



**GOODY'S** | **everest**  
GROUP OF COMPANIES

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ  
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ  
**2017**

# Περιεχόμενα

<b>Μήνυμα Διοίκησης</b> .....	04
<b>Γενικές Πληροφορίες σχετικά με τον Απολογισμό</b> .....	06
<hr/>	
<b>1. Ο Όμιλος Goody's   everest</b> .....	08
1.1. Με μια ματιά .....	09
1.2. Δυο ιστορίες...ένας δυναμικός Όμιλος εστίασης .....	12
1.3. Όραμα και αξίες .....	15
1.4. Επιχειρηματικό μοντέλο του Ομίλου .....	16
1.5. Στρατηγικές προτεραιότητες .....	17
1.6. Συμμετοχές σε φορείς και συνέδρια .....	19
1.7. Βραβεύσεις – Διακρίσεις .....	21
<hr/>	
<b>2. Ο Όμιλος Goody's   everest στην Αγορά</b> .....	22
2.1. Οι μάρκες μας .....	23
2.2. Παραγωγικές εγκαταστάσεις .....	44
2.3. Δημιουργία αξίας για συνεργάτες και καταναλωτές .....	50
2.4. Ποιότητα που ξεχωρίζει .....	58
2.5. Σήμανση και ικνηλασιμότητα .....	63
<hr/>	
<b>3. Εταιρική Υπευθυνότητα</b> .....	65
3.1. Διαχείριση εταιρικής υπευθυνότητας .....	67
3.2. Ανάλυση ουσιαστικότητας .....	68
3.3. Σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη .....	69
3.4. Στοχοθεσία 2018 .....	74
<hr/>	
<b>4. Υπευθυνότητα για τους Εργαζόμενους</b> .....	75
4.1. Άξονες δράσεων για το ανθρώπινο δυναμικό .....	80
4.2. Υγεία και ασφάλεια στην εργασία .....	86
4.3. Παρακολούθηση παραμέτρων υγείας και ασφάλειας .....	90
<hr/>	
<b>5. Κοινωνική Προσφορά</b> .....	93
5.1. Δράσεις για τα παιδιά σε ανάγκη .....	95
5.2. Υποστήριξη κοινωνικά ευάλωτων ομάδων .....	99
5.3. Ενίσχυση νεανικής επιχειρηματικότητας .....	101
<hr/>	
<b>6. Περιβαλλοντική Υπευθυνότητα</b> .....	102
6.1. Δράσεις περιβαλλοντικής βελτίωσης .....	104
6.2. Περιβαλλοντική διαχείριση .....	105
6.3. Δείκτες περιβαλλοντικής διαχείρισης .....	107
<hr/>	
<b>7. Εταιρική Διακυβέρνηση και οικονομικά αποτελέσματα</b> ..	112
7.1. Διοικητικά Συμβούλια και επιτροπές .....	113
7.2. Εσωτερικός έλεγχος και διαχείριση κινδύνων .....	114
7.3. Διαχείριση θεμάτων διαφάνειας και διαφθοράς .....	115
7.4. Αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων .....	115
7.5. Οικονομικά αποτελέσματα .....	116
<hr/>	
• <b>Πίνακας περιεχομένων GRI</b> .....	118
• <b>Έντυπο αξιολόγησης Απολογισμού και επικοινωνίας</b> ...	124

---

## Μήνυμα Διοίκησης Γενικές Πληροφορίες σχετικά με τον Απολογισμό





## Μήνυμα Διοίκησης

Με οδηγό το όραμα, την αποστολή και τις αξίες μας, στοχεύουμε στη συνεχή βελτίωση των εταιρικών μας επιδόσεων, δημιουργώντας αξία για όλους τους συμμετόχους μας.

Ο Όμιλος **Goody's | everest** κατέχει ηγετική θέση στην ελληνική αγορά εστίασης και διακριτή θέση ανάμεσα στις αντίστοιχες δυναμικά εξελισσόμενες εταιρίες του κλάδου στην Ευρώπη. Προτεραιότητα του Ομίλου μας αποτελεί η επένδυση στην ελληνική επιχειρηματικότητα και την καινοτομία, με στόχο τη συνεχή εξέλιξη και ανάπτυξη.

Η Βιώσιμη Ανάπτυξη αποτελεί για εμάς διαχρονικός στόχος και το αποδεικνύουμε καθημερινά, λειτουργώντας με γνώμονα τις αρχές της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας, αναπτύσσοντας δράσεις και προγράμματα σε κάθε ένα άξονα Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου, **οι οποίοι αφορούν σε:**

- Υψηλή ποιότητα και προϊόντική καινοτομία
- Υπεύθυνη και χρηστή εταιρική διακυβέρνηση
- Ανθρώπινο δυναμικό
- Περιβαλλοντική υπευθυνότητα
- Κοινωνική δράση

Για κάθε άξονα εταιρικής υπευθυνότητας, έχουμε διαμορφώσει ξεκάθαρη στρατηγική και βάσει αυτής, υλοποιούμε δράσεις ανταποκρινόμενοι στις προκλήσεις της σύγχρονης εποχής. Με απώτερο στόχο τη συνεχή βελτίωσή μας σε όλους τους τομείς λειτουργίας μας, δίνουμε έμφαση στην ικανοποίηση των καταναλωτών και των συνεργατών μας, στην ανάπτυξη και εξέλιξη των εργαζομένων μας, καθώς και στην υποστήριξη του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου.

Εναρμονιζόμαστε πλήρως με τα αυστηρότερα διεθνή πρότυπα, σχετικά με τη διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων μας και ακολουθούμε πιστά τις απαιτήσεις των προτύπων αυτών. Διαθέτουμε συνολικά 318 πιστοποιητικά στα καταστήματα και τις παραγωγικές μονάδες, ενώ κατά τη διάρκεια του 2017 αποκτήσαμε 29 επιπλέον πιστοποιήσεις, σχετικά με τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας που εφαρμόζουμε.

Επιπλέον κατά τη διάρκεια του **2017**, προχωρήσαμε στην προσφορά νέων προϊόντων και στην υιοθέτηση καινοτόμων πρακτικών με παράλληλη διατήρηση ποιοτικών επιλογών σε καλές τιμές (value for money), προσδίδοντας αξία στις επιλογές των καταναλωτών μας. Σε αυτό το πλαίσιο μελετούμε διαρκώς την παγκόσμια και την εγχώρια αγορά αναζητώντας ευκαιρίες δημιουργίας νέων προτάσεων στον τομέα της εστίασης, όπως για παράδειγμα το νέο σήμα ιταλικού snacking "Forno Luca" το οποίο παρουσιάστηκε το 2017 εντός των αεροδρομίων.

Χαράσσουμε την επιχειρησιακή μας στρατηγική με πάθος για πρωτοπορία και επίκεντρο τον καταναλωτή, ενώ εντείνουμε τις προσπάθειες μας προς την υιοθέτηση σύγχρονων επιχειρηματικών πρακτικών βιώσιμης ανάπτυξης, πάντα μέσα από το σύστημα αξιών, διαδικασιών και δράσεων που διέπουν το συνολικό πλαίσιο διακυβέρνησής και λειτουργίας μας.

Ο παρών Απολογισμός, ο οποίος έχει αναπτυχθεί βάσει των διεθνών προτύπων GRI Standards, αποτελεί τη δεύτερη προσπάθειά μας να συγκεντρώσουμε το σύνολο των δράσεων και προγραμμάτων που υλοποιούμε, περιγράφοντας τον τρόπο με τον οποίο ουσιαστικά αντιμετωπίζουμε τις σύγχρονες οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές προκλήσεις. Προς αυτή την κατεύθυνση, στην παρούσα έκδοση έχει καταγραφεί η υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα του Ομίλου, σε σχέση με τους 17 Παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη (SDGs) του Ο.Η.Ε.

Έχουμε δεσμευτεί να λειτουργούμε υπεύθυνα και παρά τις δύσκολες συνθήκες της εποχής που διανύουμε, θα συνεχίσουμε να προσφέρουμε καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, με υπευθυνότητα απέναντι στον Άνθρωπο, το Περιβάλλον και την Κοινωνία.

Πρόεδρος Δ.Σ. και  
Διευθύνων Σύμβουλος Vivartia

Διευθύνων Σύμβουλος  
Goody's Everest

# Γενικές Πληροφορίες σχετικά με τον Απολογισμό

## ΠΕΔΙΟ ΚΑΙ ΟΡΙΟ

Ο παρών Απολογισμός αποτελεί τη δεύτερη έκδοση Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου Goody's | everest και αφορά την περίοδο 1/1/2017 έως και 31/12/2017. Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017, περιγράφει με σαφήνεια και διαφάνεια τον τρόπο με τον οποίο ο Όμιλος σχεδιάζει και υλοποιεί προγράμματα και δράσεις, με στόχο να ανταποκριθεί επιτυχώς στις σύγχρονες οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές προκλήσεις, καλύπτοντας πλήρως το σύνολο των δραστηριοτήτων του Ομίλου στην Ελλάδα.

Ο όρος **«Όμιλος»** αναφέρεται στον Όμιλο εταιριών εστίασης **Goody's | everest**, ενώ σε κάποια σημεία, αναφέρονται περιορισμένα στοιχεία σχετικά τη μητρική εταιρία **Vivartia**, στην οποία ανήκει. Σημειώνεται πως τόσο στις δράσεις, όσο και στη στοχοθεσία του Ομίλου, δεν περιλαμβάνονται στοιχεία που αφορούν σε θυγατρικές εταιρίες, ενδεχόμενες κοινοπραξίες, συνεργάτες, προμηθευτές ή άλλους τρίτους. Τα σημαντικά θέματα, τα οποία προέκυψαν από τη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας (materiality analysis), αφορούν στις εγκαταστάσεις και στις σχέσεις με τους συμμετόχους του Ομίλου στην Ελλάδα.

## ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Ο Απολογισμός συντάχθηκε σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες για τους Απολογισμούς Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης / Αειφορίας του διεθνούς Οργανισμού Global Reporting Initiative GRI Standards, έκδοση 2016, βάσει των ακόλουθων αρχών:

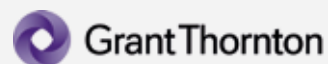
- Αρχή της **«Ουσιαστικότητας και καθορισμού των σημαντικών ζητημάτων»**
- Αρχή της **«Ανταπόκρισης στις ανάγκες των συμμετόχων»**
- Αρχή του **«Συνολικού πλαισίου επίδοσης του οργανισμού στην ΕΚΕ»**
- Αρχή της **«Πληρότητας των στοιχείων που παρουσιάζονται και καθορισμού των ορίων του Απολογισμού»**

Σχετικά με τον καθορισμό του περιεχομένου του Απολογισμού, πραγματοποιήθηκε από την ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου, επικαιροποίηση και καταγραφή των σημαντικών θεμάτων. Τα αποτελέσματα της διαδικασίας παρουσιάζονται στο κεφάλαιο **«3. Εταιρική Υπευθυνότητα»**.

## ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ

Για τη σύνταξη του παρόντος Απολογισμού έχει συσταθεί ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, η οποία αποτελείται από στελέχη όλων των εμπλεκομένων στον Απολογισμό διευθύνσεων και τμημάτων. Βασικό έργο της ομάδας αποτελεί η συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών που αφορούν στους τομείς Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρίας.

Η δημιουργία του παρόντος Απολογισμού πραγματοποιήθηκε με την υποστήριξη και την επιστημονική καθοδήγηση (συγκέντρωση στοιχείων, αξιολόγηση και συγγραφή) της εταιρίας Grant Thornton ([www.grant-thornton.gr](http://www.grant-thornton.gr)).



## ΠΗΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ

Όλα τα δεδομένα και οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό, έχουν συλλεχθεί βάσει διαδικασιών καταγραφής που εφαρμόζονται στον Όμιλο, καθώς και από τις βάσεις δεδομένων που τηρούνται, στο πλαίσιο εφαρμογής συστημάτων διαχείρισης. Η μεθοδολογία συλλογής των δεδομένων και πληροφοριών αυτών, καθώς και ο τρόπος παρουσίασής τους, βασίζεται στα πρωτόκολλα δεικτών του GRI (GRI Indicator Protocols). Σε στοιχεία του Απολογισμού που τυχόν έχουν πραγματοποιηθεί αναθεωρήσεις, περιλαμβάνεται ειδική μνεία στις επιμέρους ενότητες, πίνακες ή διαγράμματα και διευκρινίζονται οι λόγοι για την αναθεώρηση. Σε σημεία όπου παρατίθενται δεδομένα, τα οποία έχουν προκύψει μετά από επεξεργασία ή βασίζονται σε παραδοχές, πάντοτε αναφέρεται ο τρόπος ή η μέθοδος υπολογισμού τους, σύμφωνα με τις οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI Standards).

Σημειώνεται πως στα στοιχεία του παρόντος Απολογισμού δεν έχει πραγματοποιηθεί εξωτερική επαλήθευση από τρίτο ανεξάρτητο μέρος. Ωστόσο, καθώς ο Όμιλος αναγνωρίζει τη σημασία, τη χρησιμότητα και την προστιθέμενη αξία που μπορεί να προσφέρει η εξωτερική επαλήθευση των στοιχείων του Απολογισμού, θα εξετάσει τη δυνατότητα εξωτερικού ελέγχου, σε επόμενη έκδοσή του.

**Επιπρόσθετες πληροφορίες και ενημερώσεις σχετικά με τις εταιρίες του Ομίλου, είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα: [www.vivartia.com](http://www.vivartia.com) και <http://www.goodysburgerhouse.com/> και <https://www.everest.gr/company>**

## ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Μπορείτε να αποστείλετε τις παρατηρήσεις, τα σχόλια, τις προτάσεις και διευκρινίσεις σας, ή συμπληρωμένη τη φόρμα επικοινωνίας, η οποία βρίσκεται στο τέλος του παρόντος Απολογισμού, στην ακόλουθη διεύθυνση:

Όμιλος εταιριών **Goody's | everest**  
 Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Κτίριο 14B, 19019 Σπάτα  
 Τηλ.: 210 354 1600  
 Email: [estiasis@vivartia.com](mailto:estiasis@vivartia.com)

# 1.

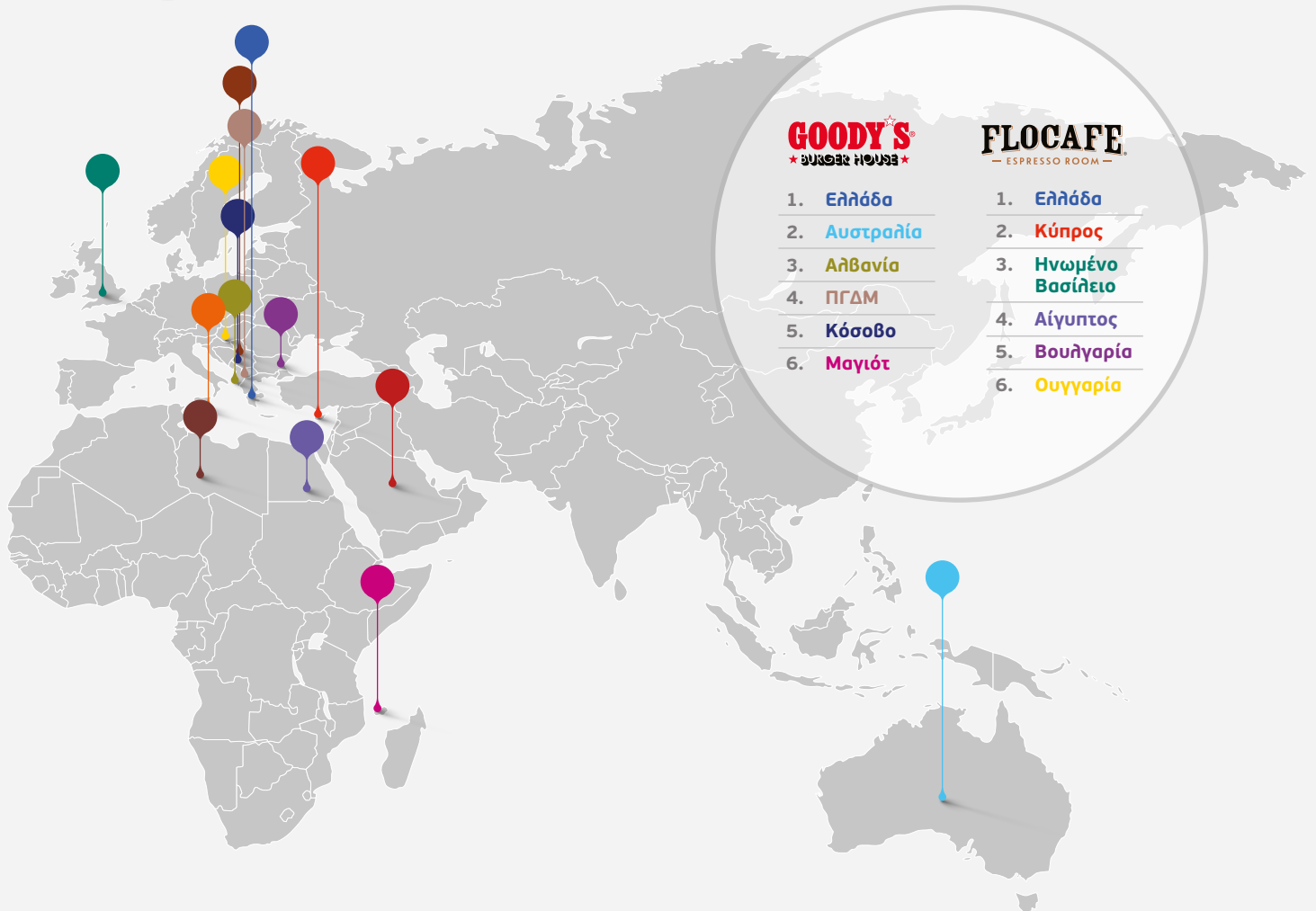
## Ο Όμιλος Goody's | everest

- 1.1. Με μια ματιά
- 1.2. Δυο ιστορίες... ένας δυναμικός Όμιλος εστίασης
- 1.3. Όραμα και αξίες
- 1.4. Επιχειρηματικό μοντέλο του Ομίλου
- 1.5. Στρατηγικές προτεραιότητες
- 1.6. Συμμετοχές σε φορείς και συνέδρια
- 1.7. Βραβεύσεις – Διακρίσεις





# 1.1. Με μια ματιά



<b>7</b>	Δυναμικά Σήματα
<b>3</b>	Σύγχρονες Μονάδες Παραγωγής
<b>300.000</b>	Καταναλωτές Καθημερινά
<b>5.000+</b>	Θέσεις Εργασίας*
<b>539</b>	Σημεία Πώλησης
<b>€218,7 εκ.</b>	System Sales
<b>1.140</b>	Προμηθευτές
<b>11</b>	Χώρες Δραστηριοποίησης

\*Περιλαμβάνει τους εργαζόμενους του Ομίλου καθώς και τους εργαζόμενους των καταστημάτων franchise.

Ο Όμιλος **Goody's | everest** κατέχει ηγετική θέση στην ελληνική αγορά της εστίασης, και διακριτή θέση ανάμεσα στις αντίστοιχες δυναμικά εξελισσόμενες εταιρίες του κλάδου στην Ευρώπη, μέσω της ανάπτυξης και διαχείρισης των αλυσίδων **Goody's Burger House**, **everest**, **Flocafe Espresso Room** και **La Pasteria**, καθώς και της παραγωγής και διακίνησης προϊόντων μαζικής εστίασης (Catering).

Παράλληλα ο Όμιλος, αναπτύσσει και διατηρεί στο χαρτοφυλάκιό του ανεξάρτητα σήματα, ειδικά σχεδιασμένα για τον τομέα των ταξιδιωτικών υπηρεσιών και πιο συγκεκριμένα για τα αεροδρόμια (π.χ. "Forno Luca") και τα επιβατικά πλοία (π.χ. "Agora" Self Service εστιατόριο, "Silver Star" a la carte εστιατόριο).



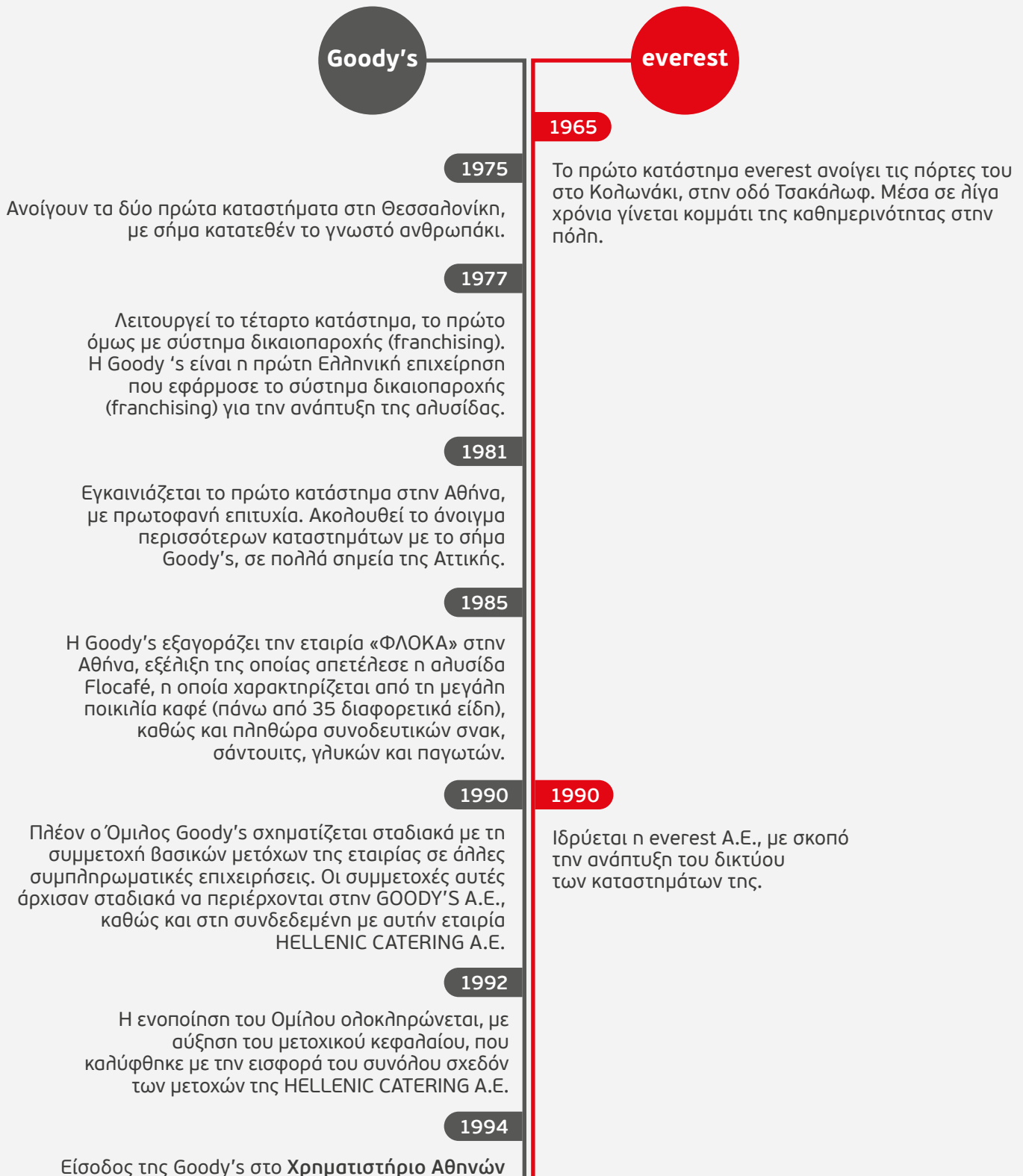
Τα σήματα του Ομίλου παρουσιάζουν μοναδικά πλεονεκτήματα έναντι αντίστοιχων του εξωτερικού, με αποτέλεσμα ολοένα και περισσότεροι επενδυτές ανά τον κόσμο να εκδηλώνουν πραγματικό ενδιαφέρον για την ανάπτυξη των σημάτων αυτών, στις 5 Ηπείρους. Από την πλευρά του ο Όμιλος ανταποκρίνεται με ιδιαίτερο ενδιαφέρον και ερευνά τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται, έχοντας ως στόχο τη μεταφορά της εμπειρίας των σημάτων εκτός Ελλάδας και την παράλληλη συνεχή αναβάθμιση τους στην εγχώρια αγορά.

Ο Όμιλος **Goody's | everest** λειτουργεί 539 σημεία με παρουσία σχεδόν σε όλους τους νομούς της Ελλάδας, ενώ 13 καταστήματα λειτουργούν σε χώρες του εξωτερικού. Συγκεκριμένα, σημεία του Ομίλου βρίσκονται στους νομούς: Αττικής, Θεσσαλονίκης, Ηρακλείου, Κορινθίας, Ιωαννίνων, Μεσσηνίας, Δωδεκανήσων, Φθιώτιδας, Αργολίδας, Αχαΐας, Ρεθύμνου, Ευβοίας, Χανίων, Κυκλάδων, Χίου, Έβρου, Ημαθίας, Μαγνησίας, Πέλλης, Καβάλας, Καρδίτσας, Κοζάνης, Ροδόπης, Λάρισας, Τρικάλων, Αιτωλοακαρνανίας, Δωδεκανήσων (Ρόδος, Κως, Χίος), Αρκαδίας και σε άλλους. Καταστήματα Goody's Burger House λειτουργούν σε Αλβανία, Σκόπια, Αυστραλία, στη Μαγιότ, και στο Κόσσοβο, ενώ καταστήματα με το σήμα Flocafe Espresso Room βρίσκονται και λειτουργούν στο Ηνωμένο Βασίλειο, στην Κύπρο, τη Βουλγαρία, την Ουγγαρία, καθώς και στην Αίγυπτο.

Στην Ελλάδα, σχεδόν τα μισά από τα σημεία που διατηρεί ο Όμιλος είναι τοποθετημένα στο νευραλγικό τομέα των ταξιδιωτικών υπηρεσιών, καλύπτοντας τους απαιτητικούς τομείς της σίτισης σε αεροδρόμια, πλοία και σταθμούς εξυπηρέτησης αυτοκινητιστών.



## 1.2. Δυο ιστορίες... ένας δυναμικός Όμιλος εστίασης



1995

**Βραβείο** της μετοχής με τη μεγαλύτερη απόδοση στον κλάδο των τροφίμων.

1997

Επέκταση της Goody's στο εξωτερικό, με τη λειτουργία των πρώτων εστιατορίων στην Κύπρο και στη Βουλγαρία.

2001

Γίνεται η εξαγορά της Goody's από την ΔΕΛΤΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ και προσαρτάται στον Όμιλο ΔΕΛΤΑ.

2004

**Βράβευση** με το «Hamburger Foodservice Preis».

2005

**Βραβεύεται ως η μεγαλύτερη Ελληνική μάρκα στα Βραβεία Superbrands**, για τη ξεχωριστή πορεία και λειτουργία της Εταιρίας από την ίδρυσή της έως σήμερα, την πρωτοπορία των προϊόντων και συστημάτων εστίασης και την ηγετική της θέση στην Ελληνική αγορά.

2006

**Ανήκει πλέον στη Vivartia**, η δυναμική πορεία της οποίας παρέχει όλα τα εχέγγυα και τις προοπτικές για μία νέα μακρόχρονη και πετυχημένη πορεία στον χώρο της εστίασης. Από το 2006 μέχρι και σήμερα, η Goody's κατέχει την 1η θέση σε όλους τους δείκτες αναγνωρισιμότητας στο Βαρόμετρο Αναγνωρισιμότητας & Συμπεριφοράς ASBI, για το κοινωνικό της έργο.

1995

Ιδρύεται η εταιρία **everest Τροφοδοτική Α.Ε.Β.Ε.**, μια απόλυτα καθετοποιημένη μονάδα που δραστηριοποιείται στην παραγωγή και διανομή προϊόντων ζύμης.

1999

Η **everest Α.Ε.** εισάγεται στο **Χ.Α.Α.** Την ίδια χρονιά η everest Α.Ε. συμμετέχει με ποσοστό 60% στην EVERCAT Α.Ε., εταιρία ανάπτυξης της αλυσίδας ζαχαροπλαστικής Παραγαλλίνο.

2000

Ο Όμιλος αριθμεί **101 καταστήματα** και ξεκινά τη δραστηριότητά του και στην Κυπριακή αγορά. Επίσης, ο όμιλος everest, μέσω της Olympus Plaza, ξεκινά τη λειτουργία των δύο πρώτων πολυχώρων εστίασης και αναψυχής στο Σταθμό Εξυπηρέτησης Αυτοκινητιστών, στον Κορινό Πιερίας.

2001

- **Εξαγορά του 50%** της αλυσίδας ιταλικών εστιατορίων La Pasteria.
- Με στόχο τη μαζική διείσδυση σε κλειστές αγορές, η everest ξεκινά τη συνεργασία της με την HELLAS FLYING DOLPHINS (νυν Hellenic Seaways), εξασφαλίζοντας την αποκλειστική τροφοδοσία και διαχείριση των σημείων εστίασης, εντός πλοίων.
- Εγκαινιάζεται το **πρώτο κατάστημα everest στη Ρουμανία.**

2002

Έτος σταθμός για την ανάπτυξη του Ομίλου, καθώς πραγματοποιείται η εξαγορά του 49% του μετοχικού κεφαλαίου της Olympic Catering.

2004

- Ο Όμιλος everest αποτελεί **ιδρυτικό μέλος του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ).**
- **Πιστοποιούνται 48 καταστήματα** της everest σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000, ενώ τα 14 από αυτά, πιστοποιήθηκαν για την εφαρμογή συστήματος Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας Τροφίμων σύμφωνα με το σύστημα HACCP, με βάση το πρότυπο ΕΛΟΤ 1416.

2005

Ο Όμιλος διαθέτει πλέον **329 σημεία** σε ανοιχτές και κλειστές αγορές, ενώ η everest αριθμεί **186 καταστήματα σε Ελλάδα και εξωτερικό.**

2006

Ξεκινάει τη λειτουργία του το εστιατόριο kuzina, μια ακόμη νέα ιδέα του Ομίλου, με έμφαση στην ελληνική δημιουργική κουζίνα.



2007

Ο Όμιλος προέβη σε σημαντικές επιχειρηματικές συμφωνίες και συνέργιες στρατηγικής σημασίας, όπως η ανάληψη διαχείρισης και λειτουργίας 17 σημείων πώλησης, εντός του ψυχαγωγικού πάρκου Allou Fun Park. Ακόμη, η νέα ιδέα (concept) ΚΟΥΖΙΝΑ λειτουργεί πλέον και στην Μύκονο, στο Ammos Mykonos Hotel.

2008

Συγχώνευση του Ομίλου everest με τον Όμιλο Vivartia.

2011

### Χρονολογία σταθμός

Οι δύο δυναμικοί, στο χώρο της εστίασης, Όμιλοι Goody's και everest, με στόχο τον εξορθολογισμό της λειτουργίας και αύξησης της αποτελεσματικότητάς τους, προχώρησαν σε λειτουργική συγχώνευση, ενισχύοντας ακόμη περισσότερο την ηγετική τους θέση στην αγορά της εστίασης και της ψυχαγωγίας.

2014

Ανασχεδιασμός (rebranding) των δύο σημαντικών μαρκών Goody's και Flocafe και μετονομασία τους σε Goody's Burger House και Flocafe Espresso Room, αντίστοιχα. Παράλληλα, το everest προχώρησε σε πλήρη ανασχεδιασμό τόσο των καταστημάτων του όσο και της επικοινωνιακής στρατηγικής του.

2015

Τα δύο ανασχεδιασμένα σήματα λανσάρονται σε Αυστραλία (GBH) και Μ. Βρετανία (FER).

2016

Δημιουργείται το κατάστημα-ναυαρχίδα του Goody's Burger House στο Σύνταγμα. Ο Όμιλος ξεκινά επίσης τη συνεργασία του με τη Fraport με σημεία εστίασης σε πολλά από τα περιφερειακά αεροδρόμια τα οποία διαχειρίζεται η εταιρία.

2017

Λανσάρεται το πρόγραμμα πιστότητας "All Star Club" του Goody's Burger House, καθώς και το νέο site του everest με δυνατότητα online παραγγελίας. Δημιουργείται το νέο σήμα ιταλικού snacking "Forno Luca" ειδικά σχεδιασμένο για τις ανάγκες των αεροδρομίων.

**Σήμερα τα σήματα που διαχειρίζεται ο Όμιλος αποτελούν μερικά από τα πιο αναγνωρίσιμα και αγαπημένα στην Ελλάδα.**

Ο Όμιλος **Εστίασης** της **Vivartia**, δημιουργήθηκε το 2011 με την ένωση των δυο ιστορικών εταιριών, Goody's και everest. Σήμερα, αδιαμφισβήτητα ηγείται στην ελληνική αγορά υπηρεσιών εστίασης και ψυχαγωγίας και διαχειρίζεται ένα χαρτοφυλάκιο με τα πιο ευρέως γνωστά και αναγνωρίσιμα σήματα: **Goody's Burger House, everest, Flocafé Espresso Room, La Pasteria, Olympus Plaza, Kuzina** και **Papagallino**, ενώ σχεδιάζει και υλοποιεί νέα σήματα για την κάλυψη των διαρκώς μεταβαλλόμενων καταναλωτικών αναγκών.

## 1.3. Όραμα και αξίες

Ο Όμιλος **Goody's | everest**, με γνώμονα την υπεύθυνα λειτουργία σε όλους τους τομείς δραστηριοποίησής του, πρωτοπορεί σε κάθε του βήμα. Βασικός στόχος του Ομίλου είναι η εδραίωσή του στον κλάδο της εστίασης στην Ελλάδα, καθώς και η περαιτέρω ενίσχυση της θέσης του ως ένας από τους μεγαλύτερους ομίλους εστίασης της Ευρώπης.

Ο Όμιλος, μέσω των καταστημάτων του, προσφέρει υψηλής ποιότητας προϊόντα στο καταναλωτικό κοινό και ταυτόχρονα, μεριμνά και σέβεται όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη του, δίνοντας προτεραιότητα στους εργαζόμενους, τους καταναλωτές, το περιβάλλον και την τοπική κοινωνία.

**Το όραμά μας:** *“Με καινοτομία και πρωτοπορία στην εστίαση, να κάνουμε τον κόσμο μας καλύτερο”.*

Οι αξίες του **Ομίλου Goody's | everest**, όπως έχουν διαμορφωθεί και ενσωματωθεί στην εταιρική κουλτούρα είναι:



# 1.4. Επιχειρηματικό μοντέλο του Ομίλου

Ο Όμιλος **GOODY'S | everest** βασίζεται στο όραμα, την αποστολή και τις αξίες του και μέσω της βελτίωσης των εταιρικών επιδόσεων και της υλοποίησης δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας, στοχεύει στην παραγωγή αξίας και χρησιμότητας για τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Σε αυτό το πλαίσιο, έχει αναπτύξει το επιχειρηματικό του μοντέλο, ενσωματώνοντας σε αυτό σημαντικά στοιχεία, όπως τις κρίσιμες συνεργασίες, τους βασικούς του πόρους, τα κανάλια διανομής των προϊόντων και των υπηρεσιών του, καθώς και τις κατηγορίες πελατών. Όλα τα παραπάνω, σε συνδυασμό με τη διάρθρωση του κόστους και των εσόδων, αποτελούν την πηγή των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων του Ομίλου και συνθέτουν τον τρόπο με τον οποίο δημιουργείται αξία, μέσω του συνόλου των δραστηριοτήτων του.

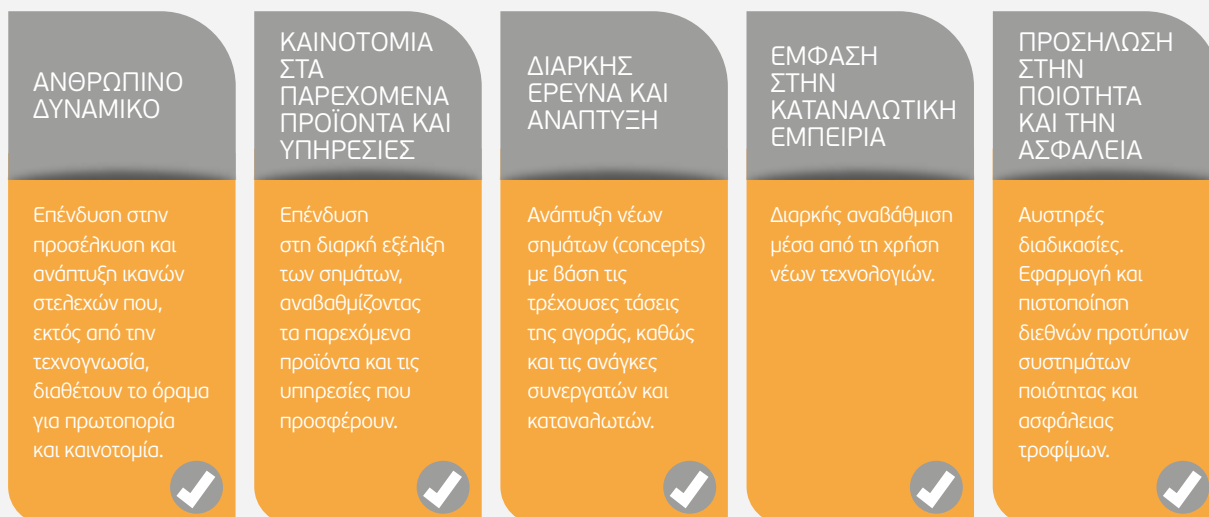


Business Model Template Generation by Alexander Osterwalder & Yves Pigneur

Προτεραιότητα του **Ομίλου Goody's | everest** αποτελεί η επένδυση στην ελληνική επιχειρηματικότητα και την καινοτομία, με στόχο τη συνεχή εξέλιξη, ανάπτυξη και αναβάθμιση των σημάτων. Σε αυτό το πλαίσιο, με πάθος για πρωτοπορία και επίκεντρο τον καταναλωτή, επιδιώκει διαχρονικά την υπεύθυνη και βιώσιμη ανάπτυξη.

## 1.5. Στρατηγικές προτεραιότητες

Η επιχειρησιακή στρατηγική του **Ομίλου Goody's | everest** βασίζεται στους παρακάτω πυλώνες και έχει στόχο τη διατήρηση και ενίσχυση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματός του Ομίλου:



Οι στρατηγικοί στόχοι του **Ομίλου Goody's | everest** παραμένουν σταθερά προσανατολισμένοι στην υπεύθυνη επιχειρηματικότητα και στην καινοτομία, προκειμένου να πρωτοπορεί και να ξεχωρίζει στον κλάδο της εστίασης και της ψυχαγωγίας. **Οι πιο σημαντικοί μακροπρόθεσμοι στόχοι περιλαμβάνουν:**

### ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



- **Εντατικοποίηση ανάπτυξης των δικτύων** των βασικών σημάτων του Ομίλου.
- **Ανάπτυξη νέων καινοτόμων σημάτων (concepts) και προϊόντων.**
- **Ανάπτυξη των σημάτων του Ομίλου στο εξωτερικό** και διείσδυση σε νέες αγορές.
- **Αξιοποίηση της τάσης του τουρισμού**, με ανάπτυξη της παρουσίας του Ομίλου σε αεροδρόμια, επιβατηγά πλοία, εθνικές οδούς και τουριστικές περιοχές.
- **Συγκράτηση λειτουργικού κόστους** σε όλα τα επίπεδα μέσω διαρθρωτικών αλλαγών και εκμετάλλευσης συνεργειών.
- **Βέλτιστη διαχείριση διαθέσιμων πόρων** σε επενδύσεις και κεφάλαιο κίνησης για ανάπτυξη και στήριξη των δικτύων.
- **Διαρκή επαναδιαπραγμάτευση τιμών βασικών πρώτων υλών**, με σκοπό τη μεγαλύτερη δυνατή συγκράτηση του κόστους παραγωγής, διατηρώντας παράλληλα την υψηλή ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων.

Η προσήλωση του **Ομίλου GOODY'S | everest** στην υψηλή ποιότητα και ασφάλεια των τροφίμων, την καινοτομία και την υπευθυνότητα αναγνωρίζεται και επιβραβεύεται καθημερινά, μέσα από την προτίμηση των καταναλωτών, των πελατών και όλων των συνεργατών του Ομίλου.

Οι βασικοί λόγοι για τους οποίους ο Όμιλος ξεχωρίζει, εκτός από τα υψηλής ποιότητας προϊόντα, είναι μεταξύ άλλων οι επενδύσεις που υλοποιεί σε συστήματα και νέες μεθόδους για την ασφάλεια των τροφίμων, οι καινοτόμες υπηρεσίες που προσφέρει στους καταναλωτές, η διεθνής του παρουσία, καθώς και οι σημαντικές συνεργασίες που έχει αναπτύξει τόσο με τους δικαιούχους (franchisees), όσο με διεθνούς φήμης προμηθευτές.

**Οι λόγοι για τους οποίους ξεχωρίζει ο Όμιλος GOODY'S | everest**

**Δημιουργεί καινοτόμες υπηρεσίες,** οι οποίες ανοίγουν νέα στοχευμένα κανάλια επικοινωνίας με τους καταναλωτές, αναβαθμίζοντας την εμπειρία τους

Επενδύει διαρκώς σε συστήματα, μεθόδους και δομές στον τομέα **διασφάλισης της ποιότητας και ασφάλειας των τροφίμων**

**Δημιουργεί νέα καινοτόμα σήματα** για να κάλυψει τις ανάγκες των αγορών στις οποίες δραστηριοποιείται

Διαθέτει παρουσία σε **διεθνείς αγορές** και στοχεύει δυναμικά να επεκταθεί σε νέες

**Συνεργάζεται με δεκάδες συνεργάτες / δικαιοπαρόχους** (franchisees), οι οποίοι επενδύουν και στηρίζουν τα σήματα του Ομίλου τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό

**Συνεργάζεται με σημαντικούς προμηθευτές παγκόσμιας εμβέλειας** και φήμης για να διασφαλίσει την υψηλή ποιότητα των σ' υλών και των προϊόντων του

Προσφέρει προστιθέμενης αξίας **καινοτόμα προϊόντα**, με ξεκάθαρο γευστικό αποτέλεσμα



## 1.6. Συμμετοχές σε φορείς και συνέδρια

Μέσω της συμμετοχής σε φορείς και ενώσεις, ο Όμιλος ενημερώνεται συνεχώς για τις εξελίξεις στον κλάδο της εστίασης και αναπτύσσει συνεργασίες.

**Πιο συγκεκριμένα, ο Όμιλος συμμετέχει στους παρακάτω συνδέσμους και οργανισμούς:**

<p><b>ΣΕΠΟΑ</b> (Σύνδεσμος Επώνυμων Οργανωμένων Αθυσίδων)</p>	<p>Ο Σύνδεσμος Επώνυμων Οργανωμένων Αθυσίδων, έχει ως κύρια αποστολή τη στήριξη, ανάπτυξη και ενίσχυση της επιχειρηματικότητας στον κλάδο της εστίασης.</p>
<p><b>ΕΒΕΑ</b> (Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών)</p>	<p>Το ΕΒΕΑ έχει ως αποστολή να προσφέρει μια νέα δυναμική στους κλάδους του εμπορίου, της βιομηχανίας και των υπηρεσιών, προσπαθώντας να μειώσει τα μειονεκτήματα και να ενισχύσει τα πλεονεκτήματά τους. Τέλος, συμβάλλει στη δημιουργία ενός κλίματος συνεργασίας, αμοιβαίας εμπιστοσύνης και επιτυχούς πληροφόρησης του επιχειρηματικού κόσμου.</p>
<p><b>ΕΑΣΕ</b> (Εταιρία Ανωτάτων Στελεχών Επιχειρήσεων)</p>	<p>Η Εταιρία Ανωτάτων Στελεχών Επιχειρήσεων, ιδρύθηκε το 1986 και είναι ένας αξιολατικός, τεχνολατικός, μη κερδοσκοπικός οργανισμός, εκπρόσωπος του ανώτατου επαγγελματικού μάνατζμεντ της χώρας. Κύριος σκοπός της ΕΑΣΕ είναι η συμβολή της στη βελτίωση του επιπέδου του ανώτατου μάνατζμεντ της χώρας και στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας.</p>
<p><b>ΕΕΔΕ</b> (Ελληνική Εταιρία Διοικήσεως Επιχειρήσεων)</p>	<p>Η Ελληνική Εταιρία Διοικήσεως Επιχειρήσεων ιδρύθηκε το 1962 με σκοπό τη διάδοση, ανάπτυξη και προβολή των αρχών, των μεθόδων και της πρακτικής του σύγχρονου μάνατζμεντ. Ο Όμιλος συμμετέχει στη ΕΕΔΕ μέσω της Vivartia.</p>

Επίσης, ο Όμιλος είναι μέλος του Εθνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ). Μέσω του ΣΕΠΟΑ, ο Όμιλος είναι μέλος και στο Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), καθώς και στον Σύνδεσμο Επιχειρήσεων & Λιανικών Πωλήσεων Ελλάδος (ΣΕΛΠΕ).

Ο Όμιλος συμμετέχει επίσης σε ποικίλα συνέδρια, με στόχο την ανταλλαγή τεχνογνωσίας και την έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τις νέες διατροφικές τάσεις.

Εντός του 2017, μέσω της Διεύθυνσης Διαχείρισης Ποιότητας, ο Όμιλος συμμετείχε στο «**Gastronomy Forum**» της HORECA, το οποίο ήταν αφιερωμένο στην ελληνική υψηλή γαστρονομία και διοργανώθηκε για δέκατη συνεχόμενη χρονιά σε συνεργασία με τη Λέσχη Αρχιμαγείρων Ελλάδος.

Η θεματολογία αφορούσε «**Η νέα ελληνική κουζίνα, μοχλός ανάπτυξης του Ελληνικού τουρισμού**» και παρουσιάστηκε ένα ιδιαίτερα ενδιαφέρον πρόγραμμα στους χιλιάδες επισκέπτες της έκθεσης, προσεγγίζοντας κάθε επισιτιστικό χώρο και γενικότερα κάθε επαγγελματία της μαζικής εστίασης, με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες και απαιτήσεις.



## 1.7. Βραβεύσεις-Διακρίσεις

Εντός του 2017 οι εταιρείες του Ομίλου απέσπασαν τις ακόλουθες βραβεύσεις και τιμητικές διακρίσεις:



- Το **Flocafe Espresso Room** Κηφισιάς βραβεύτηκε ως το Best Retail Coffee Store για το 2017, στο πλαίσιο των βραβείων Retail Business 2017.



- Η αλυσίδα **Flocafe Espresso Room**, βραβεύτηκε στην κατηγορία «Best Concept Re-design» για τον πλήρη ανασχεδιασμό σε επίπεδο καταστημάτων, προϊόντικής γκάμας, καθώς και εξυπηρέτησης, στο πλαίσιο των βραβείων Franchise.



- Τα **Goody's Burger House**, διακρίθηκαν στα φετινά Βραβεία Franchise, στην κατηγορία «Best International Expansion», για την επιτυχημένη δραστηριοποίησή τους στο εξωτερικό.



- Το **La Pasteria**, διακρίθηκε στην κατηγορία «Most Innovative Product» για την καινοτομία, τόσο στις συνταγές, όσο και στον τρόπο παρασκευής και σερβιρίσματος των πιάτων του.



- Τέλος, το **everest**, βραβεύτηκε στην κατηγορία «Best Core Web Strategy» των Βραβείων Franchise για τη δημιουργία και υλοποίηση της νέας υπηρεσίας **e-ordering** ([www.everest.gr](http://www.everest.gr)), που παρέχει στον πελάτη τη δυνατότητα παραγγελίας από οποιαδήποτε συσκευή.



# 2.

## Ο Όμιλος Goody's | everest στην Αγορά

- 2.1. Οι μάρκες μας
- 2.2. Παραγωγικές εγκαταστάσεις
- 2.3. Δημιουργία αξίας για συνεργάτες και καταναλωτές
- 2.4. Ποιότητα που ξεχωρίζει
- 2.5. Σήμανση και ικνηλασιμότητα





## 2.1. Οι μάρκες μας

Οι Εταιρίες του **Ομίλου Goody's | everest** φροντίζουν συνεχώς για την άριστη εξυπηρέτηση των καταναλωτών, προσφέροντας μια ευρεία σειρά υψηλής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών, όπως παρουσιάζονται παρακάτω:



Η μάρκα που σύστησε στο Ελληνικό κοινό τον όρο «burger», δραστηριοποιείται στην Ελληνική αγορά από το 1975. Έκτοτε κυριαρχεί στην αγορά της εστίασης, έχοντας υπερισχύσει έναντι σημαντικών τοπικών, αλλά και πολυεθνικών ανταγωνιστών. Με αμείωτο πάθος και δίψα για πρωτοπορία, έχει καταφέρει να αναδειχθεί ως μια από τις πλέον αγαπημένες μάρκες διαχρονικά στην Ελλάδα. Τα Goody's Burger House αποτελούν μια αναβαθμισμένη εμπειρία, βασισμένη στις διαχρονικές αξίες του σήματος, όπως είναι η εξειδίκευση στα burgers και η σταθερά υψηλή ποιότητα φαγητού και εξυπηρέτησης.

Στα τέλη του 2016, τα Goody's Burger House εγκαινίασαν το νέο πρότυπο κατάστημα (flagship store) στο Σύνταγμα, σ' ένα από τα ιστορικά κτίρια στο κέντρο της Αθήνας, στη συμβολή των οδών Όθωνος και Φιλελλήνων. Στο Goody's Burger House Συντάγματος, η συνολική εμπειρία του καταναλωτή βρίσκεται στο επίκεντρο, παρουσιάζοντας νέους πρωτοποριακούς τρόπους παραγγελίας με ψηφιακές (digital) πλατφόρμες και μοναδικές θεματικές γωνιές για ατελείωτο παιχνίδι, που έχουν ενθουσιάσει το σύνολο των επισκεπτών.





Το **2017** σηματοδοτείται από το λανσάρισμα του καινοτόμου προγράμματος πιστότητας (loyalty) "All Star Club". Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα πιστότητας βασισμένο στην αληθινά προσωποποιημένη επικοινωνία, το οποίο έχει σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο, ώστε να επιβραβεύει τους πελάτες για κάθε αγορά. Κλείνοντας τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του, το πρόγραμμα μετρά περισσότερα από 180.000 ενεργά μέλη, ενώ έχει ήδη κερδίσει διακρίσεις για την καινοτομία και την αποτελεσματικότητά του.

Σήμερα τα Goody's Burger House αριθμούν 123 καταστήματα σε Ελλάδα και εξωτερικό.





ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ  
ΣΤΑ BURGERS  
ΚΑΙ ΣΤΑΘΕΡΑ  
ΥΨΗΛΗ  
ΠΟΙΟΤΗΤΑ  
ΦΑΓΗΤΟΥ



★ BURGER  
HOUSE

ΜΙΑ ΑΠΟ  
ΤΙΣ ΠΙΟ  
ΑΓΑΠΗΜΕΝΕΣ  
ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ  
ΜΑΡΚΕΣ  
ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΑ

# everest®

Από το πρώτο κατάστημα που άνοιξε το 1965 στο Κολωνάκι μέχρι σήμερα, τα everest, με μαγαζιά «γωνιά» στα καλύτερα σημεία της πόλης, τα οποία ανοικτά όλο το 24ωρο, ανανεώνονται διαρκώς. Η σύγχρονη, φιλόξενη αισθητική σε συνδυασμό με τις αγαπημένες γεύσεις που προσφέρουν έχουν καθιερώσει τα everest ως το διαχρονικό σημείο συνάντησης των κατοίκων της πόλης.

Βασικότερο χαρακτηριστικό της αλυσίδας everest είναι η μεγάλη ποικιλία και οι αμέτρητες επιλογές προϊόντων που διατίθενται στα καταστήματα. Οι καταναλωτές μπορούν να βρουν από σαλάτες και σάντουιτς μέχρι φρεσκοφουρνιστά προϊόντα σφολιάτας και συνοδευτικά προϊόντα για τον καφέ, καθώς στα καταστήματα υπάρχουν επιλογές για όλα τα γούστα και όλες τις ώρες της ημέρας, στη σωστή σχέση ποιότητας και τιμής.

Το σημείο αναφοράς της μάρκας είναι το θρυλικό «zesto sandwich». Ένα σάντουιτς μοναδικό όσο ο καθένας, σύμφωνα με τα υλικά που επιλέγει για να το κάνει χορταστικό, υγιεινό, πλούσιο και γευστικό ανάλογα με τη διάθεσή της κάθε στιγμής. Εκτός από το φαγητό, τα everest είναι γνωστά και για τις επιλογές σε διαφορετικά χαρμάνια που προσφέρουν σε όλους τους λάτρεις του καφέ.





Η μοναδικότητα της φιλοσοφίας των καταστημάτων Everest είναι η δυνατότητά τους να προσαρμόζονται στις ανάγκες των αγορών που λειτουργούν. Σε αυτό το πλαίσιο, τα καταστήματα αναπτύσσονται δυναμικά με πληθώρα σημείων σε επιβατικά πλοία, αεροδρόμια και Εθνικές Οδούς, αυξάνοντας τον αριθμό των σημείων σε 243.

Το **2017** το everest προχώρησε στο λανσάρισμα του νέου του ιστότοπου (site) παρέχοντας τη δυνατότητα της εύκολης και γρήγορης παραγγελίας, μέσω υπολογιστή ή κινητού τηλεφώνου και με επιλογή είτε για την παραλαβή της παραγγελίας από το κατάστημα (take away) με προτεραιότητα, είτε για την παράδοση της παραγγελίας (delivery) στη διεύθυνση επιλογής.





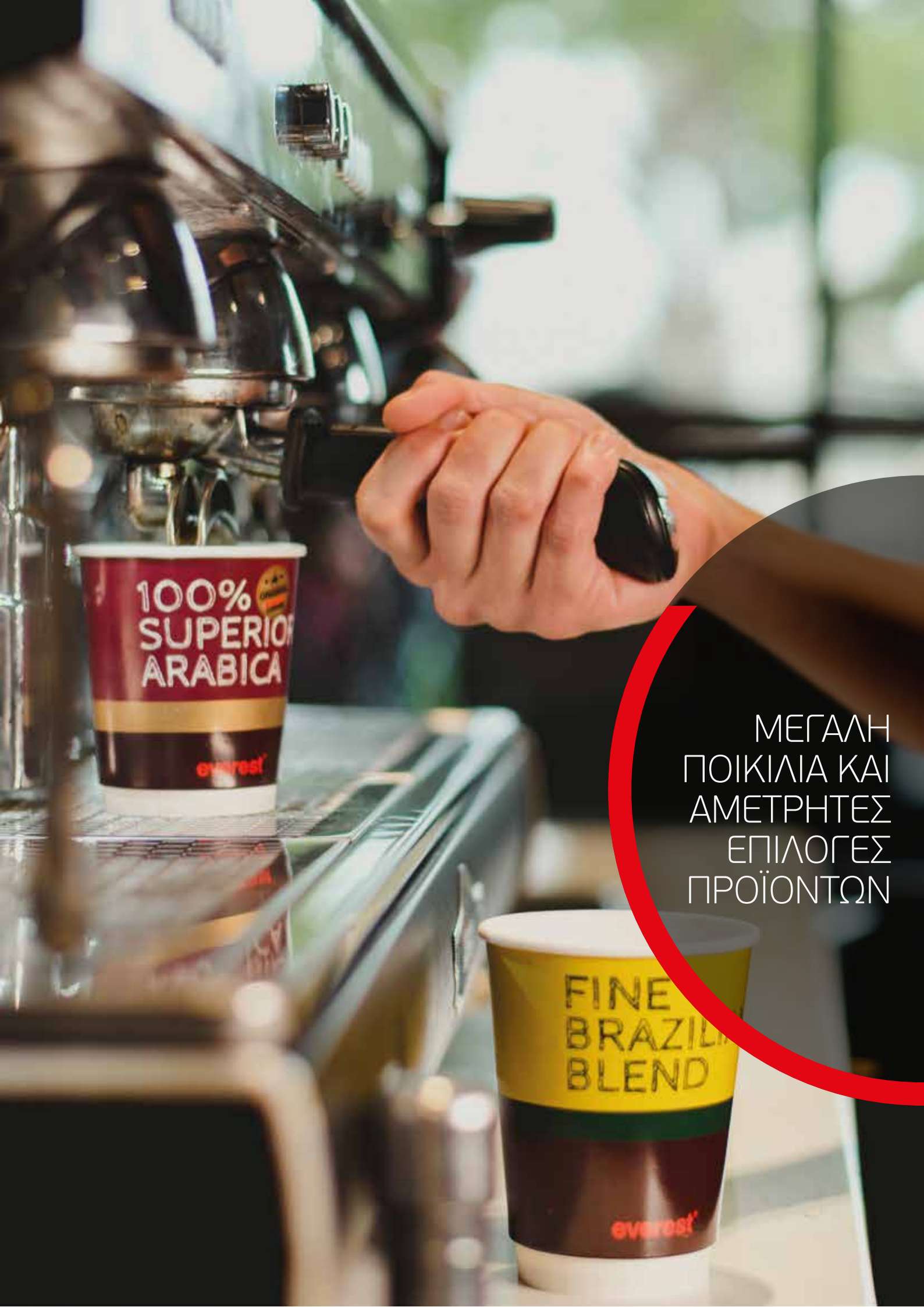


ΕΠΙΛΟΓΕΣ  
ΓΙΑ ΟΛΑ ΤΑ  
ΓΟΥΣΤΑ



ΑΓΑΠΗΜΕΝΕΣ  
ΓΕΥΣΕΙΣ





ΜΕΓΑΛΗ  
ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΚΑΙ  
ΑΜΕΤΡΗΤΕΣ  
ΕΠΙΛΟΓΕΣ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

# FLOCAFE

— ESPRESSO ROOM —

Το 1994, άνοιξε τις πόρτες του το πρώτο κατάστημα Flocafé και μία νέα εποχή γεύσης και ποιότητας εδραιώθηκε στο Ελληνικό κοινό. Σε αυτά τα σχεδόν 25 χρόνια επιτυχημένης πορείας, τα Flocafé αριθμούν πάνω από 102 σημεία. Το επόμενο βήμα πραγματοποιήθηκε με τα FLOCAFE Espresso Room, με στόχο την αναβάθμιση της εμπειρίας των πελατών. Πρόκειται για μια νέα πρόταση που δημιουργήθηκε για να προσφέρει στους πελάτες του την απόλυτη εμπειρία καφέ. Σε ένα ατμοσφαιρικό περιβάλλον όπου πλημμυρίζει η μυρωδιά του καφέ, οι εξειδικευμένοι baristi του Flocafe Espresso Room μούν τον πελάτη στον κόσμο του καφέ, μέσα από 3 διαφορετικά χαρμάνια που ικανοποιούν κάθε ουρανίσκο.

Το **2017**, το FLOCAFE Espresso Room εγκαινίασε το εμβληματικό κατάστημα στον Πύργο Κηφισιάς, ένα από τα πιο ιστορικά, διατηρητέα κτίρια της Αθήνας. Πρόκειται για ένα από τα σημαντικότερα σημεία της αλυσίδας, το οποίο αποτελεί σημείο συνάντησης για επισκέπτες από όλη την Αθήνα. Σήμερα το FLOCAFE Espresso Room αριθμεί 100 σημεία, εκ των οποίων τα περισσότερα βρίσκονται σε πλoία, αεροδρόμια και Εθνικές Οδούς, ενώ διατηρεί 5 καταστήματα στο εξωτερικό.







Η ΑΠΟΛΥΤΗ  
ΕΜΠΕΙΡΙΑ  
ΚΑΦΕ ΠΟΥ  
ΙΚΑΝΟΠΟΙΕΙ  
ΚΑΘΕ  
ΟΥΡΑΝΙΣΚΟ



ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΙ  
BARISTI ΜΥΟΥΝ  
ΣΤΟΝ ΚΟΣΜΟ  
ΤΟΥ ΚΑΦΕ





ΥΨΗΛΗ  
ΠΟΙΟΤΗΤΑ  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ  
ΚΑΙ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

# La Pasteria

CUCINA ITALIANA

Η La Pasteria άνοιξε το πρώτο της εστιατόριο στο Κολωνάκι το 1995. Από τότε μέχρι σήμερα, η La Pasteria έχει διαγράψει μία επιτυχημένη πορεία. Στα 15 καταστήματά της εξυπηρετεί πάνω από 800.000 καταναλωτές ετησίως, και είναι συνώνυμη του ιταλικού value for money casual dining. Σε ένα χαλαρό, αλλή ταυτόχρονα ζωντανό περιβάλλον, με σήμα κατατεθέν την «ανοιχτή κουζίνα», ο επισκέπτης της La Pasteria νιώθει άνετα και βιώνει τη δική του απολαυστική εμπειρία, επιλέγοντας αγαπημένα πιάτα.

Οι διακεκριμένοι chefs, με γνώμονα της αξίες της παραδοσιακής ιταλικής κουζίνας, δημιουργούν με επιλεγμένα υλικά και μεράκι τις πιο αυθεντικές συνταγές με μακαρόνια (pasta) και ριζότο, ολόφρεσκες σαλάτες, ιταλικά tapas και antipasti, πιάτα με κρέας και με ψάρι, πίτσα με αυθεντική λεπτή ιταλική ζύμη, καθώς και απολαυστικά παραδοσιακά ιταλικά γλυκά.








ΑΥΘΕΝΤΙΚΕΣ  
ΙΤΑΛΙΚΕΣ  
ΣΥΝΤΑΓΕΣ





ΧΑΛΑΡΟ  
ΦΙΛΟΞΕΝΟ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ





ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΑ  
ΥΛΙΚΑ  
ΥΨΗΛΗΣ  
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



## ΠΑΡΑΓΑΛΛΙΝΟ

Η πορεία των ζαχαροπλασθειών Paragallino ξεκινά το 1984, όταν το πρώτο κατάστημα κάνει τα εγκαίνια του με μοναδικά, πρωτότυπα για τη εποχή εκείνη, γλυκά. Το Paragallino πρώτο συστήνει στο Ελληνικό κοινό το semifreddo - έννοια και γεύση πρωτόγνωρη - το οποίο γίνεται ένα από τα αγαπημένα γλυκά που πολλοί προσπαθούν να μιμηθούν, η Gateau au Chocolat γίνεται ανάρπαστη και η γεύση της Lacta μένει αξέχαστη! Σήμερα, η αλυσίδα καταστημάτων περιλαμβάνει 6 καταστήματα σε όλη την Ελλάδα.



Τα Olympus Plaza Food Parks στεγάζονται σε σύγχρονους πολυχώρους που βρίσκονται σε κομβικά σημεία του Εθνικού οδικού δικτύου. Τα Olympus Plaza λειτουργούν στα πρότυπα των σύγχρονων Ευρωπαϊκών Σταθμών Εξυπηρέτησης Αυτοκινητιστών (Σ.Ε.Α.) και προσφέρουν στους ταξιδιώτες και στους επαγγελματίες οδηγούς, υψηλού επιπέδου υπηρεσίες σε επώνυμα καταστήματα εστίασης, καθ' όλη τη διάρκεια του 24ώρου, κάνοντας τα ταξίδια στις Εθνικές οδούς ξεκούραστα και ευχάριστα. Με πολλές επώνυμες αλυσίδες εστιατορίων, τα Olympus Plaza Food Parks, προσφέρουν απεριόριστες επιλογές για καφέ και φαγητό, ενώ στα easy market ο οδηγός και οι συνταξιδιώτες του βρίσκουν οτιδήποτε μπορεί να χρειαστούν καθοδόν.

Το **2017** αποτελεί χρονιά προετοιμασίας για το άνοιγμα νέων σημείων στα νέα οδικά δίκτυα της Ιόνιας και Ολυμπίας Οδού, αλλά και στον άξονα Αθηνών-Λαμίας, με το πρώτο σημείο να ξεκινά τη λειτουργία του το Δεκέμβριο (Ολυμπία Οδός, Ψαθόπυργος). Σήμερα, οι 9 σταθμοί Olympus Plaza αποτελούν σημεία συνάντησης των ταξιδιωτών στην Εθνική οδό, καλύπτοντας όλες τις ανάγκες που μπορούν να προκύψουν κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού.





Την άνοιξη του 2006, ένας νέος χώρος εστίασης με την επωνυμία Kuzina δημιουργήθηκε στο Θησείο, με θέα την Ακρόπολη και το ναό του Ηφαίστου. Στόχος του νέου concept ήταν να προσεγγίσει τους λάτρεις της ελληνικής κουζίνας, προτείνοντας μια άκρως δελεαστική fusion πρόταση με σύγχρονες και παραδοσιακές επιρροές, με εγγύηση το όνομα του καταξιωμένου σεφ Άρη Τσανακλίδη. Το εστιατόριο διαθέτει επίσης την αίθουσα τέχνης «πόρτα» στο δεύτερο επίπεδο, όπου κατά καιρούς φιλοξενούνται έργα διαφόρων καλλιτεχνών, καθώς και τον χώρο «tarazza» για ποτό, στην ταράτσα του κτιρίου με θέα την Ακρόπολη.

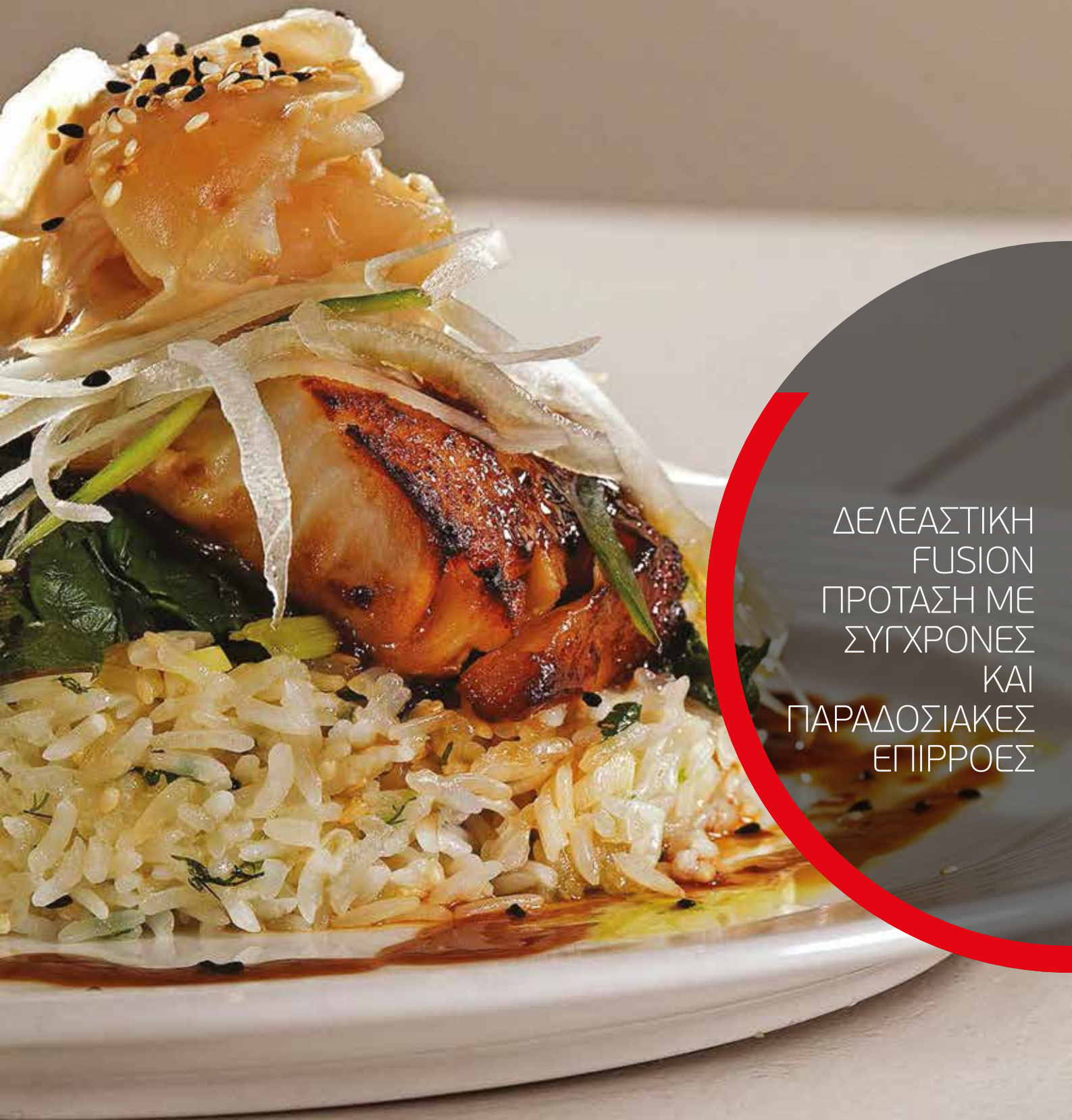
Το ζεστό και απέριττο περιβάλλον, σε συνδυασμό με τη μοναδική θέα και το εμπνευσμένο μενού έχουν συντελέσει στην επιτυχία της Kuzina και στην απονομή ποικίλων διακρίσεων. Από το 2007, η Kuzina προτείνεται από τον οδηγό Michelin, από τον οδηγό Gogobot και συγκαταλέγεται ανάμεσα στα 10 κορυφαία εστιατόρια με θέα στον κόσμο, σύμφωνα με το BBC. Το αγαπημένο εστιατόριο της Αθήνας φιλοξενείται επίσης στην καταγάληνη παραλία του Ορνού της Μυκόνου, αποτελώντας την καλοκαιρινή εκδοχή του γνωστού Αθηναϊκού εστιατορίου.







ΑΤΜΟΣΦΑΙΡΙΚΟ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ  
ΚΑΙ ΠΟΛΥ-  
ΒΡΑΒΕΥΜΕΝΕΣ  
ΓΕΥΣΕΙΣ ΑΠΟ  
ΤΟΝ CHEF ΑΡΗ  
ΤΣΑΝΑΚΛΙΔΗ



ΔΕΛΕΑΣΤΙΚΗ  
FUSION  
ΠΡΟΤΑΣΗ ΜΕ  
ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ  
ΚΑΙ  
ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΕΣ  
ΕΠΙΡΡΟΕΣ



## 2.2. Παραγωγικές εγκαταστάσεις

Ο Όμιλος **Goody's | everest** διαθέτει τρεις σύγχρονες παραγωγικές μονάδες παραγωγής στην Αττική και τη Θεσσαλονίκη, συνολικής έκτασης 47.800 τ.μ., οι οποίες συνολικά έχουν δυνατότητα παραγωγής 70 τόνων προϊόντων ημερησίως. Οι παραγωγικές μονάδες του Ομίλου αποτελούν πρωτοπόρες εταιρίες στον τομέα της βιομηχανικής τροφοδοσίας (catering) και επενδύουν τόσο στην έρευνα και ανάπτυξη καινοτόμων και υψηλής ασφάλειας προϊόντων, όσο και σε πρακτικές σχετικές με την ποιότητα, την υγεία και την ασφάλεια και την προστασία του περιβάλλοντος.

Τα Συστήματα Διαχείρισης που εφαρμόζουν είναι πιστοποιημένα σύμφωνα με διεθνή πρότυπα, όπως:



- ✓ **ISO 9001:** Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
- ✓ **ISO 22000:** Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων
- ✓ **IFS\*:** Διεθνές Σύστημα Ασφάλειας Τροφίμων  
**Higher Level Score**
- ✓ **ISO 14001:** Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- ✓ **OHSAS 18001:** Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας
- ✓ **Halal Certificate:** Πιστοποίηση Προϊόντων Ποιότητας,  
βάση Θρησκευτικών Απαιτήσεων  
του Ισλαμικού Νόμου







Η Hellenic Catering ξεκίνησε τη λειτουργία της το 1980 και είναι μία από τις σημαντικότερες βιομηχανίες φαγητών και τροφίμων στην Ελλάδα. Είναι η προμηθεύτρια εταιρία των αθλησίων εστίασης του ομίλου εστίασης, ενώ παράλληλα είναι ο «σταθμός ελέγχου» όλων των προϊόντων με τα οποία τροφοδοτούνται τα καταστήματα των αθλησίων.

Οι σημερινές εγκαταστάσεις της στη Σίνδο, έχουν συνολική έκταση 16.500 τ.μ. και στεγάζουν δραστηριότητες παραγωγής κατεψυγμένων προϊόντων κρέατος, κατεψυγμένων μαγειρεμένων φαγητών, σαλατών, σάντουιτς, καθώς και κέντρο εμπορευματικού σταθμού (logistics center) για τις ανάγκες διανομής στην Β. Ελλάδα.

Στην Παλλήνη Αττικής, σε έκταση 10.000 τ.μ., λειτουργούν δραστηριότητες παραγωγής των προϊόντων ΦΛΟΚΑ (παγωτών, ζαχαροπλαστικής και αρτοζαχαροπλαστικής), καθώς και εμπορευματικός σταθμός (logistics center) για τις ανάγκες διανομής στην Ν. Ελλάδα. Οι εγκαταστάσεις είναι ιδιόκτητες και έχουν σχεδιασθεί, κατασκευασθεί και εξοπλισθεί κατά τις σύγχρονες επιταγές της επιστήμης και της τεχνολογίας.





ΠΟΙΟΤΗΤΑ  
ΚΑΙ  
ΠΡΩΤΟΠΟΡΙΑ  
ΣΤΗ ΜΑΖΙΚΗ  
ΕΣΤΙΑΣΗ



Η Olympic Catering ιδρύθηκε το 1970 με την εταιρική επωνυμία Marriot Airport Services, με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών στον τομέα της μαζικής εστίασης. Το 1976, μετά την εξαγορά της από την Ολυμπιακή Αεροπορία, η Marriot Airport Services μετονομάστηκε σε "Olympic Catering" και στη συνέχεια λειτούργησε ως θυγατρική εταιρία της Ολυμπιακής Αεροπορίας.

Το 1999, η Olympic Catering εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών, ενώ το Νοέμβριο του 2002, ο Όμιλος Εταιρειών Everest αγόρασε την πλειονότητα των μετοχών της Olympic Catering.

Το 2002, η Olympic Catering γίνεται θυγατρική εταιρία του Ομίλου Everest και από το 2008 αποτελεί μέλος του Ομίλου Vivartia. Η Olympic Catering δραστηριοποιείται δυναμικά στους παρακάτω τομείς μαζικής εστίασης:



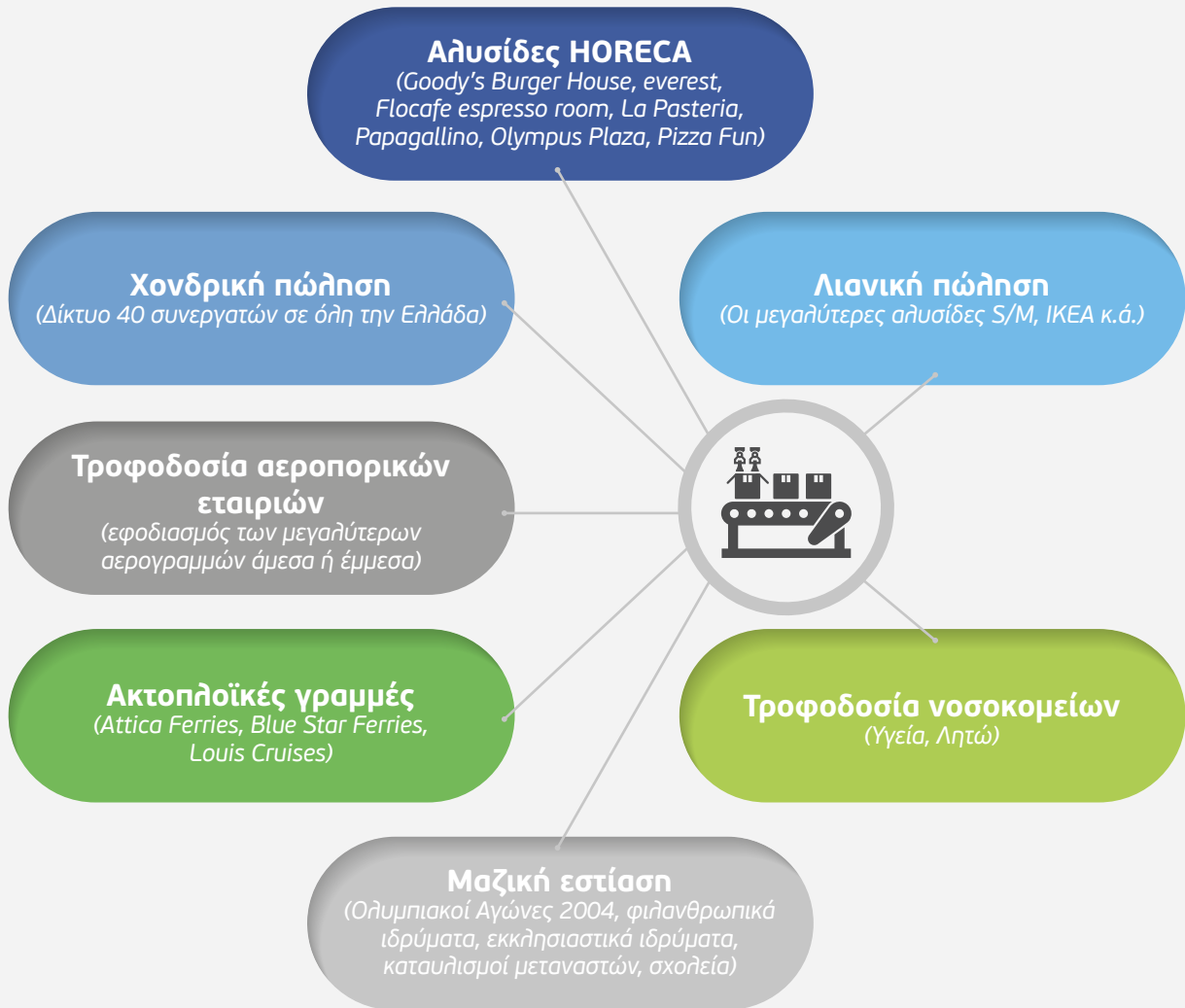




ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΗ  
ΕΜΠΕΙΡΙΑ  
ΣΤΗΝ  
ΕΛΛΗΝΙΚΗ  
ΑΓΟΡΑ



Οι τομείς στους οποίους απευθύνονται τα προϊόντα των **παραγωγικών μονάδων του Ομίλου Goody's | everest**, εξυπηρετώντας ένα ευρύ πελατολόγιο, περιλαμβάνουν:



## 2.3. Δημιουργία αξίας για συνεργάτες και καταναλωτές

Στόχος του Ομίλου είναι να ξεπερνά πάντα τις προσδοκίες των συνεργατών του και των καταναλωτών που επιλέγουν τα σήματα και τα προϊόντα του, ενισχύοντας διαρκώς την αξία των σημάτων του.

### ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΣΕ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑΤΑ

Η καινοτομία είναι αναπόσπαστο μέρος της φιλοσοφίας του Ομίλου και επεκτείνεται σε όλο το εύρος της δραστηριότητάς του αποτελώντας όχι μόνο βασικό μοχλό ανάπτυξης των αθυσίδων και των παραγωγικών του μονάδων, αλλά και μέρος της καθημερινότητας μεγάλου αριθμού εργαζόμενων του Ομίλου, οι οποίοι εμπλέκονται στη διαδικασία ανάπτυξης νέων προϊόντων αλλά και νέων πρωτοπόρων σημάτων (concepts). Οι δύο βασικότερες διαδικασίες καινοτομίας που έχουν αναπτυχθεί αφορούν: τη διαδικασία ανάπτυξης νέου προϊόντος για τα σήματα του Ομίλου και τη διαδικασία ανάπτυξης νέου σήματος/concept.

#### Ανάπτυξη νέου προϊόντος

Η ανάγκη για την ανάπτυξη νέου προϊόντος προκύπτει από παραμέτρους όπως οι στρατηγικοί στόχοι του Ομίλου, οι ανάγκες των καταναλωτών, οι καινοτομίες στον εξοπλισμό και τις μεθόδους παραγωγής, καθώς και οι τάσεις της αγοράς.

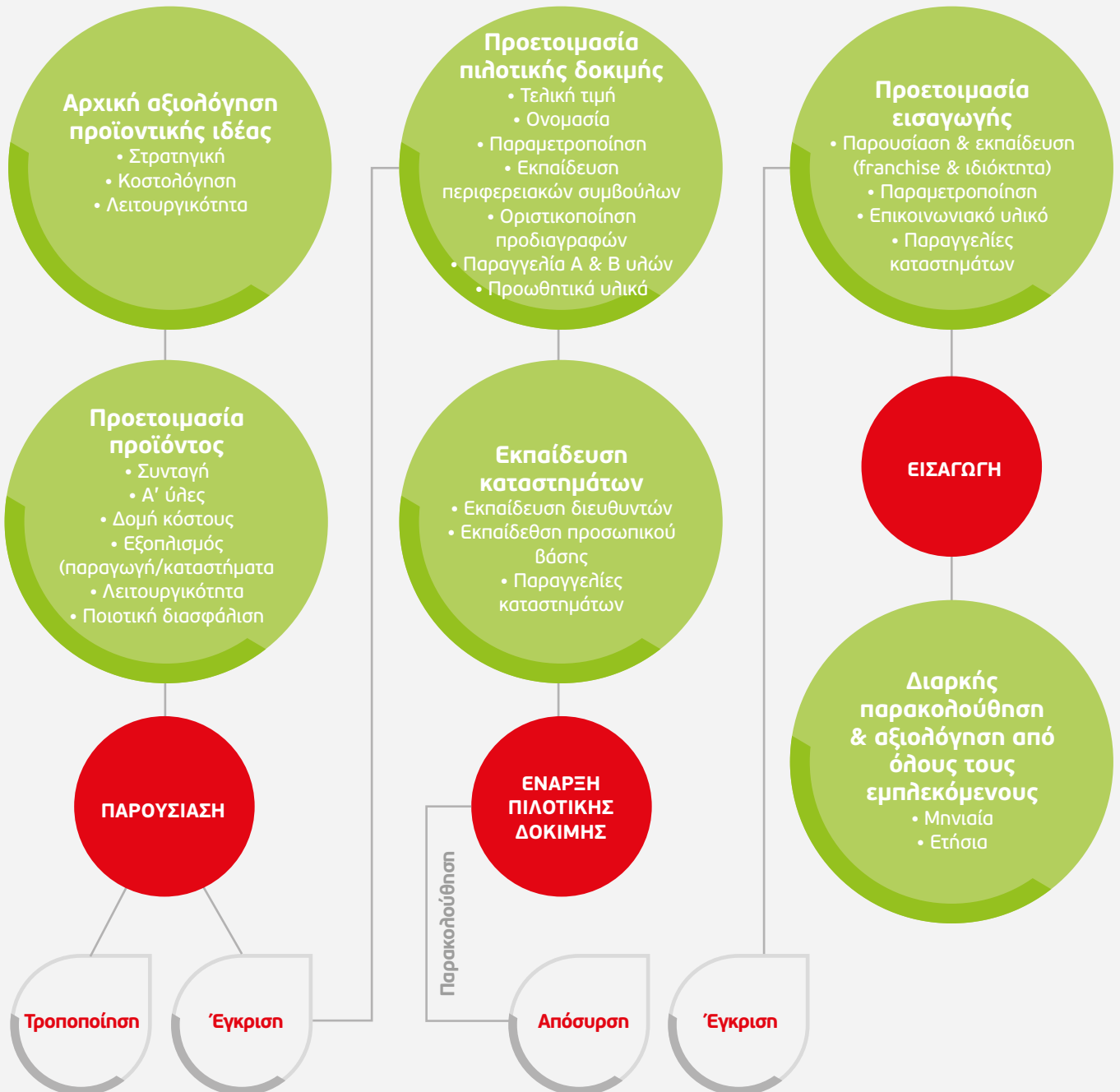
Η έμπειρη ομάδα της Διεύθυνσης Product & Concept Development, με στόχο την απόκτηση συνολικής εικόνας πριν την έναρξη της διαδικασίας ανάπτυξης ενός νέου προϊόντος, συνδυάζει πληροφορίες κυρίως από τις έρευνες αγοράς που πραγματοποιούνται, από τις αναλύσεις των στοιχείων πωλήσεων, καθώς και από τα σχόλια συνεργατών και πελατών.

Η διαδικασία ανάπτυξης νέου προϊόντος, προβλέπει τη δυνατότητα συλλογής προτάσεων από όλο τον οργανισμό, οι οποίες αξιολογούνται από τη Διεύθυνση Product & Concept Development, προκειμένου να προχωρήσουν στο επόμενο στάδιο.



Κατά τη διάρκεια του 2017, ο Όμιλος ανέπτυξε και εισήγαγε στο σύνολο των σημάτων του, **254 νέα προϊόντα**. Κατά τη διαδικασία επιλογής, εξετάστηκαν περισσότερα από 1.000 διαφορετικά προϊόντα.

Τα βασικά στάδια της διαδικασίας ανάπτυξης νέου προϊόντος σημάτων, αποτυπώνεται παρακάτω:



**CASE STUDY:** "Flocafe Espresso Room Brunch"**FLOCAFE**  
— ESPRESSO ROOM —

Η ανάγκη προέκυψε από την αυξανόμενη τάση του συνδυασμού του πρωινού καφέ του Σαββατοκύριακου με ελαφρύ φαγητό. Το Flocafe, ο απόλυτος προορισμός για ποιοτικό καφέ, αναγνώρισε αμέσως τη συγκεκριμένη τάση και προχώρησε στη δημιουργία ολοκληρωμένου μενού για το brunch, με πληθώρα συνταγών με βάση τα αυγά, pancakes και πρωτότυπες σαλάτες, σάντουιτς & cocktails. Το μενού εφαρμόστηκε πιλοτικά σε τρία (3) καταστήματα, όπου η ομάδα του κάθε καταστήματος, είχε την ευκαιρία να προσαρμόσει το νέο μενού στις λειτουργικές δυνατότητες της κουζίνας του Flocafe Espresso Room, αλλά και να αξιολογήσει την ανταπόκριση των πελατών σε αυτή τη νέα πρόταση. Στη συνέχεια, επεκτάθηκε στο σύνολο του δικτύου και μέσα σε ελάχιστο χρονικό διάστημα κατάφερε να αποτελέσει την αγαπημένη νέα συνήθεια των πελατών της αλυσίδας.





### Ανάπτυξη νέου σήματος-concept

Η ανάγκη για την ανάπτυξη νέου σήματος/concept, προκύπτει τόσο από τους στρατηγικούς στόχους του Ομίλου, όσο και από τη μελέτη των τάσεων της αγοράς στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Επίσης, σημαντικό ρόλο διαδραματίζει η ανάγκη που μπορεί να προκύψει από συνεργάτες του Ομίλου, για την κάλυψη συγκεκριμένων καταναλωτικών αναγκών.

Η διαρκής αναζήτηση ευκαιριών ανάπτυξης νέων concepts, αποτελεί σημαντική προτεραιότητα του Ομίλου, καθώς είναι ένα από τα βασικά ανταγωνιστικά του πλεονεκτήματα. Πέραν των Διευθύνσεων του Ομίλου που συμμετέχουν στη διαδικασία ανάπτυξης προϊόντων, συμμετέχουν και αρχιτεκτονικά γραφεία ως εξωτερικοί συνεργάτες του Ομίλου, οι οποίοι συνεισφέρουν στη διαμόρφωση της τελικής εικόνας ενός concept. Η συγκεκριμένη διαδικασία σχετίζεται άμεσα με αυτή της ανάπτυξης προϊόντων, για τη διαμόρφωση του μενού ενός νέου concept.

#### CASE STUDY: "Forno Luca"

**FORNO LUCA**  
ITALIANO

Η ανάγκη για την ανάπτυξη του νέου σήματος Forno Luca προέκυψε μετά από συζητήσεις των υπεύθυνων του Ομίλου με την εταιρία Fraport η οποία διαχειρίζεται 14 περιφερειακά αεροδρόμια. Από τη συζήτηση προέκυψε η ανάγκη δημιουργίας ενός νέου concept snacking το οποίο θα έφερνε διαφοροποίηση στους χώρους των αεροδρομίων, καλύπτοντας παράλληλα τις βασικές ανάγκες των ταξιδιωτών σε φαγητό και καφέ.

Λαμβάνοντας υπόψη όλες τις παραμέτρους, η Ομάδα Product & Concept Development προχώρησε στη δημιουργία μίας πρότασης Ιταλικού snacking με έμφαση σε γεύσεις όπως η αυθεντική ιταλική πίτσα, η foccaccia, και γλυκά όπως το ιταλικό bomboloni. Το νέο concept ξεχωρίζει για το ιδιαίτερο γευστικό του αποτύπωμα, ενώ έχει ήδη εφαρμοστεί στα αεροδρόμια Χανίων και Ηρακλείου.



### Έρευνα και ανάπτυξη στη βιομηχανία

Οι παραγωγικές μονάδες του Ομίλου ενεργοποιούνται δυναμικά σε έναν συνεχώς αναπτυσσόμενο εμπορικό κλάδο εστίασης, αυτόν της παραγωγής και διάθεσης έτοιμων γευμάτων (κατεψυγμένων και chilled), σε ατομικές συσκευασίες ή συσκευασίες μαζικών για εξυπηρέτηση πελατών σε ζεστές γωνιές υπεραγορών (super market), μπουφέ και εστιατόρια ξενοδοχείων και εκδηλώσεις τροφοδοσίας (catering), επεκτείνοντας με αυτόν τρόπο ακόμη περισσότερο το φάσμα των δραστηριοτήτων τους.



*Από το 2016, στις παραγωγικές μονάδες του Ομίλου έχει αναπτυχθεί και εφαρμόζεται η μέθοδος της προστατευτικής ατμόσφαιρας στην παρασκευή γευμάτων, έχοντας επενδύσει σε σύγχρονο εξοπλισμό, ειδικές συσκευασίες και φιλμ. Κατά τη διαδικασία παρασκευής γευμάτων σε προστατευτική ατμόσφαιρα, γίνεται έγχυση αδρανών αερίων στη συσκευασία του προϊόντος που συμβάλλουν στην προστασία της ποιότητας και ασφάλειας του προϊόντος, καθιστώντας το διατηρήσιμο για περισσότερο διάστημα.*

Η εγκατάσταση online παρακολούθησης στη γραμμή παραγωγής του μίγματος των αερίων που χρησιμοποιούνται, οι ποιοτικοί έλεγχοι, οι εργαστηριακές αναλύσεις και οι ομάδες εξειδικευμένου προσωπικού στον οργανοληπτικό έλεγχο, επαληθεύουν τον χρόνο ζωής και την ποιοτική αναβάθμιση των προϊόντων.

**Τα γεύματα που παράγονται στις παραγωγικές εγκαταστάσεις του Ομίλου υπό τις αυστηρότερες προδιαγραφές και συνεχείς ελέγχους, παράγονται με τις παρακάτω εναλλακτικές παραγωγικές μεθόδους:**

#### Κατεψυγμένα IQF (Cook & Freeze)

Τα έτοιμα κατεψυγμένα γεύματα είναι βαθιάς κατάψυξης και παράγονται με τη μέθοδο IQF, δηλαδή της τεχνολογίας ταχείας κατάψυξης μεμονωμένων τεμαχίων (Individually Quick Frozen). Η μέθοδος IQF επιτυγχάνεται με σύγχρονο εξοπλισμό βαθιάς κατάψυξης τύπου σπιράλ (spiral freezer) και τη χρήση υγρού N2. Η διαδικασία ταχείας κατάψυξης (shock freezing) έχει σαν αποτέλεσμα την απότομη μείωση της θερμοκρασίας σε μικρό χρονικό διάστημα, ώστε τα ποιοτικά χαρακτηριστικά να διατηρούνται φρέσκα, αναλλοίωτα και απόλυτα ασφαλή. Η μέθοδος αυτή επιτρέπει μακρά διάρκεια ζωής (πάνω από 3 μήνες και λιγότερο από ένα έτος).





### Φρέσκα γεύματα υπό ψύξη (Cook & Chilled)

Τα γεύματα μαγειρεύονται και ψύχονται (4°C-5°C) με ταχείες μεθόδους. Η ταχεία ψύξη διασφαλίζει τη διατήρηση των ποιοτικών χαρακτηριστικών και την ασφάλεια των προϊόντων. Η μέθοδος αυτή επιτρέπει λίγες ημέρες χρόνου ζωής (μέχρι 3-7 ημέρες). Η επιλογή της συσκευασίας των προϊόντων, είναι αποτέλεσμα καινοτόμων μεθόδων που έχουν υιοθετηθεί, στον τομέα παραγωγής έτοιμων γευμάτων. Οι συσκευασίες τροφίμων C-PET, επιτρέπουν τη θέρμανση του φαγητού στη δική του συσκευασία σε συμβατικούς φούρνους, καθώς και σε φούρνους μικροκυμάτων.



### Φρέσκα γεύματα υπό ψύξη σε συσκευασία με προστατευτική ατμόσφαιρα (MAP)

Τα γεύματα μαγειρεύονται και ψύχονται (4°C -5°C) με ταχείες μεθόδους (chilling). Έπειτα σερβίρονται σε ατομικό περιέκτη C-PET, με τροποποιημένη ατμόσφαιρα MAP (80% N<sub>2</sub> - 20% CO<sub>2</sub>). Η μέθοδος αυτή επιτρέπει μεγαλύτερη διάρκεια ζωής από την απλή συσκευασία, που ισούται με περίπου 10 – 12 ημέρες.



### Φρέσκα γεύματα εν θερμώ διάθεση (Cook & Served)

Τα γεύματα μαγειρεύονται και συσκευάζονται αυθημερόν κατόπιν παραγγελίας και τοποθετούνται άμεσα σε κατάλληλα ισοθερμικά δοχεία ειδικά σχεδιασμένα (Iso Box) για να διατίθενται ζεστά. Η μέθοδος αυτή εφαρμόζεται για αυθημερόν διάθεση.

Κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό διαχειρίζεται τα τρόφιμα και επιβλέπει τις παραπάνω διαδικασίες. Όλο το προσωπικό εκπαιδεύεται συνεχώς στις διαδικασίες ποιότητας και στις βέλτιστες βιομηχανικές πρακτικές υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων (GMP & GHP).

Ομάδα έμπειρων, εξειδικευμένων επιστημονικών στελεχών, με σημαντική τεχνογνωσία σε Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων, επιβεβαιώνει την εφαρμογή και την αποτελεσματικότητα των όλων των παραπάνω διαδικασιών σε όλες τις πτυχές των παραγωγικών δραστηριοτήτων του Ομίλου.



## ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Στο επίκεντρο της λειτουργίας του Ομίλου βρίσκεται η ικανοποίηση των καταναλωτών, γεγονός που έχει επιβραβευθεί πολλές φορές από ανεξάρτητους φορείς και οργανισμούς.

Ειδικότερα, η συστηματική καταγραφή των προτιμήσεων και απαιτήσεων των επισκεπτών των καταστημάτων και των καταναλωτών γενικότερα, αποτελεί για τον Όμιλο βασικό μοχλό συνεχούς βελτίωσης κάθε πτυχής της δραστηριότητάς του.



Οι Διευθύνσεις Λειτουργίας του Ομίλου βρίσκονται καθημερινά στα καταστήματα παρακολουθώντας – ανάμεσα σε άλλα – και τον τρόπο εξυπηρέτησης των πελατών, μεταφέροντας τα στις κατάλληλες Διευθύνσεις ή δίνοντας λύση εκείνη τη στιγμή. Επιπλέον, σε καταστήματα του Ομίλου χρησιμοποιείται ειδική συσκευή καταγραφής ικανοποίησης και αξιολόγησης με κλίμακα 5 επιλογών. Το σύστημα εφαρμόζεται σε ιδιόκτητα καταστήματα Goody's Burger House & everest, ενώ το 2017 επεκτάθηκε και σε πολλά σημεία εντός των πλοίων.

**Η μέτρηση της ικανοποίησης των καταναλωτών, πραγματοποιείται με:**



Τη διαχρονική καταγραφή (2 με 3 μετρήσεις ετησίως) της επισκεψιμότητας των καταστημάτων.



Τη διαχρονική καταγραφή της διαβάθμισης επιλογής (consideration) της κάθε αλυσίδας.



Τη διαχρονική μέτρηση των χαρακτηριστικών της εικόνας σε σύγκριση και με τον ανταγωνισμό στους τομείς της τιμής, της ποιότητας των προϊόντων, την εξυπηρέτηση, την καθαριότητα στα καταστήματα, κ.ά.

### Ενημέρωση καταναλωτών για αλλεργιογόνα

Όλοι οι εργαζόμενοι στα καταστήματα έχουν εκπαιδευτεί και ενημερώνονται συνεχώς, βάση αναλυτικών πινάκων που εκδίδονται και επικαιροποιούνται από τη Διεύθυνση Ποιότητας του Ομίλου, σχετικά με τα αλλεργιογόνα. Παράλληλα, η ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τα αλλεργιογόνα είναι διαθέσιμη στους τιμοκαταλόγους και στο διαδίκτυο.

Στο ίδιο πλαίσιο, ο Όμιλος έχει εγκαταστήσει ήδη από το 2016, το Λογισμικό EqualSuite, το οποίο συμβάλει στην έγκυρη και έγκαιρη καταχώρηση όλων των επιμέρους αλλεργιογόνων συστατικών τόσο των πρώτων υλών, όσο και του τελικού προϊόντος, μέσω αλγοριθμικού μοντέλου καταχώρησης των δεδομένων.

## ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Ο Όμιλος στηρίζει την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας αναπτύσσοντας τα σήματά του μέσω του συστήματος της δικαιόχρησης (franchise). Ο Όμιλος αναπτύσσεται επιτυχώς μέσω του συστήματος franchise και του ιστορικού σήματος της Goody's, από τα τέλη της δεκαετίας του 1970. Σήμερα, διαθέτει ένα δίκτυο που αποτελείται από περισσότερους από 200 δικαιοδόχους (franchisees) που λειτουργούν όλα του τα σήματα τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό.



*Ο Όμιλος δεσμεύεται για τη διαρκή ενίσχυση των συνεργατών του, μέσω της δημιουργίας αξίας για τα σήματα στα οποία επενδύουν.*

Πέραν της υποστήριξης κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού ενός καταστήματος, η στήριξη των συνεργατών που επενδύουν στον Όμιλο υλοποιείται καθημερινά μέσω των Διευθύνσεων Λειτουργίας των σημάτων. Οι συγκεκριμένες ομάδες είναι επιφορτισμένες με την καθημερινή παρακολούθηση των καταστημάτων, την επικοινωνία και επεξήγηση της στρατηγικής και του επιχειρησιακού πλάνου του κάθε σήματος, καθώς και την επίλυση τυχόν θεμάτων. Τόσο η Διεύθυνση Λειτουργίας, όσο και οι υπόλοιπες Διευθύνσεις του Ομίλου είναι πάντα διαθέσιμες προκειμένου να υποστηρίξουν, να συμβουλέψουν και να συγκεντρώσουν σχόλια και παρατηρήσεις από όλους τους δικαιοδόχους. Πρόκειται για ένα ανοικτό σύστημα αμφίδρομης επικοινωνίας το οποίο είναι προσανατολισμένο προς τη διαρκή βελτίωση της αξίας των σημάτων προς όφελος όλων των εμπλεκόμενων.

Παράλληλα, ανταποκρινόμενα στις διαρκώς μεταβαλλόμενες και ιδιαίτερα δύσκολες συνθήκες της Ελληνικής πραγματικότητας, τα σήματα του Ομίλου υλοποιούν συστηματικά προγράμματα προσφοράς των προϊόντων τους σε προνομιακές τιμές για όλους τους καταναλωτές. Ενδεικτικά παραδείγματα αποτελούν τα εκπτωτικά γεύματα "Combo Meals" του Goody's Burger House τα οποία υλοποιούνται από το 2011, η προσφορά του καφέ στην προνομιακή τιμή του €1 και η προσφορά του σάντουιτς με 4 υλικά μόνο με €3 από το everest που υλοποιείται τα τελευταία 2 χρόνια. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι όλα τα προγράμματα προνομιακών τιμών υλοποιούνται χωρίς συμβιβασμούς στην ποιότητα των προϊόντων η οποία παραμένει πάντα αδιαπραγμάτευτη.

Επιπλέον, οι μάρκες το Ομίλου επενδύουν διαρκώς στην καινοτομία σε επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών, με τη δημιουργία και λειτουργία online πλατφορμών παραγγελίας για τα βασικά σήματα Goody's Burger House & everest. Επιπλέον, ενισχύουν τη σχέση τους με τους καταναλωτές μέσω της δημιουργίας καινοτόμων προγραμμάτων πιστότητας, όπως το All Star Club του Goody's Burger House.

## 2.4. Ποιότητα που ξεχωρίζει

Η δημιουργία καινοτόμων προϊόντων υψηλής ποιότητας αποτελεί διαχρονικό στόχο του **Ομίλου GOODY'S | everest**, με στόχο την ικανοποίηση του τελικού καταναλωτή και την άριστη εξυπηρέτηση του πελάτη. Μέσω των αυστηρών διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας που ακολουθούνται, από τα αρχικά στάδια σχεδιασμού και ανάπτυξης των προϊόντων, μέχρι τη διάθεσή τους στα σημεία πώλησης, ο Όμιλος φροντίζει για την επίτευξη αυτού του στόχου.

Σημαντικό ρόλο στη διασφάλιση ποιότητας, διαδραματίζει το άρτια καταρτισμένο και εκπαιδευμένο επιστημονικό προσωπικό του Ομίλου, το οποίο παρακολουθώντας συστηματικά τις επιστημονικές εξελίξεις και διατροφικές τάσεις, ελέγχει και αξιολογεί όλα τα δεδομένα σχετικά με την ποιότητα των προϊόντων.

### Τα βασικά σημεία σχετικά με τη διασφάλιση της **ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων**

1

#### ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΕΘΝΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Ο Όμιλος **GOODY'S | everest** εναρμονίζεται πλήρως με τα αυστηρότερα διεθνή πρότυπα, σχετικά με τη διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων και ακολουθεί πιστά τις απαιτήσεις των προτύπων αυτών.

- ✓ **ISO 9001:** Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
- ✓ **ISO 22000:** Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων
- ✓ **IFS\*:** Διεθνές Σύστημα Ασφάλειας Τροφίμων **Higher Level Score**
- ✓ **ISO 14001:** Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- ✓ **OHSAS 18001:** Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας
- ✓ **Halal Certificate:** Πιστοποίηση Προϊόντων Ποιότητας, Βάση Θρησκευτικών Απαιτήσεων του Ισλαμικού Νόμου



**Ο Όμιλος διαθέτει συνολικά 318 πιστοποιητικά στα καταστήματα και τις παραγωγικές μονάδες, ενώ κατά τη διάρκεια του 2017 απέκτησε 29 νέες πιστοποιήσεις, σχετικά με τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας που εφαρμόζει:**

- ✓ **LA PASTERIA A.E. (2 νέα καταστήματα): ISO 9001 & ISO 22000**
- ✓ **everest (1 νέο κατάστημα): ISO 9001 & ISO 22000**
- ✓ **OLYMPUS PLAZA (2 νέα καταστήματα): ISO 9001 & ISO 22000**
- ✓ **GOODY'S (9 νέα καταστήματα): 5 καταστήματα ISO 22000 & 4 καταστήματα ISO 9001**



Οι προδιαγραφές των πρώτων υλών που χρησιμοποιούνται παραμένουν αμετάβλητα υψηλές και σε συμμόρφωση με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Επίσης, οι προδιαγραφές των τελικών προϊόντων προς διάθεση στους καταναλωτές παραμένουν σταθερές, μέσω των αυστηρών διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας σε όλα τα στάδια, από την αποθήκευση ως την τελική διάθεση. Η τήρηση των προδιαγραφών και τα δεδομένα αυτών, ενισχύεται από ένα τελευταίας τεχνολογίας μηχανογραφημένο ηλεκτρονικό σύστημα επικοινωνίας που επικαιροποιείται συνεχώς και αφορά τόσο στη σύνθεση και μεριδοποίηση των πρώτων υλών, όσο και στη διαδικασία παρασκευής και σύνθεσης του τελικού προϊόντος.

## 2 ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ

Καθημερινοί έλεγχοι διενεργούνται σε όλα τα καταστήματα του Ομίλου, σε κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου (CCPs/ OPRPs) και σε όλα τα στάδια, από την παραλαβή των προϊόντων μέχρι και τη διάθεσή τους. Τους ελέγχους πραγματοποιεί κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό, σε κάθε βάρδια, διασφαλίζοντας το υψηλό επίπεδο ποιότητας, με στόχο την προστασία της υγείας και ασφάλειας του τελικού καταναλωτή. Όλοι οι έλεγχοι καταγράφονται, ενώ επίσης τηρούνται και τα απαιτούμενα έντυπα του συστήματος ασφάλειας τροφίμων.

## 3 ΤΕΛΕΥΤΑΙΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

Οι παραγωγικές μονάδες του Ομίλου διαθέτουν σύγχρονες υποδομές και τον πλέον καινοτόμο εξοπλισμό και είναι πλήρως αυτοματοποιημένες, εξασφαλίζοντας στο μέγιστο βαθμό την ασφάλεια και ποιότητα των προϊόντων. Επίσης, όλα τα καταστήματα των σημάτων του Ομίλου έχουν σχεδιαστεί με τις νέες τάσεις της αρχιτεκτονικής στην εστίαση, ώστε να διασφαλίζουν ένα ευχάριστο και φιλικό περιβάλλον στον καταναλωτή και σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ασφάλειας τροφίμων.

## 4 ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Διενεργούνται περισσότερες από 1.000 εσωτερικές επιθεωρήσεις, ετησίως. Εσωτερικοί έλεγχοι και επιθεωρήσεις πραγματοποιούνται στα καταστήματα με καθορισμένη συχνότητα. Ομάδα έμπειρων και εξειδικευμένων επιστημονικών στελεχών, διενεργεί ελέγχους τόσο στα σημεία πώλησης του Ομίλου όσο και στις παραγωγικές μονάδες. Στόχος είναι η επιβεβαίωση τήρησης των διαδικασιών και η επαλήθευση των συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων και Ποιότητας και της αποτελεσματικότητάς τους. Διενεργούνται εργαστηριακές αναλύσεις και δειγματοληψίες, σε χημικές και μικροβιολογικές παραμέτρους, τόσο από εσωτερικά πλήρως εξοπλισμένα εργαστήρια, όσο από συνεργαζόμενα εξωτερικά διαπιστευμένα εργαστήρια.

5

## ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΡΩΤΩΝ ΥΛΩΝ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Ο Όμιλος **GOODY'S | everest** συνεργάζεται με τους μεγαλύτερους και πιο αξιόπιστους παραγωγούς σε Ευρώπη και Ελλάδα, διατηρώντας μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης. Οι προμηθευτές, με τους οποίους συνεργάζεται ο Όμιλος, παρέχουν πρώτες και βοηθητικές ύλες, υλικά συσκευασίας, εμπορεύματα, ανταλλακτικά, καθώς και αναλώσιμα.

Ο Όμιλος διατηρεί αρχείο εγκεκριμένων προμηθευτών, το οποίο αναφέρει τον προμηθευτή, το προσφερόμενο προϊόν ή την παρεχόμενη υπηρεσία, το ιστορικό συνεργασίας, καθώς και τα αποτελέσματα της αξιολόγησης του προμηθευτή, το οποίο ενημερώνεται συνεχώς.

### Αξιολόγηση προμηθευτών

Η αξιολόγηση των προμηθευτών του Ομίλου πραγματοποιείται σε ετήσια βάση, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι συνεργαζόμενοι προμηθευτές συμμορφώνονται με τους ευρωπαϊκούς κανονισμούς, τη σχετική νομοθεσία, καθώς και τα ποιοτικά κριτήρια που ο Όμιλος έχει θέσει. **Οι υποψήφιοι προμηθευτές αξιολογούνται βάσει των ακόλουθων κριτηρίων:**

Υπαρξη τεκμηριωμένου ή/και πιστοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας Τροφίμων σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22000

Υπαρξη τεκμηριωμένου ή/και πιστοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας Εργαζομένων σύμφωνα με το πρότυπο OHSAS 18001

Υπαρξη τεκμηριωμένων ή/και πιστοποιημένων Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001

Υπαρξη τεκμηριωμένου ή/και πιστοποιημένου Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001 ή τον Κανονισμό EMAS

Ιστορικό μακροχρόνιας συνεργασίας με τον προμηθευτή / υπεργολάβο

Ετήσια βαθμολογία που καθορίζεται από κριτήρια και συντελεστές βαρύτητας για κάθε εμπλεκόμενο τμήμα, που συμβάλλει στην αξιολόγηση

Κύρος προμηθευτή και θέσπιστην αγορά

Επιθεώρηση των εγκαταστάσεων των προμηθευτών

Συστάσεις

Στην αξιολόγηση ενός υποψήφιου προμηθευτή, ανάλογα με το αντικείμενο, συμμετέχουν στελέχη του τμήματος Προμηθειών, του τμήματος Διαχείρισης Ποιότητας, καθώς και της Διεύθυνσης Έρευνας και Ανάπτυξης. Όταν και αν απαιτηθεί μπορεί να συμμετάσχει μέχρι και ο Γενικός Διευθυντής.

## 6 ΑΥΣΤΗΡΟΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΣΕ ΚΑΘΕ ΣΤΑΔΙΟ ΤΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Ετησίως διενεργούνται πάνω από 55.000 εργαστηριακοί έλεγχοι σε τρόφιμα, στην επαλήθευση κανόνων υγιεινής και καθαριότητας.

Πιο συγκεκριμένα, στον Όμιλο πραγματοποιούνται:



**Μικροβιολογικοί έλεγχοι, μέσω των οποίων επαληθεύεται η υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων.**



**Έλεγχοι DNA, μέσω των οποίων αξιολογείται η ποιότητα του κρέατος.**



**Χημικοί έλεγχοι, για την ανάλυση της καταλληλότητας και ποιότητας του λαδιού και για τη διαθρεπτική ανάλυση θερμίδων (πρωτεΐνες, υδατάνθρακες, λιπαρά κ.λπ.).**

## 7 ΣΥΝΕΧΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ


Μια ομάδα έμπειρων, ειδικευμένων επιστημονικών στελεχών εκπαιδεύει κάθε χρόνο πλήθος εργαζόμενων σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων, στις οδηγίες εργασίας και στο σύστημα HACCP. Μετά τις εκπαιδεύσεις, διεξάγονται εξετάσεις με κριτήρια επιτυχίας για την κατανόηση της εκπαίδευσης και εφαρμογής της ασφάλειας τροφίμων, ενώ εκδίδονται και σχετικά πιστοποιητικά επιτυχούς παρακολούθησης, ανά εργαζόμενο.

Τα θέματα υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων κρίνονται ιδιαίτερης σημασίας και κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων των καταστημάτων. Κατά τη διάρκεια αυτών, παρέχεται «on the job training», με έμφαση στις προδιαγραφές των προϊόντων και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.



## 8 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

Η γνώμη των καταναλωτών και των πελατών μας είναι πολύ σημαντική για τον Όμιλο. Σε αυτό το πλαίσιο, διατηρείται ανοιχτή γραμμή επικοινωνίας, ώστε να υπάρχει άμεση διαχείριση τυχόν παραπόνων με παρεμβάσεις και διορθωτικές ενέργειες, σε όλα τα πεδία δραστηριοτήτων.

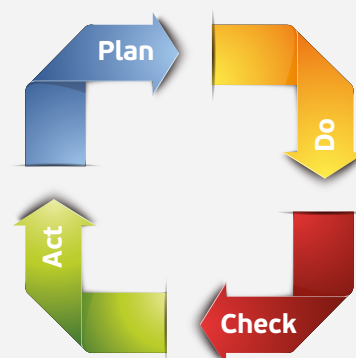
Κανάλια επικοινωνίας	Τρόπος εσωτερικής ενημέρωσης
Delivery (τηλεφωνικό κέντρο)	→  e-mail
Τηλέφωνο παραπόνων στα κεντρικά γραφεία του Ομίλου	→  e-mail
Μέσα κοινωνικής δικτύωσης	→  e-mail
Εφαρμογή διαχείρισης (στη Hellenic catering)	→  Μέσω του συστήματος
Έντυπα φύλλων παραπόνων στα καταστήματα	→  e-mail



## 9 ΔΙΑΡΚΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ, ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ

Τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζονται στον Όμιλο, παρέχουν το πλαίσιο μέσα στο οποίο ανταλλάσσεται και μεταφέρεται τεχνογνωσία, χρησιμοποιούνται μετρήσιμοι δείκτες αποδοτικότητας και παράλληλα διαχέεται σε όλους η πελατοκεντρική αντίληψη και κουλτούρα του Ομίλου.

Σε ετήσια βάση διενεργείται ανασκόπηση όλων των δεικτών ποιότητας και ορίζονται τα νέα δεδομένα και στάδια βελτίωσης σε συνεργασία με όλα τα εμπλεκόμενα τμήματα. Η εφαρμογή του συστήματος ISO 9001 θέτει τα θεμέλια για ένα περιβάλλον συνεχούς βελτίωσης. Ακολουθώντας τον κύκλο ποιότητας **“Plan, Do, Check, Act”**, ο Όμιλος πετυχαίνει τη συνεχή βελτίωση του τρόπου λειτουργίας του και κατ’ επέκταση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.



## 2.5. Σήμανση και Ιχνηλασιμότητα

Διαχρονικός στόχος του Ομίλου είναι η ουσιαστική εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης ποιότητας της ασφάλειας τροφίμων, ώστε η αρχή της πρόληψης να εφαρμόζεται σε κάθε στάδιο και βήμα της παραγωγής προϊόντων.

### Ιχνηλασιμότητα και σύστημα μηχανογράφησης

Ως ιχνηλασιμότητα ορίζεται από τον Καν. (ΕΚ) αριθ. 178/2002, ως η δυνατότητα ανίχνευσης και παρακολούθησης των τροφίμων (ή οποιαδήποτε άλλης ουσίας, η οποία προορίζεται για ενσωμάτωση σε τρόφιμο) που χρησιμοποιούνται για την παραγωγή τελικών προϊόντων σε όλα τα στάδια παραγωγής, μεταποίησης και διανομής.

Η ιχνηλασιμότητα στα τρόφιμα έχει ως στόχο την ασφάλειά τους, καθώς και, σε περίπτωση προβλήματος, την απόσυρση ή και ανάκληση των προϊόντων.

***Στον Όμιλο δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη δυνατότητα παρακολούθησης, ανά πάσα στιγμή, όλων των πρώτων υλών που χρησιμοποιούνται στην παραγωγή των προϊόντων, δηλαδή στην ιχνηλασιμότητα.***

Για την ιχνηλασιμότητα, χρησιμοποιείται το καινοτόμο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Αποθηκών και Διανομών aberon WMS, το οποίο αυτοματοποιεί όλες τις διαδικασίες της εφοδιαστικής αλυσίδας. Το σύστημα υποστηρίζει όλους τους τύπους και μεθόδους συλλογής παραγγελιών, όπως συλλογή ανά παραγγελία, ανά ομάδα πελατών, ανά κύμα φόρτωσης, ανά δρομολόγιο, κ.λπ. Με αυτόν τον τρόπο, διευκολύνεται η ορθή και αληθινή σήμανση των συσκευασιών των τελικών προϊόντων.

Μέσω του πληροφοριακού συστήματος, παρέχονται οι παρακάτω πληροφορίες:

### 1 ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ

Αντλούνται πληροφορίες σχετικά με τους προμηθευτές ανά παρτίδα πρώτης ύλης, τον αριθμό παρτίδας όλων των εισερχόμενων πρώτων υλών και προϊόντων, καθώς και την ημερομηνία παραλαβής – λήξης τους.

### 2 ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ

- A. Παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τον αριθμό παρτίδας όλων των παραγόμενων / τελικών προϊόντων, ενώ παράλληλα δίνεται η δυνατότητα σύνδεσής τους με τις πρώτες ύλες και τα ενδιάμεσα προϊόντα.
- B. Παρέχεται η δυνατότητα διαχείρισης αποθηκών (ταξινομήσεις ανά κωδικό, αποθεματοποίηση κ.ά.).

### 3 ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

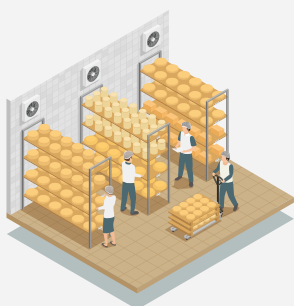
Παρέχονται πληροφορίες σχετικά με την ημερομηνία διάθεσης των προϊόντων και τις ποσότητες που διατέθηκαν σε κάθε σημείο πώλησης – πελάτη.

### 4 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗΣ

Εξάγονται ισοζύγια ποσοτήτων εισερχόμενων πρώτων υλών – τελικών προϊόντων, καθώς και των αποθεμάτων τους.

### 5 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΑΠΟΣΥΡΣΗΣ – ΑΝΑΚΛΗΣΗΣ

Μέσω του μηχανογραφικού συστήματος, ο χρόνος ανάκλησης τυχόν προβληματικού προϊόντος είναι πλήρως προσδιορισμένος, καθώς πραγματοποιούνται συνεχώς ασκήσεις εικονικής ανάκλησης.





# 3.

## Εταιρική Υπευθυνότητα

- 3.1. Διαχείριση εταιρικής υπευθυνότητας
- 3.2. Ανάλυση ουσιαστικότητας
- 3.3. Σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη
- 3.4. Στοχοθεσία 2018










## Εταιρική υπευθυνότητα

Για τον Όμιλο **GOODY'S | everest**, η Βιώσιμη Ανάπτυξη αποτελεί προτεραιότητα και το αποδεικνύει καθημερινά λειτουργώντας με γνώμονα την ηθική επιχειρηματικότητα και στοχεύοντας, μέσω των δραστηριοτήτων του, στη δημιουργία αξίας για όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών.

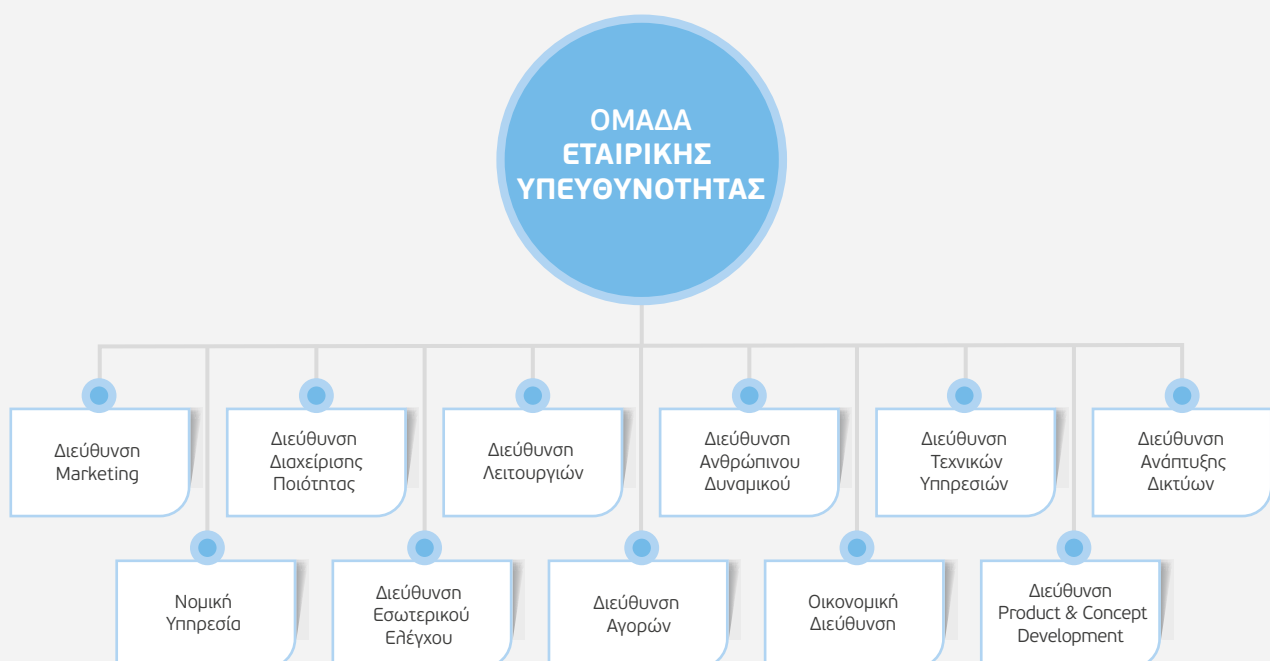
Σε αυτό το πλαίσιο, ο Όμιλος σχεδιάζει και υλοποιεί δράσεις και προγράμματα πολλαπλού χαρακτήρα για την έμπρακτη στήριξη της ελληνικής κοινωνίας, υποστηρίζοντας ταυτόχρονα την επίτευξη των εταιρικών του στόχων. Σε κάθε άξονα εταιρικής υπευθυνότητας, ο Όμιλος έχει ξεκάθαρη στρατηγική και βάσει αυτής, υλοποιεί δράσεις και προγράμματα, στοχεύοντας τόσο στην εφαρμογή υπεύθυνων πρακτικών και πολιτικών που αφορούν τα ενδιαφερόμενα μέρη, όσο και στην αντιμετώπιση μερικών από των πιο σημαντικών προκλήσεων της σύγχρονης εποχής.

Προς αυτή την κατεύθυνση, η υπεύθυνα επιχειρηματική δραστηριότητα του Ομίλου σε συνδυασμό με τα προγράμματα και δράσεις που υλοποιεί σε κάθε επιμέρους άξονα ΕΚΕ, συμβάλλουν θετικά στην επίτευξη οκτώ από τους 17 Παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη (SDGs) του Ο.Η.Ε. **Ειδικότερα:**

ΑΞΟΝΑΣ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ	ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΙΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ	Προσφέρουμε καινοτόμα προϊόντα υψηλής ποιότητας, με στόχο την ικανοποίηση του τελικού καταναλωτή και την άριστη εξυπηρέτηση του πελάτη. Η προσήλωση στην υψηλή ποιότητα και ασφάλεια των τροφίμων, καθώς και στην ανάπτυξη προστιθέμενης αξίας καινοτόμων προϊόντων, αποτελούν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα του Ομίλου.	 
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΤΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	Η διακυβέρνηση του Ομίλου βασίζεται στη διαφάνεια της πληροφόρησης, την ανεξαρτησία στη διοίκηση και τη δυναμική υποστήριξη αναπτυξιακών πρωτοβουλιών και καινοτομιών.	
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	Φροντίζουμε για την ευημερία των εργαζομένων μας, μέσω ενός εργασιακού περιβάλλοντος, το οποίο χαρακτηρίζεται από ίσες ευκαιρίες, συνεχή εκπαίδευση και επιμόρφωση, αξιολογική αξιολόγηση και επιπλέον παροχές.	
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ	Αναλαμβάνουμε δράσεις για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων μας, έχοντας αφουγκραστεί ακόμη και τις περιβαλλοντικές ανησυχίες των ενδιαφερομένων μερών, ώστε να θέτουμε στόχους για συνεχή βελτίωση.	
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΡΑΣΗ	Στον Όμιλο GOODY'S   Everest πραγματοποιούμε δράσεις και υποστηρίζουμε προγράμματα, τα οποία καλύπτουν αναγνωρισμένες και τεκμηριωμένες ανάγκες κοινωνικών ομάδων, έτσι ώστε να έχουν αποδεδειγμένο θετικό κοινωνικό αποτέλεσμα.	 

## 3.1. Διαχείριση εταιρικής υπευθυνότητας

Με στόχο την ορθή διαχείριση των θεμάτων σειφορίας καθώς και τη μετάδοση της κουλτούρας εταιρικής υπευθυνότητας, έχει συσταθεί στον Όμιλο η Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, η οποία απαρτίζεται από εκπροσώπους όλων των Διευθύνσεων και Τμημάτων. **Η σύνθεση της ομάδας είναι ως ακολούθως:**



Σε διοικητικό επίπεδο για τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας υπεύθυνος είναι ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο οποίος ενημερώνει το Δ.Σ, ενώ για τη στρατηγική και τον καθορισμό των δράσεων, σχετικά με θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι ο Διευθύνων Σύμβουλος και οι αρμόδιες διευθύνσεις οι οποίες συνεργάζονται ώστε να διαχυθούν οι πρακτικές και οι πολιτικές υπεύθυνης και βιώσιμης ανάπτυξης στην Εταιρία.

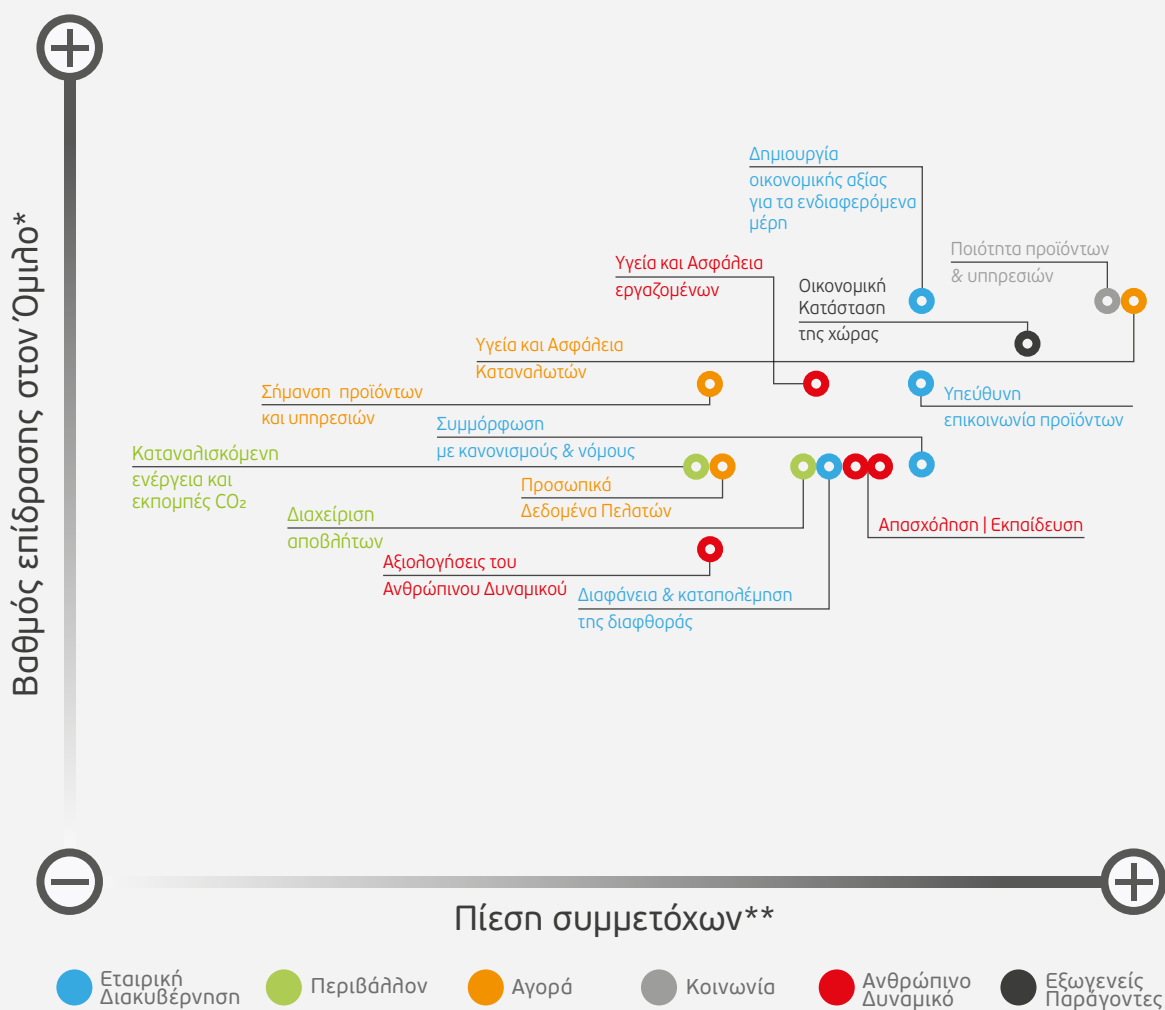
Σχετικά με τα θέματα Υγείας και Ασφάλειας, Ανθρώπινου Δυναμικού, Προμηθειών, Περιβάλλοντος κ.λπ., έχουν οριστεί υπεύθυνοι από τα αρμόδια τμήματα, ώστε να συντονίζουν και να εφαρμόζουν όχι μόνο τις πολιτικές, αλλά και τα προγράμματα και τις δράσεις που αποφασίζονται διοικητικά.



## 3.2. Ανάλυση ουσιαστικότητας

Για το 2017, στον Όμιλο **GOODY'S | everest** πραγματοποιήθηκε επικαιροποίηση των ουσιαστικών θεμάτων, για κάθε τομέα δραστηριοποίησης. Τα ουσιαστικά θέματα που αφορούν τον Όμιλο, εξετάστηκαν σε σχέση τόσο με το εσωτερικό περιβάλλον της χώρας, όσο και το διεθνές, ανά θεματική και τομέα δραστηριοποίησης.

Μέσω της διαδικασίας ανάλυσης της ουσιαστικότητας, όχι μόνο αξιολογείται συνολικά η δραστηριοποίηση του Ομίλου, αλλά καθορίζονται συγκεκριμένοι στόχοι και μέτρα, για τη συνεχή βελτίωσή του σε όλους τους τομείς. Επιπλέον, τα αποτελέσματα της διαδικασίας αυτής, συμβάλλουν στο σχεδιασμό της στρατηγικής εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου.



\* Επίδραση στον Όμιλο με την έννοια της ενσωμάτωσης υψηλού κινδύνου για τη λειτουργία του (αν δεν φροντίσει για τα θέματα αυτά υπάρχει υψηλός κίνδυνος επίδρασης στη λειτουργία ή τη φήμη του)

\*\* Τα θέματα που απασχολούν τους περισσότερους συμμετόχους έχουν την υψηλότερη βαθμολογία.

## 3.3. Σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη

Ο Όμιλος συνεργάζεται στενά με όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών, καθώς έχει αναγνωρίσει ότι η συστηματική επικοινωνία είναι απαραίτητη και καθορίζει μεγάλο μέρος της επιχειρηματικής του δραστηριότητας. Μέσω του ανοιχτού διαλόγου με τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών, αναδεικνύονται προβληματισμοί, θέσεις, ερωτήματα, καθώς και προτάσεις για ανάληψη δράσεων, τις οποίες ο Όμιλος λαμβάνει σοβαρά υπόψη.

### Επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη

#### ΜΕΤΟΧΟΙ

##### Κανάλια επικοινωνίας

- Γενικές συνελεύσεις (Τακτικές και έκτακτες)
- Ετήσια έκθεση αποτελεσμάτων
- Ανακοινώσεις των εταιριών του Ομίλου στην ιστοσελίδα

##### **Συχνότητα επικοινωνίας:** **Μηνιαία**

#### ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ

- Ανάπτυξη, κερδοφορία και βιωσιμότητα του Ομίλου
- Ορθή εταιρική διακυβέρνηση
- Μελλοντική απόδοση
- Μερισματική απόδοση
- Διαφάνεια στην πληροφόρηση και στις επιχειρηματικές πρακτικές
- Διαφάνεια στις σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη
- Συστηματική διαχείριση κινδύνων
- Εξορθολογισμός δαπανών
- Επέκταση σε νέες αγορές

#### ΠΩΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΜΑΣΤΕ

Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: «3. Εταιρική Υπευθυνότητα»

#### ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

##### Κανάλια επικοινωνίας

- Συναντήσεις μεταξύ Ανώτατης Διοίκησης και εργαζομένων
- Ηλεκτρονικό εσωτερικό δίκτυο (intranet)
- Σύστημα αξιολόγησης και απόδοσης
- Εσωτερικές συναντήσεις (ενδοτιμηματικές)
- Ετήσια εταιρική συνάντηση
- Έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων
- Κυτία παραπόνων
- Επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

##### **Συχνότητα επικοινωνίας:** **Καθημερινά**

#### ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ

- Απολαβές
- Παροχές
- Ανάπτυξη και εξέλιξη
- Ίσες ευκαιρίες απασχόλησης
- Συνθήκες εργασίας
- Αναγνώριση, εκπαίδευση, επαγγελματική εξέλιξη και προσωπική ανάπτυξη
- Διατήρηση προσωπικού
- Επίτευξη προσωπικών και ομαδικών στόχων
- Διαχείριση χρόνου
- Υγεία και ασφάλεια
- Συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις

#### ΠΩΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΜΑΣΤΕ

- Εφαρμογή πιστοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία (OHSAS 18001)
- Εφαρμογή συστήματος αξιολόγησης
- Παροχή πακέτων πρόσθετων παροχών
- Εφαρμογή πρακτικής ανοιχτών θυρών

Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: «4. Υπευθυνότητα για τους εργαζόμενους».

#### ΤΕΛΙΚΟΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

##### Κανάλια επικοινωνίας

- Επίσημες ιστοσελίδες εταιριών του Ομίλου
- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Social Media)

#### ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ

- Ποιότητα και ασφάλεια προϊόντων, καθώς και των πρώτων υλών παρασκευής τους

#### ΠΩΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΜΑΣΤΕ

- Ποιοτικός έλεγχος πρώτων υλών και προϊόντων
- Εφαρμογή συστήματος διασφάλισης ποιότητας

- Εφαρμογές (mobile apps)
- Προσωπική επαφή με το προσωπικό των καταστημάτων
- Με τις ομάδες διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των εταιριών του Ομίλου
- Έρευνες αγοράς
- Προωθητικές ενέργειες
- Διαφημιστικά έντυπα και τιμοκατάλογοι
- Έρευνες αγοράς

**Συχνότητα επικοινωνίας: Καθημερινά**

- Προωθητικές ενέργειες και εκπτώσεις στα προϊόντα
- Τήρηση κανόνων υγιεινής
- Σταθερή ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών, ανά κατάσταση
- Σχέση κόστους ωφέλειας (value for money)
- Άμεση εξυπηρέτηση και ανταπόκριση σε τυχόν παράπονα και ερωτήματα σχετικά με τα προϊόντα
- Αποστολή ενημερωτικών εντύπων
- Εταιρική υπευθυνότητα
- Καινοτομία προϊόντων και υπηρεσιών
- Συμπεριφορά του προσωπικού των καταστημάτων
- Διαφάνεια στην επικοινωνία προϊόντων, υπηρεσιών και προσφορών
- Περιβάλλον καταστημάτων
- Προστασία προσωπικών δεδομένων
- Υπεύθυνο μαρκετινγκ
- Παροχή ευρείας γκάμας επιλογών

- Τμήμα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των εταιριών του Ομίλου
- Συνεχείς εκπαιδεύσεις του προσωπικού των καταστημάτων
- Ανάπτυξη νέων προϊόντων
- Ανακαίνιση καταστημάτων
- Συμμόρφωση με κανονισμό GDPR
- Νέες καινοτόμες υπηρεσίες
- Νέα καινοτόμα σήματα
- Προνομιακές τιμές & προσφορές σε προϊόντα ευρείας κατανάλωσης

Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: «2. Ο Όμιλος GOODY'S | everest στην αγορά»

**ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ (FRANCHISING & ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ)**

**Κανάλια επικοινωνίας**

- Τμήμα ανάπτυξης καταστημάτων
- Τακτικές συναντήσεις με εκπροσώπους των εταιριών του Ομίλου
- Σύνδεσμος δικαιοπαρόχων
- Εταιρικές ιστοσελίδες
- Εκθέσεις δικαιοπαρόχων
- Συνέδρια και εκδηλώσεις
- Συνέδρια δικαιοδόχων
- Διαφήμιση και δημοσιότητα (publicity) για την προσέλκυση νέων δικαιοδόχων

**Συχνότητα επικοινωνίας: Καθημερινά**

**ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ**

- Φερεγγυότητα, αξιοπιστία και μακροβιότητα συνεργασίας
- Απόδοση επένδυσης
- Κερδοφορία και βιωσιμότητα καταστημάτων
- Διατήρηση και ενίσχυση της αξίας του σήματος στο οποίο επενδύουν
- Φήμη και εικόνα
- Ανταγωνισμός
- Τιμές και αύξηση πωλήσεων
- Προσδοκίες και αντιλήψεις καταναλωτών
- Κέρδη και απόσβεση επείξευσης
- Βελτίωση της εν γένει συνεργασίας και ειδικότερα των οικονομικών αποτελεσμάτων
- Συνεχής ενημέρωση, εκπαίδευση και ανταλλαγή πληροφοριών
- Συνεχής υποστήριξη της συνεργασίας με όλα τα τμήματα του Ομίλου
- Κάλυψη μεγαλύτερου μεριδίου στην αγορά
- Ύψος επενδύσεων του Ομίλου

**ΠΩΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΜΑΣΤΕ**

- Η κάθε αλυσίδα καταστημάτων διαθέτει εγχειρίδιο λειτουργίας και προϊόντων
- Εκπαιδεύσεις προσωπικού για όλες τις θέσεις
- Συχνές ανανεώσεις των καταλόγων προϊόντων, σύμφωνα με τις τάσεις και ανάγκες της αγοράς
- Συνεργασία με συγκεκριμένους και πιστοποιημένους προμηθευτές
- Παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης και κατευθύνσεων στα καταστήματα

Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: «2. Ο Όμιλος GOODY'S | everest στην αγορά»

**ΠΕΛΑΤΕΣ (HO.RE.CA)**

**Κανάλια επικοινωνίας**

- Προσωπική επαφή μέσω της ομάδας πωλήσεων και υποστήριξη από πωλητές των εταιριών του Ομίλου, για την ανάπτυξη αγορών
- Συναντήσεις
- Αλληλογραφία

**ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ**

- Ποιότητα πρώτων υλών και τελικού προϊόντος
- Ασφαλή και καινοτόμα προϊόντα
- Πρότυπα παραγωγής και ετικέτες
- Τιμές προϊόντων και υπηρεσιών

**ΠΩΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΜΑΣΤΕ**

- Ποιοτικός έλεγχος προϊόντων
- Εφαρμογή συστήματος διασφάλισης ποιότητας
- Ορθή διαχείριση αποθεμάτων για έγκαιρη παράδοση
- Ανάπτυξη νέων προϊόντων



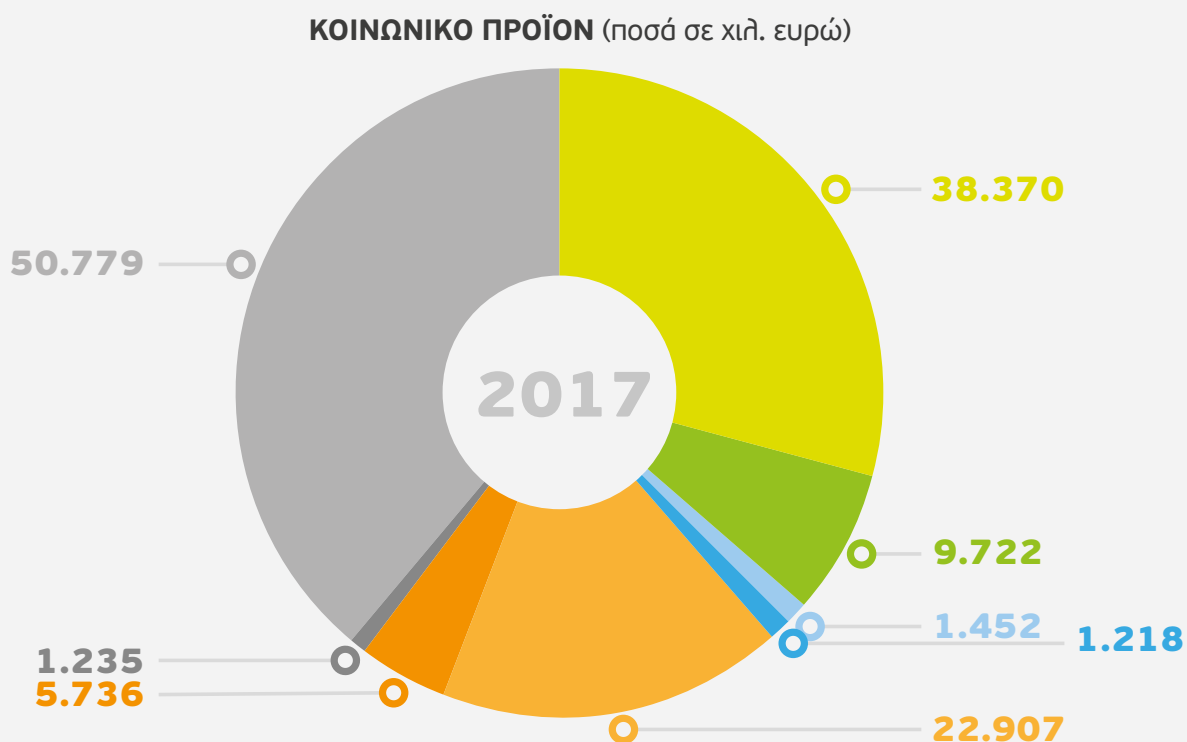
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκθέσεις</li> <li>• Παρουσιάσεις και έντυπο υλικό</li> <li>• Παροχές σε είδος και προωθητικές ενέργειες, για τους συνεργάτες</li> <li>• Αξιολογήσεις συνεργατών ανά έτος, με στόχο τη συνεχή ανάπτυξη</li> <li>• Συμμετοχές σε εκδηλώσεις συνεργατών</li> </ul> <p><b>Συχνότητα επικοινωνίας: Καθημερινά</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εμπορική και τιμολογιακή πολιτική</li> <li>• Τρόποι πληρωμής</li> <li>• Έγκαιρη παράδοση προϊόντων</li> <li>• Προωθητικές ενέργειες, παροχές και εκπτώσεις</li> <li>• Αμεσότητα στην εξυπηρέτηση</li> <li>• Επίλυση παραπόνων</li> <li>• Ενημερωτικές καμπάνιες</li> <li>• Έκδοση τακτικών δελητίων τύπου, ανακοινώσεων και εκθέσεων σχετικά με νέα προϊόντα ή υπηρεσίες των εταιριών του Ομίλου</li> <li>• Υπεύθυνο μαρκετινγκ</li> <li>• Πιστώσεις</li> <li>• Αποθέματα και επιστροφές</li> <li>• Επάρκεια και συνεχής ανάπτυξη νέων προϊόντων</li> </ul>	<p>Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: «2. Ο Όμιλος GOODY'S   everest στην αγορά»</p>
<p><b>ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</b></p> <p><u>Κανάλια επικοινωνίας</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διεύθυνση Προμηθειών Ομίλου</li> <li>• Τακτικές συναντήσεις και επικοινωνία με εκπροσώπους του Ομίλου</li> <li>• Λογιστήριο σχετικά με οικονομικά ζητήματα</li> <li>• Συστήματα τιμολογήσεων</li> <li>• Ετήσια αξιολόγηση απόδοσης προμηθευτών</li> <li>• Συμμετοχές σε εκθέσεις</li> <li>• Επισκέψεις και αξιολογήσεις</li> <li>• Πλατφόρμες προσφορών</li> <li>• Παρουσιάσεις και έρευνες για νέα προϊόντα</li> <li>• Αποστολή πίνακα με είδη «χρηματιστηριακού τύπου» (commodities) κάθε μήνα για την ενημέρωση τιμών των πρώτων υλών</li> <li>• Νομοθετικές διατάξεις και ενημερώσεις σε περιπτώσεις αλλαγών υλών κ.λπ.</li> </ul> <p><b>Συχνότητα επικοινωνίας: Καθημερινά</b></p>	<p><b>ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση και διεύρυνση συνεργασίας</li> <li>• Ποιότητα πρώτων υλών</li> <li>• Έγκαιρη πληρωμή στον συμφωνημένο χρόνο</li> <li>• Τήρηση των συμφωνηθέντων (ποιότητα υλικών, ποσότητες, τιμές, παραδόσεις)</li> <li>• Τήρηση προδιαγραφών -σήμανση</li> <li>• Συμμόρφωση με πρότυπα</li> <li>• Αξιοπιστία και προφίλ πελάτη</li> <li>• Ανάπτυξη και επέκταση της Εταιρίας</li> <li>• Όροι συνεργασίας</li> <li>• Αξιοκρατική και αντικειμενική αξιολόγηση προμηθευτών</li> <li>• Τρόποι πληρωμής</li> <li>• Πιστώσεις</li> <li>• Τιμολογιακή και πιστωτική πολιτική</li> <li>• Υποστήριξη τοπικών προμηθευτών</li> <li>• Προβλέψεις ποσοτήτων συμβολαίων</li> <li>• Απαίτηση για μακροχρόνια συμβόλαια και συμβάσεις, όπου αυτό είναι εφικτό</li> <li>• Αξιολογήσεις έτους και ένταξη στην λίστα εγκεκριμένων συνεργατών</li> </ul>	<p><b>ΠΩΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΜΑΣΤΕ</b></p> <p>Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: «2. Ο Όμιλος GOODY'S   everest στην αγορά»</p>
<p><b>ΚΡΑΤΟΣ ΚΑΙ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ</b></p> <p><u>Κανάλια επικοινωνίας</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Νομικό τμήμα</li> <li>• Ψηφιακή οικονομία</li> <li>• Τμήμα επενδυτικών σχέσεων – ανακοινώσεις Τμήματος Επενδυτικών Σχέσεων και Οικονομικής Διεύθυνσης</li> <li>• Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς</li> <li>• Δημόσιες υπηρεσίες και αρχές</li> <li>• Σύνδεσμοι και επιμελητήρια</li> <li>• Επιθεωρήσεις και αυτοψίες</li> <li>• Συμμετοχή σε επιτροπές Διαβούλευσης</li> </ul>	<p><b>ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τήρηση των απαιτήσεων της νομοθεσίας</li> <li>• Συμμόρφωση με τη νομοθεσία (κοινοτική και ευρωπαϊκή) και τα πρότυπα συστημάτων ISO</li> <li>• Τήρηση νομιμότητας</li> <li>• Φορολογία</li> <li>• Περιβαλλοντικά θέματα</li> <li>• Εργασιακά και κοινωνικά θέματα</li> <li>• Θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία</li> <li>• Κερδοφορία</li> </ul>	<p><b>ΠΩΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΜΑΣΤΕ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Πλήρης τήρηση της νομοθεσίας</li> </ul> <p>Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: «3. Εταιρική Υπευθυνότητα»</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκδηλώσεις</li> <li>• Συλλογικοί φορείς</li> <li>• Ιστοσελίδες οργανισμού</li> <li>• Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης</li> </ul> <p><b>Συχνότητα επικοινωνίας: Μηνιαία</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαχείριση των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων</li> <li>• Διαφάνεια και ανάπτυξη</li> <li>• Ορθές εταιρικές πρακτικές</li> <li>• Διαχείριση αλλαγών</li> <li>• Προσφορά εργασίας</li> </ul>	
<p><b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b></p> <p><u>Κανάλια επικοινωνίας</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επικοινωνία με φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης</li> <li>• Τμήμα εξυπηρέτησης πελατών</li> <li>• Μέσω ενεργειών μαρκετινγκ (π.χ. διαγωνισμών)</li> <li>• Έρευνες αγοράς</li> <li>• Επίσημη ιστοσελίδα</li> <li>• Σελίδες κοινωνικής δικτύωσης</li> <li>• Μέσα μαζικής ενημέρωσης</li> <li>• Προσωπική επικοινωνία μέσω των εργαζομένων</li> <li>• Μέσω χορηγικών δράσεων</li> <li>• Επικοινωνία με το προσωπικό των καταστημάτων</li> <li>• Επικοινωνία με τις ομάδες διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των εταιριών του Ομίλου</li> <li>• Εθελοντικές δράσεις</li> <li>• Πολιτιστικά δρώμενα</li> </ul> <p><b>Συχνότητα επικοινωνίας: Καθημερινά</b></p>	<p><b>ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στήριξη της απασχόλησης μέσω προσλήψεων εργαζομένων και δημιουργία θέσεων εργασίας</li> <li>• Υποστήριξη δράσεων τοπικής κοινωνίας</li> <li>• Διαφάνεια</li> <li>• Υπευθυνότητα και εντιμότητα</li> <li>• Κοινωνική και περιβαλλοντική ευαισθησία</li> </ul>	<p><b>ΠΩΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΜΑΣΤΕ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργία θέσεων εργασίας</li> <li>• Υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων</li> <li>• Εθελοντικές δράσεις εργαζομένων</li> </ul> <p>Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: «5. Κοινωνική προσφορά/ 6. Περιβαλλοντική υπευθυνότητα»</p>
<p><b>ΜΚΟ ΚΑΙ ΕΥΠΑΘΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ</b></p> <p><u>Κανάλια επικοινωνίας</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης</li> <li>• Δελτία Τύπου</li> <li>• Επιστολές</li> <li>• Προσωπική επαφή εργαζομένων</li> <li>• Αποστολή προσκλήσεων στη Διοίκηση και στα στελέχη του Ομίλου για συμμετοχή σε δράσεις και εκδηλώσεις</li> <li>• Εθελοντισμός</li> </ul> <p><b>Συχνότητα επικοινωνίας: Καθημερινά</b></p>	<p><b>ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παροχή δωρεάν τροφίμων</li> <li>• Υποστήριξη και χρηματοδότηση δράσεων και χορηγίες</li> <li>• Άμεση επαφή και συνεργασία σε συνεχή βάση</li> <li>• Ορθή λειτουργία των εταιριών του Ομίλου σε σχέση με το περιβάλλον και τους ανθρώπους</li> <li>• Τήρηση κανόνων και έλεγχος κυρίως για εργασιακά θέματα</li> <li>• Διατροφικές πληροφορίες και ιδιαιτερότητες σχετικά με τα προϊόντα</li> </ul>	<p><b>ΠΩΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΜΑΣΤΕ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ειδική γκάμα προϊόντων για ευπαθείς κοινωνικές ομάδες (με λιγότερα λιπαρά, λιγότερη ζάχαρη, χωρίς γλυτένη κ.ά.)</li> <li>• Αναζήτηση νέων προϊόντων</li> <li>• Ενημέρωση καταναλωτών</li> <li>• Ανάληψη εθελοντικών δράσεων</li> <li>• Χορηγική υποστήριξη</li> </ul> <p>Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: «2. Ο Όμιλος Goody's   everest στην αγορά/ 5. Κοινωνική προσφορά/ 6. Περιβαλλοντική υπευθυνότητα»</p>
<p><b>Μ.Μ.Ε.</b></p> <p><u>Κανάλια επικοινωνίας</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεντεύξεις Τύπου</li> <li>• Δελτία Τύπου</li> <li>• Δημοσιεύματα και ανακοινώσεις στον Τύπο</li> <li>• Τακτικές συναντήσεις με εκπροσώπους</li> </ul> <p><b>Συχνότητα επικοινωνίας: Καθημερινά</b></p>	<p><b>ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διασφάλιση ορθής και άμεσης ενημέρωσης</li> <li>• Ενημέρωση για τα προϊόντα των εταιριών του Ομίλου</li> <li>• Να έχουν πρόσβαση σε σημαντικές πληροφορίες</li> </ul>	<p><b>ΠΩΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΜΑΣΤΕ</b></p> <p>Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: «2. Ο Όμιλος GOODY'S   everest στην αγορά»</p>
<p><b>ΤΡΑΠΕΖΕΣ – ΠΙΣΤΩΤΕΣ</b></p> <p><u>Κανάλια επικοινωνίας</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Συναντήσεις με εκπροσώπους του Ομίλου</li> <li>• Αλληλογραφία</li> </ul> <p><b>Συχνότητα επικοινωνίας: Μηνιαία</b></p>	<p><b>ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Βιωσιμότητα</li> <li>• Ρευστότητα</li> <li>• Στρατηγικός σχεδιασμός</li> </ul>	<p><b>ΠΩΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΜΑΣΤΕ</b></p> <p>Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στην ενότητα: «3. Εταιρική Υπευθυνότητα»</p>

### Δημιουργία αξίας για τα ενδιαφερόμενα μέρη

Στόχος του Ομίλου είναι, μέσω των δραστηριοτήτων του να δημιουργεί προστιθέμενη αξία για όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών του. Αυτή η παραγόμενη αξία, αποτυπώνεται, στο σύνολό της, ως κοινωνικό προϊόν, ανά ομάδα ενδιαφερομένων μερών (αμοιβές εργαζομένων, πληρωμές προμηθευτών, καταβολή άμεσων και έμμεσων φόρων, ασφαλιστικές εισφορές κ.λπ.).

Στο παρακάτω σχήμα, παρουσιάζονται τα μεγέθη του κοινωνικού προϊόντος:



● Μισθοδοσία (μεικτές αποδοχές εργαζομένων)

● Ασφάλεια εργαζομένων (εργοδοτικές εισφορές και ιδιωτική ασφάλιση)

● Λοιπές παροχές εργαζομένων

● Αποζημιώσεις (αποχωρήσεις / συνταξιοδοτήσεις)

● Καταβεβλημένοι φόροι

● Σύνολο επενδύσεων (Assets)

● Σύνολο επενδύσεων (Investments)

● Αγορές από εγχώριους προμηθευτές

**ΣΥΝΟΛΟ 131.420**



## 3.4. Στοχοθεσία 2018

### ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

- Προώθηση συμβουλευτικού ρόλου/χαρακτήρα/ιδιότητας του τμήματος εσωτερικού ελέγχου με στόχο την πρόληψη έναντι ενδεχόμενων κινδύνων που πιθανά να προκύψουν.
- Αυτοματοποίηση συγκεκριμένων διαδικασιών (π.χ. ηλεκτρονικές εγκρίσεις σε θέματα προμηθειών) με τη χρήση συστημάτων, με σκοπό τη διαφάνεια και την ευελιξία.

### ΑΓΟΡΑ

- Διατήρηση σταθερών τιμών και προσφορών για τους καταναλωτές
- Διαρκής υποστήριξη συνεργατών – δικαιοδόχων για την αντιμετώπιση της δύσκολης οικονομικής συγκυρίας (κίνητρα ανακαινίσεων)
- Χρήση νέων τεχνολογιών για τη βελτίωση της καταναλωτικής εμπειρίας (Goody's Burger House All Star Club, everest online ordering)

### ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

- Διεύρυνση Διαστρωμάτωσης & εξορθολογισμός περιγραφών θέσεων σύμφωνα με τη νέα οργανωτική δομή

### ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

- Πιστοποίηση ομάδας α' Βοηθειών κεντρικών εγκαταστάσεων Ομίλου

### ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- **Olympic Catering**
  - Διατήρηση του ποσοστού ανακύκλωσης 50% στα συνολικά απόβλητα της Εταιρίας.
  - Διατήρηση της κατανάλωσης ενέργειας στα επίπεδα του 2016.
- **Hellenic Catering**
  - Σταδιακή αντικατάσταση παλιών φωτιστικών φθορισμού με LE

### ΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Διατήρηση των κοινωνικών δράσεων στους άξονες που έχει ο Όμιλος υιοθετήσει.

# 4.

## Υπευθυνότητα για τους Εργαζόμενους

- 4.1. Άξιονες δράσεων για το ανθρώπινο δυναμικό
- 4.2. Υγεία και ασφάλεια στην εργασία
- 4.3. Παρακολούθηση παραμέτρων υγείας και ασφάλειας



## Υπευθυνότητα για τους Εργαζόμενους

Για τον Όμιλο **GOODY'S | everest** οι εργαζόμενοι αποτελούν την κινητήρια δύναμη στην ανάπτυξη του και την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος φροντίζει για ένα εργασιακό περιβάλλον, το οποίο χαρακτηρίζεται από ίσες ευκαιρίες, συνεχή εκπαίδευση και επιμόρφωση, αξιολογική αξιολόγηση και επιπλέον παροχές. Στον Όμιλο αναγνωρίζεται η αφοσίωση και η προσφορά των ανθρώπων και τους παρέχεται η δυνατότητα για συνεχή εξέλιξη, μέσω της ανάδειξης των ικανοτήτων τους.

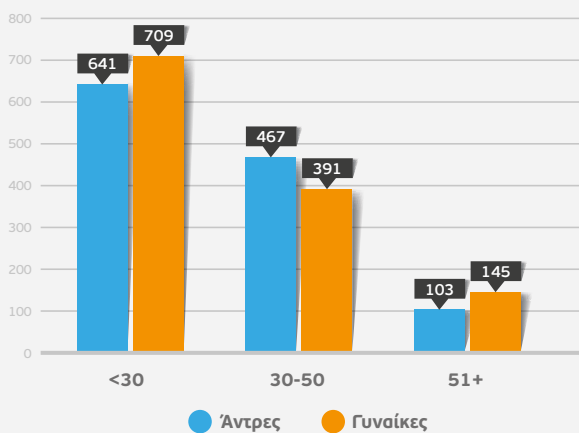


	ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ GOODY'S EVEREST		
	2016	2017	% απασχόλησης γυναικών
Άντρες	1.211	1.209	50,7%
Γυναίκες	1.245	1.242	50,8%

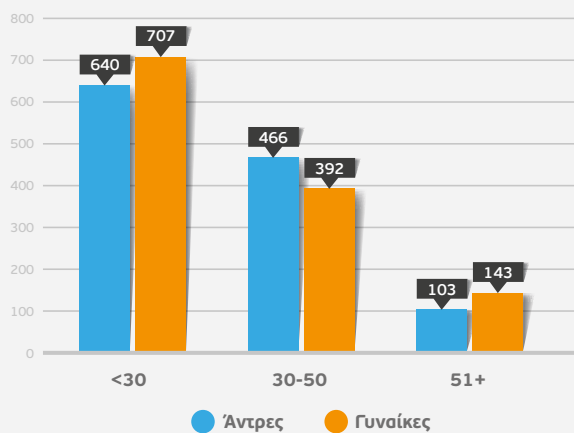
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ		
Διοίκηση/Διοικητικοί Υπάλληλοι		<b>259</b>
Παραγωγικές Μονάδες		<b>329</b>
Δίκτυο Εταιρικών Καταστημάτων		<b>1.863</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>2.451</b>

\*\*Ο αριθμός αυτός αφορά στοιχεία Δεκεμβρίου 2017 για τους εργαζόμενους που απασχολούνται στα **εταιρικά καταστήματα** του Ομίλου. Να σημειωθεί ότι ο αριθμός αυτός αυξάνεται κατά 20-25% κατά την καλοκαιρινή περίοδο λόγω της πρόσληψης εποχιακού προσωπικού σε σημεία με αυξημένη τουριστική κίνηση.

Ηλικιά κατανομή ανθρώπινου δυναμικού 2016



Ηλικιά κατανομή ανθρώπινου δυναμικού 2017



**!** Η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων μας είναι νέοι και νέες κάτω των 30 ετών.

Ο Όμιλος **GOODY'S | everest** ενθαρρύνει την προσπάθεια της διαφορετικότητας, αναγνωρίζοντας πως το ανθρώπινο δυναμικό στελεχώνεται από διαφορετικούς ανθρώπους με τη ξεχωριστή προσωπικότητα και στόχους. Στον Όμιλο δε υφίσταται καμία διάκριση ανάμεσα στα δύο φύλα γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα την ανέλιξη αρκετών γυναικών σε διευθυντικές θέσεις.

Παρακάτω, παρουσιάζεται η κατανομή ανθρώπινου δυναμικού, ανά φύλο και ανά βαθμίδα ιεραρχίας:

Κατανομή ανθρώπινου δυναμικού σε ιεραρχικές βαθμίδες 2016



Κατανομή ανθρώπινου δυναμικού σε ιεραρχικές βαθμίδες 2017



\*Το Διοικητικό Συμβούλιο δεν συμπεριλαμβάνεται στον συνολικό αριθμό εργαζομένων.



Ο Όμιλος **GOODY'S | everest** δεν αποδέχεται καμία μορφή παιδικής ή καταναγκαστικής εργασίας. Τόσο στα γραφεία διοίκησης, όσο και στις παραγωγικές εγκαταστάσεις και τα καταστήματα ουδέποτε έχει αναφερθεί περιστατικό παιδικής ή καταναγκαστικής εργασίας. Αντίστοιχα, ο Όμιλος έχει θέσει ως στόχο την προσεκτική επιλογή συνεργατών, οι οποίοι με τη σειρά τους σέβονται τα ανθρώπινα δικαιώματα, αντιτίθενται στην παιδική και καταναγκαστική εργασία και δεν εμπλέκονται σε εργασιακές πρακτικές που μπορεί να θίγουν με οποιοδήποτε τρόπο την ανθρώπινη αξιοπρέπεια.

**Ουδέποτε έχει σημειωθεί κάποιο περιστατικό διάκρισης σε κατάσταση ή εγκατάσταση του Ομίλου.**

## Κώδικας δεοντολογίας και ανθρώπινα δικαιώματα

Ο Όμιλος **GOODY'S | everest** υιοθετεί και εφαρμόζει τον Κώδικα Επιχειρηματικής Δεοντολογίας του ομίλου Vivantia, μερικές βασικές αρχές και αξίες του οποίου είναι οι:

- Σεβόμαστε την αξιοπρέπεια και την τιμή όλων των ανθρώπων, ακολουθώντας αξιολογική προσέγγιση σε θέματα επιλογής και ανάπτυξης προσωπικού και συνεργατών.
- Ενθαρρύνουμε πρωτοβουλίες και καινοτομίες σε ένα περιβάλλον ευελιξίας, συνεργασίας και εμπιστοσύνης.
- Δημιουργούμε και διατηρούμε ένα υγιές και ασφαλές περιβάλλον εργασίας.

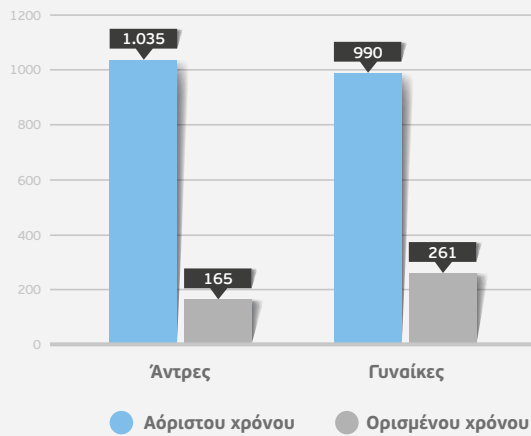
### Απόσπασμα από τον Κώδικα Δεοντολογίας

*Η Εταιρία σέβεται την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και βοηθάει την τοπική, εθνική και παγκόσμια κοινωνία, ανάλογα με το αντικείμενο και την γεωγραφική της εξάπλωση. Σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα, αντιτίθεται στην παιδική εργασία, δίνει ίσα δικαιώματα σε άνδρες και γυναίκες, στις εθνικές, θρησκευτικές και φυλετικές μειονότητες. Επιλέγει συνεργάτες που αποδέχονται τις ίδιες ηθικές αξίες.*

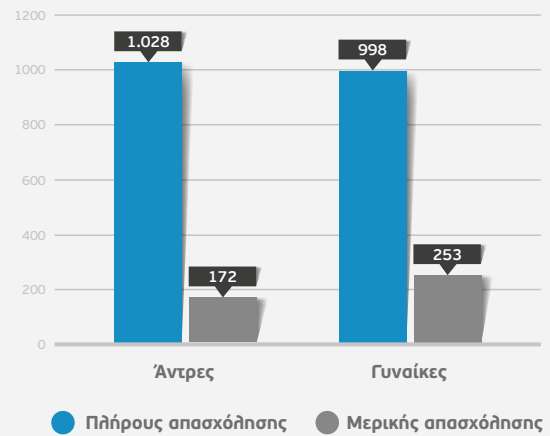
*Στο πλαίσιο αποφυγής οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης στο χώρο εργασίας, απαγορεύονται σχόλια σχετικά με την ηλικία, τη φυλετική προέλευση, τις πολιτικές πεποιθήσεις, τη συμμετοχή σε συνδικαλιστικές οργανώσεις, το θρήσκευμα, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την οικογενειακή κατάσταση, την εγκυμοσύνη, την υπηκοότητα και τυχόν ειδικές ανάγκες, προς πελάτες, συναδέλφους, επισκέπτες και συνεργάτες.*

Με βάση τον Κώδικα Δεοντολογίας, ο Όμιλος έχει αναπτύξει ισχυρή εργασιακή κουλτούρα, κύριο συστατικό της οποίας είναι ο σεβασμός των ανθρωπίνων και εργασιακών δικαιωμάτων. Σε αυτό το πλαίσιο, ο **Όμιλος GOODY'S | everest** έχει διαρθρώσει ατομικές συμβάσεις εργασίας η πλειοψηφία των οποίων, αφορούν συμβάσεις αορίστου χρόνου και πλήρους απασχόλησης. Η εποχικότητα που χαρακτηρίζει την απασχόληση στα καταστήματα δίνει τα μικρά λοιπά ποσοστά.

Συμβάσεις εργασίας 2017



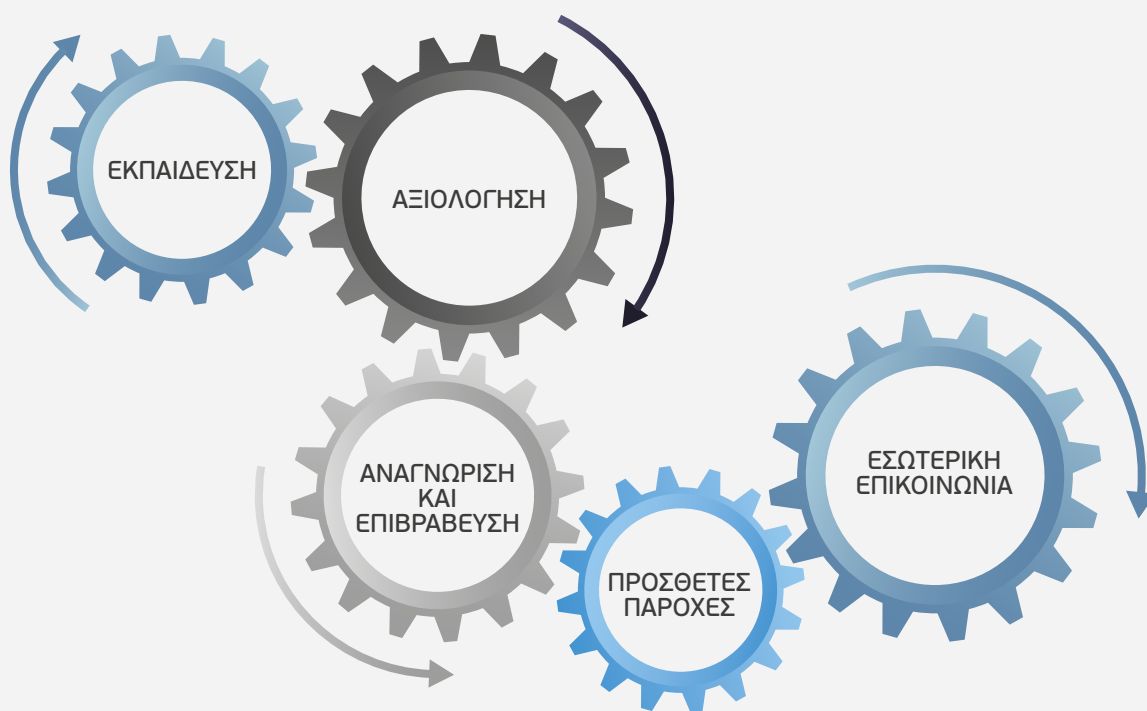
Συμβάσεις εργασίας 2017



## 4.1. Άξονες δράσεων για το ανθρώπινο δυναμικό

Βασικός στόχος του **Ομίλου GOODY'S | everest** αποτελεί τόσο η προσέλκυση, όσο και η διατήρηση ενός ικανού και άρτια καταρτισμένου ανθρώπινου δυναμικού.

Καθώς η διατήρηση ικανοποιημένων εργαζομένων αποτελεί πρόκληση για έναν οργανισμό με πολύ μεγάλο αριθμό καταστημάτων, ο Όμιλος επενδύει στην εκπαίδευση, στην αξιολόγηση και στην επιβράβευση των εργαζομένων του σε όλες τις βαθμίδες και τομείς απασχόλησης. Επίσης, φροντίζει για την προσφορά επιπρόσθετων παροχών και τη δημιουργία καναλιών εσωτερικής επικοινωνίας.

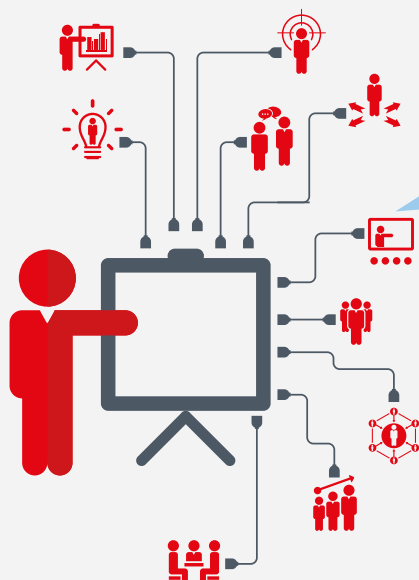


### Εκπαίδευση

Στον Όμιλο σχεδιάζεται ετήσιο εκπαιδευτικό πλάνο, το οποίο περιλαμβάνει μία σειρά από εκπαιδεύσεις και σεμινάρια. Ανάλογα με το ενδιαφερόμενο κοινό – εργαζομένων, καθώς και τις εκπαιδευτικές ανάγκες, προγραμματίζονται εσωτερικά και εξωτερικά σεμινάρια. Μέσω των συστηματικών εκπαιδευτικών δράσεων που σχεδιάζονται και υλοποιούνται με καινοτόμες μεθόδους εκμάθησης, οι εργαζόμενοι του Ομίλου εμπλουτίζουν τις γνώσεις τους και αξιοποιούν τις δεξιότητες και ικανότητές τους.

Όλες οι εκπαιδεύσεις κοινοποιούνται στους εργαζόμενους μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και μέσω αναρτήσεων σε πίνακες ανακοινώσεων τουλάχιστον 2-3 εβδομάδες νωρίτερα, ώστε να πραγματοποιείται καλύτερος προγραμματισμός. Με την ολοκλήρωση των προγραμμάτων και ανάλογα το θέμα τους κοινοποιείται σχετικό ενημερωτικό υλικό.

### Αναλυτικότερα:



Υλοποιούνται **δομημένα εκπαιδευτικά προγράμματα** σε συνεργασία με εξωτερικούς φορείς εκπαίδευσης και δίνεται μεγάλη βαρύτητα στην επιλογή τους, ανάλογα με την εμπειρία τους στην υλοποίηση αντίστοιχων προγραμμάτων. Ανάλογα με τον αριθμό των ενδιαφερομένων, οργανώνονται είτε ενδοεπιχειρησιακά, είτε δηλώνονται μεμονωμένες συμμετοχές.

Διεξάγονται **εσωτερικά προγράμματα εκπαίδευσης** για την ενίσχυση δεξιοτήτων των εργαζομένων στα εμπορικά σήματα από πιστοποιημένους εσωτερικούς εισηγητές. Η θεματολογία των εσωτερικών σεμιναρίων καλύπτει κυρίως τους τομείς λειτουργίας των καταστημάτων, της δημιουργίας θετικού εργασιακού κλίματος, της ομαδικότητας, της ηγεσίας και καθοδήγησης των εργαζομένων, της εξυπηρέτησης πελατών, της διαχείρισης παραπόνων, καθώς και της διαχείρισης ποιότητας τροφίμων.

Η «**Ακαδημία Μάθησης**» της Vivartia έχει ως στόχο την εκπαίδευση των εργαζομένων στις εταιρίες του Ομίλου, καθώς και επιλεγμένων συνεργατών τους. Οι εκπαιδεύσεις υλοποιούνται εθελοντικά από έμπειρους εργαζόμενους του Ομίλου, οι οποίοι είναι είτε πιστοποιημένοι εκπαιδευτές, είτε είναι ειδικοί στο αντικείμενο της κάθε εκπαίδευσης. Η θεματολογία σχετίζεται με διάφορες ειδικότητες ή ειδικές δεξιότητες (*soft skills*). Μέσω της Ομιλικής ακαδημίας μάθησης **Vivartia Academy**, παρέχεται η ευκαιρία στους εργαζόμενους τόσο στη διοίκηση, όσο και στα καταστήματα των εμπορικών σημάτων, να αναπτύξουν τις γνώσεις και δεξιότητες τους, να ενημερώνονται για ζητήματα σχετικά με τον κλάδο της εστίασης και να αποκτούν υψηλού επιπέδου τεχνογνωσία για τις ευρύτερες δραστηριότητες του Ομίλου.



### Στοιχεία εκπαίδευσεων



ΑΝΘΡΩΠΟΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΝΑ ΘΕΜΑΤΙΚΗ								
ΕΤΟΣ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ & ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΚΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ		ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ / ΠΟΙΟΤΗΤΑ / ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΘΕΜΑΤΑ		ΠΑΡΑΓΩΓΗ / ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ/ ΣΥΝΤΗΡΗΣΕΙΣ / ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ		ΠΩΛΗΣΕΙΣ / ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ & ΠΡΟΩΘΗΣΗ / ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	
	Ανθρωποώρες	Συμμετέχοντες	Ανθρωποώρες	Συμμετέχοντες	Ανθρωποώρες	Συμμετέχοντες	Ανθρωποώρες	Συμμετέχοντες
2016	1.933	191	18.152	2.469	652	289	3.157	387
2017	1.543	214	21.765	3.540	1.002	201	6.118	817



ΑΝΘΡΩΠΟΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ						
ΕΤΟΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΟΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ	ΑΝΘΡΩΠΟΡΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΝ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΕ ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ	ΑΝΘΡΩΠΟΡΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΝ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΕ ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ
2016	23.894	3.336	6.696	641	17.198	2.695
2017	30.428	4.772	6.828	925	23.600	3.847



ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΚΑΝ						
	2016			2017		
	ΑΝΤΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΝΤΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Διευθυντές	146	68	214	135	101	236
Προϊστάμενοι τμημάτων	222	131	353	213	142	355
Υπάλληλοι	636	784	1.420	603	892	1.495
Εργοδηγοί και εργατικό προσωπικό	76	55	131	54	95	149
<b>Σύνολο</b>	<b>1.080</b>	<b>1.038</b>	<b>2.118</b>	<b>1.005</b>	<b>1.230</b>	<b>2.235</b>

## Αξιολόγηση

Μέσω του σύγχρονου συστήματος Αξιολόγησης της Απόδοσης και Ανάπτυξης εργαζομένων, το οποίο εφαρμόζεται στον Όμιλο, δίνεται έμφαση τόσο στην απόδοση που επιτυγχάνεται ανά θέση εργασίας, όσο και στη συμπεριφορά και στις δεξιότητες των εργαζομένων.

Το σύστημα αξιολόγησης έχει ετήσια βάση και δομείται με βάση τις 9 δεξιότητες του Ομίλου Vivartia οι οποίες είναι χωρισμένες σε 3 βασικούς άξονες:



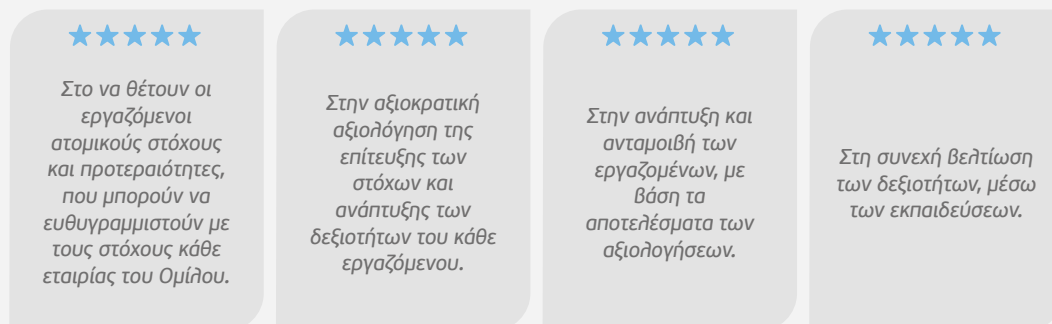
Η διαβάθμιση των δεξιοτήτων πραγματοποιείται ανάλογα με το επίπεδο ευθύνης, λήψης αποφάσεων καθώς και την ευθύνη διαχείρισης ανθρώπων, και αναλύεται ως εξής:

- **Διοικητική ομάδα (Management Team)**
- **Εργαζόμενοι με ευθύνη διοίκησης ανθρώπων**
- **Εργαζόμενοι χωρίς ευθύνη διοίκησης ανθρώπων**

Το σύστημα αξιολόγησης περιλαμβάνει 2 κατηγορίες:

- **Αξιολόγηση με στοχοθεσία**  
Αφορά στα στελέχη, στο διοικητικό προσωπικό καθώς και στο σύνολο των διευθυντών των καταστημάτων.
- **Αξιολόγηση χωρίς στοχοθεσία**  
Αφορά στο εργατοτεχνικό προσωπικό, στις παραγωγές και τους εργαζόμενους των καταστημάτων.

## Το σύστημα αξιολόγησης του Ομίλου GOODY'S | everest στοχεύει:



Πλέον της ετήσιας αξιολόγησης, κάθε δυο χρόνια εφαρμόζεται αξιολόγηση 360°, σε συνεργασία με εξωτερικό συνεργάτη. Στόχος του Ομίλου GOODY'S | everest, μέσω του συστήματος αξιολόγησης, είναι να εντοπίζονται τα δυνατά και αδύνατα σημεία κάθε εργαζόμενου και να λαμβάνονται αποφάσεις σχετικά με την εξέλιξη και την απασχόλησή του στο κατάλληλο τμήμα και θέση.

## Αναγνώριση και επιβράβευση

Ο Όμιλος αναδεικνύει και επιβραβεύει τους εργαζόμενους που συνεισφέρουν με πάθος και εργατικότητα στην επίτευξη των στόχων μέσω ειδικών τιμητικών βραβείων που περιλαμβάνουν την απονομή αναμνηστικών καθώς και προσωποποιημένων δώρων εμπειρίας τα οποία μπορούν να απολαύσουν με τις οικογένειες και τους φίλους τους.

## Πρόσθετες παροχές


Στον Όμιλο GOODY'S | everest πάγια τακτική αποτελεί η επιπρόσθετη υποστήριξη των εργαζομένων, καθώς η ικανοποίησή τους αντικατοπτρίζεται στην αποδοτικότητα και τη διάθεση για εργασία. Σε αυτό το πλαίσιο και πέραν των αμοιβών που καθορίζονται από το Νόμο, η υποστήριξη του συνόλου των εργαζομένων του Ομίλου ενδυναμώνεται με μια σειρά πρόσθετων παροχών, όπως αυτές αποτυπώνονται παρακάτω:





Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί, πως ο Όμιλος διαθέτει επιπλέον ποσά για την ιδιωτική ασφάλιση των εργαζομένων.


Οι πρόσθετες παροχές που προσφέρονται από τον Όμιλο, περιλαμβάνουν επίσης παιδικές εκδηλώσεις για τα παιδιά των εργαζομένων, διάθεση δωρεάν εισιτηρίων στους εργαζομένους για θεατρικές παραστάσεις, καθώς και κάρτες προνομίων με προνομιακές εκπτώσεις σε όλα τα σήματα του Ομίλου.

#### Πιο συγκεκριμένα, το 2017:

- 

Πραγματοποιήθηκε **παιδική εκδήλωση για τα παιδιά των εργαζομένων**. Η παιδική χριστουγεννιάτικη εκδήλωση περιλάμβανε μασκότ, εργαστήρια κατασκευών, face painting, Magicia και δώρα για τα παιδιά. Η εκδήλωση πραγματοποιήθηκε στις εγκαταστάσεις της κεντρικής διοίκησης και συμμετείχαν πάνω από 70 παιδιά των εργαζομένων.
- 

Προσφέρθηκαν **δωρεάν εισιτήρια** σε όλους τους εργαζομένους για θεατρικές παραστάσεις.
- 

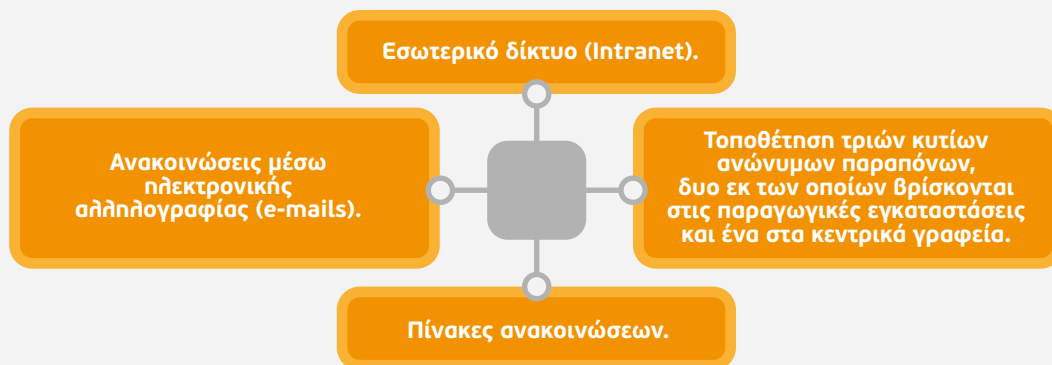
Δόθηκε **έκπτωση 15% στα παιδικά παιχνίδια** σε μεγάλη αλυσίδα καταστημάτων, για την περίοδο των Χριστουγέννων, προς όλο το προσωπικό του Ομίλου και της Vivartia.
- 

Εκδόθηκε **κάρτα προνομίων** για τους εργαζομένους του Ομίλου, με προνομιακές εκπτώσεις σε όλες τις μάρκες του Ομίλου.

## Εσωτερική επικοινωνία

Στον Όμιλο εφαρμόζεται ένα ευέλικτο σύστημα επικοινωνίας, το οποίο βασίζεται στην πρακτική των «ανοιχτών θυρών» και υποστηρίζεται ενεργά από τη Διοίκηση. Τα εσωτερικά κανάλια επικοινωνίας αποτελούν σημαντικό εργαλείο ενημέρωσης και αμφίδρομου διαλόγου, καθώς μέσω αυτών ανταλλάσσονται νέα και σημαντικές πληροφορίες. Επιπλέον, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού του **Ομίλου GOODY'S | everest**, είναι ανοιχτή στην απευθείας επικοινωνία με τους εργαζομένους για θέματα που τους απασχολούν.

Τα σημαντικότερα κανάλια εσωτερικής επικοινωνίας περιλαμβάνουν:





## 4.2. Υγεία και ασφάλεια στην εργασία

Ο Όμιλος **GOODY'S | everest**, έχει θέσει σε υψηλή προτεραιότητα την προάσπιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, σε όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων του.

Σε αυτό το πλαίσιο, έχει υιοθετήσει Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας και εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, πιστοποιημένο βάσει του διεθνούς προτύπου OHSAS 18001. Μέσω του συστήματος διαχείρισης εντοπίζονται, αξιολογούνται και ελέγχονται όλα τα σχετικά θέματα με την υγεία και ασφάλεια στην εργασία, καθώς και τα θέματα που σχετίζονται με επαγγελματικούς κινδύνους σε όλες τις παραγωγικές και εμπορικές δραστηριότητες του Ομίλου.

### Απόσπασμα από την Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας

**Ο Όμιλος έχει ως μόνιμους σκοπούς και δεσμεύεται:**

**Αφενός** για τη συνεχή βελτίωση των συνθηκών υγείας & ασφάλειας της εργασίας με συστηματικό τρόπο και **αφετέρου** για την πρόληψη για ελαχιστοποίηση των ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών, που επιτυγχάνονται μέσω:

- της εγκατάστασης κατάλληλων προστατευτικών διατάξεων
- της χρήσης κατάλληλων Μέσων Ατομικής Προστασίας από το προσωπικό
- της οργάνωσης εργασίας και της παροχής κατάλληλων υποδομών & περιβάλλοντος εργασίας
- της συνεχούς εκπαίδευσης και ενημέρωσης σε όλα τα διοικητικά επίπεδα
- της αναλυτικής καταγραφής ατυχημάτων & των παραγόντων ατυχημάτων, του προσδιορισμού
- της αξιολόγησης σχετικών παραμέτρων και της λήψης απαραίτητων διορθωτικών / προληπτικών μέτρων

Ο Όμιλος επιδιώκει, μέσω συχνών ενημερώσεων, το σύνολο των εργαζομένων να είναι ενήμερο για την παραπάνω Πολιτική και να έχει κατανοήσει πλήρως την εταιρική κουλτούρα σχετικά με τα θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία.

Για την ενημέρωση και πληροφόρηση των εργαζομένων στις παραγωγικές εγκαταστάσεις, είναι υπεύθυνος ο Τεχνικός Ασφαλείας, ο οποίος ασχολείται με την προώθηση θεμάτων σχετικών με την υγεία και την ασφάλεια στους εργαζόμενους, φροντίζει για την κοινοποίηση της πολιτικής και συλλέγει και αξιολογεί στοιχεία που διαμορφώνουν τη θέση των ενδιαφερομένων μερών στις παραγωγικές εγκαταστάσεις.

Επιπλέον, ο Τεχνικός Ασφαλείας σε συνεργασία με τον Διευθυντή Υποστήριξης Εγκαταστάσεων και τον γιατρό εργασίας κάθε παραγωγικής εγκατάστασης, έχει την ευθύνη ελέγχου τυχόν μεταβολών των συνθηκών εργασίας, συγκέντρωσης σχετικών προτάσεων των εργαζομένων και ενημέρωσης της Διοίκησης, προκειμένου να ληφθούν οι κατάλληλες αποφάσεις.

## **Δράσεις για την προαγωγή της υγείας και ασφάλειας**

Στον Όμιλο δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην ανάληψη προληπτικών δράσεων για την προάσπιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, τόσο μέσω της έγκαιρης και αποτελεσματικής συντήρησης του εξοπλισμού των παραγωγικών εγκαταστάσεων, όσο και μέσω των συνεχών εκπαιδεύσεων των εργαζομένων.

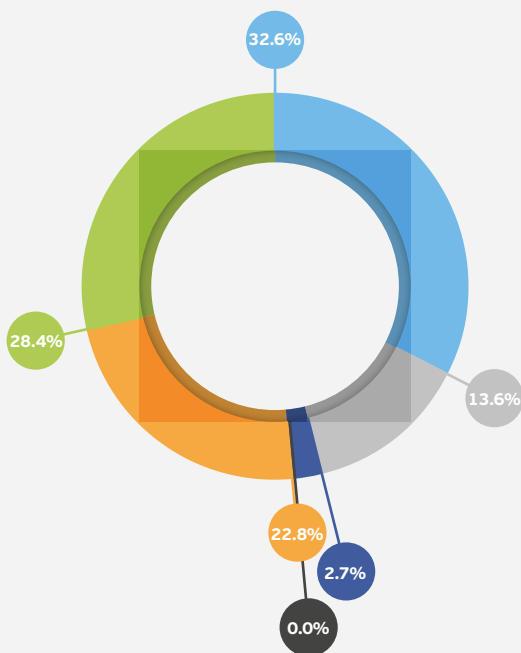
### **ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**

**Ιδιαίτερη Βαρύτητα κατά την παραγωγική διαδικασία δίνεται:**

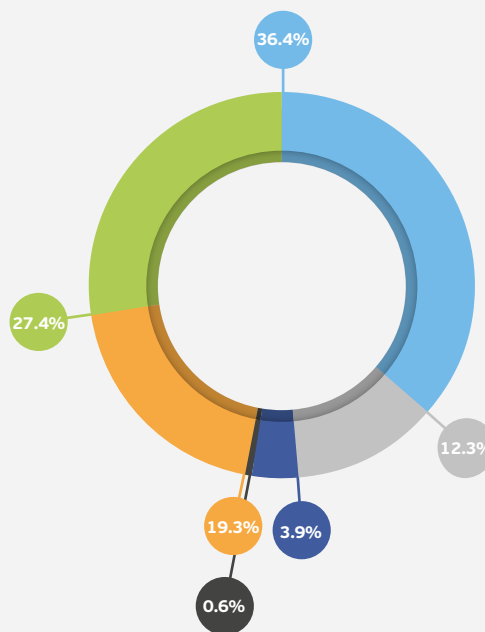
- Στη διατήρηση των απαιτούμενων συνθηκών θερμοκρασίας κατά την παραγωγή,
- στην καθαριότητα τόσο κατά τη διάρκεια της παραγωγής, όσο και αφού αυτή ολοκληρωθεί
- στη σχολαστική τήρηση των κανόνων υγιεινής.

Επίσης, ο Όμιλος υλοποιεί ετησίως επενδύσεις σχετικά με την υγεία και ασφάλεια.

Επενδύσεις για την υγεία και ασφάλεια  
2016



Επενδύσεις για την υγεία και ασφάλεια  
2017



- Μέσα ατομικής προστασίας
- Πυρασφάλεια (συντήρηση/αναβάθμιση εξοπλισμού πυροπροστασίας)
- Ιατρική υπηρεσία και παρακολούθηση υγείας
- Εκπαιδεύσεις προσωπικού σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας
- Έργα αναβάθμισης ασφάλειας
- Έργα καθαριότητας χώρων

### ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Η συντήρηση του ηλεκτρολογικού και μηχανολογικού εξοπλισμού των παραγωγικών εγκαταστάσεων και των λοιπών χώρων του Όμιλου, διενεργείται από τη Διεύθυνση Υποστήριξης Εγκαταστάσεων, σε συνεργασία, όποτε απαιτείται, με εξωτερικούς συνεργάτες. Συγκεκριμένα, ο προγραμματισμός και ο απολογισμός των εργασιών συντήρησης διενεργείται από τον Διευθυντή Υποστήριξης Εγκαταστάσεων και Τεχνικού Τμήματος, σε ετήσια και σε μηνιαία βάση. Οι ανάγκες συντήρησης αποτυπώνονται και παρακολουθούνται από το προσωπικό της Διεύθυνσης Υποστήριξης Εγκαταστάσεων και περιλαμβάνουν προγραμματισμένη / προληπτική συντήρηση του συνόλου του εξοπλισμού, καθώς και έκτακτη συντήρηση, όποτε απαιτηθεί.

## ΧΡΗΣΗ ΜΕΣΩΝ ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Ο Όμιλος φροντίζει επίσης για την εξασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων των παραγωγικών μονάδων της, παρέχοντας όλα τα κατάλληλα Μέσα Ατομικής Προστασίας (Μ.Α.Π.) και διαθέτοντας εξοπλισμένο Ιατρείο ικανό αριθμό σταθμών πρώτων βοηθειών και κατάλληλα εκπαιδευμένη ομάδα πρώτων βοηθειών.

**Επιπλέον, έχουν καθιερωθεί συγκεκριμένες διαδικασίες για:**

*Τον προσδιορισμό της πιθανότητας εμφάνισης ατυχημάτων και επειγουσών καταστάσεων.*

*Την πρόληψη και τον περιορισμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που μπορεί να συνδέονται με διαρροές, περιστατικά πυρκαγιάς, έκτακτα περιστατικά κ.ά.*

*Τον καθαρισμό, την ανασκόπηση και την αναθεώρηση των σχεδίων προετοιμασίας και αντιμετώπισης έκτακτων καταστάσεων.*

Στόχος του Ομίλου αποτελεί η συνεχής εκπαίδευση και επιμόρφωση του συνόλου των εργαζομένων, ώστε να εκτελούν τις εργασίες τους, όπως προβλέπεται από τις επιμέρους διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας. Προς αυτή την κατεύθυνση, πάγια πολιτική του Ομίλου αποτελεί η εκπαίδευση κάθε νέου εργαζόμενου, μετά την πρόσληψή του, στις διαδικασίες Διαχείρισης Ποιότητας, Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, Υγείας & Ασφάλειας και Ασφάλειας Τροφίμων.

Επίσης, κάθε χρόνο υλοποιούνται ποικίλες εκπαιδεύσεις, σχετικά με την κατανόηση της σημασίας της ορθής εργασίας με στόχο τη μείωση των επαγγελματικών κινδύνων. Πιο συγκεκριμένα, κατά το 2017 πραγματοποιήθηκαν 83 εκπαιδεύσεις, σχετικές με την υγεία και ασφάλεια, τις οποίες παρακολούθησαν 1.407 εργαζόμενοι.



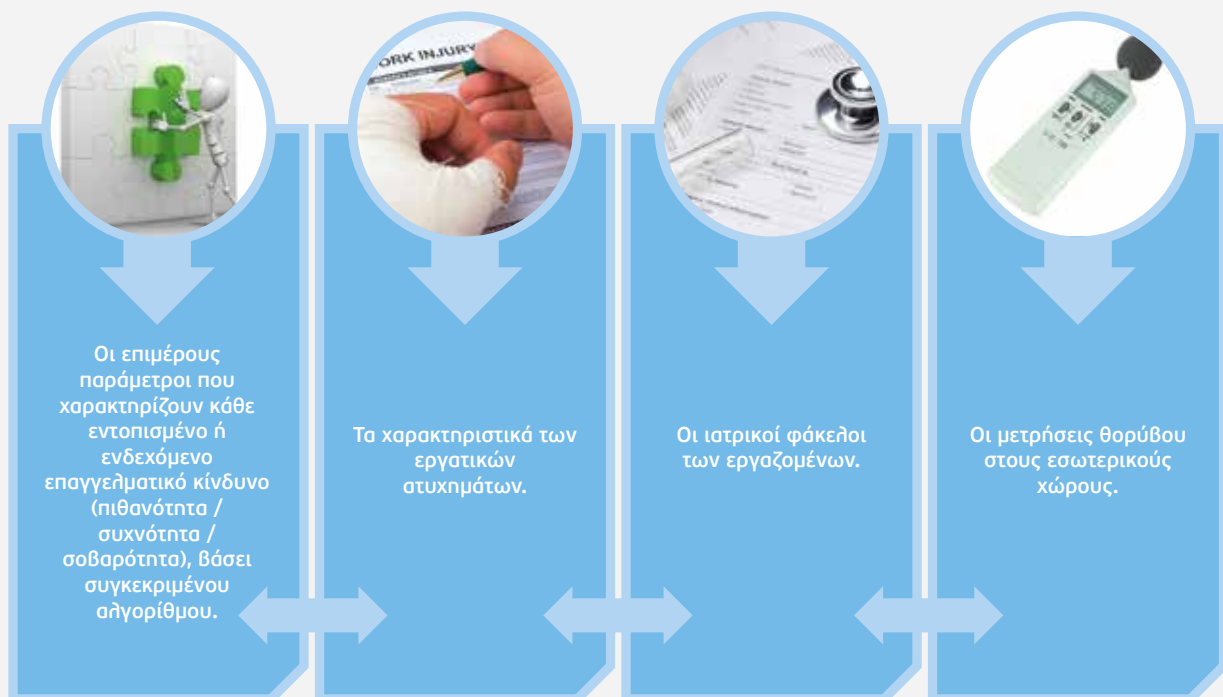
**Οι συνολικές ώρες εκπαίδευσης υγείας και ασφάλειας για το 2017, ανήλθαν στις 1.872.**



## 4.3. Παρακολούθηση παραμέτρων υγείας και ασφάλειας

Στον Όμιλο έχουν καθιερωθεί συγκεκριμένες διαδικασίες για τη συστηματική παρακολούθηση των παραμέτρων που σχετίζονται άμεσα με την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων τόσο στις παραγωγικές, όσο και στις υποστηρικτικές δραστηριότητες.

Για την αναλυτική παρακολούθηση της σοβαρότητας/επικινδυνότητας των διαφόρων θέσεων εργασίας, λαμβάνονται υπόψη οι παρακάτω παράμετροι:

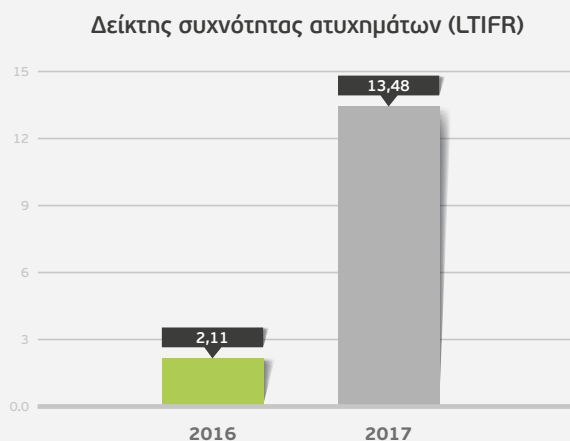


Κατά την κρίση του Τεχνικού Ασφαλείας ή/και του γιατρού εργασίας, μπορεί να καθοριστούν επιπλέον παράμετροι που παρακολουθούνται είτε σε μόνιμη βάση, είτε για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, προκειμένου να βελτιώνεται συνεχώς ο Όμιλος σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία.

## Δείκτες παρακολούθησης της υγείας και ασφάλειας

Ο Όμιλος έχει αναπτύξει, παρακολουθεί και αξιολογεί συγκεκριμένους δείκτες υγείας και ασφάλειας, ώστε να βελτιώνεται συνεχώς στον τομέα της υγείας και της ασφάλειας και να εντοπίζει άμεσα περιοχές που χρήζουν ανάγκη ανάληψης δράσεων. Η ανάλυση των δεικτών δείχνει την αποτελεσματικότητα των μέτρων και προγραμμάτων που εφαρμόζονται, ενώ κατευθύνει μελλοντικές παρεμβάσεις και δράσεις.

### ΔΕΙΚΤΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ



### ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΠΟΥΣΙΩΝ



Για τον υπολογισμό των παραπάνω δεικτών, χρησιμοποιήθηκαν οι εξής τύποι:  
 (LTIFR) Δείκτης συχνότητας= αριθμός ατυχημάτων (LT) X 10<sup>6</sup> / αριθμός πραγματοποιηθεισών ανθρωποωρών εργασία

(SR) Δείκτης σοβαρότητας= αριθμός ημερών ανικανότητας για εργασία (SR) X 10<sup>6</sup> / αριθμός πραγματοποιηθεισών ανθρωποωρών εργασίας

(AR) Δείκτης απουσιών= αριθμός ημερών απουσίας από την εργασία εξαιτίας ατυχήματος (AR)/ αριθμός πραγματοποιηθεισών ανθρωποημερών εργασίας

Επιπλέον, ο Όμιλος παρακολουθεί τους παρακάτω δείκτες:

ΔΕΙΚΤΗΣ	ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
<b>Δείκτης Απουσίας Ατυχήματος</b>	Ο μέγιστος αριθμός ημερών χωρίς ατύχημα/σύνολο παραγωγικών μονάδων και καταστημάτων
<b>Σημαντικά εργατικά ατυχήματα</b>	Συνολικός αριθμός ατυχημάτων με αποτέλεσμα την απουσία από την εργασία / αριθμός απασχολούμενου προσωπικού (σύνολο παραγωγής και κυλικείων)
<b>Παραλίγο ατυχήματα</b>	Συνολικός αριθμός παραλίγο ατυχημάτων/αριθμός απασχολούμενου προσωπικού (σύνολο παραγωγής και κυλικείων)
<b>Δείκτης μέσου όρου περιοδικότητας ατυχημάτων</b>	365 μέρες/Συνολικός αριθμός ατυχημάτων



# 5.

## Κοινωνική Προσφορά

- 5.1. Δράσεις για τα παιδιά σε ανάγκη
- 5.2. Υποστήριξη κοινωνικά ευάλωτων ομάδων
- 5.3. Ενίσχυση νεανικής επιχειρηματικότητας





## Κοινωνική Προσφορά

Ο Όμιλος **GOODY'S | everest**, μέσω των δράσεων που υλοποιεί, υποστηρίζει τις κοινωνικές δομές της χώρας και μεγάλο εύρος συνανθρώπων μας, συμβάλλοντας στην ενδυνάμωση της κοινωνικής συνοχής, καθώς προτεραιότητά του είναι η δημιουργία προστιθέμενης αξίας για την ευρύτερη κοινωνία. Ο Όμιλος επιδιώκει να συμβάλει δυναμικά και με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, στην προώθηση μιας ισορροπημένης οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης, υλοποιώντας στοχευμένες δράσεις, μέσω των σημάτων του, **στους παρακάτω άξονες:**



## 5.1. Δράσεις για τα παιδιά σε ανάγκη



### Goody's - ArGOODaki

Οι ενέργειες που υλοποιεί η εταιρεία **Goody's Burger House** διακρίνονται για τη διαχρονικότητα, την ευαισθησία και την καινοτομία τους, καθώς η εταιρική υπευθυνότητα αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της φιλοσοφίας και της κουλτούρας τους. Παραμένοντας πιστή στον στόχο της, η Εταιρεία στηρίζει τους συνανθρώπους μας που αντιμετωπίζουν προβλήματα δημιουργώντας συμμαχίες με φορείς / οργανισμούς και ενεργοποιώντας το σύνολο της αλυσίδας των συνεργατών, του δικτύου καταστημάτων και των πελατών της.

Το πρόγραμμα **ArGOODaki** των Goody's, αποτελεί τον πλέον καταξιωμένο θεσμό κοινωνικής προσφοράς, τα αποτελέσματα του οποίου είναι εντυπωσιακά, καθώς λειτουργώντας με συνέπεια από το 2002, έχει συγκεντρώσει πάνω από 4.000.000 ευρώ, έχει υλοποιήσει 14 ολοκληρωμένα έργα σε συνεργασία με επιλεγμένα ιδρύματα, ενώ έχει υποστηρίξει δεκάδες χιλιάδες παιδιά σε ανάγκη και τις οικογένειές τους. Για το αξιοσημείωτο έργο τους, τα Goody's κατέχουν την 1η θέση σε όλους τους δείκτες στο βαρόμετρο αναγνωρισιμότητας και Συμπεριφοράς ASBI, από το 2006 μέχρι και το 2012.



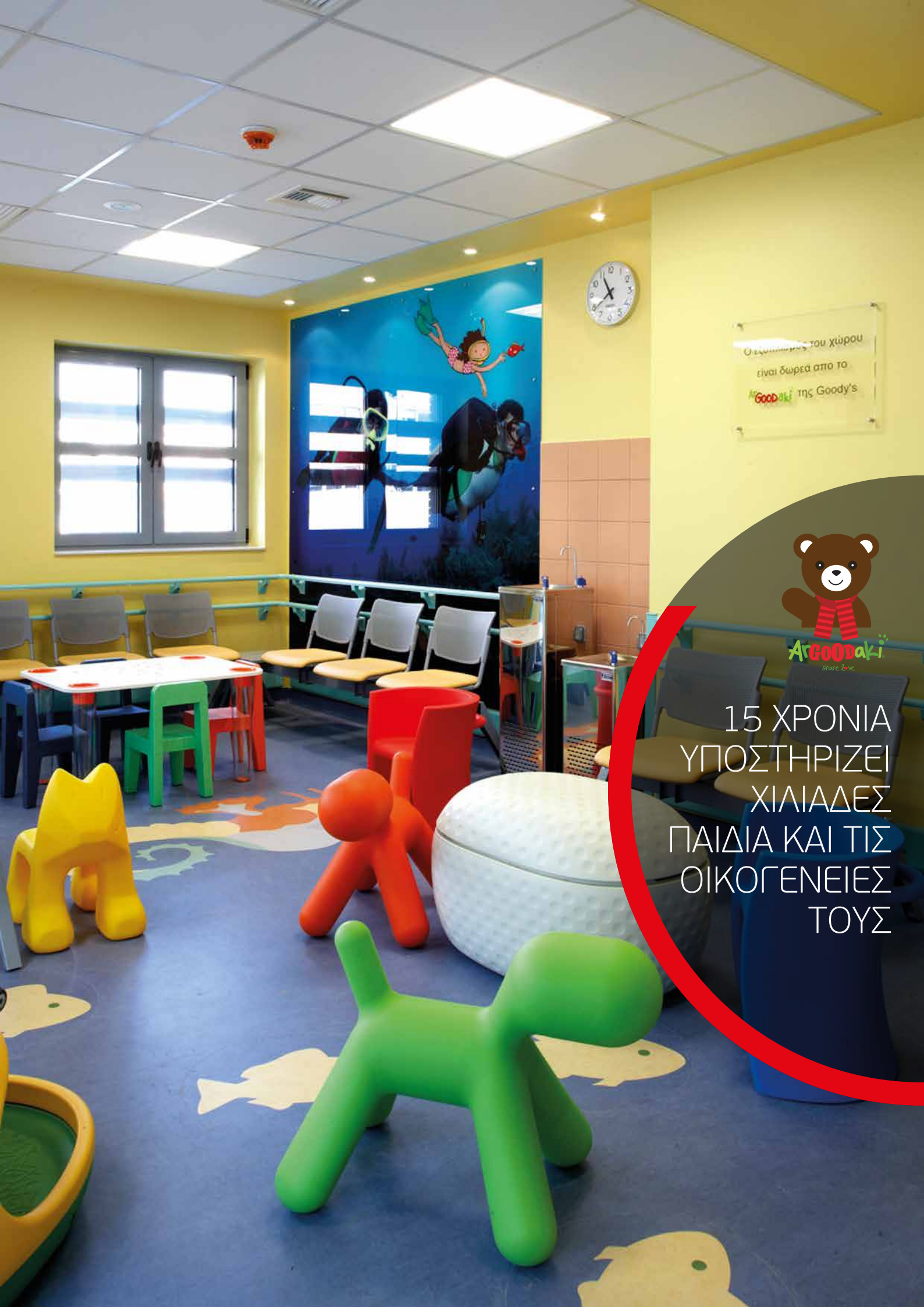
Το 2017, το **ArGOODaki**, ο πλέον αναγνωρισμένος θεσμός κοινωνικής προσφοράς και αγάπης, ολοκλήρωσε το έργο του για 16η χρονιά, στηρίζοντας το Σωματείο «Αντιμέτωπη Παιδικού Τραύματος» μέσω της προσφοράς ιατρικού εξοπλισμού στη Μονάδα Αυξημένης Φροντίδας Νεογνών του Νοσοκομείου Παίδων «Η Αγία Σοφία» και στην Α' Παιδιατρική Κλινική.





ΘΕΣΜΟΣ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ  
ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ  
ΚΑΙ ΑΓΑΠΗΣ





Οικειοτήτες του χώρου  
είναι δωρεά από το  
Goodaki της Goody's



15 ΧΡΟΝΙΑ  
ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ  
ΧΙΛΙΑΔΕΣ  
ΠΑΙΔΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ  
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΕΣ  
ΤΟΥΣ



## everest®

Το 2017 η **everest**, συμμετείχε για δεύτερη χρονιά στο πρόγραμμα **«Δεκατιανό στο Σχολείο»** των Υπουργείων Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων προσφέροντας το παραδοσιακό κουλούρι Θεσσαλονίκης, σε περίπου 11.500 μαθητές, 68 δημοτικών σχολείων και νηπιαγωγείων. Το Πρόγραμμα **«Δεκατιανό στο Σχολείο»** αφορά στη δωρεάν διανομή δεκατιανού σε μαθητές δημοτικών σχολείων και νηπιαγωγείων και επιδιώκει να αντιμετωπίσει και να εξυπηρετήσει ανάγκες σίτισης ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού, όπως είναι οι μαθητές.



Η **everest**, μέσω της στην πρωτοβουλίας **«Δεκατιανό στο Σχολείο»**, στηρίζει έμπρακτα ένα σημαντικό τμήμα της μαθητικής κοινότητας. Η συνεισφορά στην κοινωνία και ιδιαίτερα στα παιδιά αποτελεί για την εταιρεία δομικό στοιχείο της φιλοσοφίας της και πρωταρχικό της μέλημα.


## La Pasteria CUCINA ITALIANA MAKE-A-WISH®

Για 12η συνεχή χρονιά, το **La Pasteria** υποστήριξε το **Make A Wish Ελλάδα**, πραγματοποιώντας τις ευχές των παιδιών και φιλοξενώντας τα μαζί με τις οικογένειές τους στα εστιατόρια La Pasteria. Το **Make A Wish** είναι μία ΜΚΟ η οποία στηρίζεται αποκλειστικά σε χορηγίες και δωρεές ιδιωτών και εταιρειών, χωρίς να λαμβάνει κρατική επιχορήγηση. Το 2017 στη La Pasteria πραγματοποιήθηκαν 10 ευχές.



## 5.2. Υποστήριξη κοινωνικά ευάλωτων ομάδων

- 1 Έκπτωση σε ανέργους:** Ο Όμιλος στηρίζει έμπρακτα τους ανέργους για 7η συνεχή χρονιά προσφέροντάς τους έκπτωση 10% σε κάθε επίσκεψή τους σε όλα τα καταστήματα. Η ειδική αυτή οικονομική προσφορά εντάσσεται στην πρωτοβουλία του ΟΑΕΔ για παροχή ειδικών τιμών στους κατόχους κάρτας ανεργίας.


- 2** Ανακαίνιση των χώρων του Κοινωνικού Ξενώνα του Πανελληνίου Συλλόγου Παραπηληγικών (ΠΑΣΠΑ).
- 3** Χορηγία του Careerfair 4all («Πρώτη Ημέρα Καριέρας για Άτομα με Αναπηρία») για τη στήριξη ατόμων με αναπηρία.
- 4** Mentoring από εργαζόμενους του Ομίλου στους εργαζομένους του κοινωνικού καφέ «Myrtillo», στο οποίο εργάζονται σχεδόν αποκλειστικά άτομα από ευπαθείς ομάδες, σε θέματα οργάνωσης και λειτουργίας.
- 5** Φιλοξενία και υποστήριξη κοινωνικών δράσεων από καταστήματα του Ομίλου. Πέραν των προγραμμάτων που υποστηρίζονται κεντρικά από τις μάρκες του Ομίλου, τα ίδια τα καταστήματα φιλοξενούν και συμμετέχουν σε δράσεις που διοργανώνονται σε τοπικό επίπεδο.



- 6 Δημιουργία σετ με είδη προσωπικής υγιεινής για γυναίκες πρόσφυγες με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα της Γυναίκας (Flocafe Espresso Room Γλυφάδας).
- 7 Υποστήριξη της δράσης αναδιαμόρφωσης του 132ου Δημοτικού Σχολείου Γκράβας από την ΜΚΟ Ethelon (everest Γκράβας).
- 8 Συλλογή αγαθών για τους πλημυροπαθείς της Μάνδρας Αττικής σε συνεργασία με την ΜΚΟ Ethelon και το ΔΕΣΜΟ. Τέσσερα καταστήματα Flocafe Espresso Room, καθώς και 5 καταστήματα La Pasteria λειτούργησαν ως collection points για είδη πρώτης ανάγκης.
- 9 Υποστήριξη δράσεων της ΜΚΟ Ethelon για την Παγκόσμια Ημέρα Εθελοντισμού.
- 1 Υποστήριξη της ΜΚΟ «ΜΠΟΡΟΥΜΕ»: Πραγματοποιήθηκε συγκέντρωση 366 κιβωτίων φαγητού που διανεμήθηκαν στο Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων. Επιπλέον, εντός του 2017, ο Όμιλος προσέφερε συνολικά 2.174 μερίδες φαγητού και αύξησε την επισιτιστική στήριξη προς κοινωφελείς φορείς, μέσω της ΜΚΟ «ΜΠΟΡΟΥΜΕ».

Επιπλέον, εντός του 2017 πραγματοποιήθηκαν δύο (2) αιμοδοσίες σε συνεργασία με το Νοσοκομείο Νίκαιας, στις οποίες η συνολική συμμετοχή των ατόμων έφτασε τα 85, βοηθώντας με αυτόν τον τρόπο πάνω από 45 συνανθρώπους μας που είχαν ανάγκη για αίμα. Οι αιμοληψίες πραγματοποιήθηκαν στο κεντρικό κτίριο της Διοίκησης, με συμμετοχή των εργαζομένων της κεντρικής Διοίκησης του Ομίλου.



## 5.3. Ενίσχυση νεανικής επιχειρηματικότητας

Ο Όμιλος συνεργάζεται με φορείς και άλλες εταιρίες για την υποστήριξη εκδηλώσεων και ημερίδων, με στόχο την εκπαίδευση και την ενίσχυση των νέων.

Ενδεικτικά, το 2017 ο Όμιλος υποστήριξε τις παρακάτω διοργανώσεις:

- TEDxAthens
- TEDxPiraeus.
- TEDxPanteion.
- Συνέδριο Erasmus Student Network.
- Coding School, εκπαίδευση και εξειδίκευση νέων σε νέες τεχνολογίες και δικτύωση με την αγορά εργασίας που διοργανώνεται από το *kariera.gr*, το Athens Tech College & τη Microsoft Hellas.
- MIT Enterprise Forum & R School της Microsoft Hellas.
- Την τελετή Απονομής SOCIAL IMPACT AWARDS GREECE 2017 (βραβεία κοινωνικής επιχειρηματικότητας).
- Εκδηλώσεις του *Kariera.gr*, όπως το «Developers Day» (ημέρα καριέρας για IT developers), τις «Ημέρες Καριέρας» και τη διοργάνωση «Voxxedays».



# 6.

## Περιβαλλοντική Υπευθυνότητα

- 6.1. Δράσεις περιβαλλοντικής βελτίωσης
- 6.2. Περιβαλλοντική διαχείριση
- 6.3. Δείκτες περιβαλλοντικής διαχείρισης



## Περιβαλλοντική Υπευθυνότητα

Αναγνωρίζοντας τη σημαντικότητα της προστασίας του φυσικού περιβάλλοντος, ο Όμιλος αναλαμβάνει δράσεις για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων του. Σε αυτό το πλαίσιο, στις παραγωγικές εγκαταστάσεις του εφαρμόζεται Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, το οποίο πληροί τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 14001, διασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο την αποτελεσματική παρακολούθηση, καταγραφή και ανάλυση της περιβαλλοντικής επίδοσης. Επίσης, στα καταστήματα τα οποία διαχειρίζεται ο Όμιλος, εφαρμόζεται σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης και μέρος αυτών είναι πιστοποιημένα κατά ISO 14001.

**Βάσει της Περιβαλλοντικής Πολιτικής ο Όμιλος δεσμεύεται για:**



*Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική Νομοθεσία, σχετική με τις δραστηριότητές του.*



*Αυτοαξιολόγηση σε τακτά χρονικά διαστήματα, για την επαλήθευση της ορθής εφαρμογής των καθορισμένων διαδικασιών, αλλά και της υλοποίησης των ενεργειών που απαιτούνται για τη συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης.*



*Διασφάλιση της διαθεσιμότητας των απαραίτητων πόρων για την επίτευξη των επιμέρους περιβαλλοντικών στόχων, οι οποίοι συνεισφέρουν στην εκπλήρωση των περιβαλλοντικών σκοπών.*

Η Περιβαλλοντική Πολιτική του **Ομίλου GOODY'S | everest** περιλαμβάνει τους απαραίτητους στόχους για τη συνεχή βελτίωση στα θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης.

### Απόσπασμα Περιβαλλοντικής Πολιτικής

Ο Όμιλος **GOODY'S | everest**, λαμβάνοντας υπόψη τις αρχές της «αειφόρου ανάπτυξης», εφαρμόζει και βελτιώνει σε μόνιμη βάση Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης μέσω του οποίου θέτει συγκεκριμένους σκοπούς και στόχους για :

- Τη μείωση της κατανάλωσης φυσικών πόρων και ενέργειας,
- την πρόληψη της ρύπανσης του περιβάλλοντος μέσω σχεδιασμού των λειτουργιών της, με κριτήρια ελαχιστοποίησης, επαναχρησιμοποίησης και ανακύκλωσης των υλικών παραγωγής και αναλωσίμων,
- την ανακύκλωση, επαναχρησιμοποίηση καθώς και την ασφαλή αποθήκευση, μεταφορά & διάθεση των στερεών αποβλήτων / παραπροϊόντων,
- την ελεγχόμενη διαχείριση των αέριων εκπομπών και των παραγόμενων υγρών αποβλήτων.



## 6.1. Δράσεις περιβαλλοντικής βελτίωσης

Ο Όμιλος **GOODY'S | everest** φροντίζει για τη βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσής του, πραγματοποιεί ποικίλες δράσεις και περιβαλλοντικές επενδύσεις και φροντίζει για την εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση του συνόλου των εργαζομένων.

### Εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση εργαζομένων

Οι εργαζόμενοι του Ομίλου, τόσο στις παραγωγικές μονάδες, όσο και στα καταστήματα εκπαιδεύονται σε περιβαλλοντικά θέματα και αποκτούν τις κατάλληλες γνώσεις, ώστε να είναι σε θέση να συμβάλλουν ουσιαστικά στην προσπάθεια του Ομίλου να βελτιωθεί στις περιβαλλοντικές πτυχές της δραστηριότητάς του.

Εκτός από τις εκπαιδεύσεις, υπάρχει συχνή επικοινωνία όλων των ενδιαφερόμενων μερών με στόχο:






-  *Να ευαισθητοποιούνται σχετικά οι εργαζόμενοι, και να εφαρμόζουν συνειδητά τις διαδικασίες περιβαλλοντικής διαχείρισης.*
-  *Να υπάρχει η δυνατότητα για τους εργαζόμενους να διατυπώσουν κάποιο σχετικό αίτημα ή να δοθεί κάποια σχετική πληροφορία, που θα αξιοποιηθεί κατάλληλα.*

### Περιβαλλοντικές επενδύσεις

Επενδύοντας στην προστασία του περιβάλλοντος, ο Όμιλος αποδεικνύει έμπρακτα τη δέσμευσή του για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος. Πιο συγκεκριμένα, οι δαπάνες για την περιβαλλοντική προστασία το 2017 ανήλθαν σε 145.573 ευρώ.

## 6.2. Περιβαλλοντική διαχείριση

Ο Όμιλος **GOODY'S | everest**, έχει καθιερώσει συγκεκριμένες διαδικασίες παρακολούθησης και ελέγχου σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του, σχετικά με:

-  *Τα παραγόμενα στερεά απόβλητα,*
-  *την ποιότητα των υγρών αποβλήτων,*
-  *τις αέριες εκπομπές,*
-  *το θόρυβο που προκαλείται από τη λειτουργία των παραγωγικών μονάδων*
-  *την κατανάλωση ενέργειας, των καυσίμων και του νερού.*

Τα στοιχεία που προκύπτουν από τις μετρήσεις των παραπάνω διαδικασιών, αξιολογούνται από τον Υπεύθυνο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη, ανάλογα πάντα με τα εκάστοτε συμπεράσματα, υλοποιούνται οι απαραίτητες προληπτικές ή/διορθωτικές ενέργειες.



Ο υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, είναι επίσης επιφορτισμένος και με τις παρακάτω αρμοδιότητες:

1

Ευαισθητοποίηση του προσωπικού σε θέματα περιβάλλοντος και διενέργεια των απαιτούμενων εκπαιδεύσεων

2

Διενέργεια εσωτερικών ελέγχων

3

Διαχείριση της τεκμηρίωσης του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

4

Επικοινωνία με πελάτες και προμηθευτές για θέματα περιβάλλοντος

5

Επικοινωνία με το φορέα πιστοποίησης του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης



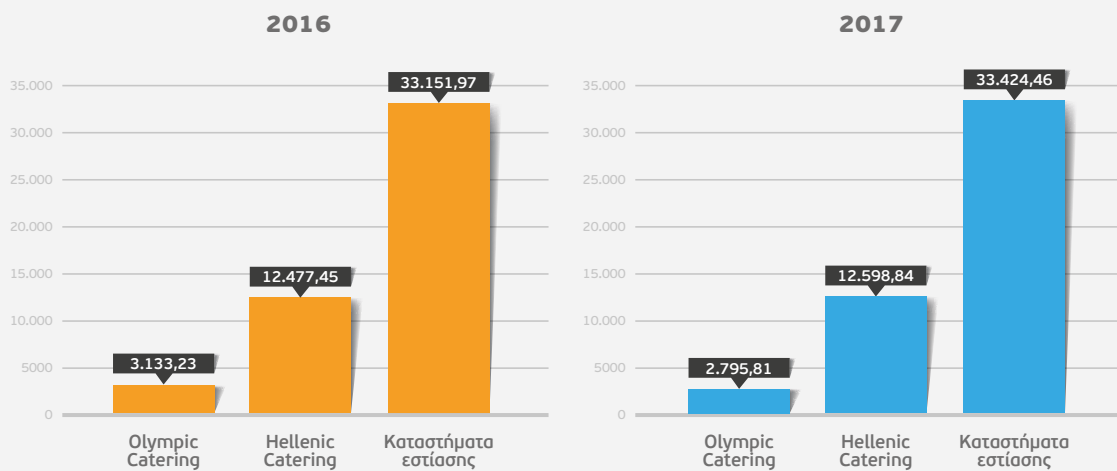
## 6.3. Δείκτες περιβαλλοντικής διαχείρισης

Στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας για τη μείωση του περιβαλλοντικού του αποτυπώματος, ο Όμιλος παρακολουθεί συγκεκριμένους περιβαλλοντικούς δείκτες, με στόχο την αποτελεσματική καταγραφή των περιβαλλοντικών επιδόσεων τόσο των παραγωγικών μονάδων (Olympic Catering και Hellenic Catering), όσο και των καταστημάτων εστίασης, αποκλειστικής διαχείρισης.

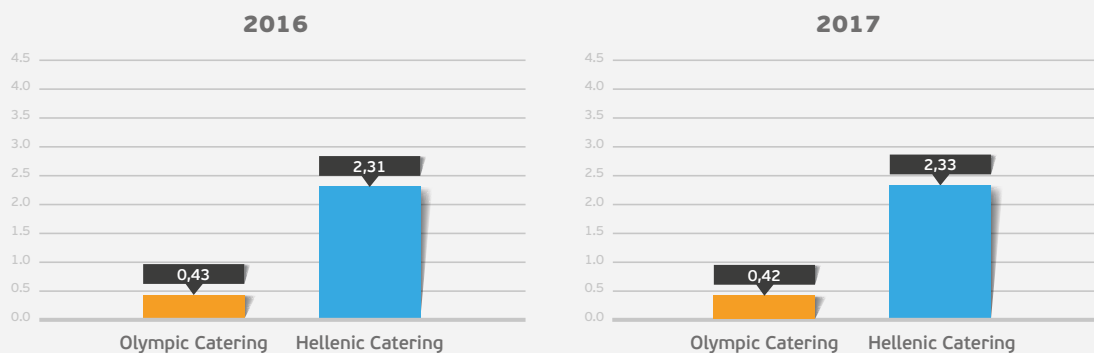
### Κατανάλωση έμμεσης ενέργειας

Το 2017 η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανήλθε συνολικά σε 48.819,11 MWh, παραμένοντας στα ίδια επίπεδα σε σχέση με το 2016.

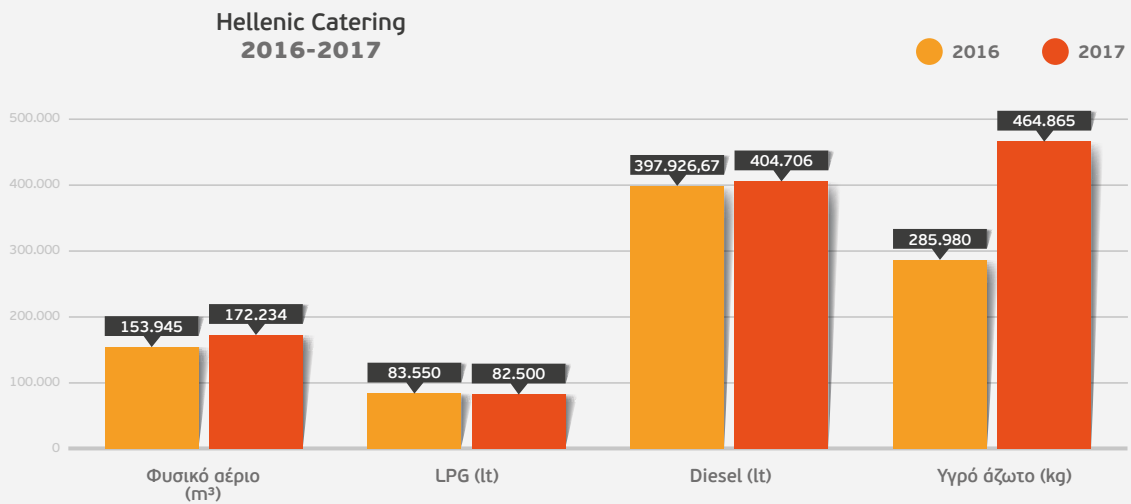
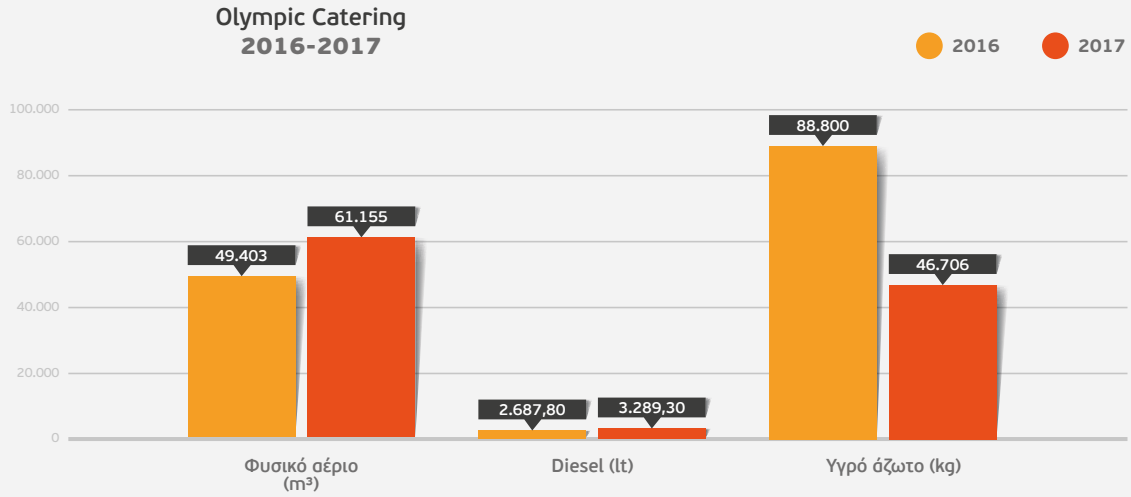
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (σε MWh)



Ειδική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (KWh/τμχ. προϊόντος)



## Κατανάλωση άμεσης ενέργειας

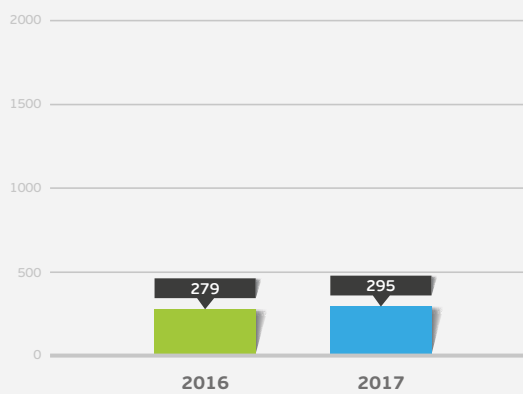


## Αέριοι ρύποι

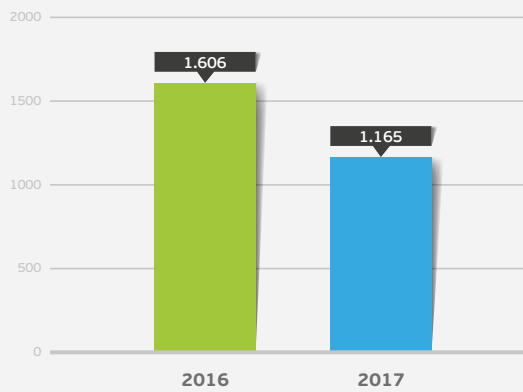
Στον Όμιλο **GOODY'S | everest** ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία παρακολούθησης των αερίων εκπομπών, οι οποίες προκαλούνται από τη λειτουργία:

- Των καυστήρων πετρελαίου
- Των ψυκτικών συγκροτημάτων

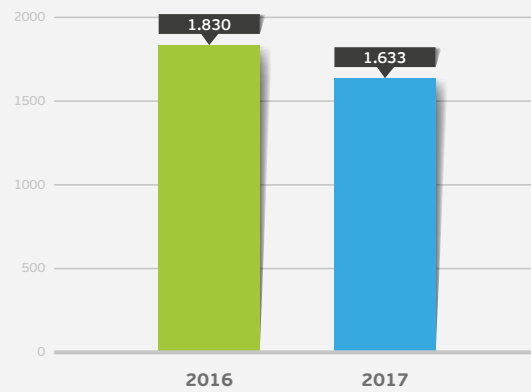
Άμεσες εκπομπές CO<sub>2</sub>  
Olympic Catering (tn)



Έμμεσες εκπομπές CO<sub>2</sub>  
Hellenic Catering (tn)



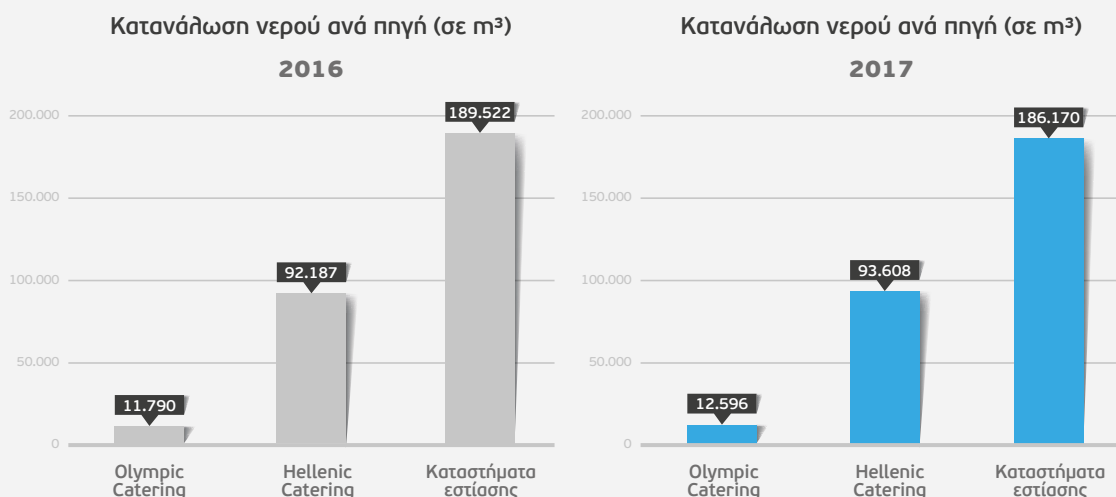
Έμμεσες εκπομπές CO<sub>2</sub>  
Olympic Catering (tn)





## Κατανάλωση νερού

Η παρακολούθηση της κατανάλωσης νερού πραγματοποιείται με συγκεκριμένο τρόπο και μέσω της αξιολόγησης του συνόλου των σχετικών στοιχείων, σε μηνιαία βάση.



## Διαχείριση αποβλήτων

Ο Όμιλος καταβάλλει τη μεγαλύτερη δυνατή προσπάθεια για την ορθολογική διαχείριση των αποβλήτων, τα οποία προκύπτουν από την παραγωγική διαδικασία. Το μεγαλύτερο ποσοστό των αποβλήτων ανακυκλώνεται και όλα τα απόβλητα, ανάλογα με το είδος τους, συλλέγονται σε κατάλληλους κάδους ή σε συγκεκριμένους χώρους από όπου παραλαμβάνονται από αδειοδοτημένους υπεργολάβους διαχείρισης αποβλήτων.

Τα στερεά απόβλητα συλλέγονται σε κατάλληλους περιέκτες, ανά κατηγορία στερεού αποβλήτου. Η αποκομιδή τους γίνεται με ελεγχόμενο τρόπο ανάλογα πάντα με τις επιμέρους προκαθορισμένες εναλλακτικές λύσεις, **οι οποίες κατηγοριοποιούνται στις παρακάτω μεθόδους:**

- **Επιστροφή στον προμηθευτή**
- **Επαναχρησιμοποίηση (από τις εταιρίες του Ομίλου)**
- **Διάθεση προς ανακύκλωση**
- **Αποκομιδή (ως απορρίμματα)**

Πιο συγκεκριμένα, αναφορικά με τα απόβλητα της Olympic Catering, το 100% των παραγόμενων αποβλήτων (τόσο των επικίνδυνων, όσο και των μη επικίνδυνων) του 2017 δόθηκαν στις κατάλληλες δομές του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών (ΑΙΑ) προς διαχείριση. Οι παραγωγικές μονάδες της Hellenic Catering συνεργάζονται επίσης με αδειοδοτημένες εταιρίες για την ανακύκλωση των παραγόμενων αποβλήτων τους.

**Τα στερεά απόβλητα παραδίδονται σε αδειοδοτημένο Φορέα Αποκομιδής Αποβλήτων για τη μεταφορά τους προς ειδική επεξεργασία.**

Στα καταστήματα του Ομίλου, η ανακύκλωση πραγματοποιείται σε συνάρτηση με τις υποδομές του εκάστοτε δήμου, στα διοικητικά όρια του οποίου λειτουργεί το κατάστημα. Οι εργαζόμενοι και κυρίως οι πελάτες ενθαρρύνονται να τοποθετούν τα απορρίμματα στους ειδικούς κάδους ανακύκλωσης, οι οποίοι στη συνέχεια μεταφέρονται στους αντίστοιχους κάδους του εκάστοτε δήμου.

Σημειώνεται επίσης, ότι στα καταστήματα ανακυκλώνεται το σύνολο των ποσοτήτων των μαγειρικών ελαίων. Πιο συγκεκριμένα, το 2016 δόθηκαν για ανακύκλωση 219 τόνοι μαγειρικών ελαίων, ενώ το 2017 μόλις 161 τόνοι.

Στον παρακάτω πίνακα, αποτυπώνεται συνολικά η διαχείριση των αποβλήτων, ανά μέθοδο διαχείρισης:

Μέθοδος διαχείρισης αποβλήτων	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ			
	Ποσότητες (%)			
	2016		2017	
	OLYMPIC CATERING	HELLENIC CATERING	OLYMPIC CATERING	HELLENIC CATERING
Ανακύκλωση	47%	26%	46%	19%
Διάθεση σε ΧΥΤΑ	54%	74%	54%	81%



# 7.

## Εταιρική Διακυβέρνηση και οικονομικά αποτελέσματα

- 7.1. **Διοικητικά συμβούλια** και επιτροπές
- 7.2. **Εσωτερικός έλεγχος** και διαχείριση κινδύνων
- 7.3. **Διαχείριση θεμάτων** διαφάνειας και διαφθοράς
- 7.4. **Αποφυγή** σύγκρουσης συμφερόντων
- 7.5. **Οικονομικά** αποτελέσματα



## Εταιρική Διακυβέρνηση και οικονομικά αποτελέσματα

Με στόχο την αποτελεσματική εσωτερική οργάνωση, την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, καθώς και τη μεγιστοποίηση της αξίας προς όφελος του συνόλου των ενδιαφερομένων μερών, στον Όμιλο **GOODY'S | everest** υιοθετούνται πρακτικές και αρχές χρηστής εταιρικής διακυβέρνησης.

Στο πλαίσιο της ύπαρξης διαφάνειας στη Διοίκηση, αλλά και ανεξαρτησίας στους τρόπους Διοίκησης και ελέγχου, ο Όμιλος έχει αναπτύξει όχι μόνο σαφή οργανωτική δομή και ένα αποτελεσματικό σύστημα διαχείρισης εσωτερικού ελέγχου και κινδύνου, αλλά και σχετικές διαδικασίες.

### 7.1. Διοικητικά Συμβούλια και επιτροπές

Ο Όμιλος αποτελείται από τα Διοικητικά Συμβούλια των εταιριών Goody's και Everest.

#### ΤΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΣΥΜΒΟΥΛΙΑ



Τα Διοικητικά Συμβούλια είναι υπεύθυνα για τη χάραξη της εταιρικής στρατηγικής και την πολιτική ανάπτυξης, ενώ εποπτεύουν και ελέγχουν τη διαχείριση, με στόχο τη μεγιστοποίηση της αξίας του Ομίλου, την προάσπιση των δικαιωμάτων και της ίσης μεταχείρισης των μετόχων. Λαμβάνουν υπόψη τους τα ενδιαφερόμενα μέρη, των οποίων τα συμφέροντα συνδέονται με εκείνα του Ομίλου, όπως οι πελάτες, οι πιστωτές, οι προμηθευτές και οι εργαζόμενοι. Επίσης, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, ενεργούν συλλογικά, ενώ παράλληλα αποφασίζουν για κάθε πράξη που αφορά στη Διοίκηση, στη διαχείριση της περιουσίας και γενικότερα στην επιδίωξη των επιχειρηματικών στόχων.

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ



Τα Διοικητικά Συμβούλια υποστηρίζονται από την Επιτροπή Ελέγχου του Ομίλου Vivartia, στην οποία αναφέρονται και τα Τμήματα Εσωτερικού Ελέγχου των εταιριών. Με αυτό τον τρόπο διασφαλίζεται η εποπτεία της αποτελεσματικότητας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, της λειτουργίας του Εσωτερικού Ελέγχου, καθώς και της διαχείρισης κινδύνων.

#### ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ



Ο ρόλος της Εκτελεστικής Επιτροπής συνίσταται στη διαρκή εποπτεία όλων των λειτουργιών των εταιριών και του Ομίλου Vivartia, καθώς και στην παρακολούθηση της πορείας των οικονομικών μεγεθών και αποτελεσμάτων. Επίσης, εποπτεύει τον καθορισμό των στόχων, βάσει των οποίων συντάσσονται οι προϋπολογισμοί των εταιριών του Ομίλου, ώστε να υλοποιηθεί ο στρατηγικός σχεδιασμός.



## 7.2. Εσωτερικός έλεγχος και διαχείριση κινδύνων

Ο Εσωτερικός Έλεγχος είναι μια ανεξάρτητη, αντικειμενική, διαβεβαιωτική και συμβουλευτική δραστηριότητα, σχεδιασμένη να προσθέτει αξία και να βελτιώνει τις λειτουργίες ενός οργανισμού. Βοηθά τον Όμιλο να επιτύχει τους αντικειμενικούς του σκοπούς υιοθετώντας μια συστηματική επαγγελματική προσέγγιση για την αξιολόγηση και βελτίωση της αποτελεσματικότητας της διαχείρισης κινδύνων, των συστημάτων ελέγχου και της εταιρικής διακυβέρνησης του Ομίλου.

Το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου ελέγχει τη λειτουργία των δικλίδων ασφαλείας που έχουν θεσπιστεί, ως απάντηση στα σχετικά επιχειρηματικά ρίσκα. Το Τμήμα διενεργεί αρκετούς ελέγχους ετησίως με βάση τα Διεθνή Πρότυπα και τον Κώδικα Ηθικής, τα αποτελέσματα των οποίων συγκεντρώνονται και παρουσιάζονται, ανά τρίμηνο, στην Επιτροπή Ελέγχου του Ομίλου Vivartia.

Επίσης, εφαρμόζοντας την αρχή της πρόληψης, ο Όμιλος, σε επίπεδο Διοίκησης, τηρεί αποτελεσματικό σύστημα διαχείρισης κινδύνων, καθώς έχει αναγνωρίσει, αξιολογεί συνεχώς και προτεραιοποιεί ενδεχόμενους επιχειρηματικούς και λειτουργικούς κινδύνους, χρησιμοποιώντας διάφορα μέσα ή εφαρμόζοντας εξειδικευμένες στρατηγικές, προκειμένου να περιορίσει την έκθεση σε αυτούς.

Κατά τον τρόπο αυτό, ο ρόλος του Εσωτερικού Ελέγχου διευρύνεται και μετατρέπεται σε σύμβουλο εξειδικευμένης γνώσης της Διοίκησης σε θέματα διαχείρισης των κινδύνων που αντιμετωπίζει η εταιρεία. Ο Εσωτερικός Έλεγχος δεν περιορίζεται μόνο σε διαδικασίες απόδοσης ευθυνών, αλλά λειτουργεί ως μηχανισμός πρόβλεψης και εντοπισμού προβληματικών καταστάσεων με σκοπό την αποφυγή ή την έγκαιρη διόρθωσή τους.

**Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους επιχειρηματικούς κινδύνους παρατίθενται στην Οικονομική Έκθεση 2017 τόσο της Εταιρίας Goody's, όσο και στην Οικονομική Έκθεση 2017 της Εταιρίας everest.**

## 7.3. Διαχείριση θεμάτων διαφάνειας και διαφθοράς

Ο Όμιλος **GOODY'S | everest** τηρεί τον «**Κώδικα Επιχειρηματικής Δεοντολογίας Vivartia**», σύμφωνα με τον οποίο, οι συναλλαγές οφείλουν να διενεργούνται με τρόπο νόμιμο και δεοντολογικό, βάσει της ισχύουσας εθνικής και διεθνούς νομοθεσίας. Αναφορικά με θέματα διαφάνειας και διαφθοράς, υφίστανται συγκεκριμένοι κανόνες και αρχές για τη λήψη επιχειρηματικών δώρων, καθώς και την αποφυγή δωροδοκίας και χρηματισμού, από το σύνολο των εργαζομένων.

Παράλληλα, έχει θεσπιστεί «Κώδικας Δεοντολογίας που διέπει τη διενέργεια προμηθειών ειδών & υπηρεσιών», σύμφωνα με τον οποίο υφίστανται συγκεκριμένα πρότυπα και αρχές που καθορίζουν τη σχέση εργαζομένων και προμηθευτών, αναφορικά με την προσφορά ή λήψη δώρων. Επιπλέον, και οι ίδιοι οι προμηθευτές οφείλουν να σέβονται και να τηρούν το σχετικό «**Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών / Συνεργατών**» που έχει αναπτυχθεί και να συναλλάσσονται με την Εταιρία μέσα στο συγκεκριμένο πλαίσιο.



Στόχος του Ομίλου είναι να συναλλάσσεται με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη με τρόπο έντιμο και ορθό, δημιουργώντας προστιθέμενη αξία.

## 7.4. Αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων

Με γνώμονα την αρχή της πρόληψης, στον Όμιλο τηρείται ο «**Κώδικας Επιχειρηματικής Δεοντολογίας Vivartia**», μέσω του οποίου θεσπίζονται ειδικά μέτρα και πρακτικές, ώστε να αποφεύγονται περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων. Βασική αρχή του Ομίλου είναι πως οι εργαζόμενοι θα πρέπει να είναι ελεύθεροι από θέματα σύγκρουσης συμφερόντων, τα οποία μπορεί να επηρεάσουν την κρίση, την αντικειμενικότητα ή την πίστη τους προς τον Όμιλο. Ανάμεσα σε αυτά, συγκαταλέγονται θέματα άσκησης παράλληλων δραστηριοτήτων, κανόνες και κωλύματα αναφορικά με την πρόσληψη και απασχόληση συγγενών, η Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών, καθώς και το πλαίσιο διαχείρισης εμπιστευτικών πληροφοριών.

## 7.5. Οικονομικά αποτελέσματα

Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικά, τα ενοποιημένα οικονομικά αποτελέσματα του Ομίλου:

Οικονομικά στοιχεία (ποσά σε χιλ. ευρώ)	2016	2017
Συνολικά έσοδα (κύκλος εργασιών)	160.709	164.054
Λειτουργικά κέρδη	14.162	12.484
Λειτουργικό κόστος	-166.822	-166.921
Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίου	14.196	13.226
Κέρδη / (ζημιές) προ φόρων	-12.958	-9.369
Καθαρά κέρδη / (ζημιές) μετά από φόρους	-13.049	-9.930
Πληρωμές για φόρους - έμμεσοι	22.024	22.469
Πληρωμές για φόρους - άμεσοι	484	438
Πληρωμές προς τους κρατικούς φορείς (σύνολο άμεσων και έμμεσων καταβεβλ. φόρων)	22.507	22.907
Ίδια Κεφάλαια	-102.423	-102.661
Σύνολο επενδύσεων (Assets)	4.487	5.736
Σύνολο επενδύσεων (Investments)	406	1.235
Σύνολο περιουσιακών στοιχείων	265.528	261.810

Το 2017 ο Όμιλος κατέγραψε αύξηση πωλήσεων της τάξης του 2,1%, διατηρώντας τη λειτουργική του κερδοφορία παρά την αντιμετώπιση σημαντικών προκλήσεων στον τομέα της εστίασης όπου ο Όμιλος δραστηριοποιείται, όπως η διατήρηση του συντελεστή ΦΠΑ της εστίασης στο 24% και οι συνθήκες αθέμιτου ανταγωνισμού μεταξύ των οργανωμένων αλυσίδων και των ατομικών επιχειρήσεων που διαμορφώνονται από την ανεπάρκεια ελεγκτικών μηχανισμών.

Το 2017 ο Όμιλος κατέγραψε αύξηση πωλήσεων της τάξης του 2,1%, διατηρώντας τη λειτουργική του κερδοφορία παρά την αντιμετώπιση σημαντικών προκλήσεων στον τομέα της εστίασης όπου ο Όμιλος δραστηριοποιείται, όπως η διατήρηση του συντελεστή ΦΠΑ της εστίασης στο 24% και οι συνθήκες αθέμιτου ανταγωνισμού μεταξύ των οργανωμένων αλυσίδων και των ατομικών επιχειρήσεων που διαμορφώνονται από την ανεπάρκεια ελεγκτικών μηχανισμών.

**Τα αποτελέσματα της χρήσης 2017 επιβεβαιώνουν την ορθότητα του στρατηγικού σχεδιασμού του Ομίλου, σχεδιασμός ο οποίος βασίζεται στους ακόλουθους στρατηγικούς πυλώνες:**





## Πίνακας περιεχομένων GRI

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή
<b>GRI 102: ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ 2016 (ΕΠΙΛΟΓΗ "CORE")</b>		
<b>ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ</b>		
102-1	Επωνυμία του οργανισμού	Όμιλος εταιριών Goody's   everest σ.8-9
102-2	Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	σ.9, σ.12, σ.16, σ.17, σ.23-41, σ.44, σ.49, σ.50
102-3	Τοποθεσία της έδρας του οργανισμού	σ.7
102-4	Τοποθεσία δραστηριοτήτων	σ.9, σ.44-47
102-5	Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	100% Όμιλος VIVARTIA Όμιλος εταιριών
102-6	Αγορές που εξυπηρετούνται	σ.9, σ.16, σ.23-41, σ.44, σ.49
102-7	Μέγεθος του οργανισμού	σ.9, σ.46, σ.73, σ.116
102-8	Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	σ.76-77, σ.79
102-9	Εφοδιαστική αλυσίδα	σ.9, σ.60
102-10	Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	Δεν σημειώθηκαν σημαντικές αλλαγές σχετικά με το μέγεθος, τη δομή, το ιδιοκτησιακό καθεστώς ή την εφοδιαστική αλυσίδα της Εταιρείας, κατά την περίοδο αναφοράς του Απολογισμού.
102-11	Αρχή της πρόληψης	σ.58-62, σ.86, σ.89-90, σ.104-106
102-12	Εξωτερικές πρωτοβουλίες	σ.19, σ.99-101 UN Sustainable Development Goals (SDGs)
102-13	Συμμετοχή σε οργανώσεις	σ.19
<b>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ</b>		
102-14	Δήλωση Διοίκησης	σ.4
<b>ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ</b>		
102-16	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	σ.78, σ.86, σ.103-104
<b>ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b>		
102-18	Δομή διακυβέρνησης	σ.10, σ.113
<b>ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ</b>		
102-40	Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	σ.69-72
102-41	Συλλογικές συμβάσεις	σ.79
102-42	Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	σ.69-72
102-43	Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	σ.69-72
102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	σ.69-72

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή
<b>GRI 102: ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ 2016 (ΕΠΙΛΟΓΗ "CORE")</b>		
<b>ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>		
<b>102-45</b>	Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	σ.6
<b>102-46</b>	Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	σ.6
<b>102-47</b>	Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	σ.68
<b>102-48</b>	Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	σ.6
<b>102-49</b>	Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	σ.6
<b>102-50</b>	Περίοδος αναφοράς	01/01/2017 - 31/12/2017
<b>102-51</b>	Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	01/01/2016 - 31/12/2016
<b>102-52</b>	Κύκλος απολογισμού	Ετήσιος
<b>102-53</b>	Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	σ.6
<b>102-54</b>	Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	Ο παρών Απολογισμός αποτελεί τον δεύτερο του Ομίλου Goody's   everest και τον πρώτο που συντάσσεται σύμφωνα με τα πρότυπα GRI Standards, του διεθνούς οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI), στο επίπεδο Core.
<b>102-55</b>	Πίνακας περιεχομένων GRI	σ.118
<b>102-56</b>	Εξωτερική διασφάλιση	Στα στοιχεία του παρόντος Απολογισμού δεν έχει πραγματοποιηθεί εξωτερική επαλήθευση από τρίτο ανεξάρτητο μέρος. Ωστόσο, καθώς ο Όμιλος αναγνωρίζει τη σημασία, τη χρησιμότητα και την προστιθέμενη αξία που μπορεί να προσφέρει η εξωτερική επαλήθευση των στοιχείων του Απολογισμού, θα εξετάσει τη δυνατότητα εξωτερικού ελέγχου, σε επόμενη έκδοσή του.

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή
<b>ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>		
<b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
<b>GRI 103: Διοικητική πρακτική</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	σ.4, σ.12, σ.15, σ.16, σ.17, σ.18, σ.58-62
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	σ.15, σ.16, σ.17, σ.18, σ.58-62, σ.117
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	σ.18, σ.58-62, σ.69-72, σ.117
	<b>Δείκτης Ομίλου Goody's   everest:</b> Ποιότητα και ασφάλεια προϊόντων και υπηρεσιών	σ.18, σ.58-62
<b>ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ</b>		
<b>GRI 103: Διοικητική πρακτική</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	σ.4, σ.12, σ.15, σ.16, σ.17, σ.18, σ.50, σ.56, σ.58-62
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	σ.15, σ.16, σ.17, σ.18, σ.50, σ.56, σ.58-62, σ.117
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	σ.18, σ.50 σ.58-62, σ.63-64, σ.69-72, σ.117
<b>GRI 416: Υγεία και ασφάλεια πελατών</b>	<b>416-2</b> Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στις επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια	<b>Κατά τη περίοδο αναφοράς του Απολογισμού, δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης.</b>
<b>ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>		
<b>GRI 103: Διοικητική πρακτική</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	σ.4, σ.12, σ.15, σ.16, σ.17, σ.18, σ.50, σ.56, σ.58-62
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	σ.15, σ.16, σ.17, σ.18, σ.50, σ.56, σ.58-62
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	σ.17, σ.18, σ.50, σ.56, σ.63-64, σ.117
<b>GRI 417: Μάρκετινγκ και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών</b>	<b>417-1</b> Απαιτήσεις για τις πληροφορίες και τη σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	σ.63-64
<b>ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>		
<b>GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	<b>Ενόψει του Ευρωπαϊκού Κανονισμού για την Προστασία των Δεδομένων (GDPR), η Εταιρεία δίνει μεγάλη βαρύτητα στην προστασία των προσωπικών δεδομένων πελατών, καταναλωτών, εργαζομένων και λοιπών ενδιαφερομένων μερών. Σε αυτό το πλαίσιο, εντός του 2017, ξεκίνησε την υλοποίηση μίας σειράς ενεργειών σχετικά με την ανάπτυξη νέων εσωτερικών διαδικασιών και των σχετικών δικλίδων ασφαλείας (σ.70).</b>
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	
<b>GRI 418: Ιδιωτικότητα πελατών</b>	<b>418-1</b> Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων αναφορών που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών.	<b>Δεν υπήρξαν τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών, κατά την περίοδο αναφοράς του Απολογισμού.</b>

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή
<b>ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>		
<b>ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ</b>		
<b>GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	σ.4, σ.15, σ.16, σ.17, σ.66, σ.46, σ.84-85, σ.94, σ.117
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	σ.15, σ.16, σ.17, σ.66, σ.46, σ.84-85, σ.94
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	σ.15, σ.16, σ.17, σ.66, σ.46, σ.84-85, σ.94
<b>GRI 201: Οικονομική Επίδοση</b>	<b>201-1</b> Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	σ.57, σ.73, σ.116
<b>GRI 203: Έμμεσες οικονομικές επιδράσεις</b>	<b>203-2</b> Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	σ.57, σ.73, σ.95-101
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ</b>		
<b>GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	σ.15, σ.16, σ.17, σ.23-41, σ.44, σ.50, σ.56, σ.66
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	σ.15, σ.16, σ.17, σ.23-41, σ.44, σ.50, σ.56, σ.66
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	σ.23-41, σ.44, σ.50, σ.56, σ.66, σ.69-72
	<b>Δείκτης Ομίλου Goody's   everest:</b> Αποτελεσματική διαχείριση επικοινωνίας με τους καταναλωτές και πελάτες	σ.56, σ.62
<b>ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥΣ ΚΑΙ ΝΟΜΟΥΣ</b>		
<b>GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	σ.4, σ.16, σ.50, σ.56, σ.58-62
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	σ.17, σ.18, σ.50, σ.56, σ.63-64, σ.69-72, σ.103, σ.113, σ.117
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	σ.17, σ.18, σ.50, σ.56, σ.58-62, σ.63-64, σ.69-72, σ.103, σ.113, σ.117
<b>GRI 307: Περιβαλλοντική Συμμόρφωση</b>	<b>307-1</b> Μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς	<b>Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά, εντός του 2017.</b>
<b>GRI 417: Μάρκετινγκ και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών</b>	<b>417-2</b> Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν στις πληροφορίες και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	<b>Κατά την περίοδο αναφοράς, δεν σημειώθηκε περιστατικό μη συμμόρφωσης που να αφορά πληροφορίες και σήμανση προϊόντων.</b>



GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή
<b>ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>		
<b>ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ</b>		
<b>GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	σ.4, σ.16, σ.17, σ.67, σ.113, σ.115
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	σ.17, σ.67, σ.113, σ.115, σ.117
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	σ.17, σ.67, σ.113, σ.115, σ.117
<b>GRI 205: Καταπολέμηση της διαφθοράς</b>	<b>205-3</b> Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και σχετικές ενέργειες για την αντιμετώπισή τους	<b>Κατά το έτος αναφοράς, δεν σημειώθηκε/ αναφέρθηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς.</b>
<b>ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ   ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</b>		
<b>GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	σ.4, σ.15, σ.16, σ.17, σ.44, σ.61, σ.66, σ.76, σ.80-81
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	σ.15, σ.16, σ.17, σ.44, σ.61, σ.66, σ.76, σ.80-81
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	σ.15, σ.16, σ.17, σ.44, σ.61, σ.66, σ.69-72, σ.76, σ.80-81
<b>GRI 401: Απασχόληση</b>	<b>401-1</b> Συνολικός αριθμός και ποσοστό κίνησης Εργαζομένων (προσλήψεις, αποχωρήσεις)	σ.76-77, σ.79
<b>GRI 404: Κατάρτιση και εκπαίδευση</b>	<b>404-1</b> Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος και εργαζόμενο	σ.80-82
<b>ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ</b>		
<b>GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	σ.4, σ.15, σ.16, σ.17, σ.44, σ.61, σ.66, σ.76, σ.78, σ.86
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	σ.15, σ.16, σ.17, σ.44, σ.61, σ.66, σ.76, σ.86
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	σ.15, σ.16, σ.17, σ.44, σ.61, σ.66, σ.69-72, σ.86-87, σ.88-89, σ.90
<b>GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία</b>	<b>403-2</b> Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων ανά φύλο και περιοχή	σ.91-92
<b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ</b>		
<b>GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	σ.4, σ.15, σ.16, σ.17, σ.44, σ.61, σ.66, σ.76, σ.83
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	σ.4, σ.15, σ.16, σ.17, σ.44, σ.61, σ.66, σ.76, σ.83-84
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	σ.4, σ.15, σ.16, σ.17, σ.44, σ.61, σ.66, σ.69-72, σ.76, σ.83-84
<b>GRI 404: Κατάρτιση και εκπαίδευση</b>	<b>404-3</b> Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	σ.84-84

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή
<b>ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>		
<b>ΚΑΤΑΝΑΛΙΣΚΟΜΕΝΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΚΠΟΜΠΕΣ CO<sub>2</sub></b>		
<b>GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	σ.4, σ.66, σ.103-104
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	σ.66, σ.103-104, σ.104-106
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	σ.66, σ.103-104, σ.104-106, σ.107
<b>GRI 302: Ενέργεια</b>	<b>302-1</b> Συνολική κατανάλωση εντός του οργανισμού	σ.107-108 Επισημαίνεται ότι δεν αγοράζονται βιοκαύσιμα, αιθανόλη και υδρογόνο από τον Όμιλο. Επίσης πρέπει να αναφερθεί, πως ο Όμιλος δεν παράγει, ούτε πωλεί ενέργεια. Το μείγμα της παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από τον πάροχο της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ), για το 2017 περιλάμβανε 19,89% πηγές ανανεώσιμης ενέργειας. Ειδικότερα, το μείγμα καυσίμου για όλη τη χώρα κατά τη διάρκεια του 2017 όπως έχει δημοσιευτεί από τη ΔΕΗ, είχε ως ακολούθως: Λιγνιτική: 30,85%, Φυσικού Αερίου: 31,01%, Υδροηλεκτρική: 6,51%, ΑΠΕ: 19,89%, Διασυνδέσεις: 11,74%.
<b>GRI 305: Εκπομπές</b>	<b>305-1</b> Άμεσες εκπομπές CO <sub>2</sub>	σ.109
<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ</b>		
<b>GRI 103: Διοικητική πρακτική 2017</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	σ.4, σ.66, σ.103-104
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	σ.66, σ.103-104, σ.104-106
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	σ.66, σ.103-104, σ.104-106, σ.110-111
<b>GRI 306: Υγρές εκροές και απόβλητα</b>	<b>306-2</b> Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διάθεσης	σ.110-111

## Έντυπο αξιολόγησης Απολογισμού και επικοινωνίας

Ο Όμιλος προσβλέπει σε ανοιχτό και αμφίδρομο διάλογο με όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών και μέσω του παρακάτω ερωτηματολογίου, αποσκοπεί στο να καταγράψει τυχόν προβληματισμούς και ιδέες για τη συνεχή βελτίωση σε όλους τους τομείς δραστηριότητας.

Σε ποια ομάδα συμμετόχων του Ομίλου ανήκете;			
<input type="radio"/> Εργαζόμενος	<input type="radio"/> Μέτοχος		
<input type="radio"/> Τελικός καταναλωτής	<input type="radio"/> Συνεργάτης (franchising & ειδικοί συνεργάτες)		
<input type="radio"/> Πελάτης (HO.RE.CA)	<input type="radio"/> Προμηθευτής		
<input type="radio"/> Κοινωνία	<input type="radio"/> Κράτος και ρυθμιστικές αρχές		
<input type="radio"/> Μ.Κ.Ο και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες	<input type="radio"/> Τράπεζες – πιστωτές		
<input type="radio"/> Μ.Μ.Ε.			
<p>ΑΛΛΟ, ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ:</p>			
Πως θα αξιολογούσατε την κάθε ενότητα του παρόντος Απολογισμού;			
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΗ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ	ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ
Ο Όμιλος Goody's   everest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GOODY'S   everest στην αγορά	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εταιρική Υπευθυνότητα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υπευθυνότητα για τους εργαζόμενους	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Κοινωνική προσφορά	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Περιβαλλοντική υπευθυνότητα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εταιρική Διακυβέρνηση και οικονομικά αποτελέσματα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Υπάρχει κάποια πληροφορία ή άλλα στοιχεία για τον Όμιλο που αναζητήσατε και δε βρήκατε στον Απολογισμό;

ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΟΠΩΣ ΑΝΑΦΕΡΑΤΕ:

Με στόχο να ανταποκριθεί πληρέστερα στις προσδοκίες σας, τι είδους δράσεις θα προτείνατε στον Όμιλο να εφαρμόσει ή/και υλοποιήσει;

ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΟΠΩΣ ΑΝΑΦΕΡΑΤΕ:

Παρακαλούμε αποστείλατε συμπληρωμένη τη φόρμα αξιολόγησης, στην παρακάτω διεύθυνση:

**Όμιλος εταιριών Goody's | everest**  
Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Κτίριο 14B  
19019, Σπάτα  
Τηλ.: 210 354 1600





**GOODY'S | everest**  
GROUP OF COMPANIES

Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών  
Ελ. Βενιζέλος, Κτίριο 14B,  
19019 Σπάτα Αττικής  
Τηλ.: +30 210 35 41 600

---