



Ελληνική Ακαδημία Γεύσης
Αστική Εταιρία μη Κερδοσκοπικού Χαρακτήρα
Αθηνάς 18, 71306 Ηράκλειο
Τηλ. 2810 301406, Fax. 2810 301407, Email: academy@stepc.gr

ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ 3.3.1 & 3.4.1

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΚΑΙ

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΩΝ

1. Εισαγωγή, ορισμοί, ρόλοι

Η κεντρική γραμματεία του CONDRED λειτουργεί στα γραφεία της Ελληνικής Ακαδημίας Γεύσης και στελεχώνεται από την κα Σόνια Παναγιωτίδου (στέλεχος) και τον Πρόεδρο της ΕΛΑΓ κ. Αντώνη Παναγιωτόπουλο (υπεύθυνος διαδικασίας).

Η κεντρική γραμματεία επιδιώκει την προσέλκυση εστιάτορων, οργανώνει και εποπτεύει όλη την διαδικασία των αξιολογήσεων, από την διανομή εντύπων και την παραλαβή της αίτησης μέχρι την απονομή σήματος και τον επαναληπτικό έλεγχο.

Οι περιφερειακές γραμματείες, επιδιώκουν την προσέλκυση εστιάτορων, διανέμουν έντυπα, παραλαμβάνουν αιτήσεις και τις προωθούν στην κεντρική γραμματεία.

Περιφερειακές γραμματείες λειτουργούν στην έδρα κάθε εταιρού. Και εδώ υπάρχει η διεκπεραιωτική εργασία της συλλογής και διανομής των εντύπων και η διαδικασία της επικοινωνίας του προγράμματος την οποία επιμελούνται οι Πρόεδροι και οι εκπρόσωποι των Ενώσεων Ξενοδόχων.

Το αντικείμενο της κεντρικής γραμματείας περιλαμβάνει δύο διαδικασίες:

- A. Την διαδικασία των αξιολογήσεων
- B. Την διαδικασία της στρατολόγησης εστιατορίων

2. Διαδικασία αξιολόγησης και ρόλοι κεντρικής γραμματείας

Η διαδικασία αξιολόγησης είναι η εξής:

- 2.1 Παραλαβή της αίτησης
- 2.2 Το στέλεχος ελέγχει την πληρότητα της αίτησης. Αν υπάρχουν ελλείψεις επικοινωνεί με τον εστιάτορα για την κάλυψή τους
- 2.3 Ελέγχει τον κατάλογο που συνοδεύει την αίτηση για τυχόν ασυμβατότητες: Μη παρουσία κρητικής κουζίνας, ανάμιξη με εδέσματα άλλης κουλτούρας, τήρηση των προϋποθέσεων.
- 2.4 Συντάσσει σύντομη έκθεση.
- 2.5 Αποστέλλει κατάλογο αίτηση και έκθεση στον υπεύθυνο.
- 2.6 Ο υπεύθυνος επικοινωνεί με τον εστιάτορα. Σκοπός είναι να μην προχωρήσει ο έλεγχος αν δεν έχουν αποκατασταθεί τα εμφανή προβλήματα.

2.7 Όταν ο υπεύθυνος πάρει την δήλωση του εστιάτορα ότι είναι έτοιμος, ο υπεύθυνος δίνει στο στέλεχος το πράσινο φως για την διεξαγωγή της αξιολόγησης.

2.8 Το στέλεχος επιλέγει τότε με τρόπο τυχαίο (λαμβανομένων υπόψη των στοιχείων αξιολόγησης των αξιολογητών) δύο αξιολογητές, ένα επικεφαλής και ένα αξιολογητή, για την αξιολόγηση, που πρέπει να γίνει μέσα σε δύο εβδομάδες από την ανάθεση. Ειδοποιεί επίσης τον επικεφαλής των μεταπτυχιακών φοιτητών της Ιατρικής Σχολής του Πανεπιστημίου Κρήτης για την δειγματοληψία του ελαιολάδου.

2.9 Στέλνει στον επικεφαλής το κιτ της αξιολόγησης, που περιλαμβάνει την αίτηση, τον κατάλογο, τα ερωτηματολόγια και την έκθεση αξιολόγησης και ένα σύντομο φύλλο με οδηγίες – υπενθύμιση της διαδικασίας που πρέπει να ακολουθείται.

2.10 Ο επικεφαλής οφείλει να συντονίσει τους υπόλοιπους ορίζοντας την ημερομηνία αξιολόγησης.

2.11 Την ορισμένη μέρα και ώρα επισκέπτονται το εστιατόριο και κάνουν την αξιολόγηση σύμφωνα με την διαδικασία του παραδοτέου 2.3.1. Μετά το πέρας της αξιολόγησης, συντάσσεται η έκθεση αξιολόγησης όπου παρουσιάζονται και οι τυχόν διαφορές στην εκτίμηση των αξιολογητών. Οι αξιολογητές ενημερώνουν τον καταστηματούχο ή τον εκπρόσωπό του.

2.12 Η έκθεση αξιολόγησης στέλνεται στην κεντρική γραμματεία μαζί με τυχόν κόστος μεταφορικών.

2.13 Το στέλεχος μεριμνά την πληρωμή των αξιολογητών.

2.14 Αν υπάρχουν προβλήματα, τέτοια που να απορρίπτεται η πιστοποίηση, η έκθεση στέλνεται στον υπεύθυνο.

2.15 Ο υπεύθυνος επικοινωνεί με τον εστιάτορα και του εξηγεί γιατί απερρίφθη και τι πρέπει να κάνει ώστε την δεύτερη φορά η αξιολόγηση να είναι επιτυχής. Του ζητά δε να ενημεώσει την κεντρική γραμματεία όταν είναι έτοιμος για την δεύτερη αξιολόγηση.

2.16 Ταυτόχρονα, η γραμματεία συντάσσει μια έκθεση αξιολόγησης με βάση την έκθεση των αξιολογητών που συνοψίζει τα προβλήματα που εντοπίστηκαν και, αφού την εγκρίνει ο υπεύθυνος, την ταχυδρομεί στον εστιάτορα.

2.17 Αν η αξιολόγηση ήταν θετική, αναμένει τα αποτελέσματα του φασματογραφικού ελέγχου του ελαιολάδου από το Πανεπιστήμιο.

2.18 Εφόσον είναι θετικά, συντάσσει συγχαρητήρια επιστολή και στέλνει τον πάπυρο, την πλακέτα και σήματα...

2.19 Καλεί δε τον εστιάτορα να συντάξει μια παρουσίαση του εστιατορίου του για να παρουσιαστεί στο έντυπο των πιστοποιημένων.

2.20 Το κείμενο διορθώνεται από τον ειδικό επικοινωνιακό συνεργάτη της ΕΛΑΓ και προωθείται για την επόμενη έκδοση του εντύπου.

Επανάληψη ελέγχου. Όταν ένας εστιάτορας ειδοποιηθεί ότι είναι έτοιμος για επανέλεγχο, το στέλεχος επιλέγει μια άλλη ομάδα αξιολογητών, την οποία ενημερώνει ότι πρόκειται για επανέλεγχο και συνοπτικά για τους λόγους που είχε απορριφθεί την πρώτη φορά. Η διαδικασία συνεχίζει κανονικά από το 2.9

Δεύτερος έλεγχος. Όλα τα εστιατόρια που πιστοποιήθηκαν το 2004 οφείλουν να πιστοποιηθούν πάλι το 2005. Το στέλεχος ξεκινά την διαδικασία αυτή με δική του πρωτοβουλία, επιλέγοντας την σειρά και τους αξιολογητές. Η διαδικασία που ακολουθείται είναι η ίδια. Αν εντοπιστεί πρόβλημα, η έκθεση στέλνεται στον υπεύθυνο που, ανάλογα με το πρόβλημα, οφείλει να κρίνει αν πρέπει να αφαιρεθεί το σήμα ή να δώσει δυνατότητα αποκατάστασης και να προγραμματίσει νέους έκτακτους ελέγχους.

Δημιουργική κουζίνα. Επειδή δεν προηγήθηκε εκπαίδευση για την δημιουργική κουζίνα, σε περιπτώσεις που η κουζίνα είναι ιδιαίτερα «πειραγμένη» η αξιολόγηση γίνεται από στελέχη της ΕΛΑΓ με απ' ευθείας ανάθεση από τον Πρόεδρό της. Η διαδικασία που ακολουθείται είναι η αυτή. Τα στελέχη της ΕΛΑΓ λειτουργούν σαν αξιολογητές.

Έλεγχος αξιολογητών. Με προσωπική συμμετοχή του υπευθύνου ελέγχεται το 10% περίπου των αξιολογήσεων, επιτυχών και μη. Ο έλεγχος γίνεται με συνομιλία του υπευθύνου με τον εστιάτορα, είτε τηλεφωνική είτε με επίσκεψη επί τόπου. Ελέγχονται κατά προτίμηση περιπτώσεις όπου παρατηρήθηκαν διαφωνίες μεταξύ αξιολογητών. Για κάθε περίπτωση συντάσσεται ένα μικρό ερωτηματολόγιο. Σκοπός είναι να διαπιστωθεί τόσο η κρίση των αξιολογητών όσο και η ευπρέπεια της διαδικασίας αξιολόγησης, η οποία δεν πρέπει να δημιουργεί αναστάτωση στο κατάστημα.

3. Διαδικασία στρατολόγησης εστιατορίων

Οι επικεφαλής των τοπικών γραμματειών, οφείλουν να αναπτύξουν δραστηριότητα για την προσέγγιση και προσέλκυση εστιατόρων και ξενοδόχων στο πρόγραμμα. Τέτοιου είδους δραστηριότητες ενδεικτικά είναι:

- 🕒 Οι παρουσιάσεις του προγράμματος από τον Πρόεδρο της Οργάνωσης ή τον εκπρόσωπο του προγράμματος
- 🕒 Οι παρουσιάσεις του προγράμματος από τον Πρόεδρο της ΕΛΑ
- 🕒 Οι επαφές με εστιάτορες
- 🕒 Η οργάνωση συνεντεύξεων τύπου ή εκδηλώσεων με σκοπό την προβολή του προγράμματος.
- 🕒 Η παρουσίαση του προγράμματος σε συνέδρια ή ημερίδες.
- 🕒 Με διαφήμιση. Με κοινή απόφαση θα αποφασίζεται η διαφήμιση σε κεντρικά ή τοπικά ΜΜΕ καθώς και το περιεχόμενό της. Την ευθύνη για την διαφήμιση του προγράμματος φέρει ο υπεύθυνος της Κεντρικής Γραμματείας.

4. Τοπικές Γραμματείες

Λειτουργούν στις τέσσερις Ενώσεις Ξενοδόχων και στον ΟΑΣ.

Οι τοπικές οργανώσεις θα πρέπει να διαθέτουν στοκ από ενημερωτικά φυλλάδια και αιτήσεις που θα διαθέτουν στους ενδιαφερόμενους και θα δίνουν προφορικά οδηγίες σε όσους καλούν για πληροφορίες.

Θα παραλαμβάνουν αιτήσεις και θα τις προωθούν στην Κεντρική Γραμματεία, ή θα προτρέπουν για την απ' ευθείας υποβολή στην κεντρική γραμματεία στην διεύθυνση της ΕΛΑΓ.

Οι τοπικές γραμματείες θα βοηθούν επίσης στην οργάνωση των εκδηλώσεων προβολής του προγράμματος