

**ΜΕΛΕΤΗ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΜΕΤΑΞΥ ΣΤΕΛΕΧΩΝ
ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ:
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΠΠΕΔΟΥ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ
ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΣΤΟΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ**

ΧΡΙΣΤΟΣ ΜΑΝΗ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία γίνεται στα πλαίσια των απαιτήσεων του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου και των προαπαιτήσεων για την ολοκλήρωση του πτυχίου Βιοτεχνολογίας, Γεωπονικών Επιστημών και Επιστήμης Τροφίμων.

Κύριος σκοπός αυτής της εργασίας είναι να μελετήσει αυτή ακριβώς την επίδραση μεταξύ της βιομηχανίας ως οντότητας σε σχέση με τον καταναλωτή, του καταναλωτή σε σχέση με την βιομηχανία τροφίμων και την αλληλεπίδρασή τους σε σχέση με την ασφάλεια και υγιεινή τροφίμων. Σκοπός επίσης είναι ο προσδιορισμός του επιπέδου ασφαλείας των βιομηχανιών, της κατανόησης των καταναλωτών για την ανάγκη της ασφαλείας τροφίμων και το πως η γνώση του καταναλωτή περί ασφαλείας επηρεάζει την τελική του επιλογή.

Βεβαίως ως βιομηχανία ορίζεται στην παρούσα εργασία στα δύο υποσύνολά της· τα ανώτερα στελέχη, υπεύθυνα για την λήψη αποφάσεων σχετικά με την παραγωγή του προϊόντος και τα κατώτερα στελέχη, υπεύθυνα για την παραγωγή του προϊόντος

αυτού καθαυτού. Η ανάλυση αφορά αποτελέσματα από την πρώτη ομάδα, αφού ως άτομα υπεύθυνα για την δημιουργία του δεσμού εμπιστοσύνης μεταξύ του καταναλωτή και της βιομηχανίας είναι τα ανώτερα στελέχη. Αφαιρούνται οι εργαζόμενοι ως κατώτερα στελέχη αφού η παρουσία τους στα μάτια του καταναλωτή θεωρείται εν τέλει απρόσωπη, όχι περισσότερη από κάποιο εργαλείο. Στα διευθυντικά στελέχη εναποτίθενται οι τελικές αποφάσεις οι οποίες αφορούν τους καταναλωτές μέσω της παρουσίασης του τροφίμου, της επεξεργασίας του και του τελικού σταδίου ποιότητας και ασφάλειάς του.

Ως καταναλωτής ορίζεται κάθε άτομο το οποίο πραγματοποιεί ανταλλαγή υπηρεσιών, στην παρούσα περίπτωση, βρώσιμης ύλης είτε υπό μορφή έτοιμου γεύματος είτε υπό μορφή συσκευασμένου γεύματος προς κατανάλωση μετά από προετοιμασία. Τελικό αποτέλεσμα είναι η ανταλλαγή της βρώσιμης ύλης στα πλαίσια μιας νόμιμης συναλλαγής με αποκλειστικά χρηματικά μέσα και όχι οικονομικά μέσα.

Η παρούσα πτυχιακή εργασία ξεκίνησε με αφορμή την αλληλεπίδραση της βιομηχανίας παραγωγής τροφίμων με τον καταναλωτή. Η βιομηχανία παραγωγής τροφίμων στην Κύπρο αποτελεί ένα αναπόσπαστο τμήμα της Κυπριακής βιομηχανίας το οποίο είναι αδύνατο να μην αλληλοεπιδράσει με τους κύριους καταναλωτές και φυσικά τους εργαζομένους της. Κάποιες φορές ανεπαίσθητη και συνήθως σημαντική, η δράση των στελεχών της βιομηχανίας αποτελεί σημαντικό άξονα γύρω από τον οποίο ο κύριος καταναλωτής αξιοποιεί τις εκάστοτε γνώσεις του σε θέματα ασφάλειας και αξιοπιστίας.

Η σχέση αυτή μπορεί να αποδειχθεί περισσότερο από ωφέλιμη σε περίπτωση που διευκρινιστούν οι παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν το κέρδος. Κυρίως ενδιαφέρον θα δοθεί στην εμπιστοσύνη καθ' εαυτή αλλά και σε επίσης σημαντικούς παράγοντες όπως η αξιοπιστία της κάθε βιομηχανίας, η σταθερότητα στα μάτια του καταναλωτή και η υπεροχή σε σχέση με άλλες βιομηχανίες. Επίσης παράγοντες σημαντικοί θεωρούνται η ηθική αξιοπιστία πιο συγκεκριμένα και η επίδραση της βιομηχανίας στην καθημερινή ζωή του καταναλωτή.

Σε περίπτωση που αποδειχθεί ότι παραδείγματος χάριν ότι η ηθική αξιοπιστία είναι σημαντικότερη, αυτό θα σήμαινε την αναγκαιότητα μιας σωστής επαγγελματικής πρακτικής εκ μέρους της βιομηχανίας, ενάντια στο πρότυπο της συνεχούς διαφήμισης που ακολουθείται σήμερα. Ή για παράδειγμα, εάν αποδειχθεί ότι η υγιεινή και η

ασφάλεια είναι σημαντικότερες από την σταθερότητα στα χαρακτηριστικά του προϊόντος αυτό θα επιτρέπεται σε μικρές βιομηχανίες να ανταγωνιστούν πιο αποτελεσματικά που προηγουμένως θα ήταν αδύνατον να αντιμετωπιστούν, αλλά μέσω της υπακοής στα πρότυπα ασφαλείας και υγιεινής που υπάρχουν σήμερα όπως το HACCP και το ISO.

Τα δεδομένα συλλέχτηκαν από δύο ανεξάρτητα ερωτηματολόγια για τους καταναλωτές και τα ανώτερα στελέχη με 121 και 14 απαντήσεις αντίστοιχα με κύριο λόγο ατόμων ηλικίας μεταξύ 19 και 34 ετών από την Λευκωσία και Λεμεσό και επιχειρήσεις κατά κόρον από Λευκωσία και Λεμεσό με κυρίως μέχρι 50 εργαζόμενους. Έγινε απλή ανάλυση και παρουσία των δεδομένων με πίνακες και σύγκριση των αποτελεσμάτων πρώτα για κάθε ερωτηματολόγιο ξεχωριστά και έπειτα για συγκρίσιμα αποτελέσματα μεταξύ των δύο ερωτηματολογίων. Τα πορίσματα αποδόθηκαν με επίκεντρο την χρήση τους στην ανάπτυξη νέων πολιτικών αντιμετώπισης αναδυόμενων προβλημάτων στον επισιτιστικό τομέα όπως και την συνεργασία και βελτίωση του τομέα καθ' εαυτού με την αντιμετώπιση των προβλημάτων από όλες τις επιχειρήσεις ως ομάδα αντί ως ανταγωνιστές.

Το γενικό αποτέλεσμα είναι ότι αν και ο επισιτιστικός τομέας στην Κύπρο βρίσκεται σε αρκετά καλή θέση, είναι πολύ εύκολο με κατάχρηση από οποιαδήποτε πλευρά, είτε τον επισιτιστικό τομέα είτε από τις υπηρεσίες ασφάλειας και πιστοποίησης, να δημιουργηθεί μια αλυσιδωτή αντίδραση γεγονότων τα οποία θα οδηγήσουν σε κατάρρευση. Μια τέτοια περίπτωση θα οδηγούσε όχι μόνο σε αναξιοπιστία και χάος σε ότι αφορά την νομοθεσία αλλά και σοβαρό τραυματισμό της περίπλοκης και εύθραυστης φύσης της μικρής βιομηχανίας της Κύπρου.

Συμπερασματικά είναι λογικό να χρησιμοποιηθεί η παρουσία της υπηρεσίας ελέγχου της ασφάλειας των τροφίμων ως συνεργάτης στα πλαίσια χρηματοδοτημένων σχεδίων από την κυβέρνηση για την βελτιστοποίηση του επισιτιστικού τομέα με το ελάχιστο δυνατό κόστος ώστε βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα να υπάρξει η ευκαιρία της ανάπτυξης και της ενδυνάμωσης της οικονομίας που χρειάζεται στο κράτος. Με αφορμή αυτή την ανάπτυξη θα ενισχυόταν η σταθερότητα των επενδύσεων στην Κύπρο με αποτέλεσμα την αύξηση των ξένων επενδύσεων στην παραγωγή και μεταποίηση των αγαθών που περνούν μεταξύ των τριών ηπείρων – Αφρική, Ευρώπη και Ασία, όπως και της Μέσης Ανατολής. Εάν αδυνατούν οι Κρατικές Υπηρεσίες να βοηθήσουν έστω και βασικά τότε θα μπορούσε τα ηνία να

αναλάβει η βιομηχανία από μόνη της με αποκλειστική ανάληψη των ευθυνών αλλά και των προσόδων από μελλοντικές συμφωνίες πρώτα με την από κοινού χρηματοδότηση μιας πιο αξιόπιστης υπηρεσίας ασφάλειας και έπειτα με την αναβάθμιση των υποστατικών με εξωτερικά κεφάλαια και την αύξηση του τζίρου των επιχειρήσεων στα πλαίσια ενός σχεδίου από επιχειρήσεις προς επιχειρήσεις, εφ' όσον η υπηρεσία αυτή συνεργάζεται και ελέγχει υποστατικά τα οποία την χρηματοδοτούν. Τα αποτελέσματα έχουν και γενική φύση αφού προς το παρόν αναδεικνύουν την εμπιστοσύνη και τις δυνατότητες της κυπριακής οικονομίας και του επισιτιστικού τομέα.

Λέξεις κλειδιά: επίδραση, καταναλωτής, βιομηχανία, ασφάλεια, αλληλεπίδραση, τρόφιμα, Κύπρος, υγιεινή, εμπιστοσύνη

ABSTRACT

This diploma thesis is in the framework of the requirements of the Cyprus University of Technology and the prerequisites for the completion of the Biotechnology, Agricultural Sciences and Food Science degree.

The main purpose of this work is to study precisely this impact between industry as an entity vis-à-vis the consumer, the consumer in relation to the food industry and their interaction in relation to food safety and hygiene. The aim is also to determine the level of safety of industries, to understand consumers about the need for food safety and how the consumer's knowledge of safety affects his / her final choice.

Of course, industry is defined in the present work in its two subsets; the senior executives, responsible for decision-making about the production of the product and the inferior executives, responsible for the production of the product itself. The analysis concerns results from the first group, as the senior executives are responsible for creating the trust between the consumer and the industry. Employees are removed as inferior executives since their presence in the consumer's eyes is ultimately considered impersonal, not more than a tool. Managers are placed on final decisions that concern consumers through the presentation of the food, its processing and its final stage of quality and safety.

A consumer is defined as any person who carries out an exchange of services, in the case of edible matter either in the form of ready meals or in the form of packed meals for consumption after preparation. The end result is the exchange of edible matter in the context of a legitimate transaction with exclusive financial means and not financial means.

This diploma thesis began on the occasion of the interaction of the food industry with the consumer. The food production industry in Cyprus is an integral part of the Cypriot industry which is impossible not to interact with Cypriot consumers and of course its employees. Sometimes subtle and usually important, the action of industry executives is an important avenue around which the Cypriot consumer uses his knowledge of security and reliability.

This relationship may prove to be more than beneficial if the factors influencing the profit are clarified. Of particular interest will be confidence as such but also important

factors such as industry's credibility, consumer consistency and superiority over other industries. Also important factors are moral reliability and the impact of industry on the daily life of the consumer.

If it turns out, for example, that moral reliability is more important, this would mean the necessity of a good industry practice against the pattern of continuous advertising that is being followed today. Or, for example, if hygiene and safety are proven to be more important than stability in product characteristics, it will allow small industries to compete more efficiently with giants that would previously have been impossible to tackle, simply by obeying the safety and hygiene standards there are now as HACCP and ISO.

The data were collected from two independent questionnaires for consumers and senior executives with 121 and 14 responses, respectively, mainly for people aged between 19 and 34 from Nicosia and Limassol, and businesses from Nicosia and Limassol, with up to 50 employees. A simple analysis and presentation of the data with tables and a comparison of the results were made first for each questionnaire separately and then for comparable results between the two questionnaires. The findings were focused on their use in developing new policies to tackle emerging challenges in the food sector as well as co-operating and improving the sector by itself by addressing the problems of all businesses as a group rather than as competitors.

The overall result is that, although the food sector in Cyprus is in a good position, it is very easy, with the abuse of either the food sector or the security and certification services, to create a chain reaction of events that will lead to collapse. Such a case would lead not only to unreliability and chaos in terms of legislation but also to a serious injury to the sophisticated and fragile nature of the small industry in Cyprus.

In conclusion, it is reasonable to use the presence of the Food Safety Authority as a partner in the framework of government-funded projects to optimize the food sector at the minimum cost so that in the short and long term there will be an opportunity to develop and strengthen the economy needed in the state. As a result of this growth, the stability of investment in Cyprus would be increased, resulting in increased foreign investment in the production and processing of goods passing through the three continents - Africa, Europe and Asia as well as the Middle East. If the government cannot even help basically, then the industry can take the lead on its own

with exclusive assumption of responsibilities and revenues from future agreements first by jointly funding a more reliable security service and then upgrading of premises with external capital and the increase of business turnover in the context of a business to business project, as long as this service cooperates and controls the premises that finance it. The results are of a general nature as they present at the moment the confidence and potential of the Cypriot economy and the food sector.

Keywords: *impact, consumer, industry, security, interaction, food, Cyprus, hygiene, trust*

