας, επεξεργασμένης επιφάνειας μεπτόν (εμφανή αδρανή ή άλλο) και ξύλου. Είναι δυνατή η τοποθέτηση διακοσμητικών στοιχείων που εξυπηρετούν την αισθητική αναβάθμιση της πρόσοψης και της αυλής, όπως πήλινα παραδοσιακά σιεύη, παραδοσιακά εργαλεία κλπ κυκλαδικής προέλευσης και ενδημικά φυτά.
- ⊕ Κατασκευές ελεύθερων χώρων: Λιθοδομές διαμορφώσεων και αντιστηρίξεων από τοπική πέτρα, χρήση μεπτόν μόνο όταν επιβάλλεται και οπωσδήποτε με επίχρισμα χρωματισμένο σύμφωνα με τα τοπικά πρότυπα ή υπενδεδυμένο με λιθοδομή πάχους 25 εκ. Άλλες υπαίθριες κατασκευές όπως βρύσες, φούρνοι, ψησταριές κλπ. κατά τα τοπικά πρότυπα. Θα πρέπει να εντάσσονται κατά το δυνατό στις κύριες κατασκευές όπως περιτοιχίσεις, υπόστεγα κλπ.
- ⊕ Αυλόθυρες: Όπως τεκμηριώνεται από το ακολουθούμενο τοπικό αρχιτεκτονικό μοντέλο.
- ⊕ Φωτιστικά εξωτερικών χώρων: Επειδή δεν μπορούμε να μιλήσουμε για τοπικά πρότυπα, ζητούμενο είναι η επιλογή της σεμνότερης και συνεπέστερης λύσης ως προς το σχήμα, το υλικό και τον αποδιδόμενο φωτισμό, ανάλογα και με την χρήση και τον τόπο όπου βρίσκεται η επιχείρηση.
- ⊕ Χώροι πρασίνου: Πρέπει να είναι διαμορφωμένοι με υδρόφοβα καλλωπιστικά φυτά που ευδοκιμούν στις εδαφικές και κλιματολογικές συνθήκες της περιοχής.
- ⊕ Στοιχεία διακόσμησης: Η διακόσμηση θα στηρίζεται σε χαρακτηριστικά στοιχεία του πολιτισμού, της ιστορίας και του περιβάλλοντος του νησιού, του οικισμού ή της περιοχής, όπως π.χ. στοιχεία που παραπέμπουν στην παραδοσιακή παραγωγική διαδικασία, ζωγραφικοί πίνακες και άλλα καλλιτεχνήματα από ντόπιους καλλιτέχνες και / ή με θέματα που συνδέονται με την τοπική παράδοση, φωτογραφικό και άλλο υλικό προβολής της περιοχής.

### **Προδιαγραφές επιγραφών και πινακίδων σήμανσης:**

- ⊕ Οι επιγραφές σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να τηρούν τις παρακάτω προδιαγραφές:
  - Δεν επιτρέπεται οι επιγραφές να καλύπτουν, να αλλοιώνουν ή καταστρέφουν αρχιτεκτονικά στοιχεία των όψεων ή λειτουργικά αρχιτεκτονικά του κτιρίου εφ' όσον πρόκειται για παραδοσιακό ή ενδιαφέρον κτίριο.
  - Οι κατά μήκος επιγραφές απαγορεύεται να προεξέχουν αισθητά από τον τοίχο.

- Κάθετες προς την όψη επιγραφές επιτρέπονται υπό τον όρο ότι δεν θα προεξέχουν της γραμμής των υφιστάμενων στεγάστρων και μπαλκονιών. Το χαμηλότερο σημείο των κάθετων επιγραφών δεν μπορεί να είναι κάτω από 2,20 μέτρα από τη στάθμη του δρόμου.
- ⊕ Δεν επιτρέπεται η τοποθέτηση επιγραφών, πινακίδων σήμανσης ή διαφημίσεων οποιουδήποτε είδους πάνω στις στέγες ή στα δώματα των κτισμάτων. Επίσης, δεν επιτρέπεται η τοποθέτηση διαφημιστικών επιγραφών στα κτίρια ή τον περιβάλλοντα χώρο των επιχειρήσεων μελών του ΤΣΠ.
- ⊕ Υλικά κατασκευής των επιγραφών και των πινακίδων σήμανσης μπορούν να είναι μόνο το μέταλλο και το ξύλο, βαμμένα ή τεχνητά παλαιωμένα, καθώς και η πέτρα.
- ⊕ Απαγορεύονται:
  - Επιγραφές και πινακίδες σήμανσης με ανάγλυφα γράμματα ή φωσφορικές βαφές. Επιτρέπονται ωστόσο οι επιγραφές με ανάγλυφα γράμματα σε πέτρα ή σε ξύλο.
  - Επιγραφές και πινακίδες σήμανσης από ραμποτέ, αλουμίνιο, πλαστικό, με επικολλημένα γράμματα και χαρτόνι.
  - Επιγραφές και πινακίδες σήμανσης πλαστικές ή γυάλινες με εσωτερικό φωτισμό.
  - Επιγραφές και πινακίδες σήμανσης με νέον, φθόριο, χρωματιστά λαμπάκια.
- ⊕ Οι επιγραφές μπορούν να φωτίζονται, όχι όμως με προβολείς.
- ⊕ Η ανάρτηση - στερέωση των επιγραφών θα πρέπει να γίνεται κατά τρόπο που να μην επιφέρει μόνιμες βλάβες στα αρχιτεκτονικά μέλη των κτιρίων.

### **Προδιαγραφές αποκατάστασης παραδοσιακής μορφής κτίσματος (χαρακτηρισμένου ή όχι):**

Η μεθοδολογία και οι διαδικασίες ανάπλασης ενός παραδοσιακού (χαρακτηρισμένου ή όχι) κτίσματος, με σκοπό τη χρησιμοποίησή του για τουριστικούς λόγους θα πρέπει υποχρεωτικά να ακολουθεί τις επιταγές των σχετικών γενικών ή ειδικών θεσμικών ρυθμίσεων που αφορούν στο συγκεκριμένο κτίσμα, οικισμό ή ευρύτερη περιοχή.

Σε κάθε περίπτωση όμως, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα παρακάτω:

- Όσο το δυνατόν μεγαλύτερος σεβασμός στη διατήρηση των πρωτογενών τυπολογικών χαρακτηριστικών του κτίσματος.
- Στις περιπτώσεις που απαιτούνται λειτουργικές προσαρμογές για λόγους ικανοποίησης προδιαγραφών και κανονισμών που απορρέουν από την νομοθεσία, αυτές να επιτυγχάνονται χωρίς να αλλοιώνονται τα βασικά τυπολογικά χαρακτηριστικά, ούτε να θίγεται η δομική λειτουργία του κτίσματος.
- Οι προσαρμογές που αφορούν την αισθητική αναβάθμιση των κτιρίων θα πρέπει να προσανατολίζονται στον καθαρισμό από περιττά και ασύμβατα στοιχεία όπως είναι συνήθως τα κουφώματα και οι επιγραφές και την αντικατάστασή τους με άλλα που υπακούουν στην αισθητική αντίληψη του τοπικού παραδοσιακού αρχιτεκτονικού ιδιώματος.
- Να επιδιώκεται η διατήρηση της αμφίδρομης σχέσης του κτίσματος-περιβάλλοντος όσον αφορά την κλίμακα (διατήρηση μετρικών σχέσεων) και την προστασία του ελεύθερου χώρου καθώς και του πρασίνου μέσα ή γύρω από τα κτίσματα.
- Να επιδιώκεται η προστασία των συνοδευτικών κατασκευών στην αμέσως εγγύτερη περιοχή του κτίσματος (μάντρες – αυλόθυρες – πλακοστρώσεις κλπ) που αναδεικνύουν το χαρακτήρα του.
- Να επιδιώκεται η διατήρηση και αποκατάσταση των παραδοσιακών μορφολογικών στοιχείων των όψεων στα παραδοσιακά κτίσματα και η απομάκρυνση των μεταγενέστερων ασύμβατων δομικών στοιχείων που αλλοιώνουν το ύφος τους.

**Προδιαγραφές διαμόρφωσης - εκσυγχρονισμού υφιστάμενου μη παραδοσιακού κτίσματος σε οικισμό ή σε περιοχή όπου δεν υπάρχουν θεσμοθετημένες οδηγίες:**

Για υφιστάμενα σύγχρονα κτίσματα τα οποία δεν χαρακτηρίζονται από ιδιαίτερα ενδιαφέροντα αρχιτεκτονικά στοιχεία, θα πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τη μορφολογική ένταξη και την αισθητική αναβάθμισή τους, σύμφωνα με το κανονιστικό - θεσμικό πλαίσιο της περιοχής.

Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να χρησιμοποιούνται δομικά και μορφολογικά στοιχεία συμβατά για την ανάδειξη και αποκατάσταση υφιστάμενων όψεων όσο και για τις αναγκαίες λειτουργικές παρεμβάσεις τηρώντας τις παρακάτω γενικές κατευθύνσεις ανάλογα με την περίπτωση:

☞ Τα κουφώματα να είναι ξύλινα, χρωματιστά.

Σε εξαιρετικές μόνο περιπτώσεις, μπορούν να είναι χρωματιστά αλουμινίου σε απλά σχέδια και μόνο σε περιπτώσεις μη παραδοσιακών κτισμάτων, σε αυθεντικά παραδοσιακά σχέδια και μοτίβα που συναντώνται στην περιοχή εφαρμογής, χωρίς μορφολογικές διακοσμητικές υπερβολές. Η πρόταση θα πρέπει να συνοδεύεται απαραίτητα από σχέδιο ολόκληρης της πρόσοψης του κτιρίου, σύντομη τεχνική έκθεση που θα αναφέρεται οπωσδήποτε και το υλικό κατασκευής (επιθυμητή είναι η ύπαρξη φωτογραφίας από υλοποιημένο παράδειγμα του προτεινόμενου κουφώματος).

☞ Απαγορεύονται τα κιγκλιδώματα από αλουμίνιο, επιτρέπονται μόνο ξύλινα ή μεταλλικά χρωματιστά.

☞ Τα επιχρίσματα να είναι σύμφωνα με τις υποδείξεις του ΣΧΟΠ Υπουργείου Αιγαίου και της ΕΠΑΕ.

☞ Οι επενδύσεις με πλακίδια απαγορεύονται. Επιτρέπεται μόνο η επένδυση με λιθοδομή τουλάχιστον 25 εκατοστών καθώς και το αρμολόιμα. Ο καθαρισμός (αρμολόιμα) και χρωματισμός προσόψεων (μερικώς ή σε όλη την έκταση τους) επιτρέπονται εφ' όσον δεν καταστρέφονται ή αφαιρούνται παραδοσιακά δομικά στοιχεία του κτίσματος και δεν χρησιμοποιούνται χρωματισμοί και τεχνικές ασύμβατες με τα αρχιτεκτονικά χαρακτηριστικά της περιοχής. Η πρόταση θα πρέπει να συνοδεύεται απαραίτητα από τεχνική έκθεση όπου θα περιγράφονται οι παρεμβάσεις και τα χρώματα που θα χρησιμοποιηθούν.

☞ Οι υπάρχοντες εξώστες πρέπει να αναμορφωθούν σύμφωνα με τις υποδείξεις του ΣΧΟΠ Υπουργείου Αιγαίου και της ΕΠΑΕ.

☞ Σε περιπτώσεις μεγάλων ασύμβατων υαλοστασίων εφόσον προτείνεται η αντικατάστασή τους θα πρέπει να ρυθμίζεται και η αναλογία τους με το κτίσμα με την προσθήκη των αναγκαίων τοίχων και να αναμορφωθούν σύμφωνα με τις υποδείξεις του ΣΧΟΠ Υπουργείου Αιγαίου και της ΕΠΑΕ.

☞ Απαγορεύεται η τοποθέτηση τεντών με βραχίονες. Στις περιπτώσεις που κρίνεται αναγκαία η ύπαρξη τους για λειτουργικούς λόγους, θα πρέπει να είναι ουδέτερων χρωματισμών και να φέρονται από σκελετούς απλούς μεταλλικούς η ξύλινους ικανών διατομών.

☞ Είναι δυνατή η τοποθέτηση διακοσμητικών στοιχείων που εξυπηρετούν την αισθητική αναβάθμιση της πρόσοψης και της αυλής των καταλυμάτων, όπως πήλινων παραδοσιακών σιευών κυκλαδικής προέλευσης και ενδημικών φυτών.

### **3.1.11. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ**

☞ Οι υπεύθυνοι των επιχειρήσεων πρέπει να εξασφαλίζουν την επίβλεψη, την καθοδήγηση και την κατάρτιση του προσωπικού.

☞ Το σύνολο των εργαζομένων θα πρέπει να γνωρίζει καλά την περιοχή, την παράδοσή της, τις διενεργούμενες εκδηλώσεις κλπ. (τοπογνωσία) και αν είναι δυνατόν να έχει συμμετάσχει σε σχετικά σεμινάρια κατάρτισης. Επίσης θα πρέπει να γνωρίζει το περιεχόμενο του διατιθέμενου έντυπου ενημερωτικού υλικού που περιγράφεται στο κεφάλαιο Δ. Ενημερωτικά έντυπα.

☞ Το προσωπικό πρέπει να είναι κατάλληλα ενδεδυμένο, ανάλογα με τα καθήκοντα που έχει και η εξωτερική εμφάνιση των εργαζομένων να είναι προσεγμένη και καθαρή.

- ☞ Η συμμετοχή του προσωπικού είναι υποχρεωτική σε σεμινάρια που θα διοργανώνονται από την Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων Α.Ε. και από το ΤΣΠ.

## 3.2. ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΝΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

### 3.2.1. ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ

#### 3.2.1.1. Γενικές προδιαγραφές ποιότητας καταλυμάτων

Οι προδιαγραφές που ακολουθούν αποτελούν κριτήρια αξιολόγησης για όλες τις επιχειρήσεις διανυκτέρευσης που εντάσσονται στο ΤΣΠ Κυκλάδων, ανεξάρτητα από τον τύπο και την ειδική κατηγορία.

#### *Εξοπλισμός – Διαμόρφωση χώρων*

Τα καταλύματα που έχουν ενταχθεί στο ΤΣΠ Κυκλάδων τηρούν υποχρεωτικά τη νομοθεσία που αφορά την κατασκευή, τον εξοπλισμό και τη λειτουργία τους. Ειδικότερα, τα καταλύματα πρέπει να εφαρμόζουν κατ' ελάχιστο τα προβλεπόμενα από τα σχετικά Προεδρικά Διατάγματα. Επιπλέον, των όρων και προδιαγραφών των ανωτέρω, οι επιχειρήσεις μέλη του ΤΣΠ Κυκλάδων που παρέχουν υπηρεσίες διαμονής οφείλουν να πληρούν τα ακόλουθα κριτήρια:

#### *Χώρος υποδοχής / αναμονής πελατών*

Ο χώρος υποδοχής (εφόσον απαιτείται) αποτελεί τον πρώτο χώρο με τον οποίο έρχεται σε επαφή ο επισκέπτης και καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την διάθεση του και τον τρόπο με τον οποίο θα αποδεχτεί στη συνέχεια και τις υπόλοιπες υπηρεσίες. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να ακολουθούνται τα ακόλουθα:

- ⊕ Ο χώρος υποδοχής / αναμονής των πελατών αποτελεί ενιαίο σύνολο με τους υπόλοιπους χώρους της επιχείρησης και είναι απλά διακοσμημένος ώστε να διατηρεί τη λειτουργικότητά του.
- ⊕ Η αρχιτεκτονική εσωτερικού χώρου ή ορισμένα στοιχεία της θα πρέπει να έχουν σχέση με την τοπική παραδοσιακή αισθητική και αρχιτεκτονική. Επιδίδεται η επιλογή από διακοσμητικά στοιχεία που αναδεικνύουν την ιδιαιτερότητα της περιοχής στην οποία εδρεύει το κατάλυμα. Προτείνεται η συνεργασία με αρχιτέκτονα, ώστε να διασφαλιστεί η ποιότητα του τελικού αποτελέσματος.
- ⊕ Υπάρχουν αναρτημένες καλαίσθητες αφίσες, πίνακες, γραβούρες, πλαισιωμένες φωτογραφίες κλπ με τοπία και άλλα αξιόλογα στοιχεία της περιοχής (στις τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις και κατοικίες βρίσκονται στο καθιστικό).
- ⊕ Διατίθεται καλαίσθητο βιβλίο εντυπώσεων, όπου οι επισκέπτες θα μπορούν να καταγράψουν τις παρατηρήσεις τους και τις εντυπώσεις τους από την ποιότητα της εξυπηρέτησης, αλλά και τη γενική εικόνα που αποκόμισαν από την επιχείρηση.
- ⊕ Υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός για τις συναλλαγές με τους πελάτες (ταμειακή μηχανή, μηχανήματα πιστωτικών καρτών, fax, Η/Υ, εκτυπωτής κλπ) και ο εξοπλισμός για την επικοινωνία με πελάτες για κρατήσεις ή πληροφορίες (τηλέφωνα, αυτόματος τηλεφωνητής, e-mail- διαδίκτυο κλπ).
- ⊕ Στο χώρο υποδοχής υπάρχει (υποχρεωτικά) κοινόχρηστο WC (ξεχωριστό για άνδρες και για γυναίκες), χώρος αποθήκευσης αποσκευών, θυρίδα φύλαξης τιμαλφών, βεστιάριο και φαρμακείο ευρείας σύνθεσης.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τη διατήρηση κατάλληλης θερμοκρασίας τόσο για τους χειμερινούς όσο και για τους καλοκαιρινούς μήνες με τη χρήση φυσικών ή μηχανικών (κατ' εξαίρεση και εφόσον είναι απαραίτητο) μέσων θέρμανσης και δροσισμού.
- ⊕ Υπάρχουν αναρτημένες οι περίοδοι λειτουργίας της επιχείρησης σε εμφανές σημείο και σε καλαίσθητο πλαίσιο.

### **Εξωτερικοί Χώροι**

- ⊕ Υπάρχει φροντίδα για την ανάδειξη των εξωτερικών χώρων και τη διατήρηση ομοιομορφίας με το τοπικό φυσικό περιβάλλον. Ο κήπος πρέπει να έχει διακοσμηθεί με καλλωπιστικά φυτά που ευδοκούν στις κλιματολογικές και εδαφολογικές συνθήκες της περιοχής. Τα διακοσμητικά στοιχεία των εξωτερικών χώρων θα πρέπει να έχουν σχέση με τη λαϊκή παράδοση του νησιού.
- ⊕ Υποχρεωτικά πρέπει να έχει ληφθεί πρόνοια για θέσεις parking εντός ή εκτός της επιχείρησης και σε κοντινή απόσταση. Πρόνοια πρέπει να έχει ληφθεί για την κάλυψη των αναγκών της υψηλής τουριστικής περιόδου.
- ⊕ Θα πρέπει να διατίθενται ευδιάκριτες, καλαισθητες και φιλικές προς το περιβάλλον πινακίδες σήμανσης, σε κατάλληλα σημεία των διαδρομών προς το κατάλυμα για τη διευκόλυνση του προσανατολισμού των πελατών.
- ⊕ Θα πρέπει υποχρεωτικά να υπάρχει χώρος συλλογής των απορριμμάτων σε επαρκή απόσταση από την επιχείρηση και όχι σε κοινή θέα, και σε κάθε περίπτωση μακριά από τους χώρους διαχείρισης τροφίμων. Υποχρεωτικά θα πρέπει να υπάρχουν κάδοι που κλείνουν με καπάκι.
- ⊕ Μπορούν να διαμορφωθούν αύλειοι χώροι ή βεράντες ανά δωμάτιο/ διαμέρισμα, στα πρότυπα του ύφους της επιχείρησης και της τοπικής αρχιτεκτονικής (προαιρετικό).
- ⊕ Τα έπιπλα των εξωτερικών χώρων (όχι πλαστικά) θα πρέπει να είναι καλαισθητα καλά συντηρημένα και σε αισθητική αρμονία με τον περιβάλλοντα χώρο. Προαιρετικά και εφόσον απαιτείται, θα πρέπει να υπάρχουν ομπρέλες (υποχρεωτικά λευκού χρώματος) ή υπόστεγα από ξύλο (π.χ. πέργκολα) για σκίαση.

### **Δωμάτια**

- ⊕ Η διαμόρφωση των χώρων των δωματίων στα καταλύματα πρέπει να εξασφαλίζει την άνετη διαμονή και μετακίνηση των επισκεπτών μέσα στο χώρο. Κατά συνέπεια πρέπει να είναι ευρύχωρα, φωτεινά καλά συντηρημένα και καθαρά. Πρέπει να διατηρούν το ύψος της επιχείρησης και να συμμορφώνονται με τις αρχιτεκτονικές προδιαγραφές του ΤΣΠ. Θα πρέπει να αποτελούν ενιαίο αισθητικό και αρχιτεκτονικό σύνολο με την υπόλοιπη επιχείρηση.
- ⊕ Τα έπιπλα (όχι πλαστικά) θα πρέπει να είναι καλαισθητα, να ταιριάζουν με την αισθητική του χώρου, να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να είναι πάντα καθαρά. (προτεραιότητα θα πρέπει να δίδεται σε έπιπλα από τοπικούς κατασκευαστές και τοπικά υλικά).
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τη διατήρηση κατάλληλης θερμοκρασίας στα δωμάτια με την εγκατάσταση δικτύου θέρμανσης για τους χειμερινούς μήνες και την εξασφάλιση φυσικών ή μηχανικών (κατ' εξαίρεση και εφόσον είναι απαραίτητο) μέσω δροσισμού κατά τους καλοκαιρινούς μήνες λειτουργίας της επιχείρησης.
- ⊕ Για νέες κατασκευές πρέπει να τηρούνται αυστηρά οι προδιαγραφές θερμομόνωσης.
- ⊕ Ο ηλεκτρικός εξοπλισμός θα πρέπει να λειτουργεί και να είναι καλής ποιότητας και ασφαλής (δεν επιτρέπεται η χρήση φωτιστικών στηλών από «νέον»). Χρησιμοποιούνται λαμπτήρες μειωμένης κατανάλωσης και σύστημα εξοικονόμησης ενέργειας.
- ⊕ Τα σεντόνια και οι πετσέτες θα πρέπει να βρίσκονται σε αρμονία με τον υπόλοιπο εξοπλισμό του χώρου, να έχουν λευκό χρώμα, να είναι καλαισθητα, πάντα καθαρά και διατηρημένα σε καλή κατάσταση.
- ⊕ Η επιχείρηση πρέπει να είναι σε θέση να διαθέσει παιδικό κρεβάτι ή κάθισμα αν της ζητηθεί.
- ⊕ Σε κάθε δωμάτιο υπάρχει ψυγείο το οποίο θα πρέπει να διαθέτει διάφορα είδη ποτών, νερό, χυμούς κλπ. Μεταξύ των ποτών πρέπει να συμπεριλαμβάνεται τουλάχιστον ένα τοπικό ποτό, π.χ. κρασί, λικέρ ή τσίπουρο. Τέλος, θα πρέπει να υπάρχουν συνοδευτικά όπως συσκευασμένοι ξηροί καρποί, ξερά σύκα κλπ. κατά προτίμηση από τοπικό παραγωγό. Η τοποθέτηση ψυγείου στα δωμάτια είναι προαιρετική για τα παραδοσιακά ή διατηρητέα κτίρια και εξαρτάται από τις δυνατότητες των υφιστάμενων χώρων. Σε

περίπτωση που προβλέπεται κουζίνα στο δωμάτιο/ διαμέρισμα, το ψυγείο τοποθετείται υποχρεωτικά σε αυτό το χώρο.

- ☞ Σε κάθε δωμάτιο πρέπει να υπάρχει συσκευή τηλεφώνου, και η δυνατότητα κλήσης γραμμής εξωτερικής ή εσωτερικής, internet και e-mail. Για τη λειτουργία του τηλεφώνου και του internet θα πρέπει να υπάρχει σχετικό έντυπο σε εμφανές σημείο. Επίσης θα πρέπει να υπάρχει έντυπο που να περιλαμβάνει τα τηλέφωνα πρώτης ανάγκης σε εμφανές σημείο κοντά στο τηλέφωνο. Στις κατοικίες, τα διαμερίσματα και τις επαύλεις η συσκευή τοποθετείται στο χώρο του καθιστικού.
- ☞ Σε κάθε δωμάτιο υπάρχει ραδιόφωνο με τουλάχιστον δύο προεπιλεγμένους σταθμούς εκ των οποίων ο ένας τοπικός. Εξαιρούνται τα παραδοσιακά ή διατηρητέα κτίρια για τα οποία η τοποθέτηση ραδιοφώνου στα δωμάτια είναι προαιρετική.

### **Λουτρό**

- ☞ Το λουτρό πρέπει να διαθέτει τον απαραίτητο εξοπλισμό ο οποίος θα πρέπει να διατηρείται καθαρός και σε καλή κατάσταση. Οι χώροι θα πρέπει να είναι κατασκευασμένοι έτσι ώστε να τηρούν τις σχετικές διατάξεις για την υγιεινή. Επιπλέον το προσωπικό των δωματίων θα πρέπει να φροντίζει για την απολύμανση του μετά από το τέλος κάθε διαμονής.
- ☞ Ο νιπτήρας του μπάνιου θα πρέπει να είναι πλαισιωμένος από πάγκο όπου ο επισκέπτης θα μπορεί να τοποθετεί τα προσωπικά του είδη.
- ☞ Επίσης θα πρέπει να υπάρχουν επιπλέον υλικά και εξοπλισμός, όπως σκαμνάκι μπάνιου, κάδος με καπάκι, σαπουνοθήκες και σαπούνια.
- ☞ Υποχρεωτική είναι η χορήγηση σάκων για τα άπλυτα ρούχα.
- ☞ Στο λουτρό πρέπει να υπάρχει σύστημα εξοικονόμησης νερού.
- ☞ Πρέπει να αποφεύγεται, στο μέτρο του δυνατού, η χρήση πλαστικού.

### **Κουζίνα**

Στην περίπτωση που προβλέπεται κουζίνα:

- ☞ Πρέπει να υπάρχει καφετιέρα φίλτρου, ηλεκτρική φρυγανιέρα ή τοστιέρα, πλήρης κουζίνα με φούρνο και εστίες (ηλεκτρική ή υγραερίου). Το προσωπικό υποδοχής πρέπει να ενημερώνει τους πελάτες για τον τρόπο λειτουργίας των παραπάνω συσκευών.
- ☞ Πρέπει να υπάρχουν τα απαραίτητα σκεύη για μαγείρεμα.
- ☞ Πρέπει να διατίθενται υλικά καθαρισμού (σφουγγαράκι και πανάκι κουζίνας, χαρτί κουζίνας, υγρό πιάτων κλπ).
- ☞ Μπορούν να διατίθενται υλικά για την παρασκευή πρωινού γεύματος όπως: καφές, φίλτρα, ζάχαρη, γάλα, φρυγανιές, μέλι, μαρμελάδες κλπ (προαιρετικό). Σε αυτή την περίπτωση, η επιχείρηση φροντίζει ώστε τα υλικά να είναι συσκευασμένα σε κλειστές συσκευασίες, να είναι σωστά συντηρημένα και να μην έχουν υποστεί αλλοίωση. Χρησιμοποιούνται κατά προτίμηση τοπικά προϊόντα (μέλι, τσάι του βουνού, παξιμάδια κλπ).
- ☞ Στο τραπέζι του φαγητού, το τραπεζομάντιλο θα πρέπει να είναι βαμβακερό, ανοιχτού χρώματος και καθαρό. Τα σερβίτσια πρέπει να είναι κεραμικά ή από πορσελάνη και τα ποτήρια γυάλινα. Επίσης, τα σερβίτσια φαγητού θα πρέπει να δένουν αρμονικά με τη διακόσμηση του χώρου και να προέρχονται, κατά προτίμηση, από τοπικούς κατασκευαστές.

### **Χώροι Εστίασης, café ή snack bar**

Η τραπεζαρία (εφόσον προβλέπεται) είναι ο χώρος στον οποίο προσφέρεται το πρωινό, το γεύμα και το δείπνο.

- ⊕ Ο χώρος και σε αυτή την περίπτωση πρέπει να ακολουθεί το ύφος της επιχείρησης και να ενσωματώνει στοιχεία από την τοπική αρχιτεκτονική.
- ⊕ Η διαμόρφωση του χώρου, ο εξοπλισμός, σε συνδυασμό πάντα με τα προσφερόμενα πιάτα, πρέπει να διευκολύνουν την ανάδειξη των τοπικών εθιμοτυπιών που σχετίζονται με τη διαδικασία του φαγητού.
- ⊕ Ο εξοπλισμός της τραπεζαρίας θα πρέπει να επαρκεί για την εποχή της υψηλής πληρότητας χωρίς να δημιουργεί συνωστισμό στον χώρο και να επιτρέπει την ελεύθερη διακίνηση των επισκεπτών.
- ⊕ Ο χώρος πρέπει να είναι φωτεινός.
- ⊕ Οι καρέκλες θα πρέπει να είναι ξύλινες με ή χωρίς φυσική ψάθα και τα τραπέζια από ξύλο ανάλογου τύπου και χρώματος. Θα πρέπει να είναι καλαίσθητα, να ταιριάζουν με την αισθητική του χώρου, να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να είναι πάντα καθαρά.
- ⊕ Το τραπεζομάντιλο, το ναπερόν και οι πετσέτες να είναι καλαίσθητα, καθαρά και σε καλή κατάσταση. Προτείνονται λινά ή βαμβακερά υφάσματα. Το κάθε τραπέζι έχει υποχρεωτικά στρωμένα ένα τραπεζομάντιλο και ένα ναπερόν, σε αισθητική αρμονία μεταξύ τους (εξαιρούνται τα επισκέψιμα αεροκτήματα).
- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχει ομοιόμορφος τρόπος με τον οποίο να στρώνονται τα τραπέζια ο οποίος θα ακολουθείται συστηματικά.
- ⊕ Τα σερβίτσια θα πρέπει να είναι καθαρά και καλής ποιότητας. Μπορεί να είναι κεραμικά ή από πορσελάνη. Σε κάθε περίπτωση, όταν υπάρχουν παραδοσιακά σκεύη για το σερβίρισμα του εκάστοτε εδέσματος καλό θα ήταν να χρησιμοποιούνται.
- ⊕ Τα ποτήρια είναι γυάλινα, σε σχήμα και μέγεθος ανάλογα με το ποτό που σερβίρεται. Απαγορεύεται η χρήση διαφημιστικών ποτηριών ή άλλων σκευών σερβιρίσματος.
- ⊕ Ο χώρος μπορεί να διαθέτει τζάκι (προαιρετικό). Σε αυτή την περίπτωση, το τζάκι πρέπει να είναι καλαίσθητο, να διατηρείται σε καλή κατάσταση και να είναι καθαρό.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τη διατήρηση κατάλληλης θερμοκρασίας στο χώρο εστίασης με την εγκατάσταση δικτύου θέρμανσης για τους χειμερινούς μήνες και την εξασφάλιση φυσικών ή μηχανικών (κατ' εξαίρεση και εφόσον είναι απαραίτητο) μέσω δροσισμού κατά τους καλοκαιρινούς μήνες λειτουργίας της επιχείρησης.
- ⊕ Σε περίπτωση που υπάρχει μουσική, θα πρέπει να είναι διακριτική.
- ⊕ Τα προϊόντα χειροτεχνίας πρέπει να χρησιμοποιούνται για τη διακόσμηση της αίθουσας, ως δοχεία σερβιρίσματος ή / και ως σκεύη εστίασης.
- ⊕ Υπάρχει καλαίσθητος κατάλογος εδεσμάτων και ποτών αναρτημένος στην είσοδο του εστιατορίου όπου θα αναφέρονται οι προτάσεις της ημέρας από τον chef. Ο σχεδιασμός και τα υλικά του καταλόγου θα πρέπει να εναρμονίζονται με τα αισθητικά πρότυπα του ΤΣΠ.
- ⊕ Κατάλογος εδεσμάτων και ποτών θα διατίθεται επίσης και σε κάθε τραπέζι. Οι κατάλογοι θα είναι κατασκευασμένοι σύμφωνα με τα πρότυπα του ΤΣΠ από φιλικά προς το περιβάλλον υλικά, θα είναι ευανάγνωστοι και θα έχουν καλή αισθητική και μορφή.
- ⊕ Ο κατάλογος των ποτών πρέπει να περιλαμβάνει και τοπικά κρασιά των Κυκλάδων, ή άλλα ποτά (ρακί, τσίπουρο, λικέρ, ρακόμελο, κα.) εάν υπάρχουν, με σύντομη περιγραφή των βασικών χαρακτηριστικών (προέλευση, χρονιά, ποικιλία).
- ⊕ Στον κατάλογο υπάρχει προσφορά «τοπικού παραδοσιακού πιάτου ημέρας».
- ⊕ Ο κατάλογος είναι μεταφρασμένος στα αγγλικά και προαιρετικά σε άλλη μία γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- ⊕ Στον κατάλογο θα πρέπει να υπάρχει ένα αρχικό κείμενο με το σήμα και τις βασικές αρχές του ΤΣΠ. Επίσης θα αναφέρεται ότι η επιχείρηση ανήκει στο Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας των Κυκλάδων.

- ⊕ Προτείνεται κυρίως τοπική κουζίνα με τοπικές παραδοσιακές σπεσιαλιτέ. Πρέπει να υπάρχει προσφορά κατ' ελάχιστον 3 τοπικών παραδοσιακών προϊόντων της περιοχής.
- ⊕ Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στην θερμοκρασία σερβιρίσματος και στο ποτήρι σερβιρίσματος.
- ⊕ Υπάρχει εξοπλισμός (για το πρωινό που σερβίρεται σε μπουφέ) για τη διατήρηση των προϊόντων στην κατάλληλη θερμοκρασία, ο οποίος διασφαλίζει την ανάδειξη των τοπικών εθιμοτυπικών που σχετίζονται με τη διαδικασία του φαγητού.
- ⊕ Υπάρχει κατάλληλα διαμορφωμένος χώρος (πάγκος, έπιπλο κλπ) για την έκθεση τοπικών παραδοσιακών προϊόντων διατροφής. Ο χώρος αυτός βρίσκεται σε αισθητική αρμονία τόσο με τον παραδοσιακό χαρακτήρα και την αρχιτεκτονική και διακόσμηση της αίθουσας όσο και με τα τοπικά παραδοσιακά προϊόντα διατροφής που εκτίθενται και διασφαλίζεται η συντήρησή τους.
- ⊕ Εάν εκτίθενται τόσο πρώτες ύλες όσο και νωπά προϊόντα θα πρέπει να τοποθετούνται σε διαφορετικές προθήκες.
- ⊕ Εάν εκτίθενται ευπαθή προϊόντα θα πρέπει να τοποθετούνται σε προθήκες – ψυγεία.
- ⊕ Τα υλικά και η τεχνική της κατασκευής του σημείου έκθεσης των προϊόντων θα πρέπει να παραπέμπουν στην ιδιαιτερότητα του φυσικού τοπικού περιβάλλοντος και σε τοπικές παραδοσιακές τεχνικές.
- ⊕ Τα προϊόντα στις προθήκες θα πρέπει να συνοδεύονται από έντυπο ενημερωτικό υλικό, μεταφρασμένο και στα αγγλικά στο οποίο παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τον παραγωγό, τις μεθόδους παραγωγής και διάθεσης κ.α.
- ⊕ Οι ώρες λειτουργίας του χώρου εστίασης και του café ή snack bar αναγράφονται σε καλαίσθητη πινακίδα αναρτημένη στην είσοδο κάθε χώρου.
- ⊕ Τα χρώματα στους τοίχους θα πρέπει να είναι συμβατά με τις παραδοσιακές αποχρώσεις.
- ⊕ Στο φωτισμό (οροφής ή επιτοίχιο) απαγορεύεται η χρήση φωτιστικών στηλών με «νέον».
- ⊕ Απαγορεύεται η χρήση κάθε είδους πλαστικού.
- ⊕ Τα καταλύματα με μεγαλύτερη δυναμικότητα μπορούν να διαθέτουν μία αίθουσα-bar (προαιρετικά). Όταν οι κλιματικές συνθήκες το επιτρέπουν μπορεί να λειτουργεί και σε εξωτερικό χώρο (προαιρετικά).
- ⊕ Στην αίθουσα εστίασης και στο café ή snack bar πρέπει να έχει διαμορφωθεί χώρος καπνιστών.
- ⊕ Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει εξοπλισμό εστίασης για παιδιά (π.χ. παιδικά καρεκλάκια).

### ***Άλλοι κοινόχρηστοι χώροι (Καθιστικό– Διάδρομοι- Τουαλέτες)***

- ⊕ Όπου υπάρχει καθιστικό ανεξάρτητο από το χώρο υποδοχής (προαιρετικά), αυτό θα πρέπει να είναι ευρύχωρο, καθαρό, καλά συντηρημένο, σε ισορροπία με την αισθητική της υπόλοιπης επιχείρησης και με την τοπική παραδοσιακή αρχιτεκτονική.
- ⊕ Εφόσον προβλέπεται τηλεόραση στο καθιστικό (προαιρετικά), τοποθετείται σε ειδικό σημείο κατάλληλα διαμορφωμένο και λειτουργεί διακριτικά ώστε να μην ενοχλεί το σύνολο των παρισταμένων.
- ⊕ Στο καθιστικό πρέπει να υπάρχουν διαθέσιμα επιτραπέζια παιχνίδια, βιβλία και περιοδικά.
- ⊕ Τα χρώματα στους τοίχους θα πρέπει να είναι συμβατά με τις παραδοσιακές αποχρώσεις.
- ⊕ Στο φωτισμό (οροφής ή επιτοίχιο) απαγορεύεται η χρήση φωτιστικών στηλών με «νέον».
- ⊕ Απαγορεύεται η χρήση κάθε είδους πλαστικού.
- ⊕ Στους διαδρόμους θα πρέπει να υπάρχουν καλαίσθητα δοχεία απορριμμάτων τα οποία θα πρέπει να διατηρούνται καθαρά.
- ⊕ Το κάπνισμα δεν θα επιτρέπεται στους διαδρόμους.

- ⊕ Στο καθιστικό και εφ' όσον η επιχείρηση λειτουργεί τους χειμερινούς μήνες, θα υπάρχουν καλαίσθητα χαλιά ή μοκέτες.
- ⊕ Στους κοινόχρηστους χώρους και προαιρετικά στους διαδρόμους και τις τουαλέτες θα πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τη διατήρηση κατάλληλης θερμοκρασίας με την εγκατάσταση δικτύου θέρμανσης για τους χειμερινούς μήνες και την εξασφάλιση φυσικών ή μηχανικών (κατ' εξαίρεση και εφόσον είναι απαραίτητο) μέσων δροσισμού κατά τους καλοκαιρινούς μήνες λειτουργίας της επιχείρησης.
- ⊕ Ως κοινόχρηστες τουαλέτες νοούνται μόνο αυτές που εξυπηρετούν τους επισκέπτες κατά την παραμονή τους στους κοινόχρηστους χώρους της επιχείρησης. Πρέπει να είναι πάντα πλήρως οργανωμένες, καθαρές και καλά συντηρημένες. Πρέπει να υπάρχει παροχή ζεστού και κρύου νερού όλο το εικοσιτετράωρο.
- ⊕ Στις κοινόχρηστες τουαλέτες λειτουργούν υποχρεωτικά συστήματα εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
- ⊕ Υπάρχει υποχρεωτικά νιπτήρας για το πλύσιμο των χεριών με παροχή ζεστού και κρύου νερού όλες τις ώρες. Ο χώρος όπου βρίσκεται ο νιπτήρας (ή οι νιπτήρες) είναι υποχρεωτικά διαχωρισμένος από την τουαλέτα. Στο χώρο αυτό, υποχρεωτικά θα πρέπει να υπάρχει σαπούνι και θήκη με χάρτινες πετσέτες και προαιρετικά συσκευή για το στέγνωμα των χεριών. Επίσης παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και πρίζες. Τέλος, πρέπει να υπάρχει κάλαθος αχρήστων.
- ⊕ Στις τουαλέτες πρέπει να υπάρχει καλός εξαερισμός ώστε να αποφεύγεται η μεταφορά οσμών προς τους υπόλοιπους κοινόχρηστους χώρους της επιχείρησης.
- ⊕ Οι τουαλέτες διαθέτουν (προαιρετικά) συστήματα (π.χ. φωτοκύτταρα) που ελαχιστοποιούν την ανάγκη επαφής των χεριών με τα ήδη υγιεινής κατά τη χρήση της τουαλέτας.
- ⊕ Υπάρχει θήκη για το χαρτί υγείας που είναι εφοδιασμένη με χαρτί.
- ⊕ Υπάρχει κλειστός κάλαθος αχρήστων μέσα στην τουαλέτα.
- ⊕ Υπάρχει καθαρή βούρτσα λεκάνης.

### ***Χώροι προσφοράς ειδικών υπηρεσιών***

- ⊕ Εφόσον προβλέπεται αίθουσα σεμιναρίων (προαιρετικά), υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός (πίνακες, projectors, τηλεφωνικές γραμμές και συσκευές, σύνδεση με το internet κλπ).
- ⊕ Στο χώρο δημιουργικής απασχόλησης παιδιών (εφόσον υπάρχει) η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει τον απαραίτητο εξοπλισμό καθώς και επιτραπέζια παιχνίδια.
- ⊕ Στην επιχείρηση μπορεί να λειτουργεί κατάστημα τοπικών προϊόντων (προαιρετικά).

### ***Άλλοι λειτουργικοί χώροι επιχείρησης***

- ⊕ Απαραίτητη είναι η ύπαρξη ξεχωριστού χώρου με αποκλειστική χρήση τη φύλαξη των απορρυπαντικών και απολυμαντικών ουσιών, καθώς και του εξοπλισμού καθαρισμού. Ο χώρος αυτός θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να κλειδώνει έτσι ώστε να μην μπορούν να τον προσεγγίσουν αναρμόδια άτομα. Θα πρέπει να τοποθετείται μακριά από τους χώρους εστίασης.
- ⊕ Ο χώρος φύλαξης ειδών καθαρισμού πρέπει να είναι καθαρός, συντηρημένος και καλά οργανωμένος. Ποτέ δεν πρέπει να τοποθετείται στον χώρο αυτό χρησιμοποιημένος εξοπλισμός καθαρισμού χωρίς αυτός να έχει πρώτα καθαριστεί. Ποτέ δεν πρέπει να φυλάσσονται τρόφιμα σε αυτό το χώρο.
- ⊕ Ο χώρος που φυλάσσεται ο ιματισμός της επιχείρησης πρέπει να είναι καθαρός, καλά συντηρημένος και καλά οργανωμένος.
- ⊕ Η επιχείρηση πρέπει να έχει προβλέψει χώρους ειδικούς για την συλλογή των απορριμμάτων. Οι χώροι αυτοί πρέπει να βρίσκονται σε απόσταση από την επιχείρηση μακριά από τους χώρους διαχείρισης των τροφίμων και εστίασης και όχι σε κοινή θέα από τους επισκέπτες.

- ⊕ Απαραίτητη είναι η ύπαρξη κάδων απορριμμάτων οι οποίοι να κλείνουν με καπάκι. Οι κάδοι όπως και όλος ο χώρος πρέπει να καθαρίζονται τακτικά και βάσει προγράμματος καθαρισμού.

### **Προσωπικό**

Οι ελάχιστες απαιτήσεις του προσωπικού αναλύονται παρακάτω:

- ⊕ Τα άτομα που είναι υπεύθυνα για την υποδοχή και τις υπόλοιπες υπηρεσίες πρέπει να είναι κάτοχοι επαγγελματικού διπλώματος από αναγνωρισμένες σχολές τουριστικών επαγγελμάτων, πρέπει να γνωρίζουν μία τουλάχιστον ξένη γλώσσα, ανάλογα με την τουριστική κίνηση της συγκεκριμένης περιοχής όπου βρίσκεται η επιχείρηση, ή να έχουν σχετική επαγγελματική εμπειρία ή να έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια κατάρτισης. Επίσης πρέπει να είναι γνώστες της χρήσης του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού και Η/Υ της επιχείρησης.
- ⊕ Η επιχείρηση θα πρέπει να διαθέτει στο προσωπικό της εγχειρίδιο λειτουργίας του καταλύματος.
- ⊕ Οι υπάλληλοι της υποδοχής θα πρέπει να φέρουν καρτελάκι με το όνομα και την αρμοδιότητά τους.
- ⊕ Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στους χώρους εστίασης, εφόσον δεν έχουν παρακολουθήσει ειδικά σεμινάρια για την υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, εκπαιδεύονται από τον υπεύθυνο της επιχείρησης με τη χρήση συγκεκριμένου εγχειριδίου βασικών αρχών υγιεινής των τροφίμων του ΕΦΕΤ.
- ⊕ Εφόσον η επιχείρηση διαθέτει χώρο δημιουργικής απασχόλησης για τα παιδιά, είναι υποχρεωτική η παρουσία ατόμου υπεύθυνου για την παρακολούθηση και την καθοδήγηση τους.

### **Υπηρεσίες**

#### **Υπηρεσίες Υποδοχής**

**(ανεξάρτητα από το αν το κατάλυμα διαθέτει ειδικό σχετικό χώρο)**

- ⊕ Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι υψηλού επιπέδου, σε συνδυασμό πάντα με την ποιότητα και πληρότητα του εξοπλισμού, όπως και με την εναρμόνιση του χώρου με την τοπική παράδοση και αρχιτεκτονική, αλλά και την προσωπική αισθητική του επιχειρηματία. Ο πελάτης, με την άφιξή του στο κατάλυμα, πρέπει να αισθάνεται ότι βρίσκεται σε οικείο και σωστά οργανωμένο περιβάλλον.
- ⊕ Κατά τις περιόδους λειτουργίας της επιχείρησης, υπάρχει ανά πάσα στιγμή ένας υπεύθυνος που με προθυμία απαντάει στις τηλεφωνικές κλήσεις, πραγματοποιεί τις κρατήσεις και ακυρώσεις, την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών και έχει την κατάλληλη πληροφόρηση ώστε να επεξηγεί και συμπληρώνει το περιεχόμενο του έντυπου υλικού που περιγράφεται στην παράγραφο 4.1.4. «Ενημερωτικά Έντυπα».
- ⊕ Εκτός των περιόδων λειτουργίας της επιχείρησης, η επικοινωνία εξασφαλίζεται συστηματικά με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο (κινητό τηλέφωνο, εκτροπή κλήσης, e-mail, ταχυδρομείο) και τουλάχιστον με ένα αυτόματο τηλεφωνητή που αναφέρει την ονομασία της επιχείρησης, τις περιόδους λειτουργίας της, τη διαθεσιμότητα δωματίων και τη διαδικασία κρατήσεων. Οι ίδιες πληροφορίες θα πρέπει κατ' ελάχιστο να παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα της επιχείρησης.
- ⊕ Ο επιχειρηματίας ή το άτομο που είναι επιφορτισμένο με τον παραπάνω ρόλο απαντά σε κάθε κλήση και σε κάθε e-mail ή γράμμα σε εύλογο χρονικό διάστημα (ει δυνατόν και αυθημερόν).
- ⊕ Υπάρχει άτομο διαθέσιμο για τη μεταφορά των αποσκευών (εφόσον ζητηθεί από τον επισκέπτη).
- ⊕ Στην περίπτωση που δεν υπάρχει χώρος υποδοχής (π.χ. κατοικίες, επαύλεις) ο υπεύθυνος της επιχείρησης θα πρέπει να παρέχει υποχρεωτικά στον επισκέπτη υπηρεσίες fax, e-mail, διαδικτύου, είτε ηλεκτρονικό υπολογιστή εφόσον του ζητηθεί. Ο υπεύθυνος πρέπει να διαθέτει επίσης τηλεφωνητή ή κινητό ώστε να εξυπηρετείται εύκολα ο επισκέπτης. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να διασφαλίζεται η παράδοση του fax ή του e-mail.

- ⊕ Δίδεται η δυνατότητα στον πελάτη να διαχειριστεί ο ίδιος το προσωπικό του ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (εφόσον το επιθυμεί).
- ⊕ Η επιχείρηση δέχεται πληρωμή τόσο με μετρητά όσο και με πιστωτικές κάρτες.
- ⊕ Το προσωπικό υποδοχής οφείλει να είναι ενημερωμένο σχετικά με τα δρομολόγια λεωφορείων, πλοίων και αεροπλάνων, να είναι σε θέση να παρέχει πληροφορίες για την περιοχή, τα αξιοθέατα, τυχόν δραστηριότητες, διαδρομές, εκδηλώσεις κλπ. ώστε να μπορεί να εξυπηρετεί τους πελάτες. Επίσης, θα είναι πρόθυμο να παρέχει πληροφορίες σχετικά με άλλες επιχειρηματικές ή εμπορικές δραστηριότητες τη περιοχής όποτε και εφόσον ζητηθεί (π.χ. πληροφορίες για προμήθεια τοπικών προϊόντων, παραδοσιακών υλικών και χειροτεχνημάτων κλπ).

### Υπηρεσίες Δωματίων

- ⊕ Κατά την πρώτη επαφή του επισκέπτη με το δωμάτιο κατάλυσης, το προσωπικό υποδοχής κάνει την απαραίτητη ενημέρωση σχετικά με τον τρόπο και την ασφάλεια λειτουργίας του εξοπλισμού.
- ⊕ Κατά την άφιξη υπάρχει ένα μικρό δώρο (μικρό καλάθι με φρούτα ή γλυκά, μπουκάλι κρασί κλπ.) για τον επισκέπτη στο δωμάτιο του.
- ⊕ Προτείνεται η παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης του πελάτη στο δωμάτιο π.χ. πρωινό, καφές – αναψυκτικά κλπ. (προαιρετικό).

### Υπηρεσίες Χώρων Εστίασης και café ή snack Bar (για τις κατηγορίες καταλυμάτων όπου προβλέπονται)

- ⊕ Εφόσον η επιχείρηση παρέχει υπηρεσίες εστίασης, υποχρεωτικά πρέπει να κατέχει το Ειδικό Σήμα Ποιότητας για την Ελληνική Κουζίνα.
- ⊕ Το bar ή το εστιατόριο μπορεί να λειτουργεί και σε εξωτερικό χώρο, όταν οι κλιματολογικές συνθήκες και η κατασκευή του καταλύματος το επιτρέπουν (προαιρετικό).
- ⊕ Το πρωινό σερβίρεται σε μπουφέ και πρέπει να εξασφαλίζεται η διατήρησή του στην κατάλληλη θερμοκρασία συντήρησης και η σωστή παρουσίαση των τροφίμων.
- ⊕ Στο πρωινό θα πρέπει να προσφέρονται τα τοπικά προϊόντα της περιοχής.
- ⊕ Δεν επιτρέπεται το σερβίρισμα “continental breakfast” και συντηρημένων εισαγόμενων προϊόντων.
- ⊕ Το προσωπικό, κατά τη διάρκεια του πρωινού, φροντίζει για το σερβίρισμα των ροφημάτων.
- ⊕ Η εξυπηρέτηση είναι άμεση και φιλική ώστε να προβάλλεται έντονα το πνεύμα φιλοξενίας.
- ⊕ Στο bar τα ποτά σερβίρονται με κατάλληλα συνοδευτικά.
- ⊕ Ο κατάλογος των ποτών πρέπει να περιλαμβάνει και τοπικά κρασιά των Κυκλάδων, ή άλλα ποτά (ρακί, τσίπουρο, λικέρ, ρακόμελο, κα.) εάν υπάρχουν, με σύντομη περιγραφή των βασικών χαρακτηριστικών (προέλευση, χρονιά, ποικιλία).
- ⊕ Σε περίπτωση που σερβίρεται κρασί χύμα, θα πρέπει να αναφέρεται στον κατάλογο η ποικιλία και ο τόπος προέλευσης.
- ⊕ Στο café bar υπάρχει η δυνατότητα προσφοράς κρύου πιάτου με τοπικά παραδοσιακά προϊόντα και «ζεστού τοπικού πιάτου»<sup>1</sup>.
- ⊕ Το εστιατόριο προτείνει κυρίως τοπική κουζίνα με τοπικές παραδοσιακές σπεσιαλιτέ. Πρέπει να υπάρχει προσφορά κατ' ελάχιστον 3 τοπικών παραδοσιακών προϊόντων της περιοχής

<sup>1</sup> Χαρακτηριστικά τοπικά εδέσματα και τρόποι παρασκευής τους παρατίθενται στη μελέτη "Συμπληρωματική καταγραφή επιλεγμένων τοπικών φαγητών/προϊόντων - βιβλιογραφική προσέγγιση ως προς τη διαχρονικότητα των τροφών και τη σχέση τους με τα ήθη και έθιμα των Κυκλάδων. Διαμόρφωση Συμβουλευτικού Καταλόγου Τοπικών Παραδοσιακών Συνταγών και Τροφίμων", που εκπονήθηκε για λογαριασμό της Αναπτυξιακής Εταιρείας Κυκλάδων.

- ⊕ Στο εστιατόριο πρέπει να υπάρχει προσφορά «τοπικού παραδοσιακού πιάτου ημέρας».
- ⊕ Οι πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται προέρχονται κατά κύριο λόγο από παραγωγούς του νησιού όπου βρίσκεται το κατάλυμα και των υπόλοιπων νησιών των Κυκλάδων. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό (είτε για λόγους ανεπαρκούς παραγωγής, είτε επειδή κάποιο βασικό προϊόν δεν παράγεται στα νησιά) θα πρέπει να προέρχονται από άλλα νησιά της Περιφέρειας ή από γειτονικές περιοχές LEADER +.
- ⊕ Είναι σκόπιμο να υπάρχει διαβεβαίωση από κάθε παραγωγό ότι τα προϊόντα του είναι ασφαλή και η παραγωγή τους έγινε σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.
- ⊕ Τα βιολογικά προϊόντα, όταν υπάρχουν στον κατάλογο, θα πρέπει να είναι πιστοποιημένα και να αναφέρονται.
- ⊕ Τα αρτοσκευάσματα είναι φρέσια, καλής ποιότητας και προσφέρονται σε διάφορες ποικιλίες.
- ⊕ Υποχρεωτικά θα επισημαίνονται τα κατεψυγμένα προϊόντα.
- ⊕ Ο κατάλογος των τυριών περιλαμβάνει εκτός της φέτας και τοπικά τυριά. Θα πρέπει να προτείνεται “Παλέτα των Κυκλαδίτικων Τυριών” η οποία θα περιλαμβάνει τουλάχιστον 6 τυριά από διάφορα νησιά των Κυκλάδων. Για κάθε τυρί θα πρέπει να υπάρχει σύντομη περιγραφή του τρόπου παρασκευής και των τυπικών χαρακτηριστικών του και να αναφέρεται η προέλευση του.
- ⊕ Στα ζεστά και κρύα πιάτα χρησιμοποιείται αποκλειστικά άριστης ποιότητας ελαιόλαδο, κατά προτίμηση τοπικής παραγωγής.
- ⊕ Οι πατάτες που σερβίρονται είναι φρέσκιες ελληνικές, τηγανισμένες σε ελαιόλαδο. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται η χρησιμοποίηση προτηγανισμένων προϊόντων.
- ⊕ Η ελληνική σαλάτα πρέπει να είναι φρεσκοκομμένη και με άριστης ποιότητας ελαιόλαδο.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει πάντα ελληνικός καφές φτιαγμένος με τον παραδοσιακό τρόπο (υποχρεωτικά στη φωτιά και προαιρετικά στη χόβολη και σε κάθε περίπτωση, όχι στον ατμό).
- ⊕ Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται στη διαδικασία και στον τρόπο σερβιρίσματος των προσφερόμενων εδεσμάτων και ποτών. Συγκεκριμένα, τα εδέσματα και ποτά πρέπει να σερβίρονται με την ακόλουθη σειρά:
  - Ορεκτικά μαζί με τα ποτά.
  - Κύριο πιάτο.
  - Επιδόρπιο ή φρούτο.
  - Στο τέλος του γεύματος, καλό είναι να προσφέρεται ένα τοπικό γλυκό ή ποτό (π.χ. λουκούμι, λικέρ) ή ελληνικός καφές (με παραδοσιακό τρόπο και όχι στον ατμό).
- ⊕ Πρέπει να μεσολαβεί κατάλληλο χρονικό διάστημα μεταξύ των παραπάνω, ώστε το γεύμα να είναι ευχάριστο και να αναδεικνύει τις ιδιαιτερότητες των εδεσμάτων που το αποτελούν.
- ⊕ Πρέπει να τηρούνται αυστηρά οι θερμοκρασίες σερβιρίσματος για τα εδέσματα και τα ποτά.
- ⊕ Σε περίπτωση που το κατάλυμα διαθέτει κοινόχρηστη βεράντα ή κήπο, θα μπορεί να προσφέρεται ποτό ή πρόχειρο γεύμα με τοπικά υλικά (υποχρεωτικά).

### Υπηρεσίες άλλων κοινόχρηστων χώρων

- ⊕ Οι κοινόχρηστοι χώροι πρέπει να είναι καθαροί, καλά συντηρημένοι και περιποιημένοι. Πρέπει να καθαρίζονται τακτικά και σύμφωνα με συγκεκριμένο πρόγραμμα.
- ⊕ Όταν η επιχείρηση διαθέτει κήπο, θα πρέπει να υπάρχει υπεύθυνος συντήρησης.
- ⊕ Εφόσον η επιχείρηση διαθέτει πισίνα, θα πρέπει να υπάρχει υπεύθυνος συντήρησης και καθαρισμού της ή σύμβαση με εταιρεία παροχής ανάλογων υπηρεσιών.

### ***Ειδικές Υπηρεσίες – Καινοτομία (προαιρετικά)***

Η επιχείρηση μπορεί να προσφέρει επιπρόσθετες ειδικές υπηρεσίες οι οποίες εμπλουτίζουν και αναβαθμίζουν το παρεχόμενο τουριστικό προϊόν και το καθιστούν περισσότερο ανταγωνιστικό. Οι ειδικές αυτές υπηρεσίες μπορούν να αναληφθούν είτε μονομερώς είτε στο πλαίσιο δικτύωσης επιχειρήσεων.

- ⊕ Η επιχείρηση σε συνεργασία με τοπικούς συλλόγους και φορείς, αθλητικά κέντρα, εταιρίες παροχής εναλλακτικών μορφών αθλητισμού, πρακτορεία κ.α., μπορεί να προχωρήσει στην προσφορά ειδικών πακέτων για την απασχόληση του επισκέπτη εκτός των χώρων του καταλύματος. Ενδεικτικά αναφέρονται εκδρομές και ξενάγηση σε αρχαιολογικούς χώρους και μνημεία ή μοναστήρια ή οργανωμένες εκδρομές για ορειβάσια και περιπάτους (trekking), ποδηλασία (mountain bike), αναρρίχηση, ιστιοπλοΐα, windsurfing, καταδύσεις, ιππασία, πολιτιστικές εκδηλώσεις, εκδρομές σε γειτονικά νησιά κ.α.
- ⊕ Η επιχείρηση μπορεί να προχωρήσει και σε άλλες υπηρεσίες πρακτορέυσης εισιτηρίων ή κράτησης θέσεων σε άλλες εταιρίες στην περίπτωση που ο πελάτης το προτιμά.

### ***Ειδικές πιστοποιήσεις (προαιρετικά):***

- ⊕ Η επιχείρηση διαθέτει πιστοποίηση παρεχόμενων υπηρεσιών από αναγνωρισμένο διεθνές σύστημα (π.χ. ISO).
- ⊕ Η επιχείρηση διαθέτει πιστοποίηση ενεργειακής διαχείρισης από αρμόδιο φορέα (π.χ. ΚΑΠΕ).

### ***Ασφάλεια***

- ⊕ Η επιχείρηση θα πρέπει να τηρεί όλους τους κανόνες ασφάλειας σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.
- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχει ο αναγκαίος εξοπλισμός, σύμφωνα με τη νομοθεσία, για την πυρόσβεση σε περίπτωση πυρκαγιάς.
- ⊕ Όλες οι επιχειρήσεις μέλη του ΤΣΠ πρέπει να διαθέτουν ενημερωτικό έντυπο για την αντιμετώπιση πυρκαγιάς, σεισμού ή παλιρροϊκού κύματος. Στην περίπτωση των καταλυμάτων, το έντυπο πρέπει να υπάρχει σε κάθε δωμάτιο.

### ***Υγιεινή***

Για την τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας θα πρέπει να εφαρμόζεται η οδηγία 93/43/ΕΟΚ περί υγιεινής των τροφίμων. Σύμφωνα με την οδηγία 93/43/ΕΟΚ και την ΚΥΑ 487/1219Β - 04/10/2000, για την υγιεινή των τροφίμων πρέπει να ισχύουν τα εξής:

- ⊕ Κάθε αντικείμενο, εγκατάσταση, εξοπλισμός και όχημα που χρησιμοποιείται κατά τη μεταφορά τροφίμων πρέπει να διατηρείται καθαρό και σε καλή κατάσταση ώστε να προφυλάσσονται τα τρόφιμα από μολύνσεις. Όπου είναι αναγκαίο, αυτά πρέπει να είναι σχεδιασμένα και κατασκευασμένα έτσι ώστε να καθαρίζονται/ απολυμαίνονται δεόντως.
- ⊕ Η επιχείρηση δεν πρέπει να δέχεται καμία πρώτη ύλη ή συστατικό, εάν γνωρίζει ή έχει βάσιμους λόγους να υποπτεύεται ότι έχει προσβληθεί από παράσιτα, παθογόνους μικροοργανισμούς ή τοξικές, αποσυντιθέμενες ή ξένες ουσίες σε βαθμό που, μετά συνήθη διαλογή ή / και τις προπαρασκευαστικές διαδικασίες ή διαδικασίες που εφαρμόζουν σύμφωνα με τους κανόνες της υγιεινής, θα είναι και πάλι ακατάλληλο προς βρώση.
- ⊕ Οι πρώτες ύλες και τα συστατικά που αποθηκεύονται στην επιχείρηση πρέπει να διατηρούνται υπό κατάλληλες συνθήκες, ούτως ώστε να αποφεύγεται κάθε επιβλαβής αλλοίωση και να προφυλάσσονται από μολύνσεις. Οι ψυκτικοί χώροι θα πρέπει να έχουν καταγραφικό θερμομέτρο, αλλά και alarm για τον έλεγχο της θερμοκρασίας, όπως επίσης και να καθαρίζονται σύμφωνα με το πρόγραμμα καθαριότητας που εφαρμόζεται.

- ⊕ Οι πρώτες ύλες, τα συστατικά, τα ενδιάμεσα προϊόντα και τα τελικά προϊόντα που ενδέχεται να προσφέρονται για τον πολλαπλασιασμό παθογόνων μικροοργανισμών ή το σχηματισμό τοξινών πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασίες που να μην συνεπάγονται κίνδυνο για την υγεία.
- ⊕ Όσο το επιτρέπει ή ασφάλεια των τροφίμων, επιτρέπεται η παραμονή τροφίμων εκτός χώρων ελεγχόμενης θερμοκρασίας επί περιορισμένο χρονικό διάστημα, όταν αυτό επιβάλλεται για πρακτικούς λόγους κατά την παρασκευή, τη μεταφορά, την αποθήκευση, την έκθεση και το σερβίρισμα των τροφίμων.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη για τη διαχείριση των υπολειμμάτων. Απαγορεύεται η μεταποίηση μαγειρευμένων κρεάτων ή άλλου είδους φαγητού και η διάθεση των υπολειμμάτων των ποτών στους πελάτες.
- ⊕ Πρέπει να τηρούνται οι απαιτούμενες προδιαγραφές στη συμπεριφορά (πλύσιμο χεριών, ενδυμασία, καπέλα, κλπ) και την καλή υγεία του προσωπικού. Όταν υπάρχει ασθένεια αυτή πρέπει να δηλώνεται.
- ⊕ Πρέπει να έχει άψογη καθαριότητα, και επιπλέον να υπάρχει διάκριση όσον αφορά την ενδυμασία του προσωπικού: για την κουζίνα, το σερβίρισμα, chef, άλλων υπηρεσιών (ρεσεψιόν, μπαρ, καθαριότητα).
- ⊕ Πρέπει να υπάρχουν επαρκή δοχεία απορριμμάτων με σκέπασμα στους εξωτερικούς χώρους. Αυτά πρέπει να διατηρούνται καθαρά και το καπάκι να είναι κλειστό.
- ⊕ Απορρίμματα τροφίμων και άλλα απορρίμματα δεν πρέπει να αφήνονται να συσσωρεύονται σε χώρους τροφίμων ή σε κοινόχρηστους χώρους.
- ⊕ Τα απορρίμματα τροφίμων και τα άλλα απορρίμματα πρέπει να εναποτίθενται σε περιέκτες που να κλείνουν.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει κατάλληλη πρόβλεψη για την απομάκρυνση και την αποθήκευση απορριμμάτων τροφίμων ή άλλων απορριμμάτων. Οι χώροι αποθήκευσης απορριμμάτων πρέπει να σχεδιάζονται και να χρησιμοποιούνται κατά τρόπο που να διατηρούνται πάντα καθαροί και να προλαμβάνεται η διείσδυση εντόμων και λοιπών επιβλαβών ζώων, καθώς και η μόλυνση των τροφίμων, του ποσίμου νερού, του εξοπλισμού και των χώρων.
- ⊕ Πρέπει να εξασφαλίζεται η σωστή λειτουργία συστήματος ελέγχου θερμοκρασιών στους χώρους παραγωγής, αποθήκευσης και στα ψυγεία συντήρησης και κατάψυξης.
- ⊕ Οι πρώτες ύλες και τα συστατικά τους θα πρέπει να αποθηκεύονται και να διατηρούνται υπό κατάλληλες συνθήκες, ούτως ώστε να αποφεύγεται κάθε επιβλαβής αλλοίωση και να προφυλάσσονται από μολύνσεις.
- ⊕ Όλα τα τρόφιμα τα οποία διακινούνται, αποθηκεύονται, συσκευάζονται, εκτίθενται και μεταφέρονται, προφυλάσσονται από κάθε μόλυνση, η οποία ενδέχεται να τα καταστήσει:
  - Ακατάλληλα προς βρώση, επιβλαβή για την υγεία.
  - Μολυσμένα κατά τρόπο που δεν θα ήταν λογικό να αναμένεται η κατανάλωση τους σε αυτή την κατάσταση. Ιδιαίτερα τα τρόφιμα πρέπει να τοποθετούνται ή να προστατεύονται κατά τρόπο που να ελαχιστοποιεί τον οποιοδήποτε κίνδυνο μόλυνσης.
- ⊕ Πρέπει να θεσπιστούν επαρκείς διαδικασίες για την προστασία της επιχείρησης από έντομα και τρωκτικά.
- ⊕ Οι επικίνδυνες ή / και μη εδώδιμες ουσίες, πρέπει να φέρουν την κατάλληλη σήμανση και να αποθηκεύονται σε χωριστούς και ασφαλείς περιέκτες.
- ⊕ Ο εξοπλισμός των χώρων παρασκευής των εδεσμάτων είναι κατασκευασμένος από ανθεκτικά υλικά (στη διάβρωση) και υποστηρίζει την εφαρμογή υγιεινής ορθής πρακτικής.
- ⊕ Ο εξοπλισμός πρέπει να διατηρείται πάντα καθαρός και σε καλή κατάσταση και να συντηρείται.
- ⊕ Ο σχεδιασμός, η διαρρύθμιση, η κατασκευή και οι διαστάσεις των χώρων παρασκευής και αποθήκευσης τροφίμων πρέπει να επιτρέπει τον κατάλληλο καθαρισμό ή / και την απολύμανση και να

προστατεύει από τη συσσώρευση ρύπων, την επαφή με τοξικά υλικά, την πτώση σωματιδίων μέσα στα τρόφιμα και το σχηματισμό υγρασίας ή ανεπιθύμητης μούχλας στις επιφάνειες.

- ⊕ Οι οροφές, ψευδοροφές και ό,τι είναι στερεωμένο σ' αυτές πρέπει να είναι σχεδιασμένες, κατασκευασμένες και επιστρωμένες έτσι ώστε να μην συσσωρεύονται ρύποι και να περιορίζεται η συμπύκνωση υδρατμών, η ανάπτυξη ανεπιθύμητης μούχλας και η πτώση σωματιδίων.
- ⊕ Οι επιφάνειες των τοίχων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται εύκολα, πράγμα που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται. Πρέπει επίσης να είναι λείες μέχρι ύψους καταλλήλου (1,80μ) ή επιστρωμένες με πλακάκια.
- ⊕ Οι επιφάνειες των δαπέδων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και απολυμαίνονται εύκολα, γεγονός που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται.
- ⊕ Ο χώρος πρέπει να παρέχει τις κατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας για την υγιεινή επεξεργασία των προϊόντων, να επιτρέπουν την άνετη κίνηση του προσωπικού και να είναι επαρκείς για την παρασκευή των προϊόντων καθώς και για την προσωρινή αναμονή ημιέτοιμων προϊόντων.
- ⊕ Στο χώρο προετοιμασίας πρέπει να υπάρχει διαχωρισμός χώρων ώστε να αποφεύγεται η επιμόλυνση των νωπών και ακατέργαστων προϊόντων με τα έτοιμα προϊόντα. Επιπλέον διαχωρισμός του χώρου πλύσεως σκευών από το χώρο προετοιμασίας των εδεσμάτων, όπως και διαχωρισμός των επιφανειών κοπής για κρέατα, ψαριικά, λαχανικά.
- ⊕ Τα σιεύη υποχρεωτικά θα είναι ανοξείδωτα και σε καλή κατάσταση.
- ⊕ Στην κουζίνα υπάρχει παροχή ζεστού και κρύου νερού όλες τις ώρες.
- ⊕ Υπάρχει αναρτημένη ειδική αφίσα με τους βασικούς κανόνες υγιεινής.
- ⊕ Υπάρχουν κατάλληλα και επαρκή μέσα μηχανικού ή φυσικού αερισμού. Αποφεύγεται η μηχανική ροή του αέρα από μολυσμένους (π.χ. τουαλέτα, χώροι συλλογής σκουπιδιών) σε καθαρούς χώρους.
- ⊕ Η επιχείρηση διαθέτει συνεργείο για την καθαριότητα των εσωτερικών και εξωτερικών χώρων. Υπάρχει υπεύθυνος τόσο για την καθαριότητα, όσο και για την συντήρηση χώρων και εξοπλισμού.
- ⊕ Τα άτομα που είναι υπεύθυνα και ασχολούνται με την καθαριότητα των χώρων είναι ομοιόμορφα ντυμένα και διαφέρουν από εκείνα που είναι υπεύθυνα για το την υποδοχή και το σερβίρισμα πρωινού ή γευμάτων.
- ⊕ Το ωράριο για την καθαριότητα των χώρων είναι συγκεκριμένο (π.χ. πρωινές ώρες).
- ⊕ Κάθε αντικείμενο, εγκατάσταση ή εξοπλισμός, με τα οποία έρχονται σε επαφή τα τρόφιμα διατηρούνται καθαρά.
- ⊕ Ο εξοπλισμός κουζίνας (πάγκοι, μαχαίρια, σιεύη κλπ) είναι εγκατεστημένος κατά τρόπο που να επιτρέπει τον επαρκή καθαρισμό των γύρω χώρων και είναι από υλικά τα οποία μπορούν να καθαριστούν και να απολυμανθούν εύκολα. Υπάρχουν κατάλληλες εγκαταστάσεις για τον καθαρισμό και την απολύμανση των εργαλείων και του εξοπλισμού εργασίας.

### 3.2.1.2. Ειδικές προδιαγραφές ποιότητας ανά τύπο και κατηγορία καταλύματος

#### **α. Ξενοδοχεία κλασσικού τύπου 3, 4 & 5 αστέρων**

##### **Δωμάτια**

- ⊞ Κατά κανόνα αλλάζονται καθημερινά τα σεντόνια, οι μαξιλαροθήκες και οι πετσέτες, εκτός αν ο πελάτης δεν το επιθυμεί (για λόγους πολιτικής εξοικονόμησης νερού).
- ⊞ Τα κρεβάτια μπορούν να στρώνονται και το απόγευμα (προαιρετικά).
- ⊞ Υποχρεωτικά παρέχεται με ευθύνη του ιδιοκτήτη δυνατότητα υπηρεσίας φροντίδας (καθαρισμού και σιδερώματος) ρούχων των πελατών.
- ⊞ Υποχρεωτικά παρέχεται η δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στο δωμάτιο.
- ⊞ Υποχρεωτικά παρέχεται η δυνατότητα σερβιρίσματος ποτών και διαφόρων «πιάτων» από το snack bar στο δωμάτιο μέχρι κάποια δεδομένη βραδινή ώρα.
- ⊞ Διατίθενται σε κάθε δωμάτιο:
  - Απαραίτητα για το ράψιμο.
  - Απαραίτητα για αλληλογραφία.
  - Υλικά καθαρισμού υποδημάτων.

##### **Λουτρό**

- ⊞ Στο λουτρό πρέπει να υπάρχει σετ αφρόλουτρου και σαμπουάν, μπατονέτες, ξυραφάκι μιας χρήσεως, βαμβάκι, λίμα νυχιών, σιούφος μπάνιου, σακούλες υγιεινής.

##### **Εστίαση**

- ⊞ Σε συνεννόηση του πελάτη με τον ξενοδόχο, πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα early breakfast service (παροχή πρωινού τις πολύ πρωινές ώρες).

##### **Διασκέδαση – άθληση – αναψυχή**

- ⊞ Προαιρετικά μπορούν να διατίθενται:
  - Αίθουσα δημιουργικής απασχόλησης παιδιών.
  - Αναγνωστήριο – βιβλιοθήκη.
  - Παιδική χαρά με τουλάχιστον 3 παιχνίδια.
  - Εργαστήρια διδασκαλίας τοπικών παραδοσιακών τεχνικών ή άσκησης εναλλακτικών αθλημάτων.
  - Πισίνα ανοιχτή.
  - Κέντρο αναζωογόνησης (spa).
  - Γυμναστήριο.
  - Night-club, piano bar.

##### **Ειδικές Υπηρεσίες**

- ⊞ Παρέχονται μαθήματα για διάφορα σπορ από εξειδικευμένους εκπαιδευτές (προαιρετικά).

- ⊞ Διοργανώνονται πολιτιστικές – ψυχαγωγικές δραστηριότητες από ειδικευμένο προσωπικό (προαιρετικά).
- ⊞ Έχει δημιουργηθεί χώρος στάσης τουριστικών λεωφορείων (προαιρετικά).
- ⊞ Παρέχεται υπηρεσία μεταφοράς των πελατών από και προς το ξενοδοχείο με mini- bus (προαιρετικά).
- ⊞ Υποχρεωτικά παρέχεται υπηρεσία φύλαξης παιδιών.

**β. Ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων 3, 4 & 5 αστέρων****Χώροι Υποδοχής πελατών**

- ⊕ Στα καταλύματα αυτού του τύπου δεν είναι υποχρεωτική η λειτουργία χώρων υποδοχής και εστίασης. Σε περίπτωση που η επιχείρηση διαθέτει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, καθιστικού, εστίασης κλπ, θα πρέπει να μεριμνά για τη σωστή λειτουργία τους σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ενότητα «Ξενοδοχεία κλασσικού τύπου 3,4 ή 5 αστέρων».
- ⊕ Η επιχείρηση μπορεί να παρέχει υπηρεσία μεταφοράς επισκεπτών από και προς την επιχείρηση με mini- bus (προαιρετικά).

**Διαμέρισμα**

- ⊕ Το διαμέρισμα διαθέτει ξεχωριστό χώρο καθιστικού με καναπέ, τραπέζι και τηλεόραση.
- ⊕ Παρέχεται με ευθύνη του ιδιοκτήτη υπηρεσία φροντίδας (καθαρισμού και σιδερώματος) ρούχων των πελατών (προαιρετικά).
- ⊕ Παρέχεται η δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στο διαμέρισμα (προαιρετικά).
- ⊕ Παρέχεται η δυνατότητα σερβιρίσματος ποτών και διαφόρων «πιάτων» στο δωμάτιο μέχρι κάποια δεδομένη βραδινή ώρα (προαιρετικά).

**Λουτρό**

- ⊕ Στο λουτρό πρέπει να υπάρχει σετ αφρόλουτρου και σαμπουάν, μπατονέτες, ξυραφάκι μιας χρήσεως, βαμβάκι, λίμα νυχιών, σκούφος μπάνιου, σακούλες υγιεινής.
- ⊕ Το λουτρό μπορεί να διαθέτει στεγνωτήρα μαλλιών, υλικά για ράψιμο και υλικά καθαρισμού υποδημάτων (προαιρετικά).
- ⊕ Στο λουτρό μπορεί να υπάρχει πρίζα ξυριστικής μηχανής (προαιρετικά).

**Διασκέδαση – άθληση – αναψυχή**

- ⊕ Προαιρετικά η επιχείρηση μπορεί να διαθέτει:
  - Αίθουσα δημιουργικής απασχόλησης παιδιών.
  - Αναγνωστήριο – βιβλιοθήκη.
  - Παιδική χαρά με τουλάχιστον 3 παιχνίδια.
  - Πισίνα ανοιχτή.

### γ. Τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις

#### Χώρος Υποδοχής πελατών

- ☞ Σε περίπτωση που δεν υπάρχει κοινόχρηστος χώρος υποδοχής πελατών, το σήμα και οι βασικές αρχές του ΤΣΠ, καθώς και η θήκη με τα δελτία εντυπώσεων της επιχείρησης έχουν τοποθετηθεί σε ορατό σημείο στην είσοδο κάθε έπαυλης.

#### Εξωτερικοί χώροι

- ☞ Σε κάθε έπαυλη πρέπει να αναλογεί τμήμα του κήπου για ίδια χρήση (υποχρεωτικά). Ο κήπος πρέπει να είναι περιποιημένος και διαμορφωμένος με υδρόφοβα καλλωπιστικά φυτά που ευδοκιμούν στις εδαφικές και κλιματολογικές συνθήκες της περιοχής.
- ☞ Η επιχείρηση μπορεί να διαθέτει κοινόχρηστη ή ιδιόχρηστη πισίνα για κάθε έπαυλη (προαιρετικά). Σε αυτή την περίπτωση πρέπει να υπάρχουν ξύλινες ξαπλώστρες και καλαίσθητος εξοπλισμός για σίαση (π.χ. ομπρέλες λευκού χρώματος, πέργκολα κλπ) σε αισθητική αρμονία με τον περιβάλλοντα χώρο και το ύφος του καταλύματος.
- ☞ Σε περίπτωση που η έπαυλη διαθέτει πισίνα, θα πρέπει να υπάρχει ντους σε παράπλευρο ειδικά διαμορφωμένο χώρο.
- ☞ Σε κάθε έπαυλη μπορεί να υπάρχει υπαίθρια χτιστή ψησταριά σε αισθητική αρμονία με το χώρο (προαιρετικά).

#### Δωμάτιο – Λουτρό

- ☞ Η επιχείρηση μπορεί να παρέχει υπηρεσία φροντίδας (καθαρισμού και σιδερώματος) ρούχων των πελατών (προαιρετικά).
- ☞ Τα δωμάτια πρέπει να διαθέτουν στεγνωτήρα μαλλιών, μίνι σετ με υλικά για ράψιμο, και υλικά καθαρισμού υποδημάτων.
- ☞ Στο λουτρό πρέπει να υπάρχει πρίζα ξυριστικής μηχανής.
- ☞ Στο λουτρό πρέπει να υπάρχει σετ αφρόλουτρου και σαμπουάν, μπατονέτες, ξυραφάκι μιας χρήσεως, βαμβάκι, λίμα νυχιών, σκούφος μπάνιου, σακούλες υγιεινής.
- ☞ Στο λουτρό θα πρέπει να υπάρχουν μπουρνούζια λουτρού και υφασμάτινες παντόφλες λευκού χρώματος και άριστης ποιότητας και σε αριθμό ίσο με τον εκάστοτε αριθμό ενήλικων επισκεπτών της έπαυλης.
- ☞ Σε περίπτωση που η έπαυλη διαθέτει πισίνα, θα πρέπει να υπάρχουν πετσέτες θαλάσσης άριστης ποιότητας και λευκού χρώματος σε αριθμό ίσο με τον εκάστοτε αριθμό επισκεπτών της έπαυλης.
- ☞ Στο λουτρό μπορούν να διατίθενται λοσιόν ή γαλάκτωμα σώματος- χεριών, κρέμα μαλλιών, λοσιόν ή γαλάκτωμα προσώπου (προαιρετικά).
- ☞ Στο λουτρό μπορεί να λειτουργεί Jacuzzi (προαιρετικά).

#### Καθιστικό – Σαλόνι

- ☞ Στο καθιστικό μπορεί να υπάρχει τζάκι (προαιρετικά).
- ☞ Η έπαυλη διαθέτει υποχρεωτικά επιπλωμένη βεράντα ή μπαλκόνι.
- ☞ Τα έπιπλα της βεράντας ή του μπαλκονιού πρέπει να είναι ξύλινα παντός καιρού, καλά συντηρημένα και σε αρμονία με την αισθητική του χώρου.
- ☞ Υποχρεωτικά θα πρέπει να υπάρχει δορυφορική τηλεόραση και στερεοφωνικό συγκρότημα. Η ύπαρξη συσκευής DVD είναι προαιρετική.

- ☞ Στο καθιστικό πρέπει να υπάρχουν βιβλία στην ελληνική και σε μια τουλάχιστον γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και περιοδικά σε καλή κατάσταση. Πρέπει να υπάρχει τουλάχιστον μία καλαίσθητη έκδοση (π.χ. λεύκιμα) για τις Κυκλάδες.
- ☞ Στο καθιστικό θα πρέπει να υπάρχουν επιτραπέζια παιχνίδια (σκάκι, χαρτιά, τάβλι κλπ).
- ☞ Στο καθιστικό πρέπει να υπάρχει mini bar με ποτά. Στο bar, εκτός από τα άλλα ποτά, θα πρέπει να υπάρχει τουλάχιστον ένα τοπικό ποτό (π.χ. κρασί, τσίπουρο και λικέρ). Επίσης θα πρέπει να υπάρχουν συνοδευτικά όπως συσκευασμένοι ξηροί καρποί, ξερά σύκα κατά προτίμηση από τοπικό παραγωγό.

### ***Κουζίνα***

- ☞ Η κουζίνα πρέπει υποχρεωτικά να διαθέτει:
  - Φούρνο μικροκυμάτων.
  - Ηλεκτρικό βραστήρα.
  - Πλυντήριο πιάτων και απορρυπαντικό πλυντηρίου.

**δ. Εννοιαζόμενα επιπλωμένα διαμερίσματα 4 κλειδιών**

Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται μόνο τα καταλύματα που πληρούν τις προϋποθέσεις που ορίζονται με την ΚΥΑ 471/2002 «Προσδιορισμός των λειτουργικών μορφών και τάξεων τουριστικών καταλυμάτων και λοιπών τουριστικών εγκαταστάσεων που εντάσσονται στα Ε.Π. αρμοδιότητας του Υπ. Γεωργίας και των ΠΕΠ κατά τη Γ' Προγραμματική Περίοδο, ως εγκαταστάσεις ανάπτυξης Αγροτουρισμού».

**Χώρος Υποδοχής πελατών**

- ⊕ Μπορεί να λειτουργεί χώρος υποδοχής – αναμονής των πελατών (προαιρετικά).
- ⊕ Η επιχείρηση μπορεί να παρέχει υπηρεσία μεταφοράς επισκεπτών από και προς το κατάλυμα με αυτοκίνητο για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών κατά την άφιξη και αναχώρηση τους (προαιρετικά).

**Εξωτερικοί χώροι**

- ⊕ Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει παιδική χαρά.
- ⊕ Η επιχείρηση μπορεί να διαθέτει υπαίθρια χτιστή ψησταριά σε αισθητική αρμονία με το χώρο (προαιρετικά).

**Δωμάτιο – Λουτρό**

- ⊕ Μπορεί να παρέχεται υπηρεσία φροντίδας (καθαρισμού και σιδερώματος) ρούχων των πελατών (προαιρετικά).
- ⊕ Μπορεί να παρέχεται η δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στο δωμάτιο (προαιρετικά).
- ⊕ Μπορεί να παρέχεται η δυνατότητα σερβιρίσματος ποτών και διαφόρων «πιάτων» στο δωμάτιο μέχρι κάποια δεδομένη βραδινή ώρα (προαιρετικά).
- ⊕ Στο λουτρό μπορεί να υπάρχει στεγνωτήρας μαλλιών (προαιρετικά).
- ⊕ Στο λουτρό μπορεί να υπάρχει πρίζα ξυριστικής μηχανής (προαιρετικά).
- ⊕ Μπορεί να χορηγείται αφρόλουτρο και σαμπουάν (προαιρετικά).
- ⊕ Υποχρεωτική είναι η χορήγηση ειδών και εξοπλισμού καθαρισμού του διαμερίσματος.

**Καθιστικό – Σαλόνι**

- ⊕ Το διαμέρισμα διαθέτει ξεχωριστό χώρο καθιστικού με καναπέ και τραπέζι.
- ⊕ Υποχρεωτικά υπάρχει τηλεόραση.
- ⊕ Η επιχείρηση μπορεί να διαθέτει επιτραπέζια παιχνίδια και περιοδικά σε κάθε διαμέρισμα (προαιρετικά).

**Snack Bar**

- ⊕ Σε εσωτερικό ή εξωτερικό κοινόχρηστο χώρο μπορεί να λειτουργεί café ή snack bar (προαιρετικά).

**ε. Ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια 4 κλειδιών**

Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται μόνο τα καταλύματα που πληρούν τις προϋποθέσεις που ορίζονται με την ΚΥΑ 471/2002 «Προσδιορισμός των λειτουργικών μορφών και τάξεων τουριστικών καταλυμάτων και λοιπών τουριστικών εγκαταστάσεων που εντάσσονται στα Ε.Π. αρμοδιότητας του Υπ. Γεωργίας και των ΠΕΠ κατά τη Γ' Προγραμματική Περίοδο, ως εγκαταστάσεις ανάπτυξης Αγροτουρισμού».

**Χώρος Υποδοχής πελατών**

- ⊕ Μπορεί να λειτουργεί χώρος υποδοχής – αναμονής των πελατών (προαιρετικά).
- ⊕ Η επιχείρηση μπορεί να παρέχει υπηρεσία μεταφοράς επισκεπτών από και προς το κατάλυμα με αυτοκίνητο για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών κατά την άφιξη και αναχώρηση τους (προαιρετικά).

**Εξωτερικοί χώροι**

- ⊕ Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει παιδική χαρά.
- ⊕ Η επιχείρηση μπορεί να διαθέτει υπαίθρια χτιστή ψησταριά σε αισθητική αρμονία με το χώρο (προαιρετικά).

**Καθιστικό – Σαλόνι**

- ⊕ Το διαμέρισμα διαθέτει ξεχωριστό χώρο καθιστικού με καναπέ και τραπεζάκι.
- ⊕ Στο διαμέρισμα υπάρχει υποχρεωτικά τηλεόραση.
- ⊕ Προαιρετικά το διαμέρισμα διαθέτει επιτραπέζια παιχνίδια και περιοδικά.

**Δωμάτιο – Λουτρό**

- ⊕ Παρέχεται με ευθύνη του ιδιοκτήτη υπηρεσία φροντίδας (καθαρισμού και σιδερώματος) ρούχων των πελατών (προαιρετικά). Σε αυτή την περίπτωση, διατίθεται σάκος για τα άπλυτα ρούχα.
- ⊕ Παρέχεται η δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στο δωμάτιο (προαιρετικά).
- ⊕ Παρέχεται η δυνατότητα σερβιρίσματος ποτών και διαφόρων «πιάτων» στο δωμάτιο μέχρι κάποια δεδομένη βραδινή ώρα (προαιρετικά).
- ⊕ Στο λουτρό μπορεί να υπάρχει στεγνωτήρας μαλλιών (προαιρετικά).
- ⊕ Στο λουτρό μπορεί να υπάρχει πρίζα ξυριστικής μηχανής στο λουτρό (προαιρετικά).
- ⊕ Μπορεί να χορηγείται αφρόλουτρο και σαμπουάν (προαιρετικά).

**στ. Τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες****Χώρος Υποδοχής πελατών**

- ⊞ Μπορεί να λειτουργεί χώρος υποδοχής – αναμονής των πελατών (προαιρετικά).
- ⊞ Σε περίπτωση που δεν υπάρχει κοινόχρηστος χώρος υποδοχής πελατών, το σήμα και οι βασικές αρχές του ΤΣΠ καθώς και η θήκη με τα δελτία εντυπώσεων έχουν τοποθετηθεί σε ορατό σημείο στην είσοδο.

**Εξωτερικοί χώροι**

- ⊞ Στο συγκρότημα κατοικιών, μπορεί να υπάρχει παιδική χαρά με τρία τουλάχιστον παιχνίδια (προαιρετικά).
- ⊞ Το συγκρότημα κατοικιών μπορεί να διαθέτει πισίνα (προαιρετικά). Σε αυτή την περίπτωση, θα πρέπει να υπάρχουν ξύλινες ξαπλώστρες, καλά συντηρημένες και να έχει προβλεφθεί κατάλληλη σκίαση (π.χ. ομπρέλες λευκού χρώματος, πέργκολα, δέντρα με πυκνό φύλλωμα κλπ.) σε αισθητική αρμονία με τον χώρο.

**Δωμάτιο – Λουτρό**

- ⊞ Στο λουτρό μπορεί να υπάρχει στεγνωτήρας μαλλιών (προαιρετικά).
- ⊞ Στο λουτρό μπορεί να υπάρχει πρίζα ξυριστικής μηχανής (προαιρετικά).
- ⊞ Μπορεί να χορηγείται αφρόλουτρο και σαμπουάν (προαιρετικά).

**Καθιστικό (Σαλόνι)**

- ⊞ Στο καθιστικό μπορεί να υπάρχει τζάκι (προαιρετικά). Σε αυτή την περίπτωση, το τζάκι πρέπει να είναι καλαίσθητο, να διατηρείται σε καλή κατάσταση και καθαρό.
- ⊞ Σε κάθε κατοικία πρέπει να υπάρχει επιπλωμένη βεράντα ή μπαλκόνι.
- ⊞ Σε κάθε κατοικία πρέπει να υπάρχει τηλεόραση.

**Κουζίνα**

- ⊞ Η κουζίνα μπορεί να διαθέτει (προαιρετικά):
  - Φούρνο μικροκυμάτων
  - Ηλεκτρικό βραστήρα
  - Πλυντήριο πιάτων και απορρυπαντικό πλυντηρίου.

### ζ. Παραδοσιακά ή διατηρητέα κτίρια

#### Χώρος Υποδοχής

- ☞ Μπορεί να υπάρχει χώρος υποδοχής – αναμονής των πελατών, εφόσον η διαρρύθμιση των χώρων του κτιρίου το επιτρέπει (προαιρετικά).
- ☞ Η επιχείρηση μπορεί να παρέχει υπηρεσία μεταφοράς επισκεπτών με mini bus από και προς το κατάλυμα για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών (προαιρετικά).

#### Δωμάτιο – Λουτρό

- ☞ Παρέχεται με ευθύνη του ιδιοκτήτη υπηρεσία φροντίδας (καθαρισμού και σιδερώματος) ρούχων των πελατών (προαιρετικά).
- ☞ Τα δωμάτια μπορούν να διαθέτουν μικρό ηλεκτρικό ψυγείο ή mini-bar (προαιρετικά).
- ☞ Πρέπει να χορηγείται αφρόλουτρο και σαμπουάν.
- ☞ Μπορεί να παρέχεται η δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στο δωμάτιο (προαιρετικά).
- ☞ Μπορεί να παρέχεται η δυνατότητα σερβιρίσματος ποτών και διαφόρων «πιάτων» στο δωμάτιο μέχρι κάποια δεδομένη βραδινή ώρα (προαιρετικά).
- ☞ Σε κάθε δωμάτιο διατίθενται (προαιρετικά):
  - Απαραίτητα για το ράψιμο
  - Απαραίτητα για αλληλογραφία
  - Υλικά καθαρισμού υποδημάτων.
- ☞ Στο λουτρό μπορεί να υπάρχει στεγνωτήριο μαλλιών (προαιρετικά).
- ☞ Στο λουτρό μπορεί να υπάρχει πρίζα ξυριστικής μηχανής (προαιρετικά).

#### Καθιστικό - Σαλόνι

- ☞ Η διαρρύθμιση των χώρων και οι ανάγκες για άλλους χώρους καθορίζουν αν θα υπάρχει μόνο ο ένας ή και οι δύο χώροι ως καθιστικό και σαλόνι.
- ☞ Το καθιστικό ή/ και το σαλόνι (εφόσον υφίσταται) είναι ανεξάρτητο από το χώρο υποδοχής.

#### Χώρος Εστίασης

- ☞ Εφόσον η διαρρύθμιση του κτιρίου και η ανάγκη για άλλους χώρους το επιτρέπουν, λειτουργεί χώρος εστίασης (προαιρετικά).

### 3.2.2. ΚΕΝΤΡΑ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

#### Εξοπλισμός

##### *Εσωτερικοί χώροι*

- ☞ Στο κέντρο εστίασης μπορεί να υπάρχει ξεχωριστός χώρος υποδοχής (προαιρετικά).
- Ο χώρος αυτός αποτελεί τον πρώτο χώρο με τον οποίο έρχεται σε επαφή ο επισκέπτης και καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την διάθεση του και τον τρόπο με τον οποίο θα αποδεχτεί στην συνέχεια και τις υπόλοιπες υπηρεσίες. Ως εκ τούτου, ο χώρος υποδοχής/ αναμονής των πελατών πρέπει να αποτελεί ενιαίο σύνολο με τους υπόλοιπους χώρους της επιχείρησης και να είναι απλά διακοσμημένος ώστε να διατηρεί τη λειτουργικότητά του.
- ☞ Το κέντρο εστίασης μπορεί να λειτουργεί και σε εξωτερικό χώρο, όταν οι κλιματολογικές συνθήκες και η κατασκευή του το επιτρέπουν (προαιρετικά).
- ☞ Η εξυπηρέτηση είναι άμεση και φιλική ώστε να προβάλλεται έντονα το πνεύμα φιλοξενίας.
- ☞ Πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τη διατήρηση κατάλληλης θερμοκρασίας τόσο για τους χειμερινούς όσο και για τους καλοκαιρινούς μήνες με τη χρήση φυσικών ή μηχανικών (κατ' εξαίρεση και εφόσον είναι απαραίτητο) μέσων θέρμανσης και δροσισμού.
- ☞ Η επιχείρηση οφείλει να διαθέτει επαρκή μέσα μηχανικού ή φυσικού αερισμού του εσωτερικού χώρου. Ο εξαερισμός πρέπει να διατηρείται καθαρός και σε καλή κατάσταση και συντηρείται.
- ☞ Το κέντρο εστίασης πρέπει να διαθέτει κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο για την τοποθέτηση έντυπου υλικού. Η κατασκευή και τα υλικά του ειθητηρίου θα πρέπει να βρίσκονται σε αισθητική αρμονία με τον παραδοσιακό χαρακτήρα και την αισθητική του χώρου.
- ☞ Υπάρχουν αναρτημένοι καλαίσθητοι πίνακες, γραβούρες, αφίσες, φωτογραφίες κλπ. με τοπία και άλλα αξιόλογα στοιχεία της περιοχής.
- ☞ Στην είσοδο της επιχείρησης και σε εύκολα αναγνωρίσιμο σημείο είναι τοποθετημένο το διακριτικό σήμα του Συμφώνου Ποιότητας.
- ☞ Διατίθεται καλαίσθητο βιβλίο εντυπώσεων, όπου οι επισκέπτες μπορούν να καταγράψουν τις παρατηρήσεις τους και τις εντυπώσεις τους από την ποιότητα της εξυπηρέτησης και του φαγητού, αλλά και τη γενική εικόνα που αποκόμισαν από την επιχείρηση.
- ☞ Υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός για τις συναλλαγές με τους πελάτες (ταμειακή μηχανή, μηχανήματα πιστωτικών καρτών, fax, computer) και ο εξοπλισμός για την επικοινωνία με πελάτες για κρατήσεις ή πληροφορίες (τηλέφωνα, αυτόματος τηλεφωνητής, e-mail- διαδίκτυο κλπ).
- ☞ Στο χώρο εστίασης ή στο χώρο υποδοχής (εφόσον υπάρχει) μπορούν να τοποθετηθούν καθίσματα, πολυθρόνες, καναπέδες ή σκαμπό του μπαρ (προαιρετικά).
- ☞ Ο χώρος μπορεί να διαθέτει τζάκι (προαιρετικά). Σε αυτή την περίπτωση, το τζάκι πρέπει να είναι καλαίσθητο, να διατηρείται σε καλή κατάσταση και να είναι καθαρό.
- ☞ Υπάρχουν αναρτημένες οι περίοδοι και οι ώρες λειτουργίας της επιχείρησης σε εμφανές σημείο και σε καλαίσθητο πλαίσιο.
- ☞ Η τραπεζαρία πρέπει να ακολουθεί το ύφος της επιχείρησης και να ενσωματώνει στοιχεία από την τοπική αρχιτεκτονική.
- ☞ Η διαμόρφωση του χώρου, ο εξοπλισμός σε συνδυασμό πάντα με τα προσφερόμενα πιάτα πρέπει να διευκολύνουν την ανάδειξη των τοπικών εθιμοτυπιών που σχετίζονται με τη διαδικασία του φαγητού.
- ☞ Ο εξοπλισμός της τραπεζαρίας θα πρέπει να επαρκεί για την εποχή της υψηλής πληρότητας χωρίς να δημιουργεί συνωστισμό στο χώρο και να επιτρέπει την ελεύθερη διακίνηση των επισκεπτών.

- ⊕ Ο χώρος εστίασης πρέπει να είναι φωτεινός.
- ⊕ Στο χώρο εστίασης θα πρέπει να διατηρείται η κατάλληλη θερμοκρασία τόσο κατά τους χειμερινούς μήνες όσο και κατά τους καλοκαιρινούς μήνες με τη χρήση φυσικών ή μηχανικών (εφόσον είναι απαραίτητο) μέσων.
- ⊕ Στο χώρο της τραπεζαρίας πρέπει να υπάρχει ειδικός χώρος καπνιστών.
- ⊕ Η μουσική (εφόσον υπάρχει) πρέπει να είναι διακριτική και κατά προτίμηση ελληνική.
- ⊕ Οι καρέκλες θα πρέπει να είναι ξύλινες με ή χωρίς φυσική ψάθα και τα τραπέζια από ξύλο ανάλογου τύπου και χρώματος (προτεραιότητα θα πρέπει να δίδεται σε έπιπλα από τοπικούς κατασκευαστές και τοπικά υλικά) Θα πρέπει να είναι καλαίσθητα, να ταιριάζουν με την αισθητική του χώρου, να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να είναι καθαρά.
- ⊕ Το τραπεζομάντιλο, το ναπερόν και οι πετσέτες να είναι καλαίσθητα, καθαρά και σε καλή κατάσταση. Προτείνονται λινά ή βαμβακερά υφάσματα. Το κάθε τραπέζι έχει υποχρεωτικά στρωμένα τραπεζομάντιλο και ναπερόν, σε αισθητική αρμονία μεταξύ τους.
- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχει ομοιόμορφος τρόπος με τον οποίο να στρώνονται τα τραπέζια ο οποίος θα ακολουθείται συστηματικά.
- ⊕ Προϊόντα χειροτεχνίας πρέπει να χρησιμοποιούνται για τη διακόσμηση της αίθουσας, ως δοχεία σερβιρίσματος ή / και ως σκεύη εστίασης.
- ⊕ Τα σερβίτσια θα πρέπει να είναι καθαρά, καλής ποιότητας. Μπορεί να είναι κεραμικά ή από πορσελάνη. Σε κάθε περίπτωση, όταν υπάρχουν παραδοσιακά σκεύη για το σερβίρισμα του εκάστοτε εδέσματος καλό θα ήταν να χρησιμοποιούνται.
- ⊕ Τα ποτήρια είναι γυάλινα, σε σχήμα και μέγεθος ανάλογα με το ποτό που σερβίρεται. Απαγορεύεται η χρήση διαφημιστικών ποτηριών ή άλλων σκευών σερβιρίσματος.
- ⊕ Κατάλογος εδεσμάτων και ποτών θα διατίθεται σε κάθε τραπέζι. Ο κατάλογος θα είναι κατασκευασμένος σύμφωνα με τα πρότυπα του ΤΣΠ από φιλικά προς το περιβάλλον υλικά, θα είναι ευανάγνωστος και θα έχει καλή αισθητική και μορφή.
- ⊕ Στον κατάλογο πρέπει να παρατίθενται, εκτός των άλλων, και τοπικά παραδοσιακά εδέσματα, τοπικά προϊόντα και τοπικά ποτά, καθώς και οι προτάσεις της ημέρας από τον chef.
- ⊕ Ο κατάλογος περιλαμβάνει εκτός της φέτας και τοπικά τυριά. Θα πρέπει να προτείνεται “Παλέτα των Κυκλαδίτικων Τυριών” η οποία θα περιλαμβάνει τουλάχιστον 6 τυριά από διάφορα νησιά των Κυκλάδων. Για κάθε τυρί θα πρέπει να υπάρχει σύντομη περιγραφή του τρόπου παρασκευής και των τυπικών χαρακτηριστικών του και να αναφέρεται η προέλευση του.
- ⊕ Ο κατάλογος των ποτών πρέπει να περιλαμβάνει και τοπικά κρασιά των Κυκλάδων, ή άλλα ποτά (ρακί, τσίπουρο, λικέρ, ρακόμελο, κα.) εάν υπάρχουν, με σύντομη περιγραφή των βασικών χαρακτηριστικών (προέλευση, χρονιά, ποικιλία). Τα ποτά πρέπει να σερβίρονται με τα κατάλληλα συνοδευτικά (π.χ. ξηροί καρποί, ξερά σύκα κλπ) κατά προτίμηση από τοπικό παραγωγό.
- ⊕ Σε περίπτωση που σερβίρεται κρασί χύμα, θα πρέπει να αναφέρεται στον κατάλογο η ποικιλία και ο τόπος προέλευσης.
- ⊕ Στον κατάλογο πρέπει να υπάρχει αναφορά στο «τοπικό παραδοσιακό πιάτο ημέρας».
- ⊕ Στον κατάλογο θα πρέπει να υπάρχει ένα αρχικό κείμενο που να αναφέρει ότι η επιχείρηση ανήκει στο Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας των Κυκλάδων.
- ⊕ Ο κατάλογος πρέπει να είναι μεταφρασμένος στα αγγλικά ή και σε άλλη γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- ⊕ Τα χρώματα στον τοίχο θα πρέπει να είναι συμβατά με τις παραδοσιακές αποχρώσεις.
- ⊕ Στον φωτισμό (οροφής ή επιτοίχιο) απαγορεύεται η χρήση φωτιστικών στηλών με «νέον».
- ⊕ Θα πρέπει να αποφεύγεται στο μέτρο του δυνατού η χρήση κάθε είδους πλαστικού.

- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχει κατάλληλα διαμορφωμένος χώρος (πάγκος, έπιπλο κλπ) για την έκθεση τοπικών παραδοσιακών προϊόντων διατροφής. Ο χώρος αυτός πρέπει να βρίσκεται σε αισθητική αρμονία τόσο με τον παραδοσιακό χαρακτήρα και την αρχιτεκτονική και διακόσμηση της αίθουσας όσο και με τα τοπικά παραδοσιακά προϊόντα διατροφής που εκτίθενται και διασφαλίζεται η συντήρησή τους.
- ⊕ Εάν εκτίθενται τόσο πρώτες ύλες όσο και νωπά προϊόντα θα πρέπει να τοποθετούνται σε διαφορετικές προθήκες.
- ⊕ Εάν εκτίθενται ευπαθή προϊόντα θα πρέπει να τοποθετούνται σε προθήκες – ψυγεία.
- ⊕ Τα υλικά και η τεχνική της κατασκευής του σημείου έκθεσης των προϊόντων θα πρέπει να παραπέμπουν στην ιδιαιτερότητα του φυσικού τοπικού περιβάλλοντος και σε τοπικές παραδοσιακές τεχνικές.

### ***Χώροι κουζίνας***

- ⊕ Ο εξοπλισμός των χώρων παρασκευής των εδεσμάτων είναι κατασκευασμένος από ανθεκτικά υλικά.(στη διάβρωση) και υποστηρίζει την εφαρμογή υγιεινής ορθής πρακτικής.
- ⊕ Υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός για τη διατήρηση των προϊόντων στην κατάλληλη θερμοκρασία.
- ⊕ Ο εξοπλισμός πρέπει να διατηρείται πάντα καθαρός και σε καλή κατάσταση και να συντηρείται.
- ⊕ Ο σχεδιασμός, η διαρρύθμιση, η κατασκευή και οι διαστάσεις των χώρων παρασκευής και αποθήκευσης τροφίμων πρέπει να επιτρέπουν τον κατάλληλο καθαρισμό ή / και απολύμανση και να προστατεύουν από τη συσσώρευση ρύπων, την επαφή με τοξικά υλικά, την πτώση σωματιδίων μέσα στα τρόφιμα και το σχηματισμό υγρασίας ή ανεπιθύμητης μούχλας στις επιφάνειες.
- ⊕ Οι οροφές, ψευδοροφές και ό,τι είναι στερεωμένο σ' αυτές πρέπει να είναι σχεδιασμένες, κατασκευασμένες και επιστρωμένες έτσι ώστε να μην συσσωρεύονται ρύποι και να περιορίζεται η συμπύκνωση υδρατμών, η ανάπτυξη ανεπιθύμητης μούχλας και η απόπτωση σωματιδίων.
- ⊕ Οι επιφάνειες των δαπέδων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και απολυμαίνονται εύκολα, γεγονός που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται.
- ⊕ Τα παράθυρα και τα άλλα ανοίγματα πρέπει να εφοδιάζουν το χώρο με επαρκή μηχανικό ή φυσικό αερισμό και να σχεδιάζονται κατά τρόπο που να αποφεύγεται η συσσώρευση ρύπων. Εκείνα τα οποία ανοίγουν προς την ύπαιθρο πρέπει, να είναι εφοδιασμένα με δικτυωτά πλέγματα προστασίας από τα έντομα, τα οποία μπορούν να αφαιρεθούν εύκολα για να καθαριστούν. Όταν το άνοιγμα των παραθύρων μπορεί να προκαλέσει μόλυνση των τροφίμων, τα παράθυρα πρέπει να παραμένουν κλειστά και σφραγισμένα κατά τη διάρκεια της παραγωγής.
- ⊕ Οι επιφάνειες των τοίχων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και, να απολυμαίνονται εύκολα, πράγμα που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται. Πρέπει επίσης να είναι λείες μέχρι ύψους καταλλήλου (1,80 μ) ή επιστρωμένες με πλακάκια.
- ⊕ Οι χώροι πρέπει να παρέχουν τις κατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας για την υγιεινή επεξεργασία των προϊόντων, να επιτρέπουν την άνετη κίνηση του προσωπικού και να είναι επαρκείς για την παρασκευή των προϊόντων καθώς και για την προσωρινή αναμονή ημιέτοιμων προϊόντων.
- ⊕ Στο χώρο προετοιμασίας πρέπει να υπάρχει διαχωρισμός χώρων ώστε να αποφεύγεται η επιμόλυνση των νωπών και ακατέργαστων προϊόντων με τα έτοιμα προϊόντα. Επιπλέον διαχωρισμός του χώρου πλύσεως σκευών από το χώρο προετοιμασίας των εδεσμάτων, όπως και διαχωρισμός των επιφανειών κοπής για κρέατα, ψαρικά, λαχανικά.
- ⊕ Τα σκεύη υποχρεωτικά είναι ανοξείδωτα και σε καλή κατάσταση.
- ⊕ Στην κουζίνα υπάρχει παροχή ζεστού και κρύου νερού όλες τις ώρες.
- ⊕ Υπάρχει αναρτημένη ειδική αφίσα με τους βασικούς κανόνες υγιεινής.

- ⊕ Η κουζίνα διαθέτει υποχρεωτικά μηχανικό εξαερισμό.
- ⊕ Ο σχεδιασμός των ανοιγμάτων (παράθυρα κλπ.) στους χώρους παρασκευής των εδεσμάτων πρέπει να συμβάλλει στην αποφυγή συσσώρευσης ρύπων και εισόδου εντόμων.

### ***Χώροι υγιεινής***

- ⊕ Υπάρχουν επαρκείς τουαλέτες με καζανάκια και επαρκείς αποχετευτικές εγκαταστάσεις, συνδεδεμένες ή όχι με δίκτυο βιολογικού καθαρισμού.
- ⊕ Οι τουαλέτες χωρίζονται σε ανδρικές και γυναικείες.
- ⊕ Οι τουαλέτες πρέπει να είναι πλήρως οργανωμένες, καθαρές και καλά συντηρημένες.
- ⊕ Υπάρχει επαρκής αριθμός νιπτήρων για το πλύσιμο των χεριών και ανάλογος με τη δυναμικότητα του κέντρου εστίασης.
- ⊕ Υπάρχει πάντα παροχή ζεστού και κρύου νερού στους νιπτήρες.
- ⊕ Ο χώρος όπου βρίσκεται ο νιπτήρας (ή οι νιπτήρες) είναι υποχρεωτικά διαχωρισμένος από την τουαλέτα. Στο χώρο αυτό, υποχρεωτικά θα πρέπει να υπάρχει σαπούνι και θήκη με χάρτινες πετσέτες και προαιρετικά συσκευή για το στέγνωμα των χεριών. Επίσης παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και πρίζες. Τέλος, πρέπει να υπάρχει κάλαθος αχρήστων.
- ⊕ Υπάρχουν υλικά για το καθαρισμό των χεριών και το υγιεινό τους στέγνωμα. Η χρήση θήκης με χάρτινες πετσέτες είναι υποχρεωτική, ενώ η χρήση μηχανήματος για το στέγνωμα των χεριών με αέρα είναι προαιρετική. Όλες οι συσκευές του χώρου, είναι πάντοτε επαρκώς εφοδιασμένες και το μηχανήμα στεγνώματος χεριών λειτουργεί.
- ⊕ Υπάρχει παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και πρίζες στις τουαλέτες.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει καλός εξαερισμός ώστε να αποφεύγεται μεταφορά οσμών προς τους υπόλοιπους κοινόχρηστους χώρους της επιχείρησης.
- ⊕ Υπάρχει θήκη για το χαρτί υγείας που είναι εφοδιασμένη με χαρτί.
- ⊕ Υπάρχει κλειστός κάλαθος αχρήστων μέσα στην τουαλέτα.
- ⊕ Υπάρχει καθαρή βούρτσά λεκάνης.
- ⊕ Οι τουαλέτες μπορούν να διαθέτουν ειδικό χαρτί επικάλυψης της λεκάνης (προαιρετικά).
- ⊕ Οι τουαλέτες μπορούν να διαθέτουν συστήματα (π.χ. φωτοκύτταρα) που ελαχιστοποιούν την ανάγκη επαφής των χεριών με τα ήδη υγιεινά κατά τη χρήση της τουαλέτας (προαιρετικά).
- ⊕ Στις κοινόχρηστες τουαλέτες λειτουργούν υποχρεωτικά συστήματα εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.

### ***Εξωτερικοί Χώροι***

- ⊕ Υπάρχει φροντίδα για την ανάδειξη των εξωτερικών χώρων (διαρρύθμιση ή ύπαρξη διακοσμητικών στοιχείων που έχουν ως αποστολή να κάνουν τους εξωτερικούς χώρους καλαίσθητους και ελκυστικούς). Τα διακοσμητικά αυτά στοιχεία θα πρέπει να έχουν σχέση με την τοπική παραδοσιακή αισθητική και αρχιτεκτονική. Είναι σκόπιμη η προτίμηση σε διακοσμητικά στοιχεία που αναδεικνύουν την ιδιαιτερότητα του νησιού στο οποίο βρίσκεται η επιχείρηση. Επιπλέον, η διαμόρφωση του περιβάλλοντος πράσινου χώρου στο πλαίσιο της διατήρησης ομοιομορφίας με το τοπικό φυσικό περιβάλλον αποτελεί επίσης σημαντική παράμετρο.
- ⊕ Υποχρεωτικά πρέπει να ληφθεί πρόνοια για θέσεις parking εντός ή εκτός της επιχείρησης και σε κοντινή απόσταση. Πρόνοια πρέπει να ληφθεί για την κάλυψη των αναγκών της υψηλής τουριστικής περιόδου.

- ⊕ Θα πρέπει υποχρεωτικά να υπάρχει χώρος συλλογής απορριμμάτων σε επαρκή απόσταση από την επιχείρηση και όχι σε κοινή θέα, και σε κάθε περίπτωση μακριά από τους χώρους διαχείρισης τροφίμων. Υποχρεωτικά θα πρέπει να υπάρχουν κάδοι που κλείνουν με καπάκι.
- ⊕ Υπάρχει καλαισθητός κατάλογος εδεσμάτων και ποτών αναρτημένος στον εξωτερικό χώρο του εστιατορίου που αναγράφει και τις τιμές. Ο σχεδιασμός και τα υλικά του καταλόγου θα πρέπει να εναρμονίζονται με τα αισθητικά πρότυπα του ΤΣΠ.
- ⊕ Η περίοδος και οι ώρες λειτουργίας αναγράφονται σε καλαισθητή πινακίδα αναρτημένη στην είσοδο της επιχείρησης.

### **Προσωπικό**

Οι ελάχιστες απαιτήσεις του προσωπικού αναλύονται παρακάτω:

- ⊕ Τα άτομα που κατέχουν υπεύθυνη θέση πρέπει να είναι κάτοχοι επαγγελματικού διπλώματος από αναγνωρισμένες σχολές τουριστικών επαγγελμάτων, να γνωρίζουν μία τουλάχιστον ξένη γλώσσα, ανάλογα με την τουριστική κίνηση της συγκεκριμένης περιοχής που βρίσκεται η επιχείρηση, ή να έχουν σχετική επαγγελματική εμπειρία ή να έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια κατάρτισης.
- ⊕ Η επιχείρηση θα πρέπει να διαθέτει στο προσωπικό της εγχειρίδιο λειτουργίας της.
- ⊕ Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στους χώρους εστίασης, εφόσον δεν έχουν παρακολουθήσει ειδικά σεμινάρια για την υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, εκπαιδεύονται από τον υπεύθυνο της επιχείρησης με τη χρήση συγκεκριμένου εγχειριδίου βασικών αρχών υγιεινής των τροφίμων του ΕΦΕΤ.

### **Υπηρεσίες**

#### **Υποδοχή και εξυπηρέτηση πελατών**

- ⊕ Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι υψηλού επιπέδου, σε συνδυασμό πάντα με την ποιότητα και πληρότητα του εξοπλισμού, όπως και με την εναρμόνιση του χώρου με την τοπική παράδοση και αρχιτεκτονική, αλλά και την προσωπική αισθητική του επιχειρηματία. Ο πελάτης, με την άφιξή του, πρέπει να αισθάνεται ότι βρίσκεται σε οικείο και σωστά οργανωμένο περιβάλλον.
- ⊕ Κατά τις περιόδους λειτουργίας της επιχείρησης, υπάρχει πάντα υπάλληλος που υποδέχεται τους πελάτες, απαντά στις τηλεφωνικές κλήσεις, πραγματοποιεί κρατήσεις και ακυρώσεις και έχει την κατάλληλη ενημέρωση ώστε να συμπληρώνει και να επεξηγεί τις πληροφορίες που αποκομίζουν οι πελάτες από το έντυπο υλικό (βλ. κεφάλαιο «Ενημερωτικά έντυπα»).
- ⊕ Ο επιχειρηματίας ή το άτομο που είναι επιφορτισμένο με τον παραπάνω ρόλο απαντά σε κάθε κλήση και σε κάθε e-mail ή γράμμα σε εύλογο χρονικό διάστημα (ει δυνατόν, αυθημερόν).
- ⊕ Η επιχείρηση δέχεται πληρωμή με μετρητά ή με πιστωτικές κάρτες.
- ⊕ Εκτός του ωραρίου λειτουργίας, η επικοινωνία εξασφαλίζεται συστηματικά με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο (κινητό τηλέφωνο, εκτροπή κλήσης, e-mail, ταχυδρομείο) και τουλάχιστον με ένα αυτόματο τηλεφωνητή που αναφέρει την ονομασία της επιχείρησης, τις περιόδους λειτουργίας της, τη διαθεσιμότητα και τη διαδικασία κρατήσεων. Οι ίδιες πληροφορίες θα πρέπει κατ' ελάχιστο να παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα της επιχείρησης.
- ⊕ Το προσωπικό της επιχείρησης πρέπει να είναι πρόθυμο να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα αξιοθέατα της περιοχής, τυχόν προσφερόμενες δραστηριότητες ή δυνατότητες αναψυχής καθώς και σχετικά με άλλες επιχειρηματικές ή εμπορικές δραστηριότητες της περιοχής όποτε και εφόσον ζητηθεί (π.χ. πληροφορίες για προμήθεια τοπικών προϊόντων, παραδοσιακών υλικών και χειροτεχνημάτων κλπ).

### **Σεβιβρίσματα**

- ☞ Στο καφέ μπαρ υπάρχει η δυνατότητα προσφοράς κρύου πιάτου με τοπικά παραδοσιακά προϊόντα και «ζεστού τοπικού πιάτου»<sup>2</sup>.
- ☞ Το εστιατόριο προτείνει κυρίως τοπική κουζίνα με τοπικές παραδοσιακές σπεσιαλιτέ. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να προσφέρονται τοπικά παραδοσιακά πιάτα του νησιού σε ποσοστό τουλάχιστον 30%, το οποίο θα βελτιώνεται συνεχώς<sup>3</sup>. Εάν αυτό δεν είναι δυνατό, τα προτεινόμενα εδέσματα θα πρέπει να προέρχονται από τα υπόλοιπα νησιά των Κυκλάδων.
- ☞ Στο εστιατόριο πρέπει να υπάρχει προσφορά «τοπικού παραδοσιακού πιάτου ημέρας».
- ☞ Προσφέρονται αρτοσκευάσματα σε διάφορες ποικιλίες.
- ☞ Πρέπει να υπάρχει πάντα ελληνικός καφές φτιαγμένος με τον παραδοσιακό τρόπο (υποχρεωτικά στη φωτιά και προαιρετικά στη χόβολη και σε κάθε περίπτωση, όχι στον ατμό).
- ☞ Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται στη διαδικασία και στον τρόπο σερβιρίσματος των προσφερόμενων εδεσμάτων και ποτών. Συγκεκριμένα, τα εδέσματα και ποτά πρέπει να σερβίρονται με την ακόλουθη σειρά:
  - Ορεκτικά μαζί με τα ποτά.
  - Κύριο πιάτο.
  - Επιδόρπιο ή φρούτο.
  - Στο τέλος του γεύματος, καλό είναι να προσφέρεται ένα τοπικό γλυκό ή ποτό (π.χ. λουκούμι, λικέρ) ή ελληνικός καφές (με παραδοσιακό τρόπο και όχι στον ατμό).
- ☞ Πρέπει να μεσολαβεί κατάλληλο χρονικό διάστημα μεταξύ των παραπάνω, ώστε το γεύμα να είναι ευχάριστο και να αναδεικνύει τις ιδιαιτερότητες των εδεσμάτων που το αποτελούν.
- ☞ Πρέπει να τηρούνται αυστηρά οι θερμοκρασίες σερβιρίσματος για τα εδέσματα και για τα ποτά.
- ☞ Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται και στο ποτήρι σερβιρίσματος.

### **Πρώτες ύλες και ποιότητα εδεσμάτων**

- ☞ Οι πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται προέρχονται κατά κύριο λόγο από παραγωγούς του νησιού όπου λειτουργεί το κέντρο εστίασης και των υπόλοιπων νησιών των Κυκλάδων. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό (είτε για λόγους ανεπαρκούς παραγωγής είτε επειδή κάποιο βασικό προϊόν δεν παράγεται στα νησιά των Κυκλάδων), θα πρέπει να προέρχονται από άλλα νησιά της Περιφέρειας ή από γειτονικές περιοχές LEADER +.
- ☞ Είναι σκόπιμο να υπάρχει διαβεβαίωση από κάθε παραγωγό ότι τα προϊόντα του είναι ασφαλή και η παραγωγή τους έγινε σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.
- ☞ Τα βιολογικά προϊόντα, όταν υπάρχουν στον κατάλογο, θα πρέπει να είναι πιστοποιημένα και να αναφέρονται.
- ☞ Τα αρτοσκευάσματα είναι φρέσκα και καλής ποιότητας.
- ☞ Στα ζεστά και κρύα πιάτα χρησιμοποιείται άριστης ποιότητας ελαιόλαδο, κατά προτίμηση τοπικής παραγωγής.

<sup>2</sup> Χαρακτηριστικά τοπικά εδέσματα και τρόποι παρασκευής τους παρατίθενται στη μελέτη "Συμπληρωματική καταγραφή επιλεγμένων τοπικών φαγητών/προϊόντων - βιβλιογραφική προσέγγιση ως προς τη διαχρονικότητα των τροφών και τη σχέση τους με τα ήθη και έθιμα των Κυκλάδων. Διαμόρφωση Συμβουλευτικού Καταλόγου Τοπικών Παραδοσιακών Συνταγών και Τροφίμων", που εκπονήθηκε για λογαριασμό της Αναπτυξιακής Εταιρείας Κυκλάδων.

<sup>3</sup> Χαρακτηριστικά τοπικά εδέσματα και τρόποι παρασκευής τους παρατίθενται στη μελέτη "Συμπληρωματική καταγραφή επιλεγμένων τοπικών φαγητών/προϊόντων - βιβλιογραφική προσέγγιση ως προς τη διαχρονικότητα των τροφών και τη σχέση τους με τα ήθη και έθιμα των Κυκλάδων. Διαμόρφωση Συμβουλευτικού Καταλόγου Τοπικών Παραδοσιακών Συνταγών και Τροφίμων», που εκπονήθηκε για λογαριασμό της Αναπτυξιακής Εταιρείας Κυκλάδων.

- ⊕ Οι πατάτες που σερβίρονται είναι φρέσιες ελληνικές, τηγανισμένες σε ελαιόλαδο. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται η χρησιμοποίηση προτηγανισμένων προϊόντων.
- ⊕ Η ελληνική σαλάτα πρέπει να είναι φρεσκοκομμένη και με αρίστης ποιότητας ελαιόλαδο.
- ⊕ Υποχρεωτικά θα επισημαίνονται τα κατεψυγμένα προϊόντα.

### ***Ειδικές Υπηρεσίες - Καινοτομία***

- ⊕ Η επιχείρηση κατέχει το Ειδικό Σήμα Ποιότητας για την Ελληνική Κουζίνα (υποχρεωτικά). Η επιχείρηση μπορεί να κατέχει και άλλα σήματα πιστοποίησης ποιότητας (προαιρετικά).

### ***Ασφάλεια***

- ⊕ Η επιχείρηση θα πρέπει να τηρεί όλους τους κανόνες ασφάλειας σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.
- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχει ο αναγκαίος εξοπλισμός σύμφωνα με τη Νομοθεσία για την πυρόσβεση σε περίπτωση πυρκαγιάς.
- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχουν ενημερωτικά έντυπα για την αντιμετώπιση πυρκαγιάς, σεισμού ή παλιρροϊκού κύματος.

### ***Υγιεινή***

Για την τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας θα πρέπει να εφαρμόζεται η οδηγία 93/43/ΕΟΚ περί υγιεινής των τροφίμων. Σύμφωνα με την οδηγία 93/43/ΕΟΚ και την ΚΥΑ 487/1219Β - 04/10/2000, για την υγιεινή των τροφίμων πρέπει να ισχύουν τα εξής:

- ⊕ Κάθε αντικείμενο, εγκατάσταση, εξοπλισμός και όχημα που χρησιμοποιείται κατά τη μεταφορά τροφίμων πρέπει να διατηρείται καθαρό και σε καλή κατάσταση ώστε να προφυλάσσονται τα τρόφιμα από μολύνσεις. Όπου είναι αναγκαίο, αυτά πρέπει να είναι σχεδιασμένα και κατασκευασμένα έτσι ώστε να καθαρίζονται / απολυμαίνονται δεόντως.
- ⊕ Η επιχείρηση δεν πρέπει να δέχεται καμία πρώτη ύλη ή συστατικό, εάν γνωρίζει ή έχει βάσιμους λόγους να υποπτεύεται ότι έχει προσβληθεί από παράσιτα, παθογόνους μικροοργανισμούς ή τοξικές, αποσυντιθέμενες ή ξένες ουσίες σε βαθμό που, μετά συνήθη διαλογή ή / και τις προπαρασκευαστικές διαδικασίες ή διαδικασίες που εφαρμόζουν σύμφωνα με τους κανόνες της υγιεινής, θα είναι και πάλι ακατάλληλο προς βρώση.
- ⊕ Οι πρώτες ύλες και τα συστατικά που αποθηκεύονται στην επιχείρηση πρέπει να διατηρούνται υπό κατάλληλες συνθήκες, ούτως ώστε να αποφεύγεται κάθε επιβλαβής αλλοίωση και να προφυλάσσονται από μολύνσεις. Οι ψυκτικοί χώροι θα πρέπει να έχουν καταγραφικό θερμομότρο, αλλά και alarm για τον έλεγχο της θερμοκρασίας, όπως επίσης και να καθαρίζονται σύμφωνα με το πρόγραμμα καθαριότητας που εφαρμόζεται.
- ⊕ Οι πρώτες ύλες, τα συστατικά, τα ενδιάμεσα προϊόντα και τα τελικά προϊόντα που ενδέχεται να προσφέρονται για τον πολλαπλασιασμό παθογόνων μικροοργανισμών ή το σχηματισμό τοξινών πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασίες που να μην συνεπάγονται κίνδυνο για την υγεία.
- ⊕ Όσο το επιτρέπει ή ασφάλεια των τροφίμων, επιτρέπεται η παραμονή τροφίμων εκτός χώρων ελεγχόμενης θερμοκρασίας επί περιορισμένο χρονικό διάστημα, όταν αυτό επιβάλλεται για πρακτικούς λόγους κατά την παρασκευή, τη μεταφορά, την αποθήκευση, την έκθεση και το σερβίρισμα των τροφίμων.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη για τη διαχείριση των υπολειμμάτων. Απαγορεύεται η μεταποίηση μαγειρευμένων κρεάτων ή άλλου είδους φαγητού και η διάθεση των υπολειμμάτων των ποτών στους πελάτες.

- ⊞ Πρέπει να τηρούνται οι απαιτούμενες προδιαγραφές στη συμπεριφορά (πλύσιμο χεριών, ενδυμασία, καπέλα, κλπ) και την καλή υγεία του προσωπικού. Όταν υπάρχει ασθένεια αυτή πρέπει να δηλώνεται.
- ⊞ Πρέπει να έχει άψογη καθαριότητα, και επιπλέον να υπάρχει διάκριση όσον αφορά την ενδυμασία του προσωπικού: για την κουζίνα, το σερβίρισμα, chef, άλλων υπηρεσιών.
- ⊞ Πρέπει να υπάρχουν επαρκή δοχεία απορριμμάτων με σιέπασμα στους εξωτερικούς χώρους. Αυτά πρέπει να διατηρούνται καθαρά και το καπάκι να είναι κλειστό.
- ⊞ Απορρίμματα τροφίμων και άλλα απορρίμματα δεν πρέπει να αφήνονται να συσσωρεύονται σε χώρους τροφίμων ή σε κοινόχρηστους χώρους.
- ⊞ Τα απορρίμματα τροφίμων και τα άλλα απορρίμματα πρέπει να εναποτίθενται σε περιέκτες που να κλείνουν.
- ⊞ Πρέπει να υπάρχει κατάλληλη πρόβλεψη για την απομάκρυνση και την αποθήκευση απορριμμάτων τροφίμων ή άλλων απορριμμάτων. Οι χώροι αποθήκευσης απορριμμάτων πρέπει να σχεδιάζονται και να χρησιμοποιούνται κατά τρόπο που να διατηρούνται πάντα καθαροί και να προλαμβάνεται η διείσδυση εντόμων και λοιπών επιβλαβών ζώων, καθώς και η μόλυνση των τροφίμων, του ποσίμου νερού, του εξοπλισμού και των χώρων.
- ⊞ Πρέπει να εξασφαλίζεται η σωστή λειτουργία του συστήματος ελέγχου θερμοκρασιών στους χώρους παραγωγής, αποθήκευσης και στα ψυγεία συντήρησης και κατάψυξης
- ⊞ Οι πρώτες ύλες και τα συστατικά τους θα πρέπει να αποθηκεύονται και να διατηρούνται υπό κατάλληλες συνθήκες, ούτως ώστε να αποφεύγεται κάθε επιβλαβής αλλοίωση και να προφυλάσσονται από μολύνσεις.
- ⊞ Όλα τα τρόφιμα τα οποία διακινούνται, αποθηκεύονται συσκευάζονται, εκτίθενται και μεταφέρονται, πρέπει να προφυλάσσονται από κάθε μόλυνση, η οποία ενδέχεται να τα καταστήσει:
  - Ακατάλληλα προς βρώση, επιβλαβή για την υγεία.
  - Μολυσμένα κατά τρόπο που δεν θα ήταν λογικό να αναμένεται η κατανάλωση τους σε αυτή την κατάσταση. Ιδιαίτερα τα τρόφιμα πρέπει να τοποθετούνται ή να προστατεύονται κατά τρόπο που να ελαχιστοποιεί τον οποιοδήποτε κίνδυνο μόλυνσης.
- ⊞ Πρέπει να θεσπιστούν επαρκείς διαδικασίες για την προστασία των χώρων από έντομα και τρωτικά.
- ⊞ Οι επικίνδυνες ή / και μη εδώδιμες ουσίες, πρέπει να φέρουν την κατάλληλη σήμανση και να αποθηκεύονται σε χωριστούς και ασφαλείς περιέκτες.

### **3.2.3. ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΑ ΚΑΦΕΝΕΙΑ**

#### **Εξοπλισμός**

##### ***Εσωτερικοί χώροι***

- ⊕ Υπάρχουν αναρτημένες οι περίοδοι και οι ώρες λειτουργίας της επιχείρησης σε εμφανές σημείο και σε καλαίσθητο πλαίσιο.
- ⊕ Στους εσωτερικούς χώρους πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τη διατήρηση κατάλληλης θερμοκρασίας τόσο για τους χειμερινούς όσο και για τους καλοκαιρινούς μήνες με τη χρήση φυσικών ή μηχανικών (κατ' εξαίρεση και εφόσον είναι απαραίτητο) μέσων θέρμανσης και δροσισμού.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχουν επαρκή μέσα μηχανικού ή φυσικού αερισμού του εσωτερικού χώρου ώστε να μην υπάρχουν οσμές (τσιγάρων, φαγητού κλπ), ιδιαίτερα όταν ο χώρος είναι πλήρης πελατών. Ο εξαερισμός πρέπει να διατηρείται καθαρός και σε καλή κατάσταση και να συντηρείται.
- ⊕ Το παραδοσιακό καφενείο πρέπει να διαθέτει κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο για την τοποθέτηση έντυπου υλικού. Η κατασκευή και τα υλικά του εκθετηρίου θα πρέπει να βρίσκονται σε αισθητική αρμονία με τον παραδοσιακό χαρακτήρα και την αισθητική του χώρου.
- ⊕ Διατίθεται καλαίσθητο βιβλίο εντυπώσεων, όπου οι επισκέπτες μπορούν να καταγράφουν τις παρατηρήσεις τους και τις εντυπώσεις τους από την ποιότητα της εξυπηρέτησης και του φαγητού, αλλά και τη γενική εικόνα που αποκόμισαν από την επιχείρηση.
- ⊕ Ο χώρος μπορεί να διαθέτει τζάκι (προαιρετικό). Σε αυτή την περίπτωση, το τζάκι πρέπει να είναι καλαίσθητο, να διατηρείται σε καλή κατάσταση και να είναι καθαρό.
- ⊕ Η διαμόρφωση του χώρου και ο εξοπλισμός, σε συνδυασμό με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, πρέπει να διευκολύνουν την ανάδειξη των τοπικών εθιμοτυπικών ενός παραδοσιακού καφενείου.
- ⊕ Ο εξοπλισμός θα πρέπει να επαρκεί για την εποχή της υψηλής πληρότητας χωρίς να δημιουργεί συνωστισμό στον χώρο και να επιτρέπει την ελεύθερη διακίνηση των επισκεπτών.
- ⊕ Για τη θέρμανση του εσωτερικού χώρου (εφόσον απαιτείται), να προτιμηθούν παραδοσιακά μέσα όπως ξυλόσομπα κλπ. Σε περίπτωση που υπάρχει κεντρική θέρμανση, τα σώματα δεν θα πρέπει να είναι εκτεθειμένα αλλά να καλύπτονται από ξύλινες καλαίσθητες σίτες σε αισθητική αρμονία με το χώρο (κατά προτίμηση από τοπικό τεχνητό).
- ⊕ Ο χώρος θα πρέπει να διαθέτει επαρκή φυσικό φωτισμό.
- ⊕ Οι καρέκλες θα πρέπει να είναι ξύλινες με ή χωρίς φυσική ψάθα και τα τραπέζια από ξύλο ανάλογου τύπου και χρώματος. Θα πρέπει να είναι καλαίσθητα, να ταιριάζουν με την αισθητική του χώρου, να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να είναι πάντα καθαρά.
- ⊕ Σε κάθε τραπέζι θα πρέπει να υπάρχει αντικείμενο χαρακτηριστικό του νησιού (π.χ. κεραμικό βάζο ή σταχτοδοχείο με τοπικό παραδοσιακό μοτίβο).
- ⊕ Γενικά, πρέπει να επιδιώκεται η χρήση προϊόντων τοπικής χειροτεχνίας για τη διακόσμηση της αίθουσας και το σερβίρισμα ποτών και εδεσμάτων.
- ⊕ Τα σερβίτσια θα πρέπει να είναι καθαρά, καλής ποιότητας. Μπορεί να είναι κεραμικά ή από πορσελάνη. Σε κάθε περίπτωση, όταν υπάρχουν παραδοσιακά σκεύη για το σερβίρισμα του εκάστοτε εδέσματος καλό θα ήταν να χρησιμοποιούνται.
- ⊕ Τα ποτήρια πρέπει να είναι γυάλινα, σε σχήμα και μέγεθος ανάλογα με το ποτό που σερβίρεται. Απαγορεύεται η χρήση διαφημιστικών ποτηριών ή άλλων σκευών σερβιρίσματος.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει καλαίσθητος κατάλογος εδεσμάτων και ποτών αναρτημένος στον εσωτερικό χώρο του καφενείου. Το υλικό και το σχέδιο του καταλόγου πρέπει να παραπέμπει άμεσα στον παραδοσιακό χαρακτήρα του καφενείου.

- ⊕ Κατάλογος πρέπει να προσφέρεται στους πελάτες με την άφιξη τους στο καφενείο. Θα πρέπει να είναι μεταφρασμένος υποχρεωτικά στην αγγλική και προαιρετικά σε άλλη μία γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επίσης, πρέπει να είναι κατασκευασμένος από φιλικά προς το περιβάλλον υλικά, ευανάγνωστος, καθαρός και να συμβαδίζει με τα αισθητικά πρότυπα του ΤΣΠ.
- ⊕ Στον κατάλογο θα πρέπει να υπάρχει ένα αρχικό κείμενο με το σήμα και τις βασικές αρχές του ΤΣΠ. Επίσης θα αναφέρεται ότι η επιχείρηση ανήκει στο Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας των Κυκλάδων.
- ⊕ Τα χρώματα στους τοίχους θα πρέπει να είναι συμβατά με τις παραδοσιακές αποχρώσεις.
- ⊕ Στον εσωτερικό χώρο του καφενείου πρέπει να υπάρχουν αναρτημένοι καλαίσθητοι πίνακες, γκραβούρες, πλαισιωμένες φωτογραφίες κλπ κατά προτίμηση με θεματολογία που να σχετίζεται με τη δραστηριότητα της επιχείρησης.
- ⊕ Στο φωτισμό (οροφής ή επιτοίχιο) απαγορεύεται η χρήση φωτιστικών στηλών με «νέον».
- ⊕ Θα πρέπει να αποφεύγεται, στο μέτρο του δυνατού, η χρήση κάθε είδους πλαστικού.
- ⊕ Απαγορεύεται ρητά η χρήση πλαστικών και διαφημιστικών σταχτοδοχείων.
- ⊕ Η μουσική (εφόσον υπάρχει) πρέπει να είναι διακριτική και κατά προτίμηση ελληνική.
- ⊕ Το καφενείο πρέπει να διαθέτει χαρτιά, τάβλι και άλλα επιτραπέζια παιχνίδια σε επαρκή αριθμό και σε καλή κατάσταση.
- ⊕ Είναι προαιρετική η εγκατάσταση συσκευής τηλεόρασης. Σε περίπτωση που υπάρχει, θα πρέπει να είναι ρυθμισμένη σε χαμηλή ένταση (εκτός αν οι θαμώνες επιθυμούν διαφορετικά) και να μην λειτουργεί ταυτόχρονα με το στερεοφωνικό συγκρότημα.
- ⊕ Στους εσωτερικούς χώρους μπορεί να υπάρχει ειδικός χώρος για τους καπνιστές (προαιρετικό).

### ***Εξωτερικοί Χώροι (αν υπάρχουν)***

- ⊕ Σε περίπτωση που το καφενείο διαθέτει αύλειο χώρο, αυτός θα πρέπει να είναι καλαίσθητος, καθαρός και σε αρμονία με το περιβάλλον. Συνιστάται η χρήση εδώδιμων καλλωπιστικών φυτών και λουλουδιών (π.χ. γεράνια, βασιλικοί). Τα φυτά θα πρέπει υποχρεωτικά να τοποθετούνται σε πήλινες και καλαίσθητες γλάστρες.
- ⊕ Στους εξωτερικούς χώρους, θα πρέπει να χρησιμοποιούνται τραπέζια και καρέκλες (από ξύλο ή μέταλλο) που παραπέμπουν στην τοπική παραδοσιακή αρχιτεκτονική και βρίσκονται σε αρμονία με το ύψος της επιχείρησης.
- ⊕ Σε περίπτωση που απαιτείται σκίαση, προτείνονται κληματαριές ή δέντρα με πλούσιο φύλλωμα (π.χ. μουριές).
- ⊕ Θα πρέπει υποχρεωτικά να υπάρχει χώρος συλλογής των απορριμμάτων σε επαρκή απόσταση από την επιχείρηση και όχι σε κοινή θέα, και σε κάθε περίπτωση μακριά από τους χώρους διαχείρισης τροφίμων. Υποχρεωτικά θα πρέπει να υπάρχουν κάδοι που κλείνουν με καπάκι.
- ⊕ Υποχρεωτικά πρέπει να ληφθεί πρόνοια για θέσεις parking εντός ή εκτός της επιχείρησης και σε κοντινή απόσταση. Πρόνοια πρέπει να ληφθεί για την κάλυψη των αναγκών της υψηλής τουριστικής περιόδου.

### **Χώροι κουζίνας**

- ⊕ Ο εξοπλισμός των χώρων παρασκευής των ροφημάτων και εδεσμάτων πρέπει να είναι κατασκευασμένος από ανθεκτικά υλικά (στη διάβρωση) και να υποστηρίζει την εφαρμογή υγιεινής ορθής πρακτικής.
- ⊕ Ο εξοπλισμός πρέπει να διατηρείται πάντα καθαρός και σε καλή κατάσταση και να συντηρείται.
- ⊕ Ο σχεδιασμός, η διαρρύθμιση, η κατασκευή και οι διαστάσεις των χώρων παρασκευής και αποθήκευσης τροφίμων πρέπει να επιτρέπουν τον κατάλληλο καθαρισμό ή / και απολύμανση και να προστατεύουν από τη συσσώρευση ρύπων, την επαφή με τοξικά υλικά, την πτώση σωματιδίων μέσα στα τρόφιμα και το σχηματισμό υγρασίας ή ανεπιθύμητης μούχλας στις επιφάνειες.
- ⊕ Οι οροφές και ό,τι είναι στερεωμένο σ' αυτές πρέπει να είναι σχεδιασμένα, κατασκευασμένα και επιστρωμένα έτσι ώστε να μην συσσωρεύονται ρύποι και να περιορίζεται η συμπύκνωση υδρατμών, η ανάπτυξη ανεπιθύμητης μούχλας και η απόπτωση σωματιδίων.
- ⊕ Οι επιφάνειες των δαπέδων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και απολυμαίνονται εύκολα, γεγονός που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται.
- ⊕ Τα παράθυρα και τα άλλα ανοίγματα πρέπει να εφοδιάζουν το χώρο με επαρκή μηχανικό ή φυσικό αερισμό και να σχεδιάζονται κατά τρόπο που να αποφεύγεται η συσσώρευση ρύπων. Εκείνα τα οποία ανοίγουν προς την ύπαιθρο πρέπει, να είναι εφοδιασμένα με δικτυωτά πλέγματα προστασίας από τα έντομα, τα οποία μπορούν να αφαιρεθούν εύκολα για να καθαριστούν.
- ⊕ Οι επιφάνειες των τοίχων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και απολυμαίνονται εύκολα, γεγονός που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται. Πρέπει επίσης να είναι λείες μέχρι ύψους καταλλήλου (1,80 μ) ή επιστρωμένες με πλακάκια.
- ⊕ Οι χώροι πρέπει να παρέχουν τις κατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας για την υγιεινή επεξεργασία των προϊόντων, να επιτρέπουν την άνετη κίνηση του προσωπικού και να είναι επαρκείς για την παρασκευή των προϊόντων καθώς και για την προσωρινή αναμονή ημιτέτοιμων προϊόντων.
- ⊕ Τα σκεύη υποχρεωτικά θα είναι σύγχρονα, ανοξείδωτα.
- ⊕ Στην κουζίνα πρέπει να υπάρχει παροχή ζεστού και κρύου νερού όλες τις ώρες.
- ⊕ Στους χώρους της κουζίνας πρέπει να υπάρχει αναρτημένη ειδική αφίσα με τους βασικούς κανόνες υγιεινής.
- ⊕ Οι χώροι της κουζίνας πρέπει υποχρεωτικά να διαθέτουν μηχανικό εξαερισμό.
- ⊕ Ο εξοπλισμός κουζίνας (πάγκοι, μαχαιρία, σκεύη κλπ) πρέπει να είναι εγκατεστημένος κατά τρόπο που να επιτρέπει τον επαρκή καθαρισμό των γύρω χώρων και είναι από υλικά τα οποία μπορούν να καθαριστούν και να απολυμανθούν εύκολα. Υπάρχουν κατάλληλες εγκαταστάσεις για τον καθαρισμό και την απολύμανση των εργαλείων και του εξοπλισμού εργασίας.

### **Χώροι υγιεινής**

- ⊕ Οι τουαλέτες πρέπει υποχρεωτικά να διαχωρίζονται σε αντρικές και γυναικείες. Πρέπει να είναι πάντα πλήρως οργανωμένες, καθαρές και καλά συντηρημένες.
- ⊕ Στις τουαλέτες λειτουργούν υποχρεωτικά συστήματα εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
- ⊕ Οι τουαλέτες μπορούν να διαθέτουν (προαιρετικά) συστήματα (π.χ. φωτοκύτταρα) που ελαχιστοποιούν την ανάγκη επαφής των χεριών με τα ήδη υγιεινής κατά τη χρήση της τουαλέτας.
- ⊕ Υπάρχει θήκη για το χαρτί υγείας που είναι εφοδιασμένη με χαρτί.
- ⊕ Υπάρχει κλειστός κάλαθος αχρήστων μέσα στην τουαλέτα.
- ⊕ Υπάρχει καθαρή βούρτσα λειάνης.

- ⊕ Υπάρχει υποχρεωτικά νιπτήρας για το πλύσιμο των χεριών με παροχή ζεστού και κρύου νερού όλες τις ώρες. Ο χώρος όπου βρίσκεται ο νιπτήρας (ή οι νιπτήρες) είναι υποχρεωτικά διαχωρισμένος από την τουαλέτα. Στο χώρο αυτό, υποχρεωτικά θα πρέπει να υπάρχει σαπούνι και θήκη με χάρτινες πετσέτες και προαιρετικά συσκευή για το στέγνωμα των χεριών. Επίσης παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και πρίζες. Τέλος, πρέπει να υπάρχει κάλαθος αχρήστων.
- ⊕ Στις τουαλέτες πρέπει να υπάρχει καλός εξαερισμός ώστε να αποφεύγεται μεταφορά οσμών προς τους υπόλοιπους κοινόχρηστους χώρους της επιχείρησης.

### **Προσωπικό**

Η επιπλέον απαίτηση για το προσωπικό των παραδοσιακών καφετειών είναι η εξής:

- ⊕ Το προσωπικό θα πρέπει να γνωρίζει μία τουλάχιστον ξένη γλώσσα, ανάλογα με την τουριστική κίνηση του νησιού όπου βρίσκεται η επιχείρηση. Πρέπει να διαθέτει σχετική επαγγελματική εμπειρία ή να έχει παρακολουθήσει σεμινάρια κατάρτισης.

### **Υπηρεσίες**

#### **Υποδοχή και εξυπηρέτηση**

- ⊕ Οι παρεχόμενες υπηρεσίες πρέπει να είναι υψηλού επιπέδου, σε συνδυασμό πάντα με την ποιότητα και πληρότητα του εξοπλισμού, όπως και με την εναρμόνιση του χώρου με την τοπική παράδοση και αρχιτεκτονική, αλλά και την προσωπική αισθητική του επιχειρηματία. Ο πελάτης, με την άφιξή του στην επιχείρηση, πρέπει να αισθάνεται ότι βρίσκεται σε οικείο και σωστά οργανωμένο περιβάλλον.
- ⊕ Κατά τις περιόδους λειτουργίας της επιχείρησης, υπάρχει ανά πάσα στιγμή ένας υπεύθυνος που με προθυμία απαντάει στις τηλεφωνικές κλήσεις και πραγματοποιεί την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών.
- ⊕ Το προσωπικό οφείλει να είναι ενημερωμένο σχετικά με τα δρομολόγια λεωφορείων, πλοίων και αεροπλάνων, να είναι σε θέση να παρέχει πληροφορίες για την περιοχή, τα αξιοθέατα, τυχόν δραστηριότητες, διαδρομές, εκδηλώσεις κλπ. ώστε να μπορεί να εξυπηρετεί τους πελάτες. Επίσης, θα είναι πρόθυμο να παρέχει πληροφορίες σχετικά με άλλες επιχειρηματικές ή εμπορικές δραστηριότητες τη περιοχής όποτε και εφόσον ζητηθεί (π.χ. πληροφορίες για προμήθεια τοπικών προϊόντων, παραδοσιακών υλικών και χειροτεχνημάτων κλπ).
- ⊕ Το προσωπικό θα πρέπει να γνωρίζει καλά την περιοχή, την παράδοση της, τις διενεργούμενες εκδηλώσεις κλπ (τοπογνωσία) και αν είναι δυνατόν να έχει συμμετάσχει σε σχετικά σεμινάρια κατάρτισης. Επίσης θα πρέπει να είναι εξοικειωμένο με το περιεχόμενο διατιθέμενου έντυπου ενημερωτικού υλικού που περιγράφεται στην παράγραφο 4.1.4. «Ενημερωτικά Έντυπα».
- ⊕ Η επιχείρηση θα πρέπει να διαθέτει στο προσωπικό της εγχειρίδιο λειτουργίας της.
- ⊕ Το προσωπικό πρέπει να είναι κατάλληλα ενδεδυμένο, ανάλογα με τα καθήκοντα που έχει και η εξωτερική εμφάνιση των εργαζομένων να είναι προσεγμένη και καθαρή.

### **Σερβιρίσματα**

- ⊕ Προτεραιότητα είναι πάντα η άμεση και καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη.
- ⊕ Προσφέρονται αρτοσκευάσματα σε διάφορες ποικιλίες.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει πάντα ελληνικός καφές φτιαγμένος με τον παραδοσιακό τρόπο (υποχρεωτικά στη φωτιά και προαιρετικά στη χόβολη και σε κάθε περίπτωση, όχι στον ατμό).

- ⊕ Πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα προσφοράς κρύου πιάτου με τοπικά παραδοσιακά προϊόντα και «ζεστού τοπικού πιάτου»<sup>4</sup>.
- ⊕ Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται στη διαδικασία και στον τρόπο σερβιρίσματος των προσφερόμενων εδεσμάτων και ποτών.
- ⊕ Πρέπει να τηρούνται αυστηρά οι θερμοκρασίες σερβιρίσματος για τα εδέσματα και για τα ποτά.
- ⊕ Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται και στο ποτήρι σερβιρίσματος.
- ⊕ Το καφενείο πρέπει να προσφέρει και τοπικά ποτά (τσιπουρο, λικέρ) και κρασιά με σύντομη περιγραφή των βασικών χαρακτηριστικών (προέλευση, χρονιά, ποικιλία). Τα ποτά πρέπει να σερβίζονται με τα κατάλληλα συνοδευτικά (π.χ. ξηροί καρποί, ξερά σύκα κλπ) κατά προτίμηση από τοπικό παραγωγό.
- ⊕ Σε περίπτωση που σερβίρεται κρασί χύμα, θα πρέπει να αναφέρεται στον κατάλογο η ποικιλία και ο τόπος προέλευσης.
- ⊕ Πρέπει να προσφέρονται τοπικά γλυκά, κατά προτίμηση σπιτικά ή προερχόμενα από εργαστήρια του νησιού.

### **Πρώτες ύλες και ποιότητα εδεσμάτων**

- ⊕ Οι πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται προέρχονται κατά κύριο λόγο από παραγωγούς του νησιού όπου λειτουργεί το παραδοσιακό καφενείο και των υπόλοιπων νησιών των Κυκλάδων. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό (είτε για λόγους ανεπαρκούς παραγωγής είτε επειδή κάποιο βασικό προϊόν δεν παράγεται στα νησιά των Κυκλάδων), θα πρέπει να προέρχονται από άλλα νησιά της Περιφέρειας ή από γειτονικές περιοχές LEADER +.
- ⊕ Είναι σκόπιμο να υπάρχει διαβεβαίωση από κάθε παραγωγό ότι τα προϊόντα του είναι ασφαλή και η παραγωγή τους έγινε σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.
- ⊕ Τα βιολογικά προϊόντα, όταν υπάρχουν στον κατάλογο, θα πρέπει να είναι πιστοποιημένα και να αναφέρονται.
- ⊕ Τα αρτοσκευάσματα είναι φρέσκα και καλής ποιότητας.
- ⊕ Στα ζεστά και κρύα πιάτα χρησιμοποιείται άριστης ποιότητας ελαιόλαδο, κατά προτίμηση τοπικής παραγωγής.
- ⊕ Οι πατάτες που σερβίζονται είναι φρέσκιες ελληνικές, τηγανισμένες σε ελαιόλαδο. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται η χρησιμοποίηση προτηγανισμένων προϊόντων.
- ⊕ Η ελληνική σαλάτα πρέπει να είναι φρεσκοκομμένη και με άριστης ποιότητας ελαιόλαδο.
- ⊕ Υποχρεωτικά θα επισημαίνονται τα κατεψυγμένα προϊόντα.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχουν υποχρεωτικά τοπικά προϊόντα όπως ελιές, αλλαντικά, dip λιαστής ντομάτας, ή τοπικά ορεκτικά (π.χ. λιαστά ντοματάκια, κάπαρη, κα.), τοπικά τυριά των Κυκλάδων, φέτα (ΠΟΠ), γλυκά του κουταλιού κλπ<sup>5</sup>.

### **Ασφάλεια**

- ⊕ Η επιχείρηση θα πρέπει να τηρεί όλους τους κανόνες ασφάλειας σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

<sup>4</sup> Χαρακτηριστικά τοπικά εδέσματα και τρόποι παρασκευής τους παρατίθενται στη μελέτη "Συμπληρωματική καταγραφή επιλεγμένων τοπικών φαγητών/προϊόντων - βιβλιογραφική προσέγγιση ως προς τη διαχρονικότητα των τροφών και τη σχέση τους με τα ήθη και έθιμα των Κυκλάδων. Διαμόρφωση Συμβουλευτικού Καταλόγου Τοπικών Παραδοσιακών Συνταγών και Τροφίμων", που εκπονήθηκε για λογαριασμό της Αναπτυξιακής Εταιρείας Κυκλάδων.

<sup>5</sup> Χαρακτηριστικά τοπικά εδέσματα και τρόποι παρασκευής τους παρατίθενται στη μελέτη "Συμπληρωματική καταγραφή επιλεγμένων τοπικών φαγητών/προϊόντων - βιβλιογραφική προσέγγιση ως προς τη διαχρονικότητα των τροφών και τη σχέση τους με τα ήθη και έθιμα των Κυκλάδων. Διαμόρφωση Συμβουλευτικού Καταλόγου Τοπικών Παραδοσιακών Συνταγών και Τροφίμων", που εκπονήθηκε για λογαριασμό της Αναπτυξιακής Εταιρείας Κυκλάδων.

- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχει ο αναγκαίος εξοπλισμός σύμφωνα με τη Νομοθεσία για την πυρόσβεση σε περίπτωση πυρκαγιάς.
- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχει ενημερωτικό έντυπο για την αντιμετώπιση πυρκαγιάς, σεισμού ή παλιρροϊκού κύματος.

### Υγιεινή

Για την τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας θα πρέπει να εφαρμόζεται η οδηγία 93/43/ΕΟΚ περί υγιεινής των τροφίμων. Σύμφωνα με την οδηγία 93/43/ΕΟΚ και την ΚΥΑ 487/1219Β - 04/10/2000, για την υγιεινή των τροφίμων πρέπει να ισχύουν τα εξής:

- ⊕ Κάθε αντικείμενο, εγκατάσταση, εξοπλισμός και όχημα που χρησιμοποιείται κατά τη μεταφορά τροφίμων πρέπει να διατηρείται καθαρό και σε καλή κατάσταση ώστε να προφυλάσσονται τα τρόφιμα από μολύνσεις. Όπου είναι αναγκαίο, αυτά πρέπει να είναι σχεδιασμένα και κατασκευασμένα έτσι ώστε να καθαρίζονται / απολυμαίνονται δεόντως.
- ⊕ Η επιχείρηση δεν πρέπει να δέχεται καμία πρώτη ύλη ή συστατικό, εάν γνωρίζει ή έχει βάσιμους λόγους να υποπτεύεται ότι έχει προσβληθεί από παράσιτα, παθογόνους μικροοργανισμούς ή τοξικές, αποσυντιθέμενες ή ξένες ουσίες σε βαθμό που, μετά συνήθη διαλογή ή / και τις προπαρασκευαστικές διαδικασίες ή διαδικασίες που εφαρμόζουν σύμφωνα με τους κανόνες της υγιεινής, θα είναι και πάλι ακατάλληλο προς βρώση.
- ⊕ Οι πρώτες ύλες και τα συστατικά που αποθηκεύονται στην επιχείρηση πρέπει να διατηρούνται υπό κατάλληλες συνθήκες, ούτως ώστε να αποφεύγεται κάθε επιβλαβής αλλοίωση και να προφυλάσσονται από μολύνσεις. Οι ψυκτικοί χώροι θα πρέπει να έχουν καταγραφικό θερμομέτρο, αλλά και alarm για τον έλεγχο της θερμοκρασίας, όπως επίσης και να καθαρίζονται σύμφωνα με το πρόγραμμα καθαριότητας που εφαρμόζεται.
- ⊕ Οι πρώτες ύλες, τα συστατικά, τα ενδιάμεσα προϊόντα και τα τελικά προϊόντα που ενδέχεται να προσφέρονται για τον πολλαπλασιασμό παθογόνων μικροοργανισμών ή το σχηματισμό τοξινών πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασίες που να μην συνεπάγονται κίνδυνο για την υγεία.
- ⊕ Όσο το επιτρέπει ή ασφάλεια των τροφίμων, επιτρέπεται η παραμονή τροφίμων εκτός χώρων ελεγχόμενης θερμοκρασίας επί περιορισμένο χρονικό διάστημα, όταν αυτό επιβάλλεται για πρακτικούς λόγους κατά την παρασκευή, τη μεταφορά, την αποθήκευση, την έκθεση και το σερβίρισμα των τροφίμων.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη για τη διαχείριση των υπολειμμάτων. Απαγορεύεται η μεταποίηση μαγειρευμένων κρεάτων ή άλλου είδους φαγητού και η διάθεση των υπολειμμάτων των ποτών στους πελάτες.
- ⊕ Πρέπει να τηρούνται οι απαιτούμενες προδιαγραφές στη συμπεριφορά (πλύσιμο χεριών, ενδυμασία, καπέλα, κλπ) και την καλή υγεία του προσωπικού. Όταν υπάρχει ασθένεια αυτή πρέπει να δηλώνεται.
- ⊕ Σε όλους τους χώρους πρέπει να έχει άψογη καθαριότητα.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχουν επαρκή δοχεία απορριμμάτων με σκέπασμα στους εξωτερικούς χώρους. Αυτά πρέπει να διατηρούνται καθαρά και το καπάκι να είναι κλειστό.
- ⊕ Απορρίμματα τροφίμων και άλλα απορρίμματα δεν πρέπει να αφήνονται να συσσωρεύονται σε χώρους τροφίμων ή σε κοινόχρηστους χώρους.
- ⊕ Τα απορρίμματα τροφίμων και τα άλλα απορρίμματα πρέπει να εναποτίθενται σε περιέκτες που να κλείνουν.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει κατάλληλη πρόβλεψη για την απομάκρυνση και την αποθήκευση απορριμμάτων τροφίμων ή άλλων απορριμμάτων. Οι χώροι αποθήκευσης απορριμμάτων πρέπει να σχεδιάζονται και να χρησιμοποιούνται κατά τρόπο που να διατηρούνται πάντα καθαροί και να προλαμβάνεται η

διδείσδυση εντόμων και λοιπών επιβλαβών ζώων, καθώς και η μόλυνση των τροφίμων, του ποσίμου νερού, του εξοπλισμού και των χώρων.

- ⊕ Πρέπει να εξασφαλίζεται η σωστή λειτουργία συστήματος ελέγχου θερμοκρασιών στους χώρους παραγωγής, αποθήκευσης και στα ψυγεία συντήρησης και κατάψυξης.
- ⊕ Οι πρώτες ύλες και τα συστατικά τους θα πρέπει να αποθηκεύονται και να διατηρούνται υπό κατάλληλες συνθήκες, ούτως ώστε να αποφεύγεται κάθε επιβλαβής αλλοίωση και να προφυλάσσονται από μολύνσεις.
- ⊕ Όλα τα τρόφιμα τα οποία διακινούνται, αποθηκεύονται συσκευάζονται, εκτίθενται και μεταφέρονται, προφυλάσσονται από κάθε μόλυνση, η οποία ενδέχεται να τα καταστήσει:
  - Ακατάλληλα προς βρώση, επιβλαβή για την υγεία.
  - Μολυσμένα κατά τρόπο που δεν θα ήταν λογικό να αναμένεται η κατανάλωση τους σε αυτή την κατάσταση. Ιδιαίτερα τα τρόφιμα πρέπει να τοποθετούνται ή να προστατεύονται κατά τρόπο που να ελαχιστοποιεί τον οποιοδήποτε κίνδυνο μόλυνσης.
- ⊕ Πρέπει να θεσπιστούν επαρκείς διαδικασίες για την προστασία του χώρου από έντομα και τρωκτικά.
- ⊕ Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει συνεργείο για την καθαριότητα των εσωτερικών και εξωτερικών χώρων. Πρέπει να υπάρχει υπεύθυνος τόσο για την καθαριότητα, όσο και για την συντήρηση χώρων και εξοπλισμού.
- ⊕ Τα άτομα που είναι υπεύθυνα και ασχολούνται με την καθαριότητα των χώρων είναι ομοιόμορφα ντυμένα και διαφέρουν από εκείνα που είναι υπεύθυνα για την υποδοχή και το σερβίρισμα.
- ⊕ Το ωράριο για την καθαριότητα των χώρων είναι συγκεκριμένο (π.χ. πρωινές ώρες).
- ⊕ Κάθε αντικείμενο, εγκατάσταση ή εξοπλισμός, με τα οποία έρχονται σε επαφή τα τρόφιμα πρέπει να διατηρούνται καθαρά.

### **3.2.4. ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΑ ΑΓΡΟΚΤΗΜΑΤΑ**

Η συγκεκριμένη κατηγορία επιχειρήσεων αφορά την παροχή τουριστικών υπηρεσιών σε εκτάσεις όπου εκτός από τη διαμονή και / ή την εστίαση αναπτύσσονται και άλλες δραστηριότητες που σχετίζονται είτε με τη μεταποίηση προϊόντων του αγροκτήματος είτε με άλλες βιοτεχνικές ή χειροτεχνικές δραστηριότητες, είτε με επισκέψιμους χώρους (μικρό μουσείο, χώρος εκτροφής ζώων, χώρος προβολής προϊόντων κλπ).

Η ελάχιστη απαιτούμενη έκταση για τη δημιουργία επισκέψιμου αγροκτήματος με υποδομή διανυκτέρευσης δεν μπορεί να είναι μικρότερη των 20 στρεμμάτων.

#### **3.2.4.1. Προδιαγραφές ποιότητας για αγροκτήματα με υποδομή διανυκτέρευσης**

Εφόσον στο επισκέψιμο αγρόκτημα παρέχονται υπηρεσίες διαμονής, θα πρέπει να τηρούνται οι ακόλουθες προδιαγραφές κατασκευής, εξοπλισμού υπηρεσιών, προσωπικού, υγιεινής, ασφάλειας και προστασίας του περιβάλλοντος:

#### ***Εξοπλισμός – Διαμόρφωση χώρων***

Τα καταλύματα που έχουν ενταχθεί στο ΤΣΠ Κυκλάδων τηρούν υποχρεωτικά τη νομοθεσία που αφορά την κατασκευή, τον εξοπλισμό και τη λειτουργία τους. Ειδικότερα, τα καταλύματα πρέπει να εφαρμόζουν κατ' ελάχιστο τα προβλεπόμενα από τα σχετικά Προεδρικά Διατάγματα. Επιπλέον, των όρων και προδιαγραφών των ανωτέρω, οι επιχειρήσεις μέλη του ΤΣΠ Κυκλάδων που παρέχουν υπηρεσίες διαμονής οφείλουν να πληρούν τα ακόλουθα κριτήρια:

#### ***Χώρος υποδοχής / αναμονής πελατών***

Ο χώρος υποδοχής αποτελεί τον πρώτο χώρο με τον οποίο έρχεται σε επαφή ο επισκέπτης και καθορίζει σε μεγάλο βαθμό τη διάθεση του και τον τρόπο με τον οποίο θα αποδεχτεί στη συνέχεια και τις υπόλοιπες υπηρεσίες. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να ακολουθούνται τα ακόλουθα:

- ⊕ Η διακόσμηση του χώρου υποδοχής ή ορισμένα στοιχεία της θα πρέπει να έχουν σχέση με την τοπική παραδοσιακή αισθητική και αρχιτεκτονική. Επίσης, ως διακοσμητικά στοιχεία θα πρέπει να επιλέγονται κατά προτίμηση αντικείμενα που παραπέμπουν στην τοπική αγροτική παράδοση και κυρίως αντικείμενα που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του αγροκτήματος. Προτείνεται η συνεργασία με αρχιτέκτονα, ώστε να διασφαλιστεί η ποιότητα του τελικού αποτελέσματος.
- ⊕ Ο χώρος υποδοχής / αναμονής των πελατών πρέπει να αποτελεί ενιαίο σύνολο με τους υπόλοιπους χώρους της επιχείρησης και να είναι απλά διακοσμημένος ώστε να διατηρεί τη λειτουργικότητά του.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχουν αναρτημένες καλαίσθητες αφίσες, πίνακες, γιραβούρες, πλαισιωμένες φωτογραφίες κλπ με τοπία και άλλα αξιολογικά στοιχεία της περιοχής (στις τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις και κατοικίες βρίσκονται στο καθιστικό).
- ⊕ Θα διατίθεται καλαίσθητο βιβλίο εντυπώσεων, όπου οι επισκέπτες θα μπορούν να καταγράφουν τις παρατηρήσεις τους και τις εντυπώσεις τους από την ποιότητα της εξυπηρέτησης, αλλά και τη γενική εικόνα που αποκόμισαν από την επιχείρηση.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός για τις συναλλαγές με τους πελάτες (ταμειακή μηχανή, μηχανήματα πιστωτικών καρτών, fax, Η/Υ, εκτυπωτής κλπ) και ο εξοπλισμός για την επικοινωνία με πελάτες για κρατήσεις ή πληροφορίες (τηλέφωνα, αυτόματος τηλεφωνητής, e-mail- διαδίκτυο κλπ).
- ⊕ Στο χώρο υποδοχής υπάρχει (υποχρεωτικά) κοινόχρηστο WC (ξεχωριστό για άνδρες και για γυναίκες), χώρος αποθήκευσης αποσκευών, θυρίδα φύλαξης τιμαλφών, βεσιτάριο και φαρμακείο ευρείας σύνθεσης.

- ⊕ Πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τη διατήρηση κατάλληλης θερμοκρασίας τόσο για τους χειμερινούς όσο και για τους καλοκαιρινούς μήνες με τη χρήση φυσικών ή μηχανικών (κατ' εξαίρεση και εφόσον είναι απαραίτητο) μέσων θέρμανσης και δροσισμού.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχουν αναρτημένες οι περίοδοι λειτουργίας της επιχείρησης σε εμφανές σημείο και σε καλαίσθητο πλαίσιο.

### **Εξωτερικοί Χώροι**

- ⊕ Υπάρχει φροντίδα για την ανάδειξη των εξωτερικών χώρων και τη διατήρηση ομοιομορφίας με το τοπικό φυσικό περιβάλλον. Ο κήπος πρέπει να έχει διακοσμηθεί με καλλωπιστικά φυτά που ευδοκούν στις κλιματολογικές και εδαφολογικές συνθήκες της περιοχής. Τα διακοσμητικά στοιχεία των εξωτερικών χώρων θα πρέπει να έχουν σχέση με τη λαϊκή παράδοση του νησιού και να παραπέμπουν στις δραστηριότητες του αγροκτήματος.
- ⊕ Υποχρεωτικά πρέπει να έχει ληφθεί πρόνοια για θέσεις στάθμευσης (parking) εντός ή εκτός της επιχείρησης και σε κοντινή απόσταση. Πρόνοια πρέπει να έχει ληφθεί για την κάλυψη των αναγκών της υψηλής τουριστικής περιόδου.
- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχουν ευδιάκριτες, καλαίσθητες και φιλικές προς το περιβάλλον πινακίδες σήμανσης, σε κατάλληλα σημεία των διαδρομών προς το κατάλυμα για τη διευκόλυνση του προσανατολισμού των πελατών.
- ⊕ Θα πρέπει υποχρεωτικά να υπάρχει διαμορφωμένη πλακόστρωτη βεράντα σε αισθητική αρμονία με το χώρο καθώς επίσης και κήπος με καλλωπιστικά φυτά που ευδοκούν στις κλιματολογικές και εδαφολογικές συνθήκες της περιοχής. Τα διακοσμητικά στοιχεία των εξωτερικών χώρων θα πρέπει να έχουν σχέση με τη λαϊκή παράδοση του νησιού και να παραπέμπουν στις δραστηριότητες του αγροκτήματος.
- ⊕ Θα πρέπει υποχρεωτικά να υπάρχει χώρος συλλογής των απορριμμάτων σε επαρκή απόσταση από την επιχείρηση και όχι σε κοινή θέα, και σε κάθε περίπτωση μακριά από τους χώρους διαχείρισης τροφίμων. Υποχρεωτικά θα πρέπει να υπάρχουν κάδοι που κλείνουν με καπάκι.
- ⊕ Προαιρετικά μπορούν να διαμορφωθούν αύλειοι χώροι ή βεράντες ανά δωμάτιο/ διαμέρισμα, στα πρότυπα του ύφους της επιχείρησης και της τοπικής αρχιτεκτονικής.
- ⊕ Τα έπιπλα των εξωτερικών χώρων θα πρέπει να είναι καλαίσθητα καλά συντηρημένα και σε αισθητική αρμονία με τον περιβάλλοντα χώρο. Προαιρετικά και εφόσον απαιτείται, θα πρέπει να υπάρχουν ομπρέλες (υποχρεωτικά λευκού χρώματος) ή υπόστεγα από ξύλο (π.χ. πέργκολα) για σκίαση.

### **Δωμάτια**

- ⊕ Η διαμόρφωση των χώρων των δωματίων πρέπει να εξασφαλίζει την άνετη διαμονή και μετακίνηση των επισκεπτών μέσα στο χώρο. Κατά συνέπεια, πρέπει να είναι ευρύχωρα, φωτεινά καλά συντηρημένα και καθαρά. Πρέπει να διατηρούν το ύφος της επιχείρησης και να συμμορφώνονται με τις αρχιτεκτονικές προδιαγραφές του ΤΣΠ. Θα πρέπει να αποτελούν ενιαίο αισθητικό και αρχιτεκτονικό σύνολο με την υπόλοιπη επιχείρηση.
- ⊕ Η διαμόρφωση των δωματίων θα πρέπει να παραπέμπει άμεσα στον αγροτικό χαρακτήρα του καταλύματος (π.χ. χρήση αγροτικών αντικειμένων ως διακοσμητικά στοιχεία).
- ⊕ Τα έπιπλα των δωματίων πρέπει να συνδέονται με την τοπική παράδοση και να κατασκευάζονται κατά προτίμηση από τοπικούς κατασκευαστές. Επιπλέον, θα πρέπει να είναι καλαίσθητα, να ταιριάζουν με την αισθητική του χώρου, να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να είναι πάντα καθαρά.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τη διατήρηση κατάλληλης θερμοκρασίας στα δωμάτια με την εγκατάσταση δικτύου θέρμανσης για τους χειμερινούς μήνες και την εξασφάλιση φυσικών ή μηχανικών (κατ' εξαίρεση και εφόσον είναι απαραίτητο) μέσων δροσισμού κατά τους καλοκαιρινούς μήνες λειτουργίας της επιχείρησης

- ⊕ Ο ηλεκτρικός εξοπλισμός θα πρέπει να λειτουργεί και να είναι καλής ποιότητας και ασφαλής (δεν επιτρέπεται η χρήση φωτιστικών στηλών από «έον»). Χρησιμοποιούνται λαμπτήρες μειωμένης κατανάλωσης και σύστημα εξοικονόμησης ενέργειας.
- ⊕ Τα σεντόνια και οι πετσέτες θα πρέπει να βρίσκονται σε αρμονία με τον υπόλοιπο εξοπλισμό του χώρου, να έχουν λευκό χρώμα, να είναι καλαισθητά, πάντα καθαρά και διατηρημένα σε καλή κατάσταση. Τα σεντόνια και τα λευκά είδη εν γένει θα πρέπει να παραπέμπουν σε σχέδια και υλικά χαρακτηριστικά της τοπικής παράδοσης (υφαντά, κοφτά κεντήματα κλπ).
- ⊕ Η επιχείρηση πρέπει να είναι σε θέση να διαθέσει παιδικό κρεβάτι ή κάθισμα αν της ζητηθεί.
- ⊕ Σε κάθε δωμάτιο υπάρχει ψυγείο το οποίο θα πρέπει να διαθέτει διάφορα είδη ποτών, νερό, χυμούς κλπ. Μεταξύ των ποτών πρέπει να συμπεριλαμβάνεται τουλάχιστον ένα τοπικό ποτό, π.χ. κρασί, λικέρ ή τσίπουρο. Τέλος, θα πρέπει να υπάρχουν συνοδευτικά όπως συσκευασμένοι ξηροί καρποί, ξερά σύκα κλπ. κατά προτίμηση από τοπικό παραγωγό. Η τοποθέτηση ψυγείου στα δωμάτια είναι προαιρετική για τα παραδοσιακά ή διατηρητέα κτίρια και εξαρτάται από τις δυνατότητες των υφιστάμενων χώρων. Σε περίπτωση που προβλέπεται κουζίνα στο δωμάτιο/ διαμέρισμα, το ψυγείο τοποθετείται υποχρεωτικά σε αυτό το χώρο.
- ⊕ Σε κάθε δωμάτιο πρέπει να υπάρχει συσκευή τηλεφώνου, και η δυνατότητα κλήσης γραμμής εξωτερικής ή εσωτερικής, internet και e-mail. Για τη λειτουργία του τηλεφώνου και του internet θα πρέπει να υπάρχει σχετικό έντυπο σε εμφανές σημείο. Επίσης θα πρέπει να υπάρχει έντυπο που να περιλαμβάνει τα τηλέφωνα πρώτης ανάγκης σε εμφανές σημείο κοντά στο τηλέφωνο. Στις κατοικίες, τα διαμερίσματα και τις επαύλεις η συσκευή τοποθετείται στο χώρο του καθιστικού.
- ⊕ Σε κάθε δωμάτιο υπάρχει ραδιόφωνο με τουλάχιστον δύο προεπιλεγμένους σταθμούς, εκ των οποίων ο ένας τοπικός.

### **Λουτρό**

- ⊕ Το λουτρό πρέπει να διαθέτει τον απαραίτητο εξοπλισμό ο οποίος θα πρέπει να διατηρείται καθαρός και σε καλή κατάσταση. Οι χώροι θα πρέπει να είναι κατασκευασμένοι έτσι ώστε να τηρούν τις σχετικές διατάξεις για την υγιεινή. Επιπλέον το προσωπικό των δωματίων θα πρέπει να φροντίζει για την απολύμανση του μετά από το τέλος κάθε διαμονής.
- ⊕ Ο νιπτήρας του μπάνιου θα πρέπει να είναι πλαισιωμένος από πάγκο όπου ο επισκέπτης θα μπορεί να τοποθετεί τα προσωπικά του είδη.
- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχουν επιπλέον υλικά και εξοπλισμός, όπως σκαμνάκι μπάνιου, κάδος με καπάκι, σαπουνοθήκες, σαπούνια, άλλα καθαριστικά.
- ⊕ Προτείνεται η ύπαρξη πρίζας ξυριστικής μηχανής, αφρόλουτρου, σαμπουάν, σακουλών υγιεινής, βάμβακος, μπατονετών, λίμας νυχιών και ξυραφιών μιας χρήσης (προαιρετικό).
- ⊕ Υποχρεωτική είναι η χορήγηση σάκων για τα άπλυτα ρούχα.
- ⊕ Στο λουτρό πρέπει να υπάρχει σύστημα εξοικονόμησης νερού.
- ⊕ Πρέπει να αποφεύγεται, στο μέτρο του δυνατού, η χρήση πλαστικού.
- ⊕ Στο λουτρό, τα έπιπλα και το καπάκι της λεκάνης θα πρέπει να είναι από ξύλο και όχι από λάκα.

### **Κουζίνα**

Η ύπαρξη κουζίνας στα δωμάτια είναι προαιρετική. Στην περίπτωση που προβλέπεται πρέπει να τηρούνται τα ακόλουθα:

- ⊕ Πρέπει να υπάρχει καφετιέρα φίλτρου, ηλεκτρική φρυγανιέρα ή τοστιέρα, πλήρης κουζίνα με φούρνο (ηλεκτρική ή υγραερίου). Το προσωπικό υποδοχής πρέπει να ενημερώνει τους πελάτες για τον τρόπο λειτουργίας των παραπάνω συσκευών.

- ☞ Πρέπει να υπάρχουν τα απαραίτητα σκεύη για μαγείρεμα.
- ☞ Πρέπει να διατίθενται υλικά καθαρισμού (σφουγγαράκι και πανάκι κουζίνας, χαρτί κουζίνας, υγρό πιάτων κλπ).
- ☞ Πρέπει να διατίθενται υλικά για την παρασκευή πρωινού γεύματος όπως: καφές, φίλτρα, ζάχαρη, γάλα, φρυγανιές, μέλι, μαρμελάδες κλπ. (προαιρετικά). Σε αυτή την περίπτωση, η επιχείρηση φροντίζει ώστε τα υλικά να είναι συσκευασμένα σε κλειστές συσκευασίες, να είναι σωστά συντηρημένα και να μην έχουν υποστεί αλλοίωση. Χρησιμοποιούνται κατά προτίμηση τοπικά προϊόντα (μέλι, τσάι του βουνού, παξιμάδια κλπ).
- ☞ Στο τραπέζι του φαγητού, το τραπεζομάντιλο θα πρέπει να είναι βαμβακερό, ανοιχτού χρώματος και καθαρό. Τα σερβίτσια πρέπει να είναι κεραμικά ή από πορσελάνη και τα ποτήρια γυάλινα. Επίσης, τα σερβίτσια φαγητού θα πρέπει να δένουν αρμονικά με τη διακόσμηση του χώρου και να προέρχονται, κατά προτίμηση, από τοπικούς κατασκευαστές.

### ***Χώροι Εστίασης, café ή snack bar***

Η τραπεζαρία (εφόσον προβλέπεται) είναι ο χώρος στον οποίο προσφέρεται το πρωινό, το γεύμα και το δείπνο.

- ☞ Η αίθουσα εστίασης πρέπει να αποτελεί ενιαίο σύνολο με τους υπόλοιπους χώρους του αγροκτήματος.
- ☞ Για τη διαμόρφωση της αίθουσας της τραπεζαρίας προτείνεται η χρήση αντικειμένων που συνδέονται με την αγροτική δραστηριότητα ή την τοπική λαϊκή παράδοση. Προτείνονται αντικείμενα τοπικής προέλευσης και κατασκευής.
- ☞ Δεν είναι υποχρεωτική η χρήση τραπεζομάντιλου και ναπερόν. Τα γεύματα μπορούν να σερβίρονται με ή χωρίς τη χρήση τραπεζομάντιλου ή sous plat από ύφασμα.
- ☞ Θα πρέπει να υπάρχει ομοιόμορφος τρόπος με τον οποίο να στρώνονται τα τραπέζια, ο οποίος θα ακολουθείται συστηματικά.
- ☞ Τα σερβίτσια και τα σκεύη σερβιρίσματος είναι υποχρεωτικά κεραμικά και συνδέονται με την τοπική παράδοση. Κατά προτίμηση, κατασκευάζονται σε τοπικά εργαστήρια ή σε εργαστήρια άλλων νησιών των Κυκλάδων.
- ☞ Θα πρέπει να υπάρχει ειδικά διαμορφωμένος χώρος (π.χ. πάγκος, τραπέζι, παλιός μπουφές κλπ) όπου θα εκτίθενται τα προϊόντα του αγροκτήματος καθώς και άλλα τοπικά προϊόντα. Στο χώρο αυτό μπορούν να χρησιμοποιηθούν διακοσμητικά στοιχεία όπως παλαιά αντικείμενα με ιστορική και λαογραφική αξία (παλιά ντουλάπια, ζυγαριές, παλιά σκεύη κλπ).
- ☞ Εάν εκτίθενται τόσο πρώτες ύλες όσο και νωπά προϊόντα θα πρέπει να τοποθετούνται σε διαφορετικές προθήκες.
- ☞ Εάν εκτίθενται ευπαθή προϊόντα θα πρέπει να τοποθετούνται σε προθήκες – ψυγεία.
- ☞ Τα προϊόντα του αγροκτήματος θα πρέπει να διαθέτουν ετικέτα με την επωνυμία του αγροκτήματος, καθώς επίσης και έντυπο υλικό με πληροφορίες για τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των προϊόντων, τον τρόπο παραγωγής τους, τη γεωγραφική ή ιστορική τους προέλευση. Οι ετικέτες και το έντυπο υλικό θα είναι υποχρεωτικά μεταφρασμένο στα αγγλικά και προαιρετικά σε άλλη μία γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Θα πρέπει να είναι κατασκευασμένα από φιλικά προς το περιβάλλον υλικά, να είναι καλαίσθητα και να παραπέμπουν στη φυσιογνωμία του αγροκτήματος.
- ☞ Ο εξοπλισμός της τραπεζαρίας θα πρέπει να επαρκεί για την εποχή της υψηλής πληρότητας χωρίς να δημιουργεί συνωστισμό στον χώρο και να επιτρέπει την ελεύθερη διακίνηση των επισκεπτών.
- ☞ Ο χώρος πρέπει να είναι φωτεινός.
- ☞ Οι καρέκλες θα πρέπει να είναι ξύλινες με ή χωρίς φυσική ψάθα και τα τραπέζια από ξύλο ανάλογου τύπου και χρώματος. Θα πρέπει να είναι καλαίσθητα, να ταιριάζουν με την αισθητική του χώρου, να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να είναι πάντα καθαρά.

- ☞ Τα σερβίτσια θα πρέπει να είναι καθαρά, καλής ποιότητας.
- ☞ Τα ποτήρια πρέπει να είναι γυάλινα, σε σχήμα και μέγεθος ανάλογα με το ποτό που σερβίρεται. Απαγορεύεται η χρήση διαφημιστικών ποτηριών ή άλλων σκευών σερβιρίσματος.
- ☞ Ο χώρος μπορεί να διαθέτει τζάκι (προαιρετικό). Σε αυτή την περίπτωση, το τζάκι πρέπει να είναι καλαίσθητο, να διατηρείται σε καλή κατάσταση και να είναι καθαρό.
- ☞ Πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τη διατήρηση κατάλληλης θερμοκρασίας στο χώρο εστίασης με την εγκατάσταση δικτύου θέρμανσης για τους χειμερινούς μήνες και την εξασφάλιση φυσικών ή μηχανικών (κατ' εξαίρεση και εφόσον είναι απαραίτητο) μέσω δροσισμού κατά τους καλοκαιρινούς μήνες λειτουργίας της επιχείρησης.
- ☞ Σε περίπτωση που υπάρχει μουσική, θα πρέπει να είναι διακριτική.
- ☞ Γενικά, τα προϊόντα χειροτεχνίας χρησιμοποιούνται για τη διακόσμηση της αίθουσας και ως δοχεία σερβιρίσματος ή / και ως σκεύη εστίασης.
- ☞ Μπορεί να υπάρχει καλαίσθητος κατάλογος εδεσμάτων και ποτών αναρτημένος στην είσοδο της τραπεζαρίας όπου θα αναφέρονται οι προτάσεις της ημέρας από τον chef (προαιρετικά). Ο σχεδιασμός και τα υλικά του καταλόγου θα πρέπει να εναρμονίζονται με τα αισθητικά πρότυπα του ΤΣΠ.
- ☞ Κατάλογος εδεσμάτων και ποτών θα διατίθεται σε κάθε τραπέζι. Οι κατάλογοι θα είναι κατασκευασμένοι σύμφωνα με τα πρότυπα του ΤΣΠ από φιλικά προς το περιβάλλον υλικά, θα είναι ευανάγνωστοι και θα έχουν καλή αισθητική και μορφή.
- ☞ Στον κατάλογο θα επισημαίνονται υποχρεωτικά τα προϊόντα και τα υλικά που παράγονται στο αγροκτήμα. Προτείνεται επίσης να υπάρχει περιγραφή των προϊόντων του αγροκτήματος, των τοπικών / παραδοσιακών προϊόντων και συνταγών. Γενικότερα, στον κατάλογο θα πρέπει να αναφέρεται ευδιάκριτα η προέλευση των πρώτων υλών των προσφερόμενων πιάτων.
- ☞ Ο κατάλογος πρέπει να περιλαμβάνει και τοπικά κρασιά των Κυκλάδων, ή άλλα ποτά (ρακί, τσίπουρο, λικέρ, ρακόμελο, κα.) εάν υπάρχουν, με σύντομη περιγραφή των βασικών χαρακτηριστικών (προέλευση, χρονιά, ποικιλία).
- ☞ Στον κατάλογο προτείνεται κυρίως τοπική κουζίνα με τοπικές παραδοσιακές σπεσιαλιτέ. Πρέπει να υπάρχει προσφορά κατ' ελάχιστον 3 προϊόντων παραγωγής του αγροκτήματος.
- ☞ Στον κατάλογο θα υπάρχει προσφορά «τοπικού παραδοσιακού πιάτου ημέρας».
- ☞ Ο κατάλογος θα είναι υποχρεωτικά μεταφρασμένος στα αγγλικά και προαιρετικά σε άλλη μία γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- ☞ Στον κατάλογο θα πρέπει να υπάρχει ένα αρχικό κείμενο με το σήμα και τις βασικές αρχές του ΤΣΠ. Επίσης θα αναφέρεται ότι η επιχείρηση ανήκει στο Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας των Κυκλάδων.
- ☞ Πρέπει να υπάρχει εξοπλισμός (για το πρωινό που σερβίρεται σε μπουφέ) για τη διατήρηση των προϊόντων στην κατάλληλη θερμοκρασία, ο οποίος διασφαλίζει την ανάδειξη των τοπικών εθιμοτυπιών που σχετίζονται με τη διαδικασία του φαγητού.
- ☞ Τα αγροκτήματα με μεγαλύτερη δυναμικότητα μπορεί να διαθέτουν μία αίθουσα-bar (προαιρετικά).
- ☞ Οι ώρες λειτουργίας του χώρου εστίασης και του café ή snack bar (εφ' όσον υπάρχει) αναγράφονται σε καλαίσθητη πινακίδα αναρτημένη στην είσοδο του χώρου.
- ☞ Τα χρώματα στους τοίχους θα πρέπει να είναι συμβατά με τις παραδοσιακές αποχρώσεις.
- ☞ Στο φωτισμό (οροφής ή επιτοίχιο) απαγορεύεται η χρήση φωτιστικών στηλών με «έον».
- ☞ Απαγορεύεται η χρήση κάθε είδους πλαστικού.
- ☞ Στην αίθουσα εστίασης και στο café ή snack bar (εφ' όσον υπάρχει) πρέπει να έχει διαμορφωθεί χώρος καπνιστών.

- ☞ Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει εξοπλισμό εστίασης για παιδιά (π.χ. παιδικά καρελλάκια).

### **Άλλοι κοινόχρηστοι χώροι (Καθιστικό– Διάδρομοι- Τουαλέτες)**

- ☞ Το αγρόκτημα πρέπει υποχρεωτικά να διαθέτει χώρο καθιστικού για τους πελάτες ο οποίος θα λειτουργεί ως χώρος αναμονής στην περίπτωση που ο χώρος υποδοχής ή εστίασης είναι ιδιαίτερα φορτωμένος.
- ☞ Το καθιστικό, είτε βρίσκεται εντός του χώρου υποδοχής είτε είναι ανεξάρτητο από το χώρο υποδοχής, θα πρέπει να είναι ευρύχωρο, καθαρό, καλά συντηρημένο, σε ισορροπία με την αισθητική της υπόλοιπης επιχείρησης και με την τοπική παραδοσιακή αρχιτεκτονική.
- ☞ Εφόσον προβλέπεται τηλεόραση στο καθιστικό (προαιρετικά), πρέπει να τοποθετείται σε ειδικό σημείο κατάλληλα διαμορφωμένο και να λειτουργεί διακριτικά ώστε να μην ενοχλεί το σύνολο των παρισταμένων.
- ☞ Στο καθιστικό πρέπει να υπάρχουν διαθέσιμα επιτραπέζια παιχνίδια, βιβλία και περιοδικά.
- ☞ Τα χρώματα στους τοίχους θα πρέπει να είναι συμβατά με τις παραδοσιακές αποχρώσεις και το ύψος της επιχείρησης.
- ☞ Στο φωτισμό (οροφής ή επιτοίχιο) απαγορεύεται η χρήση φωτιστικών στηλών με «νέον».
- ☞ Απαγορεύεται η χρήση κάθε είδους πλαστικού.
- ☞ Στους διαδρόμους θα πρέπει να υπάρχουν καλαίσθητα δοχεία απορριμμάτων τα οποία θα πρέπει να διατηρούνται καθαρά.
- ☞ Το κάπνισμα δεν θα επιτρέπεται στους διαδρόμους.
- ☞ Στο καθιστικό και εφ' όσον η επιχείρηση λειτουργεί τους χειμερινούς μήνες, θα υπάρχουν καλαίσθητα χαλιά ή μοκέτες.
- ☞ Στους κοινόχρηστους χώρους και προαιρετικά στους διαδρόμους και τις τουαλέτες θα πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τη διατήρηση κατάλληλης θερμοκρασίας με την εγκατάσταση δικτύου θέρμανσης για τους χειμερινούς μήνες και την εξασφάλιση φυσικών ή μηχανικών (κατ' εξαίρεση και εφόσον είναι απαραίτητο) μέσων δροσισμού κατά τους καλοκαιρινούς μήνες λειτουργίας της επιχείρησης.
- ☞ Ως κοινόχρηστες τουαλέτες νοούνται μόνο αυτές που εξυπηρετούν τους επισκέπτες κατά την παραμονή τους στους κοινόχρηστους χώρους της επιχείρησης. Πρέπει να είναι πάντα πλήρως οργανωμένες, καθαρές και καλά συντηρημένες. Πρέπει να υπάρχει παροχή ζεστού και κρύου νερού όλο το εικοσιτετράωρο.
- ☞ Στις κοινόχρηστες τουαλέτες λειτουργούν υποχρεωτικά συστήματα εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
- ☞ Υπάρχει υποχρεωτικά νιπτήρας για το πλύσιμο των χεριών με παροχή ζεστού και κρύου νερού όλες τις ώρες. Ο χώρος όπου βρίσκεται ο νιπτήρας (ή οι νιπτήρες) είναι υποχρεωτικά διαχωρισμένος από την τουαλέτα. Στο χώρο αυτό, υποχρεωτικά θα πρέπει να υπάρχει σαπούνι και θήκη με χάρτινες πετσέτες και προαιρετικά συσκευή για το στέγνωμα των χεριών. Επίσης παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και πρίζες. Τέλος, πρέπει να υπάρχει κάλαθος αχρήστων.
- ☞ Στις τουαλέτες πρέπει να υπάρχει καλός εξαερισμός ώστε να αποφεύγεται η μεταφορά οσμών προς τους υπόλοιπους κοινόχρηστους χώρους της επιχείρησης.
- ☞ Οι τουαλέτες διαθέτουν (προαιρετικά) συστήματα (π.χ. φωτοκύτταρα) που ελαχιστοποιούν την ανάγκη επαφής των χεριών με τα ήδη υγιεινής κατά τη χρήση της τουαλέτας.
- ☞ Υπάρχει θήκη για το χαρτί υγείας που είναι εφοδιασμένη με χαρτί.
- ☞ Υπάρχει κλειστός κάλαθος αχρήστων μέσα στην τουαλέτα.
- ☞ Υπάρχει καθαρή βούρτσα λεκάνης.

- ⊕ Πρέπει να αποφεύγεται (στο μέτρο του δυνατού) η χρήση πλαστικού στις τουαλέτες. Σε κάθε περίπτωση, τα έπιπλα και το καπάκι της λεκάνης θα πρέπει να είναι από ξύλο και όχι από λάκα ή πλαστικό.

### **Χώροι προσφοράς ειδικών υπηρεσιών**

1. Εφόσον προβλέπεται αίθουσα σεμιναρίων (προαιρετικά), υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός (πίνακες, projectors, τηλεφωνικές γραμμές και συσκευές, σύνδεση με το internet κλπ.).
2. Στο χώρο δημιουργικής απασχόλησης παιδιών (εφόσον υπάρχει) η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει τον απαραίτητο εξοπλισμό καθώς και επιτραπέζια παιχνίδια.
3. Στην επιχείρηση μπορεί να λειτουργεί κατάστημα τοπικών προϊόντων (προαιρετικά).

### **Άλλοι λειτουργικοί χώροι της επιχείρησης**

- ⊕ Απαραίτητη είναι η ύπαρξη ξεχωριστού χώρου με αποκλειστική χρήση τη φύλαξη των απορρυπαντικών και απολυμαντικών ουσιών, καθώς και του εξοπλισμού καθαρισμού. Ο χώρος αυτός θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να κλειδώνει έτσι ώστε να μην μπορούν να τον προσεγγίσουν αναρμόδια άτομα. Θα πρέπει να τοποθετείται μακριά από τους χώρους εστίασης.
- ⊕ Ο χώρος φύλαξης ειδών καθαρισμού πρέπει να είναι καθαρός, συντηρημένος και καλά οργανωμένος. Ποτέ δεν πρέπει να τοποθετείται στον χώρο αυτό χρησιμοποιημένος εξοπλισμός καθαρισμού χωρίς αυτός να έχει πρώτα καθαριστεί. Ποτέ δεν πρέπει να φυλάσσονται τρόφιμα σε αυτό το χώρο.
- ⊕ Ο χώρος που φυλάσσεται ο ιματισμός της επιχείρησης πρέπει να είναι καθαρός, καλά συντηρημένος και καλά οργανωμένος.
- ⊕ Η επιχείρηση πρέπει να έχει προβλέψει χώρους ειδικούς για την συλλογή των απορριμμάτων. Οι χώροι αυτοί πρέπει να βρίσκονται σε απόσταση από την επιχείρηση μακριά από τους χώρους διαχείρισης των τροφίμων και εστίασης και όχι σε κοινή θέα από τους επισκέπτες.
- ⊕ Απαραίτητη είναι η ύπαρξη κάδων απορριμμάτων οι οποίοι να κλείνουν με καπάκι. Οι κάδοι όπως και όλος ο χώρος πρέπει να καθαρίζονται τακτικά και βάσει προγράμματος καθαρισμού.

### **Προσωπικό**

Οι ελάχιστες απαιτήσεις του προσωπικού αναλύονται παρακάτω:

- ⊕ Τα άτομα που είναι υπεύθυνα για την υποδοχή και τις υπόλοιπες υπηρεσίες πρέπει να είναι κάτοχοι επαγγελματικού διπλώματος από αναγνωρισμένες σχολές τουριστικών επαγγελμάτων, πρέπει να γνωρίζουν μία τουλάχιστον ξένη γλώσσα, ανάλογα με την τουριστική κίνηση της συγκεκριμένης περιοχής όπου βρίσκεται η επιχείρηση, ή να έχουν σχετική επαγγελματική εμπειρία ή να έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια κατάρτισης. Επίσης πρέπει να είναι γνώστες της χρήσης του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού και Η/Υ της επιχείρησης.
- ⊕ Η επιχείρηση θα πρέπει να διαθέτει στο προσωπικό της εγχειρίδιο λειτουργίας της επιχείρησης.
- ⊕ Όλο το προσωπικό θα πρέπει να γνωρίζει καλά τα παραγόμενα προϊόντα του αγροκτήματος καθώς και τα στάδια παραγωγής τους, ώστε να είναι σε θέση να ενημερώσει και να συμβουλευτεί τους επισκέπτες σχετικά με την ιδιαιτερότητα τους, την παραγωγική διαδικασία, τους τρόπους κατανάλωσης και συντήρησής τους.
- ⊕ Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στους χώρους εστίασης, εφόσον δεν έχουν παρακολουθήσει ειδικά σεμινάρια για την υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, εκπαιδεύονται από τον υπεύθυνο της επιχείρησης με τη χρήση συγκεκριμένου εγχειριδίου βασικών αρχών υγιεινής των τροφίμων του ΕΦΕΤ.
- ⊕ Εφόσον η επιχείρηση διαθέτει χώρους παροχής ειδικών υπηρεσιών (π.χ. αίθουσα σεμιναρίων, χώρους δημιουργικής απασχόλησης κλπ), θα πρέπει να υπάρχει ένα άτομο υπεύθυνο για την παροχή τεχνικής υποστήριξης όπου απαιτείται.

- ⊕ Εφόσον στο αγρόκτημα διοργανώνονται ομαδικές δραστηριότητες, η επιχείρηση θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον ένα άτομο που θα συνοδεύει τους συμμετέχοντες. Το άτομο αυτό θα πρέπει να είναι εξοικειωμένο με την εκάστοτε δραστηριότητα ώστε να είναι σε θέση να παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες και συμβουλές.
- ⊕ Εφόσον στο αγρόκτημα διοργανώνονται δραστηριότητες για παιδιά, είναι υποχρεωτική η παρουσία ατόμου υπεύθυνου για την παρακολούθηση και την καθοδήγηση τους. Αντίστοιχα, στο χώρο δημιουργικής απασχόλησης (εφόσον προβλέπεται) θα υπάρχει υποχρεωτικά ένα άτομο για την επίβλεψη των ανήλικων επισκεπτών.

## Υπηρεσίες

### Υπηρεσίες Υποδοχής

- ⊕ Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι υψηλού επιπέδου, σε συνδυασμό πάντα με την ποιότητα και πληρότητα του εξοπλισμού, όπως και με την εναρμόνιση του χώρου με την τοπική παράδοση και αρχιτεκτονική, αλλά και την προσωπική αισθητική του επιχειρηματία. Ο πελάτης, με την άφιξή του στο αγρόκτημα, πρέπει να αισθάνεται ότι βρίσκεται σε οικείο και σωστά οργανωμένο περιβάλλον.
- ⊕ Κατά τις περιόδους λειτουργίας της επιχείρησης, υπάρχει ανά πάσα στιγμή ένας υπεύθυνος που με προθυμία απαντάει στις τηλεφωνικές κλήσεις, πραγματοποιεί τις κρατήσεις και ακυρώσεις, την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών και έχει την κατάλληλη πληροφόρηση ώστε να επεξηγήει και να συμπληρώνει το περιεχόμενο του έντυπου υλικού που περιγράφεται στην παράγραφο 4.1.4. «Ενημερωτικά Έντυπα».
- ⊕ Εκτός των περιόδων λειτουργίας της επιχείρησης, η επικοινωνία εξασφαλίζεται συστηματικά με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο (κινητό τηλέφωνο, εκτροπή κλήσης, e-mail, ταχυδρομείο) και τουλάχιστον με ένα αυτόματο τηλεφωνητή που αναφέρει την ονομασία της επιχείρησης, τις περιόδους λειτουργίας της, τη διαθεσιμότητα δωματίων και τη διαδικασία κρατήσεων. Οι ίδιες πληροφορίες θα πρέπει κατ' ελάχιστο να παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα της επιχείρησης.
- ⊕ Ο επιχειρηματίας ή το άτομο που είναι επιφορτισμένο με τον παραπάνω ρόλο απαντά σε κάθε κλήση και σε κάθε e-mail ή γράμμα σε εύλογο χρονικό διάστημα (ει δυνατόν και αυθημερόν).
- ⊕ Υπάρχει άτομο διαθέσιμο για τη μεταφορά των αποσκευών (εφόσον ζητηθεί από τον επισκέπτη).
- ⊕ Ο υπεύθυνος της επιχείρησης θα πρέπει να παρέχει υποχρεωτικά στον επισκέπτη υπηρεσίες fax, e-mail, διαδικτύου, είτε ηλεκτρονικό υπολογιστή εφόσον του ζητηθεί. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να διασφαλίζεται η παράδοση του fax ή του e-mail.
- ⊕ Δίδεται η δυνατότητα στον πελάτη να διαχειριστεί ο ίδιος το προσωπικό του ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (εφόσον το επιθυμεί).
- ⊕ Η επιχείρηση δέχεται πληρωμή τόσο με μετρητά όσο και με πιστωτικές κάρτες.
- ⊕ Το προσωπικό υποδοχής οφείλει να είναι ενημερωμένο σχετικά με τα δρομολόγια λεωφορείων, πλοίων και αεροπλάνων, να είναι σε θέση να παρέχει πληροφορίες για την περιοχή, τα αξιοθέατα, τυχόν δραστηριότητες, διαδρομές, εκδηλώσεις κλπ. ώστε να μπορεί να εξυπηρετεί τους πελάτες. Επίσης, θα είναι πρόθυμο να παρέχει πληροφορίες σχετικά με άλλες επιχειρηματικές ή εμπορικές δραστηριότητες της περιοχής όποτε και εφόσον ζητηθεί (π.χ. πληροφορίες για προμήθεια τοπικών προϊόντων, παραδοσιακών υλικών και χειροτεχνημάτων κλπ).
- ⊕ Στους πελάτες, ως χειρονομία φιλοξενίας ή ως ένδειξη κατανόησης για την περίπτωση αναμονής θα πρέπει να προσφέρεται ένα τοπικό aperitif ή τοπικό παραδοσιακό έδεσμα, παρασκευασμένο από προϊόντα του αγροκτήματος.

### Υπηρεσίες Δωματίων

- ⊕ Κατά την πρώτη επαφή του επισκέπτη με το δωμάτιο κατάλυσης, το προσωπικό υποδοχής κάνει την απαραίτητη ενημέρωση σχετικά με τον τρόπο και την ασφάλεια λειτουργίας του εξοπλισμού.
- ⊕ Κατά την άφιξη υπάρχει ένα μικρό δώρο (μικρό καλάθι με φρούτα ή γλυκά, μπουγάλι κρασί κλπ) για τον επισκέπτη στο δωμάτιο του. Το δώρο πρέπει να συνδέεται άμεσα με τις δραστηριότητες του αγροκτήματος.
- ⊕ Προτείνεται η παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης του πελάτη στο δωμάτιο π.χ. πρωινό, καφέ, αναψυκτικά, κλπ. (προαιρετικά).

### Υπηρεσίες χώρων εστίασης και café ή snack bar

(εφόσον προβλέπονται)

- ⊕ Εφόσον η επιχείρηση παρέχει υπηρεσίες εστίασης, υποχρεωτικά πρέπει να κατέχει το Ειδικό Σήμα Ποιότητας για την Ελληνική Κουζίνα.
- ⊕ Το bar ή το εστιατόριο προαιρετικά μπορεί να λειτουργεί και σε εξωτερικό χώρο, όταν οι κλιματολογικές συνθήκες και η κατασκευή του καταλύματος το επιτρέπουν.
- ⊕ Αν ο πελάτης το επιθυμεί, στη βεράντα θα προσφέρεται ποτό ή πρόχειρο γεύμα με τοπικά υλικά (υποχρεωτικά).
- ⊕ Το πρωινό σερβίρεται σε μπουφέ και πρέπει να εξασφαλίζεται η διατήρησή του στην κατάλληλη θερμοκρασία συντήρησης και η σωστή παρουσίαση των τροφίμων.
- ⊕ Στο πρωινό θα πρέπει να προσφέρονται τα τοπικά προϊόντα της περιοχής και ειδικότερα, προϊόντα του αγροκτήματος.
- ⊕ Δεν επιτρέπεται το σερβίρισμα “continental breakfast” και συντηρημένων εισαγόμενων προϊόντων.
- ⊕ Το προσωπικό, κατά τη διάρκεια του πρωινού, φροντίζει για το σερβίρισμα των ροφημάτων.
- ⊕ Η εξυπηρέτηση είναι άμεση και φιλική ώστε να προβάλλεται έντονα το πνεύμα φιλοξενίας.
- ⊕ Στο bar (εφ’ όσον υπάρχει) τα ποτά σερβίρονται με κατάλληλα συνοδευτικά.
- ⊕ Ο κατάλογος των ποτών πρέπει να περιλαμβάνει και τοπικά κρασιά των Κυκλάδων, ή άλλα ποτά (ρακί, τσίπουρο, λικέρ, ρακόμελο, κα.) εάν υπάρχουν, με σύντομη περιγραφή των βασικών χαρακτηριστικών (προέλευση, χρονιά, ποικιλία).
- ⊕ Σε περίπτωση που σερβίρεται κρασί χύμα, θα πρέπει να αναφέρεται στον κατάλογο η ποικιλία και ο τόπος προέλευσης.
- ⊕ Στο καφέ μπαρ (εφ’ όσον υπάρχει) υπάρχει η δυνατότητα προσφοράς κρύου πιάτου με τοπικά παραδοσιακά προϊόντα και «ζεστό τοπικού πιάτου»<sup>6</sup>.
- ⊕ Το εστιατόριο προτείνει κυρίως τοπική κουζίνα με τοπικές παραδοσιακές σπεσιαλιτέ. Πρέπει να υπάρχει προσφορά κατ’ ελάχιστον 3 τοπικών παραδοσιακών προϊόντων παραγωγής του αγροκτήματος.
- ⊕ Στο εστιατόριο πρέπει να υπάρχει προσφορά «τοπικού παραδοσιακού πιάτου ημέρας».
- ⊕ Οι πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται προέρχονται κατά κύριο λόγο από το αγρόκτημα ή από άλλους παραγωγούς του νησιού ή των υπόλοιπων νησιών των Κυκλάδων. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό (είτε για λόγους ανεπαρκούς παραγωγής, είτε επειδή κάποιο βασικό προϊόν δεν παράγεται στα νησιά) θα πρέπει να προέρχονται από άλλα νησιά της Περιφέρειας ή από γειτονικές περιοχές LEADER +.
- ⊕ Είναι σκόπιμο να υπάρχει διαβεβαίωση από κάθε παραγωγό ότι τα προϊόντα του είναι ασφαλή και η παραγωγή τους έγινε σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.

<sup>6</sup> Χαρακτηριστικά τοπικά εδέσματα και τρόποι παρασκευής τους παρατίθενται στη μελέτη "Συμπληρωματική καταγραφή επιλεγμένων τοπικών φαγητών/προϊόντων - βιβλιογραφική προσέγγιση ως προς τη διαχρονικότητα των τροφών και τη σχέση τους με τα ήθη και έθιμα των Κυκλάδων. Διαμόρφωση Συμβουλευτικού Καταλόγου Τοπικών Παραδοσιακών Συνταγών και Τροφίμων", που εκπονήθηκε για λογαριασμό της Αναπτυξιακής Εταιρείας Κυκλάδων.

- ⊕ Τα βιολογικά προϊόντα, όταν υπάρχουν στον κατάλογο, θα πρέπει να είναι πιστοποιημένα και να αναφέρονται.
- ⊕ Τα αρτοσκευάσματα είναι φρέσκα, καλής ποιότητας και προσφέρονται σε διάφορες ποικιλίες.
- ⊕ Υποχρεωτικά θα επισημαίνονται τα κατεψυγμένα προϊόντα.
- ⊕ Εκτός της φέτας προσφέρονται και τοπικά τυριά. Θα πρέπει να προτείνεται “Παλέτα των Κυκλαδίτικων Τυριών” η οποία θα περιλαμβάνει τουλάχιστον 6 τυριά από διάφορα νησιά των Κυκλάδων. Για κάθε τυρί θα πρέπει να υπάρχει σύντομη περιγραφή του τρόπου παρασκευής και των τυπικών χαρακτηριστικών του και να αναφέρεται η προέλευση του.
- ⊕ Στα ζεστά και κρύα πιάτα χρησιμοποιείται αποκλειστικά άριστης ποιότητας ελαιόλαδο, κατά προτίμηση τοπικής παραγωγής.
- ⊕ Οι πατάτες που σερβίρονται είναι φρέσκιες ελληνικές, τηγανισμένες σε ελαιόλαδο. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται η χρησιμοποίηση προτηγανισμένων προϊόντων.
- ⊕ Η ελληνική σαλάτα πρέπει να είναι φρεσκοκομμένη και με άριστης ποιότητας ελαιόλαδο.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει πάντα ελληνικός καφές φτιαγμένος με τον παραδοσιακό τρόπο (υποχρεωτικά στη φωτιά και προαιρετικά στη χόβολη και σε κάθε περίπτωση, όχι στον ατμό).
- ⊕ Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται στη διαδικασία και στον τρόπο σερβιρίσματος των προσφερόμενων εδεσμάτων και ποτών. Συγκεκριμένα, τα εδέσματα και ποτά πρέπει να σερβίρονται με την ακόλουθη σειρά:
  - Ορεκτικά μαζί με τα ποτά.
  - Κύριο πιάτο.
  - Επιδόρπιο ή φρούτο.
- ⊕ Στο τέλος του γεύματος, καλό είναι να προσφέρεται ένα τοπικό γλυκό ή ποτό (π.χ. λουκούμι, λικέρ) ή ελληνικός καφές (με παραδοσιακό τρόπο και όχι στον ατμό).
- ⊕ Πρέπει να μεσολαβεί κατάλληλο χρονικό διάστημα μεταξύ των παραπάνω, ώστε το γεύμα να είναι ευχάριστο και να αναδεικνύει τις ιδιαιτερότητες των εδεσμάτων που το αποτελούν.
- ⊕ Πρέπει να τηρούνται αυστηρά οι θερμοκρασίες σερβιρίσματος για τα εδέσματα και τα ποτά.

### **Υπηρεσίες άλλων κοινόχρηστων χώρων**

- ⊕ Οι κοινόχρηστοι χώροι πρέπει να είναι καθαροί, καλά συντηρημένοι και περιποιημένοι. Πρέπει να καθαρίζονται τακτικά και σύμφωνα με συγκεκριμένο πρόγραμμα.
- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχει υπεύθυνος συντήρησης του κήπου.

### **Ειδικές υπηρεσίες – Καινοτομία**

Η επιχείρηση μπορεί να προσφέρει επιπρόσθετες ειδικές υπηρεσίες οι οποίες εμπλουτίζουν και αναβαθμίζουν το παρεχόμενο τουριστικό προϊόν και το καθιστούν περισσότερο ανταγωνιστικό. Οι ειδικές αυτές υπηρεσίες μπορούν να αναληφθούν είτε μονομερώς είτε στο πλαίσιο δικτύωσης επιχειρήσεων. Προτείνονται ενδεικτικά κάποιες ειδικές υπηρεσίες:

- ⊕ Η επιχείρηση σε συνεργασία με τοπικούς συλλόγους και φορείς, αθλητικά κέντρα, εταιρίες παροχής εναλλακτικών μορφών αθλητισμού, πρακτορεία κ.α., μπορεί να προχωρήσει στην προσφορά ειδικών πακέτων για την απασχόληση του επισκέπτη εκτός των χώρων του καταλύματος (*προαιρετικά*). Ενδεικτικά αναφέρονται εκδρομές και ξενάγηση σε αρχαιολογικούς χώρους και μνημεία ή μοναστήρια ή οργανωμένες εκδρομές για ορειβασία και περιπάτους (trekking), ποδηλασία (mountain bike), αναρρίχηση, ιστιοπλοΐα, windsurfing, καταδύσεις, ιππασία, πολιτιστικές εκδηλώσεις, εκδρομές σε γειτονικά νησιά κ.α.

- ⊕ Η επιχείρηση μπορεί να προχωρήσει και σε άλλες υπηρεσίες πρακτόρευσης εισιτηρίων ή κράτησης θέσεων σε άλλες εταιρίες στην περίπτωση που ο πελάτης το προτιμά (προαιρετικά).
- ⊕ Απαραίτητη είναι η συμμετοχή της επιχείρησης σε τουριστικούς οδηγούς της περιοχής όπου θα παρέχονται πληροφορίες σχετικά με το αγρόκτημα. Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο είτε μεμονωμένα είτε μέσω δικτύων στα οποία συμμετέχει. Στην ιστοσελίδα επιπλέον του πληροφοριακού υλικού για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο αγρόκτημα, πρέπει να υπάρχει υλικό (φωτογραφίες, βίντεο) για το αγρόκτημα και το νησί.
- ⊕ Διοργάνωση σεμιναρίων αγροτικής παραγωγής (προαιρετικά). Προτείνεται η διοργάνωση παρουσιάσεων στις οποίες θα αναλύονται οι ιδιαιτερότητες των προϊόντων που παράγονται στο αγρόκτημα, θα πραγματοποιούνται γευσιγνωσίες, θα παρουσιάζονται παραδοσιακές συνταγές και θα εκτίθενται τα προϊόντα του αγροκτήματος. Εφόσον προβλέπεται η διοργάνωση σεμιναρίων, θα πρέπει να υπάρχει κατάλληλα διαμορφωμένη αίθουσα η οποία θα είναι κλιματιζόμενη και θα διαθέτει τον απαραίτητο εξοπλισμό (πίνακες, projectors, τηλεφωνικές γραμμές, σύνδεση με το internet κλπ).
- ⊕ Διοργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για παιδιά (προαιρετικά). Στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών προγραμμάτων θα παρουσιάζονται και θα αναλύονται με απλό και ελκυστικό τρόπο όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας (π.χ. εκτροφή ζώων, κούρεμα, επεξεργασία μαλλιού, παραγωγή νήματος και ύφανση στον αργαλειό).
- ⊕ Προτείνεται η λειτουργία χώρου δημιουργικής απασχόλησης παιδιών και ενηλίκων (προαιρετικά). Ο χώρος θα πρέπει να είναι κατάλληλα διαμορφωμένος και εξοπλισμένος ώστε να μπορούν οι ενήλικες ή τα παιδιά να ασχοληθούν δημιουργικά με παραδοσιακές δραστηριότητες (π.χ. πηλός, λαϊκή ζωγραφική, υφαντική, ξυλογλυπτική, κα.). Επίσης, θα πρέπει να διαθέτει επιτραπέζια παιχνίδια (όχι ηλεκτρονικά), όπως σκάκι, scrabble, τάβλι, κλπ.
- ⊕ Προγράμματα συμμετοχής στην αγροτική διαδικασία (προαιρετικά). Οι επισκέπτες, εφόσον το επιθυμούν, θα μπορούν να συμμετέχουν στην παραγωγική διαδικασία (π.χ. κλάδεμα, τρύγος, άρμεγμα κλπ.) με την καθοδήγηση του προσωπικού του αγροκτήματος. Επίσης, τα παιδιά των επισκεπτών θα μπορούν να συμμετέχουν σε απλές εργασίες του κτήματος (π.χ. το τάισμα ζώων, μάζεμα των αυγών, πότισμα, συγκομιδή κλπ).
- ⊕ Έκθεση προϊόντων αγροκτήματος (προαιρετικά). Προτείνεται να υπάρχει εκθεσιακός χώρος για την προβολή των προϊόντων του αγροκτήματος. Στον εκθεσιακό χώρο θα πρέπει να υπάρχει έντυπο ενημερωτικό υλικό με πληροφορίες για τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των προϊόντων, τον τρόπο παραγωγής τους, τη γεωγραφική ή ιστορική τους προέλευση και γενικότερα, να αναδεικνύει τον τοπικό χαρακτήρα της παραγωγής του αγροκτήματος. Η προβολή των προϊόντων μπορεί να συνδυάζεται με ζωγραφική ή φωτογραφική απεικόνιση της παραγωγικής διαδικασίας. Θα παρέχεται η δυνατότητα δοκιμής των προϊόντων με ανάλογη ευγενική χειρονομία χωρίς να συνεπάγεται υποχρέωση αγοράς.
- ⊕ Μπορούν να εκτίθενται και προϊόντα χειροτεχνίας (π.χ. προϊόντα αγγειοπλαστικής, κεριά, κεντήματα, κ.α.) στον ίδιο ή σε άλλο χώρο του αγροκτήματος (προαιρετικά). Τα προϊόντα χειροτεχνίας θα πρέπει υποχρεωτικά να κατασκευάζονται στην περιοχή ούτως ώστε να αναδεικνύεται η τοπική λαϊκή παράδοση. Τα προϊόντα θα συνοδεύονται από έντυπο μεταφρασμένο και στα αγγλικά και θα δίνουν πληροφορίες για το χειροτέχνη, τον τρόπο παραγωγής και διάθεσης των προϊόντων κλπ.. Τα εκτιθέμενα προϊόντα μπορούν να διατίθενται προς πώληση στους επισκέπτες του αγροκτήματος.
- ⊕ Η επιχείρηση μπορεί να διαθέτει μουσειακό χώρο για την έκθεση μηχανημάτων, εργαλείων και τεχνικών με στόχο την ανάδειξη της αγροτικής κληρονομιάς της περιοχής (προαιρετικά).
- ⊕ Τα εργαλεία – μηχανήματα που θα εκτίθενται θα πρέπει να φέρουν ειδικό καρτελάκι ενώ θα υπάρχει ενημερωτικό υλικό για τη χρήση των εργαλείων στην παραγωγική διαδικασία κλπ. Στόχος είναι ο επισκέπτης να μπορεί να συνδέσει τα προϊόντα του αγροκτήματος με την παραγωγική διαδικασία και την ταυτότητα της περιοχής.
- ⊕ Μαθήματα παραδοσιακής μαγειρικής (προαιρετικά). Οι επισκέπτες θα μπορούν με την καθοδήγηση του προσωπικού του αγροκτήματος να γνωρίσουν τον τρόπο παρασκευής παραδοσιακών συνταγών με προϊόντα του αγροκτήματος και στη συνέχεια να γευτούν τα συγκεκριμένα εδέσματα. Ενδεικτικά

προτείνονται το ζύωμα και φούρνισμα ψωμιού, η παρασιευή λιαστής ντομάτας, παραδοσιακής πίτας κλπ.

- ⊕ Διοργάνωση περιηγήσεων στο αγρόκτημα και γνωριμία με τις αγροτικές δραστηριότητες του κτήματος (προαιρετικά). Το αγρόκτημα μπορεί να διαθέτει άλογα ή γαϊδούρια με τα οποία θα διοργανώνονται εκδρομές στα γύρω αξιοθέατα, παραλίες κλπ. Αντίστοιχα, προτείνεται η διοργάνωση εκδρομών στη θάλασσα και η γνωριμία με τις αλιευτικές δραστηριότητες της περιοχής είτε με το σκάφος του αγροκτήματος (εφόσον υπάρχει) είτε στο πλαίσιο συνεργασίας με τοπικούς αλιείς.
- ⊕ Διοργάνωση θεματικής γιορτής (προαιρετικά) που να συνδέεται άμεσα με τις δραστηριότητες του αγροκτήματος (π.χ. βραδιά κρασιού, ημέρα ντομάτας κλπ.). Στις θεματικές γιορτές θα πρέπει να προβάλλονται ιδιαίτερα τα στοιχεία της τοπικής παράδοσης αλλά και της αγροτικής κληρονομιάς ειδικότερα δε εκείνα που σχετίζονται με το θεματικό αντικείμενο της γιορτής (π.χ. διακόσμηση, συνταγές κλπ.).

### ***Ειδικές πιστοποιήσεις (προαιρετικά):***

- ⊕ Η επιχείρηση διαθέτει πιστοποίηση παρεχόμενων υπηρεσιών από αναγνωρισμένο διεθνές σύστημα (π.χ. ISO).
- ⊕ Η επιχείρηση διαθέτει πιστοποίηση ενεργειακής διαχείρισης από αρμόδιο φορέα (π.χ. ΚΑΠΕ).

### ***Ασφάλεια***

- ⊕ Η επιχείρηση θα πρέπει να τηρεί όλους τους κανόνες ασφάλειας σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.
- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχει ο αναγκαίος εξοπλισμός σύμφωνα με τη Νομοθεσία για την πυρόσβεση σε περίπτωση πυρκαγιάς.
- ⊕ Όλες οι επιχειρήσεις μέλη του ΤΣΠ πρέπει να διαθέτουν ενημερωτικό έντυπο για την αντιμετώπιση πυρκαγιάς, σεισμού ή παλιρροϊκού κύματος. Το έντυπο πρέπει να υπάρχει σε κάθε δωμάτιο.

### ***Υγιεινή***

Για την τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας θα πρέπει να εφαρμόζεται η οδηγία 93/43/ΕΟΚ περί υγιεινής των τροφίμων. Σύμφωνα με την οδηγία 93/43/ΕΟΚ και την ΚΥΑ 487/1219Β - 04/10/2000, για την υγιεινή των τροφίμων πρέπει να ισχύουν τα εξής:

- ⊕ Κάθε αντικείμενο, εγκατάσταση, εξοπλισμός και όχημα που χρησιμοποιείται κατά τη μεταφορά τροφίμων πρέπει να διατηρείται καθαρό και σε καλή κατάσταση ώστε να προφυλάσσονται τα τρόφιμα από μολύνσεις. Όπου είναι αναγκαίο, αυτά πρέπει να είναι σχεδιασμένα και κατασκευασμένα έτσι ώστε να καθαρίζονται / απολυμαίνονται δεόντως.
- ⊕ Η επιχείρηση δεν πρέπει να δέχεται καμία πρώτη ύλη ή συστατικό, εάν γνωρίζει ή έχει βάσιμους λόγους να υποπτεύεται ότι έχει προσβληθεί από παράσιτα, παθογόνους μικροοργανισμούς ή τοξικές, αποσυντιθέμενες ή ξένες ουσίες σε βαθμό που, μετά συνήθη διαλογή ή / και τις προπαρασκευαστικές διαδικασίες ή διαδικασίες που εφαρμόζουν σύμφωνα με τους κανόνες της υγιεινής, θα είναι και πάλι ακατάλληλο προς βρώση.
- ⊕ Οι πρώτες ύλες και τα συστατικά που αποθηκεύονται στην επιχείρηση πρέπει να διατηρούνται υπό κατάλληλες συνθήκες, ούτως ώστε να αποφεύγεται κάθε επιβλαβής αλλοίωση και να προφυλάσσονται από μολύνσεις. Οι ψυκτικοί χώροι θα πρέπει να έχουν καταγραφικό θερμομέτρο, αλλά και alarm για τον έλεγχο της θερμοκρασίας, όπως επίσης και να καθαρίζονται σύμφωνα με το πρόγραμμα καθαριότητας που εφαρμόζεται.

- ⊕ Οι πρώτες ύλες, τα συστατικά, τα ενδιάμεσα προϊόντα και τα τελικά προϊόντα που ενδέχεται να προσφέρονται για τον πολλαπλασιασμό παθογόνων μικροοργανισμών ή το σχηματισμό τοξινών πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασίες που να μην συνεπάγονται κίνδυνο για την υγεία.
- ⊕ Όσο το επιτρέπει ή ασφάλεια των τροφίμων, επιτρέπεται η παραμονή τροφίμων εκτός χώρων ελεγχόμενης θερμοκρασίας επί περιορισμένο χρονικό διάστημα, όταν αυτό επιβάλλεται για πρακτικούς λόγους κατά την παρασκευή, τη μεταφορά, την αποθήκευση, την έκθεση και το σερβίρισμα των τροφίμων.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη για τη διαχείριση των υπολειμμάτων. Απαγορεύεται η μεταποίηση μαγειρευμένων κρεάτων ή άλλου είδους φαγητού και η διάθεση των υπολειμμάτων των ποτών στους πελάτες.
- ⊕ Πρέπει να τηρούνται οι απαιτούμενες προδιαγραφές στη συμπεριφορά (πλύσιμο χεριών, ενδυμασία, καπέλα, κλπ) και την καλή υγεία του προσωπικού. Όταν υπάρχει ασθένεια αυτή πρέπει να δηλώνεται.
- ⊕ Πρέπει να έχει άψογη καθαριότητα, και επιπλέον να υπάρχει διάκριση όσον αφορά την ενδυμασία του προσωπικού: για την κουζίνα, το σερβίρισμα, chef, άλλων υπηρεσιών (ρεσεψιόν, μπαρ, καθαριότητα).
- ⊕ Πρέπει να υπάρχουν επαρκή δοχεία απορριμμάτων με σκέπασμα στους εξωτερικούς χώρους. Αυτά πρέπει να διατηρούνται καθαρά και το καπάκι να είναι κλειστό.
- ⊕ Απορρίμματα τροφίμων και άλλα απορρίμματα δεν πρέπει να αφήνονται να συσσωρευτούν σε χώρους τροφίμων ή σε κοινόχρηστους χώρους.
- ⊕ Τα απορρίμματα τροφίμων και τα άλλα απορρίμματα πρέπει να εναποτίθενται σε περιέκτες που να κλείνουν.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει κατάλληλη πρόβλεψη για την απομάκρυνση και την αποθήκευση απορριμμάτων τροφίμων ή άλλων απορριμμάτων. Οι χώροι αποθήκευσης απορριμμάτων πρέπει να σχεδιάζονται και να χρησιμοποιούνται κατά τρόπο που να διατηρούνται πάντα καθαροί και να προλαμβάνεται η διείσδυση εντόμων και λοιπών επιβλαβών ζώων, καθώς και η μόλυνση των τροφίμων, του ποσίμου νερού, του εξοπλισμού και των χώρων.
- ⊕ Πρέπει να εξασφαλίζεται η σωστή λειτουργία συστήματος ελέγχου θερμοκρασιών στους χώρους παραγωγής, αποθήκευσης και στα ψυγεία συντήρησης και κατάψυξης.
- ⊕ Οι πρώτες ύλες και τα συστατικά τους θα πρέπει να αποθηκεύονται και να διατηρούνται υπό κατάλληλες συνθήκες, ούτως ώστε να αποφεύγεται κάθε επιβλαβής αλλοίωση και να προφυλάσσονται από μολύνσεις.
- ⊕ Όλα τα τρόφιμα τα οποία διακινούνται, αποθηκεύονται συσκευάζονται, εκτίθενται και μεταφέρονται, προφυλάσσονται από κάθε μόλυνση, η οποία ενδέχεται να τα καταστήσει:
  - Ακατάλληλα προς βρώση, επιβλαβή για την υγεία.
  - Μολυσμένα κατά τρόπο που δεν θα ήταν λογικό να αναμένεται η κατανάλωση τους σε αυτή την κατάσταση. Ιδιαίτερα τα τρόφιμα πρέπει να τοποθετούνται ή να προστατεύονται κατά τρόπο που να ελαχιστοποιεί τον οποιοδήποτε κίνδυνο μόλυνσης.
- ⊕ Πρέπει να θεσπιστούν επαρκείς διαδικασίες για την προστασία της επιχείρησης από έντομα και τρωκτικά.
- ⊕ Οι επικίνδυνες ή / και μη εδώδιμες ουσίες, πρέπει να φέρουν την κατάλληλη σήμανση και να αποθηκεύονται σε χωριστούς και ασφαλείς περιέκτες.
- ⊕ Ο εξοπλισμός των χώρων παρασκευής των εδεσμάτων είναι κατασκευασμένος από ανθεκτικά υλικά (στη διάβρωση) και υποστηρίζει την εφαρμογή υγιεινής ορθής πρακτικής.
- ⊕ Ο εξοπλισμός πρέπει να διατηρείται πάντα καθαρός και σε καλή κατάσταση και να συντηρείται.
- ⊕ Ο σχεδιασμός, η διαρρύθμιση, η κατασκευή και οι διαστάσεις των χώρων παρασκευής και αποθήκευσης τροφίμων πρέπει να επιτρέπει τον κατάλληλο καθαρισμό ή / και απολύμανση και να

προστατεύει από τη συσσώρευση ρύπων, την επαφή με τοξικά υλικά, την πτώση σωματιδίων μέσα στα τρόφιμα και το σχηματισμό υγρασίας ή ανεπιθύμητης μούχλας στις επιφάνειες.

- ⊕ Οι οροφές, ψευδοροφές και ό,τι είναι στερεωμένο σ' αυτές πρέπει να είναι σχεδιασμένες, κατασκευασμένες και επιστρωμένες έτσι ώστε να μην συσσωρεύονται ρύποι και να περιορίζεται η συμπύκνωση υδρατμών, η ανάπτυξη ανεπιθύμητης μούχλας και η πτώση σωματιδίων.
- ⊕ Οι επιφάνειες των τοίχων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και, να απολυμαίνονται εύκολα, πράγμα που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται. Πρέπει επίσης να είναι λείες μέχρι ύψους καταλλήλου (1,80μ) ή επιστρωμένες με πλακάκια.
- ⊕ Οι επιφάνειες των δαπέδων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και απολυμαίνονται εύκολα, γεγονός που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται.
- ⊕ Ο χώρος πρέπει να παρέχει τις κατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας για την υγιεινή επεξεργασία των προϊόντων, να επιτρέπουν την άνετη κίνηση του προσωπικού και να είναι επαρκείς για την παρασκευή των προϊόντων καθώς και για την προσωρινή αναμονή ημιτέτοιμων προϊόντων.
- ⊕ Τα νωπά και ακατέργαστα προϊόντα, πρέπει να βρίσκονται σε διαφορετικό χώρο προετοιμασίας. Επιπλέον διαχωρισμός του χώρου πλύσεως σκευών από το χώρο προετοιμασίας των εδεσμάτων, όπως και διαχωρισμός των επιφανειών κοπής για κρέατα, ψαρικά, λαχανικά.
- ⊕ Τα σκεύη υποχρεωτικά θα είναι σύγχρονα, ανοξείδωτα.
- ⊕ Στην κουζίνα υπάρχει παροχή ζεστού και κρύου νερού όλες τις ώρες.
- ⊕ Υπάρχει αναρτημένη ειδική αφίσα με τους βασικούς κανόνες υγιεινής.
- ⊕ Υπάρχουν κατάλληλα και επαρκή μέσα μηχανικού ή φυσικού αερισμού. Αποφεύγεται η μηχανική ροή του αέρα από μολυσμένους (π.χ. τουαλέτα, χώροι συλλογής σκουπιδιών) σε καθαρούς χώρους.
- ⊕ Η επιχείρηση διαθέτει συνεργείο για την καθαριότητα των εσωτερικών και εξωτερικών χώρων. Υπάρχει υπεύθυνος τόσο για την καθαριότητα, όσο και για την συντήρηση χώρων και εξοπλισμού.
- ⊕ Τα άτομα που είναι υπεύθυνα και ασχολούνται με την καθαριότητα των χώρων είναι ομοιόμορφα ντυμένα και διαφέρουν από εκείνα που είναι υπεύθυνα για το την υποδοχή και το σεβίρισμα πρωινού ή γευμάτων.
- ⊕ Το ωράριο για την καθαριότητα των χώρων είναι συγκεκριμένο (π.χ. πρωινές ώρες).
- ⊕ Κάθε αντικείμενο, εγκατάσταση ή εξοπλισμός, με τα οποία έρχονται σε επαφή τα τρόφιμα διατηρούνται καθαρά.
- ⊕ Ο εξοπλισμός κουζίνας (πάγκοι, μαχαιρία, σκεύη κλπ) είναι εγχευετοί κατά τρόπο που να επιτρέπει τον επαρκή καθαρισμό των γύρω χώρων και είναι από υλικά τα οποία μπορούν να καθαριστούν και να απολυμανθούν εύκολα. Υπάρχουν κατάλληλες εγκαταστάσεις για τον καθαρισμό και την απολύμανση των εργαλείων και του εξοπλισμού εργασίας.

### ***3.2.4.2. Προδιαγραφές ποιότητας για αγροκτήματα με υποδομή εστίασης***

Εφόσον στο επισκέψιμο αγρόκτημα παρέχονται υπηρεσίες εστίασης, θα πρέπει να τηρούνται οι ακόλουθες προδιαγραφές διαμόρφωσης, εξοπλισμού υπηρεσιών, προσωπικού, υγιεινής, ασφάλειας και προστασίας του περιβάλλοντος:

#### ***Χώρος υποδοχής***

- ⊕ Το αγρόκτημα πρέπει υποχρεωτικά να διαθέτει χώρο καθιστικού για τους πελάτες ο οποίος θα λειτουργεί ως χώρος αναμονής στην περίπτωση που ο κύριος χώρος εστίασης είναι ιδιαίτερα φορτωμένος.
- ⊕ Η διακόσμηση του χώρου υποδοχής ή ορισμένα στοιχεία της θα πρέπει να έχουν σχέση με την τοπική παραδοσιακή αισθητική και αρχιτεκτονική. Επίσης, ως διακοσμητικά στοιχεία θα πρέπει να επιλέγονται κατά προτίμηση αντικείμενα που παραπέμπουν στην τοπική αγροτική παράδοση και κυρίως αντικείμενα που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του αγροκτήματος. Προτείνεται η συνεργασία με αρχιτέκτονα, ώστε να διασφαλιστεί η ποιότητα του τελικού αποτελέσματος.
- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχουν αναρτημένοι καλαίσθητοι πίνακες, γραβούρες, πλασιωμένες φωτογραφίες με τοπία ή άλλα αξιόλογα στοιχεία της περιοχής και της αγροτικής παράδοσης εν γένει.

#### ***Εξωτερικοί Χώροι***

- ⊕ Υπάρχει φροντίδα για την ανάδειξη των εξωτερικών χώρων και τη διατήρηση ομοιομορφίας με το τοπικό φυσικό περιβάλλον. Ο κήπος πρέπει να έχει διακοσμηθεί με καλλωπιστικά φυτά που ευδοκούν στις κλιματολογικές και εδαφολογικές συνθήκες της περιοχής. Τα διακοσμητικά στοιχεία των εξωτερικών χώρων θα πρέπει να έχουν σχέση με τη λαϊκή παράδοση του νησιού και να παραπέμπουν στις δραστηριότητες του αγροκτήματος.
- ⊕ Θα πρέπει υποχρεωτικά να υπάρχει διαμορφωμένη πλακόστρωτη βεράντα σε αισθητική αρμονία με το χώρο καθώς επίσης και κήπος με καλλωπιστικά φυτά που ευδοκούν στις κλιματολογικές και εδαφολογικές συνθήκες της περιοχής. Όταν οι καιρικές συνθήκες το επιτρέπουν, οι πελάτες θα μπορούν να σερβίρονται στους εξωτερικούς χώρους.
- ⊕ Υποχρεωτικά πρέπει να έχει ληφθεί πρόνοια για θέσεις parking εντός ή εκτός της επιχείρησης και σε κοντινή απόσταση. Πρόνοια πρέπει να έχει ληφθεί για την κάλυψη των αναγκών της υψηλής τουριστικής περιόδου.
- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχουν ευδιάκριτες, καλαίσθητες και φιλικές προς το περιβάλλον πινακίδες σήμανσης, σε κατάλληλα σημεία των διαδρομών προς το κατάλυμα για τη διευκόλυνση του προσανατολισμού των πελατών.
- ⊕ Θα πρέπει υποχρεωτικά να υπάρχει χώρος συλλογής των απορριμμάτων σε επαρκή απόσταση από την επιχείρηση και όχι σε κοινή θέα, και σε κάθε περίπτωση μακριά από τους χώρους διαχείρισης τροφίμων. Υποχρεωτικά θα πρέπει να υπάρχουν κάδοι που κλείνουν με καπάκι.
- ⊕ Τα έπιπλα των εξωτερικών χώρων θα πρέπει να είναι καλαίσθητα καλά συντηρημένα και σε αισθητική αρμονία με τον περιβάλλοντα χώρο. Προαιρετικά και εφόσον απαιτείται, θα πρέπει να υπάρχουν ομπρέλες (υποχρεωτικά λευκού χρώματος) ή υπόστεγα από ξύλο (π.χ. πέργκολα) για σκίαση.

#### ***Χώρος Εστίασης***

- ⊕ Η αίθουσα εστίασης πρέπει να αποτελεί ενιαίο σύνολο με τους υπόλοιπους χώρους του αγροκτήματος.
- ⊕ Για τη διαμόρφωση της αίθουσας εστίασης προτείνεται η χρήση αντικειμένων που συνδέονται με την αγροτική δραστηριότητα ή την τοπική λαϊκή παράδοση. Προτείνονται αντικείμενα τοπικής προέλευσης και κατασκευής.

- ⊕ Για τη διακόσμηση της αίθουσας εστίασης προτείνεται η χρήση αντικειμένων χειροτεχνίας (βάζων, κηροπήγιων) που να προέρχονται από τοπικά εργαστήρια για τη διακόσμηση της αίθουσας εστίασης.
- ⊕ Γενικά, τα προϊόντα χειροτεχνίας χρησιμοποιούνται για τη διακόσμηση της αίθουσας και ως δοχεία σερβιρίσματος ή / και ως σκεύη εστίασης.
- ⊕ Δεν είναι υποχρεωτική η χρήση τραπεζομάντιλου και ναπερόν. Τα γεύματα μπορούν να σερβίρονται με ή χωρίς τη χρήση τραπεζομάντιλου ή sous plat από ύφασμα.
- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχει ομοιόμορφος τρόπος με τον οποίο να στρώνονται τα τραπέζια ο οποίος θα ακολουθείται συστηματικά.
- ⊕ Τα σερβίτσια και τα σκεύη σερβιρίσματος είναι υποχρεωτικά κεραμικά και συνδέονται με την τοπική παράδοση. Κατά προτίμηση, κατασκευάζονται σε τοπικά εργαστήρια ή σε εργαστήρια άλλων νησιών των Κυκλάδων.
- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχει ειδικά διαμορφωμένος χώρος (π.χ. πάγκος, τραπέζι, παλιός μπουφές κλπ) όπου θα εκτίθενται τα προϊόντα του αγροκτήματος καθώς και άλλα τοπικά προϊόντα. Στο χώρο αυτό μπορούν να χρησιμοποιηθούν διακοσμητικά στοιχεία όπως παλαιά αντικείμενα με ιστορική και λαογραφική αξία (παλιά ντουλάπια, ζυγαριές, παλιά σκεύη κλπ).
- ⊕ Εάν εκτίθενται τόσο πρώτες ύλες όσο και νωπά προϊόντα θα πρέπει να τοποθετούνται σε διαφορετικές προθήκες.
- ⊕ Εάν εκτίθενται ευπαθή προϊόντα θα πρέπει να τοποθετούνται σε προθήκες – ψυγεία.
- ⊕ Τα προϊόντα του αγροκτήματος θα πρέπει να διαθέτουν ετικέτα με την επωνυμία του αγροκτήματος, καθώς επίσης και έντυπο υλικό με πληροφορίες για τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των προϊόντων, τον τρόπο παραγωγής τους, τη γεωγραφική ή ιστορική τους προέλευση. Οι ετικέτες και το έντυπο υλικό θα είναι υποχρεωτικά μεταφρασμένο στα αγγλικά και προαιρετικά σε άλλη μία γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Θα πρέπει να είναι κατασκευασμένα από φιλικά προς το περιβάλλον υλικά, να είναι καλαίσθητα και να παραπέμπουν στη φυσιογνωμία του αγροκτήματος.
- ⊕ Ο εξοπλισμός της τραπεζαρίας θα πρέπει να επαρκεί για την εποχή της υψηλής πληρότητας χωρίς να δημιουργεί συνωστισμό στον χώρο και να επιτρέπει την ελεύθερη διακίνηση των επισκεπτών.
- ⊕ Ο χώρος πρέπει να είναι φωτεινός.
- ⊕ Οι καρέκλες θα πρέπει να είναι ξύλινες με ή χωρίς φυσική ψάθα και τα τραπέζια από ξύλο ανάλογου τύπου και χρώματος. Θα πρέπει να είναι καλαίσθητα, να ταιριάζουν με την αισθητική του χώρου, να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να είναι πάντα καθαρά.
- ⊕ Τα σερβίτσια θα πρέπει να είναι καθαρά, καλής ποιότητας.
- ⊕ Τα ποτήρια πρέπει να είναι γυάλινα, σε σχήμα και μέγεθος ανάλογα με το ποτό που σερβίρεται. Απαγορεύεται η χρήση διαφημιστικών ποτηριών ή άλλων σκευών σερβιρίσματος.
- ⊕ Ο χώρος μπορεί να διαθέτει τζάκι (προαιρετικά). Σε αυτή την περίπτωση, το τζάκι πρέπει να είναι καλαίσθητο, να διατηρείται σε καλή κατάσταση και να είναι καθαρό.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τη διατήρηση κατάλληλης θερμοκρασίας στο χώρο εστίασης με την εγκατάσταση δικτύου θέρμανσης για τους χειμερινούς μήνες και την εξασφάλιση φυσικών ή μηχανικών (κατ' εξαίρεση και εφόσον είναι απαραίτητο) μέσω δροσισμού κατά τους καλοκαιρινούς μήνες λειτουργίας της επιχείρησης.
- ⊕ Σε περίπτωση που υπάρχει μουσική, θα πρέπει να είναι διακριτική.
- ⊕ Μπορεί να υπάρχει καλαίσθητος κατάλογος εδεσμάτων και ποτών αναρτημένος στην είσοδο της αίθουσας όπου θα αναφέρονται οι προτάσεις της ημέρας από τον chef (προαιρετικό). Ο σχεδιασμός και τα υλικά του καταλόγου θα πρέπει να εναρμονίζονται με τα αισθητικά πρότυπα του ΤΣΠ.

- ⊕ Κατάλογος εδεσμάτων και ποτών θα διατίθεται σε κάθε τραπέζι. Οι κατάλογοι θα είναι κατασκευασμένοι σύμφωνα με τα πρότυπα του ΤΣΠ από φιλικά προς το περιβάλλον υλικά, θα είναι ευανάγνωστοι και θα έχουν καλή αισθητική και μορφή.
- ⊕ Στον κατάλογο θα επισημαίνονται υποχρεωτικά τα προϊόντα και τα υλικά που παράγονται στο αγρόκτημα. Προτείνεται επίσης να υπάρχει περιγραφή των προϊόντων του αγροκτήματος, των τοπικών / παραδοσιακών προϊόντων και συνταγών. Γενικότερα, στον κατάλογο θα πρέπει να αναφέρεται ευδιάκριτα η προέλευση των πρώτων υλών των προσφερόμενων πιάτων.
- ⊕ Ο κατάλογος πρέπει να περιλαμβάνει και τοπικά κρασιά των Κυκλάδων, ή άλλα ποτά (ρακί, τσίπουρο, λικέρ, ρακόμελο, κα.) εάν υπάρχουν, με σύντομη περιγραφή των βασικών χαρακτηριστικών (προέλευση, χρονιά, ποικιλία).
- ⊕ Στον κατάλογο προτείνεται κυρίως τοπική κουζίνα με τοπικές παραδοσιακές σπεσιαλιτέ. Πρέπει να υπάρχει προσφορά κατ' ελάχιστον 3 προϊόντων παραγωγής του αγροκτήματος.
- ⊕ Στον κατάλογο θα υπάρχει προσφορά «τοπικού παραδοσιακού πιάτου ημέρας».
- ⊕ Ο κατάλογος θα είναι υποχρεωτικά μεταφρασμένος στα αγγλικά και προαιρετικά σε άλλη μία γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- ⊕ Στον κατάλογο θα πρέπει να υπάρχει ένα αρχικό κείμενο με το σήμα και τις βασικές αρχές του ΤΣΠ. Επίσης θα αναφέρεται ότι η επιχείρηση ανήκει στο Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας των Κυκλάδων.
- ⊕ Οι ώρες λειτουργίας της επιχείρησης αναγράφονται σε καλαίσθητη πινακίδα αναρτημένη στην είσοδο του χώρου.
- ⊕ Τα χρώματα στους τοίχους θα πρέπει να είναι συμβατά με τις παραδοσιακές αποχρώσεις και το ύφος του αγροκτήματος.
- ⊕ Στο φωτισμό (οροφής ή επιτοίχιο) απαγορεύεται η χρήση φωτιστικών στηλών με «νέον».
- ⊕ Απαγορεύεται η χρήση κάθε είδους πλαστικού.
- ⊕ Στην αίθουσα εστίασης πρέπει να έχει διαμορφωθεί χώρος καπνιστών.
- ⊕ Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει εξοπλισμό εστίασης για παιδιά (π.χ. παιδικά καρεκλάκια).

### ***Χώροι υγιεινής***

- ⊕ Υπάρχουν επαρκείς τουαλέτες με καζανάκια και επαρκείς αποχετευτικές εγκαταστάσεις, συνδεδεμένες ή όχι με δίκτυο βιολογικού καθαρισμού.
- ⊕ Οι τουαλέτες χωρίζονται σε ανδρικές και γυναικείες.
- ⊕ Οι τουαλέτες πρέπει να είναι πλήρως οργανωμένες, καθαρές και καλά συντηρημένες.
- ⊕ Υπάρχει επαρκής αριθμός νιπτήρων για το πλύσιμο των χεριών και ανάλογος με τη δυναμικότητα του κέντρου εστίασης.
- ⊕ Υπάρχει πάντα παροχή ζεστού και κρύου νερού στους νιπτήρες.
- ⊕ Ο χώρος όπου βρίσκεται ο νιπτήρας (ή οι νιπτήρες) είναι υποχρεωτικά διαχωρισμένος από την τουαλέτα. Στο χώρο αυτό, υποχρεωτικά θα πρέπει να υπάρχει σαπούνι και θήκη με χάρτινες πετσέτες και προαιρετικά συσκευή για το στέγνωμα των χεριών. Επίσης παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και πρίζες. Τέλος, πρέπει να υπάρχει κάλαθος αχρήστων.
- ⊕ Υπάρχουν υλικά για το καθάρισμα των χεριών και το υγιεινό τους στέγνωμα. Η χρήση θήκης με χάρτινες πετσέτες είναι υποχρεωτική, ενώ η χρήση μηχανήματος για το στέγνωμα των χεριών με αέρα είναι προαιρετική. Όλες οι συσκευές του χώρου, είναι πάντοτε επαρκώς εφοδιασμένες και το μηχανήμα στεγνώματος χεριών λειτουργεί.
- ⊕ Υπάρχει παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και πρίζες στις τουαλέτες.

- ⊕ Πρέπει να υπάρχει καλός εξαερισμός ώστε να αποφεύγεται μεταφορά οσμών προς τους υπόλοιπους κοινόχρηστους χώρους της επιχείρησης.
- ⊕ Υπάρχει θήκη για το χαρτί υγείας που είναι εφοδιασμένη με χαρτί.
- ⊕ Υπάρχει κλειστός κάλαθος αχρήστων μέσα στην τουαλέτα.
- ⊕ Υπάρχει καθαρή βούρτσά λεικάνης.
- ⊕ Οι τουαλέτες μπορούν να διαθέτουν ειδικό χαρτί επικάλυψης της λεκάνης (προαιρετικά).
- ⊕ Πρέπει να αποφεύγεται (στο μέτρο του δυνατού) η χρήση πλαστικού στις τουαλέτες. Σε κάθε περίπτωση, τα έπιπλα και το καπάκι της λεκάνης θα πρέπει να είναι από ξύλο και όχι από λάκα ή πλαστικό.
- ⊕ Οι τουαλέτες μπορούν να διαθέτουν συστήματα (π.χ. φωτοκύτταρα) που ελαχιστοποιούν την ανάγκη επαφής των χεριών με τα ήδη υγιεινής κατά τη χρήση της τουαλέτας (προαιρετικά).
- ⊕ Στις κοινόχρηστες τουαλέτες λειτουργούν υποχρεωτικά συστήματα εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.

### ***Χώροι προσφοράς ειδικών υπηρεσιών***

- ⊕ Εφόσον προβλέπεται αίθουσα σεμιναρίων (προαιρετικά), υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός (πίνακες, projectors, τηλεφωνικές γραμμές και συσκευές, σύνδεση με το internet κλπ).
- ⊕ Στο χώρο δημιουργικής απασχόλησης παιδιών (προαιρετικά) η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει τον απαραίτητο εξοπλισμό καθώς και επιτραπέζια παιχνίδια.
- ⊕ Στην επιχείρηση μπορεί να λειτουργεί κατάστημα τοπικών προϊόντων (προαιρετικά).

### ***Άλλοι λειτουργικοί χώροι της επιχείρησης***

- ⊕ Απαραίτητη είναι η ύπαρξη ξεχωριστού χώρου με αποκλειστική χρήση τη φύλαξη των απορρυπαντικών και απολυμαντικών ουσιών, καθώς και του εξοπλισμού καθαρισμού. Ο χώρος αυτός θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να κλειδώνει έτσι ώστε να μην μπορούν να τον προσεγγίσουν αναρμόδια άτομα. Θα πρέπει να τοποθετείται μακριά από τους χώρους εστίασης.
- ⊕ Ο χώρος φύλαξης ειδών καθαρισμού πρέπει να είναι καθαρός, συντηρημένος και καλά οργανωμένος. Ποτέ δεν πρέπει να τοποθετείται στον χώρο αυτό χρησιμοποιημένος εξοπλισμός καθαρισμού χωρίς αυτός να έχει πρώτα καθαριστεί. Ποτέ δεν πρέπει να φυλάσσονται τρόφιμα σε αυτό το χώρο.
- ⊕ Ο χώρος που φυλάσσεται ο ιματισμός της επιχείρησης πρέπει να είναι καθαρός, καλά συντηρημένος και καλά οργανωμένος.
- ⊕ Η επιχείρηση πρέπει να έχει προβλέψει χώρους ειδικούς για την συλλογή των απορριμμάτων. Οι χώροι αυτοί πρέπει να βρίσκονται σε απόσταση από την επιχείρηση μακριά από τους χώρους διαχείρισης των τροφίμων και εστίασης και όχι σε κοινή θέα από τους επισκέπτες.
- ⊕ Απαραίτητη είναι η ύπαρξη κάδων απορριμμάτων οι οποίοι να κλείνουν με καπάκι. Οι κάδοι όπως και όλος ο χώρος πρέπει να καθαρίζονται τακτικά και βάσει προγράμματος καθαρισμού.

### ***Προσωπικό***

Οι ελάχιστες απαιτήσεις του προσωπικού αναλύονται παρακάτω:

- ⊕ Τα άτομα που είναι υπεύθυνα για την υποδοχή και το σερβίρισμα πρέπει να είναι κάτοχοι επαγγελματικού διπλώματος από αναγνωρισμένες σχολές τουριστικών επαγγελμάτων, πρέπει να γνωρίζουν μία τουλάχιστον ξένη γλώσσα, ανάλογα με την τουριστική κίνηση της συγκεκριμένης

περιοχής όπου βρίσκεται η επιχείρηση, ή να έχουν σχετική επαγγελματική εμπειρία ή να έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια κατάρτισης.

- ☞ Η επιχείρηση θα πρέπει να διαθέτει στο προσωπικό της εγχειρίδιο λειτουργίας της επιχείρησης.
- ☞ Όλο το προσωπικό θα πρέπει να γνωρίζει καλά τα παραγόμενα προϊόντα του αγροκτήματος καθώς και τα στάδια παραγωγής τους, ώστε να είναι σε θέση να ενημερώσει και να συμβουλευτεί τους επισκέπτες σχετικά με την ιδιαιτερότητα τους, την παραγωγική διαδικασία, τους τρόπους κατανάλωσης και συντήρησής τους.
- ☞ Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στους χώρους εστίασης, εφόσον δεν έχουν παρακολουθήσει ειδικά σεμινάρια για την υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, εκπαιδεύονται από τον υπεύθυνο της επιχείρησης με τη χρήση συγκεκριμένου εγχειριδίου βασικών αρχών υγιεινής των τροφίμων του ΕΦΕΤ.
- ☞ Εφόσον η επιχείρηση διαθέτει χώρους παροχής ειδικών υπηρεσιών (π.χ. αίθουσα σεμιναρίων, χώρους δημιουργικής απασχόλησης κλπ), θα πρέπει να υπάρχει ένα άτομο υπεύθυνο για την παροχή τεχνικής υποστήριξης όπου απαιτείται.
- ☞ Εφόσον στο αγρόκτημα διοργανώνονται ομαδικές δραστηριότητες, η επιχείρηση θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον ένα άτομο που θα συνοδεύει τους συμμετέχοντες. Το άτομο αυτό θα πρέπει να είναι εξοικειωμένο με την εκάστοτε δραστηριότητα ώστε να είναι σε θέση να παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες και συμβουλές.
- ☞ Εφόσον στο αγρόκτημα διοργανώνονται δραστηριότητες για παιδιά, είναι υποχρεωτική η παρουσία ατόμου υπεύθυνου για την παρακολούθηση και την καθοδήγηση τους. Αντίστοιχα, στο χώρο δημιουργικής απασχόλησης (εφόσον προβλέπεται) θα υπάρχει υποχρεωτικά ένα άτομο για την επίβλεψη των ανήλικων επισκεπτών.

## Υπηρεσίες

### Υπηρεσίες Υποδοχής

- ☞ Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι υψηλού επιπέδου, σε συνδυασμό πάντα με την ποιότητα και πληρότητα του εξοπλισμού, όπως και με την εναρμόνιση του χώρου με την τοπική παράδοση και αρχιτεκτονική, αλλά και την προσωπική αισθητική του επιχειρηματία. Ο πελάτης, με την άφιξή του στο αγρόκτημα, πρέπει να αισθάνεται ότι βρίσκεται σε οικείο και σωστά οργανωμένο περιβάλλον.
- ☞ Κατά τις περιόδους λειτουργίας της επιχείρησης, υπάρχει ανά πάσα στιγμή ένας υπεύθυνος που με προθυμία απαντάει στις τηλεφωνικές κλήσεις, πραγματοποιεί τις κρατήσεις και ακυρώσεις, την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών και έχει την κατάλληλη πληροφόρηση ώστε να επεξηγεί και να συμπληρώνει το περιεχόμενο του έντυπου υλικού που περιγράφεται στην παράγραφο 4.1.4. «Ενημερωτικά Έντυπα».
- ☞ Εκτός των περιόδων λειτουργίας της επιχείρησης, η επικοινωνία εξασφαλίζεται συστηματικά με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο (κινητό τηλέφωνο, εκτροπή κλήσης, e-mail, ταχυδρομείο) και τουλάχιστον με ένα αυτόματο τηλεφωνητή που αναφέρει την ονομασία της επιχείρησης, τις περιόδους λειτουργίας της, τη διαθεσιμότητα δωματίων και τη διαδικασία κρατήσεων. Οι ίδιες πληροφορίες θα πρέπει κατ' ελάχιστο να παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα της επιχείρησης.
- ☞ Ο επιχειρηματίας ή το άτομο που είναι επιφορτισμένο με τον παραπάνω ρόλο απαντά σε κάθε κλήση και σε κάθε e-mail ή γράμμα σε εύλογο χρονικό διάστημα (ει δυνατόν και αυθημερόν).
- ☞ Η επιχείρηση δέχεται πληρωμή τόσο με μετρητά όσο και με πιστωτικές κάρτες.
- ☞ Στους πελάτες, ως χειρονομία φιλοξενίας ή ως ένδειξη κατανόησης για την περίπτωση αναμονής θα πρέπει να προσφέρεται ένα τοπικό aperitif ή τοπικό παραδοσιακό έδεσμα, παρασκευασμένο από προϊόντα του αγροκτήματος.

## Υπηρεσίες εστίασης

- ⊕ Η επιχείρηση υποχρεωτικά πρέπει να κατέχει το Ειδικό Σήμα Ποιότητας για την Ελληνική Κουζίνα.
- ⊕ Η εξυπηρέτηση είναι άμεση και φιλική ώστε να προβάλλεται έντονα το πνεύμα φιλοξενίας.
- ⊕ Τα ποτά σερβίρονται με κατάλληλα συνοδευτικά.
- ⊕ Προτείνονται υποχρεωτικά τοπικά κρασιά των Κυκλάδων, ή άλλα ποτά (ρακί, τσίπουρο, λικέρ, ρακόμελο, κα.) εάν υπάρχουν, με σύντομη περιγραφή των βασικών χαρακτηριστικών (προέλευση, χρονιά, ποικιλία).
- ⊕ Σε περίπτωση που σερβίρεται κρασί χύμα, θα πρέπει να αναφέρεται στον κατάλογο η ποικιλία και ο τόπος προέλευσης.
- ⊕ Το εστιατόριο προτείνει κυρίως τοπική κουζίνα με τοπικές παραδοσιακές σπεσιαλιτέ. Πρέπει να υπάρχει προσφορά κατ' ελάχιστον 3 τοπικών παραδοσιακών προϊόντων παραγωγής του αγροκτήματος.
- ⊕ Στο εστιατόριο πρέπει να υπάρχει προσφορά «τοπικού παραδοσιακού πιάτου ημέρας».
- ⊕ Οι πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται προέρχονται κατά κύριο λόγο από το αγρόκτημα ή από άλλους παραγωγούς του νησιού ή των υπόλοιπων νησιών των Κυκλάδων. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό (είτε για λόγους ανεπαρκούς παραγωγής, είτε επειδή κάποιο βασικό προϊόν δεν παράγεται στα νησιά) θα πρέπει να προέρχονται από άλλα νησιά της Περιφέρειας ή από γειτονικές περιοχές LEADER +.
- ⊕ Είναι σκόπιμο να υπάρχει διαβεβαίωση από κάθε παραγωγό ότι τα προϊόντα του είναι ασφαλή και η παραγωγή τους έγινε σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.
- ⊕ Τα βιολογικά προϊόντα, όταν υπάρχουν στον κατάλογο, θα πρέπει να είναι πιστοποιημένα και να αναφέρονται.
- ⊕ Τα αρτοσκευάσματα είναι φρέσκα, καλής ποιότητας και προσφέρονται σε διάφορες ποικιλίες.
- ⊕ Υποχρεωτικά θα επισημαίνονται τα κατεψυγμένα προϊόντα.
- ⊕ Εκτός της φέτας προσφέρονται και τοπικά τυριά. Θα πρέπει να προτείνεται “Παλέτα των Κυκλαδίτικων Τυριών” η οποία θα περιλαμβάνει τουλάχιστον 6 τυριά από διάφορα νησιά των Κυκλάδων. Για κάθε τυρί θα πρέπει να υπάρχει σύντομη περιγραφή του τρόπου παρασκευής και των τυπικών χαρακτηριστικών του και να αναφέρεται η προέλευση του.
- ⊕ Στα ζεστά και κρύα πιάτα χρησιμοποιείται αποκλειστικά άριστης ποιότητας ελαιόλαδο, κατά προτίμηση τοπικής παραγωγής.
- ⊕ Οι πατάτες που σερβίρονται είναι φρέσκιες ελληνικές, τηγανισμένες σε ελαιόλαδο. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται η χρησιμοποίηση προτηγανισμένων προϊόντων.
- ⊕ Η ελληνική σαλάτα πρέπει να είναι φρεσκοκομμένη και με άριστης ποιότητας ελαιόλαδο.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει πάντα ελληνικός καφές φτιαγμένος με τον παραδοσιακό τρόπο (υποχρεωτικά στη φωτιά και προαιρετικά στη χόβολη και σε κάθε περίπτωση, όχι στον ατμό).
- ⊕ Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται στη διαδικασία και στον τρόπο σερβιρίσματος των προσφερόμενων εδεσμάτων και ποτών. Συγκεκριμένα, τα εδέσματα και ποτά πρέπει να σερβίρονται με την ακόλουθη σειρά:
  - Ορεκτικά μαζί με τα ποτά.
  - Κύριο πιάτο.
  - Επιδόρπιο ή φρούτο.
  - Στο τέλος του γεύματος, καλό είναι να προσφέρεται ένα τοπικό γλυκό ή ποτό (π.χ. λουκούμι, λικέρ) ή ελληνικός καφές (με παραδοσιακό τρόπο και όχι στον ατμό).

- ⊕ Πρέπει να μεσολαβεί κατάλληλο χρονικό διάστημα μεταξύ των παραπάνω, ώστε το γεύμα να είναι ευχάριστο και να αναδεικνύει τις ιδιαιτερότητες των εδεσμάτων που το αποτελούν.
- ⊕ Πρέπει να τηρούνται αυστηρά οι θερμοκρασίες σερβιρίσματος για τα εδέσματα και τα ποτά.

### Υπηρεσίες άλλων κοινόχρηστων χώρων

- ⊕ Οι κοινόχρηστοι χώροι πρέπει να είναι καθαροί, καλά συντηρημένοι και περιποιημένοι. Πρέπει να καθαρίζονται τακτικά και σύμφωνα με συγκεκριμένο πρόγραμμα.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει υπεύθυνος συντήρησης του κήπου.

### Ειδικές υπηρεσίες – Καινοτομία

Η επιχείρηση μπορεί να προσφέρει επιπρόσθετες ειδικές υπηρεσίες οι οποίες εμπλουτίζουν και αναβαθμίζουν το παρεχόμενο τουριστικό προϊόν και το καθιστούν περισσότερο ανταγωνιστικό. Οι ειδικές αυτές υπηρεσίες μπορούν να αναληφθούν είτε μονομερώς είτε στο πλαίσιο δικτύωσης επιχειρήσεων. Προτείνονται ενδεικτικά κάποιες ειδικές υπηρεσίες:

- ⊕ Η επιχείρηση σε συνεργασία με τοπικούς συλλόγους και φορείς, αθλητικά κέντρα, εταιρίες παροχής εναλλακτικών μορφών αθλητισμού, πρακτορεία κ.α., μπορεί να προχωρήσει στην προσφορά ειδικών πακέτων για την απασχόληση του επισκέπτη εκτός των χώρων του καταλύματος (προαιρετικά). Ενδεικτικά αναφέρονται εκδρομές και ξενάγηση σε αρχαιολογικούς χώρους και μνημεία ή μοναστήρια ή οργανωμένες εκδρομές για ορειβασία και περιπάτους (trekking), ποδηλασία (mountain bike), αναρρίχηση, ιστιοπλοΐα, windsurfing, καταδύσεις, ιππασία, πολιτιστικές εκδηλώσεις, εκδρομές σε γειτονικά νησιά κ.α.
- ⊕ Η επιχείρηση μπορεί να προχωρήσει και σε άλλες υπηρεσίες πρακτόρευσης εισιτηρίων ή κράτησης θέσεων σε άλλες εταιρίες στην περίπτωση που ο πελάτης το προτιμά (προαιρετικά).
- ⊕ Απαραίτητη είναι η συμμετοχή της επιχείρησης σε τουριστικούς οδηγούς της περιοχής όπου θα παρέχονται πληροφορίες σχετικά με το αγρόκτημα. Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο είτε μεμονωμένα είτε μέσω δικτύων στα οποία συμμετέχει. Στην ιστοσελίδα επιπλέον του πληροφοριακού υλικού για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο αγρόκτημα, πρέπει να υπάρχει υλικό (φωτογραφίες, βίντεο) για το αγρόκτημα και το νησί.
- ⊕ Διοργάνωση σεμιναρίων αγροτικής παραγωγής (προαιρετικά). Προτείνεται η διοργάνωση παρουσιάσεων στις οποίες θα αναλύονται οι ιδιαιτερότητες των προϊόντων που παράγονται στο αγρόκτημα, θα πραγματοποιούνται γευσιγνωσίες, θα παρουσιάζονται παραδοσιακές συνταγές και θα εκτίθενται τα προϊόντα του αγροκτήματος. Εφόσον προβλέπεται η διοργάνωση σεμιναρίων, θα πρέπει να υπάρχει κατάλληλα διαμορφωμένη αίθουσα η οποία θα είναι κλιματιζόμενη και θα διαθέτει τον απαραίτητο εξοπλισμό (πίνακες, projectors, τηλεφωνικές γραμμές, σύνδεση με το internet κλπ).
- ⊕ Διοργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για παιδιά (προαιρετικά). Στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών προγραμμάτων θα παρουσιάζονται και θα αναλύονται με απλό και ελκυστικό τρόπο όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας (π.χ. εκτροφή ζώων, κούρεμα, επεξεργασία μαλλιού, παραγωγή νήματος και ύφανση στον αργαλειό).
- ⊕ Προτείνεται η λειτουργία χώρου δημιουργικής απασχόλησης παιδιών και ενηλίκων (προαιρετικά). Ο χώρος θα πρέπει να είναι κατάλληλα διαμορφωμένος και εξοπλισμένος ώστε να μπορούν οι ενήλικες ή τα παιδιά να ασχοληθούν δημιουργικά με παραδοσιακές δραστηριότητες (π.χ. πηλός, λαϊκή ζωγραφική, υφαντική, ξυλογλυπτική, κα.). Επίσης, θα πρέπει να διαθέτει επιτραπέζια παιχνίδια (όχι ηλεκτρονικά), όπως σκάκι, scrabble, τάβλι, κλπ.
- ⊕ Προγράμματα συμμετοχής στην αγροτική διαδικασία (προαιρετικά). Οι επισκέπτες, εφόσον το επιθυμούν, θα μπορούν να συμμετέχουν στην παραγωγική διαδικασία (π.χ. κλάδεμα, τρύγος, άρμεγμα κλπ) με την καθοδήγηση του προσωπικού του αγροκτήματος. Επίσης, τα παιδιά των επισκεπτών θα μπορούν να συμμετέχουν σε απλές εργασίες του κτήματος (π.χ. το τάισμα ζώων, μάζεμα των αυγών, πότισμα, συγκομιδή κλπ).

- ⊕ Έκθεση προϊόντων αγροκτήματος (προαιρετικά). Προτείνεται να υπάρχει εκθεσιακός χώρος για την προβολή των προϊόντων του αγροκτήματος. Στον εκθεσιακό χώρο θα πρέπει να υπάρχει έντυπο ενημερωτικό υλικό με πληροφορίες για τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των προϊόντων, τον τρόπο παραγωγής τους, τη γεωγραφική ή ιστορική τους προέλευση και γενικότερα, να αναδεικνύει τον τοπικό χαρακτήρα της παραγωγής του αγροκτήματος. Η προβολή των προϊόντων μπορεί να συνδυάζεται με ζωγραφική ή φωτογραφική απεικόνιση της παραγωγικής διαδικασίας. Θα παρέχεται η δυνατότητα δοκιμής των προϊόντων με ανάλογη ευγενική χειρονομία χωρίς να συνεπάγεται υποχρέωση αγοράς.
- ⊕ Μπορούν να εκτίθενται και προϊόντα χειροτεχνίας (π.χ. προϊόντα αγγειοπλαστικής, κεριά, κεντήματα, κα) στον ίδιο ή σε άλλο χώρο του αγροκτήματος (προαιρετικά). Τα προϊόντα χειροτεχνίας θα πρέπει υποχρεωτικά να κατασκευάζονται στην περιοχή ούτως ώστε να αναδεικνύεται η τοπική λαϊκή παράδοση. Τα προϊόντα θα συνοδεύονται από έντυπο μεταφρασμένο και στα αγγλικά και θα δίνουν πληροφορίες για το χειροτέχνη, τον τρόπο παραγωγής και διάθεσης των προϊόντων κλπ. Τα εκτιθέμενα προϊόντα μπορούν να διατίθενται προς πώληση στους επισκέπτες του αγροκτήματος.
- ⊕ Η επιχείρηση μπορεί να διαθέτει μουσειακό χώρο για την έκθεση μηχανημάτων, εργαλείων και τεχνικών με στόχο την ανάδειξη της αγροτικής κληρονομιάς της περιοχής (προαιρετικά).
- ⊕ Τα εργαλεία – μηχανήματα που θα εκτίθενται θα πρέπει να φέρουν ειδικό καρτελάκι ενώ θα υπάρχει ενημερωτικό υλικό για τη χρήση των εργαλείων στην παραγωγική διαδικασία κλπ. Στόχος είναι ο επισκέπτης να μπορεί να συνδέσει τα προϊόντα του αγροκτήματος με την παραγωγική διαδικασία και την ταυτότητα της περιοχής.
- ⊕ Μαθήματα παραδοσιακής μαγειρικής (προαιρετικά). Οι επισκέπτες θα μπορούν, με την καθοδήγηση του προσωπικού του αγροκτήματος, να γνωρίσουν τον τρόπο παρασιευής παραδοσιακών συνταγών με προϊόντα του αγροκτήματος και στη συνέχεια να γευτούν τα συγκεκριμένα εδέσματα. Ενδεικτικά προτείνονται το ζύμωμα και φούρνισμα ψωμιού, η παρασιευή λιαστής ντομάτας, παραδοσιακής πίτας κλπ.
- ⊕ Διοργάνωση περιηγήσεων στο αγρόκτημα και γνωριμία με τις αγροτικές δραστηριότητες του κτήματος (προαιρετικά). Το αγρόκτημα μπορεί να διαθέτει άλσος ή γαϊδούρια με τα οποία θα διοργανώνονται εκδρομές στα γύρω αξιοθέατα, παραλίες κλπ. Αντίστοιχα, προτείνεται η διοργάνωση εκδρομών στη θάλασσα και η γνωριμία με τις αλιευτικές δραστηριότητες της περιοχής είτε με το σκάφος του αγροκτήματος (εφόσον υπάρχει) είτε στο πλαίσιο συνεργασίας με τοπικούς αλιείς.
- ⊕ Διοργάνωση θεματικής γιορτής (προαιρετικά) που να συνδέεται άμεσα με τις δραστηριότητες του αγροκτήματος (π.χ. βραδιά κρασιού, ημέρα ντομάτας κλπ). Στις θεματικές γιορτές θα πρέπει να προβάλλονται ιδιαίτερα τα στοιχεία της τοπικής παράδοσης αλλά και της αγροτικής κληρονομιάς ειδικότερα δε εκείνα που σχετίζονται με το θεματικό αντικείμενο της γιορτής (π.χ. διακόσμηση, συνταγές κλπ).

### ***Ειδικές πιστοποιήσεις (προαιρετικά):***

- ⊕ Η επιχείρηση διαθέτει πιστοποίηση παρεχόμενων υπηρεσιών από αναγνωρισμένο διεθνές σύστημα (π.χ. ISO).
- ⊕ Η επιχείρηση διαθέτει πιστοποίηση ενεργειακής διαχείρισης από αρμόδιο φορέα (π.χ. ΚΑΠΕ).

### ***Ασφάλεια***

- ⊕ Η επιχείρηση θα πρέπει να τηρεί όλους τους κανόνες ασφάλειας σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.
- ⊕ Θα πρέπει να υπάρχει ο αναγκαίος εξοπλισμός σύμφωνα με τη Νομοθεσία για την πυρόσβεση σε περίπτωση πυρκαγιάς.
- ⊕ Όλες οι επιχειρήσεις μέλη του ΤΣΠ πρέπει να διαθέτουν ενημερωτικό έντυπο για την αντιμετώπιση πυρκαγιάς, σεισμού ή παλιρροϊκού κύματος. Το έντυπο πρέπει να υπάρχει σε κάθε δωμάτιο.

## Υγιεινή

Για την τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας θα πρέπει να εφαρμόζεται η οδηγία 93/43/ΕΟΚ περί υγιεινής των τροφίμων. Σύμφωνα με την οδηγία 93/43/ΕΟΚ και την ΚΥΑ 487/1219Β - 04/10/2000, για την υγιεινή των τροφίμων πρέπει να ισχύουν τα εξής:

- ⊕ Κάθε αντικείμενο, εγκατάσταση, εξοπλισμός και όχημα που χρησιμοποιείται κατά τη μεταφορά τροφίμων πρέπει να διατηρείται καθαρό και σε καλή κατάσταση ώστε να προφυλάσσονται τα τρόφιμα από μολύνσεις. Όπου είναι αναγκαίο, αυτά πρέπει να είναι σχεδιασμένα και κατασκευασμένα έτσι ώστε να καθαρίζονται/ απολυμαίνονται δεόντως.
- ⊕ Η επιχείρηση δεν πρέπει να δέχεται καμία πρώτη ύλη ή συστατικό, εάν γνωρίζει ή έχει βάσιμους λόγους να υποπτεύεται ότι έχει προσβληθεί από παράσιτα, παθογόνους μικροοργανισμούς ή τοξικές, αποσυντιθέμενες ή ξένες ουσίες σε βαθμό που, μετά συνήθη διαλογή ή / και τις προπαρασκευαστικές διαδικασίες ή διαδικασίες που εφαρμόζουν σύμφωνα με τους κανόνες της υγιεινής, θα είναι και πάλι ακατάλληλο προς βρώση.
- ⊕ Οι πρώτες ύλες και τα συστατικά που αποθηκεύονται στην επιχείρηση πρέπει να διατηρούνται υπό κατάλληλες συνθήκες, ούτως ώστε να αποφεύγεται κάθε επιβλαβής αλλοίωση και να προφυλάσσονται από μολύνσεις. Οι ψυκτικοί χώροι θα πρέπει να έχουν καταγραφικό θερμομέτρο, αλλά και alarm για τον έλεγχο της θερμοκρασίας, όπως επίσης και να καθαρίζονται σύμφωνα με το πρόγραμμα καθαριότητας που εφαρμόζεται.
- ⊕ Οι πρώτες ύλες, τα συστατικά, τα ενδιάμεσα προϊόντα και τα τελικά προϊόντα που ενδέχεται να προσφέρονται για τον πολλαπλασιασμό παθογόνων μικροοργανισμών ή το σχηματισμό τοξινών πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασίες που να μην συνεπάγονται κίνδυνο για την υγεία.
- ⊕ Όσο το επιτρέπει ή ασφάλεια των τροφίμων, επιτρέπεται η παραμονή τροφίμων εκτός χώρων ελεγχόμενης θερμοκρασίας επί περιορισμένο χρονικό διάστημα, όταν αυτό επιβάλλεται για πρακτικούς λόγους κατά την παρασκευή, τη μεταφορά, την αποθήκευση, την έκθεση και το σερβίρισμα των τροφίμων.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη για τη διαχείριση των υπολειμμάτων. Απαγορεύεται η μεταποίηση μαγειρευμένων κρεάτων ή άλλου είδους φαγητού και η διάθεση των υπολειμμάτων των ποτών στους πελάτες.
- ⊕ Πρέπει να τηρούνται οι απαιτούμενες προδιαγραφές στη συμπεριφορά (πλύσιμο χεριών, ενδυμασία, καπέλα, κλπ) και την καλή υγεία του προσωπικού. Όταν υπάρχει ασθένεια αυτή πρέπει να δηλώνεται.
- ⊕ Πρέπει να έχει άψογη καθαριότητα, και επιπλέον να υπάρχει διάκριση όσον αφορά την ενδυμασία του προσωπικού: για την κουζίνα, το σερβίρισμα, chef, άλλων υπηρεσιών (ρεσεψιόν, μπαρ, καθαριότητα).
- ⊕ Πρέπει να υπάρχουν επαρκή δοχεία απορριμμάτων με σκέπασμα στους εξωτερικούς χώρους. Αυτά πρέπει να διατηρούνται καθαρά και το καπάκι να είναι κλειστό.
- ⊕ Απορρίμματα τροφίμων και άλλα απορρίμματα δεν πρέπει να αφήνονται να συσσωρεύονται σε χώρους τροφίμων ή σε κοινόχρηστους χώρους.
- ⊕ Τα απορρίμματα τροφίμων και τα άλλα απορρίμματα πρέπει να εναποτίθενται σε περιέκτες που να κλείνουν.
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει κατάλληλη πρόβλεψη για την απομάκρυνση και την αποθήκευση απορριμμάτων τροφίμων ή άλλων απορριμμάτων. Οι χώροι αποθήκευσης απορριμμάτων πρέπει να σχεδιάζονται και να χρησιμοποιούνται κατά τρόπο που να διατηρούνται πάντα καθαροί και να προλαμβάνεται η διείσδυση εντόμων και λοιπών επιβλαβών ζώων, καθώς και η μόλυνση των τροφίμων, του ποσίου νερού, του εξοπλισμού και των χώρων.
- ⊕ Πρέπει να εξασφαλίζεται η σωστή λειτουργία συστήματος ελέγχου θερμοκρασιών στους χώρους παραγωγής, αποθήκευσης και στα ψυγεία συντήρησης και κατάψυξης

- ⊕ Οι πρώτες ύλες και τα συστατικά τους θα πρέπει να αποθηκεύονται και να διατηρούνται υπό κατάλληλες συνθήκες, ούτως ώστε να αποφεύγεται κάθε επιβλαβής αλλοίωση και να προφυλάσσονται από μολύνσεις.
- ⊕ Όλα τα τρόφιμα τα οποία διακινούνται, αποθηκεύονται συσκευάζονται, εκτίθενται και μεταφέρονται, προφυλάσσονται από κάθε μόλυνση, η οποία ενδέχεται να τα καταστήσει:
  - Ακατάλληλα προς βρώση, επιβλαβή για την υγεία.
  - Μολυσμένα κατά τρόπο που δεν θα ήταν λογικό να αναμένεται η κατανάλωση τους σε αυτή την κατάσταση. Ιδιαίτερα τα τρόφιμα πρέπει να τοποθετούνται ή να προστατεύονται κατά τρόπο που να ελαχιστοποιεί τον οποιοδήποτε κίνδυνο μόλυνσης.
- ⊕ Πρέπει να θεσπιστούν επαρκείς διαδικασίες για την προστασία της επιχείρησης από έντομα και τρωκτικά.
- ⊕ Οι επικίνδυνες ή / και μη εδωδιμες ουσίες, πρέπει να φέρουν την κατάλληλη σήμανση και να αποθηκεύονται σε χωριστούς και ασφαλείς περιέκτες.
- ⊕ Ο εξοπλισμός των χώρων παρασκευής των εδεσμάτων είναι κατασκευασμένος από ανθεκτικά υλικά (στη διάβρωση) και υποστηρίζει την εφαρμογή υγιεινής ορθής πρακτικής.
- ⊕ Ο εξοπλισμός πρέπει να διατηρείται πάντα καθαρός και σε καλή κατάσταση και να συντηρείται.
- ⊕ Ο σχεδιασμός, η διαρρύθμιση, η κατασκευή και οι διαστάσεις των χώρων παρασκευής και αποθήκευσης τροφίμων πρέπει να επιτρέπει τον κατάλληλο καθαρισμό ή / και απολύμανση και να προστατεύει από τη συσσώρευση ρύπων, την επαφή με τοξικά υλικά, την πτώση σωματιδίων μέσα στα τρόφιμα και το σχηματισμό υγρασίας ή ανεπιθύμητης μούχλας στις επιφάνειες.
- ⊕ Οι οροφές, ψευδοροφές και ό,τι είναι στερεωμένο σ' αυτές πρέπει να είναι σχεδιασμένες, κατασκευασμένες και επιστρωμένες έτσι ώστε να μην συσσωρεύονται ρύποι και να περιορίζεται η συμπύκνωση υδρατμών, η ανάπτυξη ανεπιθύμητης μούχλας και η πτώση σωματιδίων.
- ⊕ Οι επιφάνειες των τοίχων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και, να απολυμαίνονται εύκολα, πράγμα που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται. Πρέπει επίσης να είναι λείες μέχρι ύψους καταλλήλου (1,80μ) ή επιστρωμένες με πλακάκια.
- ⊕ Οι επιφάνειες των δαπέδων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και απολυμαίνονται εύκολα, γεγονός που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται.
- ⊕ Ο χώρος πρέπει να παρέχει τις κατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας για την υγιεινή επεξεργασία των προϊόντων, να επιτρέπουν την άνετη κίνηση του προσωπικού και να είναι επαρκείς για την παρασκευή των προϊόντων καθώς και για την προσωρινή αναμονή ημιτέτοιμων προϊόντων.
- ⊕ Στο χώρο προετοιμασίας πρέπει να υπάρχει διαχωρισμός χώρων ώστε να αποφεύγεται η επιμόλυνση των νωπών και ακατέργαστων προϊόντων με τα έτοιμα προϊόντα. Επιπλέον διαχωρισμός του χώρου πλύσεως σκευών από το χώρο προετοιμασίας των εδεσμάτων, όπως και διαχωρισμός των επιφανειών κοπής για κρέατα, ψαριά, λαχανικά.
- ⊕ Τα σκεύη υποχρεωτικά θα είναι σύγχρονα, ανοξείδωτα.
- ⊕ Στην κουζίνα υπάρχει παροχή ζεστού και κρύου νερού όλες τις ώρες.
- ⊕ Υπάρχει αναρτημένη ειδική αφίσα με τους βασικούς κανόνες υγιεινής.
- ⊕ Υπάρχουν κατάλληλα και επαρκή μέσα μηχανικού ή φυσικού αερισμού. Αποφεύγεται η μηχανική ροή του αέρα από μολυσμένους (π.χ. τουαλέτα, χώροι συλλογής σκουπιδιών) σε καθαρούς χώρους.
- ⊕ Η επιχείρηση διαθέτει συνεργείο για την καθαριότητα των εσωτερικών και εξωτερικών χώρων. Υπάρχει υπεύθυνος τόσο για την καθαριότητα, όσο και για την συντήρηση χώρων και εξοπλισμού.

- ☞ Τα άτομα που είναι υπεύθυνα και ασχολούνται με την καθαριότητα των χώρων είναι ομοιόμορφα ντυμένα και διαφέρουν από εκείνα που είναι υπεύθυνα για το την υποδοχή και το σερβίρισμα πρωινού ή γευμάτων.
- ☞ Το ωράριο για την καθαριότητα των χώρων είναι συγκεκριμένο (π.χ. πρωινές ώρες).
- ☞ Κάθε αντικείμενο, εγκατάσταση ή εξοπλισμός, με τα οποία έρχονται σε επαφή τα τρόφιμα διατηρούνται καθαρά.
- ☞ Ο εξοπλισμός κουζίνας (πάγκοι, μαχαιρία, σιεύη κλπ) είναι εγνατεστημένος κατά τρόπο που να επιτρέπει τον επαρκή καθαρισμό των γύρω χώρων και είναι από υλικά τα οποία μπορούν να καθαριστούν και να απολυμανθούν εύκολα. Υπάρχουν κατάλληλες εγκαταστάσεις για τον καθαρισμό και την απολύμανση των εργαλείων και του εξοπλισμού εργασίας.

### **3.2.5. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ**

Εκτός από την τήρηση των γενικών προδιαγραφών ποιότητας του ΤΣΠ, που περιγράφονται στο Κεφάλαιο 4.1. της παρούσας εμπειρογνωμοσύνης, τα ταξιδιωτικά γραφεία - μέλη του ΤΣΠ Κυκλάδων πρέπει να τηρούν τα ακόλουθα:

#### ***Διαμόρφωση – εξοπλισμός***

- ⊕ Η αρχιτεκτονική εσωτερικού χώρου ή ορισμένα στοιχεία της θα πρέπει να έχουν σχέση με την τοπική παραδοσιακή αισθητική και αρχιτεκτονική. Επιδίδεται η επιλογή από διακοσμητικά στοιχεία που αναδεικνύουν την ιδιαιτερότητα της περιοχής στην οποία εδρεύει η επιχείρηση.
- ⊕ Υπάρχουν αναρτημένες καλαίσθητες αφίσες, πίνακες, γραβούρες, πλαισιωμένες φωτογραφίες κλπ με τοπία και άλλα αξιόλογα στοιχεία της περιοχής.
- ⊕ Υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός για τις συναλλαγές με τους πελάτες (ταμειακή μηχανή, μηχανήματα πιστωτικών καρτών, fax, Η/Υ, εκτυπωτής κλπ) και ο εξοπλισμός για την επικοινωνία με πελάτες για κρατήσεις ή πληροφορίες (τηλέφωνα, αυτόματος τηλεφωνητής, e-mail - διαδίκτυο κλπ).
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τη διατήρηση κατάλληλης θερμοκρασίας τόσο για τους χειμερινούς όσο και για τους καλοκαιρινούς μήνες με τη χρήση φυσικών ή μηχανικών (κατ' εξαίρεση και εφόσον είναι απαραίτητο) μέσων θέρμανσης και δροσισμού.
- ⊕ Υπάρχουν αναρτημένες οι περίοδοι λειτουργίας της επιχείρησης σε εμφανές σημείο και σε καλαίσθητο πλαίσιο.
- ⊕ Ανεξάρτητα από το σύστημα πυροπροστασίας, που επιβάλλεται από την κείμενη νομοθεσία, κάθε επιχείρηση, στο χώρο υποδοχής κοινού διαθέτει σε πλήρη ετοιμότητα τουλάχιστον έναν ατομικό πυροσβεστήρα ξηράς σκόνης 6 κιλών.

#### ***Προσωπικό***

- ⊕ Το προσωπικό της επιχείρησης πρέπει να είναι ευγενικό, πρόθυμο και κάθε στιγμή να επιβεβαιώνονται τα αισθήματα φιλοξενίας σύμφωνα με τα παραδοσιακά πρότυπα της περιοχής.
- ⊕ Τα άτομα που είναι υπεύθυνα για την υποδοχή και τις υπόλοιπες υπηρεσίες πρέπει να είναι κάτοχοι επαγγελματικού διπλώματος από αναγνωρισμένες σχολές τουριστικών επαγγελματιών, πρέπει να γνωρίζουν μία τουλάχιστον ξένη γλώσσα, ανάλογα με την τουριστική κίνηση της συγκεκριμένης περιοχής όπου βρίσκεται η επιχείρηση, ή να έχουν σχετική επαγγελματική εμπειρία ή να έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια κατάρτισης. Επίσης πρέπει να είναι γνώστες της χρήσης του τηλεπικοινωνιακού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού της επιχείρησης.
- ⊕ Η επιχείρηση θα πρέπει να διαθέτει στο προσωπικό της εγχειρίδιο λειτουργίας της επιχείρησης.
- ⊕ Το προσωπικό πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει κάθε πληροφορία που αφορά την επιχείρηση και τις υπηρεσίες της.

#### ***Υπηρεσίες***

- ⊕ Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι υψηλού επιπέδου. Ο πελάτης, με την είσοδο του στην επιχείρηση, πρέπει να αισθάνεται ότι βρίσκεται σε οικείο και σωστά οργανωμένο περιβάλλον.
- ⊕ Κατά τις περιόδους λειτουργίας της επιχείρησης, υπάρχει ανά πάσα στιγμή ένας υπεύθυνος που με προθυμία απαντάει στις τηλεφωνικές κλήσεις, πραγματοποιεί τις κρατήσεις και ακυρώσεις, την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών και έχει την κατάλληλη πληροφόρηση ώστε να επεξηγεί και να συμπληρώνει το περιεχόμενο του έντυπου υλικού που περιγράφεται στην παράγραφο 4.1.4. «Ενημερωτικά Έντυπα».

- ⊞ Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο είτε μεμονωμένα είτε μέσω δικτύων στα οποία συμμετέχει.
- ⊞ Εκτός των περιόδων και ωρών λειτουργίας της επιχείρησης, η επικοινωνία εξασφαλίζεται συστηματικά με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο (κινητό τηλέφωνο, εκτροπή κλήσης, e-mail, ταχυδρομείο) και τουλάχιστον με ένα αυτόματο τηλεφωνητή που αναφέρει την ονομασία της επιχείρησης και τις περιόδους και ώρες λειτουργίας της. Οι ίδιες πληροφορίες θα πρέπει κατ' ελάχιστο να παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα της επιχείρησης.
- ⊞ Ο επιχειρηματίας ή το άτομο που είναι επιφορτισμένο με τον παραπάνω ρόλο απαντά σε κάθε κλήση και σε κάθε e-mail ή γράμμα σε εύλογο χρονικό διάστημα (ει δυνατόν και αυθημερόν).
- ⊞ Η επιχείρηση δέχεται πληρωμή τόσο με μετρητά όσο και με πιστωτικές κάρτες.
- ⊞ Το προσωπικό υποδοχής οφείλει να είναι σε θέση να παρέχει πληροφορίες για την περιοχή, τα αξιοθέατα, τυχόν δραστηριότητες, διαδρομές, εκδηλώσεις κλπ. ώστε να μπορεί να εξυπηρετεί τους πελάτες. Επίσης, θα είναι πρόθυμο να παρέχει πληροφορίες σχετικά με άλλες επιχειρηματικές ή εμπορικές δραστηριότητες της περιοχής όποτε και εφόσον ζητηθεί (π.χ. πληροφορίες για προμήθεια τοπικών προϊόντων, παραδοσιακών υλικών και χειροτεχνημάτων κλπ).

### **3.2.6. ΚΕΝΤΡΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΑΓΡΟΤΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

Οι επιχειρήσεις μέλη του ΤΣΠ που παρέχουν υπηρεσίες οργάνωσης, πληροφόρησης και προώθησης του αγροτικού τουρισμού, εκτός από τις γενικούς όρους και προδιαγραφές ποιότητας του ΤΣΠ που περιγράφονται στο Κεφάλαιο 4.1. της παρούσας εμπειρογνωμοσύνης, πρέπει να τηρούν τα ακόλουθα:

#### ***Διαμόρφωση – εξοπλισμός***

- ⊕ Η αρχιτεκτονική εσωτερικού χώρου ή ορισμένα στοιχεία της θα πρέπει να έχουν σχέση με την τοπική παραδοσιακή αισθητική και αρχιτεκτονική. Επιδιώκεται η επιλογή από διακοσμητικά στοιχεία που αναδεικνύουν την ιδιαιτερότητα της περιοχής στην οποία εδρεύει η επιχείρηση.
- ⊕ Υπάρχουν αναρτημένες καλαίσθητες αφίσες, πίνακες, γραβούρες, πλασιωμένες φωτογραφίες κλπ με τοπία και άλλα αξιόλογα στοιχεία της περιοχής.
- ⊕ Υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός για τις συναλλαγές με τους πελάτες (ταμειακή μηχανή, μηχανήματα πιστωτικών καρτών, fax, Η/Υ, εκτυπωτής κλπ) και ο εξοπλισμός για την επικοινωνία με πελάτες για κρατήσεις ή πληροφορίες (τηλέφωνα, αυτόματος τηλεφωνητής, e-mail- διαδίκτυο κλπ).
- ⊕ Πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τη διατήρηση κατάλληλης θερμοκρασίας τόσο για τους χειμερινούς όσο και για τους καλοκαιρινούς μήνες με τη χρήση φυσικών ή μηχανικών (κατ' εξαίρεση και εφόσον είναι απαραίτητο) μέσων θέρμανσης και δροσισμού.
- ⊕ Υπάρχουν αναρτημένες οι περίοδοι λειτουργίας της επιχείρησης σε εμφανές σημείο και σε καλαίσθητο πλαίσιο.
- ⊕ Ανεξάρτητα από το σύστημα πυροπροστασίας, που επιβάλλεται από την κείμενη νομοθεσία, κάθε επιχείρηση, στο χώρο υποδοχής κοινού διαθέτει σε πλήρη ετοιμότητα τουλάχιστον έναν ατομικό πυροσβεστήρα ξηράς σκόνης 6 κιλών.
- ⊕ Υπάρχει φροντίδα για την ανάδειξη των εξωτερικών χώρων (εφ' όσον υπάρχουν) και τη διατήρηση ομοιομορφίας με το τοπικό φυσικό περιβάλλον. Ο κήπος πρέπει να έχει διακοσμηθεί με καλλωπιστικά φυτά που ευδοκίμουν στις κλιματολογικές και εδαφολογικές συνθήκες της περιοχής.
- ⊕ Υποχρεωτικά πρέπει να έχει ληφθεί πρόνοια για θέσεις στάθμευσης (parking) εντός ή εκτός της επιχείρησης και σε κοντινή απόσταση. Πρόνοια πρέπει να έχει ληφθεί για την κάλυψη των αναγκών της υψηλής τουριστικής περιόδου.
- ⊕ Εφόσον η επιχείρηση διαθέτει χώρους παροχής ειδικών υπηρεσιών (π.χ. αίθουσα σεμιναρίων, χώρους δημιουργικής απασχόλησης κλπ), θα πρέπει να υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός καθώς και ένα άτομο υπεύθυνο για την παροχή τεχνικής υποστήριξης όπου απαιτείται.

#### ***Προσωπικό***

- ⊕ Το προσωπικό της επιχείρησης πρέπει να είναι ευγενικό, πρόθυμο και κάθε στιγμή να επιβεβαιώνονται τα αισθήματα φιλοξενίας σύμφωνα με τα παραδοσιακά πρότυπα της περιοχής.
- ⊕ Τα άτομα που είναι υπεύθυνα για την υποδοχή και τις υπόλοιπες υπηρεσίες πρέπει να είναι κάτοχοι επαγγελματικού διπλώματος από αναγνωρισμένες σχολές τουριστικών επαγγελμάτων, πρέπει να γνωρίζουν μία τουλάχιστον ξένη γλώσσα, ανάλογα με την τουριστική κίνηση της συγκεκριμένης περιοχής όπου βρίσκεται η επιχείρηση, ή να έχουν σχετική επαγγελματική εμπειρία ή να έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια κατάρτισης. Επίσης πρέπει να είναι γνώστες της χρήσης του τηλεπικοινωνιακού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού της επιχείρησης.
- ⊕ Η επιχείρηση θα πρέπει να διαθέτει στο προσωπικό της εγχειρίδιο λειτουργίας της επιχείρησης.

- ⊞ Το προσωπικό πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει κάθε πληροφορία που αφορά την επιχείρηση και τις υπηρεσίες της.
- ⊞ Εφόσον η επιχείρηση αναλαμβάνει τη διοργάνωση ομαδικών δραστηριοτήτων, θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον ένα άτομο που θα συνοδεύει τους συμμετέχοντες. Το άτομο αυτό θα πρέπει να είναι εξοικειωμένο με την εκάστοτε δραστηριότητα ώστε να είναι σε θέση να παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες, συμβουλές και υποστήριξη.
- ⊞ Εφόσον η επιχείρηση αναλαμβάνει τη διοργάνωση δραστηριοτήτων για παιδιά, είναι υποχρεωτική η παρουσία ατόμου υπεύθυνου για την παρακολούθηση και την καθοδήγηση τους.

### *Υπηρεσίες*

- ⊞ Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι υψηλού επιπέδου. Ο πελάτης, με την είσοδο του στην επιχείρηση, πρέπει να αισθάνεται ότι βρίσκεται σε οικείο και σωστά οργανωμένο περιβάλλον.
- ⊞ Κατά τις περιόδους λειτουργίας της επιχείρησης, υπάρχει ανά πάσα στιγμή ένας υπεύθυνος που με προθυμία απαντάει στις τηλεφωνικές κλήσεις, πραγματοποιεί τις κρατήσεις και ακυρώσεις, την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών και έχει την κατάλληλη πληροφόρηση ώστε να επεξηγεί και να συμπληρώνει το περιεχόμενο του έντυπου υλικού που περιγράφεται στην παράγραφο 4.14. «Ενημερωτικά Έντυπα».
- ⊞ Απαραίτητη είναι η συμμετοχή της επιχείρησης σε τουριστικούς οδηγούς της περιοχής. Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο είτε μεμονωμένα είτε μέσω δικτύων στα οποία συμμετέχει. Στην ιστοσελίδα επιπλέον του πληροφοριακού υλικού για τις παρεχόμενες υπηρεσίες πρέπει να υπάρχει ενημερωτικό υλικό (φωτογραφίες, βίντεο) για το νησί.
- ⊞ Εκτός των περιόδων και ωρών λειτουργίας της επιχείρησης, η επικοινωνία εξασφαλίζεται συστηματικά με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο (κινητό τηλέφωνο, εκτροπή κλήσης, e-mail, ταχυδρομείο) και τουλάχιστον με ένα αυτόματο τηλεφωνητή που αναφέρει την ονομασία της επιχείρησης και τις περιόδους και ώρες λειτουργίας της. Οι ίδιες πληροφορίες θα πρέπει κατ' ελάχιστο να παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα της επιχείρησης.
- ⊞ Ο επιχειρηματίας ή το άτομο που είναι επιφορτισμένο με τον παραπάνω ρόλο απαντά σε κάθε κλήση και σε κάθε e-mail ή γράμμα σε εύλογο χρονικό διάστημα (ει δυνατόν και αυθημερόν).
- ⊞ Η επιχείρηση δέχεται πληρωμή τόσο με μετρητά όσο και με πιστωτικές κάρτες.
- ⊞ Το προσωπικό υποδοχής οφείλει να είναι σε θέση να παρέχει πληροφορίες για την περιοχή, τα αξιοθέατα, τυχόν δραστηριότητες, διαδρομές, εκδηλώσεις κλπ. ώστε να μπορεί να εξυπηρετεί τους πελάτες. Επίσης, θα είναι πρόθυμο να παρέχει πληροφορίες σχετικά με άλλες επιχειρηματικές ή εμπορικές δραστηριότητες της περιοχής όποτε και εφόσον ζητηθεί (π.χ. πληροφορίες για προμήθεια τοπικών προϊόντων, παραδοσιακών υλικών και χειροτεχνημάτων).

## 4. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ – ΠΡΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

### 4.1. ΕΥΡΥΤΕΡΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Όπως έχει ήδη αναφερθεί στην ενότητα 3 της παρούσας εμπειρογνωμοσύνης, στο Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας για την περιοχή των Κυκλάδων μπορούν να ενταχθούν ως μέλη:

- ☞ Όλες οι επιχειρήσεις που έχουν ενταχθεί και χρηματοδοτούνται από το Τοπικό Πρόγραμμα LEADER + του Νομού Κυκλάδων και δραστηριοποιούνται σε έναν από τους ακόλουθους κλάδους:
  - α) Φιλοξενίας (καταλύματα), β) Εστίασης (περιλαμβάνονται και τα παραδοσιακά καφενεία), γ) Παροχής υπηρεσιών εναλλακτικών μορφών τουρισμού (επισκέψιμα αγροκτήματα, κέντρα οργάνωσης, πληροφόρησης και προώθησης αγροτικού τουρισμού, ταξιδιωτικά γραφεία).
- Όσες επιχειρήσεις ή επαγγελματίες επιθυμούν να προσχωρήσουν στο ΤΣΠ – ανεξάρτητα αν έχουν ενταχθεί στο Τοπικό Πρόγραμμα LEADER + του Νομού Κυκλάδων - με την προϋπόθεση ότι δραστηριοποιούνται σε αντίστοιχους τομείς της τοπικής οικονομίας και αποδέχονται πλήρως τους όρους του Συμφώνου.
- Φορείς και επιχειρήσεις των ΟΤΑ (Δήμοι, ΤΕΔΚ, Δημοτικές επιχειρήσεις κλπ.), συλλογικοί φορείς ΜΜΕ, ΜΚΟ με σχετικό καταστατικό σκοπό και θεσμικοί ή κλαδικοί παράγοντες του τουρισμού και της αγροτικής ανάπτυξης (π.χ. Ενώσεις Ξενοδόχων ή άλλων επαγγελματιών που δραστηριοποιούνται σε αντίστοιχους τομείς). Τέτοιοι φορείς εντάσσονται στο ΤΣΠ ως θεσμικά μέλη με καθαρά συμβουλευτικό χαρακτήρα. Τα θεσμικά μέλη συμμετέχουν στα όργανα του ΤΣΠ, λαμβάνουν μέρος στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων αλλά δεν καταβάλλουν εισφορές. Στα θεσμικά μέλη χορηγείται ειδικό σήμα θεσμικού μέλους ΤΣΠ. Είναι, βέβαια, αυτονόητο ότι εφόσον οι φορείς αυτοί επιθυμούν να πραγματοποιήσουν επενδύσεις στα πλαίσια του Μέτρου 1.2 του Τοπικού Προγράμματος LEADER + του Νομού Κυκλάδων στον τομέα του τουρισμού, δεσμεύονται ότι θα τηρούν τις προδιαγραφές ποιότητας που ορίζονται στο ΤΣΠ και αποδέχονται πλήρως τους όρους του Συμφώνου.

Εκτός των παραπάνω, η ύπαρξη του ΤΣΠ θα πρέπει να αποτελεί προϋπόθεση για την υλοποίηση δράσεων στα πλαίσια του Μέτρου 1.3. «Υποστηρικτικές ενέργειες» και ειδικότερα της δράσης 1.3.3. «Ενέργειες προώθησης – προβολής» και 1.4. «Προστασία - ανάδειξη και αξιοποίηση φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς» του Τοπικού Προγράμματος LEADER+ Νομού Κυκλάδων. Ειδικότερα, ως προς το Μέτρο 1.4 του Τοπικού Προγράμματος επισημαίνεται ότι για τους αποδέκτες των πράξεων :

- 1.4.1.1. Αξιοποίηση, ανάδειξη και προστασία περιοχών φυσικού κάλους, τοπίων και περιοχών Natura 2000.
- 1.4.1.2. Συστήματα προστασίας περιβάλλοντος
- 1.4.1.4. Διαδρομές πρόσβασης, μονοπάτια, γεφύρια
- 1.4.2.1. Οικιστική αναβάθμιση περιοχών (οικισμών, γειτονιών κλπ) με αρχιτεκτονικό ενδιαφέρον, σε εφαρμογή ολοκληρωμένου σχεδίου οικιστικής ανάπτυξης
- 1.4.2.2. Ανάδειξη μνημείων και κτιρίων αγροτικής κληρονομιάς
- 1.4.2.3. Μουσεία αγροτικής, λαογραφικής και πολιτιστικής κληρονομιάς
- 1.4.2.5. Σήμανση αξιοθέατων, μνημείων μονοπατιών, χαρτογραφήσεις

θα πρέπει να υπάρχει συμβατότητα των κατασκευαστικών προδιαγραφών με τους γενικούς όρους και προδιαγραφές ποιότητας του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας, όπου αυτό είναι εφικτό.

Με τον τρόπο αυτό το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας θα εξυπηρετήσει, εκτός των άλλων, την ανάδειξη, την προστασία και την προβολή του πολιτισμού και του περιβάλλοντος της περιοχής.

#### **4.2. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΚΑΙ ΤΟΝΩΣΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΤΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ, ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ, ΤΟΥ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΟΓΕΝΟΥΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ**

Η κάθε επιχείρηση μέλος του ΤΣΠ Κυκλάδων οφείλει να προσφέρει μόνη της ή σε συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις, διαφοροποιημένο τουριστικό προϊόν και να παρέχει στον επισκέπτη τη δυνατότητα ή τη διευκόλυνση:

- ☞ Να συμμετέχει σε διάφορες δραστηριότητες πολιτισμικού χαρακτήρα που διοργανώνονται στην περιοχή.
- ☞ Να εξοικειωθεί με τις τοπικές αγροτικές, αγροτουριστικές, αγροτοβιοτεχνικές και άλλες ασχολίες των κατοίκων του τόπου, την καθημερινή τους ζωή, τα ήθη, τα έθιμά τους, τη λαϊκή τους τέχνη, την πολιτισμική ιδιαιτερότητα της περιοχής και τα ιδιαίτερα προϊόντα της.
- ☞ Να γνωρίσει τη φύση και τα οικοσυστήματά της καθώς και τους τουριστικούς πόρους και τα ιστορικά και άλλα αξιοθέατα της περιοχής.

Ως εκ τούτου, τα μέλη του ΤΣΠ Κυκλάδων θα πρέπει να γνωρίζουν καλά την περιοχή και τα αξιοθέατα της και να είναι ενήμερα σχετικά με τυχόν εκδηλώσεις ή πολιτιστικά και άλλα δρώμενα της περιοχής (π.χ. εκθέσεις, φεστιβάλ, μουσεία κλπ). Επιπλέον, συνιστάται η ανάληψη ατομικών ή ομαδικών δράσεων προβολής και γνωριμίας με την περιοχή. Ενδεικτικά προτείνονται:

- ☞ Οικολογικές περιηγήσεις και γνωριμία με τη φύση και τα οικοσυστήματά της.
- ☞ Επισκέψεις σε ενδιαφέρουσες εκκλησίες – ξωκλήσια.
- ☞ Επισκέψεις σε ιστορικά ή άλλα αξιοθέατα της περιοχής.
- ☞ Παρακολούθηση και συμμετοχή των επισκεπτών (εφόσον το επιθυμούν), στις χειροτεχνικές ή γεωργικές ασχολίες.
- ☞ Εκμάθηση βασικών στοιχείων της Ελληνικής γλώσσας.
- ☞ Στοιχειώδη μαθήματα:
  - ☛ Υφαντικής.
  - ☛ Κεραμικής.
  - ☛ Παραδοσιακής και τοπικής ελληνικής κουζίνας.
  - ☛ Παραδοσιακών χορών.
  - ☛ Ελληνικής μυθολογίας.
  - ☛ Παραδοσιακής Ελληνικής μουσικής.
  - ☛ Περιβαλλοντικής εκπαίδευσης.
  - ☛ Παρακολούθηση εκδηλώσεων σχετικών με τον πολιτισμό, τη λαϊκή τέχνη, τα τοπικά έθιμα (π.χ. λαϊκοί χοροί, διαγωνισμός φωτογραφίας σε σχέση με τον τόπο, πανίδα και χλωρίδα).
  - ☛ Παρακολούθηση και συμμετοχή (αν το επιθυμούν) των επισκεπτών σε τοπικά πανηγύρια.

### 4.3. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΠΡΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΟΥ ΤΣΠ ΚΥΚΛΑΔΩΝ

Η βασική φιλοσοφία που πρέπει να διέπει όλες τις προωθητικές ενέργειες που θα αναληφθούν από το ΤΣΠ Κυκλάδων είναι η κατάκτηση προστιθέμενης αξίας για το ΤΣΠ και τα μέλη του και η συσχέτιση τους με:

- ⊕ Υψηλού επιπέδου τουριστικές υπηρεσίες.
- ⊕ Χρήση προηγμένου τεχνικού εξοπλισμού και καινοτόμων επιχειρηματικών πρακτικών.
- ⊕ Άρτια καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό.
- ⊕ Έλεγχο υγιεινής και ασφάλειας εργαζόμενου, καταναλωτή και προϊόντος.
- ⊕ Ισχυρή αναγνωρισιμότητα του σήματος ΤΣΠ Κυκλάδων και κατ' επέκταση των επιχειρήσεων που συμμετέχουν σε αυτό.

Η αυστηρή τήρηση υψηλών ποιοτικών προδιαγραφών από όλες τις επιχειρήσεις μέλη του Συμφώνου και ο σεβασμός στον πελάτη / καταναλωτή πρέπει να αποτελούν τη βάση της κουλτούρας του Συμφώνου και τον κεντρικό πυρήνα γύρω από τον οποίο θα οικοδομηθεί η επικοινωνιακή στρατηγική του ΤΣΠ και των μελών του.

Οι διαφημιστικές ενέργειες δεν θα πρέπει να στραφούν σε στρατηγική μαζικής διαφήμισης οπουδήποτε και οποτεδήποτε. Η στρατηγική επικοινωνίας θα αφορά τη μαζική διαφήμιση μέσω διαφορετικών επιλογών με γνώμονα την προστασία του ΤΣΠ και των μελών του και την ανάδειξη του κυκλαδίτικου τουριστικού προϊόντος ως προϊόντος υψηλών ποιοτικών προδιαγραφών.

Οι παρεχόμενες από το ΤΣΠ Κυκλάδων υπηρεσίες προβολής και προώθησης θα αφορούν:

- 1) Ενέργειες προώθησης του σήματος ΤΣΠ και ευαισθητοποίησης του κοινού στόχου.
- 2) Συνδυασμένες ενέργειες προβολής των επιχειρήσεων μελών του ΤΣΠ και των παρεχόμενων προϊόντων / υπηρεσιών.

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι στα πλαίσια της δράσης 1.3.3. «Ενέργειες προώθησης – προβολής» του Τοπικού Προγράμματος LEADER+ Νομού Κυκλάδων που θα υλοποιηθούν από συλλογικούς φορείς, θα πρέπει να υπάρχει σαφής αναφορά στην ύπαρξη και λειτουργία του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας καθώς και προβολή – προώθηση των επιχειρήσεων και λοιπών φορέων που αποτελούν μέλη του ΤΣΠ. Ως ενδεικτικές πράξεις προώθησης και προβολής οι οποίες θα υλοποιηθούν από συλλογικούς φορείς μπορούν να αναφερθούν:

- ⊕ Έκδοση πληροφοριακού υλικού που εξυπηρετεί τους στόχους της προβολής περιοχών των Κυκλάδων.
- ⊕ Ο σχεδιασμός και η εκτύπωση επενδυτικών οδηγιών.
- ⊕ Η δημιουργία ιστοσελίδων & δικτυακών τόπων (από συλλογικούς φορείς).
- ⊕ Διαφημιστικές καταχωρήσεις και αφιερώματα σε τουριστικούς οδηγούς.
- ⊕ Διαφημιστικές καταχωρήσεις σε έντυπα μέσα μαζικής ενημέρωσης στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό.
- ⊕ Συμμετοχή σε εκθέσεις.
- ⊕ Σχεδιασμός και κατασκευή διαφημιστικών αφισών, προθηκών και ηλεκτρονικής διαφήμισης.
- ⊕ Σχεδιασμός ιστοσελίδας και δικτυακού τόπου (web site) και προώθησή του σε ελληνικές και ξένες μηχανές αναζήτησης.

Οι ανωτέρω ενέργειες μπορούν να εντάσσονται στο πλαίσιο ενός γενικότερου Προγράμματος προβολής και δημοσιότητας της περιοχής παρέμβασης LEADER+ Κυκλάδων και στο πλαίσιο αυτό η προβολή του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας θα πρέπει να κατέχει κεντρική θέση.

#### **4.3.1. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΤΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ ΤΣΠ ΚΑΙ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΥ ΣΤΟΧΟΥ**

Όσον αφορά την πρώτη κατηγορία ενεργειών, το ΤΣΠ Κυκλάδων αναλαμβάνει το σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων ευρύτερης προβολής του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας και ενημέρωσης των τουριστικών επιχειρήσεων της περιοχής σχετικά με τους σκοπούς του και τις παρεχόμενες από αυτό υπηρεσίες. Στόχος αυτών των ενεργειών είναι αφενός, η προσέλκυση όσο το δυνατό περισσότερων επιχειρήσεων της περιοχής προκειμένου να ενταχθούν στο Τοπικό Σύμφωνο και να υιοθετήσουν τα πρότυπα που εκείνο προωθεί αφετέρου δε, η προβολή του ίδιου του Συμφώνου και των ποιοτικών προδιαγραφών που προωθεί στο ευρύ καταναλωτικό κοινό.

Στο πλαίσιο επίτευξης του παραπάνω στόχων, το ΤΣΠ προγραμματίζει πλήθος ενεργειών όπως:

- ⊕ Σχεδιασμός εταιρικής ταυτότητας ΤΣΠ Κυκλάδων (σήμα + διακριτικός τίτλος).
- ⊕ Δημιουργία δικτυακού τόπου, καταχώρηση σε μεγάλες μηχανές αναζήτησης και σύνδεσμος με άλλους δικτυακούς τόπους.
- ⊕ Παραγωγή και διανομή έντυπου (φάκελος ενημέρωσης, τρίπτυχο ενημερωτικό φυλλάδιο με πληροφορίες για την περιοχή κλπ) και ηλεκτρονικού διαφημιστικού υλικού (DVD).
- ⊕ Σχεδιασμός και παραγωγή αναμνηστικών δώρων με το σήμα ΤΣΠ (π.χ. στυλό, κονιάρδες, καπέλα κλπ).
- ⊕ Καταχώρηση και προβολή στα ΜΜΕ (εφημερίδες, ραδιόφωνο, τηλεόραση κλπ).
- ⊕ Διοργάνωση κλαδικών ή τοπικών ενημερωτικών εκδηλώσεων.

#### **4.3.2. ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΤΣΠ**

Αναφορικά με την προώθηση των επιχειρήσεων μελών του ΤΣΠ και των παρεχόμενων υπηρεσιών στο καταναλωτικό κοινό, το ΤΣΠ αναλαμβάνει τις ακόλουθες υποχρεώσεις απέναντι στα μέλη του:

- ⊕ Παραγωγή έντυπου και ηλεκτρονικού διαφημιστικού υλικού με καταχώρηση όλων των μελών.
- ⊕ Προβολή των επιχειρήσεων μελών και των προσφερόμενων υπηρεσιών μέσω της ιστοσελίδας του Τοπικού Συμφώνου.
- ⊕ Κατασκευή και λειτουργία ειδικών περιπτέρων ΤΣΠ σύμφωνα με τις ποιοτικές προδιαγραφές του ΤΣΠ για τη διανομή και παροχή πληροφορικού υλικού σχετικά με την περιοχή και τις επιχειρήσεις της (διαμονή-εστίαση, αναψυχή-διασκέδαση, τοπικά προϊόντα, εκδηλώσεις, διαδρομές).
- ⊕ Διάθεση αναμνηστικών δώρων με το σήμα του ΤΣΠ στις επιχειρήσεις μέλη προκειμένου να μοιράζονται στους πελάτες / επισκέπτες τους.
- ⊕ Συνεργασία μεταξύ επιχειρήσεων διαμονής, εστίασης και αναψυχής με ταξιδιωτικά γραφεία ή κέντρα οργάνωσης και προώθησης του τουριστικού προϊόντος για την προβολή επιχειρήσεων και υπηρεσιών στο τουριστικό κοινό.
- ⊕ Διοργάνωση συμμετοχής μελών ΤΣΠ σε τοπικές εκθέσεις αγροτουρισμού και / ή σε διεθνείς εκθέσεις τουρισμού.

#### **4.3.3. ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΤΣΠ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Όπως έχει αναφερθεί σε προηγούμενα κεφάλαια, η άμεση συνεργασία μεταξύ επιχειρήσεων του ίδιου ή συγγενικών κλάδων της τοπικής οικονομίας αποτελεί υποχρέωση για τα μέλη του ΤΣΠ Κυκλάδων. Ειδικότερα, οι επιχειρήσεις μέλη του ΤΣΠ δεσμεύονται εγγράφως ότι:

- Θα τηρούν τους κανόνες ευγενούς ανταγωνισμού και άμιλλας μεταξύ τους.

- Θα συμμετέχουν ως μέλη τουλάχιστον σε δύο τοπικά και συλλογικά σχήματα ομοειδών ή συμπληρωματικών επιχειρήσεων ή τοπικούς συλλόγους οποιασδήποτε μορφής (π.χ. πολιτιστικός, περιβαλλοντικός κλπ).
- Θα προβάλλονται τουλάχιστον μέσω ενός διγλωσσού δικτυακού τόπου και μέσω έντυπων και ηλεκτρονικών τουριστικών ή επαγγελματικών καταλόγων.
- Θα επιδιώκουν την άμεση συνεργασία μεταξύ ομοειδών ή συμπληρωματικών επιχειρήσεων της περιοχής για κοινή προβολή, κοινή προμήθεια υλικών και υπηρεσιών, κοινό σχεδιασμό στρατηγικής κλπ.
- Θα γνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες της περιοχής και τις προσφερόμενες για τον επισκέπτη δυνατότητες (π.χ. οργανωμένες εκδρομές, εκδηλώσεις, μουσεία κλπ).
- Θα είναι ενήμεροι για τις κύριες δραστηριότητες των υπόλοιπων μελών του ΤΣΠ και θα διαθέτουν στο κοινό τους πλήρες ενημερωτικό και διαφημιστικό υλικό των υπόλοιπων μελών του ΤΣΠ.
- Θα είναι πρόθυμοι να παρέχουν σχετικές πληροφορίες στους πελάτες / επισκέπτες τους σχετικά με άλλες επιχειρηματικές ή εμπορικές δραστηριότητες της περιοχής όποτε και εφόσον τους ζητηθεί (π.χ. πληροφορίες για προμήθεια τοπικών προϊόντων, παραδοσιακών υλικών και χειροτεχνημάτων κλπ).

Πιο αναλυτικά, το ΤΣΠ επιδιώκει τη δημιουργία συνεργασιών – με τυπική μορφή ή άτυπα – μεταξύ:

- Καταλυμάτων και τουριστικών πρακτορείων για την καλύτερη οργάνωση των εκδρομών.
- Καταλυμάτων της ευρύτερης περιοχής για την ανάληψη συνδυασμένων δράσεων προβολής και / ή την εξασφάλιση κλίσης σε τυχόν πελάτες που δεν μπορούν οι ίδιες να εξυπηρετήσουν.
- Καταλυμάτων και επιχειρήσεων με συμπληρωματικό προς τη διαμονή αντικείμενο (π.χ. κέντρα εστίασης, γραφεία εναλλακτικού τουρισμού, κλπ.). για την εξυπηρέτηση των επισκεπτών τους.

Η γνώση των δραστηριοτήτων και των υπηρεσιών που παρέχουν τα υπόλοιπα μέλη του ΤΣΠ είναι υποχρεωτική για όλα τα μέλη του ΤΣΠ. Κάθε επιχειρηματίας μέλος του Συμφώνου είναι υποχρεωμένος να διαθέτει έντυπο διαφημιστικό και ενημερωτικό υλικό της επιχείρησής του στα υπόλοιπα μέλη του Συμφώνου και να τοποθετεί το αντίστοιχο υλικό των μελών του ΤΣΠ σε εμφανές σημείο της επιχείρησής του. Οι επιχειρηματίες μέλη του ΤΣΠ θα είναι πρόθυμοι να ενημερώσουν τους επισκέπτες / πελάτες τους σχετικά με τις δραστηριότητες άλλων επιχειρήσεων μελών του ΤΣΠ. Οι πληροφορίες που θα παρέχονται θα αφορούν την περίοδο λειτουργίας, τον τρόπο κρατήσεων, προσφερόμενες υπηρεσίες, όπως επίσης και φωτογραφικό υλικό της επιχείρησής.

Τέλος, το ΤΣΠ προωθεί την ανάληψη συνδυασμένων δράσεων με σκοπό την από κοινού προβολή των μελών του Συμφώνου. Στόχος είναι η ανάπτυξη ενιαίας επικοινωνιακής πολιτικής μέσω της οποίας θα επιτυγχάνεται:

- ⊕ Διαφοροποίηση της επιχείρησής μέλους από τον ανώνυμο ανταγωνισμό χάρη στην ενιαία ταυτότητα.
- ⊕ Επώνυμη ζήτηση των τουριστικών υπηρεσιών όπως προδιαγράφονται από το ΤΣΠ Κυκλάδων.
- ⊕ Αποτελεσματική και κερδοφόρα προώθηση των επιχειρήσεων και των παρεχόμενων από αυτές υπηρεσιών.

Πέρα από την ανάληψη κοινών δράσεων προβολής και προώθησης, ενθαρρύνονται κοινές πρωτοβουλίες μεταξύ επιχειρήσεων μελών όπως:

- ⊕ Διοργάνωση κοινής συμμετοχής σε κλαδικές εκθέσεις.

- ⊕ Διοργάνωση κοινών εκδηλώσεων ή χορηγιών.
- ⊕ Οργανωμένη και ομοιόμορφη εκπαίδευση του προσωπικού.
- ⊕ Κεντρική παρακολούθηση και άμεση προσαρμογή στις τεχνολογικές και οικονομικές εξελίξεις και στον ανταγωνισμό.

#### 4.4. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΚΟΙΝΗΣ ΔΡΑΣΗΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΚΛΑΔΟΥΣ ΚΑΙ ΤΟΜΕΙΣ ΤΗΣ ΝΗΣΙΩΤΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

##### 4.4.1. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ FRANCHISING

Απώτερος στόχος του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας των Κυκλάδων θα είναι η δημιουργία προτύπου (franchising) για αλυσίδα τουριστικών επιχειρήσεων με ισχυρή ταυτότητα και αναγνωρισμένη προστιθέμενη αξία. Το πρωτοποριακό concept με βάση το οποίο θα λειτουργήσει το δίκτυο, θα είναι η ανάδειξη της παραδοσιακής κυκλαδίτικης αισθητικής και η προώθηση τουριστικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.

##### **A. Τι είναι το franchising;**

Το franchising είναι μια σχετικά νέα στην χώρα μας μέθοδος επιχειρηματικής δραστηριότητας για την προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών η οποία βασίζεται στη συνεργασία μεταξύ ανεξαρτήτων επιχειρήσεων, που αναπτύσσουν παρεμφερείς δραστηριότητες συγκροτώντας ένα τυπικό δίκτυο.

Σε ένα δίκτυο που λειτουργεί με την μέθοδο franchising, υπάρχει συνήθως μία επιχείρηση βάση η οποία διαθέτει ένα ισχυρά προβαλλόμενο, ή ευρέως αποδεκτό προϊόν - ή υπηρεσία - και κυρίως, υψηλής στάθμης οργανωτική υποδομή καθώς και γνώσεις και εμπειρία σχετικά σε θέματα προώθησης και προβολής.

Κύρια συστατικά της μεθόδου franchising αποτελούν επίσης:

- ⊕ Μία σειρά δικαιωμάτων βιομηχανικής ιδιοκτησίας όπως σήματα, διακριτικοί τίτλοι, εμπορική επωνυμία, σχέδια και υποδείγματα, ευρεσιτεχνίες κλπ. Στην περίπτωση του ΤΣΠ Κυκλάδων, τα διακριτικά του δικτύου ταυτίζονται με τα διακριτικά του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας (σήμα, διακριτικός τίτλος, έντυπα, επιγραφές κλπ).
- ⊕ Λεπτομερή και σε βάθος σχεδιασμένα προγράμματα marketing για την προβολή και προώθηση των επιχειρήσεων του δικτύου και των προϊόντων και υπηρεσιών τους.

##### **B. Πώς λειτουργεί το franchising;**

Η λειτουργία του δικτύου με τη μέθοδο του franchising, βασίζεται στην παραχώρηση του δικαιώματος franchising σε συγκεκριμένο αριθμό επιχειρήσεων, με στόχο την αξιοποίησή του για την πιο ανταγωνιστική λειτουργία του συστήματος.

Η επιχείρηση που προσφέρει το δικαίωμα franchising για χρήση και εκμετάλλευση λέγεται franchisor (ΔΙΚΑΙΟΠΑΡΟΧΟΣ) –στην προκειμένη περίπτωση το ΤΣΠ Κυκλάδων- ενώ η επιχείρηση στην οποία παραχωρείται το δικαίωμα χρήσης και εκμετάλλευσης ονομάζεται franchisee (ΑΔΕΙΟΥΧΟΣ).

Η επιχειρηματική στρατηγική, το marketing και η οργάνωση πωλήσεων βασίζονται στις γνώσεις και τα σχέδια τα οποία θεσπίζει και ελέγχει αποκλειστικά ο franchisor. Συνεπώς, με τη σύμβαση Franchising οι franchisees αποδέχονται την οργανωτική δομή που έχει οριστεί από τον franchisor και με αυτόν τον τρόπο οι franchisees γίνονται ενεργά και αναπόσπαστα μέλη ενός ενιαίου συστήματος παροχής τουριστικών υπηρεσιών στην περιοχή των Κυκλάδων.

Το σύστημα franchising χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό ομοιομορφίας που εκφράζεται σε όλους τους τομείς της εμπορικής δραστηριότητας π.χ. τιμολογιακή πολιτική, εμφάνιση και συμπεριφορά του

προσωπικού, διακόσμηση, εξοπλισμός, κλπ. Οι franchisees ελέγχονται τακτικά ή έκτακτα για την τήρηση των όρων συνεργασίας.

Η ταυτότητα στην εμφάνιση, οργάνωση και λειτουργία των επιχειρήσεων μελών του δικτύου οδηγεί στη δημιουργία μιας συνεκτικής, συμπαγούς και δημιουργικά οργανωμένης ομάδας επιχειρήσεων που επιτυγχάνει:

1. Διαφοροποίηση – διάκριση από τον ανώνυμο ανταγωνισμό λόγω της ενιαίας ταυτότητας.
2. Επώνυμη ζήτηση των προϊόντων και υπηρεσιών του δικτύου.
3. Κεντρική οργάνωση και διαχείριση προμηθειών, επιτυγχάνοντας οικονομίες κλίμακας, ενιαία κοστολόγηση, τιμολόγηση, κεντρικό σύστημα logistics.
4. Αποτελεσματική και κερδοφόρα προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών του συστήματος στην αγορά.
5. Οργανωμένη και ενιαία εκπαίδευση του προσωπικού.
6. Κεντρική παρακολούθηση και άμεση προσαρμογή στις τεχνολογικές και οικονομικές εξελίξεις και στον ανταγωνισμό.

Αυτό επιτυγχάνεται γιατί ο franchisor δηλ. το ΤΣΠ Κυκλάδων, που λειτουργεί σαν οργανωτικό κέντρο παρέχει στους franchisees διαρκή και ευρεία υποστηρίξι ανάλογα με τις ανάγκες που έχουν κάθε φορά διοχετεύοντας συνεχώς γνώσεις, πληροφορίες, συμβουλές και προγράμματα προβολής και προώθησης.

Το κάθε μέλος του δικτύου, θα πρέπει να ενστερνισθεί τον κοινό τρόπο προώθησης και προβολής προϊόντων που εντάσσεται στην εταιρική ταυτότητα του συγκεκριμένου franchising. Θα πρέπει λοιπόν να πραγματοποιηθεί η ώσμωση των χαρακτηριστικών – πλεονεκτημάτων – μειονεκτημάτων του ΤΣΠ Κυκλάδων προς επιχειρηματίες-μέλη του δικτύου.

### ***Γ. Μετεξέλιξη του ΤΣΠ σε δίκτυο franchising***

Εφόσον το ΤΣΠ Κυκλάδων εξελιχθεί μελλοντικά σε δίκτυο franchising, θα ορισθεί από το ΤΣΠ ένα άτομο ως Διευθυντής του Συστήματος Franchising. Σε περίπτωση που το ΤΣΠ Κυκλάδων έχει ορίσει Διαχειριστή ή Γραμματέα, αυτός θα αναλαμβάνει υποχρεωτικά και τα καθήκοντα Διευθυντή του Συστήματος Franchising και θα είναι υπεύθυνος για τη σωστή λειτουργία του δικτύου. Σε αντίθετη περίπτωση, ο Διευθυντής του Συστήματος Franchising του ΤΣΠ Κυκλάδων θα είναι άλλο στέλεχος της Αναπτυξιακής Εταιρείας Κυκλάδων Α.Ε. με ενεργή συμμετοχή στο ΤΣΠ Κυκλάδων.

Ως εξωτερικοί συνεργάτες για τη λειτουργία του Συστήματος franchising προτείνονται:

- ⊕ Ένας Νομικός για τη σύνταξη και την υπογραφή των συμβολαίων franchising).
- ⊕ Ένας Λογιστής για την παρακολούθηση του οικονομικού αντικείμενου του συστήματος franchising.

Στο πλαίσιο εφαρμογής του συστήματος franchising, ο Φορέας Διαχείρισης του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας θα μπορεί να προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

- ⊕ Παροχή άδειας franchising σε αιτούσα επιχείρηση μετά από έλεγχο των εξής:
  - Πλήρης αποδοχή των όρων franchising του ΤΣΠ Κυκλάδων.
  - Πλήρης αποδοχή και συμμόρφωση με τους όρους και τις προδιαγραφές του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας.
  - Φερεγγυότητα (εγγυητική επιστολή, record -Tiresias).
  - Επαγγελματική εμπειρία και προσωπικότητα επιχειρηματία συμβατή με τα πρότυπα του ΤΣΠ.
  - Προσωπική συμμετοχή στη λειτουργία της επιχείρησης σε καθημερινή βάση και συνεχής εποπτεία και καθοδήγηση του προσωπικού.
- ⊕ Αποβολή επιχείρησης από το δίκτυο σε περίπτωση μη τήρησης των όρων και προδιαγραφών.

- ⊕ Τροποποιήσεις εταιρικής ταυτότητας, όρων συμμετοχής και λειτουργίας του δικτύου, σήματος, αισθητικών προτύπων κλπ.

Το κόστος εκπαίδευσης των μελών και του προσωπικού των μελών του δικτύου και το στελεχιακό δυναμικό του Φορέα Διαχείρισης του ΤΣΠ, θα αμείβονται από τα ποσοστά επί των εσόδων των επιχειρήσεων μελών του δικτύου, ενώ από τις εισφορές των franchisees θα καλύπτεται το κόστος των ενεργειών marketing του δικτύου.

#### **4.4.2. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ FRANCHISING**

Τα πλεονεκτήματα της συνεργασίας επιχειρήσεων με τη μέθοδο του franchising είναι πολλά και σημαντικά. Το μέλη του δικτύου (franchisees):

- ⊕ Απαλλάσσονται σε σημαντικό βαθμό από την ενασχόληση με οργανωτικά θέματα, γεγονός ιδιαίτερα σημαντικό για τους επιχειρηματίες της περιοχής που δεν είναι εξοικειωμένοι με τις σύγχρονες τεχνικές προώθησης και προβολής.
- ⊕ Εξοικονομούν μεγάλο μέρος των δαπανών που θα απαιτούσε η αυτοδύναμη εισαγωγή οργανωτικής υποδομής και τεχνογνωσίας στην επιχείρηση αφού το ρόλο αυτό αναλαμβάνει ο franchisor με την επένδυση ενιαίων εγχειριδίων λειτουργίας για κάθε κατηγορία επιχείρησης.
- ⊕ Βελτιώνουν την εικόνα φερεγγυότητας και πιστοληπτικής ικανότητας τους στην αγορά αφού κάθε νέο μέλος του δικτύου πληροί εξ ορισμού κάποιες προϋποθέσεις.
- ⊕ Ενθαρρύνονται και υποστηρίζονται στην εφαρμογή δοκιμασμένων και εξελιγμένων προγραμμάτων marketing.
- ⊕ Εξακολουθούν να λειτουργούν ως ανεξάρτητες επιχειρήσεις.
- ⊕ Δημιουργούνται οικονομίες κλίμακας προς όφελος των επιχειρήσεων μελών.
- ⊕ Προωθείται με ενιαίο και αποτελεσματικό τρόπο το τουριστικό προϊόν των επιχειρήσεων του δικτύου.
- ⊕ Αποφεύγονται σφάλματα που θα μπορούσαν να βλάψουν την εικόνα της επιχείρησης αλλά και του δικτύου.

Ωστόσο, εκτός από τα παραπάνω πλεονεκτήματα, η συμμετοχή σε ένα δίκτυο franchising ενέχει και κάποιους περιορισμούς. Ενδεικτικά:

- ⊕ Προϋπόθεση για την αποτελεσματικότητα του δικτύου είναι η απόλυτη πεποίθηση στην επιτυχημένη ιδέα του δικτύου, ώστε να περιορίζονται κατά το δυνατό παρεκκλίσεις και προβλήματα ως προς τις προδιαγραφές και τη λειτουργία του δικτύου. Ως εκ τούτου, το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας θα πρέπει να επικεντρώσει τις προσπάθειες του στο σχεδιασμό και τη διάδοση μιας πρωτοποριακής όσο και αποτελεσματικής εταιρικής ταυτότητας.
- ⊕ Η αποτελεσματική λειτουργία του δικτύου απαιτεί συνεχή εγρήγορση και διαρκή ετοιμότητα από τα όργανα και τα στελέχη του ΤΣΠ που θα αναλάβουν τη λειτουργία του δικτύου franchising.
- ⊕ Η επιλογή των μελών εμπεριέχει κινδύνους ως προς την αξιοπιστία, την επιχειρηματική ικανότητα των συμμετεχόντων κλπ.. Λάθος επιλογή franchisee βλάπτει άμεσα τη φήμη του δικτύου. Συνεπώς, τα όργανα που είναι επιφορτισμένα με την αξιολόγηση των υποψήφιων επιχειρήσεων θα πρέπει να εφαρμόζουν τα ελάχιστο ισχύοντα κριτήρια με αυστηρότητα και απόλυτη αντικειμενικότητα.

#### **4.4.3. ΌΡΟΙ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ**

Με την υπογραφή σύμβασης franchising, τόσο η επιχείρηση μέλος όσο και το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας Κυκλάδων αναλαμβάνουν μια σειρά υποχρεώσεων.

Ο franchisor δεσμεύεται:

- ⊕ Να παραχωρήσει στο franchisee τα δικαιώματα της χρήσης και εκμετάλλευσης του franchising (λογότυπο, διακριτικός τίτλος, έντυπα κλπ).
- ⊕ Να υποστηρίζει σε διαρκή βάση τα μέλη σχετικά με:
  - Τη παροχή συμβουλών σε οργανωτικά, τεχνικά, χρηματοδοτικά ή άλλα θέματα.
  - Τη διαφήμιση των υπηρεσιών και προϊόντων του δικτύου.
  - Τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση.
  - Την ενημέρωση σε νέα προϊόντα, υπηρεσίες, μεθόδους οργάνωσης και λειτουργίας κλπ.

Τα μέλη του δικτύου (franchisees) δεσμεύονται:

- ⊕ Να καταβάλουν την εγγύηση συνεργασίας (entry fee) που θα οριστεί από το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας ανάλογα με το είδος οικονομικής δραστηριότητας και την έδρα της επιχείρησης.
- ⊕ Να καταβάλουν το ορισμένο από το ΤΣΠ Κυκλάδων ποσοστό επί των πωλήσεων πλην Φ.Π.Α. (royalties).
- ⊕ Να εφαρμόζουν τα πρότυπα οργάνωσης και λειτουργίας που έχουν οριστεί από το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας για κάθε κατηγορία επιχείρησης και αποτελούν δέσμευση για τα μέλη του δικτύου.

Η σύμβαση που θα υπογράφεται με τα μέλη του δικτύου θα είναι 9ετούς διάρκειας για μισθωμένο ακίνητο και 10ετούς διάρκειας για ιδιόκτητο, με δυνατότητα ανανέωσης.

Τα μέλη του δικτύου υπόκεινται σε τακτικούς και έκτακτους ελέγχους τήρησης των όρων και προδιαγραφών ένταξης στο σύστημα franchising σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 4.2.5 της παρούσας εμπειρογνωμοσύνης.