



ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΥΚΛΑΔΩΝ Α.Ε.
ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ Ο.Τ.Α.

Πλατεία Τσιροπινά - Ερμούπολη - 84100 - Σύρος

☎ 2281088834 - 📠 2281087982 - 🌐 www.e-cyclades.gr - ✉ info@e-cyclades.gr

1^η ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ
ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ LEADER ΤΟΥ ΑΞΟΝΑ 4 ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
«ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ 2007 - 2013» (ΠΑΑ)
ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ (Ο.Τ.Δ.):
«ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΥΚΛΑΔΩΝ Α.Ε. - ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ Ο.Τ.Α.»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII
ΤΟΠΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2010

ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΔΙΑΝΕΜΕΤΑΙ ΔΩΡΕΑΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ 2007-2013	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΕΥΕ ΠΑΑ ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΓΕΩΡΓΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ: Η ΕΥΡΩΠΗ ΕΠΕΝΔΥΕΙ ΣΤΙΣ ΑΓΡΟΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	ΑΞΟΝΑΣ 4 «ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ LEADER»

Πίνακας περιεχομένων

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
1.1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ.....	3
2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΣΥΝΙΣΤΩΣΕΣ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	4
2.1. ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	4
2.1.1. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	4
2.1.2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	4
2.1.3. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	4
2.1.4. ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	5
2.1.5. ΌΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΤΟΠΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	5
2.1.6. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	5
2.1.7. ΊΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	6
2.1.8. ΌΡΓΑΝΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	7
2.1.9. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΟ ΤΟΠΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	11
2.1.10. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΜΕΛΩΝ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	13
2.1.11. ΣΥΣΤΗΜΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	15
2.1.12. ΠΡΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΠΟΙΝΕΣ	15
2.1.13. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΕΝΙΑΙΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ ΤΣΠ ΚΥΚΛΑΔΩΝ	16
2.1.14. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	17
2.2. ΕΣΟΔΑ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	17
3. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΝΑ ΔΡΑΣΕΙΣ	18
3.1. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	18
3.1.1. ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΗ ΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ.....	18
3.1.2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ / ΥΠΟΔΕΙΞΕΩΝ	18
3.1.3. ΤΗΡΗΣΗ ΑΙΣΘΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ	19
3.1.4. ΠΡΟΒΟΛΗ.....	20
3.1.5. ΤΙΜΕΣ.....	21
3.1.6. ΣΗΜΑ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΥΚΛΑΔΩΝ	21
3.1.7. ΔΙΚΤΥΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΛΩΝ	21
3.1.8. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	22
3.1.9. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ - ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ	23
3.1.10. ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΚΑΙ ΤΟΝΩΣΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΤΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ, ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ, ΤΟΥ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΟΓΕΝΟΥΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	24
3.1.11. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ.....	24
3.1.12. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ.....	30
3.1.13. ΑΣΦΑΛΕΙΑ.....	30
3.1.14. ΥΓΙΕΙΝΗ	30
3.1.15. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ (ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ).....	30
3.2. ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΝΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ.....	31
3.2.1. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΗΣ	31
3.2.2. ΧΩΡΟΙ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΨΥΧΗΣ	51
3.2.3. ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΑ ΚΑΦΕΝΕΙΑ	59
3.2.4. ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΑ ΑΓΡΟΚΤΗΜΑΤΑ	65
3.2.5. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ.....	83
3.2.6. ΓΡΑΦΕΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΑΓΡΟΤΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ.....	85
4. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ - ΠΡΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	87
4.1. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΠΡΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΟΥ ΤΣΠ ΚΥΚΛΑΔΩΝ	87
4.1.1. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΤΟΥ ΤΣΠ ΚΑΙ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΥ ΣΤΟΧΟΥ	87
4.1.2. ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΤΣΠ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	88

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Το αντικείμενο της μελέτης είναι η δημιουργία του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας των Κυκλάδων, μέσω της κατάρτισης κριτηρίων και προδιαγραφών ποιότητας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα προϊόντα, την οργάνωση και τη λειτουργία των μελών του.

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) θα αποτελέσει ένα σημαντικό εργαλείο για την αναβάθμιση τόσο των υπηρεσιών, όσο και των προϊόντων της περιοχής παρέμβασης, εμπλέκοντας σημαντικό αριθμό φορέων και επιχειρήσεων της περιοχής παρέμβασης του Τοπικού Προγράμματος Προσέγγισης LEADER.

Το ΤΣΠ θα αποτελέσει ένα θεσμικό εργαλείο του Τοπικού Προγράμματος Προσέγγισης 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 σκοπούς και στις αρχές σχεδιασμού του Τοπικού Προγράμματος Προσέγγισης 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 Προσέγγισης 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 υπηρεσιών και προϊόντων 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 οικονομικό τομέα και αφορούν στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων καθώς 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 Προσέγγισης LEADER.

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 Προσέγγισης LEADER του Ν. Κυκλάδων αποτελεί ένα άτυπο – κατά την αρχική φάση – δίκτυο φορέων και επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται για την ανάπτυξη των νησιών και στηρίζεται σε ένα πλαίσιο συμφωνίας μεταξύ τους, με στόχο τη τήρηση προσδιορισμένων 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 υπηρεσιών και προϊόντων στην περιοχή.

Οι ελάχιστες προδιαγραφές που εξασφαλίζουν την ένταξη των ενδιαφερόμενων στο ΤΣΠ βασίζονται στις αρχές και τους στόχους του Τοπικού Προγράμματος Προσέγγισης 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.
- Ανάπτυξη της συνεργασίας και της κοινής δράσης ανάμεσα σε κλάδους και τομείς της νησιωτικής οικονομίας.

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 του μέλους και ειδικότερα των επιχειρήσεων.
- Δέσμευση όλων των μελών να συνεργάζονται μεταξύ τους για την προώθηση κοινών στόχων και πολιτικών στους τομείς 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:

- Οι δικαιούχοι που έχουν ενταχθεί και χρηματοδοτούνται από το Τοπικό Πρόγραμμα Προσέγγισης LEADER του Νομού Κυκλάδων.
- Οι επιχειρήσεις που χρηματοδοτήθηκαν από το Τοπικό Πρόγραμμα LEADER+ (2004 - 2009) του Νομού Κυκλάδων.
- Όσες επιχειρήσεις ή επαγγελματίες επιθυμούν να προσχωρήσουν στο ΤΣΠ - ανεξάρτητα αν έχουν ενταχθεί στο Τοπικό Πρόγραμμα Προσέγγισης LEADER του Νομού Κυκλάδων ή αν έχουν χρηματοδοτηθεί από το Τοπικό Πρόγραμμα LEADER+ (2004 - 2009) του Νομού Κυκλάδων - με την προϋπόθεση ότι δραστηριοποιούνται σε αντίστοιχους τομείς της τοπικής οικονομίας και αποδέχονται πλήρως τους όρους του Συμφώνου.
- ΟΤΑ και επιχειρήσεις τους (Περιφέρειες, Δήμοι, ΤΕΔΚ, δημοτικές επιχειρήσεις κλπ), συλλογικοί φορείς ΜΜΕ, ΜΚΟ με σχετικό καταστατικό σκοπό, θεσμικοί ή κλαδικοί παράγοντες της οικονομίας και της αγροτικής ανάπτυξης, λοιποί συλλογικοί και κοινωνικοί φορείς, οι οποίοι να μην δεν είναι δικαιούχοι που έχουν ενταχθεί και χρηματοδοτούνται από το Τοπικό Πρόγραμμα Προσέγγισης LEADER του Νομού Κυκλάδων αλλά επιθυμούν να προσχωρήσουν στο ΤΣΠ και αποδέχονται πλήρως τους όρους του Συμφώνου. Τέτοιοι φορείς εντάσσονται στο ΤΣΠ ως θεσμικά μέλη. Τα θεσμικά μέλη συμμετέχουν στα όργανα του ΤΣΠ, λαμβάνουν μέρος στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και καταβάλλουν εισφορές κατόπιν απόφασης της Γενικής Συνέλευσης του ΤΣΠ. Στα θεσμικά μέλη χορηγείται ειδικό σήμα θεσμικού μέλους ΤΣΠ.

2.1.5. ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΤΟΠΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Προϋπόθεση για τη συμμετοχή ενός νομικού προσώπου¹ στο ΤΣΠ Κυκλάδων είναι η υπογραφή σχετικής σύμβασης με την Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων Α.Ε., για όσο διάστημα το ΤΣΠ Κυκλάδων δεν έχει λάβει νομική μορφή, βάσει της οποίας το νομικό πρόσωπο αποδέχεται:

- Τις προαναφερόμενες βασικές αρχές του ΤΣΠ.
- Τους όρους απονομής του σήματος ΤΣΠ.
- Την επανεξέταση της συμμετοχής του σε περίπτωση μεταβολής της δραστηριότητας του, μεταφοράς της έδρας του εκτός περιοχής παρέμβασης ή αλλαγής του χαρακτήρα του.
- 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.
- Τη λειτουργία των επιχειρήσεων μελών κατ' ελάχιστο από τον Απρίλιο μέχρι τον Οκτώβριο κάθε έτους.

Η μη τήρηση οποιουδήποτε όρου του Συμφώνου επιφέρει κυρώσεις που μπορούν να φτάσουν μέχρι και τη διαγραφή του μέλους 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, τα μέλη του ΤΣΠ θα κληθούν να υπογράψουν σύμβαση με το νέο νομικό πρόσωπο.

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 όσους πληρούν τους όρους και τις προδιαγραφές του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας.

¹ Ως νομικό πρόσωπο θεωρείται και η ατομική επιχείρηση

- 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 τα μέλη.
- Εφαρμογή συστήματος αξιολόγησης και ελέγχου τήρησης των προδιαγραφών ποιότητας.
- Ενημέρωση – ευαισθητοποίηση του τοπικού πληθυσμού και όλων των τοπικών φορέων και επιχειρήσεων 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 στα μέλη του ΤΣΠ (π.χ. κατάρτιση).
- Σχεδιασμός και οργάνωση κοινών δράσεων προώθησης και προβολής των μελών.
- Δημιουργία κοινών υποδομών για τη στήριξη των αναγκών των μελών.
- Παρακολούθηση του νομοθετικού πλαισίου και ενημέρωση των μελών.
- Παρακολούθηση του οικονομικού περιβάλλοντος και ενημέρωση των μελών.

2.1.7. ΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

A. Πριν τη σύσταση νομικού προσώπου

Όπως έχει προαναφερθεί, το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας Κυκλάδων αποτελεί ένα δίκτυο συνεργασίας φορέων και επιχειρήσεων και στην αρχική φάση δεν έχει λάβει νομική μορφή.

Για όσο διάστημα το ΤΣΠ Κυκλάδων δεν έχει λάβει νομική μορφή, η οργάνωση και η λειτουργία του θα πραγματοποιείται από τα στελέχη της Ομάδας Τοπικής Δράσης (Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων Α.Ε.).

Ειδικότερα, μέχρι τη σύσταση του 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 ΤΣΠ όσο και των μελών 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 ΤΣΠ.
- Διαθέτει ένα στέλεχος με αρμοδιότητες συντονιστή 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.

B. Μετά τη σύσταση νομικού προσώπου

Σε μεταγενέστερη φάση, το ΤΣΠ δύναται 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 κτιριακοί χώροι 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 αρμοδιότητες 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 ΤΣΠ και θα διευρύνεται το πλαίσιο εφαρμογής του, οι όροι ένταξης, οι ποιοτικές προδιαγραφές καθώς και το ύψος της εισφοράς θα επαναπροσδιορίζονται σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες.

2.1.8. ΟΡΓΑΝΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Α. 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 Προσέγγισης 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 οιασδήποτε 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 ΤΣΠ.
 - Η πραγματοποίηση συστάσεων συμμόρφωσης με τους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ προς τα μέλη, σύμφωνα με σχετική εισήγηση της Επιτροπής πιστοποίησης 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 Μελών του 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 εκχωρήσει μέρος των αρμοδιοτήτων της σε τρίτους, π.χ. ορίζοντας συντονιστή 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 τη τήρηση αρχείου εγγράφων.

2. Η Επιτροπή πιστοποίησης 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 2.1.10 που ακολουθεί.

Β. Μετά τη σύσταση νομικού προσώπου

Σε περίπτωση που το ΤΣΠ 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 (Γ.Σ.). Είναι το ανώτατο όργανο του ΤΣΠ και αποτελείται από τους νόμιμους εκπροσώπους όλων των μελών του ΤΣΠ Κυκλάδων. Συνεδριάζει τακτικά (ανά εξάμηνο) και έκτακτα εφόσον το απαιτήσει το 1/3 των μελών ή η Επιτροπή Διαχείρισης. Κύριες αρμοδιότητες 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., εκλέγεται 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, υπερισχύει η ψήφος του Προέδρου. Δεδομένης της γεωγραφικής διασποράς των επιχειρήσεων μελών του ΤΣΠ προβλέπεται η διεξαγωγή συνεδριάσεων της Γ.Σ. 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 οιασδήποτε 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 Μελών του 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 επιχείρησης (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 τέσσερα (4) 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 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. συντονιστή, με εντολή για τη διενέργεια συγκεκριμένων πράξεων που αφορούν το ΤΣΠ και για ορισμένο χρονικό διάστημα.

3. Οι Επιτροπές Ελέγχου Εφαρμογής (ΕΕΛΕ) του ΤΣΠ. 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 ΤΣΠ 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 ΕΕΛΕ 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, των Δήμων και των νομικών τους προσώπων.
- Στελέχη φορέων και επιχειρήσεων του δημόσιου τομέα.
- 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 ή συνεργασίας μ' αυτήν.

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).

Μία απόφαση συγκρότησης ΕΕΛΕ μπορεί να αφορά τη σύσταση περισσότερων από μία Επιτροπών και/ή τον έλεγχο περισσότερων από μίας 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 ΕΕΛΕ του ΤΣΠ Κυκλάδων αμείβονται 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. Δικαιούχοι Τοπικού Προγράμματος Προσέγγισης LEADER**

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η ένταξη στο ΤΣΠ Κυκλάδων είναι υποχρεωτική για τους δικαιούχους που έχουν ενταχθεί και χρηματοδοτούνται από το Τοπικό Πρόγραμμα Προσέγγισης LEADER του Νομού Κυκλάδων. Η διαδικασία ένταξής τους στο ΤΣΠ περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

1. Υπογραφή σύμβασης ένταξης στο Τοπικό Πρόγραμμα Προσέγγισης LEADER Κυκλάδων μεταξύ επενδυτή και Αναπτυξιακής Εταιρείας Κυκλάδων Α.Ε. (Ομάδα Τοπικής Δράσης) σύμφωνα με το οποίο ο επενδυτής αποδέχεται, μεταξύ άλλων, τις βασικές αρχές καθώς και τους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ. Η υπογραφή της σύμβασης και συνεπώς, η αποδοχή των αρχών και των όρων του ΤΣΠ αποτελούν προϋπόθεση για την καταβολή της χρηματοδότησης.
2. Έλεγχος νομιμότητας του δικαιούχου. Η νομοθετική συμμόρφωση ενός δικαιούχου αποτελεί κριτήριο αξιολόγησης των υποψηφίων για ένταξη στο ΤΣΠ μελών. Εξετάζεται τόσο η τήρηση της νομοθεσίας όσον αφορά την ίδρυση και τη λειτουργία του δικαιούχου όσο και η γνώση των διατάξεων που διέπουν τη δραστηριότητα του υποψηφίου μέλους. Για το σκοπό αυτό, ο δικαιούχος και ειδικότερα στην περίπτωση που αυτός είναι επιχείρηση, καλείται να επιδείξει τις άδειες ίδρυσης και λειτουργίας καθώς και ενημερωμένο αρχείο νομοθεσίας.
3. Έλεγχος συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές του ΤΣΠ. Εφόσον διαπιστωθεί πλήρης νομιμότητα όσον αφορά την ίδρυση και τη λειτουργία του δικαιούχου, αξιολογείται ο βαθμός συμμόρφωσης του με τους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ. Η πλημμελής ή μη συμμόρφωση του δικαιούχου με τους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ μπορεί να αποτελέσει λόγο αποβολής του από το ΤΣΠ. Σε αυτή την περίπτωση, η Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων έχει το δικαίωμα να ζητήσει επιστροφή της χρηματοδότησης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην Κ.Υ.Α. 401/10.3.2010 «Πλαίσιο εφαρμογής του Άξονα 4 «Προσέγγιση LEADER» του Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης της Ελλάδας 2007-2013» και στην Υ.Α. 1577/22.7.2010 «Λειτουργίες εφαρμογής, σύστημα εποπτείας και ελέγχων του Άξονα 4 του Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης της Ελλάδας 2007-2013», όπως ισχύουν κάθε φορά. Η διαδικασία αξιολόγησης περιγράφεται αναλυτικά στο κεφάλαιο που ακολουθεί.
4. Απονομή Σήματος ΤΣΠ Κυκλάδων σύμφωνα με τους όρους και τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 2.1.13 που ακολουθεί.

B. Δικαιούχοι Τοπικού Προγράμματος LEADER+

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η ένταξη στο ΤΣΠ Κυκλάδων ήταν υποχρεωτική για τους δικαιούχους που χρηματοδοτήθηκαν από το Τοπικό Πρόγραμμα LEADER+ Κυκλάδων. Η διαδικασία ένταξης των επιχειρήσεων αυτών στο ΤΣΠ περιελάμβανε τα ακόλουθα στάδια:

1. Υποβολή Υπεύθυνης Δήλωσης Ν. 1599/86 σύμφωνα με την οποία ο υποψήφιος επενδυτής αποδεχόταν πλήρως τις βασικές αρχές και δεσμευόταν να τηρήσει τους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ, σε περίπτωση ένταξης του στο Τοπικό Πρόγραμμα LEADER+. Η Υ.Δ. υποβλήθηκε στην Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων Α.Ε. (Ομάδα Τοπικής Δράσης) και συνόδευε 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. (Ομάδα Τοπικής Δράσης) σύμφωνα με το οποίο η επιχείρηση αποδεχόταν, μεταξύ άλλων, τις βασικές αρχές καθώς και τους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ. Η υπογραφή του Συμφωνητικού Ένταξης στο ΤΣΠ Κυκλάδων και συνεπώς, η αποδοχή των αρχών και των όρων του Συμφώνου αποτελούσαν προϋπόθεση για την καταβολή της χρηματοδότησης.
3. Έλεγχος νομιμότητας της επιχείρησης. Η νομοθετική συμμόρφωση μιας επιχείρησης αποτελούσε κριτήριο αξιολόγησης των υποψηφίων για ένταξη στο ΤΣΠ επιχειρήσεων. Εξετάστηκε 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 υποψηφίας επιχείρησης. Για το σκοπό αυτό, η επιχείρηση κλήθηκε να επιδείξει τις άδειες ίδρυσης και λειτουργίας καθώς και ενημερωμένο αρχείο νομοθεσίας.
4. Έλεγχος συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές ΤΣΠ. Εφόσον διαπιστωνόταν πλήρης νομιμότητα όσον αφορά την ίδρυση και τη λειτουργία της επιχείρησης, αξιολογήθηκε 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 αποτελούσε και αποτελεί 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 στην Κ.Υ.Α. 518/350/12.2.2003 «Πλαίσιο εφαρμογής του Ε.Π. της Κ.Π. LEADER+ στην Ελλάδα» και στην Υ.Α. 430/18.2.2003 «Λεπτομέρειες εφαρμογής του Ε.Π. της Κ.Π. LEADER+», όπως ισχύουν κάθε φορά. 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 που ακολουθεί.

Γ. Λοιποί (μη δικαιούχοι)

Η διαδικασία ένταξης ενός ενδιαφερόμενου που δεν είναι δικαιούχος είτε του Τοπικού Προγράμματος Προσέγγισης LEADER είτε του Τοπικού Προγράμματος LEADER+, 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 σύμβασης ένταξης στο ΤΣΠ Κυκλάδων σύμφωνα με το οποίο το υποψήφιο μέλος 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. Με την υπογραφή της σύμβασης ένταξης, η αρμόδια Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής του ΤΣΠ που έχει συσταθεί για το σκοπό αυτό ορίζει ημερομηνία διεξαγωγής της αρχικής αξιολόγησης. Επισημαίνεται ότι η ημερομηνία διεξαγωγής της αρχικής αξιολόγησης δεν γνωστοποιείται στο υποψήφιο μέλος.
3. Έλεγχος νομιμότητας του υποψηφίου. Η νομοθετική συμμόρφωση αποτελεί κριτήριο αξιολόγησης των υποψηφίων για ένταξη στο ΤΣΠ μελών. Εξετάζεται τόσο η τήρηση της νομοθεσίας όσον αφορά την ίδρυση και τη λειτουργία του υποψηφίου όσο και η γνώση των διατάξεων που διέπουν τη δραστηριότητά του. Για το σκοπό αυτό, ο υποψήφιος οφείλει 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 του υποψηφίου, αξιολογείται ο βαθμός συμμόρφωσής του 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 2.1.13 που ακολουθεί.

2.1.10. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΜΕΛΩΝ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Κάθε υποψήφιο προς ένταξη στο ΤΣΠ Κυκλάδων μέλος, αποτελεί αντικείμενο αρχικής αξιολόγησης προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός συμμόρφωσής του με τις ποιοτικές προδιαγραφές του ΤΣΠ. Επιπλέον, για όσο διάστημα ένα νομικό πρόσωπο αποτελεί μέλος του ΤΣΠ Κυκλάδων και εφόσον φέρει το ειδικό σήμα, οφείλει να συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές και τους όρους του ΤΣΠ. Ο βαθμός συμμόρφωσης των 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.

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

A. Υφιστάμενα νομικά πρόσωπα

Η αξιολόγηση υφιστάμενων νομικών προσώπων περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

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

B. Νεο-ιδρυόμενα ή υπό ίδρυση νομικά πρόσωπα

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

Για όσο διάστημα ένα νομικό πρόσωπο δεν έχει αξιολογηθεί για το σύνολο των ομάδων κριτηρίων που προβλέπονται στην αντίστοιχη κατηγορία μελών και με την προϋπόθεση ότι έχει αξιολογηθεί θετικά στον έλεγχο συμμόρφωσης με όσες ομάδες κριτηρίων έχουν εφαρμογή, αποτελεί προσωρινό μέλος του ΤΣΠ Κυκλάδων. Ως προσωρινό μέλος του ΤΣΠ, 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, πρέπει να έχει υποβληθεί με επιτυχία σε έλεγχο συμμόρφωσης με το σύνολο των ομάδων κριτηρίων που αφορούν την αντίστοιχη κατηγορία μελών.

Η διαδικασία αξιολόγησης διακρίνεται σε αρχική και περιοδική (έλεγχοι εφαρμογής ΤΣΠ).

2.1.10.1. Αρχική αξιολόγηση

Η ένταξη κάθε υποψηφίου μέλους στο ΤΣΠ για την περιοχή των Κυκλάδων αποτελεί αντικείμενο αρχικής αξιολόγησης. Σκοπός της αρχικής αξιολόγησης είναι να διαπιστωθεί ο κατ' αρχήν βαθμός συμμόρφωσης του υποψηφίου για ένταξη μέλους με τις προδιαγραφές του ΤΣΠ. Τυχόν ελλείψεις που θα διαπιστωθούν σε σχέση με τις ισχύουσες προδιαγραφές πρέπει να καλυφθούν από το υποψήφιο μέλος σε χρονικό διάστημα που καθορίζει η αρμόδια ΕΕΛΕ 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 2.1.13 της παρούσας. Σε αντίθετη περίπτωση, το μέλος υποβάλλεται σε νέο έλεγχο που προγραμματίζεται από την αρμόδια ΕΕΛΕ. Η δοκιμαστική περίοδος ένταξης ενός μέλους 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, το μέλος διαγράφεται από το ΤΣΠ. Σε περίπτωση που το μέλος έχει χρηματοδοτηθεί από το Τοπικό Πρόγραμμα Προσέγγισης LEADER ή το Τοπικό Πρόγραμμα LEADER+, η Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων Α.Ε. έχει το δικαίωμα να ζητήσει επιστροφή της χρηματοδότησης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις σχετικές Κ.Υ.Α. και Υ.Α., όπως ισχύουν κάθε φορά.

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 ΕΕΛΕ του ΤΣΠ. Ο έλεγχος εφαρμογής των όρων και προδιαγραφών του ΤΣΠ πραγματοποιείται χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση του μέλους.

Στο πλαίσιο τυποποίησης της διαδικασίας ελέγχου, η Επιτροπή Διαχείρισης σχεδιάζει ενιαίο Έντυπο Ελέγχου, κοινό για όλες τις ΕΕΛΕ, 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 ΕΕΛΕ του ΤΣΠ Κυκλάδων στην έδρα του μέλους και αυτοψία των χώρων και του τρόπου λειτουργίας του. Επισημαίνεται ότι η επιτόπου επίσκεψη στους χώρους του μέλους πραγματοποιείται χωρίς προηγούμενη ειδοποίησή του.
- Επεξεργασία των δελτίων εντυπώσεων των πελατών/επισκεπτών. Η άποψη των πελατών/επισκεπτών ενός μέλους του ΤΣΠ αποτελεί στοιχείο αξιολόγησης. Ως εκ τούτου, το μέλος υποχρεούται να θέτει στη διάθεση των πελατών/επισκεπτών του δελτία εντυπώσεων, να διαθέτει θυρίδα για τη συλλογή των συμπληρωμένων δελτίων και να ενθαρρύνει έμπρακτα τη συμπλήρωση και υποβολή τους σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 3.1.2 που ακολουθεί.
- 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 ΕΕΛΕ 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.
- Εισήγηση στην Επιτροπή Διαχείρισης σύμφωνα με τα αποτελέσματα του ελέγχου. Η εισήγηση της εκάστοτε ΕΕΛΕ 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 με τους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ εντός ορισμένης προθεσμίας, 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 στο μέλος και κοινοποίηση τυχόν συστάσεων συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές του ΤΣΠ. Ο πίνακας ετήσιας βαθμολογίας υποχρεωτικά αναρτάται, εντός των χώρων/εγκαταστάσεων του μέλους, σε κεντρικό σημείο ορατό στους πελάτες/επισκέπτες κατά την είσοδό τους (π.χ. κεντρική είσοδος, χώρος υποδοχής).

2.1.11. ΣΥΣΤΗΜΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Στο πλαίσιο του αρχικού και των τακτικών ή έκτακτων ελέγχων που διενεργεί, η εκάστοτε ΕΕΛΕ του ΤΣΠ καλείται να διαπιστώσει το βαθμό συμμόρφωσης του επιθεωρούμενου μέλους με τους όρους και τις προδιαγραφές του ΤΣΠ σύμφωνα με το ακόλουθο σύστημα βαθμολόγησης:

Η επίδοση του μέλους 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 μελών που διαπιστωμένα υπερκαλύπτουν τις προδιαγραφές ποιότητας του ΤΣΠ.

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

$$ΣΕ=ΣΒ/ΣΚ$$

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 το μέλος 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 το μέλος 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 ένα μέλος στη διάρκεια ενός έτους δεν μπορεί να υπερβαίνει το 3.

Για κάθε ομάδα κριτηρίων είναι δυνατό να οριστεί, με εισήγηση της Επιτροπής Διαχείρισης και απόφαση της Γενικής Συνέλευσης, 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 Μελών ΤΣΠ που τηρεί η Επιτροπή Διαχείρισης και αποστέλλεται ο πίνακας ετήσιας βαθμολογίας στο μέλος.

Υπενθυμίζεται ότι πλήρη μέλη του ΤΣΠ Κυκλάδων θεωρούνται μόνο εκείνα που έχουν υποβληθεί σε έλεγχο συμμόρφωσης με όλες τις ομάδες κριτηρίων που αφορούν τη συγκεκριμένη 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 ένα μέλος έχει βαθμολογηθεί με 0 στο πλαίσιο ενός τακτικού ή έκτακτου ελέγχου, η Επιτροπή Διαχείρισης κατόπιν σχετικής εισήγησης της ΕΕΛΕ προβαίνει σε σύσταση για συμμόρφωση του μέλους 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 το μέλος από το ΤΣΠ Κυκλάδων. Υπενθυμίζεται ότι σε περίπτωση που το μέλος το οποίο αποβάλλεται έχει χρηματοδοτηθεί από το Τοπικό Πρόγραμμα Προσέγγισης LEADER ή από το Τοπικό

Πρόγραμμα LEADER+, η Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων Α.Ε. (Ομάδα Τοπικής Δράσης) έχει το δικαίωμα να ζητήσει επιστροφή της χρηματοδότησης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις σχετικές Κ.Υ.Α. και Υ.Α., όπως ισχύουν κάθε φορά.

- 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 ΕΕΛΕ 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 του μέλους 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 Επιτροπής Διαχείρισης επί του ίδιου θέματος, η αρμόδια ΕΕΛΕ εισηγείται τη διαγραφή της από το ΤΣΠ. Και σε αυτή την περίπτωση, αν η επιχείρηση που αποβάλλεται έχει χρηματοδοτηθεί από το Τοπικό Πρόγραμμα Προσέγγισης LEADER ή το Τοπικό Πρόγραμμα LEADER+, η Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων Α.Ε. (Ομάδα Τοπικής Δράσης) έχει το δικαίωμα να ζητήσει επιστροφή της χρηματοδότησης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις Κ.Υ.Α. και Υ.Α., όπως ισχύουν κάθε φορά.
- Σε κάθε περίπτωση, αν διαπιστωθεί μη συμμόρφωση μέλους του ΤΣΠ σε δύο συνεχόμενες συστάσεις επί του ίδιου θέματος, το μέλος αποβάλλεται από το ΤΣΠ και του αφαιρείται το σήμα.
- Τα μέλη που διαπιστωμένα υπερκαλύπτουν τις προδιαγραφές του ΤΣΠ, εκτός από τη μέγιστη βαθμολογική κατάταξη, εξασφαλίζουν την ένταξη τους στην κατηγορία των «χρυσών μελών» του ΤΣΠ. Στα χαρακτηρισμένα ως «χρυσά» μέλη του ΤΣΠ απονέμεται ειδική πλακέτα την οποία το μέλος αναρτά σε εμφανές σημείο ως ένα επιπλέον στοιχείο προβολής του. Επιπλέον, η ανακήρυξη του μέλους σε «χρυσό» ανακοινώνεται στα ΜΜΕ με ευθύνη του ΤΣΠ, γεγονός που συμβάλλει στην ενίσχυση της εικόνας του μέλους.

2.1.13. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΕΝΙΑΙΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ ΤΣΠ ΚΥΚΛΑΔΩΝ

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, στα μέλη του ΤΣΠ χορηγείται ειδικό σήμα το οποίο πιστοποιεί τόσο τη συμμετοχή του μέλους στο ΤΣΠ όσο και το βαθμό συμμόρφωσής του με τα προδιαγραφόμενα σε αυτό.

Το σήμα αποτελεί την εταιρική ταυτότητα του ΤΣΠ Κυκλάδων, είναι ενιαίο για όλα τα μέλη του ΤΣΠ και ο σχεδιασμός του έχει 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 ΕΕΛΕ κατόπιν ελέγχου, ο οποίος πραγματοποιείται κατ' ελάχιστον ετησίως.

Το σήμα χορηγείται κατόπιν αίτησης του νομικού προσώπου για ένταξη στο ΤΣΠ και με την προϋπόθεση ότι το υποψήφιο μέλος έχει αξιολογηθεί θετικά από την αρμόδια ΕΕΛΕ του ΤΣΠ κατά την αρχική αξιολόγηση. Στα μέλη που έχουν αξιολογηθεί για ένα μέρος και όχι για το σύνολο των όρων και προδιαγραφών του ΤΣΠ που αφορούν τη συγκεκριμένη δραστηριότητα απονέμεται το σήμα προσωρινού μέλους του ΤΣΠ με την προϋπόθεση ότι έχουν συγκεντρώσει βαθμολογία μεγαλύτερη ή ίση του 2.

Σύμφωνα με τη σύμβαση που υπογράφει κάθε μέλος με το ΤΣΠ κατά την ένταξή του σε αυτό, δεσμεύεται να εφαρμόζει την εταιρική ταυτότητα ως εξής:

- Ανάρτηση του σήματος και των βασικών αρχών του ΤΣΠ, εντός των χώρων/εγκαταστάσεων του μέλους, σε κεντρικό σημείο ορατό στους πελάτες/επισκέπτες κατά την είσοδό τους (π.χ. κεντρική είσοδος, χώρος υποδοχής)
- 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 του μέλους.

- 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 ΤΣΠ 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

Α. Πριν τη σύσταση νομικού προσώπου

Για όσο διάστημα το ΤΣΠ Κυκλάδων δεν έχει λάβει νομική μορφή, οι οικονομικές ανάγκες εφαρμογής και λειτουργίας του ΤΣΠ θα καλυφθούν από την Αναπτυξιακή Εταιρεία Κυκλάδων Α.Ε., με την προϋπόθεση ότι αυτό δεν αντίκειται στο θεσμικό και διαχειριστικό πλαίσιο του Π.Α.Α. 2007-2013.

Β. 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, δωρεές ή χορηγίες ή περιουσιακά δικαιώματα αποκτώμενα συνεπεία της λειτουργίας του ΤΣΠ 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

Το ΤΣΠ Κυκλάδων έχει θεσπίσει συγκεκριμένα κριτήρια και προδιαγραφές ποιότητας, η αποδοχή και τήρηση των οποίων αποτελεί υποχρέωση και κριτήριο αποκλεισμού για τα υποψήφια προς ένταξη αλλά και για τα ενταγμένα στο ΤΣΠ μέλη. Οι απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν τα νομικά πρόσωπα προκειμένου να γίνουν μέλη του ΤΣΠ, κατατάσσονται στις ακόλουθες κύριες κατηγορίες:

3.1. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η συγκεκριμένη κατηγορία αφορά τις βασικές υποχρεώσεις που αναλαμβάνει κάθε 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 μελών ως προς την εκπλήρωση της εν λόγω απαίτησης πραγματοποιείται σε δύο επίπεδα:

A. Γνώση Νομοθεσίας

Η νόμιμη λειτουργία ενός νομικού προσώπου προϋποθέτει κατ' αρχήν τη γνώση του νομικού καθεστώτος και των διατάξεων που ρυθμίζουν τη συγκεκριμένη δραστηριότητα. Ως εκ τούτου, το υποψήφιο μέλος πρέπει να τηρεί ενημερωμένο αρχείο νομοθεσίας.

B. Νόμιμη Λειτουργία

Το υποψήφιο μέλος οφείλει να διαθέτει όλες τις άδειες και προϋποθέσεις που προβλέπει η νομοθεσία για το συγκεκριμένο κλάδο δραστηριότητας. Είναι υποχρεωμένο επίσης να τηρεί τη νομοθεσία που αφορά την κατασκευή, τον εξοπλισμό και τη λειτουργία του.

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί μη νόμιμη λειτουργία ή πλημμελής συμμόρφωση του μέλους 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 αρχής/υπηρεσίας, η ένταξη του μέλους στο ΤΣΠ μπορεί να γίνει αποδεκτή εφόσον αποδεικνύεται ότι η μη συμμόρφωση με τις προβλεπόμενες απαιτήσεις δεν οφείλεται σε λάθος ή παράλειψη ή υπαιτιότητα του μέλους. Για το σκοπό αυτό, το μέλος οφείλει να προσκομίσει στην ΕΕΛΕ τη σχετική αλληλογραφία από την οποία πιστοποιείται ότι το μέλος έχει προβεί εγκαίρως στις απαιτούμενες ενέργειες και ότι η οποιαδήποτε εκκρεμότητα οφείλεται σε ελλιπή ανταπόκριση ή καθυστέρηση εκ μέρους των αρμόδιων αρχών/υπηρεσιών.

3.1.2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΥΠΟΔΕΙΞΕΩΝ

Κάθε μέλος του ΤΣΠ Κυκλάδων είναι υποχρεωμένο 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 όλα τα μέλη του ΤΣΠ, ανεξάρτητα αν το μέλος διαθέτει ήδη άλλης μορφής δελτία εντυπώσεων ή δελτία παραπόνων/συστάσεων. Με την ολοκλήρωση της συναλλαγής/συνεργασίας με τον πελάτη/επισκέπτη, το μέλος παροτρύνει τον πελάτη/επισκέπτη να συμπληρώσει το δελτίο εντυπώσεων πριν την αποχώρησή του και του υποδεικνύει τη θυρίδα στην οποία ο ίδιος και όχι εκπρόσωπος του μέλους θα τοποθετήσει το συμπληρωμένο έντυπο. Τα δελτία εντυπώσεων του ΤΣΠ συνάπτονται υποχρεωτικά στο λογαριασμό του πελάτη/επισκέπτη κατά τη στιγμή της εξόφλησης και σε κάθε περίπτωση, τα δελτία εντυπώσεων πρέπει να είναι στη διάθεση των πελατών/επισκεπτών του μέλους 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 το μέλος δεν έχει πρόσβαση στα συμπληρωμένα έντυπα τα οποία συλλέγει και επεξεργάζεται η ΕΕΛΕ. Το μέλος 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 το μέλος δεν διαθέτει ειδικά διαμορφωμένο χώρο υποδοχής, τα παραπάνω μπορούν εναλλακτικά να τοποθετηθούν:

- Σε σημείο κεντρικό ορατό κατά την είσοδο του πελάτη/επισκέπτη στους χώρους/εγκαταστάσεις του μέλους (π.χ. δίπλα στην πόρτα εισόδου).
- Σε σημείο συχνής διέλευσης των πελατών/επισκεπτών (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 ΕΕΛΕ, 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 το μέλος χρησιμοποιεί περισσότερες από μία θυρίδες συλλογής δελτίων εντυπώσεων (π.χ. ξενοδοχειακό συγκρότημα), ο Πρόεδρος ή κάποιος από τα μέλη της ΕΕΛΕ αναλαμβάνει να συγκεντρώσει όλα τα συμπληρωμένα δελτία εντυπώσεων του μέλους.

Τα δελτία εντυπώσεων αρχειοθετούνται σε ξεχωριστό φάκελο από την ΕΕΛΕ, 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 από έναν πελάτη/επισκέπτη ενός μέλους του ΤΣΠ συνεπάγεται αυτόματα τη συμμετοχή του πελάτη/επισκέπτη σε ετήσια κλήρωση για ένα δώρο, η οποία πραγματοποιείται από την Επιτροπή Διαχείρισης του ΤΣΠ.

Τα δελτία εντυπώσεων έχουν τη μορφή ερωτηματολογίου. Ενδεικτικές ερωτήσεις που περιλαμβάνονται στα δελτία εντυπώσεων είναι:

- Ονοματεπώνυμο
- Φύλλο
- Ηλικία
- Διεύθυνση κατοικίας και τηλέφωνα επικοινωνίας
- Διάρκεια παραμονής στο νησί στο πλαίσιο της παρούσας επίσκεψης
- Αριθμός και χρονική περίοδος τυχόν προηγούμενων επισκέψεων στο νησί και, ενδεχομένως, στο μέλος
- Βαθμός ικανοποίησης από τις προσφερόμενες υπηρεσίες/προϊόντα του μέλους
- Αξιολόγηση του μέλους σε σχέση με άλλα νομικά πρόσωπα/επιχειρήσεις του νησιού ή της περιοχής
- Αξιολόγηση του νησιού 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 μέλους 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/κίосκια με καταλόγους των μελών του ΤΣΠ και τις επιγραφές των μελών, 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 στην 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 των εκπροσώπων των μελών, πρέπει να συμβάλλει 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 ΤΣΠ. Οι πινακίδες θα σχεδιαστούν από ειδικούς, θα διαθέτουν αισθητική ομοιομορφία και θα φέρουν απαραίτητως την εταιρική ταυτότητα του ΤΣΠ. Κάθε συμπληρωματική πινακίδα που αναρτάται με πρωτοβουλία του μέλους θα πρέπει να έχει την έγκριση του ΤΣΠ. Το κόστος για την αντικατάσταση των πινακίδων βαρύνει τα μέλη.
- Οι επωνυμίες των επιχειρήσεων μελών 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 διακριτικό τίτλο 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 καλαισθητες 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. ΠΡΟΒΟΛΗ

Τα μέλη του ΤΣΠ είναι υποχρεωμένα να διαθέτουν έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό προβολής στο οποίο θα περιγράφονται οι δραστηριότητες του μέλους καθώς και οι προσφερόμενες υπηρεσίες. Πρέπει να είναι γραμμένα στην ελληνική και σε τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα, όπου η πρώτη ξένη γλώσσα θα είναι υποχρεωτικά η αγγλική.

Κάθε μέλος πρέπει να διαθέτει ιστοσελίδα στο ίντερνετ στην οποία επιπλέον του πληροφοριακού υλικού για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, πρέπει να υπάρχει υλικό (φωτογραφίες, βίντεο) για το μέλος και το νησί. Επίσης το μέλος πρέπει να συμμετέχει και στις ιστοσελίδες των δικτύων στα οποία είναι μέλος.

Εκτός από τα παραπάνω, το μέλος πρέπει απαραίτητως να διαθέτει κάρτες με τα στοιχεία επικοινωνίας του (διεύθυνση, τηλέφωνο, fax, e-mail, ιστοσελίδα κλπ) στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα.

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

- Το έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό προβολής του μέλους (prospectus, κάρτα επικοινωνίας).
- Το έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό προβολής των υπόλοιπων μελών του ΤΣΠ.
- Χάρτη του νησιού και χάρτη των Κυκλάδων.
- Πληροφορίες για τραπεζικά καταστήματα, αυτόματα μηχανήματα ανάληψης χρημάτων (ΑΤΜ), εμπορικά καταστήματα, γραφεία ενημέρωσης τουριστών, σημεία παροχής ιατρικής και φαρμακευτικής περίθαλψης, ταξιδιωτικά πρακτορεία, αστυνομία, λιμεναρχείο, κέντρο υγείας κλπ.
- Πληροφορίες για το νησί, 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 συνεργασίας του νησιού ή της περιοχής, το Τοπικό Πρόγραμμα Προσέγγισης LEADER και οποιοδήποτε άλλο έντυπο υλικό διατίθεται από το ΤΣΠ στα μέλη του για το σκοπό αυτό.

Το υλικό προβολής θα πρέπει να είναι κατασκευασμένο με φιλικό προς το περιβάλλον τρόπο, να είναι ενημερωμένο και να υπάρχει πάντα σε ικανές ποσότητες. Το μέλος θα πρέπει επίσης να μεριμνά ώστε το υλικό αυτό να είναι τοποθετημένο σε εμφανές σημείο κατά την είσοδο του πελάτη/επισκέπτη στους χώρους/εγκαταστάσεις του μέλους (π.χ. δίπλα στην πόρτα εισόδου, χώρος υποδοχής). Ειδικότερα σε ότι αφορά τις επιχειρήσεις διανυκτέρευσης (καταλύματα), το υλικό προβολής 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.

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

Κάθε επιχείρηση θα έχει δική της πολιτική τιμών.

3.1.6. ΣΗΜΑ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΥΚΛΑΔΩΝ

Όλα τα μέλη του ΤΣΠ είναι υποχρεωμένα να επιδεικνύουν το ειδικό σήμα (εταιρική ταυτότητα) του ΤΣΠ Κυκλάδων, το κείμενο με τις βασικές αρχές του ΤΣΠ καθώς και την ισχύουσα βαθμολογία επίδοσης του μέλους σύμφωνα τον πιο πρόσφατο έλεγχο της αρμόδιας ΕΕΛΕ. Τα παραπάνω πρέπει να είναι τοποθετημένα σε εμφανές σημείο σύμφωνα με τις οδηγίες που παρατίθενται στις προηγούμενες παραγράφους.

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/προϊόντων αποτελεί πρωταρχικό στόχο του ΤΣΠ. Ως εκ τούτου, η έννοια της δικτύωσης και της συνεργασίας μεταξύ των μελών ενθαρρύνεται έμπρακτα από το ΤΣΠ.

Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο συμμετοχής στο ΤΣΠ Κυκλάδων τα 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). Όσον αφορά τους Ο.Τ.Α. η δέσμευση αυτή αφορά στην ενεργό υποστήριξη των συλλογικών σχημάτων και συλλόγων.
- Θα προβάλλονται τουλάχιστον μέσω ενός διγλωσσού δικτυακού τόπου και μέσω έντυπων και ηλεκτρονικών τουριστικών ή επαγγελματικών καταλόγων και οδηγών.

- Θα επιδιώκουν την άμεση συνεργασία μεταξύ των μελών με ομοειδή ή συμπληρωματική δραστηριότητα για κοινή προβολή και προώθηση, κοινή προμήθεια υλικών και υπηρεσιών, κοινό σχεδιασμό στρατηγικής, παροχή καλύτερων ποιοτικά προϊόντων/υπηρεσιών, καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών/επισκεπτών κλπ.
- Θα γνωρίζουν και θα ενημερώνουν τον πελάτη/επισκέπτη για τις ιδιαιτερότητες του νησιού και τις προσφερόμενες 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 πληροφορίες στους πελάτες/επισκέπτες τους σχετικά με άλλες επιχειρηματικές ή εμπορικές δραστηριότητες του νησιού όποτε και εφόσον τους ζητηθεί (π.χ. πληροφορίες για προμήθεια τοπικών προϊόντων, παραδοσιακών υλικών και χειροτεχνημάτων κλπ).
- Θα αναπτύσσουν κοινές πρωτοβουλίες όπως οργανωμένη και ομοιόμορφη εκπαίδευση του προσωπικού, κεντρική παρακολούθηση και άμεση προσαρμογή στις τεχνολογικές και οικονομικές εξελίξεις και στον ανταγωνισμό.

3.1.8. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Τα υποψήφια για ένταξη στο ΤΣΠ μέλη, 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 του νησιού εγκατάστασης του μέλους και την προστασία της ποιότητας των υδάτων, όσο και στη μείωση των λειτουργικών δαπανών του μέλους. Σύμφωνα με τα παραπάνω το μέλος 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 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.
- Να επισκευάζει έγκαιρα τις πιθανές διαρροές.
- Να εγκαταστήσει τηλέφωνα στα ντους (εφ' όσον υπάρχουν) με διακόπτη ροής ύδατος.
- Να εφαρμόζει σύστημα διαχωρισμού και ανακύκλωσης των απορριμμάτων.

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 τα μέλη, καθώς τα οφέλη που μπορούν να αποκομίσουν είναι πολλαπλά. Επομένως, το μέλος 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 του (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, πωίνες 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 τις επιχειρήσεις διανυκτέρευσης).
- 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. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ - ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

- Το μέλος θα πρέπει να διαθέτει στους πελάτες/επισκέπτες δωρεάν πρόσβαση στο ίντερνετ στους χώρους/εγκαταστάσεις του μέσω σύνδεσης με ασύρματο δίκτυο WiFi (Hotspot).
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα 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 των εκπροσώπων των μελών. Ο πελάτης/επισκεπτής, με την άφιξή του, πρέπει να αισθάνεται ότι βρίσκεται σε οικείο και σωστά οργανωμένο περιβάλλον.
- Κατά τις περιόδους λειτουργίας του μέλους, υπάρχει ανά πάσα στιγμή ένας υπεύθυνος που με προθυμία απαντάει στις τηλεφωνικές κλήσεις και τα e-mail, πραγματοποιεί την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών/επισκεπτών και έχει την κατάλληλη πληροφόρηση ώστε να επεξηγεί το περιεχόμενο του υλικού που περιγράφεται στην παράγραφο 3.1.4. «Προβολή».
- Εκτός των περιόδων λειτουργίας του μέλους, η επικοινωνία εξασφαλίζεται συστηματικά με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο (κινητό τηλέφωνο, εκτροπή κλήσης, e-mail, ταχυδρομείο) και κατ' ελάχιστο με ένα αυτόματο τηλεφωνητή που αναφέρει την ονομασία του μέλους, τις περιόδους λειτουργίας του. Οι ίδιες πληροφορίες θα πρέπει κατ' ελάχιστο να παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα του μέλους.
- 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).

3.1.10. ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΚΑΙ ΤΟΝΩΣΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΤΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ, ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ, ΤΟΥ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΟΓΕΝΟΥΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Κάθε μέλος του ΤΣΠ Κυκλάδων οφείλει να προσφέρει μόνο του ή σε συνεργασία με άλλα μέλη, διαφοροποιημένη υπηρεσία/προϊόν και να παρέχει στον πελάτη/επισκέπτη τη δυνατότητα ή τη διευκόλυνση:

- Να συμμετέχει σε διάφορες δραστηριότητες πολιτισμικού χαρακτήρα που διοργανώνονται στο νησί και 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 του νησιού και της περιοχής και τα ιδιαίτερα προϊόντα τους.
- Να γνωρίσει τη φύση και τα οικοσυστήματά της καθώς και τους τουριστικούς πόρους και τα ιστορικά και άλλα αξιοθέατα του νησιού και της περιοχής.

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

3.1.11. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ

Οι προδιαγραφές κατασκευής αφορούν στην αρχιτεκτονική και στον εξοπλισμό των κτιρίων, τόσο για τους εξωτερικούς όσο και για τους εσωτερικούς 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 μελών.
- Στο θεσμικό πλαίσιο του Π.Α.Α. 2007-2013 και των άλλων Επιχειρησιακών Προγραμμάτων που ορίζει ρητά τις λειτουργικές μορφές και κατηγορίες επενδύσεων 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 της περιοχής.
- Αρμονική ένταξη στο δομημένο και το φυσικό περιβάλλον.
- Χρήση, κατά το δυνατό, τοπικών μορφών και υλικών που χρησιμοποιούνταν παραδοσιακά στο συγκεκριμένο νησί. Επιλογή από διακοσμητικά στοιχεία που αναδεικνύουν την ιδιαιτερότητα του νησιού στο οποίο εδρεύει το μέλος.

Μη συμβατά υλικά και μορφές:

- Προκατασκευές όλων των τύπων.
- Κατασκευές μιμούμενες ξένα προς τα τοπικά νησιώτικα κυκλαδικά αρχιτεκτονικά πρότυπα (π.χ. "πηλιορείτικης", "χαλκιδικιώτικης", "εξωτικής" κλπ νοοτροπίας).
- 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: ορθογώνιων κλπ.
- Υλικά απομιμήσεις, όπως π.χ. τα "κεραμιδόφυλλα" πεπιεσμένης λαμαρίνας, συνθετικές πέτρες, τούβλα και όλες οι τοιμεντοειδείς 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, κιόσκια, 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).
- Ακροκέραμα 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 λουπές ξυλοκατασκευές.
- Συντηρητικά ξύλου με σύνθεση πενταχλωροφαινόλης, φοσφίνης, 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).
- Επικαλύψεις δαπέδων με συνθετικά υλικά (μουσαμάδες κλπ).
- Γυψοκατασκευές 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 (οιποπλινθοδομή) 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) εσωτερα 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 οιποπλινθοδομή (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 τζαμλίκι, 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.
- Στληθαία συμπαγή όπως τεκμηριώνεται από το ακολουθούμενο αρχιτεκτονικό μοντέλο.
- Χρωματισμοί ξυλοκατασκευών όπως τεκμηριώνεται από το ακολουθούμενο αρχιτεκτονικό μοντέλο.
- 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 εξ αρχής χρωματική τεκμηρίωση και δέσμευση από το μέλος για το τελικό χρώμα.
- Χρωματισμοί σιδηροκατασκευών: Αντισκωρικό λάδι, λαδομπογιά ή όπως τεκμηριώνεται από το ακολουθούμενο τοπικό αρχιτεκτονικό μοντέλο.
- Περίφραξη: 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 της τοποθεσίας, της χρήσης των κτιρίων αλλά και των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του οικοπέδου (κλίσεις, γειτνίαση με υγρό στοιχείο κλπ). Δάπεδα λιθόστρωτα (καλντερίμια) ή πλακόστρωτα από τοπικά υλικά (πέτρα) κατά τα τοπικά πρότυπα. Στις λοιπές περιπτώσεις, επιτρέπεται και χρήση βοτοσάλοπλακας, επεξεργασμένης επιφάνειας μπετόν (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 σκεύη, παραδοσιακά εργαλεία κλπ κυκλαδικής προέλευσης και ενδημικά φυτά.
- Κατασκευές ελεύθερων χώρων: Λιθοδομές διαμορφώσεων και αντιστηρίξεων από τοπική πέτρα, χρήση μπετόν 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 τη τοποθεσία.
- 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 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.
- Θέσεις parking: εξασφάλιση του απαραίτητου αριθμού θέσεων για το προσωπικό και τους πελάτες/επισκέπτες, εντός ή εκτός των χώρων/εγκαταστάσεων του μέλους σε κοντινή απόσταση. Πρόνοια επίσης πρέπει να έχει ληφθεί για την κάλυψη των αναγκών της υψηλής τουριστικής περιόδου.

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 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. Μόνο σε σημεία που γειτνιάζουν με τη θάλασσα επιτρέπεται η τοποθέτηση επιγραφών και πινακίδων σήμανσης κατασκευασμένων από plexyglass.
- 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. Θα πρέπει να επιλέγεται η σεμνότερη και συνεπέστερη λύσης ως προς το σχήμα, το υλικό και τον αποδιδόμενο φωτισμό, ανάλογα και με την χρήση και τη τοποθεσία.
- Η ανάρτηση - στερέωση των επιγραφών θα πρέπει να γίνεται κατά τρόπο που να μην επιφέρει μόνιμες βλάβες στα αρχιτεκτονικά μέλη των κτιρίων.

Προδιαγραφές εξοπλισμού:

- Διατήρηση κατάλληλης θερμοκρασίας στους εσωτερικούς χώρους 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.
- Το μέλος οφείλει να διαθέτει επαρκή μέσα μηχανικού ή φυσικού αερισμού των εσωτερικών χώρων. Ο εξαερισμός πρέπει να διατηρείται καθαρός και σε καλή κατάσταση και να συντηρείται.

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, θα πρέπει υποχρεωτικά να ακολουθεί τις επιταγές των σχετικών γενικών ή ειδικών θεσμικών ρυθμίσεων που αφορούν στο συγκεκριμένο κτίσμα, οικισμό ή νησί.

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 ύψος 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 του νησιού.

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 στο νησί, 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 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 έκτασή τους) επιτρέπονται εφ' όσον δεν καταστρέφονται ή αφαιρούνται παραδοσιακά δομικά στοιχεία του κτίσματος και δεν χρησιμοποιούνται χρωματισμοί και τεχνικές ασύμβατες με τα αρχιτεκτονικά χαρακτηριστικά του νησιού. 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 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 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 ή ξύλινους ικανών διατομών.
- Είναι δυνατή η τοποθέτηση διακοσμητικών στοιχείων που εξυπηρετούν την αισθητική αναβάθμιση της πρόσωσης και της αυλής των κτιρίων, όπως πηλινών παραδοσιακών σκευών κυκλαδικής προέλευσης και ενδημικών φυτών.

3.1.12. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

- Οι υπεύθυνοι των μελών πρέπει να εξασφαλίζουν την επίβλεψη, την καθοδήγηση και την κατάρτιση του προσωπικού.
- Το σύνολο των εργαζομένων θα πρέπει να γνωρίζει καλά το νησί, την παράδοσή του, 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 ενημερωτικού υλικού που περιγράφεται στην παράγραφο 3.1.4 «Προβολή».
- 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 με στόχο την οργανωμένη και ομοιόμορφη εκπαίδευσή του.

3.1.13. ΑΣΦΑΛΕΙΑ

- Το μέλος θα πρέπει να τηρεί όλους τους κανόνες ασφάλειας σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.
- Στους χώρους/εγκαταστάσεις του μέλους θα πρέπει να υπάρχει ο αναγκαίος εξοπλισμός, σύμφωνα με τη νομοθεσία, για την πυρόσβεση σε περίπτωση πυρκαγιάς.
- Κάθε μέλος θα πρέπει να διαθέτει ενημερωτικό έντυπο για την αντιμετώπιση πυρκαγιάς, σεισμού ή παλιρροϊκού κύματος το οποίο θα διανέμει στους πελάτες/επισκέπτες και το προσωπικό του το οποίο θα είναι εκπαιδευμένο για την αντιμετώπιση των έκτακτων αυτών γεγονότων.

3.1.14. ΥΓΙΕΙΝΗ

- Οι χώροι/εγκαταστάσεις του μέλους πρέπει να είναι καθαροί, καλά συντηρημένοι και περιποιημένοι. Πρέπει να καθαρίζονται και να συντηρούνται τακτικά και σύμφωνα με συγκεκριμένο πρόγραμμα.
- Το μέλος που είναι υποχρεωμένο να εφαρμόζει την κοινοτική και εθνική νομοθεσία περί υγιεινής των τροφίμων, θα πρέπει να τηρεί αυτή πιστά σύμφωνα με τις οδηγίες του ΕΦΕΤ (σχετικές πληροφορίες στην ιστοσελίδα www.efet.gr).
- Απαγορεύεται το κάπνισμα στους κλειστούς δημόσιους χώρους.

3.1.15. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ (ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ)

- 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).

3.2. ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΝΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ**3.2.1. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΗΣ****3.2.1.1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ**

Οι προδιαγραφές που ακολουθούν αποτελούν κριτήρια αξιολόγησης για όλες τις επιχειρήσεις διανυκτέρευσης (καταλύματα) που εντάσσονται στο ΤΣΠ Κυκλάδων, ανεξάρτητα από τον τύπο και την ειδική κατηγορία, των οποίων οι ειδικές προδιαγραφές προσδιορίζονται στην παράγραφο 3.2.1.2 που ακολουθεί.

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 πελάτης 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:

- 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. Επιδιώκεται η επιλογή από διακοσμητικά στοιχεία που αναδεικνύουν την ιδιαιτερότητα του νησιού στο οποίο εδρεύει το κατάλυμα. Προτείνεται η συνεργασία με αρχιτέκτονα, ώστε να διασφαλιστεί η ποιότητα του τελικού αποτελέσματος.
- Υπάρχουν αναρτημένες καλαίσθητες αφίσες, πίνακες, γκραβούρες, πλαισιωμένες φωτογραφίες κλπ με τοπία και άλλα αξιολογικά στοιχεία του νησιού (στις τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις και κατοικίες βρίσκονται στο καθιστικό).
- Υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός για τις συναλλαγές με τους πελάτες (ταμειακή μηχανή, μηχανήματα πιστωτικών καρτών, fax, υπολογιστής, εκτυπωτής κλπ) και ο εξοπλισμός για την επικοινωνία με πελάτες για κρατήσεις ή πληροφορίες (τηλέφωνα, αυτόματος τηλεφωνητής, e-mail, ίντερνετ κλπ).
- Στο χώρο υποδοχής υπάρχει 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 ευδοκimoύν στις κλιματολογικές και εδαφολογικές συνθήκες της περιοχής. Τα διακοσμητικά στοιχεία των εξωτερικών χώρων θα πρέπει να έχουν σχέση με τη λαϊκή παράδοση του νησιού.
- 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.
- 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 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 ή μέταλλο (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 καλαίσθητα, 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) 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 «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 καλαίσθητα, 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. Σε περίπτωση που προβλέπεται κουζίνα στο δωμάτιο/διαμέρισμα, το ψυγείο τοποθετείται υποχρεωτικά σε αυτό το χώρο.
- Σε κάθε δωμάτιο πρέπει να υπάρχει τηλεόραση, συσκευή τηλεφώνου και δυνατότητα κλήσης γραμμής εξωτερικής ή εσωτερικής, ίντερνερ και e-mail. Για τη λειτουργία της τηλεόρασης, του τηλεφώνου και του ίντερνερ 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 (προαιρετικά) 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 νυπτήρας του μπάνιου θα πρέπει να είναι πλασιωμένος από πάγκο όπου ο πελάτης 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, αφεψήματα, παξιμάδια, μαρμελάδες, γλυκά 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.
- Οι χώροι εστίασης, café ή snack bar και σε αυτή την περίπτωση πρέπει να ακολουθούν το ύφος της επιχείρησης και να ενσωματώνουν στοιχεία από την τοπική αρχιτεκτονική.
- Η διαμόρφωση των χώρων, ο εξοπλισμός, σε συνδυασμό πάντα με τα προσφερόμενα πιάτα, πρέπει να διευκολύνουν την ανάδειξη των τοπικών εθιμοτυπικών που σχετίζονται με τη διαδικασία του φαγητού.
- Ο εξοπλισμός θα πρέπει να επαρκεί για την εποχή της υψηλής πληρότητας χωρίς να δημιουργεί συνωστισμό στους χώρους και να επιτρέπει την ελεύθερη διακίνηση των επισκεπτών.
- Οι χώροι πρέπει να είναι φωτεινοί.
- Οι καρέκλες θα πρέπει να είναι ξύλινες ή μεταλλικές με ή χωρίς φυσική ψάθα και τα τραπέζια από ξύλο ή μέταλλο 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 πάντα καθαρά.
- Στο εστιατόριο το τραπεζομάντιλο, το ναπερόν και οι πετσέτες θα πρέπει 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.
- 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. Κατά προτίμηση, κατασκευάζονται σε τοπικά εργαστήρια ή σε εργαστήρια άλλων νησιών των Κυκλάδων.
- 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 στους χώρους 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.

- Πρέπει να υπάρχουν επαρκή μέσα μηχανικού ή φυσικού αερισμού των χώρων. Ο εξαερισμός πρέπει να διατηρείται καθαρός και σε καλή κατάσταση και να συντηρείται.
- Τα προϊόντα χειροτεχνίας πρέπει να χρησιμοποιούνται για τη διακόσμηση της αίθουσας, ως σκεύη σερβιρίσματος ή/και ως σκεύη εστίασης.
- Υπάρχει καλαισθητός κατάλογος εδεσμάτων και ποτών τοποθετημένος στην είσοδο του εστιατορίου όπου θα αναφέρονται οι προτάσεις της ημέρας από τον σεφ. 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 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 ΤΣΠ των Κυκλάδων.
- 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».
- Θα πρέπει να αποφεύγεται η χρήση κάθε είδους πλαστικού.
- Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει εξοπλισμό εστίασης για παιδιά (π.χ. παιδικά καρεκλάκια).
- 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 είναι ιδιαίτερα και να παραπέμπουν 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 καλαισθητή πινακίδα αναρτημένη στην είσοδο κάθε χώρου.
- Τα καταλύματα με μεγαλύτερη δυναμικότητα μπορούν να διαθέτουν μία αίθουσα bar (προαιρετικά).

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 να 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 παρασκευής των εδεσμάτων 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. Πρέπει να αποφεύγεται η μηχανική ροή του αέρα από μολυσμένους (π.χ. τουαλέτα, χώροι συλλογής σκουπιδιών) σε καθαρούς χώρους.
- 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 εξοπλισμός κουζίνας (πάγκοι, μαχαίρια, σκεύη 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.

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.
- Η τηλεόραση τοποθετείται στο καθιστικό 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 καλαισθητά δοχεία απορριμμάτων τα οποία θα πρέπει να διατηρούνται καθαρά.

- 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 πελάτες/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 χαρτίνες 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 είδη 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, υπολογιστής, σύνδεση με το ίντερνετ 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.
- 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 και εστίασης. Υποχρεωτικά θα πρέπει να υπάρχουν κάδοι που 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 ή να έχουν σχετική επαγγελματική εμπειρία ή να έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια κατάρτισης. Πρέπει να γνωρίζουν μία τουλάχιστον ξένη γλώσσα, ανάλογα με την τουριστική κίνηση του συγκεκριμένου νησιού όπου βρίσκεται η επιχείρηση. 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 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.

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 και τα e-mail, πραγματοποιεί τις κρατήσεις και ακυρώσεις, την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών και έχει την κατάλληλη πληροφόρηση ώστε να επεξηγήσει το περιεχόμενο του υλικού που περιγράφεται στην παράγραφο 3.1.4. «Προβολή».
- Εκτός των περιόδων λειτουργίας της επιχείρησης, η επικοινωνία εξασφαλίζεται συστηματικά με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο (κινητό τηλέφωνο, εκτροπή κλήσης, e-mail, ταχυδρομείο) και κατ' ελάχιστο 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 πελάτη).
- Η επιχείρηση θα πρέπει να παρέχει υποχρεωτικά στον πελάτη υπηρεσίες fax, e-mail, ίντερνετ και ηλεκτρονικό υπολογιστή εφόσον του ζητηθεί. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να διασφαλίζεται η παράδοση του fax ή του e-mail. Στις τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες ή επαύλεις, ο υπεύθυνος της επιχείρησης πρέπει να διαθέτει επίσης αυτόματο τηλεφωνητή ή κινητό ώστε να εξυπηρετείται εύκολα ο πελάτης.
- 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 το νησί, 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 του νησιού όποτε και εφόσον ζητηθεί (π.χ. πληροφορίες για προμήθεια τοπικών προϊόντων, παραδοσιακών υλικών και χειροτεχνημάτων κλπ).

Υπηρεσίες δωματίων

- Κατά την πρώτη επαφή του πελάτη 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 πελάτη στο δωμάτιο του.

- Προτείνεται η παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης του πελάτη στο δωμάτιο π.χ. πρωινό, καφές - αναψυκτικά κλπ. (προαιρετικό).

Υπηρεσίες χώρων εστίασης, café ή snack bar - Σερβιρίσματα

- 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 του νησιού ή της περιοχής (π.χ. μέλι, αφεψήματα, παξιμάδια, μαρμελάδες, γλυκά κλπ).
- 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.
- Σε περίπτωση που υπάρχει μουσική, θα πρέπει να είναι διακριτική και κατά προτίμηση ελληνική.
- Προτείνεται κυρίως τοπική κουζίνα με τοπικές παραδοσιακές σπεσιαλιτέ. Πρέπει να υπάρχει προσφορά κατ’ ελάχιστον 3 τοπικών παραδοσιακών πιάτων του νησιού².
- Στον κατάλογο υπάρχει προσφορά «τοπικού παραδοσιακού πιάτου ημέρας».
- 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 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, όπως επίσης για τα τοπικά εδέσματα/προϊόντα, 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 και άλλα ποτά (ρακί, τσίπουρο, λικέρ, ρακόμελο, κα.) με σύντομη περιγραφή των βασικών χαρακτηριστικών (προέλευση, χρονιά, ποικιλία).
- Σε περίπτωση που σερβίρεται κρασί ή ποτό χύμα, θα πρέπει να αναφέρεται στον κατάλογο η προέλευση και η ποικιλία.
- Προσφέρονται αρτοσκευάσματα σε διάφορες ποικιλίες.
- Στο café bar υπάρχει η δυνατότητα προσφοράς τοπικών προϊόντων του νησιού ή της περιοχής (μέλι, αφεψήματα, παξιμάδια, μαρμελάδες, γλυκά κλπ), κρύου πιάτου με τοπικά παραδοσιακά προϊόντα και «ζεστού τοπικού πιάτου».
- Στο bar τα ποτά σερβίρονται με κατάλληλα συνοδευτικά (π.χ. ξηροί καρποί, ξερά σύκα κλπ) κατά προτίμηση από τοπικό παραγωγό.
- 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

² 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 τέλος του γεύματος, καλό είναι να προσφέρεται ένα τοπικό γλυκό ή ποτό (π.χ. λουκούμι, λικέρ) ή ελληνικός καφές.
- 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.
- Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται και στο ποτήρι σερβιρίσματος.
- Σε περίπτωση που το κατάλυμα διαθέτει κοινόχρηστη βεράντα ή κήπο, θα μπορεί να προσφέρεται ποτό ή πρόχειρο γεύμα με τοπικά υλικά και εδέσματα (υποχρεωτικά).

Πρώτες ύλες και ποιότητα εδεσμάτων

- 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 Προσέγγισης 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.
- Υποχρεωτικά θα επισημαίνονται τα κατεψυγμένα προϊόντα.
- 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.

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 ασφαλείας καθώς επίσης υπεύθυνος συντήρησης και καθαρισμού της ή σύμβαση με εταιρεία παροχής ανάλογων υπηρεσιών.
- Εφόσον η επιχείρηση διαθέτει χώρο δημιουργικής απασχόλησης για τα παιδιά, είναι υποχρεωτική η παρουσία ατόμου υπεύθυνου για την παρακολούθηση και την καθοδήγηση τους.

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 των μελών.

- Η επιχείρηση σε συνεργασία με τοπικούς συλλόγους και φορείς, αθλητικά κέντρα, εταιρίες παροχής ειδικών μορφών τουρισμού, πρακτορεία, χώρους εστίασης κ.α., μπορεί να προχωρήσει στην προσφορά ειδικών πακέτων για την απασχόληση του πελάτη εκτός των χώρων του καταλύματος. Ενδεικτικά αναφέρονται εκδρομές και ξενάγηση σε αρχαιολογικούς χώρους και μνημεία ή μοναστήρια ή οργανωμένες εκδρομές για ορειβασία και περιπάτους (trekking), ποδηλασία (mountain bike), γευσιγνωσία, οινογνωσία, αναρρίχηση, ιστιοπλοΐα, windsurfing, καταδύσεις, υπασία, 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.

Ασφάλεια

- Το ενημερωτικό έντυπο για την αντιμετώπιση πυρκαγιάς, σεισμού ή παλιρροϊκού κύματος πρέπει να υπάρχει σε κάθε δωμάτιο.

Υγιεινή

Η επιχείρηση πρέπει να εφαρμόζει πιστά την κοινοτική και εθνική νομοθεσία περί υγιεινής των τροφίμων σύμφωνα με τις οδηγίες του ΕΦΕΤ (σχετικές πληροφορίες στην ιστοσελίδα www.efet.gr). Ενδεικτικά 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 άσπογη καθαριότητα, και επιπλέον να υπάρχει διάκριση όσον αφορά την ενδυμασία του προσωπικού: για την κουζίνα, το σερβίρισμα, σεφ, άλλων υπηρεσιών (ρεσεψιόν, μπάρ, 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 θεσπιτούν 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.
- 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 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.

3.2.1.2. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΚΑΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ

Ανάλογα με τον τύπο και την κατηγορία του καταλύματος θα πρέπει να τηρούνται και οι ακόλουθες προδιαγραφές κατασκευής/διαμόρφωσης, εξοπλισμού, υπηρεσιών, προσωπικού, υγιεινής, ασφάλειας και προστασίας του περιβάλλοντος:

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:
 - Μίνι σεντ με υλικά για ράφιμο
 - Σετ ειδών αλληλογραφίας
 - Υλικά καθαρισμού υποδημάτων.

Λουτρό

- Στο λουτρό πρέπει να υπάρχει σεντ αφρόλουτρου και σαμπουάν, μπατονέτες, ξυραφάκι μιας χρήσεως, βαμβάκι, λίμα νυχιών, σκούφος 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 αστέρωνΧώροι 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 «Γενικές Προδιαγραφές Ποιότητας Καταλυμάτων».
- 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, τραπεζάκι 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. Ενοικιαζόμενα επιπλωμένα διαμερίσματα 4 κλειδιών**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).

δ. Ενοικιαζόμενα δωμάτια 4 κλειδιώνΧώρος 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).

ε. 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 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 καλαισθητός εξοπλισμός για σκίαση (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 σεντ με υλικά για ράψιμο, και υλικά καθαρισμού υποδημάτων.
- Στο λουτρό πρέπει να υπάρχει πρίζα ξυριστικής μηχανής.
- Στο λουτρό πρέπει να υπάρχει σεντ 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 λουσιών ή γαλάκτωμα σώματος - χεριών, κρέμα μαλλιών, λουσιών 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 μεταλλικά ή 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 καλαισθητή έκδοση (π.χ. λεύκωμα) 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.

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 κάθε κατοικίας.

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 περιβάλλοντα χώρο και το ύφος του καταλύματος.

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

- Στον χώρο υποδοχής – αναμονής των πελατών, εφόσον η διαρρύθμιση των χώρων του κτιρίου το επιτρέπει, μπορεί να υπάρχει κοινόχρηστο WC (ξεχωριστό για άνδρες και για γυναίκες), χώρος αποθήκευσης αποσκευών και βεσιτάριο.
- 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 διαθέτουν μικρό ηλεκτρικό ψυγείο ή mini-bar (εξαρτάται από τις δυνατότητες των υφιστάμενων χώρων).
- 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:
 - Μίνι σεντ με υλικά για ράψιμο
 - Σεντ ειδών αλληλογραφίας
 - Υλικά καθαρισμού υποδημάτων.
- Στο λουτρό μπορεί να υπάρχει στεγνωτήρας 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. ΧΩΡΟΙ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΨΥΧΗΣ**Εσωτερικοί χώροι**

- Στο χώρο εστίασης και αναψυχής (κέντρο εστίασης) μπορεί να υπάρχει ξεχωριστός χώρος υποδοχής (προαιρετικά). Ο χώρος αυτός αποτελεί τον πρώτο χώρο με τον οποίο έρχεται σε επαφή ο πελάτης και καθορίζει σε μεγάλο βαθμό τη 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.
- 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 του νησιού στο οποίο εδρεύει το κέντρο εστίασης. Προτείνεται η συνεργασία με αρχιτέκτονα, ώστε να διασφαλιστεί η ποιότητα του τελικού αποτελέσματος.
- Το κέντρο εστίασης μπορεί να λειτουργεί και σε εξωτερικό χώρο, όταν οι κλιματολογικές συνθήκες και η κατασκευή του το επιτρέπουν (προαιρετικά).
- Υπάρχουν αναρτημένοι καλαίσθητοι πίνακες, γκραβούρες, αφίσες, φωτογραφίες κλπ. με τη δραστηριότητα της επιχείρησης και με αξιόλογα στοιχεία του νησιού.
- Υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός για τις συναλλαγές με τους πελάτες (ταμειακή μηχανή, μηχανήματα πιστωτικών καρτών, fax, υπολογιστής, εκτυπωτής κλπ) και ο εξοπλισμός για την επικοινωνία με πελάτες για κρατήσεις ή πληροφορίες (τηλέφωνα, αυτόματος τηλεφωνητής, e-mail, ίντερνετ κλπ).
- Στο χώρο εστίασης ή στο χώρο υποδοχής (εφόσον υπάρχει) μπορούν να τοποθετηθούν καθίσματα, πολυθρόνες, καναπέδες ή σκαμπό του μπαρ (προαιρετικά).
- Η διαμόρφωση του χώρου, ο εξοπλισμός σε συνδυασμό πάντα με τα προσφερόμενα πιάτα πρέπει να διευκολύνουν την ανάδειξη των τοπικών εθιμοτυπικών 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.
- Οι καρέκλες θα πρέπει να είναι ξύλινες ή μεταλλικές με ή χωρίς φυσική ψάθα και τα τραπέζια από ξύλο ή μέταλλο 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.
- 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. Κατά προτίμηση, κατασκευάζονται σε τοπικά εργαστήρια ή σε εργαστήρια άλλων νησιών των Κυκλάδων.
- 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 (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 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 να συντηρείται.

- Προϊόντα χειροτεχνίας πρέπει να χρησιμοποιούνται για τη διακόσμηση της αίθουσας, ως σκεύη σερβιρίσματος ή/και ως σκεύη εστίασης.
- 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.
- Ο κατάλογος πρέπει να 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.
- 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.
- Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει εξοπλισμό εστίασης για παιδιά (π.χ. παιδικά καρεκλάκια).
- 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 είναι ιδιαίτερα και να παραπέμπουν 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.
- Υπάρχουν αναρτημένες οι περίοδοι και οι ώρες λειτουργίας της επιχείρησης σε εμφανές σημείο και σε καλαίσθητη πινακίδα ή πλαίσιο.

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 να 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 παρασκευής των εδεσμάτων 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. Πρέπει να αποφεύγεται η μηχανική ροή του αέρα από μολυσμένους (π.χ. τουαλέτα, χώροι συλλογής σκουπιδιών) σε καθαρούς χώρους.

- 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 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, 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 εξοπλισμός κουζίνας (πάγκοι, μαχαίρια, σκεύη 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.

Χώροι υγιεινής

- Υπάρχουν επαρκείς τουαλέτες με καζανάκια και επαρκείς αποχετευτικές εγκαταστάσεις, συνδεδεμένες ή όχι με δίκτυο βιολογικού καθαρισμού.
- Οι τουαλέτες διαχωρίζονται 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 τις τουαλέτες. Στο χώρο αυτό, υποχρεωτικά θα πρέπει να υπάρχει σαπούνι και θήκη με χάρτινες πετσέτες και προαιρετικά συσκευή για το στέγνωμα των χεριών με αέρα. Τέλος, πρέπει να υπάρχει κάλαθος αχρήστων.
- Όλες οι συσκευές του χώρου, είναι πάντοτε επαρκώς εφοδιασμένες και το μηχάνημα στεγνώματος χεριών λειτουργεί.
- Υπάρχει παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και πρίζες.
- Πρέπει να υπάρχει καλός εξαερισμός ώστε να αποφεύγεται μεταφορά οσμών προς τους υπόλοιπους κοινόχρηστους χώρους της επιχείρησης.
- Θα πρέπει προαιρετικά 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.
- Υπάρχει θήκη για το χαρτί υγείας που είναι εφοδιασμένη με χαρτί.
- Υπάρχει κλειστός κάλαθος αχρήστων μέσα στην τουαλέτα.
- Υπάρχει καθαρή βούρτσα 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 είδη υγιεινής κατά τη χρήση της τουαλέτας (προαιρετικά).
- Στις 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.
- Υπάρχει καλαίσθητος κατάλογος εδεσμάτων και ποτών τοποθετημένος στον εξωτερικό χώρο του κέντρου εστίασης που αναγράφει και τις τιμές καθώς επίσης και τις προτάσεις της ημέρας από τον σεφ. 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 καλαίσθητη πινακίδα αναρτημένη στην είσοδο της επιχείρησης.

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.
- 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 και εστίασης. Υποχρεωτικά θα πρέπει να υπάρχουν κάδοι που 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 κατέχουν υπεύθυνη θέση πρέπει να είναι κάτοχοι επαγγελματικού διπλώματος από αναγνωρισμένες σχολές τουριστικών επαγγελμάτων ή να έχουν σχετική επαγγελματική εμπειρία ή να έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια κατάρτισης. Πρέπει να γνωρίζουν μία τουλάχιστον ξένη γλώσσα, ανάλογα με την τουριστική κίνηση του συγκεκριμένου νησιού όπου βρίσκεται η επιχείρηση. 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.
- Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στους χώρους εστίασης και αναψυχής, 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.
- Το προσωπικό πρέπει να είναι κατάλληλα ενδεδυμένο, ανάλογα με τα καθήκοντα που έχει και η εξωτερική εμφάνιση των εργαζομένων να είναι προσεγμένη και καθαρή.

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.
- Η εξυπηρέτηση είναι άμεση και φιλική ώστε να προβάλλεται έντονα το πνεύμα φιλοξενίας.
- Κατά τις περιόδους λειτουργίας της επιχείρησης, υπάρχει πάντα υπάλληλος που με προθυμία υποδέχεται τους πελάτες, απαντά στις τηλεφωνικές κλήσεις και τα e-mail, πραγματοποιεί κρατήσεις και ακυρώσεις, ενημερώνει και εξυπηρετεί τους πελάτες και έχει την κατάλληλη ενημέρωση ώστε να επεξηγεί τις πληροφορίες που αποκομίζουν οι πελάτες από το υλικό (βλ. παράγραφο 3.1.4 «Προβολή»).
- Η μουσική (εφόσον υπάρχει) πρέπει να είναι διακριτική και κατά προτίμηση ελληνική.
- Η επιχείρηση δέχεται πληρωμή με μετρητά ή με πιστωτικές κάρτες.
- Εκτός του ωραρίου ή των περιόδων λειτουργίας, η επικοινωνία εξασφαλίζεται συστηματικά με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο (κινητό τηλέφωνο, εκτροπή κλήσης, e-mail, ταχυδρομείο) και κατ'ελάχιστο με ένα αυτόματο τηλεφωνητή που αναφέρει την ονομασία της επιχείρησης, τις περιόδους λειτουργίας της, τη διαθεσιμότητα τραπεζιών 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, αυθημερόν).
- Το προσωπικό της επιχείρησης πρέπει να είναι πρόθυμο να παρέχει πληροφορίες για το νησί, τα αξιοθέατά του, τις εκδηλώσεις, τυχόν προσφερόμενες δραστηριότητες ή δυνατότητες αναψυχής καθώς και σχετικά με άλλες επιχειρηματικές ή εμπορικές δραστηριότητες του νησιού όποτε και εφόσον ζητηθεί (π.χ. πληροφορίες για προμήθεια τοπικών προϊόντων, παραδοσιακών υλικών και χειροτεχνημάτων κλπ).

Σερβιρίσματα

- 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 συνεχώς³. 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».
- 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 των τυριών περιλαμβάνει εκτός της φέτας και τοπικά τυριά. Θα πρέπει να προτείνεται «Παλέτα των Κυκλαδτικών Τυριών» η οποία θα περιλαμβάνει τουλάχιστον 6 τυριά από διάφορα νησιά των Κυκλάδων. Για κάθε τυρί, όπως επίσης για τα τοπικά εδέσματα/προϊόντα, 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 και άλλα ποτά (ρακί, τσίπουρο, λικέρ, ρακόμελο, κα.) με σύντομη περιγραφή των βασικών χαρακτηριστικών (προέλευση, χρονιά, ποικιλία).
- Σε περίπτωση που σερβίρεται κρασί ή ποτό χύμα, θα πρέπει να αναφέρεται στον κατάλογο η προέλευση και η ποικιλία.
- Προσφέρονται αρτοσκευάσματα σε διάφορες ποικιλίες.

³ 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 καφέ μπαρ υπάρχει η δυνατότητα προσφοράς τοπικών προϊόντων του νησιού ή της περιοχής (μέλι, αφεψήματα, παξιμάδια, μαρμελάδες, γλυκά κλπ), κρύου πιάτου με τοπικά παραδοσιακά προϊόντα και «ζεστού τοπικού παραδοσιακού πιάτου».
- Τα ποτά πρέπει να σερβίρονται με τα κατάλληλα συνοδευτικά (π.χ. ξηροί καρποί, ξερά σύκα κλπ) κατά προτίμηση από τοπικό παραγωγό.
- 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
 - Κρύο πιάτο
 - Επιδόρπιο ή φρούτο
 - Στο τέλος του γεύματος, καλό είναι να προσφέρεται ένα τοπικό γλυκό ή ποτό (π.χ. λουκούμι, λικέρ) ή ελληνικός καφές.
- 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 Προσέγγισης 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.
- Υποχρεωτικά θα επισημαίνονται τα κατεψυγμένα προϊόντα.
- Στα ζεστά και κρύα πιάτα χρησιμοποιείται 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.

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 των μελών.

- Η επιχείρηση σε συνεργασία με καταλύματα, τοπικές εταιρίες παροχής ειδικών μορφών τουρισμού, πρακτορεία κ.α., μπορεί να προχωρήσει στην προσφορά ειδικών πακέτων γευσιγνωσίας, οινογνωσίας, μαθημάτων μαγειρικής.

Υγιεινή

Η επιχείρηση πρέπει να εφαρμόζει πιστά την κοινοτική και εθνική νομοθεσία περί υγιεινής των τροφίμων σύμφωνα με τις οδηγίες του ΕΦΕΤ (σχετικές πληροφορίες στην ιστοσελίδα www.efet.gr). Ενδεικτικά 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.
- 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 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 τρωκτικά.
- Οι επικίνδυνες ή / και μη εδώδιμες ουσίες, πρέπει να φέρουν την κατάλληλη σήμανση και να αποθηκεύονται σε χωριστούς και ασφαλείς περιέκτες.
- 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 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.

3.2.3. ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΑ ΚΑΦΕΝΕΙΑ**Εσωτερικοί χώροι**

- 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 του νησιού στο οποίο εδρεύει το παραδοσιακό καφενείο. Προτείνεται η συνεργασία με αρχιτέκτονα, ώστε να διασφαλιστεί η ποιότητα του τελικού αποτελέσματος.
- 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 και με αξιόλογα στοιχεία του νησιού.
- Υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός για τις συναλλαγές με τους πελάτες (ταμειακή μηχανή, μηχανήματα πιστωτικών καρτών, fax, υπολογιστής, εκτυπωτής κλπ) και ο εξοπλισμός για την επικοινωνία με πελάτες για κρατήσεις ή πληροφορίες (τηλέφωνο, e-mail, ίντερνετ κλπ).
- 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.
- Ο χώρος θα πρέπει να διαθέτει επαρκή φυσικό φωτισμό.
- Οι καρέκλες θα πρέπει να είναι ξύλινες ή μεταλλικές με ή χωρίς φυσική ψάθα και τα τραπέζια από ξύλο ή μέταλλο 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 πάντα καθαρά.
- Εφόσον χρησιμοποιούνται τραπεζομάντιλα και ναπερόν πρέπει να είναι καλαίσθητα, καθαρά και σε καλή κατάσταση. Προτείνονται λινά ή βαμβακερά υφάσματα.
- 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. Κατά προτίμηση, κατασκευάζονται σε τοπικά εργαστήρια ή σε εργαστήρια άλλων νησιών των Κυκλάδων.
- 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.
- Για τη θέρμανση του εσωτερικού χώρου είναι δυνατόν να προτιμηθούν παραδοσιακά μέσα όπως ξυλόσομπα κλπ.
- 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 (φαγητού κλπ), ιδιαίτερα όταν ο χώρος είναι πλήρης πελατών. Ο εξαερισμός πρέπει να διατηρείται καθαρός και σε καλή κατάσταση και να συντηρείται.
- Σε κάθε τραπέζι θα πρέπει προαιρετικά να υπάρχει αντικείμενο χαρακτηριστικό του νησιού (π.χ. κεραμικό βάζο).
- Γενικά, πρέπει να επιδιώκεται η χρήση προϊόντων τοπικής χειροτεχνίας για τη διακόσμηση της αίθουσας, το σερβίρισμα ποτών και εδεσμάτων ή/και ως σκεύη εστίασης.
- 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. Ο σχεδιασμός και τα υλικά του θα πρέπει να εναρμονίζονται με τα αισθητικά πρότυπα του ΤΣΠ.

- 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. Πρέπει να είναι κατασκευασμένος από φιλικά προς το περιβάλλον υλικά, ευανάγνωστος, καθαρός. Επίσης, να έχει καλή αισθητική και μορφή 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.
- 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.
- Το καφενείο πρέπει να διαθέτει χαρτιά, τάβλι και άλλα επιτραπέζια παιχνίδια σε επαρκή αριθμό και σε καλή κατάσταση.
- Υπάρχουν αναρτημένες οι περίοδοι και οι ώρες λειτουργίας της επιχείρησης σε εμφανές σημείο και σε καλαίσθητη πινακίδα ή πλαίσιο.

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.
- 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 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 παρασκευής των εδεσμάτων 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. Πρέπει να αποφεύγεται η μηχανική ροή του αέρα από μολυσμένους (π.χ. τουαλέτα, χώροι συλλογής σκουπιδιών) σε καθαρούς χώρους.
- 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 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 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, μαχαίρια, 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.
- 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 τις τουαλέτες. 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 κλειστός κάλαθος ακრήςτων.
- 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 ακρήςτων μέσα στην τουαλέτα.
- Υπάρχει καθαρή βούρτσα λεκάνης.
- Οι τουαλέτες μπορούν να διαθέτουν ειδικό χαρτί επικάλυψης της λεκάνης (προαιρετικά).
- Οι τουαλέτες μπορούν να διαθέτουν (προαιρετικά) συστήματα (π.χ. φωτοκύτταρα) που ελαχιστοποιούν την ανάγκη επαφής των χεριών με τα είδη υγιεινής κατά τη χρήση της τουαλέτας.
- Στις τουαλέτες λειτουργούν υποχρεωτικά συστήματα εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.

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 εδωδίων καλλωπιστικών φυτών και λουλουδιών (π.χ. γεράνια, βασιλικοί). Τα φυτά θα πρέπει υποχρεωτικά να τοποθετούνται σε πήλινες και καλαίσθητες γλάστρες. Τα διακοσμητικά στοιχεία θα πρέπει να έχουν σχέση με την τοπική παραδοσιακή αισθητική και αρχιτεκτονική και που αναδεικνύουν την ιδιαιτερότητα του νησιού στο οποίο βρίσκεται η επιχείρηση.
- 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.
- Η περίοδος και οι ώρες λειτουργίας αναγράφονται σε καλαίσθητη πινακίδα αναρτημένη στην είσοδο της επιχείρησης.
- 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.

Προσωπικό

- 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.
- Η επιχείρηση θα πρέπει να διαθέτει στο προσωπικό της εγχειρίδιο λειτουργίας της.
- Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στους χώρους εστίασης και αναψυχής, 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.
- Το προσωπικό πρέπει να είναι κατάλληλα ενδεδυμένο, ανάλογα με τα καθήκοντα που έχει και η εξωτερική εμφάνιση των εργαζομένων να είναι προσεγμένη και καθαρή.

Υποδοχή και εξυπηρέτηση πελατών

- 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.
- Η εξυπηρέτηση είναι άμεση και φιλική ώστε να προβάλλεται έντονα το πνεύμα φιλοξενίας.
- Κατά τις περιόδους λειτουργίας της επιχείρησης, υπάρχει ανά πάσα στιγμή ένας υπεύθυνος που με προθυμία υποδέχεται τους πελάτες, απαντάει στις τηλεφωνικές κλήσεις και τα e-mail, πραγματοποιεί την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών και έχει την κατάλληλη ενημέρωση ώστε να επεξηγεί τις πληροφορίες που αποκομίζουν οι πελάτες από το υλικό (βλ. παράγραφο 3.1.4 «Προβολή»).
- Η μουσική (εφόσον υπάρχει) πρέπει να είναι διακριτική και κατά προτίμηση ελληνική.
- Σε περίπτωση που υπάρχει τηλεόραση, θα πρέπει να είναι ρυθμισμένη σε χαμηλή ένταση (εκτός αν οι θαμώνες επιθυμούν διαφορετικά) και να μην λειτουργεί ταυτόχρονα με το στερεοφωνικό συγκρότημα.
- Το προσωπικό πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει πληροφορίες για το νησί, τα αξιοθέατα, τυχόν δραστηριότητες, διαδρομές, εκδηλώσεις κλπ. ώστε να μπορεί να εξυπηρετεί τους πελάτες. Επίσης, πρέπει να είναι πρόθυμο να παρέχει πληροφορίες σχετικά με άλλες επιχειρηματικές ή εμπορικές δραστηριότητες του νησιού όποτε και εφόσον ζητηθεί (π.χ. πληροφορίες για προμήθεια τοπικών προϊόντων, παραδοσιακών υλικών και χειροτεχνημάτων κλπ).

Σερβιρίσματα

- Στον κατάλογο πρέπει να παρατίθενται, εκτός των άλλων, και τοπικά παραδοσιακά εδέσματα/ορεκτικά, τοπικά προϊόντα και τοπικά ποτά του νησιού και εάν αυτό δεν είναι δυνατό, αυτά θα πρέπει να προέρχονται από τα υπόλοιπα νησιά των Κυκλάδων.
- Για κάθε τοπικό έδεσμα και προϊόν (μέλι, αφεψήματα, παξιμάδια, μαρμελάδες, ελιές, αλλαντικά, dip λιαστής ντομάτας, λιαστά ντοματάκια, κάπαρη, τυριά, γλυκά κλπ) θα πρέπει να υπάρχει σύντομη περιγραφή του τρόπου παρασκευής και των τυπικών χαρακτηριστικών του και να αναφέρεται η προέλευση του.
- Πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα προσφοράς κρύου πιάτου με τοπικά παραδοσιακά προϊόντα και «ζεστού τοπικού πιάτου»⁴.
- Ο κατάλογος των ποτών πρέπει να περιλαμβάνει και τοπικά κρασιά των Κυκλάδων και άλλα ποτά (ρακί, τσίπουρο, λικέρ, ρακόμελο, κα.) με σύντομη περιγραφή των βασικών χαρακτηριστικών (προέλευση, χρονιά, ποικιλία).

⁴ 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.

- Σε περίπτωση που σερβίρεται κρασί ή ποτό χύμα, θα πρέπει να αναφέρεται στον κατάλογο η προέλευση και η ποικιλία.
- Τα ποτά πρέπει να σερβίρονται με τα κατάλληλα συνοδευτικά (π.χ. ξηροί καρποί, ξερά σύκα κλπ) κατά προτίμηση από τοπικό παραγωγό.
- Πρέπει να προσφέρονται τοπικά γλυκά, κατά προτίμηση προερχόμενα από εργαστήρια του νησιού.
- 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.
- 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 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 Προσέγγισης 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.
- Υποχρεωτικά θα επισημαίνονται τα κατεψυγμένα προϊόντα.
- Στα ζεστά και κρύα πιάτα χρησιμοποιείται 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.

Υγιεινή

Η επιχείρηση πρέπει να εφαρμόζει πιστά την κοινοτική και εθνική νομοθεσία περί υγιεινής των τροφίμων σύμφωνα με τις οδηγίες του ΕΦΕΤ (σχετικές πληροφορίες στην ιστοσελίδα www.efet.gr). Ενδεικτικά 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 υπάρχει 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 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 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 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**3.2.4.1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΩΝ ΑΓΡΟΚΤΗΜΑΤΩΝ**

Οι προδιαγραφές που ακολουθούν αποτελούν κριτήρια αξιολόγησης για όλα τα επισκέψιμα αγροκτήματα που εντάσσονται στο ΤΣΠ Κυκλάδων, ανεξάρτητα από το εάν διαθέτουν υποδομή διανυκτέρευσης ή εστίασης, των οποίων οι ειδικές προδιαγραφές προσδιορίζονται στις παραγράφους 3.2.4.2 και 3.2.4.3 που ακολουθούν.

Τα επισκέψιμα αγροκτήματα 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 αποτελούν επισκέψιμα αγροκτήματα οφείλουν να πληρούν τα ακόλουθα κριτήρια:

Εξωτερικοί χώροι

- Υπάρχει φροντίδα για την ανάδειξη των εξωτερικών χώρων και τη διατήρηση ομοιομορφίας με το τοπικό φυσικό περιβάλλον ώστε οι χώροι να γίνουν καλαισθητοί και ελκυστικοί. Τα διακοσμητικά στοιχεία των εξωτερικών χώρων θα πρέπει να έχουν σχέση με την τοπική παραδοσιακή αισθητική και αρχιτεκτονική, τη λαϊκή παράδοση του νησιού και να παραπέμπουν στις δραστηριότητες του αγροκτήματος. Ο κήπος πρέπει να έχει διακοσμηθεί με καλλωπιστικά φυτά που ευδοκιμούν στις κλιματολογικές και εδαφολογικές συνθήκες της περιοχής.
- Θα πρέπει να υπάρχουν ευδιάκριτες, καλαισθητές και φιλικές προς το περιβάλλον πινακίδες σήμανσης, σε κατάλληλα σημεία των διαδρομών προς το επισκέψιμο αγρόκτημα για τη διευκόλυνση του προσανατολισμού των πελατών.
- Θα πρέπει υποχρεωτικά να υπάρχει διαμορφωμένη πλακόστρωτη βεράντα σε αισθητική αρμονία με το χώρο. Όταν οι καιρικές συνθήκες το επιτρέπουν, οι πελάτες θα μπορούν να σερβίρονται στους εξωτερικούς χώρους.
- Τα έπιπλα των εξωτερικών χώρων (όχι πλαστικά) θα πρέπει να είναι καλαισθητά καλά συντηρημένα και σε αισθητική αρμονία με τον περιβάλλοντα χώρο. Εφόσον απαιτείται, θα πρέπει να υπάρχουν κληματαριές ή δέντρα με πλούσιο φύλλωμα ή υπόστεγα από ξύλο ή μέταλλο (π.χ. πέργκολα) ή ομπρέλες (υποχρεωτικά λευκού χρώματος), για σκίαση.

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 να 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 παρασκευής των εδεσμάτων 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. Πρέπει να αποφεύγεται η μηχανική ροή του αέρα από μολυσμένους (π.χ. τουαλέτα, χώροι συλλογής σκουπιδιών) σε καθαρούς χώρους.

- 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 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, 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 εξοπλισμός κουζίνας (πάγκοι, μαχαίρια, σκεύη 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.

Χώροι προσφοράς ειδικών υπηρεσιών

- Εφόσον προβλέπεται αίθουσα σεμιναρίων (προαιρετικά), υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός (πίνακες, projectors, τηλεφωνικές γραμμές και συσκευές, υπολογιστής, σύνδεση με το ίντερνετ 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 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.
- 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 και εστίασης. Υποχρεωτικά θα πρέπει να υπάρχουν κάδοι που 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 ή να έχουν

σχετική επαγγελματική εμπειρία ή να έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια κατάρτισης. Πρέπει να γνωρίζουν μία τουλάχιστον ξένη γλώσσα, ανάλογα με την τουριστική κίνηση της συγκεκριμένης περιοχής όπου βρίσκεται το αγρόκτημα. 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.
- 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 συμβουλεύσει 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.

Πρώτες ύλες και ποιότητα εδεσμάτων

- Οι πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται προέρχονται κατά κύριο λόγο από το αγρόκτημα και δευτερευόντως από παραγωγούς του νησιού όπου λειτουργεί η επιχείρηση 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 Προσέγγισης 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.
- Υποχρεωτικά θα επισημαίνονται τα κατεψυγμένα προϊόντα.
- Στα ζεστά και κρύα πιάτα χρησιμοποιείται 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.

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.
- Εφόσον η επιχείρηση διαθέτει πισίνα, θα πρέπει να υπάρχει υπεύθυνος ασφαλείας καθώς επίσης υπεύθυνος συντήρησης και καθαρισμού της ή σύμβαση με εταιρεία παροχής ανάλογων υπηρεσιών.

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 των μελών. Προτείνονται ενδεικτικά κάποιες ειδικές υπηρεσίες:

- Η επιχείρηση σε συνεργασία με τοπικούς συλλόγους και φορείς, αθλητικά κέντρα, εταιρίες παροχής ειδικών μορφών αθλητισμού, πρακτορεία κ.α., μπορεί να προχωρήσει στην προσφορά ειδικών πακέτων για την απασχόληση του πελάτη εκτός των χώρων του αγροκτήματος (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, υπασία, 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 (προαιρετικά).
- Διοργάνωση σεμιναρίων αγροτικής παραγωγής (υποχρεωτικά). Προτείνεται η διοργάνωση παρουσιάσεων στις οποίες θα αναλύονται οι ιδιαιτερότητες των προϊόντων που παράγονται στο αγρόκτημα, θα πραγματοποιούνται γευσιγνωσίες και οινογνωσίες, 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 (υποχρεωτικά). 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 (υποχρεωτικά). Οι πελάτες 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 τσίσιμα ζώων, μάζεμα των αυγών, πότισμα, συγκομιδή κλπ).
- Έκθεση προϊόντων αγροκτήματος (υποχρεωτικά). Θα υπάρχει εκθεσιακός χώρος για την προβολή των προϊόντων του αγροκτήματος στον οποίο θα πρέπει να υπάρχει έντυπο ενημερωτικό υλικό (μεταφρασμένο και στα αγγλικά) 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 φωτογραφική απεικόνιση ή βιντεοσκόπηση 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 στο νησί ή 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 (μεταφρασμένο και στα αγγλικά) 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 παρασκευή 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.).

Υγιεινή

Η επιχείρηση πρέπει να εφαρμόζει πιστά την κοινοτική και εθνική νομοθεσία περί υγιεινής των τροφίμων σύμφωνα με τις οδηγίες του ΕΦΕΤ (σχετικές πληροφορίες στην ιστοσελίδα www.efet.gr). Ενδεικτικά 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, σεφ, 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.
- 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 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.

3.2.4.2. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΩΝ ΑΓΡΟΚΤΗΜΑΤΩΝ ΜΕ ΥΠΟΔΟΜΗ ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΗΣ

Εφόσον στο επισκέψιμο αγρόκτημα παρέχονται υπηρεσίες διαμονής, θα πρέπει να τηρούνται:

- A. οι αναφερόμενες στη συνέχεια ειδικές προδιαγραφές κατασκευής/διαμόρφωσης, εξοπλισμού, υπηρεσιών, προσωπικού, υγιεινής, ασφάλειας και προστασίας του περιβάλλοντος καθώς επίσης
- B. οι ειδικές προδιαγραφές ανά τύπο και κατηγορία καταλύματος που προσδιορίζονται στην παράγραφο 3.2.1.2.

Χώρος υποδοχής/ αναμονής πελατών

Ο χώρος υποδοχής (εφόσον απαιτείται) αποτελεί τον πρώτο χώρο με τον οποίο έρχεται σε επαφή ο πελάτης 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 αποτελεί ενιαίο σύνολο με τους υπόλοιπους χώρους της επιχείρησης και είναι απλά διακοσμημένος ώστε να διατηρεί τη λειτουργικότητά του.
- Υπάρχουν αναρτημένες καλαίσθητες αφίσες, πίνακες, γκραβούρες, πλαισιωμένες φωτογραφίες κλπ με τοπία και άλλα αξιόλογα στοιχεία της περιοχής (στις τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις και κατοικίες βρίσκονται στο καθιστικό).
- Υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός για τις συναλλαγές με τους πελάτες (ταμειακή μηχανή, μηχανήματα πιστωτικών καρτών, fax, υπολογιστής, εκτυπωτής κλπ) και ο εξοπλισμός για την επικοινωνία με πελάτες για κρατήσεις ή πληροφορίες (τηλέφωνα, αυτόματος τηλεφωνητής, e-mail, ίντερνετ κλπ).
- Στο χώρο υποδοχής υπάρχει 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.
- Πρέπει να υπάρχουν αναρτημένες οι περίοδοι λειτουργίας της επιχείρησης σε εμφανές σημείο και σε καλαίσθητο πλαίσιο.

Εξωτερικοί χώροι

- Προαιρετικά μπορούν να διαμορφωθούν αύλειοι χώροι ή βεράντες ανά δωμάτιο/ διαμέρισμα, στα πρότυπα του ύφους της επιχείρησης και της τοπικής αρχιτεκτονικής.

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 και τοπικά υλικά. 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) μέσω 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 «νέον»). Χρησιμοποιούνται λαμπτήρες μειωμένης κατανάλωσης και σύστημα εξοικονόμησης ενέργειας.
- Τα σεντόνια και οι πετοέτες θα πρέπει να βρίσκονται σε αρμονία με τον υπόλοιπο εξοπλισμό του χώρου, να έχουν λευκό χρώμα, να είναι καλαίσθητα, 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 σόκα κλπ. κατά προτίμηση από τοπικό παραγωγό. Σε περίπτωση που προβλέπεται κουζίνα στο δωμάτιο/ διαμέρισμα, το ψυγείο τοποθετείται υποχρεωτικά σε αυτό το χώρο.
- Σε κάθε δωμάτιο πρέπει να υπάρχει τηλεόραση, συσκευή τηλεφώνου και δυνατότητα κλήσης γραμμής εξωτερικής ή εσωτερικής, ίντερνερ και e-mail. Για τη λειτουργία του τηλεφώνου, του τηλεφώνου και του ίντερνερ 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 (προαιρετικά) 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 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.
- 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 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. (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, γλυκά 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 τραπεζαρίας, café

- Οι χώροι τραπεζαρίας και του café (εφ' όσον υπάρχει) πρέπει να αποτελούν ενιαίο σύνολο με τους υπόλοιπους χώρους του αγροκτήματος.
- Οι χώροι πρέπει να ακολουθούν το ύφος της επιχείρησης και να ενσωματώνουν στοιχεία από την τοπική αρχιτεκτονική.
- Για τη διαμόρφωση των χώρων προτείνεται η χρήση αντικειμένων που συνδέονται με την αγροτική δραστηριότητα ή την τοπική λαϊκή παράδοση. Προτείνονται αντικείμενα τοπικής προέλευσης και κατασκευής. 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.
- Υπάρχουν αναρτημένες καλαίσθητες αφίσες, πίνακες, γκραβούρες, πλαισιωμένες φωτογραφίες κλπ με τοπία και άλλα αξιόλογα στοιχεία του νησιού και της αγροτικής του παράδοσης εν γένει.
- Η τραπεζαρία (εφόσον προβλέπεται) είναι ο χώρος στον οποίο προσφέρεται το πρωινό.
- 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.
- Οι χώροι πρέπει να είναι φωτεινοί.
- Οι καρέκλες θα πρέπει να είναι ξύλινες ή μεταλλικές με ή χωρίς φυσική ψάθα και τα τραπέζια από ξύλο ή μέταλλο 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 πάντα καθαρά.
- Δεν είναι υποχρεωτική η χρήση τραπεζομάντιλου και ναπερών. Τα γεύματα μπορούν να σερβίρονται με ή χωρίς τη χρήση τραπεζομάντιλου ή sous plat από ύφασμα, τα οποία πρέπει να είναι καλαίσθητα, καθαρά και σε καλή κατάσταση.
- Θα πρέπει να υπάρχει ομοιόμορφος τρόπος με τον οποίο να στρώνονται τα τραπέζια, ο οποίος θα ακολουθείται συστηματικά.
- Τα σερβίτσια και τα σκεύη σερβιρίσματος θα πρέπει να είναι καθαρά και καλής ποιότητας. Μπορεί να είναι κεραμικά ή από πορσελάνη και θα πρέπει να συνδέονται με την τοπική παράδοση. Σε κάθε περίπτωση, όταν υπάρχουν παραδοσιακά σκεύη για το σερβίρισμα του εκάστοτε εδέσματος, καλό θα ήταν να χρησιμοποιούνται. Κατά προτίμηση, κατασκευάζονται σε τοπικά εργαστήρια ή σε εργαστήρια άλλων νησιών των Κυκλάδων.
- 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 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 των χώρων. Ο εξαερισμός πρέπει να διατηρείται καθαρός και σε καλή κατάσταση και να συντηρείται.
- Γενικά, τα προϊόντα χειροτεχνίας χρησιμοποιούνται για τη διακόσμηση της αίθουσας, ως σκεύη σερβιρίσματος ή/και ως σκεύη εστίασης.
- Υπάρχει καλαισθητός κατάλογος εδεσμάτων και ποτών τοποθετημένος στην είσοδο της τραπεζαρίας όπου θα αναφέρονται οι προτάσεις της ημέρας (προαιρετικά). 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. 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.
- 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 ΤΣΠ των Κυκλάδων.
- 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.
- 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».
- Θα πρέπει να αποφεύγεται η χρήση κάθε είδους πλαστικού.
- Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει εξοπλισμό εστίασης για παιδιά (π.χ. παιδικά καρεκλάκια).
- 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 ειδικά διαμορφωμένος χώρος (π.χ. πάγκος, τραπέζι, παλιός μπουφές κλπ) όπου θα εκτίθενται τα προϊόντα του αγροκτήματος καθώς και άλλα τοπικά παραδοσιακά προϊόντα διατροφής. Στο χώρο αυτό μπορούν να χρησιμοποιηθούν διακοσμητικά στοιχεία όπως παλαιά αντικείμενα με ιστορική και λαογραφική αξία (παλιά ντουλάπια, ζυγαριές, παλιά σκεύη κλπ) και θα πρέπει να διασφαλίζεται η συντήρηση των προϊόντων.
- 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 καλαισθητά και να παραπέμπουν στη φυσιογνωμία του αγροκτήματος. Τα προαναφερόμενα ισχύουν και για τα άλλα τοπικά παραδοσιακά προϊόντα διατροφής για τα οποία επιπροσθέτως θα πρέπει να αναφέρονται πληροφορίες σχετικά με τον παραγωγό.
- Οι ώρες λειτουργίας της τραπεζαρίας και του café (εφ' όσον υπάρχει) αναγράφονται σε καλαισθητή πινακίδα αναρτημένη στην είσοδο κάθε χώρου.
- Τα αγροκτήματα με μεγαλύτερη δυναμικότητα μπορεί να διαθέτουν μία αίθουσα café (προαιρετικά).

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 ύφος 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 είδη 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.

Προσωπικό

- Οι υπάλληλοι της υποδοχής θα πρέπει να φέρουν καρτελάκι με το όνομα και την αρμοδιότητά τους.

Υπηρεσίες υποδοχής

(ανεξάρτητα από το αν το κατάστημα 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 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 και τα e-mail, πραγματοποιεί τις κρατήσεις και ακυρώσεις, την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών και έχει την κατάλληλη πληροφόρηση ώστε να επεξηγεί το περιεχόμενο του υλικού που περιγράφεται στην παράγραφο 3.1.4. «Προβολή».
- 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, ίντερνετ, 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 απεριτίφ 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, μπουκάλι 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, καφές, αναψυκτικά, κλπ. (προαιρετικά).

Υπηρεσίες χώρων τραπεζαρίας, café - Σερβίρια

- Προαιρετικά η τραπεζαρία ή το καφέ μπορεί να λειτουργεί και σε εξωτερικό χώρο, όταν οι κλιματολογικές συνθήκες και η κατασκευή του αγροκτήματος το επιτρέπουν.
- 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 του αγροκτήματος και δευτερευόντως του νησιού ή της περιοχής (π.χ. μέλι, αφεψήματα, παξιμάδια, μαρμελάδες, γλυκά κλπ).
- 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.
- Σε περίπτωση που υπάρχει μουσική, θα πρέπει να είναι διακριτική και κατά προτίμηση ελληνική.
- Στον κατάλογο προτείνεται κυρίως τοπική κουζίνα με τοπικές παραδοσιακές σπεσιαλιτέ⁵ («πρόχειρο γεύμα»). Πρέπει να υπάρχει προσφορά κατ' ελάχιστον 3 προϊόντων παραγωγής του αγροκτήματος.
- Στον κατάλογο πρέπει να παρατίθενται, εκτός των άλλων, και τοπικά παραδοσιακά εδέσματα, τοπικά προϊόντα και τοπικά ποτά.
- Εκτός της φέτας προσφέρονται και τοπικά τυριά. Θα πρέπει να προτείνεται "Παλέτα των Κυκλαδτικών 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 και άλλα ποτά (ρακί, τσίπουρο, λικέρ, ρακόμελο, κα.) με σύντομη περιγραφή των βασικών χαρακτηριστικών (προέλευση, χρονιά, ποικιλία).
- Σε περίπτωση που σερβίρεται κρασί ή ποτό χύμα, θα πρέπει να αναφέρεται στον κατάλογο η προέλευση και η ποικιλία.
- Προσφέρονται αρτοσκευάσματα σε διάφορες ποικιλίες.
- Στο καφέ (εφ' όσον υπάρχει) υπάρχει η δυνατότητα προσφοράς προϊόντων παραγωγής του αγροκτήματος, τοπικών προϊόντων του νησιού ή της περιοχής (μέλι, αφεψήματα, παξιμάδια, μαρμελάδες, γλυκά κλπ), κρύου πιάτου με τοπικά παραδοσιακά προϊόντα και «ζεστού τοπικού πιάτου».
- Στο καφέ τα ποτά σερβίρονται με κατάλληλα συνοδευτικά (π.χ. ξηροί καρποί, ξερά σύκα κλπ) κατά προτίμηση από το αγρόκτημα ή τοπικό παραγωγό.
- 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.
- Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται και στο ποτήρι σερβιρίσματος.

Ασφάλεια

- Το ενημερωτικό έντυπο για την αντιμετώπιση πυρκαγιάς, σεισμού ή παλιρροϊκού κύματος πρέπει να υπάρχει σε κάθε δωμάτιο.

⁵ 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.

3.2.4.3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΩΝ ΑΓΡΟΚΤΗΜΑΤΩΝ ΜΕ ΥΠΟΔΟΜΗ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

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

Εσωτερικοί χώροι

- Στο χώρο εστίασης μπορεί να υπάρχει ξεχωριστός χώρος υποδοχής για τους πελάτες (προαιρετικά) ο οποίος θα λειτουργεί ως χώρος αναμονής στην περίπτωση που ο κύριος χώρος εστίασης δεν διαθέτει κενά τραπέζια. Ο χώρος υποδοχής αποτελεί τον πρώτο χώρο με τον οποίο έρχεται σε επαφή ο πελάτης και καθορίζει σε μεγάλο βαθμό τη διάθεση του και τον τρόπο με τον οποίο θα αποδεχτεί στη 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.
- Η αρχιτεκτονική εσωτερικού χώρου 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 αγροτική δραστηριότητα ή την τοπική λαϊκή 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 εστίασης μπορεί να λειτουργεί και σε εξωτερικό χώρο, όταν οι κλιματολογικές συνθήκες και η κατασκευή του αγροκτήματος το επιτρέπουν (προαιρετικά).
- Θα πρέπει να υπάρχουν αναρτημένοι καλαίσθητοι πίνακες, γκραβούρες, αφίσες, πλαισιωμένες φωτογραφίες κλπ με τοπία και άλλα αξιόλογα στοιχεία του νησιού και της αγροτικής του παράδοσης εν γένει.
- Υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός για τις συναλλαγές με τους πελάτες (ταμειακή μηχανή, μηχανήματα πιστωτικών καρτών, fax, υπολογιστής, εκτυπωτής κλπ) και ο εξοπλισμός για την επικοινωνία με πελάτες για κρατήσεις ή πληροφορίες (τηλέφωνα, αυτόματος τηλεφωνητής, e-mail, ίντερνέτ κλπ).
- Ο εξοπλισμός του χώρου εστίασης θα πρέπει να επαρκεί για την εποχή της υψηλής πληρότητας χωρίς να δημιουργεί συνωστισμό στον χώρο και να επιτρέπει την ελεύθερη διακίνηση των επισκεπτών.
- Οι χώροι πρέπει να είναι φωτεινοί.
- Οι καρέκλες θα πρέπει να είναι ξύλινες ή μεταλλικές με ή χωρίς φυσική ψάθα και τα τραπέζια από ξύλο ή μέταλλο 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 πάντα καθαρά.
- Δεν είναι υποχρεωτική η χρήση τραπεζομάντιλου και ναπερών. Τα γεύματα μπορούν να σερβίρονται με ή χωρίς τη χρήση τραπεζομάντιλου ή sous plat από ύφασμα, τα οποία πρέπει να είναι καλαίσθητα, καθαρά και σε καλή κατάσταση.
- Θα πρέπει να υπάρχει ομοιόμορφος τρόπος με τον οποίο να στρώνονται τα τραπέζια, ο οποίος θα ακολουθείται συστηματικά.
- Τα σερβίτσια και τα σκεύη σερβιρίσματος θα πρέπει να είναι καθαρά και καλής ποιότητας. Μπορεί να είναι κεραμικά ή από πορσελάνη και θα πρέπει να συνδέονται με την τοπική παράδοση. Σε κάθε περίπτωση, όταν υπάρχουν παραδοσιακά σκεύη για το σερβίρισμα του εκάστοτε εδέσματος, καλό θα ήταν να χρησιμοποιούνται. Κατά προτίμηση, κατασκευάζονται σε τοπικά εργαστήρια ή σε εργαστήρια άλλων νησιών των Κυκλάδων.
- 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 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 των χώρων. Ο εξαερισμός πρέπει να διατηρείται καθαρός και σε καλή κατάσταση και να συντηρείται.
- Γενικά, τα προϊόντα χειροτεχνίας χρησιμοποιούνται για τη διακόσμηση της αίθουσας, ως σκεύη σερβιρίσματος ή/και ως σκεύη εστίασης.
- 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.
- 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 ΤΣΠ των Κυκλάδων.
- 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.
- 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».
- Θα πρέπει να αποφεύγεται η χρήση κάθε είδους πλαστικού.
- Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει εξοπλισμό εστίασης για παιδιά (π.χ. παιδικά καρεκλάκια).
- Υπάρχει ειδικά διαμορφωμένος χώρος (π.χ. πάγκος, τραπέζι, παλιός μπουφές κλπ) όπου θα εκτίθενται τα προϊόντα του αγροκτήματος καθώς και άλλα τοπικά παραδοσιακά προϊόντα διατροφής. Στο χώρο αυτό μπορούν να χρησιμοποιηθούν διακοσμητικά στοιχεία όπως παλαιά αντικείμενα με ιστορική και λαογραφική αξία (παλιά ντουλάπια, ζυγαριές, παλιά σκεύη κλπ) και θα πρέπει να διασφαλίζεται η συντήρηση των προϊόντων.
- 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. Τα προαναφερόμενα ισχύουν και για τα άλλα τοπικά παραδοσιακά προϊόντα διατροφής για τα οποία επιπροσθέτως θα πρέπει να αναφέρονται πληροφορίες σχετικά με τον παραγωγό.
- Υπάρχουν αναρτημένες οι περίοδοι και οι ώρες λειτουργίας της επιχείρησης σε εμφανές σημείο και σε καλαίσθητη πινακίδα ή πλαίσιο.

Χώροι υγιεινής

- Υπάρχουν επαρκείς τουαλέτες με καζανάκια και επαρκείς αποχετευτικές εγκαταστάσεις, συνδεδεμένες ή όχι με δίκτυο βιολογικού καθαρισμού.
- Οι τουαλέτες διαχωρίζονται 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 μηχάνημα στεγνώματος χεριών λειτουργεί.
- Υπάρχει παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και πρίζες.
- 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 βούρτσα λεκάνης.
- 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 είδη υγιεινής κατά τη χρήση της τουαλέτας (προαιρετικά).
- Στις κοινόχρηστες τουαλέτες λειτουργούν υποχρεωτικά συστήματα εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.

Εξωτερικοί χώροι

- Υπάρχει καλαισθητός κατάλογος εδεσμάτων και ποτών τοποθετημένος στον εξωτερικό χώρο (πλησίον της εισόδου της επιχείρησης) όπου θα αναγράφονται οι τιμές και οι προτάσεις της ημέρας. 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.

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 στο αγρόκτημα, πρέπει να αισθάνεται ότι βρίσκεται σε οικείο και σωστά οργανωμένο περιβάλλον.
- Η εξυπηρέτηση είναι άμεση και φιλική ώστε να προβάλλεται έντονα το πνεύμα φιλοξενίας.
- Κατά τις περιόδους λειτουργίας της επιχείρησης, υπάρχει ανά πάσα στιγμή ένας υπεύθυνος που με προθυμία υποδέχεται τους πελάτες, απαντάει στις τηλεφωνικές κλήσεις και τα e-mail, πραγματοποιεί τις κρατήσεις και ακυρώσεις, την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών και έχει την κατάλληλη πληροφόρηση ώστε να επεξηγεί τις πληροφορίες που αποκομίζουν οι πελάτες από το υλικό που περιγράφεται στην παράγραφο 3.1.4. «Προβολή».
- Η μουσική (εφόσον υπάρχει) πρέπει να είναι διακριτική και κατά προτίμηση ελληνική.
- Η επιχείρηση δέχεται πληρωμή τόσο με μετρητά όσο και με πιστωτικές κάρτες.
- Εκτός του ωραρίου ή 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 τραπεζιών 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).
- Στους πελάτες, ως χειρονομία φιλοξενίας ή ως ένδειξη κατανόησης για την περίπτωση αναμονής θα πρέπει να προσφέρεται ένα τοπικό απεριτίφ ή τοπικό παραδοσιακό έδεσμα, παρασκευασμένο από προϊόντα του αγροκτήματος.
- Το προσωπικό της επιχείρησης πρέπει να είναι πρόθυμο να παρέχει πληροφορίες για το νησί, τα αξιοθέατά του, τις εκδηλώσεις, τυχόν προσφερόμενες δραστηριότητες ή δυνατότητες αναψυχής καθώς και σχετικά με άλλες επιχειρηματικές ή εμπορικές δραστηριότητες του νησιού όποτε και εφόσον ζητηθεί (π.χ. πληροφορίες για προμήθεια τοπικών προϊόντων, παραδοσιακών υλικών και χειροτεχνημάτων κλπ).

Σερβιρίσματα

- Στον κατάλογο προτείνεται 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 συνεχώς⁶. 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».
- Στον κατάλογο πρέπει να παρατίθενται, εκτός των άλλων, και τοπικά παραδοσιακά εδέσματα, τοπικά προϊόντα και τοπικά ποτά, καθώς και οι προτάσεις της ημέρας.
- 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, όπως επίσης για τα τοπικά εδέσματα/προϊόντα, 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 και άλλα ποτά (ρακί, τσίπουρο, λικέρ, ρακόμελο, κα.) με σύντομη περιγραφή των βασικών χαρακτηριστικών (προέλευση, χρονιά, ποικιλία).
- Σε περίπτωση που σερβίρεται κρασί ή ποτό χύμα, θα πρέπει να αναφέρεται στον κατάλογο η προέλευση και η ποικιλία.
- Προσφέρονται αρτοσκευάσματα σε διάφορες ποικιλίες.
- Υπάρχει η δυνατότητα προσφοράς προϊόντων παραγωγής του αγροκτήματος (κατ' ελάχιστον 3), τοπικών προϊόντων του νησιού ή της περιοχής (μέλι, αφεψήματα, παξιμάδια, μαρμελάδες, γλυκά κλπ) και κρύου πιάτου με τοπικά παραδοσιακά προϊόντα.
- Τα ποτά πρέπει να σερβίρονται με τα κατάλληλα συνοδευτικά (π.χ. ξηροί καρποί, ξερά σόκα κλπ) κατά προτίμηση από το αγρόκτημα ή τοπικό παραγωγό.
- 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.

⁶ 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.

- 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.

3.2.5. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ**Διαμόρφωση χώρων - 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 του νησιού στο οποίο εδρεύει η επιχείρηση.
- Υπάρχουν αναρτημένες καλαίσθητες αφίσες, πίνακες, γκραβούρες, πλαισιωμένες φωτογραφίες κλπ με τοπία και άλλα αξιόλογα στοιχεία του νησιού.
- Υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός για τις συναλλαγές με τους πελάτες (ταμειακή μηχανή, μηχανήματα πιστωτικών καρτών, fax, υπολογιστής, εκτυπωτής κλπ) και ο εξοπλισμός για την επικοινωνία με πελάτες για κρατήσεις ή πληροφορίες (τηλέφωνα, αυτόματος τηλεφωνητής, e-mail, ίντερνετ 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.
- Οι χώροι είναι καθαροί, καλά συντηρημένοι και περιποιημένοι.
- 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 ευδοκιμούν στις κλιματολογικές και εδαφολογικές συνθήκες της περιοχής. Τα διακοσμητικά στοιχεία των εξωτερικών χώρων θα πρέπει να έχουν σχέση με τη λαϊκή παράδοση του νησιού.

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 ή να έχουν σχετική επαγγελματική εμπειρία ή να έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια κατάρτισης. Πρέπει να γνωρίζουν μία τουλάχιστον ξένη γλώσσα, ανάλογα με την τουριστική κίνηση του συγκεκριμένου νησιού όπου βρίσκεται η επιχείρηση. 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 και τα e-mail, πραγματοποιεί τις κρατήσεις και ακυρώσεις, την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών και έχει την κατάλληλη πληροφόρηση ώστε να επεξηγεί το περιεχόμενο του υλικού που περιγράφεται στην παράγραφο 3.14. «Προβολή».
- Εκτός των περιόδων και ωρών λειτουργίας της επιχείρησης, η επικοινωνία εξασφαλίζεται συστηματικά με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο (κινητό τηλέφωνο, εκτροπή κλήσης, e-mail, ταχυδρομείο) και κατ' ελάχιστο 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 ενημερωμένο σχετικά με τα δρομολόγια λεωφορείων, πλοίων και αεροπλάνων, να είναι σε θέση να παρέχει πληροφορίες για το νησί, 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 του νησιού όποτε και εφόσον ζητηθεί (π.χ. πληροφορίες για προμήθεια τοπικών προϊόντων, παραδοσιακών υλικών και χειροτεχνημάτων κλπ).

3.2.6. ΓΡΑΦΕΙΑ 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 3.1., πρέπει να τηρούν τα ακόλουθα:

Διαμόρφωση χώρων - 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 του νησιού στο οποίο εδρεύει η επιχείρηση.
- Υπάρχουν αναρτημένες καλαίσθητες αφίσες, πίνακες, γκραβούρες, πλαισιωμένες φωτογραφίες κλπ με τοπία και άλλα αξιόλογα στοιχεία του νησιού.
- Υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός για τις συναλλαγές με τους πελάτες (ταμειακή μηχανή, μηχανήματα πιστωτικών καρτών, fax, υπολογιστής, εκτυπωτής κλπ) και ο εξοπλισμός για την επικοινωνία με πελάτες για κρατήσεις ή πληροφορίες (τηλέφωνα, αυτόματος τηλεφωνητής, e-mail, ίντερνετ 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.
- 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 ευδοκιμούν στις κλιματολογικές και εδαφολογικές συνθήκες της περιοχής.
- 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 ευδοκιμούν στις κλιματολογικές και εδαφολογικές συνθήκες της περιοχής. Τα διακοσμητικά στοιχεία των εξωτερικών χώρων θα πρέπει να έχουν σχέση με τη λαϊκή παράδοση του νησιού.
- Εφόσον η επιχείρηση διαθέτει χώρους παροχής ειδικών υπηρεσιών (π.χ. αίθουσα σεμιναρίων, χώρους δημιουργικής απασχόλησης κλπ), θα πρέπει να υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός (πίνακες, projectors, τηλεφωνικές γραμμές, σύνδεση με το internet κλπ) καθώς και ένα άτομο υπεύθυνο για την παροχή τεχνικής υποστήριξης όπου απαιτείται.
- Τα χρώματα στους τοίχους θα πρέπει να είναι συμβατά με τις παραδοσιακές αποχρώσεις.
- Στο φωτισμό (οροφής ή επιτοιχίο) απαγορεύεται η χρήση φωτιστικών στηλών με «νέον».
- Πρέπει να αποφεύγεται, στο μέτρο του δυνατού, η χρήση κάθε είδους πλαστικού.
- Θα πρέπει να υπάρχουν καλαίσθητα δοχεία απορριμμάτων τα οποία θα πρέπει να διατηρούνται καθαρά.
- Οι τουαλέτες πρέπει να είναι πάντα πλήρως οργανωμένες, καθαρές και καλά συντηρημένες. Πρέπει να υπάρχει παροχή ζεστού και κρύου νερού όλο το εικοσιτετράωρο.
- Στις 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 είναι υποχρεωτικά διαχωρισμένος από την τουαλέτα. Στο χώρο αυτό, υποχρεωτικά θα πρέπει να υπάρχει σαπούνι και θήκη με χαρτίνες 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 είδη 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.
- Οι χώροι είναι καθαροί, καλά συντηρημένοι και περιποιημένοι.

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 ή να έχουν σχετική επαγγελματική εμπειρία ή να έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια κατάρτισης. Πρέπει να γνωρίζουν μία τουλάχιστον ξένη γλώσσα, ανάλογα με την τουριστική κίνηση του συγκεκριμένου νησιού όπου βρίσκεται η επιχείρηση. 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.
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες πρέπει να εμπλουτίζουν και να αναβαθμίζουν το παρεχόμενο τουριστικό προϊόν και να το καθιστούν περισσότερο ανταγωνιστικό. Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν να αναληφθούν είτε μονομερώς είτε στο πλαίσιο δικτύωσης των μελών.
- Κατά τις περιόδους λειτουργίας της επιχείρησης, υπάρχει ανά πάσα στιγμή ένας υπεύθυνος που με προθυμία απαντάει στις τηλεφωνικές κλήσεις και τα e-mail, πραγματοποιεί τις κρατήσεις και ακυρώσεις, την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών και έχει την κατάλληλη πληροφόρηση ώστε να επεξηγεί το περιεχόμενο του υλικού που περιγράφεται στην παράγραφο 3.14. «Προβολή».
- Εκτός των περιόδων και ωρών λειτουργίας της επιχείρησης, η επικοινωνία εξασφαλίζεται συστηματικά με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο (κινητό τηλέφωνο, εκτροπή κλήσης, e-mail, ταχυδρομείο) και κατ' ελάχιστο 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 ενημερωμένο σχετικά με τα δρομολόγια λεωφορείων, πλοίων και αεροπλάνων, να είναι σε θέση να παρέχει πληροφορίες για το νησί, 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 του νησιού όποτε και εφόσον ζητηθεί (π.χ. πληροφορίες για προμήθεια τοπικών προϊόντων, παραδοσιακών υλικών και χειροτεχνημάτων κλπ).

4. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ - ΠΡΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4.1. 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 υπηρεσίες και προϊόντα
- 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 νομικών προσώπων που συμμετέχουν σε αυτό.

Η αυστηρή τήρηση υψηλών ποιοτικών προδιαγραφών από όλα τα μέλη του ΤΣΠ και ο σεβασμός στον πελάτη/καταναλωτή/επισκέπτη πρέπει να αποτελούν τη βάση της κουλτούρας του ΤΣΠ 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 προώθηση 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 ΤΣΠ και ευαισθητοποίησης του κοινού στόχου.
- 2) Συνδυασμένες ενέργειες προβολής των μελών του ΤΣΠ και των παρεχόμενων υπηρεσιών / προϊόντων.

4.1.1. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΤΟΥ 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 ΤΣΠ και ενημέρωσης των νομικών προσώπων 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 νομικών προσώπων της περιοχής προκειμένου να ενταχθούν στο ΤΣΠ και να υιοθετήσουν τα πρότυπα που εκείνο προωθεί αφετέρου δε, η προβολή του ίδιου του ΤΣΠ 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 μηχανές αναζήτησης και σύνδεση με άλλους δικτυακούς τόπους.
- Παραγωγή και διανομή έντυπου και ηλεκτρονικού διαφημιστικού υλικού.
- Σχεδιασμός και παραγωγή αναμνηστικών δώρων με το σήμα ΤΣΠ (π.χ. στυλό, κονκάρδες, καπέλα κλπ).
- Διαφημιστικές καταχωρήσεις και προβολή στα ΜΜΕ στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό (εφημερίδες, ραδιόφωνο, τηλεόραση κλπ) και στο ίντερνετ.
- Διαφημιστικές καταχωρήσεις και αφιερώματα σε τουριστικούς οδηγούς ή/και επαγγελματικούς καταλόγους.
- Συμμετοχή σε ελληνικές και διεθνείς εκθέσεις.
- Διοργάνωση ενημερωτικών εκδηλώσεων.

4.1.2. ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΤΣΠ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αναφορικά με την προώθηση των μελών του ΤΣΠ και των παρεχόμενων υπηρεσιών/προϊόντων 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 μελών και των προσφερόμενων υπηρεσιών/προϊόντων μέσω του δικτυακού τόπου του ΤΣΠ.
- 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 τα μέλη του ΤΣΠ.
- Διάθεση αναμνηστικών δώρων με το σήμα του ΤΣΠ στα μέλη προκειμένου να μοιράζονται στους πελάτες / επισκέπτες τους.
- Συνεργασία με ταξιδιωτικά γραφεία ή κέντρα οργάνωσης και προώθησης του τουριστικού προϊόντος για την προβολή των μελών του ΤΣΠ στο τουριστικό κοινό.
- Διοργάνωση συμμετοχής των μελών του ΤΣΠ σε ελληνικές και διεθνείς εκθέσεις, ενημερωτικές εκδηλώσεις κ.α.

Επίσης όπως έχει αναφερθεί στα προηγούμενα κεφάλαια, η άμεση συνεργασία μεταξύ των μελών του ΤΣΠ Κυκλάδων αποτελεί υποχρέωση τους. Ειδικότερα, τα μέλη του ΤΣΠ δεσμεύονται εγγράφως ότι:

- Θα επιδιώκουν την άμεση συνεργασία μεταξύ των μελών με ομοειδή ή συμπληρωματική δραστηριότητα για κοινή προβολή, κοινή προμήθεια υλικών και υπηρεσιών, κοινό σχεδιασμό στρατηγικής, παροχή καλύτερων ποιοτικά προϊόντων/υπηρεσιών, καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών/επισκεπτών 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 πληροφορίες στους πελάτες/επισκέπτες τους σχετικά με άλλες επιχειρηματικές ή εμπορικές δραστηριότητες του νησιού ή της περιοχής όποτε και εφόσον τους ζητηθεί.

Η γνώση των δραστηριοτήτων και των υπηρεσιών/προϊόντων που παρέχουν τα υπόλοιπα μέλη του ΤΣΠ είναι υποχρεωτική για όλα τα μέλη του ΤΣΠ. Κάθε μέλος του ΤΣΠ είναι υποχρεωμένο να διαθέτει διαφημιστικό και ενημερωτικό υλικό για τις δραστηριότητές/υπηρεσίες/προϊόντα του στα υπόλοιπα μέλη του ΤΣΠ και να τοποθετεί το αντίστοιχο υλικό των μελών του ΤΣΠ σε εμφανές σημείο κατά την είσοδο του πελάτη/επισκέπτη στους χώρους/εγκαταστάσεις του. Κάθε μέλος του ΤΣΠ θα είναι πρόθυμο να ενημερώσει τους επισκέπτες / πελάτες του σχετικά με τις δραστηριότητες/υπηρεσίες/προϊόντα των άλλων μελών του ΤΣΠ.

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

- Διαφοροποίηση του μέλους από τον ανώνυμο ανταγωνισμό χάρη στην ενιαία ταυτότητα.
- Επώνυμη ζήτηση των υπηρεσιών/προϊόντων όπως προδιαγράφονται από το ΤΣΠ Κυκλάδων.
- Αποτελεσματική και κερδοφόρα προώθηση των μελών και των παρεχόμενων από αυτά υπηρεσιών/προϊόντων.