

Micro Credential Course Script and Quality Assessment

D3.3 - MICRO CREDENTIAL COURSE SCRIPT AND QUALITY ASSESSMENT



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them

Contents

Contents.....	1
Document Version History.....	2
1. Introduction.....	3
1.1 About the Project	3
1.2 Project Partners.....	3
1.3 Lobster Ink.....	3
1.4 Purpose of the document	4
2. VET PROVIDERS COURSE QUALITY EVALUATION.....	5
3. COURSES TRANSCRIPTS	10
3.1 COURSE 1 - “SUSTAINABLE AWARENESS IN HOSPITALITY: HOUSEKEEPING AND SPA”	
Transcripts	10
3.1.1 ENGLISH.....	10
3.1.2 DANISH	15
3.1.3 ICELANDIC.....	24
3.1.4 SPANISH	30
3.2 COURSE 2 – “SUSTAINABLE MANAGEMENT OF WASTE AND RESOURCES IN KITCHENS”	
Transcripts	34
3.2.1 ENGLISH.....	34
3.2.2 DANISH	45
3.2.3 ICELANDIC.....	58
3.2.4 SPANISH	70
3.3 COURSE 3 - “SUPERVISING AND LEADING IN HOSPITALITY” Transcripts	82
3.3.1 ENGLISH.....	82
3.3.2 DANISH	89
3.3.3 ICELANDIC.....	94
3.3.4 SPANISH	99
3.4 COURSE 4 – “INTRODUCTION TO DIGITAL SKILLS IN HOSPITALITY” Transcripts	103
3.4.1 ENGLISH.....	103
3.4.2 DANISH	116
3.4.3 ICELANDIC.....	128
3.4.4 SPANISH	139
3.5 COURSE 5 – “COMPLYING WITH FOOD SAFETY AND HYGIENE” Transcripts.....	151
3.5.1 ENGLISH.....	151
3.5.2 DANISH	167
3.5.3 ICELANDIC.....	183
3.5.4 SPANISH	199

Document Version History

Version	Date	Author	Description
1.0	22 Apr 2025	NALCO EUROPE B.V/LOBSTER INK	First Draft
2.0	14 May 2025	NALCO EUROPE B.V/LOBSTER INK SAMTOK FERDATHJONUSTUNNAR (SAF) University College of Northern Denmark IDAN FRAEDSLUSETUR EHF ESTUR ESCUELA DE TURISMO DE SANT POL DE MAR, S.L.	VET providers quality assessment added
3.0	23 May 2025	NALCO EUROPE B.V/LOBSTER INK IDAN FRAEDSLUSETUR EHF University College of Northern Denmark	Implementing minor comments from IDAN FRAEDSLUSETUR EHF and UCN

1. Introduction

1.1 About the Project

The MCEU Hospitality Pilot Project is a 36-month initiative focused on developing micro-credentials to enhance the skills of hospitality professionals. It aims to support industry compliance with EU regulations on green and digital practices. The project offers five online courses for 500 participants, emphasizing green and digital competencies essential for career advancement.

It provides five online courses for 500 research participants (testers), in accordance with the EU's Skills Agenda, to modernise vocational education and promote innovation within the hospitality industry.

The MCEU Hospitality project focuses on developing micro-credentials to support the upskilling and reskilling of hospitality workers, addressing challenges arising from the COVID-19 pandemic and the EU's green and digital transition plans. It offers demand-driven courses in green and digital skills, aligning with EU recommendations on micro-credentials.

The project will establish an online platform for issuing and verifying these credentials, utilising EU tools for portability and recognition. Featuring five courses targeting 500 learners, the project is in line with the EU's Skills Agenda for modernising vocational education and training. It aims to foster innovation in the hospitality industry, driving systemic change at both practice and policy levels.

1.2 Project Partners

The MCEU Hospitality project collaborates with several reputable partners, each contributing unique expertise to enhance the hospitality industry. Here are the key points about the partners:

- **Hospitality Connection Barcelona SL (Hosco):** Provides industry connections and networking opportunities.
- **Access Advisors:** Offers advisory services to improve accessibility in hospitality.
- **DIPLOMASAFE:** Specialises in secure certification and credentialing.
- **SAMTOK FERDATHJONUSTUNNAR (SAF):** Focuses on tourism services and development.
- **University College of Northern Denmark:** Contributes academic research and educational resources.
- **IDAN FRAEDSLUSETUR EHF:** Training centre for Continuous Professional Development for crafts and trades in Iceland and engages in VET training and development.
- **ESTUR ESCUELA DE TURISMO DE SANT POL DE MAR, S.L.:** Provides specialised tourism education.
- **NALCO EUROPE B.V/LOBSTER INK:** Offers training and development programmes for hospitality professionals.

The partners are working together to develop micro-credentials, address skill gaps, and support the EU's green and digital transition goals.

1.3 Lobster Ink

Lobster Ink is a leading provider of digital learning solutions, specialising in the hospitality industry. Their mission is to empower hospitality professionals with the knowledge and skills they need to excel in their

careers. Founded on the principles of innovation, excellence, and accessibility, Lobster Ink has established itself as a trusted partner for some of the world's most prestigious hospitality brands.

Vision and Mission

At the core of Lobster Ink's vision is the belief that education is the key to unlocking human potential. They strive to create a world where every hospitality professional has access to high-quality, relevant, and engaging learning experiences. The company's mission is to deliver these experiences through cutting-edge technology and expertly crafted content, ensuring that learners can achieve their full potential and drive performance within their organisations.

Lobster Ink Impact

Since inception, Lobster Ink has made a significant impact on the hospitality and tourism industry. Their courses have been adopted by leading hotel chains, restaurants, other hospitality organisations and tourism bodies around the world. Thousands of hospitality and tourism professionals have been trained, helping them to improve their skills, advance their careers, and contribute to the success of their organisations. Lobster Ink's commitment to excellence and innovation has earned them a reputation as a trusted partner in the industry.

In conclusion, Lobster Ink is dedicated to transforming the hospitality industry through education. Innovative learning solutions, expert content, and unwavering commitment to quality make them a leader in the field. Proudly supporting the professional development of hospitality professionals and contributing to the growth and success of the industry.

1.4 Purpose of the document

Based on "D3.1 – MCEU Micro Credential course framework" and "D3.2 MCEU Micro credential course programme" reports, this new document outlines the complete scripts of the selected courses, in English, Danish, Icelandic and Spanish. It also contains the VET quality assessment of the final versions of the selected courses that will be used by partners in the piloting phase of the project.

Making full use of Lobster Ink's huge library of course, Lobster Ink has carried out an audit of its course and proposed already existing relevant courses to be used to develop additional new courses in collaboration with the VET partners. The VET partners served as SMEs during the process of production to assure these effectively comply with the developed micro-credentials framework and adhere to EU approach to MCs, and are relevant and effective for the intended audiences. The quality of the courses has been evaluated by the VET partners in the project by aligning the courses with the EU Micro-Credential Recommendations and EQF levels.

All course content will be available online through the Lobster Ink Learning Platform at <https://mceu-hospitality.lobsterink.com>.

2. VET PROVIDERS COURSE QUALITY EVALUATION

The quality of the courses is assessed by the participating VET providers, ensuring alignment with the EU Micro-Credential Recommendations and the European Qualifications Framework (EQF) levels.

The [European Qualifications Framework \(EQF\)](#) is a standard reference system that helps compare qualifications across different education and training systems in Europe and are closely linked to national qualification framework. It consists of eight levels, each describing the complexity, depth, and expected learning outcomes of qualifications.

To determine the EQF level of a course, one must evaluate it against the following three learning outcome categories:

1. **Knowledge** – What theoretical and/or factual knowledge does the learner acquire?
2. **Skills** – What cognitive (problem-solving, logical thinking) and practical (applying methods, tools, and techniques) skills does the learner develop?
3. **Responsibility & Autonomy** – What degree of independence, supervision, and responsibility does the learner have in applying their knowledge and skills?

Steps to determine an EQF Level for a Course:

1. **Identify the Intended Learning Outcomes**
 - Review the course syllabus, curriculum, or in the MCEU context the training content to determine what learners will know, understand, and be able to do upon completion.
2. **Compare Learning Outcomes with EQF Descriptions**
 - Match the course outcomes with the descriptors for each EQF level.
 - For example, a Level 4 course typically includes factual and theoretical knowledge with some problem-solving, whereas a Level 6 course (equivalent to a bachelor's degree) involves advanced knowledge and critical analysis.
3. **Assess the Depth and Complexity of Learning**
 - Lower EQF levels (1–4) focus on foundational skills and structured learning, often under supervision.
 - Higher EQF levels (5–8) require more autonomy, research, and critical analysis.
4. **Verify with National Qualifications Framework (NQF) Standards**
 - Each country aligns its National Qualifications Framework (NQF) with the EQF.
 - If a course is already classified under an NQF, you can find its EQF equivalent using official national guidelines.
5. **Check Accreditation & Certification Bodies**
 - Some courses are already assigned an EQF level by recognized accrediting bodies or institutions.
 - If necessary, institutions can submit their course for EQF-level assessment by an authorized body.

EQF Levels Descriptions

EQF Level	Knowledge	Skills	Responsibility & Autonomy
1	Basic general knowledge	Basic skills for simple tasks	Work under direct supervision
2	Basic factual knowledge	Use simple rules and tools	Work under supervision with some autonomy
3	Knowledge of facts, principles, and processes	Problem-solving and execution of routine tasks	Take responsibility for tasks under supervision
4	Theoretical & practical knowledge in a field	Select and apply methods in familiar settings	Self-management with some guidance
5 (EQF short cycle)	Specialised knowledge	Solve problems, apply knowledge creatively	Supervise or manage limited tasks
6 (Bachelor's level)	Advanced knowledge & theory	Critical thinking, problem-solving	Manage tasks independently, some leadership
7 (Master's level)	Highly specialized knowledge	Advanced problem-solving & research	High degree of autonomy, manage complex issues
8 (Doctorate level)	Frontier knowledge & original research	Develop new theories & methods	Full professional autonomy, leadership in research

Source: <https://europass.europa.eu/en/description-eight-efq-levels>

VET Course Quality Evaluation

Trough group discussions the VET providers have classified all 5 courses and their defined learning outcomes with EQF level 2 or 3:

Course title	EQF Level 1	EQF Level 2	EQF Level 3
Complying with Food Safety and Hygiene			x
Introduction to Digital Skills in Hospitality		x	
Supervising and Leading in Hospitality			x
Sustainable Management of Waste and Resources in Kitchens			x
Sustainable Awareness in Hospitality: Housekeeping and Spa		x	

The MCEU project uses the European approach to micro-credentials to guarantee quality, consistency, and recognition across its courses. This framework provides clear standards for learning outcomes, assessment, workload, and quality assurance.

By applying these principles, MCEU ensures that each course is relevant and transparent. The quality checklist built on this approach helps maintain high standards and supports the portability and credibility of micro-credentials across Europe.

MCEU Course Quality Checklist

Mandatory Elements (Must be included for compliance with EU standards)

Recommended Elements where relevant (Enhances portability and employer recognition)

1. Course Identification & Micro Credential Issuance

Standard Element	Included?	Notes
Identification of the learner	☒ Yes ☐ No	Learner Name and First name
Course Title of the Micro Credential	☒ Yes ☐ No	Learning Path Title
Micro Credential Issuer	☒ Yes ☐ No	Name of VET provider & Country
Micro Credential Issuance Date	☒ Yes ☐ No	The date the micro-credential is awarded.
Micro Credential Expiration Date	☐ Yes ☒ No	Not applicable, as no refresher training is considered necessary

2. Transparency and accessibility – measurable, comparable and understandable LO, workload, content and level (as relevant)

Standard Element	Included?	Notes
Clearly Defined Learning Outcomes	☒ Yes ☐ No	Clearly visible on the Learning Platform
EQF Level (1-8)	☒ Yes ☐ No	Level 2 to 3
Competency-Based Learning Approach	☒ Yes ☐ No	Assessment is based on real-world skill application.
Total Learning Hours Defined	☒ Yes ☐ No	Clearly visible on the Learning Platform
Mode of Delivery	☒ Yes ☐ No	Online
Credits Assigned	☐ Yes ☒ No	

Prerequisites for Enrolment Clearly Defined	☒ Yes ☐ No	Basic digital skills recommended
Appeals or Review Process Stated	☐ Yes ☒ No	However, learners can re-take all assessments if they want to improve scoring or if they have not obtained min 80% scoring.

3. Assessment & Validation Process

Standard Element	Included?	Notes
Assessment Type Clearly Defined	☒ Yes ☐ No	Yes, theory assessment
Valid assessment	☒ Yes ☐ No	
Passing Criteria Stated and grade achieved	☒ Yes ☐ No	Unsupervised with identity verification Min pass rate = 80%
Identity Verification Process in Place	☒ Yes ☐ No	Email and password login method on the Learning Platform

4. Recognition -Authenticity - Portability – Verification

Standard Element	Included?	Notes -
Recognition & Transferability Across EU VET Systems	☒ Yes ☐ No	
Europass/EBSI Digital Format Used	☒ Yes ☐ No	Pending EBSI production being Live
Credential Portability & Sharing via Digital Wallet	☒ Yes ☐ No	
Employer & VET Provider Recognition Stated	☒ Yes ☐ No	
Validation of non- formal and informal learning	☐ Yes ☒ No	
Credential Holder Identity Verified	☒ Yes ☐ No	

Issuer Legitimacy Confirmed	☒ Yes ☐ No	
Tamper-Proof Certificate Issued	☒ Yes ☐ No	

5. Learner-Centered Approach

Standard Element	Included?	Notes -
Learning is Flexible & Adaptable	☒ Yes ☐ No	Allows self-paced learning (online)
Clear Pathways for Career Progression	☒ Yes ☐ No	Learners understand how the credential supports career growth.
Accessible Learning Materials	☒ Yes ☐ No	Digital & accessible formats for different learning needs
Stackability of Micro-Credential Defined	☒ Yes ☐ No	Standalone or part of a learning pathway leading to a full qualification or towards a MCEU credential

6. Information & Guidance for Learners

Standard Element	Included?	Notes -
Pre-Course Information Available	☒ Yes ☐ No	Learners can access a training roadmap/description before enrolling.
Support for Career Development Provided	☐ Yes ☒ No	Guidance on how to use credentials in job applications is provided by VET providers separately
Recognition in Industry Clearly Stated	☒ Yes ☐ No	Learners understand where their credentials are valued.
How to Appeal/Retake Assessments is Clear	☒ Yes ☐ No	Fair process for challenging assessment results.

3. COURSES TRANSCRIPTS

The selected framework can be found in Annexure 1 of D3.1 – MCEU Course Framework report.

The course description and learning outcomes, including assessments methods and question can be found in D3.2 MCEU Micro credential course programme report.

3.1 COURSE 1 - "SUSTAINABLE AWARENESS IN HOSPITALITY: HOUSEKEEPING AND SPA" Transcripts

3.1.1 ENGLISH

Course: Sustainability Awareness in Hospitality for Team Members

Understanding Sustainable Hospitality

Small sustainable actions, play a big role in the hospitality industry.

Which is why understanding sustainability awareness

and communicating this to guests, is your golden ticket, or should I say green ticket, to working sustainably and delivering service excellence.

So, follow these three tips.

Tip one: Be serious about sustainability training and make sure you understand all your property's sustainability initiatives.

Tip two: Communicate sustainability initiatives to guests clearly, like using toiletries in dispensers to avoid single-use bottles.

And show them where to find more information about sustainable actions, like turning off lights and reusing towels.

Tip three: Reassure guests their stay will be great, and that sustainability is a part of offering service excellence.

Stay informed and do your part.

Take action.

Be serious about sustainability training

Communicate sustainability initiatives

Reassure guests their stay will be great

Reducing Waste

According to an estimate, hotels around the world produce close to 300 000 tons of waste each year.

And plastic straws are among the top 10 types of waste found in our oceans.

Just think of all that waste – and costs – going to landfills.

Choose to play a part in Reducing Waste going to landfills and saving costs for your property.

Follow these four tips.

Tip one:

Reduce waste.

Think about your role and identify what you can do to reduce waste as a part of your daily tasks, like using electronic communication instead of printed paper.

Talk to your manager about your ideas to reduce waste and how you can implement these.

Tip two:

Recycle, recycle, recycle.

Everything – from glass to paper to cans.

And encourage guests to do the same by telling them what types of waste can be recycled and where they can put their waste.

Recycling reduces waste sent to landfills,
prevents pollution,
conserves energy,
and even creates jobs.

Tip three:

Offer water in glass bottles,

and if the quality is great offer water from your property.

These options are much more sustainable than water in plastic bottles.

Tip four:

Check in with your manager about your property's action plan for any sustainability initiatives and work together to track monthly waste relevant to your department.

Do your part.

Take action

Reduce waste

Recycle, recycle, recycle

Offer water in glass bottles

Check in with your manager

Course: Sustainability Awareness in Hospitality – Housekeeping Team Members

Reducing Water Waste in Housekeeping

We waste water.

Every.

Single.

Day.

Let's take this pile of laundry as an example.

This isn't just one dirty pile of laundry.

This is one dirty pile of laundry times one hundred rooms – in an average sized hotel.

And all of that equals fifty loads of washing, and five thousand gallons of water wasted in one day – at just one hotel.

Just think of all that water – and costs down the drain.

Choose to play a part in reducing water waste in Housekeeping and apply the correct procedures.

Follow these three tips.

Tip one:

Understand and apply the sheets and towel procedure.

Communicate to guests how they can contribute to water saving by not requesting fresh sheets and towels every day.

Tip two:

Use eco-friendly products.

This means cleaning products with much less hazardous chemicals ending up in your property's water waste.

Only use disinfectants when necessary and use concentrated chemical cleaning products for daily cleaning, because these use less water and packaging.

If your housekeeping products have internationally or nationally recognised eco-labels, great. Keep up the green work.

If not, talk to your manager about the products currently used and identify those that are not eco-friendly.

Tip three:

Use eco-friendly procedures, like implementing laundry processes that reduce water consumption.

These types of procedures can also save energy and increase the life of textiles.

Talk to your manager about the laundry settings on your washing machines that can help to reduce water and energy consumption and ask if you can use them.

Choose to save water!

Take action.

Apply the sheets and towel procedure

Use eco-friendly products

Use eco-friendly procedures

Course: Energy Saving Awareness in Your Hotel – Housekeeping

Energy Saving Awareness in Your Hotel

The price of energy has increased significantly,
and we can all feel the impact in our every day lives.

It feels like everything is becoming more and more expensive,
and basic costs continue to rise.

Your hotel feels these pressures too.

The rising energy price makes it increasingly harder to run at a profit.

That's why energy saving awareness in your hotel is so important,
now more than ever.

While some of this is outside of our direct control,
the good news is that together there are several small things that we can all do.

By finding all the little places to save energy throughout your day you can make a major difference,
and help your hotel cut costs.

For example, in the front office you can recruit guests to your mission.

This short course will help you get their buy-in and offer some practical tips on how you and your guests can
save energy.

In housekeeping, we'll uncover all of the ways energy is usually wasted in a room,
and how you can save it.

Remember, all of the little things add up and every small win ultimately helps your hotel save more energy
and money.

You've probably noticed this bar on the right of your screen.

Throughout the lessons it will show you how much energy is being wasted.

Together, let's find ways that you can help bring it down.

Way down.

Let's go.

Course: Sustainability Awareness for Spa Team Members

Reducing Water Waste in the Spa

Sustainability is more than just a trend. It's an ethical commitment
to preserve our planet for future generations.

In the Spa environment, this means being mindful of how resources, particularly water, are used.

Water is a precious resource, and by reducing water waste, you contribute significantly to minimizing the environmental impact of your spa.

In this lesson: **REDUCING WATER WASTE IN THE SPA**

First, when providing treatments, always check taps and showerheads for leaks.

Report any leaks you find immediately. A small drip may seem insignificant, but it can waste gallons of water throughout the day.

Next, when you prepare treatment rooms, be aware of the water usage for baths or rinses.

Encourage guests to use less water and remind them that shorter soaks are just as effective but use less water.

When offering hydrotherapy, just use what is needed.

Also, when cleaning or rinsing equipment and surfaces, use the minimum amount of water necessary.

Consider using damp cloths instead of continuously running water.

You can also collaborate with team members.

Share tips and ideas during your meetings on how to further reduce water usage. Additionally, think about your product choices.

Choose eco-friendly products that emphasize water conservation.

If you notice a product that uses excessive packaging or water in its production, discuss alternatives with your manager. Your manager can help facilitate discussions about equipment upgrades, staff training, and other initiatives that align with sustainability goals.

By taking these steps, you're not just enhancing the spa experience for your guests, you're safeguarding the planet.

For a list of all the sustainable actions you can take at your spa, download the checklist in the Resources section of this course.

Additionally, download the sustainability poster to put up at your spa as a daily reminder to take action.

Energy Saving in the Spa

As a team member at the spa, your role is crucial in providing enjoyable experiences for guests and promoting sustainability.

By adopting a few simple energy-saving practices, you can help reduce your spa's environmental impact.

In this lesson: **ENERGY SAVING IN THE SPA**

Starting with lighting...

Make it a habit to turn off lights in treatment rooms when they are not needed.

Utilize natural light whenever possible by opening blinds or curtains during the day.

When cleaning or restocking, only switch on lights in areas you're actively working in.

Every little bit helps in reducing energy consumption.

Next, use equipment only when necessary.

For example, only operate the steam and sauna rooms when guests are using them.

If you're waiting for guests to arrive, switch off equipment that isn't in use.

Engaging in this mindful usage can greatly lower energy consumption.

Also ask guests if they would like to reuse their used linens and towels where appropriate, instead of automatically providing new towels or robes for every treatment.

This simple action can reduce the number of loads done at the laundry, directly saving energy and water.

Finally, stay informed about your spa's sustainability policies and practices and speak to your manager about ways to save energy at your spa.

Every small action counts to create a more sustainable and environmentally friendly spa experience for guests...

For a list of all the sustainable actions you can take at your spa, download the checklist in the Resources section of this course.

Additionally, download the sustainability poster to put up at your spa as a daily reminder to take action.

Using Supplies and Amenities Sustainability

Using spa supplies and amenities wisely helps reduce environmental harm and is a key sustainable action in your role.

In this lesson: USING SUPPLIES AND AMENITIES SUSTAINABLY

Start by choosing eco-friendly products.

Look for items labeled as organic or biodegradable.

When you use these products, you're supporting sustainable suppliers and reducing the amount of harmful chemicals entering water systems.

Next, use only the amounts needed to ensure quality service.

Overusing products not only wastes resources but can also create excess waste.

Also, use refillable containers for products such as body lotions and scrubs, when possible, instead of single-use products.

This practice significantly reduces plastic waste.

If your spa's current practices don't align with sustainability goals, speak to your manager and explore options for sustainable alternatives together.

In your daily routines, look for simple ways to reduce waste, such as recycling empty product containers and using digital documentation instead of printed materials.

Stay engaged, stay informed, and continue to promote sustainability in everything you do at the spa.

For a list of all the sustainable actions you can take at your spa, download the checklist in the Resources section of this course.

Additionally, download the sustainability poster to put up at your spa as a daily reminder to take action.

Using Plastics, Reusables and Disposables

In your role at the spa, every interaction matters.

And every choice you make matters too.

Especially when it comes to plastic, reusable, and disposable items.

In this lesson: USING PLASTICS, REUSABLES, AND DISPOSABLES RESPONSIBLY

Starting with the responsible use of plastics.

Plastics are everywhere, from the bottles you use to the containers for products. Whenever possible, choose products with minimal or no plastic packaging. If your spa uses plastic items, ensure they're recyclable.

Familiarize yourself with the recycling symbols and local guidelines to guide guests on how to dispose of these items responsibly.

Next, reusables. Incorporating reusables into your daily practice can significantly reduce waste.

Use cloth towels instead of paper ones during treatments, and choose refillable containers for products where possible.

If you offer beverages, provide reusable cups or mugs instead of single-use plastic cups.

And finally, disposables. Whenever possible, minimize the use of disposable items.

If you have to use them, ensure they are eco-friendly or biodegradable like single-use wipes made from natural fibers or plant-based materials that break down more easily than synthetic wipes.

Always speak to your manager about areas that may be out of your control and share your concerns and suggestions.

Collaboration is key, and your insights are valuable for creating a more environmentally-friendly spa.

For a list of all the sustainable actions you can take at your spa, download the checklist in the Resources section of this course.

Additionally, download the sustainability poster to put up at your spa as a daily reminder to take action.

3.1.2 DANISH

Course: Energy Saving Awareness in Your Hotel – Housekeeping

1412_012_ed_hotspot_air_conditioners

Sluk for ventilationsanlægget.

Gæsterne kan selv tænde dem, når de har brug for det.

1412_012_ed_hotspot_televisions

Sluk for fjernsynet

Men træk ikke stikket ud.

1412_012_ed_hotspot_windows

Luk alle døre og vinduer for at forhindre træk.

Det hjælper med at spare den energi, der ellers ville være nødvendig for at opvarme eller køle rummet igen.

1412_012_ed_intro

Energi.

Hver gang der bruges energi

over alt på hotellet,

løber det op.

Som rengøringsmedarbejder er du i den ideelle position til at spare energi.

Du har adgang til områder, hvor der ofte går energi til spilde:

gæsternes værelser.

Når gæsten ikke er på værelset,

kan du begrænse energiforbruget på områder som belysning,

opvarmning, køling

og andre faciliteter,

uden at det påvirker gæstens oplevelse på nogen måde.

Energibesparelse og rengøringsarbejde handler om at finde de steder, hvor du kan gøre en forskel.

Prøv det selv.

1412_012_ed_hotspot_bathroom

Sluk altid for udsugningen på badeværelset, medmindre der skal fjernes damp fra bruseren.

Varmt vand kræver meget energi,

så sørg for, at vandhanerne ikke løber.

Som det sidste skal du slukke for badeværelseslyset og lukke døren efter dig.

1412_012_ed_hotspot_curtains

Husk altid at trække gardinerne for.

Det hjælper med at holde temperaturen stabil,

hvilket mindsker behovet for at opvarme eller køle rummet ned igen.

1412_012_ed_hotspot_light_switches

Hvis dit hotel har automatiseret belysning,

skal du kun lade én lampe være tændt.

Gæsten kan selv tænde de andre lamper, de måtte have brug for.

Hvis hotellet ikke har automatiseret belysning,

skal du slukke alle lamper i dagtimerne.

Når du reder seng,

kan du lade én lampe være tændt til gæsten.

Når gæsten tjekker ud, skal du sørge for at slukke alle lamper.

1412_012_ed_hotspot_outside

Udenfor værelset er der også mange muligheder for at spare energi.

Sluk for lys, stik, varme og køling, der ikke er i brug,

såfremt det ikke generer gæsterne.

Det gælder især i fællesområder, fitness- og wellnesscentre, konferencelokaler og forretningscentre.

1412_012_ed_hotspot_power_plugs

Sluk for alle stik, hvor apparaterne ikke er i brug.

1412_012_conclusion

Godt klaret. Du har fundet de bedste måder at spare energi på, på dit hotel!

1412_012_instructions

Der er otte hotspots i dette værelse.

Navigér op, ned, til venstre og til højre for at finde dem alle og lære, hvordan du kan spare energi.

1412_012_select_enter

Tryk på Enter-knappen for at træde ind på et værelse.

Lad os se, hvor mange måder du kan spare energi på.

Energy Saving Awareness in Your Hotel

Prisen på energi er steget markant,

og vi mærker alle konsekvenserne i vores hverdag.

Det føles som om alt bliver mere og mere dyrt,

og basisomkostningerne fortsætter med at stige.

Dit hotel oplever også dette pres.

De stigende energipriser gør det stadig sværere at drive virksomhed med overskud.

Derfor er bevidstheden om energibesparelser på hotellet vigtigere

end nogensinde før.

Selvom visse faktorer ligger uden for vores direkte kontrol, er det positive, at vi sammen kan gøre mange små ting.

Ved at finde alle de små steder, hvor der kan spares energi i løbet af dagen, kan du gøre en markant forskel og hjælpe dit hotel med at sænke omkostningerne.

I receptionen kan du for eksempel engagere gæsterne i din mission.

Dette korte kursus giver dig praktiske tips til, hvordan både du og dine gæster kan spare på energien.

Inden for rengøringsarbejdet afdækker vi alle de måder, energien normalt spildes på et værelse, og hvordan du forhindrer det.

Husk, at de små ting gør en forskel, og hver lille sejr hjælper dit hotel med at spare energi og penge.

Du har måske lagt mærke til bjælken på højre side af din skærm.

Under lektionerne viser den, hvor meget energi der går tabt.

Lad os sammen finde måder, hvor du kan hjælpe med at gøre en stor forskel.

En stor forskel.

Lad os så komme i gang!

Course: Sustainability Awareness in Hospitality for All Team Members

Understanding Sustainable Hospitality

Små bæredygtige handlinger spiller en stor rolle i hotelbranchen.

Derfor er forståelse af bevidstheden om bæredygtighed

og evnen til at kommunikere den bevidsthed til gæster din gyldne adgang

– eller rettere sagt, din grønne adgang –

til at arbejde bæredygtigt og levere service i verdensklasse.

Derfor skal du følge disse tre råd:

Råd nummer 1: Tag kurset om bæredygtighed seriøst

og sørg for at have indsigt i alle arbejdspladsens bæredygtighedstiltag.

Råd nummer 2: Kommuniker jeres bæredygtighedstiltag tydeligt over for gæsterne, for eksempel, ved at anvende pumpeflasker til toiletartikler frem for engangsflasker.

Og vis gæsterne, hvor de kan finde yderligere information om bæredygtige tiltag, som at slukke for lyset og at bruge håndklæderne flere gange.

Råd nummer 3: Fortæl gæsterne, at deres ophold bliver godt og at bæredygtighed er en vigtig del af at levere god service.

Hold dig opdateret, og gør en indsats.

Grib til handling.

Tag kurset i bæredygtighed seriøst

Kommunikér om bæredygtighedstiltagene

Fortæl gæsterne, at deres ophold bliver godt

Reducing Waste

Ifølge estimater producerer hoteller på verdensplan næsten 300.000 ton affald om året.

Og plastiksugerør er blandt de 10 affaldstyper, der oftest findes i havene.

Tænk på alt det affald – og de omkostninger – der havner på lossepladserne.

Vælg at spille en aktiv rolle i at begrænse affald, der ender på lossepladsen, og dermed spare penge for din virksomhed.

Følg disse fire råd:

Råd nummer 1:

Reducer affald

Tænk over din egen rolle, og find ud af, hvad du kan gøre for at begrænse affald i dine daglige opgaver, f.eks. ved at bruge elektronisk kommunikation i stedet for papir.

Tal med din leder om dine forslag til affaldsreduktion, og hvordan I kan implementere dem.

Råd nummer 2:

Genbrug, genbrug, genbrug.

Alt – fra glas og papir til dåser.

Og få gæsterne til at gøre det samme ved at informere dem om, hvilke affaldstyper der kan genbruges, og hvor de kan gøre af deres affald.

Genbrug begrænser den mængde affald der ender på lossepladsen,

forhindrer forurening,

sparer energi

og skaber endda arbejdspladser.

Råd nummer 3:

Tilbyd vand i glasflasker,

og hvis kvaliteten er god, skal du tilbyde vand fra egen hane.

Begge dele er langt mere bæredygtige end vand på plastflasker.

Råd nummer 4:

Drøft arbejdspladsens handlingsplan for bæredygtighed med din leder, og hjælp hinanden med at registrere afdelingens affald hver måned.

Gør hvad du kan

Tag ansvar

Reducer affaldet

Genbrug, genbrug, genbrug

23/05/2025

Tilbyd vand i glasflasker

Tal med din leder

Course: Sustainability Awareness in Hospitality: Housekeeping Team Members

Reducing Water Waste in Housekeeping

Vi spilder vand.

Hver.

Eneste.

Dag.

Forestil dig denne bunke vasketøj.

Det er ikke bare én bunke snavset vasketøj.

Det er én bunke snavset vasketøj gange hundrede værelser – på et hotel af gennemsnitlig størrelse.

Og det svarer til halvtreds vaske og over 19.000 liter spildt vand på én dag – på blot ét hotel.

Tænk på alt det vand – og de penge, der bare forsvinder ned i afløbet.

Du kan være med til at begrænse vandspildet inden for rengøringen ved at følge de rette procedurer.

Følg disse tre råd:

Råd nr. 1:

Forstå og følg procedurerne for lagner og håndklæder.

Oplys gæsterne at de kan bidrage til vandbesparelsen ved ikke at få skiftet lagner og håndklæder dagligt.

Råd nr. 2:

Brug miljøvenlige rengøringsprodukter.

Miljøvenlige produkter indeholder færre skadelige kemikalier der kan forurene ejendommens spildevand.

Brug kun desinfektionsmidler, når det er nødvendigt, og vælg koncentrerede kemiske rengøringsmidler til den daglige rengøring,

fordi de bruger mindre vand og emballage.

Bærer jeres rengøringsmidler internationale eller nationale anerkendte miljømærker? Godt! Fortsæt det grønne arbejde.

Hvis ikke, så tal med din leder om de produkter, der aktuelt bruges, og find dem, der ikke er miljøvenlige.

Råd nr. 3:

Brug miljøvenlige procedurer som f. eks. vaskeprocesser, der begrænser vandforbruget.

Det kan også spare energi og forlænge tekstilers levetid.

Tal med din leder om de indstillinger på vaskemaskinerne, der kan hjælpe til at reducere forbruget af vand og energi, og spørg, om du må bruge dem.

Det er et aktivt valg at spare på vandet!

Gør noget ved det.

Følg procedureerne for lagner og håndklæder

Brug miljøvenlige produkter

Brug miljøvenlige procedure

Course: Sustainability Awareness for Spa Team Members

Lesson 04

Bæredygtighed er mere end bare et modefænomen. Det er en etisk forpligtelse til at bevare vores planet til de kommende generationer.

I spamiljøet involverer det at være opmærksom på, hvordan ressourcerne, især vandet, udnyttes.

Vand er en værdifuld ressource, og ved at reducere vandspild

bidrager du væsentligt til at minimere spaens miljøpåvirkning.

I denne lektion: Reducering Af Vandspild I Spaen

Når du giver behandlinger, skal du først og fremmest altid kontrollere vandhaner og brusehoveder for utætheder.

Opdager du en utæthed, skal du straks rapportere det. Selv et lille dryp kan virke ubetydeligt, men over tid kan det give et stort vandspild.

Når du klargør behandlingsrum, bør du være opmærksom på vandforbruget til bade og afskylninger.

Du bør opfordre gæsterne til at bruge mindre vand og minde dem om, at kortere bade er lige så effektive, men langt mere bæredygtige.

Ved hydroterapi bør du kun bruge den nødvendige mængde vand.

Brug så lidt vand som muligt, når du rengør udstyr og overflader.

Overvej at anvende fugtige klude i stedet for at lade vandet løbe unødigt. Du kan også samarbejde med dine kollegaer.

Fortæl om jeres idéer til, hvordan I kan reducere vandforbruget yderligere. Vær også bevidste om jeres valg af produkter.

Vælg miljøvenlige produkter, der bidrager til vandbesparelse.

Hvis du bemærker, at et produkt har unødvendig emballage eller kræver store mængder vand i produktionen, så tag det op med din leder. Lederen kan hjælpe med at lette tiltag som opgradering af udstyr, personaleuddannelse

og andre indsatser, der følger bæredygtighedsmålene.

Ved at gøre disse ting bidrager du ikke kun til en bedre spaoplevelse for gæsterne –

du er også med til at beskytte miljøet.

Du kan downloade en komplet liste over bæredygtige tiltag, du kan implementere i din spa, ved at finde tjeklisten i afsnittet "Materialer" i dette kursus.

Du kan også finde bæredygtighedsplakaten og hænge den op i spaen som en daglig påmindelse om at handle ansvarligt.

Lesson 05

Som spamedarbejder spiller du en central rolle i at skabe gode oplevelser for gæsterne og fremme bæredygtigheden.

Ved at indarbejde enkle energibesparende vaner kan du være med til at reducere spaens miljøpåvirkning.

Denne lektion: Energibesparelse I Spaen Lad os starte med belysningen ...

Gør det til en vane at slukke lyset i behandlingsrummene, når de ikke er i brug.

Udnyt dagslyset ved at trække gardinerne fra eller lukke op for persienerne, i løbet af dagen.

Når du gør rent eller fylder forsyninger op, så tænd kun lyset i de områder, hvor du arbejder.

Hver lille indsats hjælper med at reducere energiforbruget. Næste øvelse: brug kun udstyret, når det er nødvendigt.

Tænd f.eks. først for dampbad og sauna, når gæsterne skal bruge dem.

Sluk det udstyr, der ikke er i brug, mens du forbereder modtagelsen af gæsterne.

Bevidst styring af energiforbruget kan reducere det samlede energiforbrug markant.

Du kan også opfordre gæsterne til at genbruge deres håndklæder og badekåber, når det er passende, frem for automatisk at skifte dem efter hver behandling.

Denne simple handling mindsker mængden af vasketøj betydeligt og sparer både energi og vand.

Sæt dig grundigt ind i spaens bæredygtighedspolitikker og -praksis, og drøft med din leder, hvordan I sammen kan nedbringe energiforbruget.

Selv de mindste handlinger bidrager til en mere bæredygtig og miljøvenlig oplevelse i spaen.

Du kan downloade en udtømmende liste over bæredygtige tiltag, som du kan iværksætte i spaen, ved at finde bæredygtighedstjeklisten i afsnittet "Materialer" i dette kursus.

Husk også at downloade bæredygtighedsplakaten, der tjener som en daglig påmindelse om at træffe ansvarlige valg.

Lesson 06

Fornuftig brug af spaens forsyninger og faciliteter begrænser miljøbelastningen og er en vigtig del af din rolle i at fremme bæredygtigheden.

I denne lektion: BÆREDYGTIG BRUG AF FORSYNINGER OG FACILITETER

Start med at vælge miljøvenlige produkter. Vælg produkter, der er certificeret som økologiske eller biologisk nedbrydelige.

Ved at benytte disse produkter støtter du de leverandører, der bidrager til at begrænse skadelige kemikalier i vandmiljøerne.

Brug kun den mængde, der er nødvendig for at kunne levere kvalitetsservice.

Undgå overforbrug, da det ikke blot spilder ressourcer, men også skaber overflødigt affald.

Brug beholdere der kan genopfyldes, til produkter som bodylotion og scrubs, når det er muligt, frem for engangsprodukter.

Det reducerer mængden af plastaffald betydeligt. Hvis spaens nuværende praksis ikke lever op til bæredygtighedsmålene,

så tal med din leder og undersøg alternative bæredygtige løsninger.

Hold udkig efter enkle metoder til at begrænse affaldsmængden i din dagligdag

såsom at genbruge tomme produktbeholdere og bruge digital dokumentation i stedet for trykte materialer.

Vær proaktiv, hold dig ajour, og bliv ved med at integrere bæredygtighed i alle aspekter af dit arbejde i spaen.

Du kan få en udtømmende liste over bæredygtige tiltag, du kan implementere i din spa, ved at downloade tjeklisten i afsnittet "Materialer" i dette kursus.

Husk også at downloade bæredygtighedsplakaten, der tjener som en daglig påmindelse om at træffe ansvarlige valg.

Lesson 07

I dit daglige virke i spaen tæller hver eneste handling. Og hver beslutning, du træffer, gør en forskel – især når det gælder plast, genanvendelige produkter og engangsartikler.

Denne lektion: Ansvarlig Brug Af Plast, Genanvendelige Produkter Og Engangsartikler

Vi begynder med ansvarlig brug af plast.

Plast findes overalt – fra de flasker, du bruger, til produktbeholderne. Når det er muligt

så vælg produkter med minimal eller helt uden plastemballage. Hvis din spa anvender plastprodukter, så sørg for, at de er genanvendelige.

Lær genbrugssymbolerne og de lokale retningslinjer at kende, så du kan vejlede gæsterne i, hvordan de bortskaffer disse genstande ansvarligt.

Så kommer vi til genanvendelige materialer. Det kan begrænse affaldsmængden betragteligt hvis I bruger genanvendelige materialer i de daglige rutiner.

Anvend stofhåndklæder frem for papirhåndklæder under behandlinger,

og brug produktbeholdere der kan genfyldes, når det er muligt.

Brug kopper eller krus der kan vaskes op når der serveres drikkevarer, frem for engangsplastik.

Og sidst, men ikke mindst, engangsprodukterne: begræns brugen af engangsprodukter mest muligt.

Hvis du er nødt til at bruge dem,

vælg da miljøvenlige eller biologisk nedbrydelige alternativer som f.eks. engangsklude af naturlige fibre eller plantebaserede materialer, der nedbrydes hurtigere end syntetiske materialer.

Tal med din leder om de områder, du ikke selv har ansvar for, og fortæl om dine forbedringsforslag.

Samarbejde er det vigtigste,

og dine perspektiver er meget vigtige i forhold til at udvikle en mere miljøvenlig spa.

Du kan downloade en udtømmende liste over bæredygtige tiltag, som du kan bruge i din spa, du finder nemlig bæredygtighedstjeklisten i afsnittet "Materialer" i dette kursus.

Husk også at downloade bæredygtighedsplakaten, der tjener som en daglig påmindelse om at træffe ansvarlige valg.

3.1.3 ICELANDIC

Course: Energy Saving Awareness in Your Hotel – Housekeeping

1412_012_ed_hotspot_air_conditioners

Slökktu á loftkælingunni.

Gesturinn getur kveikt á henni þegar hann þarf loftkælingu.

1412_012_ed_hotspot_televisions

Slökktu á sjónvarpinu,

en hafðu það í sambandi.

1412_012_ed_hotspot_windows

Lokaðu öllum hurðum og gluggum til að stöðva gegnumtrekk.

Þetta hjálpar til við að spara orku sem þarf til að hita eða kæla herbergið á ný.

1412_012_ed_intro

Orka.

Hver sekúnda sem hún er notuð,

í hverju horni hótelsins,

allt skiptir máli.

Í þrífunum ert þú í lykilstöðu til að spara orku.

Vegna þess að þú hefur aðgengi að þeim stað sem mestri orku er sóað.

Hótelherbergið.

Þegar gesturinn er ekki í herberginu

er lýsing,

kynding, kæling,

og önnur þægindapjónusta,

þetta eru allt fletir þar sem þú getur sparað orku án þess að upplifun gesta verði fyrir neinum áhrifum.

Orkusparnaður og þríf fara vel saman í að finna leiðir til að hafa áhrif.

Prófaðu.

1412_012_ed_hotspot_bathroom

Slökktu ætíð á baðherbergisviftunni nema hún sé nauðsynleg til að draga úr gufu frá sturtunni.

Heitt vatn felur líka í sér mikla orkunotkun

svo við mælum með að tryggja að kranar eru ekki skildir eftir með skrúfað frá.

Að lokum skaltu tryggja að ljósín á baðherberginu séu slökkt og hurðin sé lokað.

1412_012_ed_hotspot_curtains

Dragið gluggatjöldin alltaf fyrir.

Það hjálpar til við að halda jöfnu hitastigi í herberginu.

Sem þýðir að minni orku þarf til að hita eða kæla herbergið á ný.

1412_012_ed_hotspot_light_switches

Ef hótelið er með sjálfvirka lýsingu

er nóg að hafa kveikt á einu ljósi.

Gesturinn getur kveikt á öðrum ljósum ef hann þarf.

Ef hótelið er ekki með sjálfvirka lýsingu

er hægt að hafa öll ljós slökkt yfir daginn.

Þegar þú veist að gesturinn er á leiðinni

getur þú kveikt á einu ljósi í herberginu.

Og þegar gesturinn skráir sig út af hótelinu ættu öll ljós á herberginu að vera slökkt.

1412_012_ed_hotspot_outside

Fyrir utan herbergið eru enn fleiri leiðir til að spara orku.

Slökkvið á öllum ljósum, rafmagnsinnstungum, kyndingu og loftkælingu sem er ekki í notkun ef það er ekki til óþæginda fyrir gestina.

Sérstaklega á almennum svæðum, líkamsræktarstöðvum, heilsulindum, ráðstefnusvæðum og skrifstofusvæðum.

1412_012_ed_hotspot_power_plugs

Slökktu á öllum rafmagnsinnstungum með tækjum í sambandi sem eru ekki í notkun.

1412_012_conclusion

Vel gert. Þér hefur tekist að finna bestu leiðarnar til að spara orku fyrir hótelið!

1412_012_instructions

Það eru átta heitir reitir í þessu herbergi.

Vafraðu up, niður, til vinstri og hægri, til að finna þá alla og læra um orkusparnað.

1412_012_select_enter

Þegar þú ýtir á innsláttartakkann ferð þú inn í herbergi.

Sjáum hversu margar leiðir þú finnst til að spara orku.

Course: Sustainability Awareness in Hospitality for Team Members

Understanding Sustainable Hospitality

Aðgerðir í þágu sjálfbærni gegna mikilvægu hlutverki í ferðaþjónustu.

Þess vegna er skilningur á sjálfbærnivítund,

og hvernig henni er miðlað til gesta, gullni miðinn þinn,

eða réttara sagt græni miðinn þinn,

að sjálfbæru starfi og að veita framúrskarandi þjónustu.

Svo fylgdu þessum þremur ráðum.

Heilræði eitt: Taktu sjálfbærniþjálfun alvarlega

og gakktu úr skugga um að þú skiljir öll framtaksverkefni í þágu sjálfbærni hjá fyrirtækinu.

Heilræði tvö: Miðlaðu framtaksverkefnum í þágu sjálfbærni til gesta með skýrum hætti,

eins og að nota snyrtivörur í skammtara til að forðast einnota flöskur.

Þú getur líka sýnt hvar gestir geta fundið upplýsingar um sjálfbærar aðgerðir,

eins og að slökka ljósin og endurnýta handklæði.

Heilræði þrjú: Fullvissa gesti um að dvöl þeirra verði frábær,

og að sjálfbærni sé hluti af frammúrskarandi þjónustu.
Vertu upplýstur og sýndu fordæmi.
Gríptu til aðgerða.
Taktu sjálfbærniþjálfun alvarlega
Miðlaðu verkefnum um sjálfbærni
Fullvissaðu gestina um að dvöl þeirra verði frábær

Reducing Waste

Áætlað er að hótél um allan heim framleiði allt að 300.000 tonn af úrgangi á hverju ári.
Og plaströr tilheyra topp 10 tegundum úrgangs sem finnast í hafinu.
Hugsaðu þér allt þetta sorp - og allan þennan kostnað - sem endar í landfyllingum.
Spilaðu hlutverk í að minnka úrgang sem endar í landfyllingum og minkaðu kostnað fyrir fyrirtækið.
Fylgdu þessum fjórum ráðum.
Ábending eitt:
Minnkaðu úrgang.
Íhugaðu og skoðaðu hvað þú getur gert til að minnka úrgang í daglegu starfi, t.d. með rafrænum samskiptum í staðinn fyrir á prentuðum pappír.
Talaðu við yfirmann þinn um hugmyndir þínar um að minnka úrgang og hvernig þú getur komið þeim í verk.
Ábending tvö:
Endurvinna, endurvinna, endurvinna.
Allt - frá gleri til pappírs til dósa.
Og hvetja gestina til að gera slíkt hið sama með því að benda þeim á hvað þau geta endurunnið og hvar.
Endurvinnsla minnkar úrgang sem annars endar í landfyllingum,
kemur í veg fyrir mengun,
sparar orku,
og jafnvel skapar atvinnumöguleika.
Ábending þrjú:
Hafðu vatn í glerflöskum á boðstólnum,
og notaðu vatn úr krananum ef vatnsgæðin eru nógu góð.
Þessir valkostir eru mun sjálfbærari en vatn í plastflöskum.
Ábending fjögur:
Talaðu við yfirmann þinn um verkáætlun fyrirtækisins fyrir sjálfbærni-verkefni og vinnið saman í að fylgjast með mánaðarlegu úrgangsmagni á þínum vinnustað.
Sýndu fordæmi.
Taktu til hendinni
Dragðu úr sóun
Endurvinnsla, endurvinnsla, endurvinnsla
Bjóddu upp á vatn í glerflöskum
Talaðu við yfirmann þinn

Course: Sustainability Awareness in Hospitality: Housekeeping Team Members

Reducing Water Waste in Housekeeping

Við sóum vatni.
Á hverjum.
Einasta.
Degi.
Lítum á þennan haug af þvotti til dæmis.
Þetta er ekki bara einn haugur af óhreinum þvotti.

Þetta er einn haugur af óhreinum þvotti sinnum hundrað herbergi - á meðalstóru hóteli.

Og allt það samsvarar 50 þvottavélum og 20.000 lítrar af vatni sem við sóum á einum degi - bara á þessu eina hóteli.

Hugsaðu þér allt þetta vatn - og kostnaðurinn sem fer í vaskinn.

Veldu að gegna hlutverki í að minnka vatnssóun í hótelprifum og nota réttar aðferðir.

Fylgdu þessum þremur heilræðum.

Heilræði eitt:

Upplýstu þig um og notaðu rúmfata- og handklæðaaðferðina.

Miðlaðu til gestanna hvernig þau geta lagt sitt af mörkum til að spara vatn með því að nota handklæði og rúmföt lengur en eina nótt.

Heilræði tvö:

Notaðu umhverfisvænar vörur.

Þetta felur í sér hreinlætisvörur með miklu minna af hættulegum efnum sem enda í skólpi hótelsins.

Notaðu eingöngu sótthreinsandi þegar þess þarf og notaðu lítt blönduð efni í dagleg þrif,

það leiðir til minni vatnsnotkunar og minni umbúða.

Ef hreinlætisvörurnar sem þið notið eru með alþjóðlega eða staðbundna umhverfisvottun, frábært. Vel gert, haltu áfram á þessum græna vegi.

Ef ekki, talaðu við yfirmann þinn um vörurnar sem þið notið og vektu athygli á þeim sem eru ekki umhverfisvænar.

Heilræði þrjú:

Notaðu umhverfisvænar aðferðir, eins og koma á þvottaferlum sem minnka vatnsnotkun.

Slíkir ferlar geta líka verið orkusparandi og lengt endingartíma textílefna.

Talaðu við yfirmann þinn um að nota stillingarnar á þvottavélunum ef þær geta hjálpað ykkur að spara vatn og orku.

Veldu að spara vatn!

Taktu til hendinni.

Notaðu rúmfata- og handklæðaaðferðina

Notaðu umhverfisvænar vörur

Notaðu umhverfisvæna ferla

Course: Energy Saving Awareness in Your Hotel – Housekeeping

Energy Saving Awareness in Your Hotel

Orkuverðið hefur aukist mikið,

og við finnum öll fyrir áhrifum þess í hversdagslífinu.

Það er eins og allt sé að verða dýrara,

og grunn útgjöldin hækka stöðugt í verði.

Hótelið þitt verður fyrir þrýstingi af þessu líka.

Hækkað orkuverð gerir það sífellt erfiðara að skila hagnaði.

Þess vegna er orkusparnaðarvitund mikilvæg á þínu hóteli,

mikilvægri nú en nokkru sinni fyrr.

Þó sumt af þessu sé utan við þitt ábyrgðarsvið

eru góðu fréttirnar þær að margt smátt gerir eitt stórt þegar allir vinna saman.

Með því að finna litlu hversdagslegu breytingar sem skipta máli fyrir orkusparnað getur þú lagt þitt af mörkum

og hjálpað hótelinu að spara rekstrarkostnað.

Til dæmis getur þú fengið gestina til liðs með þér þegar þú vinnur í móttökunni.

Þetta stutta námskeið veitir þjálfun í að selja hugmyndina og hagnýt ráð um hvernig þú og gestir þínir geta sparað orku.

Í þrífum munum við skoða hvernig orkusóun getur litið út uppi á herbergjunum og hvernig þú getur sparað orku á því sviði.
Mundu, margt smátt gerir eitt stórt og sérhver sigur er skref í átt að orku- og fjármunasparnaði fyrir hótelið þitt.
Þú hefur líklega tekið eftir þessari stiku hægra megin á skjánum þínum.
Í námskeiðunum mun stíkan sýna þér hversu mikilli orku er sóað.
Nú skulum við hjálpast að við að finna leiðir til að lækka sóunina.
Lækka hana verulega.
Vindum okkur í þetta.

Course: Sustainability Awareness for Spa Team Members

Lesson 04

Sjálfbærni er meira en tískufyrirbæri. Það er siðferðileg skuldbinding til að vernda náttúru okkar fyrir framtíða kynslóðir.

Í heilsulind felur þetta í sér að taka vel eftir hvernig auðlindir og aðföng eru notuð, sérstaklega vatn.

Vatn er dýrmæt auðlind og með því að draga úr vatnssóun

leggur þú mikið af mörkum til að lágmarka umhverfisáhrif heilsulindarinnar.

Í þessu námskeiði: AÐ DRAGA ÚR VATNSSÓUN Í HEILSULINDINNI

Í fyrsta lagi, þegar þú ert með gesti í meðferð, skaltu alltaf athuga hvort kranar og sturtuhausar leki.

Láttu vita af öllu lekum strax. Lekar í dropatali líta e. t. v. ekki út fyrir að hafa mikil áhrif en þegar saman kemur geta þeir numið tugum lítra yfir einn dag.

Í öðru lagi, þegar þú undirbýrð meðferðarherbergi skaltu taka vel eftir vatnsnotkun sem fer í skolun og áfyllingu kara.

Hvettu gestina til að nota minna vatn og minntu þá á stuttar sturtur hafa sömu áhrif og langar sturtur en draga úr vatnsnotkun.

Þegar þú undirbýrð vatnsmeðferðir skaltu bara nota það vatn sem þarf.

Einnig, þegar þú þrífur eða skolar búnað eða yfirborð skaltu nota eins lítið vatn og hægt er.

Íhugaðu að nota rakan klút í stað rennandi vatns. Þú getur líka unnið verkið í samvinnu við teymismeðlimi.

Deildu með þér af heilræðum og hugmyndum á fundum um leiðir til að draga úr vatnsnotkun. Auk þess getur þú íhugað breytingar varðandi hreinlætisvörur.

Veldu umhverfisvænar hreinlætisvörur sem leggja áherslu á vatnsnýtingu.

Ef þú tekur eftir að framleiðsla vöru felur í sér óþarflega miklar umbúðir eða óþarflega vatnsnotkun

skaltu ræða aðra möguleika við yfirmann þinn. Yfirmaður þinn getur leitt umræðu um uppfærslu búnaðar, þjálfun starfsfólks

og aðra framtakssemi sem samrýmist sjálfbærnimarkmiðum.

Með því að taka þessi skref ertu ekki bara að auka gildi heilsulindarupplifunarinnar fyrir gestina heldur ertu líka að vernda jörðina.

Halaðu niður gátlistanum, sem er listi yfir allar sjálfbærar aðgerðir að hafa í huga fyrir heilsulindir, í hlutanum aukaefni í þessu námskeiði.

Þar að auki getur þú halað niður sjálfbærniveggspjaldi sem þú getur sett upp í heilsulindinni til áminningar um daglegar aðgerðir.

Lesson 05

Sem hluti af heilsulindarteymi gegnir þú mikilvægu hlutverki í að veita gestunum ánægjulega upplifun um leið og þú stuðlar að sjálfbærni.

Með því að venja þig á nokkrar einfalda orkusparandi starfshætti getur þú dregið úr umhverfisáhrifum heilsulindarinnar.

Í þessu námskeiði: ORKUSPARNAÐUR Í HEILSULINDINNI Byrjum á ljósum...

Vendu þig á að slökkva á ljósum í meðferðarherbergjum þegar þau eru ekki í notkun.

Notaðu náttúrulegt ljós þegar hægt er með því að opna fyrir rimlagardínur og gluggatjöld á daginn.

Við þrif og áfyllingu vara skaltu bara hafa kveikt ljós þar sem þú ert að vinna hverju sinni.

Hvert lítið skref hjálpar við að draga úr orkunotkun. Næst, búnaður. Notaðu búnað bara þegar þarf.

Hafðu t. d. eimböð og gufuböð eingöngu í gangi þegar gestir eru að nota þau.

Ef þú ert að bíða eftir gestum sem eru á leiðinni skaltu slökkva á búnaði sem er ekki í notkun.

Þegar við fylgjumst vel með notkun drögum við verulega úr orkunotkun.

Þú getur líka spurt gesti hvort þau vilji nota lín og handklæði meira en einu sinni, þegar það á við.

Í stað þess að bjóða upp á ný handklæði og nýja sloppa fyrir hverja meðferð.

Þessi einfalda aðgerð getur dregið úr fjölda þvottavéla yfir daginn sem sparar vatn og orku með beinum hætti.

Að lokum skaltu taka vel eftir öllum upplýsingum um sjálfbærnistefnur og -starfshætti í heilsulindinni og tala við yfirmann þinn um leiðir til orkusparnaðar.

Hver aðgerð skiptir máli fyrir sjálfbærari og umhverfisvænni heilsulind fyrir gestina...

Halaðu niður gátlistanum, sem er listi yfir allar sjálfbærar aðgerðir að hafa í huga fyrir heilsulindir, í hlutanum aukaefni í þessu námskeiði.

Halaðu niður gátlistanum, sem er listi yfir allar sjálfbærar aðgerðir að hafa í huga fyrir heilsulindir, í hlutanum aukaefni í þessu námskeiði.

Þar að auki getur þú halað niður sjálfbærniveggspjaldi sem þú getur sett upp í heilsulindinni til áminningar um aðgerðir í daglegu starfi.

Lesson 06

Skynsamleg notkun búnaðar og aðfanga í heilsulindinni dregur úr neikvæðum áhrifum á umhverfið og er lykil sjálfbærniaðgerð fyrir starfsfólk eins og þig.

Í þessu námskeiði: SJÁLFBÆR NOTKUN BÚNAÐAR OG AÐFANGA

Byrjaðu á því að velja umhverfisvænar hreinlætisvörur. Leitaðu að vörum sem eru merktar sem lífrænar eða lífbrjótanlegar.

Þegar þú notar þessar vörur styður þú við framleiðendur sjálfbærra vara og draga úr skaðlegum efnum í vatnskerfum.

Næst, notaðu eingöngu það magn sem þarf til að tryggja gæðapjónustu.

Ofnotkun á vörum felur ekki aðeins í sér sóun á aðföngum heldur eykur úrgang.

Notaðu einnig áfyllanlegar umbúðir fyrir vörur eins og krem og skrúbb þegar það er hægt,

í stað þess að nota einnota vörur.

Þessir starfshættir draga verulega úr plastúrgangi. Ef núverandi starfshættir heilsulindarinnar eru ekki í samræmi við sjálfbærnimarkmið

skaltu tala við yfirmann þinn og skoða valkosti fyrir sjálfbærari möguleika í sameiningu.

Leitaðu að leiðum til að draga úr úrgangi í daglegu starfi,

eins og með því að endurvinna tómar umbúðir og nota stafrænar skrár í stað prentaðs efnis.

Vertu með á nótunum, nýttu þér allar upplýsingar og haltu áfram að stuðla að sjálfbærni í öllu sem þú gerir í heilsulindinni.

Halaðu niður gátlistanum, sem er listi yfir allar sjálfbærar aðgerðir að hafa í huga fyrir heilsulindir, í hlutanum aukaefni í þessu námskeiði.

Þar að auki getur þú halað niður sjálfbærniveggspjaldi sem þú getur sett upp í heilsulindinni til áminningar um aðgerðir í daglega.

Lesson 07

Í þínu starfi í heilsulindinni skipta öll samskipti máli. Og hvert val sem þú gerir skiptir máli líka.

Sérstaklega þegar kemur að plasti, endurnýtanlegum hlutum og einnota hlutum.

Í þessu námskeiði: ÁBYRG NOTKUN PLASTS, ENDURNÝTANLEGR HLUTA OG EINNOTA HLUTA

Byrjum með ábyrga notkun plastics.

Plast er allt í kringum okkur, frá flöskum sem við notum til stærri íláta fyrir vörur. Þegar það er hægt, veldu vörur án plastumbúða, eða í umbúðum með plast í lágmarki. Ef plast er notað í heilsulindinni, vertu viss um að það sé endurvinnanlegt.

Kynntu þér endurvinnslumerki og staðbundna leiðarvísa til að leiðbeina gestum um ábyrga förgun.

Næst eru það endurnýtanlegir hlutir. Notkun endurnýtanlegra hluta í daglegu starfi getur dregið verulega úr úrgangi.

Notaðu línþurrkur í stað pappírspurrka á meðan á meðferðum stendur, og veldu áfyllanlegar umbúðir fyrir vörur þegar kostur er á.

Hafðu endurnýtanleg glös og bolla við hendina, ef boðið er upp á drykki, í stað einnota plastglasa.

Og að lokum, einnota vörur. Forðastu að nota einnota vörur þegar það er ekki nauðsynlegt.

Ef notkun þeirra er nauðsynleg

skaltu nota umhverfisvænar eða lífbrjótanlegar vörur eins og einnota þurrkur úr náttúrulegum trefjum eða að stofni til úr plöntum og brotna niður auðveldlegar en gerviefni.

Talaðu alltaf við yfirmann þinn um aðgerðir sem e. t. v. eru utan þíns starfsviðs og deildu með þér áhyggjum og hugmyndum.

Samvinna er lykilatriðið,

og þínar hugmyndir eru dýrmætar fyrir umhverfisvænari heilsulind.

Halaðu niður gátlistanum, sem er listi yfir allar sjálfbærar aðgerðir að hafa í huga fyrir heilsulindir, í hlutanum aukaefni í þessu námskeiði.

sæktu gátlistann í auðlindahlutann á þessu námskeiði.

Þar að auki getur þú halað niður sjálfbærniveggspjaldi sem þú getur sett upp í heilsulindinni til áminningar um aðgerðir í daglegu starfi.

3.1.4 SPANISH

Course: Energy Saving Awareness in Your Hotel – Housekeeping

1412_012_ed_hotspot_air_conditioners

Apaga el aire acondicionado.

El huésped puede encenderlo cuando lo necesite.

1412_012_ed_hotspot_televisions

Apaga el televisor.

Pero déjalo enchufado.

1412_012_ed_hotspot_windows

Cierra todas las puertas y ventanas para evitar las corrientes de aire.

Esto te ayuda a conservar la energía necesaria para calentar o enfriar la habitación de nuevo.

1412_012_ed_intro

Energía.

Cada segundo que se usa, en cada rincón del hotel, se acumula.

Como personal de limpieza, estás en una muy buena posición para ahorrar energía.

Porque tienes acceso a un lugar en el que se suele desperdiciar.

Las habitaciones de los huéspedes.

Cuando el huésped no se encuentra en la habitación,
tanto la luz

como la calefacción o el aire acondicionado,
así como otras comodidades en general,

son cuestiones en las que puedes ahorrar energía, sin que esto afecte a la experiencia del cliente de ninguna manera.

En el consumo energético, igual como en la limpieza, hay que encontrar los lugares en los que puedes cambiar las cosas.

Pruébalo tú mismo.

1412_012_ed_hotspot_bathroom

Apaga siempre los ventiladores del baño a menos que los necesites para reducir el vapor de la ducha.

El agua caliente también consume mucha energía,

así que asegúrate de que no te dejas ningún grifo abierto.

Por último, comprueba que las luces del baño estén apagadas y las puertas cerradas.

1412_012_ed_hotspot_curtains

Mantén siempre las cortinas cerradas.

Ayuda a que la temperatura de la habitación esté estable,

lo cual significa que se gastará menos energía para calentarla o enfriarla de nuevo.

1412_012_ed_hotspot_light_switches

Si tu hotel tiene iluminación automatizada,

deja solo una luz encendida.

El huésped ya encenderá las demás luces que necesite.

Si tu hotel no tiene iluminación automatizada,

apaga todas las luces durante el día.

Al hacer el servicio de abrir la cama,

deja solo una luz encendida para tu huésped.

Y cuando el cliente haga el check out, asegúrate de que todas las luces estén apagadas.

1412_012_ed_hotspot_outside

Fuera de la habitación, hay muchas otras formas de ahorrar energía.

Apaga las luces, los enchufes, la calefacción y el aire acondicionado que no estés usando,

siempre que no suponga un problema para los huéspedes.

Especialmente en las zonas comunes, los gimnasios y los centros de bienestar, las salas de conferencias y los centros de negocios.

1412_012_ed_hotspot_power_plugs

Apaga los interruptores con electrodomésticos enchufados que no se usen.

1412_012_conclusion

¡Bien hecho! Has encontrado las mejores formas de ahorrar energía en tu hotel.

1412_012_instructions

Hay ocho puntos conflictivos en esta habitación.

Desplázate arriba, abajo, a la izquierda y a la derecha para encontrarlos todos y aprender cómo puedes ahorrar energía.

1412_012_select_enter

Al hacer clic en el botón Intro, accederás a una habitación.
Veamos de cuántas formas distintas puedes ahorrar energía.

Course: Sustainability Awareness in Hospitality for Team Members

Understanding Sustainable Hospitality

Pequeñas acciones sostenibles desempeñan un gran papel en el sector hotelero.

Por esa razón, entender la conciencia sobre la sostenibilidad

y comunicarla a los huéspedes es la máxima de oro,

o, mejor dicho, la máxima verde,

para trabajar de forma sostenible y ofrecer un servicio excelente.

Por lo tanto, sigue estos tres consejos.

Primer consejo: Tómate en serio la formación en sostenibilidad

y asegúrate de entender todas las iniciativas de sostenibilidad de tu propiedad.

Segundo consejo: Comunica las iniciativas sobre sostenibilidad a los huéspedes de forma clara, como usar artículos de aseo personal en dispensadores para evitar los envases de un solo uso.

Y muéstrales dónde pueden encontrar más información sobre acciones sostenibles, como apagar las luces y reutilizar las toallas.

Tercer consejo: Asegúrales a los huéspedes que tendrán una estancia magnífica

y que la sostenibilidad forma parte de la excelencia de servicio.

Mantente informado y aporta tu granito de arena.

Toma medidas.

Tómate en serio la formación en sostenibilidad

Comunica las iniciativas sostenibles

Asegúrales a los huéspedes que tendrán una estancia magnífica

Reducing Waste

Según una estimación, los hoteles de todo el mundo producen cerca de 300.000 toneladas de residuos cada año.

Y las pajitas de plástico son uno de los 10 principales tipos de residuos que se encuentran en nuestros océanos.

Imagina por un momento todos esos residuos —y los costes asociados— que van a parar a los vertederos.

Opta por poner de tu parte reduciendo los residuos que van a parar a los vertederos y ahorra costes de tu propiedad.

Sigue estos cuatro consejos.

Primer consejo: Reduce los residuos.

Piensa en tu papel e identifica lo que puedes hacer para reducir los residuos como parte de tus tareas diarias, como usar la comunicación electrónica en vez de los papeles.

Comparte con tu superior tus ideas para reducir los residuos y cómo puedes aplicarlas.

Segundo consejo:

Recicla, recicla, recicla.

Todo: desde el vidrio hasta el papel y las latas.

Y anima a los huéspedes a hacer lo mismo, indicándoles los tipos de residuos que pueden reciclar y dónde deben tirarlos.

El reciclaje reduce la cantidad de residuos que acaban en los vertederos, previene la contaminación, conserva energía

e incluso genera empleo.

Tercer consejo: Ofrece agua en botellas de vidrio

y, si la calidad es buena, ofrece agua de tu propiedad.

Estas opciones son mucho más sostenibles que el agua en botellas de plástico.

Cuarto consejo:

Revisa con tu superior el plan de acción de la propiedad para cualquier iniciativa sostenible y trabajad juntos para hacer un seguimiento mensual de los residuos pertinentes para vuestro departamento.

Pon tu granito de arena.

Toma medidas

Reduce los residuos

Recicla, recicla, recicla

Ofrece agua en botellas de vidrio

Comunícate con tu superior

Course: Sustainability Awareness in Hospitality: Housekeeping Team Members

Reducing Water Waste in Housekeeping

Desperdiciamos agua.

Todos los días.

Tomemos como ejemplo esta pila de ropa sucia.

Esto no es solo una pila de ropa sucia.

Es solo la pila de ropa sucia de una habitación de las cien que se acumulan en un hotel de tamaño medio.

Y todas ellas suman un total de cincuenta lavados y 19.000 litros de agua desperdiciados en un día, en un solo hotel.

Piensa por un momento en toda el agua —y el dinero— que se va por la alcantarilla.

Escoge ser partícipe de la reducción del desperdicio de agua en el servicio de limpieza y aplica los procedimientos correctos.

Sigue estos tres consejos.

Primer consejo: Entiende y aplica el procedimiento relativo a las sábanas y las toallas.

Informa a los huéspedes de que pueden ahorrar agua al no pedir toallas y sábanas limpias cada día.

Segundo consejo: Utiliza productos ecológicos.

Limpia con productos con menos sustancias químicas peligrosas que pueden acabar en las aguas residuales de tu propiedad.

Utiliza solo desinfectantes cuando sea necesario y usa productos de limpieza químicos concentrados para la limpieza diaria,

ya que estos requieren de menos agua y menos envases.

Si tus productos de limpieza tienen etiquetas ecológicas con un reconocimiento nacional o internacional, perfecto. Sigue así.

Si no, habla con tu superior sobre los productos que usáis en la actualidad e identifica los que no sean ecológicos.

Tercer consejo: Utiliza procedimientos ecológicos, como el uso de procesos de lavado que reduzcan el consumo de agua.

Este tipo de procedimientos también pueden ahorrar energía y aumentar la vida útil de las telas.

Habla con tu superior sobre los parámetros de lavado de tus lavadoras que podrían ayudar a reducir el consumo de agua y energía, y pregúntale si puedes usarlos.

¡Escoge el ahorro de agua!

Toma medidas.

Aplica el procedimiento relativo a las sábanas y toallas
 Utiliza productos ecológicos
 Utiliza procedimientos ecológicos

Course: Energy Saving Awareness in Your Hotel – Housekeeping

Energy Saving Awareness in Your Hotel

El precio de la energía ha aumentado de forma considerable y todos podemos notar el impacto en nuestra vida diaria. Al parecer, todo se vuelve cada vez más caro y los gastos básicos siguen aumentando. Tu hotel también siente esta presión. El aumento del precio de la energía hace que cada vez sea más complicado generar beneficios. Por eso es tan importante la conciencia sobre el ahorro energético en tu hotel, ahora más que nunca. Si bien algunos de estos factores no están en nuestras manos, la buena noticia es que juntos hay diferentes acciones pequeñas que podemos llevar a cabo. Encontrar todos los pequeños lugares en los que puedes ahorrar energía a lo largo del día puede causar un gran impacto y ayudar a tu hotel a recortar gastos. Por ejemplo, en la recepción puedes tratar de reclutar huéspedes para tu misión. Esta breve formación te ayudará a ganarte su apoyo y te ofrecerá consejos prácticos sobre cómo podéis ahorrar energía tanto tú como tus huéspedes. En el servicio de limpieza, descubriremos todas las formas en las que se suele desperdiciar energía en una habitación, y veremos también cómo ahorrarla. Recuerda, todo suma y cada victoria, por pequeña que sea, ayuda a que tu hotel ahorre más energía y dinero. Probablemente, te habrás fijado en la barra que tienes a la derecha de la pantalla. A lo largo de las lecciones, te mostrará cuánta energía se está desperdiciando. Encontremos juntos formas en las que puedes contribuir a hacer que baje, pero a hacer que baje mucho. Vamos allá.

3.2 COURSE 2 – “SUSTAINABLE MANAGEMENT OF WASTE AND RESOURCES IN KITCHENS” Transcripts

3.2.1 ENGLISH

Course: Fighting Food Waste in Hotels

Introducing Food Waste Management

Introducing food Waste Management

Food waste is an epidemic.

The amount of food waste created every day threatens communities and habitats around the world.

As much as 40% of all food produced for human consumption is wasted annually worldwide.

This wasted food is not only a major economic loss,

but a key contributor to climate change,

global hunger and environmental degradation; such as habitat and biodiversity loss.

Think about these numbers in the context of the last banquet held at your hotel, or the last breakfast buffet that was on offer .

How much did that banquet or breakfast buffet contribute to these statistics?

How much food was wasted?

Catering in Banquets often account for the largest part of a full service hotel's food offerings.

Proven solutions to combat this waste exist, and this course will lay the foundation for you to do that.

You'll learn about establishing a food Waste Management task force, who is responsible for implementing a culture change in the way a hotel manages food waste.

You'll see the importance of measuring food waste and where to measure it.

Then you'll be introduced to two phases where food waste occurs in your hotel; the pre-service and post-service phases.

It'll take a joint effort from every department involved in banquet operations to reduce the amount of food wasted in your hotel.

Battling something of this magnitude might seem ominous, so the focus should be to prevent food waste.

For example, let's say these 100 potatoes represent all the potatoes produced on the planet.

According to a study done by WRAP on how to reduce potato waste,

75% of these potatoes will be lost at various stages from Farm to Fork.

nine won't make the grade of a highquality potato,

three are lost in storage,

and another 17 are lost during packaging.

nine will spoil,

20 are lost in meal preparation,

and 15 are leftover in the buffet or on the plate.

That means only 25% of all potatoes grown are ever actually used.

These stages of production present several opportunities to prevent food waste once ingredients arrive at your hotel.

Proactively preventing food waste rather than reactively disposing of it is the key to reducing this waste.

Examples of how to prevent food waste include Inventory management, following total food utilization protocols and by revising your recipes and menus to use every single part of each ingredient.

Using these techniques could save some or all of those potatoes, and help catalyze a more circular food system.

On average 1.8 billion tons of the food produced globally is wasted,

and when food is wasted, the energy, water and wildlife habitats that were converted to produce food are wasted.

But waste can be reduced.

It requires being proactive and creating a prevention minded culture to stop food from ever becoming waste, Think about previous Banquets you've been a part of and consider three ways food was wasted.

Can you think of any ways to have prevented this food from going to waste?

This course will help you identify ways to reduce food waste every day in your role

Building Your Food Waste Task Force

Building your food waste task force

Today the world is facing many challenges of global proportions.

Unlike natural disasters that are difficult to predict or prevent, food waste is a problem that can be prevented.

Like the teams of brave men and women who respond to and fight natural disasters, there are people at your hotel who are on the front lines of the fight against food waste.

These people make up the food Waste Management task force which might be called by another name in your hotel;

such as the Green Team or Environmental Team.

Ask your supervisor if such a task force exists in your hotel, if not consider advocating for one.

To understand the impact a task force can have,

let's look at who makes up a task force and the benefits of having a task force.

It comprises people from various departments, but exactly who makes up a task force?

A task force is created by a food Waste Management champion who could be the hotel's general manager, another member of the executive team, or another staff leader.

It includes representatives from across your food operations by Department.

These are the people who often make up the task force.

Culinary:

The Executive Chef, Sue Chef or Banquet Chef - they are in charge of executing the total food utilization concept,

by developing recipes and menus that extract the most from every ingredient.

Stewards who work closely with a culinary team play an important role in managing any underutilized food from a hotel's operations.

Purchasing and receiving, the Purchasing Director or Manager

They Implement changes to food ordering and receiving.

They ensure orders are correct that food received matches the order and is in good condition so it's not ultimately wasted.

Catering and Event Sales: the Director of Catering or Catering Sales Manager.

They are involved in planning the banquet often with the client.

They inform the client of the hotel's food waste prevention initiatives and are also involved in preparing the banquet menu.

Human Resources: The Training Manager.

They are involved in training Hotel employees on Food Waste Management.

They also communicate any changes that need to be implemented including the way food waste is measured.

Marketing and PR: The Head of Marketing or Marketing Manager.

They create documents for clients that state the hotel's food Waste Management initiatives and how the client can contribute.

They also Market the hotel as being food waste conscious.

Accounting and Finance: the Financial Manager.

They ensure the changes that need to be implemented to battle food waste are cost effective.

Each member of the task force fulfills their unique responsibilities, demonstrating the benefits of having a task force.

The task force helps create a culture change.

They encourage food Waste Management as a daily Duty, not additional work.

They support separating and measuring food waste according to each Department's tendered operating procedures from these measurements,

and supported by the food Waste Management Champion.

They help put food waste management practices in place,

and it's these practices that bring about the culture change necessary to reduce the impact of food waste from hotels.

Food waste has a direct impact on our planet wasting food, waste, water, energy and the wildlife habitats that were converted to produce food.

But if everyone does their part to prevent food waste, the battle to save biodiversity on the planet can be won.

The food Waste Management task force is made up of people from many departments and charged with bringing about an important culture change.

Talk to the member of the task force who represents your department, and find out how your department can prevent food waste or talk to your department head about starting a task force

Measuring Your Food Waste Problem

Every year it's estimated that up to 40% of all food produced in the world is wasted.

Because Banquets and breakfast buffets often account for the largest amount of food used at a full service hotel,

it's essential to know how much they contribute to this 40%.

Gathering food waste data allows the task force which was discussed in lesson two, to set goals and lower your hotel's contribution to the food waste epidemic.

Measurement is the first step in addressing your hotel's food waste.

To gather this data it's important to know what to measure and where to measure food waste.

A good place to start in lowering the amount of food wasted at your hotel is knowing what to measure.

To proactively minimize your hotel's daily food waste generation, the task force needs to set specific goals.

To do this they need to measure the type of food wasted and estimate how much of each item is wasted.

One of the best ways to separate and measure food waste is by using various food waste tracking technologies which capture waste at the item level.

Your hotel could also use a color-coded bin system,

for example you may designate yellow bins for pre-service food waste and green bins for post-service food waste.

Once the food waste is separated it can be weighed to determine the amount of waste generated in each phase of production.

Check with your department's task force representative to find out how your hotel separates and measures food waste.

The task force needs to measure the success of the goals they set.

If the goals aren't being achieved the task force knows to experiment with additional changes to ensure less is wasted.

If your department isn't meeting the goals don't do anything to skew the results,

it isn't a poor reflection on you or your colleagues,

in fact it's useful data that will bring to light how food is being wasted so that plans can be implemented to prevent this.

Mapping the areas of the hotel where food could go to waste is crucial to knowing where to measure food waste.

There are various areas in the hotel where food waste can be measured.

Pre-service food waste can be produced in storage areas if ingredients or prepared foods go unused and spoil.

Trim that's created when preparing food becomes pre-service waste in the kitchen.

Post-Service food waste includes food left on guests plates and buffets,

in the area where the guest Aid or in the washing area your hotel does contribute to the food waste epidemic,

but knowing exactly what, how much and where food is wasted in your hotel is very important.

This data allows the task force to set goals and put practices in place to minimize the food waste your hotel creates.

If you're part of food management at your hotel, to do your part keep a record of what and how much goes to waste within your daily duties,
which could include during banquet preparation and after guests have had their fill

6 Steps to Prevent Pre-Service Waste

Six steps to prevent pre-service food waste

Did you know it's estimated that only 25 out of 100 potatoes grown in the UK are eaten?

60 of these 100 potatoes become waste before they even reach a buffet or guest's plate.

Scale that to the amount of potatoes produced in the world in one year,

and you find that an incredible amount of potatoes are wasted.

To deal with this, the amount of surplus food generated needs to be reduced.

Your hotel can contribute to this reduction by minimizing food waste in the pre-service phase.

In the pre-service phase,

the banquet is planned and food is ordered,

stored and prepared

There are six stages in the pre-service phase where food waste can be minimized.

Catering Sales:

The catering sales manager is a key player here.

Encourage clients to be a partner in preventing food waste by ensuring they understand its causes and consequences.

Use a one pager developed by the marketing and PR department that details the harm of food waste and the hotel's food waste initiatives.

Reinforce the importance of receiving an accurate guest count to ensure food isn't overprepared.

Talk to your client about food rescue options for any leftovers.

Menu development:

The chef working with catering sales is responsible for this stage.

Consider developing a special sustainability driven menu with an emphasis on plated entrees.

Design a menu that minimizes the number of ingredients used and maximizes the amount of food made from one ingredient.

Incorporate edible garnishes and bite-sized desserts.

Use menu engineering and design techniques to promote plated meals.

Sourcing and purchasing:

The Purchasing Director or Manager is responsible here.

Produce that is deemed imperfect or misshapen is often discarded before even leaving the farm, but major grocers and Distributors are exploring this phenomenon.

So now these ugly fruits and vegetables are used and often sold at discounted prices.

After all it doesn't matter what it looks like when it's been prepared as part of a beautiful dish.

Storing delivered food:

The Chief Steward or Purchasing Director or Manager is responsible for this stage.

The conditions in food storage areas need to be maintained at all times.

They must be clean,

well lit,

pest free,

and at the correct temperatures.

Use the FIFO or First In, First Out system.

This ensures food isn't spoiled, as food that goes into storage first is used first.

Storing prepared food:

The chef is responsible for this stage.

Follow food safety guidelines when storing prepared food to preserve quality,

and yield and minimize spoilage.

Labeling prepared food with use by dates also helps prevent spoilage

Food preparation:

Chefs are also responsible for this stage.

Use the correct high quality equipment.

Use measuring tools to ensure you don't use too much of an ingredient, and use as much of each ingredient as possible.

Don't prepare more food than necessary and ensure portion sizes are controlled for plated meals.

Make sure bins have see-through plastic liners to make it easier to separate and measure the amount of food that's wasted each day from preparation activities.

The pre-service phase contributes a staggering amount to the food waste epidemic.

By minimizing the amount of food your hotel needs,

you contribute to ensuring all food that is produced is used and doesn't go to waste.

There are six stages in the pre-service phase in which food waste can be proactively prevented.

Find out which stage of the pre-service phase you're involved in and consider ways you can prevent food from going to waste.

For more tips on how you can reduce food waste within your role,

view the best practices pre-service document which can be downloaded after this video.

Managing Food Waste Post-Service

Managing food waste Post Service.

Think about the amount of food that is left over after a banquet,

think about the number of hungry people in your city, surely this food could feed them

and if it can't feed them, there must be a way to manage the waste in environmentally friendly ways.

When the banquet is done, food enters the post service phase.

This is one of the key points where stewards come in to ensure that food is donated or disposed of properly.

It's in this phase that your hotel can either donate or dispose of food waste with the goal of avoiding landfills.

The best way to manage leftover food in the post-service phase is to donate it.

Globally, approximately 828 million people are undernourished.

Donating food can address food insecurity and malnutrition

and it is completely legal thanks to the Bill Emerson Good Samaritan Food donation act signed into law in 1996.

In the United States there's very little legal or reputational risk for donating food as long as local food safety regulations

and best practices are followed when preparing, storing and transporting food for donation.

Find out what your country's laws pertaining to donating food are,

if your hotel can't donate leftover food look for ways to divert it from landfills before disposing of it.

Your hotel will have to dispose of food waste rather than donate it for various reasons like if it is scraps from a guest's plate,

inedible parts or high-risk expired food according to the United States Environmental Protection agency's wasted food scale.

There are preferred ways to dispose of food.

Food should be donated when possible and when it cannot be donated it should be diverted away from landfill.

The hotel's waste hauler and director of property operations will work together to implement the most appropriate economical and feasible disposal method for your hotel.

They will consider criteria such as the location of the nearest compost Facility or the cost of installing and maintaining an on-site operation.

These two parties will work together to set up a food Waste Disposal system.

For more tips on how you can best manage food waste within your role view the best practices post Service document which can be downloaded after the this video.

It's a battle that can be won if everyone does their part so let's wrap up.

In previous lessons you learned what the task force is, who it comprises and their responsibilities.

You know what and where to measure when gathering data on your hotel's food waste.

You know how your hotel can prevent food waste in the pre-service phase and what to do with food waste in the post-service phase.

Apply what you have learned in this course to your everyday duties and create a culture of food waste prevention.

Contribute to minimizing the incredible amount of food that's wasted every day. Become a food waste Warrior.

Managing Resources Sustainably

Using Resources Responsibly

The impact of waste

Instead of recycling or reusing, we need to focus on reducing resource use and waste.

The waste pyramid or waste hierarchy, as illustrated below, is a concept that ranks waste management strategies in order of sustainability.

What does each level of the waste pyramid mean?

Let's unpack each level on this pyramid, from the most to the least preferred, and look at any missed opportunities to dispose of waste sustainably.

The levels on the waste pyramid are not equal and each level is twice as important as the level below. Every single food or non-food item has an environmental impact. Start by looking at how much food you buy, what's wasted, and how you can reduce and repurpose it.

Select a level on the pyramid to learn more about each one.

Waste Hierarchy

Product (Non-Waste)

Waste

REDUCE – To operate sustainably, reducing the resources required for various tasks is a priority. Start by reducing the portion size when preparing dishes.

REUSE – To contribute to a more sustainable food system, a key strategy is to reuse any unused or prepared food creatively for the next service or for a new exciting culinary product. For example, repurpose vegetable trimmings for stock and use unconsumed food to create new dishes.

RECYCLE/COMPOST – Composting or waste-to-energy programs are good ways to dispose of organic materials that cannot be reused. Compost your food waste and use it for vegetable or herb garden.

DISPOSE – While your primary focus should be on reducing, reusing and recycling, there are instances where disposal is necessary. Proper disposal methods should be followed to minimize the environmental impact.

Now, let's look at how to use energy efficiently.

Using energy efficiently

High-volume kitchens can be designed and operated to be energy efficient.

Commercial kitchens are adopting energy-saving methods to cut down on carbon emissions and reduce their environmental impact. This process of reducing carbon is known as decarbonization. Equipment manufacturers are producing superior tools for kitchens. These tools use less fossil fuel energy, are easy to use, and speeds up throughput.

Let's take a look at some energy-efficient practices. **Select each image to learn more.**

Commercial kitchens tend to use natural gas stoves, despite the significant greenhouse gas emissions. Compared to gas, electric induction stoves cook faster and are more energy efficient.

Lighting in commercial kitchens, both back and front of house, is often suboptimal. Upgrading lighting systems can result in significant energy saving.

Save energy by turning equipment on or off at set times, independent of employee shifts. This keeps productivity and quality high while using less energy.

Next, let's look at water wise practices.

Using water wisely

Fresh water is a limited resource. Efficient water use helps preserve this precious commodity.

Overuse of water leads to greater energy consumption and can contribute to the depletion of local water sources, affecting ecosystems and community water supplies.

Is it easy to use water efficiently? Drag each card to what you think is effective or ineffective to saving water.

Use low-flow faucets

Only inspect water pipes during scheduled maintenance

Run dishwashers whether full or not

Thaw meat under running water

Defrost food in the fridge

Repair water leaks immediately

How did you do? Check your answers against the efficient water usage tips below. **Select the + for more information.**

Dishwashing - Use high-efficient spray nozzles in dishwashing machines to reduce water and energy consumption.

Water Leaks - Fix water leaks immediately. Every drop counts and adds up in the end.

Thawing Food - Plan production carefully and use the refrigerator to thaw food instead of thawing food under running water.

Making effective operational changes will reduce wasted energy, wasted water, and wasted money.

To achieve sustainability goals, conduct annual audits to determine water and energy usage, as well as waste disposal. Then, create a plan to improve efforts to use natural resources more efficiently.

Well done! You have completed this lesson.

To continue with the course, please close the lesson.

Minimizing Food and Beverage Waste

Understanding food waste

The back of house and front of house in food production establishments all generate waste in one form or another.

The obvious types of food waste include vegetable peels, fruit rinds, bones, and fat trimmings. The less obvious ones are over-prepped soups and composed salads or plated desserts.

How food is wasted

There are many ways in which food is wasted in restaurants and kitchens. Let's take a closer look at some of these. **Select the pins on the image below to learn more. Select anywhere on the image to clear that selection.**

1. Trimmings: These are parts of food removed before cooking or serving. They include vegetable peels, fruit rinds, bones and fat trimmings.
2. Overproduction: This is when too much food has been prepared, such as soups, salads and desserts.
3. Food Spoilage: This is food that has expired or deteriorated and is unsafe or unpalatable for consumption. Food spoilage is caused by microorganisms, enzymes, exposure to oxygen, moisture and incorrect temperature storage.

4. **Cooking Errors:** These include overcooking, undercooking, incorrect seasoning, poor timing and not following a recipe.
5. **Unserved Food:** These foods can't be served because they have deteriorated, they don't meet quality control or they have been mishandled.
6. **Uneaten Food:** Food served and not eaten, due to reasons like cooking error, over-seasoning, or a large portion size.

Now, let's look at what can you do to help reduce this type of waste.

Reducing waste through behavioral science

Behavioral science is being used to understand consumer choices and reduce waste.

Consumer behavior, a subset of the field of behavioral science, is the study of how consumers make decisions when buying goods or services.

While the science of consumer behavior was originally used to sell more of a product, it is now being used to influence healthier and more sustainable food choices.

How you can reduce waste

Every small change you make can have a big impact, and in the kitchen you're a steward of sustainability.

Here are five tips to help you do your part.

1.

Use smaller plates: A full plate gives consumers a sense of satisfaction.

2.

Let consumers taste before buying: Tasting something before impulse buying and wasting it is a way to prevent waste. It also introduces new types of food to consumers.

3.

Showcase plant-forward foods: Offer plant-forward food as primary options above animal proteins. This way, consumers would more likely choose plant-forward dishes. Price plant-forward items the same or less than meat-centric dishes.

4.

Offer a variety of portion sizes: Smaller portions encourage consumers to try new foods and reduce waste.

5.

Consider consumer demographics: Serve or sell small portions that satisfy the smallest appetite, and let others add more if they want, instead of offering large servings to everyone.

Take a deeper look into sustainable diets

Explore how to reduce the climate impact of the food you serve by shifting towards more plant-forward food.

Select the button to learn more about Coolfood.

Well done! You have completed this lesson.

To continue with the course, please close the lesson.

Responsible Use of Plastics, Reusables, and Disposables

Using Disposable Products Responsibly

Disposable products can be convenient to use and save time, but they come with significant drawbacks in terms of their environmental impact and cost. They generate enormous amounts of waste, contribute to pollution, and often require valuable natural resources for production.

Serviceware and packaging

Reusable and disposable serviceware and packaging play different roles in daily operations.

Food is available on the go, anywhere and anytime, but it comes at a cost.

Disposable or reusable – which is best?

The use of reusable versus disposable items can be influenced by various factors, such as environmental concerns, convenience, cost, local regulations, hygiene standards, and customer preference. In recent years,

there has been a significant push towards reducing the usage of disposable items due to their environmental impact, leading to increased use and encouragement of reusable options.

1. Reusable serviceware and packaging

Reusable serviceware and packaging should always be the first choice because they have a longer lifespan and lead to less waste. They're also more aesthetically pleasing than disposables.

Reusables might not be suitable or cost-effective in certain food and beverage settings but should always be considered as the best option.

2. Disposable serviceware and packaging

These are used for to-go meals or beverages. They are easy to use when transporting food for outdoor events and there is no risk of losing serviceware.

Disposable serviceware and packaging are, however, costly to the environment and the establishment's bottom line.

The list below includes just some reasons why disposable serviceware and packaging have a negative impact on the environment.

- Plastic to-go containers are rarely recycled or recyclable.
- As part of waste and pollution, styrofoam crumbles are often mistaken as food by birds and fish, killing them when consumed.
- Compostable items, like potato starch or pressed leaves, contribute to greenhouse gasses if deposited in garbage bins.
- Wood-based items can contribute to deforestation and methane emissions.

A closer look at plastic

Should you be using plastic if you're aiming to be more sustainable?

Unfortunately, like all disposables, plastic is made with fossil fuel energy and is derived from it. If plastic is not properly recycled or contained, it could end up in waterways, posing a threat to various animals, such as birds, fish, and turtles.

Take a deeper look into the research

Explore plastic pollution and what is being done to reduce it.

Select the button to learn more about plastic pollution.

Now, let's look at the types of disposable serviceware that could work for your establishment.

Using serviceware responsibly

Using sustainable serviceware can save costs, reduce your environmental footprint, and appeal to eco-friendly customers.

Glass, ceramic, metal, treated wood, and hard plastic are all good alternatives to using disposable serviceware. But what if using disposable items is unavoidable?

If disposables have to be used in certain situations, focus on reducing their impact on the environment and encourage using less of these where possible.

When using plastic serviceware, ask the following key questions:

- Is there an environmentally responsible way to dispose of it? For example, is this plastic actually recyclable in the local municipality?
 - Is there a way to eliminate single-serving sizes, or small sizes, and shift to bulk disposable serviceware?
- Inform your customers about your focus on reducing waste and ask them to join in by taking only what they need and to come back for more, if necessary.

Now, let's look at how to minimize waste with non-food items.

Using non-food supplies responsibly

Reducing, reusing, and recycling will help you reduce the environmental impact of your establishment.

Remember the waste pyramid in the lesson *Using Resources Responsibly*? Every single food or non-food item has an environmental impact. Follow the different actions for each level of the pyramid and ensure they are correctly applied.

Below are just some ways to do this in the front of house.

USE REUSABLE ITEMS

USE RECYCLED DISPOSABLE ITEMS

LIMIT THE USE OF DISPOSABLES

USE APPROVED RECYCLING ACTIONS

Encourage chefs and customers to prioritize items that can be recycled. Consult your waste hauler on how to be the most responsible in your area.

Well done! You have completed this lesson.

To continue with the course, please close the lesson.

Sustainable Resource Management

Prioritizing Sustainability in the Kitchen

Is your kitchen sustainable?

How can you prioritize sustainability efforts in the kitchen and service areas? Consider optimizing energy, water, and natural resources.

STEP ONE – Make a **list in your journal** of sustainability efforts you would implement in your kitchen to optimize energy, water and natural resources.

STEP TWO - Explain how you would implement each sustainability effort in your list, to truly make a difference in the kitchen.

Write each sustainability effort in your journal.

Well done! You have completed this journal activity.

Continue to the next one...

Reuse Food

How much waste does your kitchen produce?

Complete a mini waste audit

Now that you've completed the course, **Managing Resources Sustainably**, you can investigate how your kitchen treats food waste. Trimmings, over production, food spoilage, cooking errors, unserved food and eaten food are a few areas that can be improved, with different approaches to food waste and consumer behavior.

STEP ONE – Over a period of a week, **take note** of the following in your kitchen:

- Food that is discarded on a regular basis. These could be trimmings, like the tops, tails and skin of vegetables, the bones of fish, or the fat of meat.
- Prepared food leftovers discarded on a regular basis.

STEP TWO – **Create three new recipes** using these trimmings. Consider the following when creating your recipes.

- It could be a recipe for a single dish or a recreated ingredient, like a stock, sauce or preserve.
- Make sure the food waste is safe for human consumption.
- Don't sacrifice flavor, texture or aesthetic.

STEP THREE – **Write your recipes** in the formula card template below.

Well done! You have completed this journal activity.

Continue to the next one...

Responsible Use of Products

Could your kitchen be more responsible?

Start with an inventory

Does your kitchen use reusable, disposable, plastic and compostable products? Take an inventory of the disposable products purchased by your establishment for everyday use.

STEP ONE – Select three products from your inventory and **list them in your journal**.

STEP TWO – Research the logistics of what happens to these products after being used at your establishment.

Write a paragraph in your journal about your findings.

Well done! You have completed this journal activity.

To continue the course, close this lesson.

3.2.2 DANISH

Course: Fighting Food Waste in Hotels

Introducing Food Waste Management

Introduktion til bekæmpelse af madspild

Madspild er en global krise.

Den daglige mængde madspild udgør en trussel mod både samfund og økosystemer verden over.

Op mod 40 % af al mad produceret til menneskelig konsum bliver årligt spildt på verdensplan.

Dette madspild udgør ikke blot et enormt økonomisk tab

– det er også en væsentlig drivkraft bag klimaforandringer,

global sult og miljøforringelser som tab af naturområder og biodiversitet.

Overvej disse fakta i relation til de seneste arrangementer, middagsmenuer eller morgenbuffeter på dit hotel.

Hvor meget bidrog arrangementet, middagsmenuen eller morgenbuffeten til statistikken?

Hvor meget mad blev smidt ud?

Særligt catering og arrangementer tegner sig ofte for en stor del af fødevareudbuddet på et hotel med fuld service.

Der findes veldokumenterede løsninger til at bekæmpe madspild – og dette kursus giver dig et solidt udgangspunkt for at sætte dem i værk.

Du lærer, hvordan man etablerer en intern arbejdsgruppe

med ansvar for hotellets håndtering af madspild og kulturforandring i tilgangen til madspild.

Du lærer vigtigheden af at registrere madspild – og hvor i processen det giver mest værdi at gøre det.

Derudover introduceres du til de to nøglefaser, hvor madspild typisk opstår:

før servering og efter servering.

Det kræver et fælles samarbejde mellem alle afdelinger, der er involveret i arrangementer og middagsmenuen, for at reducere mængden af madspild på dit hotel.

At bekæmpe et problem af denne størrelse kan virke overvældende –
derfor skal fokus være på at forebygge madspild.

Forestil dig for eksempel, at disse 100 kartofler repræsenterer alle de kartofler, der produceres globalt.

Ifølge en rapport fra Wrap om reduktion af kartoffelspild

vil 75 % af disse kartofler gå til spilde på forskellige stadier fra jord til bord.

To kartofler forlader aldrig gården,
ni sorteres fra som "ikke salgsbare",
tre går tabt under opbevaring,
og 17 yderligere går tabt under pakning.

Ni fordærves,

20 går til spilde under tilberedning af måltider,
og 15 efterlades i buffeten eller på tallerkenen.

Det betyder, at kun 25 % af alle dyrkede kartofler rent faktisk bliver brugt.

Disse stadier viser tydeligt de mange muligheder for at forebygge madspild, allerede når råvarerne ankommer til hotellet.

Det handler om at forebygge proaktivt – ikke blot reagere, når maden allerede er spildt.

Forebyggelse kan blandt andet ske gennem: effektiv lagerstyring,
anvendelse af principperne for "fuld udnyttelse af råvarer" samt justering af opskrifter og menuer, så alle dele af råvaren udnyttes.

Ved at benytte disse metoder kan man redde mange af – eller alle – de kartofler
og samtidig bidrage til et mere cirkulært fødevarer-system.

Årligt går der på globalt plan 1,8 milliarder ton fødevarer til spilde i gennemsnit,
og sammen med maden spildes også energi, vand og de naturområder, der blev taget i brug til produktionen.
Men spildet kan reduceres.

Det forudsætter en proaktiv tilgang og etableringen af en kultur, der prioriterer forebyggelse, for effektivt at undgå, at mad overhovedet bliver til spild.

Tænk tilbage på tidligere arrangementer eller middagsmenuer, du har deltaget i, og overvej tre måder, hvor der gik mad til spilde.

Kan du komme på strategier, der kunne have forhindret dette madspild?

Dette kursus giver dig de nødvendige værktøjer til dagligt at identificere effektive metoder til reduktion af madspild inden for din funktion

Building Your Food Waste Task Force

Sådan nedsættes en arbejdsgruppe mod madspild

Verden står i dag over for en række globale udfordringer.

I modsætning til naturkatastrofer, som ofte er uforudsigelige og svære at forebygge, er madspild et problem, vi faktisk kan forhindre.

Ligesom der findes beredskabsteams til at håndtere naturkatastrofer,

findes der også hotelpersonale, som står i forreste række i kampen mod madspild.

Disse personer udgør hotellets arbejdsgruppe for madspildshåndtering – også kendt under navne som "det grønne team" eller "miljøteamet".

Spørg din nærmeste leder, om der findes sådan en arbejdsgruppe på dit hotel.

Hvis ikke, kan du overveje at tage initiativ til at etablere en.

For at forstå arbejdsgruppens potentielle virkning

skal vi se på, hvem der indgår i gruppen, og hvilke fordele en arbejdsgruppe kan bidrage med.

Arbejdsgruppen består af medarbejdere fra forskellige afdelinger, men hvem er det helt nøjagtigt?

Arbejdsgruppen oprettes af en såkaldt madspildsansvarlig, som typisk er hotellets direktør, et medlem af den øverste ledelse eller en anden personaleleder.

Den omfatter repræsentanter fra alle afdelinger i jeres fødevaredrift.

Disse medarbejdere udgør ofte hotellets arbejdsgruppe.

Køkkenet:

Køkkenchefen, souschefen eller chefen for arrangementer – har ansvar for at implementere konceptet om "fuld udnyttelse af råvarer"

ved at udvikle opskrifter og menuer, der udnytter hver enkelt ingrediens fuldt ud.

Køkkenassistenter, som arbejder tæt sammen med køkkenholdet, spiller også en vigtig rolle i at håndtere mad, der ikke er blevet anvendt effektivt ifm. hoteldriften.

Indkøb og modtagelse – indkøbslederen eller -chefen

Står for at implementere ændringer i bestilling og modtagelse af fødevarer.

Sikrer, at ordrerne er korrekte, og at den modtagne mad matcher ordren og er i god stand, så den ikke ender som spild.

Catering- og eventsalg: Salgschefen eller -lederen for catering.

Er involveret i planlægningen af arrangementer og middagsmenuen, ofte i samarbejde med kunden.

Informerer kunden om hotellets initiativer til at mindske madspild og samarbejder om arrangementer og middagsmenuen.

HR: Uddannelseslederen.

Medvirker til at uddanne hotellets ansatte i håndtering af madspild.

Informerer også om eventuelle ændringer, der skal implementeres, herunder metoder til registrering af madspild.

Markedsføring og PR: Markedsføringschefen eller -lederen.

Udarbejder materialer til kunder, der beskriver hotellets initiativer i forbindelse med håndtering af madspild, og hvordan kunderne kan bidrage.

Markedsfører også hotellet som værende bevidst om madspild.

Regnskab og finans: Økonomidirektøren.

Sikrer, at de nødvendige tiltag for at bekæmpe madspild er økonomisk effektive.

Hvert medlem af arbejdsgruppen varetager sine unikke ansvarsområder

– og understreger derved fordelene ved at have en arbejdsgruppe.

Gruppen hjælper til at skabe en kulturforandring.

De fremmer håndteringen af madspild som en naturlig del af det daglige arbejde – og ikke som ekstraarbejde.

Arbejdsgruppen støtter op om korrekt sortering og registrering af madspild i henhold til de enkelte afdelingers procedurer, der er baseret på registreringerne

og med støtte fra den madspildsansvarlige.

De hjælper med at implementere konkrete tiltag til at bekæmpe madspild,

og det er netop denne praksis, der skaber den kulturforandring der er nødvendig for at reducere hotellets negative miljøpåvirkning.

Madspild har en direkte indvirkning på vores planet. Når fødevarer går til spilde, spildes også de naturressourcer, der er brugt på at producere dem – herunder vand, energi og naturarealer.

Men hvis alle gør deres og forebygger madspild, kan vi sammen bidrage til at bevare biodiversiteten og beskytte planeten.

Arbejdsgruppen for håndtering af madspild er tværfaglig og har til opgave at forankre kulturforandringen i hele organisationen.

Tag en dialog med repræsentanten fra arbejdsgruppen i din egen afdeling

for at undersøge, hvordan I kan bidrage til at forebygge madspild. Hvis der ikke findes en sådan gruppe, bør du drøfte muligheden for at etablere en med din afdelingsleder.

Measuring Your Food Waste Problem

Sådan registreres madspild på hotellet.

Det anslås at op mod 40 % af al den mad, der produceres på verdensplan, hvert år går til spilde.

Da middagsmenuer og morgenmadsbuffeter ofte står for den største mængde anvendte fødevarer på hoteller med fuld forplejning,

er det afgørende at vide, hvor stor en andel de bidrager med til dette spild på 40 procent.

Indsamling af data om madspild gør det muligt for arbejdsgruppen – som blev introduceret i lektion to

– at fastsætte mål og reducere hotellets bidrag til madspildsproblemet.

Registrering af madspildets omfang er det første skridt i indsatsen mod madspild.

For at kunne indsamle relevante data er det vigtigt at vide, hvad og hvor der skal registreres.

Et godt udgangspunkt for at reducere mængden af madspild på hotellet er at forstå, hvad der skal registreres.

For proaktivt at begrænse det daglige madspild

skal taskforcen opstille konkrete mål.

Det kræver at de måler hvilken type mad der går til spilde, og vurderer mængden af hver enkelt madvare.

En effektiv måde at sortere og registrere madspild på er ved brug af teknologier til sporing af madspild, der registrerer spild på vareniveau.

Alternativt kan hotellet anvende et system af skraldespande med farvekoder

– for eksempel gule beholdere til madspild før servering og grønne til spild efter servering.

Når madspildet er opdelt i kategorier, kan det vejes og afgøre mængderne i hver fase af driften.

Tal med din afdelings repræsentant fra arbejdsgruppen for at få mere at vide om, hvordan dit hotel sorterer og registrerer madspild.

Det er vigtigt, at arbejdsgruppen følger op på, om de fastsatte mål opfyldes.

Hvis målene ikke nås, kan arbejdsgruppen forsøge at igangsætte nye initiativer, som kan hjælpe med at reducere spildet yderligere.

Hvis din afdeling ikke når sine mål, så lad være med at manipulere dataene,

da det er ikke et udtryk for en dårlig præstation af dig og dit team.

Tværtimod er det værdifuld information, som belyser, hvordan maden går til spilde, hvilket giver mulighed for at iværksætte effektive forbedringer.

En kortlægning af de områder på hotellet, hvor der potentielt kan gå mad til spilde, er afgørende for at vide, hvor man skal registrere madspildet.

Der findes flere områder på hotellet, hvor der kan registreres madspild.

Madspild før servering kan opstå i opbevaringsområder, hvis ingredienser eller tilberedt mad ikke anvendes og forringes.

Dele der skæres fra eller fjernes når fødevarerne gøres i stand og tilberedes i køkkenet, er madspild, der opstår inden servering.

Madspild efter servering omfatter madrester på gæsternes tallerkener, i buffeter,

i områder hvor gæsterne har spist, eller i opvaskeområdet. Dit hotel bidrager til madspildsproblemet,

men et præcist kendskab til hvilken type, hvor meget og hvor maden spildes på dit hotel, er yderst vigtigt.

Disse data muliggør, at arbejdsgruppen kan fastsætte mål og implementere procedurer for at minimere det madspild, dit hotel genererer.

Hvis du arbejder med fødevarehåndtering på hotellet, så før løbende regnskab over, hvad og hvor meget der går til spilde i dine daglige opgaver

– både under tilberedning af middagsmenuen, og efter gæsterne har spist.

6 Steps to Prevent Pre-Service Waste

6 trin til at forebygge spild før servering

Vidste du, at man i Storbritannien anslår, at kun 25 ud af 100 dyrkede kartofler faktisk bliver spist?

Hele 60 ud af 100 bliver til madspild, før de overhovedet når buffeten eller gæsternes tallerkener.

Når det skaleres op til den mængde kartofler, der produceres hvert år på verdensplan,

er det tydeligt, at der går enorme mængder kartofler til spilde.

For at bekæmpe dette problem er det nødvendigt at reducere mængden af overskydende mad.

Dit hotel kan bidrage ved at minimere madspild i fasen før servering.

Fasen før servering omfatter den periode,

hvor arrangementet eller middagsmenuen planlægges, og hvor maden bestilles,

opbevares og forberedes til servering.

Der er seks stadier i denne fase før servering, hvor der kan sættes aktivt ind over for madspild.

Cateringsalg:

Salgschefen for catering spiller en afgørende rolle her.

Gør kunden til medspiller i kampen mod madspild ved at oplyse om årsager og konsekvenser.

Brug en flyer fra markedsførings- og PR-afdelingen, der tydeliggør madspildets konsekvenser og hotellets tiltag mod madspild.

Understreg nødvendigheden af et præcist gæsteantal for at undgå overproduktion.

Drøft muligheder for donation eller anden anvendelse af overskydende mad med kunden.

Udvikling af menu:

Køkkenchefen har – i samarbejde med cateringafdelingen – ansvaret for denne fase.

Overvej at udarbejde bæredygtige menuer med fokus på portionsanrettede forretter.

Design retter med færre ingredienser, som kan få mest muligt mad ud af én ingrediens.

Indarbejd spiselig garniture og små, mundrette portionsanretninger.

Design menuen på en måde der fremhæver de portionsanrettede måltider.

Indkøb og anskaffelse:

Indkøbslederen eller -chefen har ansvaret for denne fase.

Mange friske råvarer kasseres udelukkende på grund af udseendet, allerede inden de forlader producenten, men flere detailkæder og grossister er dog begyndt at udnytte dette.

Disse såkaldt "grimme" frugter og grøntsager kan nu ofte indkøbes til nedsat pris.

I sidste ende spiller det ingen rolle, hvordan de ser ud, når de er tilberedt som del af en udsøgt ret.

Opbevaring af leverede varer:

Chefstewarden eller indkøbschefen er ansvarlig for denne fase.

Forholdene i opbevaringsområderne skal altid være optimale.

Opbevaringsfaciliteterne skal altid være rene,

godt belyst,

fri for skadedyr

og holde den korrekte temperatur.

Anvend FIFO-princippet – First In, First Out.

Det sikrer, at fødevarer ikke forringes, da først modtagne varer også bruges først.

Opbevaring af tilberedt mad:

Køkkenchefen har ansvaret for denne fase.

Følg retningslinjerne for fødevaresikkerhed, når tilberedt mad opbevares, for at sikre høj kvalitet, minimere spild og forlænge holdbarheden.

Mærkning af tilberedt mad med udløbsdatoer hjælper også med at forebygge fordærv

Tilberedning af fødevarer:

Denne fase er også kokkenes ansvar.

Anvend det rette udstyr af god kvalitet.

Brug måleredskaber for at undgå at anvende mere produkt end nødvendigt. Udnyt hver ingrediens fuldt ud.

Tilbered ikke mere mad end nødvendigt, og sørg for, at overholde portionsstørrelserne.

Benyt gennemsigtige affaldsposer i affaldsbeholdere – det gør det lettere at adskille og registrere den mad, der dagligt går til spilde under tilberedningen.

Fasen før servering bidrager markant til madspildsproblemet.

Ved at minimere den mængde mad, der produceres og anvendes på hotellet,

bidrager man til, at mest muligt af verdens fødevarer bliver udnyttet – og ikke går til spilde.

Der findes seks trin i fasen før servering, hvor madspild aktivt kan forebygges.

Find ud af, hvilket trin du selv er involveret i, og overvej, hvordan du bedst kan bidrage til at undgå madspild.

Du kan finde flere konkrete råd om, hvordan du kan bidrage til at mindske madspild i din jobfunktion,

i "Bedste praksis før servering", som kan downloades efter videoen.

Managing Food Waste Post-Service

Håndtering af madspild efter servering.

Tænk over, hvor meget mad der typisk er tilovers efter et arrangement eller middagsmenuen.

Tænk på, hvor mange sultne mennesker der er i din by. Denne overskydende mad kan uden tvivl gøre en forskel for dem.

Og hvis ikke det er muligt at donere maden, bør den i det mindste bortskaffes på en miljøvenlig måde.

Når arrangementet eller middagsmenuen er slut, begynder fasen efter servering.

Her spiller køkkenassistenterne en central rolle i at sikre, at uudnyttet mad, enten doneres eller bortskaffes korrekt.

Det er i denne fase, at hotellet skal tage stilling til, om maden skal doneres eller bortskaffes – med det klare mål at undgå deponering på lossepladser.

Den mest hensigtsmæssige måde at håndtere overskydende mad i efterserveringsfasen er at donere den.

Globalt set er der omkring 828 millioner underernærede mennesker.

Donation af overskydende mad kan være et vigtigt bidrag til at bekæmpe fødevarer usikkerhed og underernæring,

og i USA er dette lovligt takket være den amerikanske lov "Bill Emerson Good Samaritan Food Donation Act" fra 1996.

I USA er der stort set ingen risiko, hverken juridisk eller for omdømmet, ved at donere mad, så længe de lokale fødevarer sikkerhedsregler

og god praksis overholdes ved tilberedning, opbevaring og transport.

Undersøg, hvilke regler og love der gælder i dit land for donation af fødevarer,

og hvis hotellet ikke kan donere overskydende mad, bør det undersøges, hvordan maden i stedet kan undgå at havne på lossepladsen.

Der kan være flere årsager til, at maden skal bortskaffes og ikke kan doneres – fx hvis det drejer sig om madrester fra gæsternes tallerkener,

uspiselige dele eller mad, der er udløbet og udgør en sundhedsrisiko ifølge den omvendte pyramide fra det amerikanske miljøagentur (EPA).

Der findes gode metoder til bortskaffelse af mad.

Mad bør doneres, når det er muligt – og ellers skal man undgå at den ender på lossepladsen på anden måde.

Hotellets affaldshåndteringsfirma og ejendomsdriftsansvarlige skal samarbejde om at finde den mest egnede, økonomisk bæredygtige og praktiske løsning til håndtering af madaffald på dit hotel.

De skal fx tage overveje hvor det nærmeste komposteringsanlæg befinder sig eller udgifterne ved at etablere og drive en intern løsning.

Disse to parter er ansvarlige for at etablere et passende system for bortskaffelse af madaffald.

Hvis du vil have flere råd om, hvordan du kan bidrage til at bekæmpe madspild i din jobfunktion, så se "Bedste praksis efter servering", som kan downloades efter videoen.

Kampen mod madspild kan vindes – hvis vi alle gør en indsats.

Du har lært, hvad en arbejdsgruppe mod madspild består af, og hvilke ansvarsområder hvert medlem har.

Du ved nu, hvad og hvor der skal registreres når der skal indsamles data om hotellets madspild.

Du har fået indsigt i, hvordan dit hotel kan forebygge madspild i fasen før servering – og hvordan maden skal håndteres i fasen efter servering.

Brug det, du har lært i dette kursus, i dit daglige arbejde – og vær med til at skabe en kultur, hvor madspild forebygges.

Bidrag aktivt til at reducere den enorme mængde mad, der går til spilde hver eneste dag. Deltag aktivt i kampen mod madspild.

Course: Managing Resources Sustainably

*Using Resources Responsibly

Ansvarlig håndtering af ressourcer

Industrikøkkener har det højeste forbrug af fossile brændstoffer pr. kvadratmeter sammenlignet med kontorbygninger, lagerhaller og hoteller. Derfor er det helt afgørende at prioritere bæredygtighed i køkken- og serviceområder for at nå målene om at reducere CO₂-udledningen.

I denne lektion lærer du om:

Affaldets miljøpåvirkning

I stedet for alene at have fokus på genbrug og genanvendelse bør vi først og fremmest minimere vores ressourceforbrug og affaldsmængderne.

Affaldspyramiden – også kendt som affaldshierarkiet – er et koncept, der rangerer affaldshåndteringsstrategier efter, hvor bæredygtige de er. Hierarkiet er illustreret nedenfor.

Hvad betyder de enkelte niveauer i affaldspyramiden?

Vi gennemgår hvert niveau i pyramiden, fra det foretrukne til det mindst ønskværdige, og undersøger de oversete muligheder i forhold til bæredygtig affaldshåndtering.

Niveauerne i affaldspyramiden er ikke ligeværdige. Tværtimod er hvert niveau dobbelt så vigtigt som niveauet nedenunder. Enhver fødevare og ethvert produkt har en miljømæssig påvirkning. Begynd derfor med at se nærmere på, hvor meget mad du køber, hvad der går til spilde, og hvordan du bedst kan reducere og genanvende det.

Vælg et niveau i pyramiden for at få mere at vide om hvert enkelt trin.

PRODUKT (IKKE AFFALD)

AFFALD

REDUKTION

For at drive en mere bæredygtig virksomhed er det afgørende at begrænse ressourceforbruget ved forskellige opgaver. Start med at reducere portionsstørrelsen, når du tilbereder retter.

GENANVENDELSE

Genanvendelse er en central strategi i et bæredygtigt fødevaresystem. Udnyt ubrugt eller tilberedt mad kreativt – enten til næste servering eller som udgangspunkt for nye spændende retter. Eksempelvis kan grøntsagsrester anvendes til fond, og uspist mad kan bruges i nye retter.

GENBRUG/KOMPOSTERING

Kompostering og energigenvinding er til håndtering af organiske materialer, som ikke kan genbruges. Kompostér madaffald, og brug det som næring i køkkenhaven til grøntsager og krydderurter.

BORTSKAFFELSE

Selvom man bør fokusere på at begrænse, genbruge og genanvende, er det i visse tilfælde nødvendigt at bortskaffe affald. Følg altid de anbefalede procedurer for korrekt affaldshåndtering for at begrænse miljøbelastningen mest muligt.

AFFALDSPYRAMIDE

Lad os nu se nærmere på energieffektivitet.

Effektiv udnyttelse af energi

Storkøkkener kan både designes og drives med lavt energiforbrug.

Industrikøkkener anvender i stigende grad energibesparende metoder til at reducere CO₂-udledningen og mindske deres miljøpåvirkning. Denne proces med at nedbringe CO₂ kaldes dekarbonisering. Producenterne af køkkenudstyr udvikler derfor nye og forbedrede løsninger, der bruger mindre fossilt brændstof, er lettere at betjene og øger produktiviteten.

Lad os gennemgå nogle konkrete eksempler på energieffektiv praksis. Vælg hvert billede for flere oplysninger.

På trods af de store udledninger af drivhusgas, bruges gaskomfurer ofte i industrikøkkener. Sammenlignet med gaskomfurer er elektriske induktionskomfurer både hurtigere og langt mere energieffektive.

Belysningen i storkøkkener, både i køkken- og serveringsområder, er ofte ikke optimale. Ved at opgradere belysningen, kan man opnå betydelige energibesparelser.

Spar energi ved at tænde og slukke udstyret på faste tidspunkter uafhængigt af medarbejdernes arbejdstider. Det sikrer høj produktivitet og kvalitet, og bruger mindre energi.

Nu skal vi se nærmere på, hvordan du anvender vand med omtanke.

Ansvarlig udnyttelse af vand

Ferskvand er en begrænset ressource, og det er vigtigt at udnytte vand effektivt for at beskytte denne værdifulde ressource.

Overforbrug af vand fører til større energiforbrug og kan bidrage til udtømning af lokale vandkilder. Det påvirker økosystemerne og samfundets vandforsyninger.

Hvor nemt er det egentlig at spare på vandet? Træk hvert kort hen til kategorien Effektivt eller Ineffektivt.

Effektivt

Reparer straks eventuelle utætheder

Brug vandbesparende vandhaner

Optø mad i køleskabet

Ineffektivt

Optø kød under rindende vand

Start opvaskemaskiner, selvom de ikke er fyldte

Kontrollér kun vandrør ifm. planlagt vedligeholdelse

Hvordan klarede du dig? Sammenlign dine svar med anbefalingerne om effektiv vandbesparelse nedenfor. Tryk på "+" for at få flere oplysninger.

Opvask

Brug højtydende sprøjtedyser i opvaskemaskinerne for at reducere vand- og energiforbruget.

Utætheder

Reparér utætheder med det samme. Hver dråbe tæller, når det gælder det samlede forbrug.

Optøning af madvarer

Planlæg produktionen grundigt, og optø mad i køleskabet frem for under rindende vand.

Ved at implementere disse enkle, men effektive ændringer i den daglige drift, kan du opnå betydelige besparelser på energi, vand og penge.

For at opfylde virksomhedens bæredygtighedsmål bør du én gang årligt evaluere vand- og energiforbrug samt affaldshåndtering. Udarbejd derefter en klar handlingsplan til mere effektiv udnyttelse af naturressourcerne.

Godt gået! Du har nu gennemført denne lektion.

Luk lektionen for at fortsætte med resten af kurset.

*Minimizing Food and Beverage Waste

Reduktion af mad- og drikkevarespild

Forskningen viser, at forbrugerernes indkøbsmønstre ofte ikke er særlig bæredygtige. En stor del af problemet skyldes spild – især af mad og drikkevarer.

I denne lektion lærer du om:

Forebyggelse af madspild

Alle områder i en fødevarevirksomhed – både køkken og serveringsområder – genererer forskellige former for spild.

De mest åbenlyse former for madspild er grøntsagsskræller, frugtskræller, ben og fedtafskæringer. Mindre synligt spild er eksempelvis overproduktion af supper, anrettede salater og -desserter.

Hvordan opstår madspild?

Der findes mange årsager til madspild i restauranter og køkkener. Lad os se nærmere på nogle af dem. Klik på markørerne på billedet nedenfor for mere information. Klik hvor som helst på billedet for at rydde markeringen.

RÅVARERESTER

Det er de dele af fødevarerne, der fjernes før tilberedning eller servering. Det er f.eks. grøntsagsskræller, frugtskaller, ben og fedtafskæringer.

OVERPRODUKTION

Når der tilberedes mere mad, end der kan nå at blive spist – eksempelvis suppe, salat eller dessert.

FORDÆRV

Fødevarer, der er blevet for gamle, fordærvede eller på anden måde uspiselige. Fordærv opstår pga. mikroorganismer, enzymer, ilt, fugt eller forkert opbevaringstemperatur.

TILBEREDNINGSFEJL

Tilberedningsfejl såsom overtilberedning, undertilberedning, forkert kryddring, dårlig timing eller manglende overholdelse af opskrifter.

USERVERET MAD

Mad, der kan ikke serveres, enten fordi den er fordærvet, ikke lever op til kvalitetskontrollen eller er blevet håndteret forkert.

USPIST MAD

Mad, der er blevet serveret, men ikke spist – ofte som følge af tilberedningsfejl, overkryddring eller for store portioner.

Lad os nu se på, hvordan du kan bidrage til at mindske denne type spild.

Reducér madspild ved hjælp af adfærdspsykologi

Adfærdspsykologi bruges til at forstå forbrugernes valg og dermed til at mindske madspild.

Forbrugeradfærd, der er en del af adfærdspsykologien, handler om, hvordan forbrugerne træffer beslutninger, når de køber varer og tjenester.

Tidligere blev viden om forbrugeradfærd især anvendt til at øge salget, men i dag bruges denne indsigt i stigende grad til at motivere forbrugerne til sundere og mere bæredygtige fødevarevalg.

Sådan kan du reducere madspild

Selv små ændringer kan gøre en stor forskel. Som medarbejder i køkkenet spiller du en vigtig rolle i bæredygtighedsindsatsen.

Her er fem tips, der kan hjælpe dig:

Brug mindre tallerkener: En fyldt mindre tallerken giver stadig følelsen af tilfredshed.

Lad kunderne smage før køb: Smagsprøver kan forhindre impuls køb og dermed mindske spild, samtidig med at kunderne bliver introduceret til nye fødevarer.

Fremhæv plantebaserede retter: Placér plantebaserede retter før kødretterne på menuen. Derved øges sandsynligheden for, at kunderne vælger dem. Prissæt plantebaserede retter på samme niveau eller lavere end kødretter.

Tilbyd forskellige portionsstørrelser: Mindre portioner motiverer kunderne til at prøve nye retter og reducerer samtidig risikoen for madspild.

Tag hensyn til kundernes behov: Servér eller sælg mindre portionsstørrelser, der passer til gæster med mindre appetit, og giv kunderne mulighed for selv at bede om ekstra mad frem for automatisk at servere store portioner til alle.

Gå på opdagelse i bæredygtige kostvaner

Bliv klogere på, hvordan du kan mindske klimaaftrykket fra den mad du serverer, ved at vælge flere plantebaserede fødevarer.

Klik på knappen nedenfor, og få mere at vide om Coolfood.

Det handler om at forstå, hvorfor vi mennesker har bestemte vaner, og hvordan du kan hjælpe dine kunder med at træffe mere bæredygtige valg.

Godt gået! Du har nu gennemført denne lektion.

Luk lektionen for at fortsætte kurset.

*Responsible Use of Plastics, Reusables, and Disposables

Ansvarlig brug af engangsprodukter

Engangsprodukter er ofte praktiske og tidsbesparende, men har store miljømæssige og økonomiske ulemper. De skaber store mængder affald, bidrager til forurening og kræver ofte betydelige naturressourcer under produktionen.

I denne lektion får du indsigt i følgende emner:

Service og emballage

Genanvendeligt- og engangsservice samt emballage spiller forskellige roller i den daglige drift.

Take-away er i dag en selvfølge hvor som helst og når som helst, men bekvemmeligheden har en pris.

Hvad er bedst, engangs- eller genanvendelige produkter?

Valget mellem genanvendelige og engangsprodukter påvirkes af en række faktorer, herunder miljøhensyn, bekvemmelighed, økonomi, lokale regler, hygiejnestandarder og kundepræferencer. De senere år er der kommet større fokus på at reducere brugen af engangsprodukter på grund af deres negative miljøpåvirkning. Det har ført til, at flere virksomheder aktivt vælger genanvendelige alternativer.

1. Genanvendeligt service og emballage

Genanvendeligt service og emballage bør altid være det foretrukne valg, da det har længere levetid og genererer mindre affald. Samtidigt giver det en mere æstetisk oplevelse end engangsprodukter.

Genanvendelige produkter er måske ikke er den mest praktiske eller økonomiske løsning i alle situationer, men de bør altid betragtes som det bedste valg.

2. Engangsservice og -emballage

Disse produkter anvendes typisk til take-away og drikkevarer. De er praktiske ved transport til udendørs arrangementer, og man undgår at miste sit service.

Engangsprodukter og -emballage har dog både miljømæssige og økonomiske ulemper.

Her er et par af grundene til at engangsservice og -emballage har en negativ miljøpåvirkning:

Plastikbeholdere fra take-away-mad bliver sjældent genanvendt og kan ofte ikke genanvendes.

Små stykker flamingo t ender ofte i naturen, hvor fugle og fisk forveksler dem med føde og dør af at spise dem.

Komposterbare materialer som kartoffelstivelse eller emballage lavet af pressede blade frigiver drivhusgasser, hvis de bortskaffes med almindeligt affald.

Produkter af træ kan medvirke til skovrydning og metanudslip.

Et nærmere kig på plastik

Kan plastik overhovedet forenes med bæredygtighed?

Desværre fremstilles plastik – ligesom mange andre engangsprodukter – af fossile brændstoffer. Når plastik ikke genanvendes korrekt, risikerer det at ende i vandløb og havområder, og udgøre en alvorlig trussel for f. eks. fugle, fisk og havskildpadder.

Dyk dybere ned i forskningen

Få mere viden om plastikforurening, og se, hvad der gøres for at afhjælpe problemet.

Klik på knappen nedenfor for at få flere oplysninger om plastikforurening.

Lad os nu se nærmere på, hvilken type engangsservice der passer bedst til din virksomhed.

Ansvarlig brug af service

Ved at vælge bæredygtige serviceartikler kan du reducere virksomhedens omkostninger, mindske miljøpåvirkningen og imødekomme miljøbevidste kunder.

Glas, keramik, metal, behandlet træ og hård plast er alle gode alternativer til engangsprodukter. Men hvad gør du, når engangsprodukterne ikke kan undgås?

Når brugen af engangsartikler er uundgåelig, bør du fokusere på at reducere miljøbelastningen mest muligt og opfordre kunderne til at begrænse forbruget, hvor det er praktisk muligt.

Når du anvender plastiks-service, bør du især overveje følgende spørgsmål:

Kan produktet bortskaffes på en miljømæssigt forsvarlig måde? Kan plasttypen for eksempel genanvendes i den lokale affaldsordning?

Kan enkeltportioner eller små størrelser erstattes af større mængder eller emballage i større formater?

Gør kunderne opmærksomme på virksomhedens indsats for at reducere affald, og forsøg at opfordre dem til kun at tage det, de har behov for – med mulighed for at hente ekstra, om nødvendigt.

Lad os nu se på, hvordan du minimerer spild af non-food varer.

Ansvarlig brug af non-food varer

Ved at reducere, genbruge og genanvende kan du væsentligt mindske virksomhedens samlede miljøaftryk.

Husker du affaldshierarkiet fra lektionen om *ansvarlig udnyttelse af ressourcer*? Alle produkter – uanset om der er tale om fødevarer eller non-food varer – påvirker miljøet. Følg principperne i affaldshierarkiet, og sørg for, at de implementeres korrekt.

Her får du konkrete eksempler på, hvordan det kan gøres i virksomhedens kundeområder.

BRUG GENANVENDELIGE PRODUKTER

VÆLG ENGANGSPRODUKTER FREMSTILLET AF GENBRUGSMATERIALER

BEGRÆNS BRUGEN AF ENGANGSPRODUKTER MEST MULIGT

ANVEND GODKENDTE OG EFFEKTIVE GENANVENDELSESMETODER

Både medarbejdere og kunder skal opfordres til at vælge produkter, der kan genanvendes. Tal eventuelt med virksomhedens affaldsselskab om, hvordan affaldshåndteringen kan optimeres lokalt.

Godt klaret! Du har nu gennemført denne lektion.

Luk lektionen for at fortsætte kurset.

*Sustainable Resource Management

Logbogsaktivitet: Bæredygtig ressourcehåndtering

Flot klaret! Du har nu gennemført alle lektionerne i dette kursus. Inden du går i gang med denne logbogsaktivitet, skal du downloade e-logbogen fra fanen Materialer og bruge den til at notere dine svar og egne refleksioner.

Nu skal du omsætte din viden til praksis:

Sæt bæredygtighed på dagsordenen i køkkenet

Tænk over hvordan dit køkken drives i dag.

Er dit køkken bæredygtigt?

Hvordan kan du øge bæredygtigheden i køkkenet og serviceområderne? Overvej at optimere dit forbrug af energi, vand og naturressourcer.

Nu skal du omsætte din viden til praksis med denne logbogsaktivitet.

Klik på "+" ved hver række for at se opgavebeskrivelserne.

Registrér dine svar i e-logbogen, som du har downloadet.

Trin 1

Lav en liste i logbogen over konkrete bæredygtige tiltag, du vil indføre i køkkenet for at forbedre udnyttelsen af energi, vand og ressourcer.

Trin 2

Forklar konkret i logbogen, hvordan du vil gennemføre hvert af de bæredygtige tiltag, så de får en reel og målbar effekt i køkkenet.

Notér hvert bæredygtige tiltag i din logbog.

Flot klaret! Du har nu gennemført denne logbogsaktivitet.

Fortsæt til næste aktivitet ...

Genanvend madvarer

Hvor meget madaffald genererer dit køkken?

Lav en mini-affaldsanalyse

Nu hvor du har gennemført kurset i Bæredygtig ressourcehåndtering, skal du se nærmere på, hvordan dit køkken håndterer madaffald. Områder som råvarerester, overproduktion, fordærvede varer, tilberedningsfejl samt mad, der hverken bliver serveret eller spist, rummer typisk potentiale for forbedringer.

Omsæt din viden til praksis med denne logbogsaktivitet.

Klik på "+" ved hver række for at se opgavebeskrivelserne.

Registrér dine svar i e-logbogen, som du har downloadet.

Trin 1

I løbet af en uge skal du registrere følgende i dit køkken:

Råvarer, der regelmæssigt kasseres – f.eks. grøntsagsrester og -toppe, skræller, fiskeben og fedtafskæringer fra kød.

Tilberedte madvarer, der ofte ender som affald.

Trin 2

Sammensæt tre nye opskrifter, hvor disse rester anvendes. Tag højde for følgende, når du laver opskrifterne:

Opskriften kan være på en færdig ret eller på genbrugte ingredienser, f.eks. fond, sauce eller syltede produkter.

Sørg for, at alle råvarer er spiselige.

Gå ikke på kompromis med smag, konsistens eller præsentation.

Trin 3

Skriv opskrifterne ned i opskriftsskabelonen nedenfor.

Download opskriftsskabelonen for at gå i gang med opgaven.

Flot klaret! Du har nu gennemført denne logbogsaktivitet.

Fortsæt til næste aktivitet ...

Ansvarlig brug af produkter

Kan dit køkken blive mere bæredygtigt?

Begynd med at tælle varelageret op

Bruger dit køkken genanvendelige og komposterbare produkter samt engangs- og plastikprodukter? Lav en optælling af de engangsprodukter, din virksomhed køber til daglig brug.

Omsæt din viden til praksis med denne logbogsaktivitet.

Klik på "+" ved hver række for at se opgavebeskrivelserne.

Registrér dine svar i e-logbogen, som du har downloadet.

Trin 1

Vælg tre produkter fra din lagerliste, og notér dem i din logbog.

Trin 2

Undersøg, hvad der sker med disse produkter efter brug i din virksomhed.

Skriv et kort afsnit i din logbog, hvor du beskriver dine resultater.

Flot klaret! Du har nu gennemført denne logbogsaktivitet.

Luk lektionen for at fortsætte med kurset.

3.2.3 ICELANDIC

Course: Fighting Food Waste in Hotels

Introducing Food Waste Management

Inngangur að matarsóunarstjórnun

Matarsóun er heimsfaraldur.

Magn matar sem við sóum á hverjum degi ógnar samfélögum manna og búsvæðum dýra um allan heim.

Allt að 40% af öllum mat sem framleiddur er til neyslu manna er sóað árlega um allan heim.

Þessi sóun er ekki aðeins meiriháttar peningatap,

heldur lykilorsök loftlagsbreytinga,

hnattræns hungurs og hnignun umhverfisins, þ.m.t. búsvæða- og líffjölbreytileikamissir.

Hugsaðu um þessar tölur í samhengi síðustu veislu sem haldin var á þínu hóteli,

eða síðasta morgunverðarhlaðborðs.

Hversu stóran hlut átti veislan eða morgunverðarhlaðborðið í þessari tölfræði?

Hversu miklum mat var sóað?

Veitingaþjónusta og veislur taka upp meirihluta matarmagns sem hótél með fulla þjónustu bjóða uppá.

Aðferðir til að sporna við matarsóun hafa verið sannaðar og þetta námskeið leggur grunninn að þeim fyrir þitt starf.

Þú lærir um að koma á fót vinnuhópi fyrir matarsóunarstjórnun

sem ber ábyrgð á að framkvæma umbreytingu á venjum hótélstarfsfólks varðandi matarsóun.

Þú munt skilja mikilvægi þess að mæla matarúrgang og aðferðir.

Síðan munt þú kynnast tveimur stigum þar sem matarsóun á sér helst stað á hótelinu þínu;

fyrir þjónustu stigið og eftir þjónustu stigið.

Það krefst þess að allar deildir sem koma að veitingaþjónustu séu samtaka í að draga úr matarsóun á þínu hóteli.

Það virðist e.t.v. uggvænlegt að kljást við eitthvað af þessari stærðargráðu

svo áhersla ætti að vera á að draga úr matarsóun.

Segjum til dæmis að þessar 100 kartöflur standi fyrir allar kartöflur sem ræktaðar eru í heiminum.

Samkvæmt rannsókn Wrap um leiðir til að draga úr kartöflusóun,

munu 75% þessara kartafla glatast á ýmsum stigum frá mold til gaffals.

Tvær kartöflur komast ekki einu sinni frá býlinu,

nú uppfylla ekki skilyrði hágæða kartafla,

þrjár tínast við geymslu,

og aðrar 17 glatast við þökkun.

nú skemmast,

20 detta út við matargerðina,

og 15 verða afgangs á hlaðborðinu eða á diskum gesta.

Það þýðir að aðeins 25% af öllum ræktuðum kartöflum eru notaðar.

Þessi framleiðslustig standa fyrir fjölmörg tækifæri til að koma í veg fyrir matarsóun eftir að hráefnin berast á hótelið.

Forvarnir í að koma í veg fyrir matarsóun er lykillinn að minnkun sóunar frekar en að svara með förgun matar.

Dæmi um hvernig á að koma í veg fyrir matarsóun fela í sér birgðastjórnun,

að fylgja „Nýta allan matinn“ aðferðum og að nýta allt hráefni með því að rýna í uppskriftir og matseðla.

Notkun þessara aðferða getur bjargað sumum eða öllum þessum kartöflum

og auðveldað að hvata hringrásarmatarkerfi.

Að meðaltali er 1,8 miljörðum tonna af mat heimsins sóað,

og þegar mat er sóað er einnig verið að sóa orku, vatni og hífýlum dýra sem fóru í að framleiða matinn.

En það er hægt að draga úr sóuninni.

Það felur í sér fyrirbyggjandi aðgerðir og að skapa forvarnahugarfar sem spornar við því að matur verðu að úrgangi,

Hugaðu um fyrri veislur sem þú hefur tekið þátt í að setja upp og teldu upp þrjá vegu sem mat var sóað.

Dettur þér í hug einhverjar leiðir sem hefðu getað afstýrt því að þessum mati yrði sóað?

Þetta námskeið hjálpar þér að bera kennsl á leiðir til að draga úr matarsóun á hverjum degi í þínu hlutverki

Building Your Food Waste Task Force

Að byggja vinnuhóp fyrir matarsóun

Í dag stöndum við frammi fyrir mörgum áskorunum á heimsmaðlíkvarða.

Í samanburði við náttúruhamfarir sem eru erfiðar að spá fyrir um eða koma í veg fyrir er matarsóun vandi sem hægt er að koma í veg fyrir.

Rétt eins og það hugrekka fólk sem bregst við og berst við náttúruhamfarir er fólk á þínu hóteli nú í framlínunni að berjast við matarsóun.

Þetta fólk er vinnuhópurinn gegn matarsóun sem e.t.v. heitir öðru nafni á þínu hóteli; t.d. græni vinnuhópurinn eða umhverfisteymið.

Spurðu yfirmann þinn hvort slíkur vinnuhópur er til á hótelinu þínu og ef ekki getur þú tekið frumkvæðið. ef ekki getur þú tekið frumkvæðið.

Til þess að skilja hvaða áhrif vinnuhópur getur haft skulum við skoða hverja þarf í vinnuhóp, og ávinningur þess að vera með vinnuhóp.

Hópurinn samanstendur af aðilum úr ólíkum deildum, en nákvæmlega hverja þarf til að búa til vinnuhóp?

Til þess að búa til vinnuhóp þarf meistara í matarsóunarstjórnun sem er annað hvort hóteltjóri, eða annar meðlimur stjórnunarteymis, eða annar leiðtogi meðal starfsfólks.

Hann samanstendur af fulltrúum úr hverri deild sem kemur að starfi sem tengist mat.

Þessa fulltrúa þarf oftast til að búa til vinnuhóp.

Matargerð:

Yfirkokkur, kokkur eða veislukokkur - þau bera ábyrgð á að framkvæma „Nýta allan matinn“ aðferðirnar, með því að þróa uppskriftir og matseðla sem nýtir allt hráefnið.

Veitingastjórnin, sem vinnur í nánú samstarfi við matreiðsluteymið, gegnir mikilvægu hlutverki í að stýra hvað er gert við mat sem nýtist ekki beint í starfseminni.

Innkaup og móttaka, innkaupastjóri eða yfirmaður

Þau sjá um að framkvæma breytingar á pöntunum og móttöku á mat.

Þau tryggja að pantanir séu réttar, athuga að réttar vörur hafa borist við móttöku og að þær séu í góðu ástandi, til þess að draga úr óþarfa sóun.

Sala veitingaþjónustu: Yfirmaður veitingaþjónustu eða yfirmaður sölu veitingaþjónustu.

Þau sjá um að skipuleggja veislur, oft í samvinnu við viðskiptavininn.

Þau láta viðskiptavininn vita af forvarnaraðgerðum hótelsins gegn matarsóun og koma einnig að því að hanna matseðil veislunnar.

Mannauðsstjórnun – Yfirmaður þjálfunar.

Þau sjá um þjálfun hóteltarfsfólks varðandi matarsóunarstjórnun.

Þau sjá einnig um samskipti varðandi breytingar á starfsemi, þ.m.t. hvernig matarúrgangur er mældur.

Markaðssetning og almannatengsl: Yfirmaður markaðssetningar.

Þau útbúa skjöl fyrir viðskiptavininn til að láta vita af aðgerðum hótelsins gegn matarsóun og hvernig viðskiptavinurinn getur lagt sitt af mörkum.

Þau sjá einnig um markaðssetja hótelið sem starfsemi með virka matarsóunarvitund.

Bókhald og fjármál: Fjármálastjóri.

Þau tryggja að breytingar á starfseminni í tengslum við matarsóun séu hagkvæmar.

Hver meðlimur vinnuhópsins hefur ákveðið ábyrgðarsvið,

sem undirstrikar ávinning þess að vera með vinnuhóp.

Vinnuhópurinn styður við menningarlega umbreytingu.

Þau hvetja til matarsóunarstjórnunar sem hluti af daglegu starfi, ekki auka vinnu.

Þau styðja við að aðskilja og mæla matarsóun samkvæmt stöðluðum verklagsreglum hverrar deildar út frá þessum mælingum,

og njóta stuðnings meistarans í matarsóunarstjórnun.

Þau sjá um að kom á fót starfsháttum í matarsóunarstjórnun,

og það eru þessar breytingar sem koma á nauðsynlegum menningarlegum umbreytingum á venjum starfsfólks sem dregur úr áhrifum matarsóunar frá hótelum.

Þegar mat er sóað er einnig verið að sóa orku, vatni og búsvæðum dýra sem fóru í að framleiða matinn.

En ef allir leggja sitt af mörkum í forvörnum gegn matarsóun getum við unnið stórsigur í að bjarga líffjölbreytileika.

Vinnuhópurinn í matarsóunarstjórnun samanstendur af fólki úr ólíkum deildum, sem er nauðsynlegt til að koma á menningarlegri umbreytingu á venjum starfsfólks.

Talaðu við fulltrúa þinnar deildar í vinnuhópnum,

og fáðu upplýsingar um hvernig deildin þín getur spornað við matarsóun, eða talaðu við yfirmann þinnar deildar um að stofna vinnuhóp

Measuring Your Food Waste Problem

Að mæla matarsóunarvanda þinn.

Talið er að 40% af mat heimsins sé sóað á ári hverju.

Vegna þess að veislubjónusta og morgunverðarhlaðborð taka upp meirihluta matarmagns sem hótél með fulla þjónustu bjóða uppá

er nauðsynlegt að vita hversu stóran þátt þetta tvennt á í þessum 40%.

Söfnun gagna um matarsóun auðveldar vinnuhópnum, sem við töluðum um í kennslustund tvö, að setja skýr markmið í hvernig hótelið dregur úr áhrifum sínum á matarsóunarheimsfaraldurinn.

Mæling er fyrsta skrefið í að setja matarsóun hótelsins á kortið.

Til þess að safna þessum gögnum er mikilvægt að vita hvað á að mæla, og hvar á að mæla matarúrgang.

Góður byrjunarreitir til að draga úr magni matar sem er sóað á hótelinu þínu er að vita hvað á að mæla.

Til þess að lágmarka daglega framleiðslu matarúrgangs

vinnuhópurinn þarf að setja ákveðin markmið.

Til þess þarf að mæla hvaða tegund matar er sóað, og leggja mat á hversu mikið af hverjum hlut er sóað.

Ein besta leiðin til að aðskilja og mæla matarúrgang er að nota rakningartækni fyrir matarsóun sem grípur sóun í stykkjatali.

Hótelið þitt getur einnig innfært litakerfi fyrir ruslatunnur

til dæmis, gular tunnur eru fyrir matarúrgang fyrir þjónustu og grænar fyrir matarúrgang eftir þjónustu.

Þegar maturinn hefur verið aðskilinn er hægt að vigta hann til að ákvarða magn matarúrgangs á hverju stigi fyrir sig.

Athugaðu hjá fulltrúa deildar þinnar í vinnuhópnum hvaða leiðir hótelið notar til að aðskilja og mæla matarúrgang.

Vinnuhópurinn þarf að meta árangur settra markmiða.

Ef markmiðum er ekki náð þarf vinnuhópurinn að gera tilraunir með nýjar aðferðir til að tryggja árangur.

Ef deildin þín nær ekki að uppfylla markmiðin skaltu ekki reyna að breyta niðurstöðunum,

þær sýna ekki þig eða samstarfsfélagana í slæmu ljósi,

þvert á móti eru þær mikilvæg gögn sem lýsa því hvernig matarsóun á sér stað, sem er undirstaða skipulagningar á matarsóunarstjórnun.

Nauðsynlegt er að kortleggja þau svæði hótelsins sem hætta er á að matur sóist til þess að vita hvar á að mæla matarúrgang.

Hægt er að mæla matarsóun á mörgum svæðum hótelsins.

Matarúrgangur á stiginu fyrir þjónustu getur orðið til í geymslum ef hráefni eða undirbúinn matur fer til spillist eða skemmist.

Afskorningar verða að fyrir þjónustu úrgangi þegar matur er undirbúinn í eldhúsinu.

Eftir þjónustu matarúrgangur getur verið matarleifar á diskum gesta, í hlaðborðum,

í salnum þar sem gestir borða eða í uppvaskinu, einmitt þar sem hótelið þitt á þátt í heimsfaraldurinn,

en það er mikilvægt að vita nákvæmlega hvaða mat er sóað, hversu mikið og hvernig.

Þessi gögn auðvelda vinnuhópnum að setja markmið og koma á fót starfsháttum sem lágmarka matarsóun hótelsins.

Ef þú ert hluti af matarstjórnunarteymi hótelsins skaltu leggja þitt af mörkum. Skráðu hjá þér hvaða mat, og hversu mikið af honum, er sóað í daglegu starfi.

Það getur verið allt frá undirbúningi veisluhlaðborðs til matarafgangs á diskum gesta.

6 Steps to Prevent Pre-Service Waste

6 skref til að fyrirbyggja matarsóun fyrir þjónustu

Vissir þú að af hverjum 100 kartöflum sem ræktaðar eru í Bretlandi verða aðeins um 25 borðaðar?

60 af þessum 100 kartöflum verða að úrgangi áður en þær eru framreiddar á hlaðborðið eða á disk gestanna.

Ef þú setur það í stærðarsamhengi kartafla sem ræktaðar eru á heimsmælikvarða á einu ári

sérðu að ótrúlegt magn kartafla er sóað.

Til þess að sporna við þessu þarf að draga úr umframmagni sem framleitt er.

Hótelið þitt getur lagt sitt af mörkum með því að lágmarka matarsóun á fyrir þjónustu stiginu.

Á fyrir þjónustu stiginu,

á sér stað skipulag á veislum og matur er pantaður,

geymdur og undirbúinn

Það er helst á sex stigum fyrir þjónustu sem hægt er að lágmarka matarsóun.

Sala veitingaþjónustu:

Yfirmaður sölu veitingaþjónustu er lykilaðili hér.

Hvettu viðskiptavinum til samvinnu í að koma í veg fyrir matarsóun með því að tryggja að þau skilji orsök og afleiðingar hennar.

Notaðu spjald á einni síðu sem markaðssetningar- og almannatengsladeildin hefur hannað með upplýsingum um skaðleg áhrif matarsóunar og aðgerðir hótelsins gegn matarsóun.

Legðu áherslu á mikilvægi þess að fá nákvæma gestatalningu til að tryggja að ekki er undirbúinn of mikill matur.

Talaðu við viðskiptavininn um möguleikana í að bjarga afgangnum.

Þróun matseðla:

Kokkurinn, í samstarfi við sölu veitingaþjónustu, ber ábyrgð á þessu stigi.

Íhugaðu að þróa sérstakan sjálfbærnimatseðil þar sem áhersla er á aðalrétti framreidda á diskum.

Hannaðu matseðil með lágmarks fjölda hráefna og hámarkar magn matar frá sama hráefni.

Notaðu ætílegt skraut og eftirrétti í bitastærðum.

Notaðu matseðilsverkfræði og hannaðu tækni til að upphefja rétti framreidda á diskum.

Birgjaþing og innkaup:

Innkaupastjóri eða yfirmaður ber ábyrgð hér.

Hráefni sem er dæmt ófullkomið og afmyndað er oft hent áður en það kemst frá býli, en matvörukaupmenn og dreifingaraðilar hafa verið að kanna þetta fyrirbæri.

Þess vegna er meira af þessu afmyndaða grænmeti og ávöxtum notað og oft selt með afslætti.

Þegar allt kemur til alls, og rétturinn hefur verið framreiddur fallega á disk, skiptir útlit hráefnisins ekki máli.

Geymsla matar:

Yfirveitingastjóri, innkaupastjóri eða yfirmaður ber ábyrgð á þessu stigi.

Stöðugt eftirlit þarf að vera með ástandi matargeymsla.

Þær verða að vera hreinar,

vel lýstar,

lausar við meindýr

og hafa rétt hitastig.

Fylgdu þumalputtareglunni Fyrst Inn, Fyrst Út (FIFÚ).

Þetta tryggir að matur fari ekki til spillis vegna þess að matur sem fór fyrst inn í geymslu fer fyrstur út.

Geymsla undirbúns matar:

Kokkurinn ber ábyrgð á þessu stigi.

Fylgdu mataröryggisviðmiðum þegar þú geymir undirbúinn mat til að vernda gæði og uppskeru, og lágmarka skemmdir.

Það hjálpar einnig að merkja undirbúinn mat með notist-fyrir dagsetningum

Undirbúningur matar:

Kokkarnir bera einnig ábyrgð á þessu stigi.

Notaðu rétt og hágæða verkfæri.

Notaðu mælingarverkfæri til að tryggja að þú notir ekki of mikið af ákveðnu hráefni og notir eins mikið af hverju hráefni og hægt er.

Ekki undirbúa meiri mat en þarf og tryggðu að skammtastærðir eru staðlaðar fyrir máltíðir sem eru framreiddar á diskum.

Gakktu úr skugga um að ruslatunnur hafi plastklæðningar svo að auðveldara sé að aðskilja og mæla magn matar sem er sóað hvern dag við undirbúning framreiðslu.

Fyrir þjónustu sviðið á stóran þátt í matarsóunarheimsfaraldrinum.

Með því að lágmarka magn matar sem hótelið þarf

leggur þú þitt af mörkum til að allur framleiddur matur er notaður og sóist ekki.

Það er helst á sex stigum fyrir þjónustu sem hægt er að markvisst koma í veg fyrir matarsóun.

Kannaðu á hvaða stigum fyrir þjónustu þú getur haft áhrif og íhugaðu leiðir til að koma í veg fyrir að sóa mat.

Skoðaðu skjalið Bestu starfshættir í fyrir þjónustu, sem hægt er að hala niður eftir myndbandið, til að fá fleiri ábendingar um hvernig þú dregur úr matarsóun í þínu hlutverki.

Managing Food Waste Post-Service

Stjórnun matarsóunar eftir þjónustu.

Hugsaðu um magn matar sem verður afgangur eftir veislu,

hugsaðu um hversu margir búa við hungur í þínu bæjarfélagi, þessi matur hlýtur geta mettað einhverja maga, og ef ekki hlýtur að vera leið til að stjórna úrganginum á umhverfisvænan hátt.

Þegar veislu er lokið færast maturinn yfir á eftir þjónustu stigið.

Þetta er eitt meginsviðið þar sem veitingastjórn gegnir mikilvægu hlutverki í að tryggja að matur er gefinn til góðgerðamála eða fargað á réttan hátt.

Það er á þessu stigi sem hótelið getur annað hvort gefið matinn til góðgerðamála, eða fargað honum sem matarúrgangi með það það markmiði að forðast landfyllingar.

Besta leiðin til að stjórna afgangi matar á eftir þjónustu stiginu er að gefa matinn til góðgerðamála.

Á heimsmælikvarða lifa um 828 miljónir manna við vannæringu.

Matargjafir í góðgerðaskyni setja mataröryggi í okkar samfélagi á kortið

og það er algjörlega löglegt þökk sé löggjöfinni um matargjafir (e. Bill Emerson Good Samaritan Food Donation Act) sem færð var í lög árið 1996.

Í Bandaríkjunum er takmörkuð lögleg eða mannorðsleg áhætta falin í því að gefa mat til góðgerðarmála svo lengi sem samræmis er gætt við mataröryggisreglugerðir

og bestu starfsháttum er fylgt í undirbúningi, geymslu og flutningi matargjafa.

Kannaðu hvaða lög gilda í þínu landi varðandi matargjafir í góðgerðaskyni,

ef hótelið þitt getur ekki gefið afgangi matar í góðgerðaskyni skaltu finna leiðir til að forðast landfyllingar áður en þú fargar honum.

Hótelið þitt mun þurfa, af ýmsum ástæðum, að farga matarúrgangi frekar en að gefa hann, t. d. af því er afgangur af diskum gesta,

óætir hlutar eða útrunninn matur sem getur verið hættulegur samkvæmt matarsóunarskala

Umhverfisstofnun Bandaríkjanna.

Sum förgun matar er betri en önnur.

Mat ætti að gefa í góðgerðaskyni þegar það er hægt og þegar það er ekki hægt ætti að stýra honum frá landfyllingum.

Sorphirpuaðili hótelsins og yfirmaður fasteignamála vinna saman að því að finna ákjósanlegustu, hagkvæmustu og mest viðeigandi aðferðirnar fyrir hótelið þitt.

Þau munu taka til greina skilyrði eins og staðsetningu nærliggjandi moltustöðva eða kostnaði við uppsetningu og viðhaldi sorphirðuaðstöðu á staðnum.

Aðilarnir vinna saman að því að koma á fót förgunarkerfi fyrir matarúrgang.

Skoðaðu skjalið Bestu starfshættir í eftir þjónustu, sem hægt er að hala niður eftir myndbandið, til að fá fleiri ábendingar um hvernig þú stjórnar matarsóun með bestu móti í þínu hlutverki.

Það er barátta sem ber árangur ef allir leggja sitt af mörkum, nú skulum við hefjast handa.

Í fyrri kennslustundum lærður þú hvað vinnuhópur er, hverjir eru í vinnuhóp og ábyrgðarsvið þeirra.

Þú veist hvað á að mæla og hvar til þess að safna gögnum um matarsóun hótelsins.

Þú veist að hótelið þitt getur komið í veg fyrir matarsóun á fyrir þjónustu stiginu og hvað á að gera við matarúrgang á eftir þjónustu stiginu.

Notaðu það sem þú hefur lært í þessu námskeiði í daglegu starfi og gerðu forvarnir matarsóunar að vinnustaðarmenningu.

Leggðu þitt af mörkum til að lágmarka það ótrúlega magn matar sem sóast á degi hverjum. Segðu matarsóun stríð á hendur.

Course: Managing Resources Sustainably

Using Resources Responsibly

Að nota auðlindir og aðföng á ábyrgan hátt

Á vinnustöðum eins og hótelum, vöruhúsum og skrifstofum eru það stóreldhúsin sem sóa mestum jarðefnaeldsneytum á fermetra. Til þess að ná kolefnismarkmiðum er því nauðsynlegt að forgangsraða sjálfbærniaðgerðum.

Í þessari kennslustund lærir þú um:

Áhrif úrgangs

Í stað þess að endurvinna eða endurnýta þurfum við að leggja áherslu á að draga úr notkun og sóun auðlinda og aðfanga.

Úrgangspíramídið eða úrgangsstigveldið, eins og sýnt er að neðan, er hugtak sem raðar úrgangsstjórnunaráætlunum eftir sjálfbærni.

Hvað þýðir hvert stig í úrgangspíramídanum?

Skoðum hvert stig í píramídanum ofan í kjölinn, frá ákjósanlegustu atriðanna til sístu, og rýnum í glötuð tækifæri til sjálfbærrar förgunar.

Stigin í úrgangspíramídanum eru ekki jöfn og hvert stig er tvisvar sinnum mikilvægara en stigið fyrir neðan.

Hver hlutur, matvæli og annað, hefur áhrif á umhverfið. Byrjaðu með því að skoða hversu mikinn mat þú kaupir, hversu mikið af því sóast, og hvernig þú getur minnkað það magn eða endurnýtt það.

Veldu stig á píramídanum til að fá frekari upplýsingar um hvert þeirra.

Enska

VARA (EKKI ÚRGANGUR)

ÚRGANGUR

MINNKA

Fyrir sjálfbæra starfsemi er forgangsatriði að draga úr aðföngum. Byrjaðu með því að minnka skammtastærð þegar þú skammtar á diska.

ENDURNÝTA

Lykillinn í sjálfbærum matvælakerfum er að endurnýta allan ónotaðan eða matreiddan mat á skapandi hátt svo það geti þjónað nýjum tilgangi eða til að skapa nýja spennandi vöru. Til dæmis má nota afskorninga af grænmeti til að sjóða grænmetiskraft eða nota ónotaðan mat til að skapa nýja rétti.

ENDURVINNA/MOLTA

Áætlanir sem varða moltugerð eða endurnýtingu orku (orkuheimt) eru góðar leiðir til að farga lífrænu efni sem ekki er hægt að endurnýta beint. Settu matarúrgang þinn í moltu og notaðu moltuna í grænmetis- eða jurtagarð.

FARGA

Þó að megin áhersla ætti að vera á að minnka, endurnýta og endurvinnna eru aðstæður þar sem förgun er nauðsynleg. Fylgja verður réttum förgunaraðferðum til þess að lágmarka umhverfisáhrif.

STIGVELDI ÚRGANGS

Nú skulum við skoða orkunýtingaraðferðir.

Orkunýtingaraðferðir

Hægt er að hanna og reka stór iðnaðareldhús á orkunýttinn hátt.

Stórelldhús eru að aðlaga sig að orkunýtingaraðferðum til þess að draga úr kolefnislosun og umhverfisáhrifum. Ferlið að draga úr kolefnislosun kallast afkolun. Tækjaframleiðendur framleiða nú yfirburðatæki fyrir eldhús. Þessi tæki sóa minni jarðeldsneytum, eru auðveld í notkun og hraða afköstum.

Lítum á nokkur dæmi um orkunýtna starfshætti. **Veldu hverja mynd fyrir sig til að fá nánari upplýsingar.**

Í stórelldhúsum eru gjarna notaðar eldavélar með jarðgasi, þrátt fyrir gríðarlega losun gróðurhúsalofttegunda. Í samanburði við gas eru rafmagns-spaneldavélar mun hraðvirkari og orkunýtnari.

Lýsing er oftast ekki ákjósanleg í stórelldhúsum, hvort sem er um að ræða bakatil eða við afgreiðslu.

Uppfærsla á ljósakosti getur skilað sér í miklum orkusparnaði.

Sparaðu orku með því að kveikja og slökkva á búnaði á ákveðnum tímum dags óháð vöktum starfsfólks. Þetta hámarkar hagnýtni og gæði um leið og þú sparar orku.

Næst skulum við skoða skynsamlega starfshætti varðandi vatnsnýtingu.

Skynsamleg vatnsnýting

Ferskvatn er takmörkuð auðlind. Hagkvæm vatnsnýting stuðlar að verndun þessarar auðlindar.

Ófnotkun vatns leiðir til aukningar í orkunotkun og getur leitt til gjörnýtingar staðbundinna vatnsbóla, sem hefur áhrif á vistkerfi og vatnsforða á þínu svæði.

Er góð vatnsnýting auðveld? Dragðu valkost sem þú telur vera árangursríka eða árangurslausa í þeim tilgangi að spara vatn.

Árangursríkt

Gera við vatnsleka tafarlaust

Nota lágrennslikrana

Affrysta mat í ísskáp

Árangurslaust

Þíða kjöt undir rennandi vatni

Setja uppþvottavél af stað óháð hvort hún er full eða ekki

Skoða vatnslagnir eingöngu við skipulagt viðhald

Hvernig gekk? Berðu svörin þín saman við ráðleggingarnar um árangursríka vatnsnýtingu hér að neðan. **Veldu + til að fá frekari upplýsingar.**

Uppþvottur

Notaðu hágæða úðunarstykki í uppþvottavélum til að draga úr vatns- og orkunotkun.

Vatnsleki

Gerðu við vatnsleka tafarlaust. Hver dropi skiptir máli och margt smátt gerir eitt stórt.

Að þíða mat

Skipulegðu framleiðsluna vandlega og notaðu ísskápinn til að þíða mat í stað þess að þíða mat undir rennandi vatni.

Árangursríkar breytingar á starfseminni munu draga úr sóun á vatni, orku og peningum.

Til þess að ná sjálfbærnimarkmiðum skaltu gera árlegar endurskoðanir sem sýna vatns- og orkunotkun auk úrgangslosunar. Síðan skaltu skipuleggja framfarir í nýtingu náttúruauðlinda.

Vel gert! Þú hefur lokið við þessa kennslustund.

Lokaðu þessari kennslustund til að halda áfram með námskeiðið.

Minimizing Food and Beverage Waste

Að lágmarka matar- og drykkjaraúrgang

Rannsóknir hafa sýnt að hegðun neytenda eigi sér mynstur og hætti sem eru ekki sjálfbær. Meginhluti þess er úrgangur og sérstaklega matar- og drykkjaúrgangur.

Í þessari kennslustund lærir þú um:

Að skilja matarúrgang

Öll starfsemi sem framleiðir matvæli framleiða einnig úrgang, hvort sem það er í eldhúsum eða hjá gestum. Augljósar tegundir matarúrgangs eru hýði af grænmeti og ávöxtum, bein og fituafskorningar. Minni augljósar tegundir eru ofeldaðar súpur, sallat sem fer í lífrænan úrgang eða eftirrættir sem voru ekki bornir fram.

Hvernig mat er sóað

Matarsóun á sér margar ólíkar myndir á veitingastöðum og hótélum. Lítum nánar á nokkur dæmi. **Veldu nálarnar á myndunum til að fá nánari upplýsingar. Veldu hvar sem er á myndinni til að hreinsa valið.**

AFSKORNINGAR

Það eru hlutar matvæla sem eru fjarlægð fyrir matlagningu eða framreiðslu. Það getur verið hýði af grænmeti og ávöxtum, bein og fita á kjötbítum.

OFFRAMLEIÐSLA

Það er þegar of mikið magn af mat hefur verið framleitt eða undirbúið, t. d. súpur, sallöt eða eftirrættir.

SKEMMDUR MATUR

Það er matur sem hefur runnið út eða skemmst eða er ekki öruggur eða geðfelldur til neyslu. Skemmdur matur fer til spillis vegna örvera, ensíma, útsetningu fyrir súrefni eða raka eða hefur verið geymdur á röngu hitastigi.

MATREIÐSLUMISTÖK

Matreiðslumistök fela í sér að matur er ofeldaður, of lítið eldaður, kryddaður á rangan hátt, tímasetning hafi verið slæm eða uppskrift ekki fylgt.

MATUR EKKI FRAMREIDDUR

Þetta er matur sem er ekki hægt að framreiða vegna þess að hann hefur skemmst, hann uppfyllir ekki gæðakröfur, eða önnur mistök hafa orðið.

MATUR EKKI BORÐAÐUR

Matur sem er framreiddur en ekki borðaður af ólíkum ástæðum eins og mistökum í matreiðslu, ofkryddun eða of stórs skammtar.

Nú getum við skoðað hvað þú getur gert til að draga úr þessari tegund af úrgangi.

Að draga úr úrgangi með atferlisfræði

Aatferlisfræði er notað til að skilja venjur neytenda draga úr úrgangi.

Neytendahegðun er fag í atferlisfræði sem leitast við að skýra hvernig neytendur taka ákvarðanir um að kaupa vörur eða þjónustu.

Fagið neytendahegðun var upphaflega fundið upp í þeim tilgangi að selja meira en er nú notað meira og meira í þeim tilgangi að stuðla að heilbrigðari og sjálfbærari matarvali.

Hvernig þú getur dregið úr úrgangi

Sérhver lítil breyting sem þú framkvæmir getur haft mikil áhrif og í eldhúsinu ert þú sjálfbærnistórinn.

Hér eru fimm ráðleggingar til að koma þér af stað.

Notaðu minni diska: Fullur diskur veitir ánægju tilfinningu hjá gestum.

Leyfðu neytendum að smakka áður en þau kaupa: Ef neytandi fær að smakka mat áður en hann kaupir kemur það í veg fyrir bráðakaup og mögulega sóun. Það þjónar einnig þeim tilgangi að kynna neytendum fyrir nýjum mat.

Leggðu áherslu á fæðu úr jurtaríkinu: Hafðu mat úr jurtaríkinu sem fyrsta valkost, fyrir ofan dýraprótein. Þá eru neytendur líklegri til að velja rétti úr jurtaríkinu. Settu sama verð, eða lægra, á rétti úr jurtaríkinu miðað við kjötrétti.

Hafðu val um ólíkar skammtastærðir: Minni skammtar draga úr matarsóun og hvetur fólk til að prófa nýja rétti.

Taktu lýðfræðilega þætti með í reikninginn: Hafðu minni skammta á boðstólnum sem nægja fyrir þá með minnstu matarlystina, og auðveldaðu öðrum að bæta á eftir þörfum í stað þess hafa einungis stóra skammta á boðstólnum.

Skoðaðu sjálfbært matarræði nánar

Kannaðu hvernig þú getur dregið úr loftlagsáhrifum matarins sem þú framreiðir með því að skipta yfir mat úr jurtaríkinu í auknum mæli.

Veldu hnappinn til að fá upplýsingar um Coolfood.

Það snýst um að vita hvers vegna fólk temur sér ákveðnar venjur og hvernig þú getur auðveldað þeim að.

Vel gert! Þú hefur lokið við þessa kennslustund.

Lokaðu þessari kennslustund til að halda áfram með námskeiðið.

Responsible Use of Plastics, Reusables, and Disposables

Að nota einnota vörur á ábyrgan hátt

Einnota vörur geta stundum verið hentugar og sparað tíma, en þeim fylgja alvarlegir ókostir vegna kostnaðar og umhverfisáhrifa. Þær bera með sér gríðarlegt magn úrgangs, menga og framleiðsla þeirra krefst oft dýrmætra náttúruauðlinda.

Í þessari kennslustund lærir þú um:

Borðbúnaður og umbúðir

Fjölnota og einnota borðbúnaður þjóna ekki sama tilgangi í daglegu starfi.

Mat er að finna hvar sem þú ert og hvenær sem þú villt, en þægindunum fylgir kostnaður.

Fjölnota eða einnota – hvað er best?

Valið milli að nota fjölnota vörur eða einnota er háð ýmsum þattum, t. d. umhverfissjónarmiði, þægindum, kostnaði, staðbundnum reglugerðum, hreinlætisstöðlum og viðskiptavinavild. Á síðustu árum hefur verið mikið í umræðunni að draga úr notkun einnota vara vegna neikvæðra áhrifa þeirra á umhverfið sem hefur leitt til aukinnar notkunar á endurnýtanlegum valmöguleikum.

1. Fjölnota borðbúnaður og umbúðir

Fjölnota borðbúnaður og umbúðir ættu alltaf að vera fyrsta val vegna þess að ending þeirra er lengri og þau leiða af sér minni úrgang. Þessir hlutir gleðja einnig fegurðarskynið.

Fjölnota vörur eru e. t. v. ekki æskilegar eða hagkvæmar fyrir framreiðslu matar og drykkja í vissum aðstæðum en ættu alltaf að vera íhugaðar sem valmöguleiki.

2. Einnota borðbúnaður og umbúðir

Notað fyrir máltíðir eða drykki til að taka með. Þær auðveld í notkun fyrir útviðburði og engin hættu er á að fjölnotabúnaður týnist.

Einnota vörur og umbúðir eru hins vegar kostnaðarsamar fyrir umhverfið og afkomu fyrirtækisins.

Listinn hér að neðan inniheldur aðeins nokkrar ástæður fyrir því að einnota vörur og umbúðir hafa neikvæð áhrif á umhverfið.

Plástílát fyrir mat að taka með eru sjaldan endurunnið og oft ekki endurvinnanleg.

Fyrir utan að bæta við magn úrgangs og valda loftlagsáhrifum lenda frauðplastagnir oft í maga fugla og fiska sem halda að það sé matur, með afdrifaríkum afleiðingum.

Lífbrjótanlegir hlutir eins og kartöflusterkja eða pressuð lauf, eiga þátt í gróðurhúsaáhrifunum ef þeim er fargað í ruslatunnur.

Hlutir úr við eiga þátt í skógareyðingu og metanlosun.

Lítum nánar á plast

Ættir þú að nota plast ef þú vilt stuðla að sjálfbærni?

Því miður, eins og á við um alla einnota hluti, er plast búið til úr jarðefnum og með jarðefnaeldsneyti. Ef plast er ekki endurunnið eða einangrað getur það endað í grunnvatni og ógnað dýralífa, t. d. fuglum, fiskum og skjaldbököm.

Lítum nánar á niðurstöður rannsókna

Kannaðu plastmengun og hvað er verið að gera til að draga úr henni.

Veldu hnappinn til að fá upplýsingar um plastmengun.

Nú skulum við skoða hvaða tegundir einnota borðbúnaðar gæti virkað fyrir þína starfsemi.

Ábyrg notkun borðbúnaðar

Notkun sjálfbærs borðbúnaðar getur sparað kostnað, minnkað umhverfisfótspor og aukið áhuga umhverfissinnaðra viðskiptavina.

Gler, postulín, málmur, meðhöndlaður viður og harðplast eru allt góðir kostir í stað einnota borðbúnaðar. En hvað ef það er óhjákvæmanlegt að nota einnota hluti?

Ef það er óhjákvæmanlegt að nota einnota hluti í ákveðnum aðstæðum skaltu leggja áherslu á að draga úr umhverfisáhrifum þeirra og hvetja til lágmarksnotkunar.

Þegar þú notar einnota borðbúnað skaltu spyrja þig eftirfarandi lykilsurninga:

Er hægt að farga búnaðinum með umhverfisvænum og ábyrgum hætti? Er t. d. plastið örugglega endurvinnanlegt á mínum svæði?

Eru leiðir til að hætta að framreiða matinn í skammtastærðum, og skipta í magnborðbúnað sem er einnota?

Láttu viðskiptavini þína vita af áherslu þinni að draga úr úrgangi og bjóddu þeim að taka þátt með því að taka eins mikið og þau þurfa og sækja frekar meira ef þarf.

Nú skulum við skoða hvernig við lágmarkum úrgang í öðrum aðföngum en matvælum.

Ábyrg notkun annarra aðfanga en matvæla

Minnkun, endurnýting og endurvinnsla gegna mikilvægum hlutverkum í að takmarka neikvæð áhrif starfsemi þinnar á umhverfið.

Manstu eftir úrgangspíramídanum í kennslustundinni *Ábyrg notkun auðlinda og aðfanga*? Hver eining af matvælum og annarra aðfanga hefur áhrif á umhverfið. Fylgdu aðgerðunum í hverju stigi píramídans og athugaðu hvort þau eru á réttum stað.

Hér að neðan eru nokkrar leiðir til að framkvæma þetta í framreiðslu matar.

NOTA ENDURNÝTANLEGA HLUTI

NOTA EINNOTA HLUTI

LÁGMARKA NOTKUN EINNOTA HLUTA

NOTA VIÐURKENNDAR ENDURVINNSLUADGERÐIR

Hvettu bæði kokkana og viðskiptavini til að forgangsraða hluti sem hægt er að endurvinnna. Ráðfærðu þig við sorphirðuaðlila um hvernig þú getur nýtt hluti á sem ábyrgastan hátt á þínu svæði.

Vel gert! Þú heufr lokið við þessa kennslustund.

Lokaðu þessari kennslustund til að halda áfram með námskeiðið.

Sustainable Resource Management

Dagbókaræfing: Sjálfbær aðfangastjórnun

Vel gert! Þú hefur lokið kennslustundunum í þessu námskeiði. Áður en þú byrjar á dagbókaræfingunni þinni, skaltu **hala niður** e-dagbókarskjalinu á **Aðföng** flípanum, og nota það til að skrá svör þín og tilvísanir.

Nú er tími til að sýna kunnáttu þína í verki:

Sjálfbærni sem forgangsatriði í eldhúsinu

Leiddu hugann að rekstri eldhússins.

Er eldhúsið þitt sjálfbært?

Hvernig getur þú forgangsraað sjálfbærni í eldhúsinu og á þjónustusvæðum? Taktu sparnað á orku, vatni og náttúruauðlindum með í reikninginn.

Sýndu kunnáttu þína í verki með dagbókarfærslu.

Veldu + í hverri röð til að sýna verkefni hvernar dagbókarfærslu...

Skráðu svörin þín með e-dagbókarskjalinu sem þú halaðir niður.

Skref eitt

Skrifaðu **lista í dagbókinni** þinni yfir sjálfbærniaðgerðir sem þú myndir framkvæma í eldhúsinu þínu til að spara orku, vatn og náttúruauðlindir.

Skref tvö

Útskýrðu hvernig þú myndir framkvæma sjálfbærniaðgerð á listanum þínum til þess að sýna árangur í eldhúsinu.

Skrifaðu niður sjálfbærniaðgerðir í dagbókina þína.

Vel gert! Þú hefur lokið þessari dagbókaræfingu.

Halda áfram í næstu...

Endurnýting matar

Hversu mikill úrgangur verður til í eldhúsinu þínu?

Ljúktu við mini úrgangsendurskoðun

Nú þegar þú hefur lokið við námskeiðið **Sjálfbær aðfangastjórnun**, getur þú kannað hvernig eldhúsið þitt fer með matarúrgang. Matarafskorningar, umframframleiðsla, skemmdur matur, mistök í eldamennsku, matur sem var ekki framreiddur og matur sem var ekki borðaður. Þetta eru allt tækifæri til umbóta með aðstoð ólíkra aðferða varðandi matarúrgang og neytendahætti.

Sýndu kunnáttu þína í verki með dagbókarfærslu.

Veldu + í hverri röð til að afhjúpa verkefni hvernar dagbókarfærslu...

Skráðu svörin þín með e-dagbókarskjalinu sem þú halaðir niður.

Skref eitt

Taktu fyrir eina viku, **og skrifaðu hjá þér** eftirfarandi sem gerist í eldhúsinu þínu:

Matur sem venjulega er hent. Þetta geta verið afskorningar, eins og endar og hýði af grænmeti, bein úr fiski, eða fita af kjöti.

Afgangar af matreiddum mat sem er venjulega hent.

Skref tvö

Búðu til þrjár nýjar uppskriftir með þessa afskorninga sem hráefni. Hafðu eftirfarandi í huga þegar þú býrð uppskriftirnar til.

Það má vera uppskrift að rétti eða endurskapað.

Gakktu úr skugga um að matarúrgangurinn er örugg neysluvara fyrir manneskjur.

Ekki fórna bragði, áferð eða útliti.

Skref þrjú

Skrifaðu uppskriftirnar í sniðmátið fyrir uppskriftir hér að neðan.

Halaðu niður sniðmátinu fyrir uppskriftir til að hefjast handa við verkefnið þitt.

Vel gert! Þú hefur lokið þessari dagbókaræfingu.

Halda áfram í næstu...

Ábyrg vörunotkun

Gætu vinnubrögðin í eldhúsinu verið ábyrgari?

Byrjaðu með vörutalningu

Eru notast við einnota eða endurnýtanlegar vörur, plastvörur eða lífbrjótanlegar vörur? Gerðu vörutalningu innkeyptum einnota vörum til hversdagsnota í eldhúsinu þínu.

Sýndu kunnáttu þína í verki með dagbókarfærslu.

Veldu + í hverri röð til að sýna verkefni hvernar dagbókarfærslu...

Skráðu svörin þín með e-dagbókarskjalinu sem þú halaðir niður.

Skref eitt

Veldu þrjár vörur úr vörutalningunni þinni **og skrifaðu þær í lista í dagbókinni þinni.**

Skref tvö

Kannaðu hvað gerist við þessar vörur eftir að þær hafa verið notaðar í starfseminni.

Skrifaðu eina efnisgrein í dagbókina þína um niðurstöðurnar.

Vel gert! Þú hefur lokið þessu dagbókarverkefni.

Lokaðu þessari kennslustund til að halda áfram með námskeiðið.

3.2.4 SPANISH

Course: Fighting Food Waste in Hotels

Introducing Food Waste Management

Introduce la gestión de residuos alimentarios

El desperdicio de alimentos es una epidemia.

La cantidad de residuos alimentarios que se generan cada día es una amenaza para las comunidades y los hábitats de todo el mundo.

Hasta un 40 % de todos los alimentos que se producen para el consumo humano se desperdicia cada año en todo el mundo.

Esta comida desperdiciada no es solo una gran pérdida económica, sino que tiene un impacto clave en el cambio climático,

el hambre mundial y la degradación medioambiental, como la pérdida de hábitats y biodiversidad.

Piensa en estas cifras en el contexto del último banquete que organizaste en el hotel,

o el último desayuno bufet que ofreciste.

¿Cuánto contribuyó ese banquete o ese desayuno bufet a estas estadísticas?

¿Cuánta comida se desperdició?

El catering y los banquetes a menudo representan la mayor parte de la oferta de comida de un hotel con servicio completo.

Existen soluciones probadas para luchar contra este desperdicio y esta formación sentará las bases para que lo consigas.

Aprenderás a crear un grupo de trabajo sobre gestión de residuos alimentarios,

que será el responsable de implementar un cambio de cultura en relación con la forma de gestionar los residuos alimentarios en el hotel.

Te darás cuenta de la importancia de cuantificar los residuos alimentarios y en qué momento hacerlo.

Luego, descubrirás las dos fases en las que tiene lugar el desperdicio alimentario en tu hotel:

las fases de pre servicio y post servicio.

Será necesario un esfuerzo conjunto entre todos los departamentos involucrados en la organización de banquetes para reducir la cantidad de comida que se desperdicia en el hotel.

Luchar contra algo de tal magnitud puede parecer abrumador,

así que céntrate en evitar el desperdicio alimentario.

Por ejemplo, pongamos que estas 100 patatas representan todas las patatas que se producen en el mundo.

Según un estudio realizado por Wrap sobre cómo reducir el desperdicio de patatas,

el 75 % de estas patatas se perderá en diferentes etapas desde la granja hasta la mesa.

Dos patatas nunca llegarán a salir de la granja,

nueve no alcanzarán el nivel de patata de buena calidad.

tres se perderán durante el almacenamiento,

y las otras 17 se perderán durante el embalaje.

Nueve se estropearán,

20 se perderán durante la preparación de la comida,

y 15 sobrarán en el bufet o en el plato.

Esto significa que solo el 25 % de las patatas cultivadas se consumirá.

Estas etapas de producción presentan varias oportunidades para evitar el desperdicio de alimentos una vez que los ingredientes llegan a tu hotel.

Prevenir de forma proactiva el desperdicio de alimentos, en lugar de eliminarlos de manera reactiva, es la clave para reducir dicho desperdicio.

Algunos ejemplos sobre cómo prevenir el desperdicio incluyen gestionar el inventario, seguir los protocolos de "consumo total de alimentos" y revisar las recetas y los menús para asegurarte de que se usan todas las partes de cada ingrediente.

Al usar estas técnicas se podrían salvar algunas o todas las patatas, e impulsar un sistema alimentario más circular.

De media, en el mundo, 1800 millones de toneladas de la comida que se produce se acaban desperdiciando. y, cuando se desperdicia comida, también se echa a perder la energía, el agua y los hábitats salvajes que se emplearon para producir los alimentos.

Pero es posible reducir este desperdicio.

Para ello, hay que ser proactivo y crear una cultura de prevención, con el fin de detener la generación de residuos alimentarios.

Piensa en los anteriores banquetes que hayas organizado y encuentra tres formas en las que se desperdició comida.

¿Se te ocurre alguna manera de evitar ese desperdicio de alimentos?

Esta formación te ayudará a identificar formas para reducir el desperdicio alimentario cada día en tu puesto de trabajo.

Building Your Food Waste Task Force

Crear un grupo de trabajo para el desperdicio alimentario

Hoy en día, el mundo se enfrenta a muchos desafíos de escala global.

A diferencia de los desastres naturales, que son difíciles de predecir o prevenir, el desperdicio alimentario es un problema que se puede evitar.

Al igual que los equipos de hombres y mujeres valientes que responden y luchan contra los desastres naturales,

hay personas en tu hotel que están en la primera línea de la lucha contra el desperdicio de alimentos.

Estas personas forman el grupo de trabajo de gestión de residuos alimentarios, que podría recibir otro nombre en tu hotel,

como el equipo verde o el equipo medioambiental.

Pregúntale a tu supervisor si ya existe este grupo de trabajo en tu hotel y, si no, plantéate pedir que lo formen.

Para entender el impacto que puede tener este grupo de trabajo, veamos quién crea un grupo de trabajo y cuáles son las ventajas de contar con uno.

Sabemos que abarca personas de diferentes departamentos, pero ¿quién se encarga de crear un grupo de trabajo?

El grupo de trabajo lo crea un defensor de la gestión de los residuos alimentarios, que puede ser el director general del hotel,

otro miembro del equipo directivo

u otro encargado de algún departamento.

Incluye representantes de todas las operaciones relacionados con los alimentos por departamento.

Estas son las personas que suelen crear el grupo de trabajo.

Cocina: Jefe de cocina, segundo jefe de cocina o jefe de sala:

se encargan de ejecutar el concepto de "consumo total de alimentos", desarrollando recetas y menús que aprovechen todas las partes de cada producto.

Los camareros, que trabajan en estrecha colaboración con el equipo de cocina, desempeñan un papel importante al gestionar toda la comida que no se ha consumido en las operaciones del hotel.

Compras y recepción: el responsable o director de compras

Aplican los cambios en el momento de hacer pedidos de comida y recibirlos.

Se aseguran de que los pedidos sean correctos, que la comida recibida coincida con el pedido y que esté en buenas condiciones para que no se acabe desperdiciando.

Ventas de catering y eventos: el director o responsable de ventas de catering.
Están involucrados en la planificación del banquete a menudo con el cliente.
Informan al cliente de las iniciativas del hotel para prevenir el desperdicio de alimentos y también están involucrados en la preparación del menú del banquete.

Recursos humanos: el responsable de formación.
Están involucrados en la formación de los empleados del hotel sobre gestión de residuos alimentarios.
También comunican cualquier cambio que se tenga que implementar, incluyendo la forma en la que se cuantifican los residuos alimentarios.

Marketing y RR. PP.: el jefe o responsable de marketing.
Crean documentos dirigidos a los clientes para informarles sobre las iniciativas de gestión de residuos alimentarios del hotel y explicarles cómo pueden contribuir.
También comercializan el hotel como establecimiento consciente con los residuos alimentarios.

Contabilidad y finanzas: el responsable de finanzas.
Se aseguran de que los cambios necesarios para luchar contra el desperdicio alimentario sean rentables.
Cada miembro del grupo de trabajo cumple con sus responsabilidades únicas, demostrando así las ventajas de contar con un grupo de trabajo.
El grupo de trabajo ayuda a crear un cambio de cultura.
Animan a percibir la gestión de los residuos alimentarios como un deber diario, y no como una tarea adicional.
Contribuyen a la separación y cuantificación de los residuos alimentarios, según los procedimientos de trabajo normalizados de cada departamento para dichas medidas, y reciben el apoyo del defensor de la gestión de residuos alimentarios.
Ayudan a poner en práctica medidas de gestión de residuos alimentarios y estas medidas son las que provocan el cambio en la cultura necesario para reducir el impacto del desperdicio alimentario de los hoteles.
El desperdicio de alimentos tiene un impacto directo en nuestro planeta, al echar a perder alimentos, residuos, agua, energía y hábitats salvajes que se emplearon para producir la comida.
Pero, si todos ponemos de nuestra parte para evitar el desperdicio de comida, podremos ganar la batalla para salvar la biodiversidad del planeta.
El grupo de trabajo de gestión de residuos alimentarios está formado por personas de muchos departamentos y se encarga de lograr un importante cambio en la cultura.
Habla con el miembro del equipo de trabajo que represente a tu departamento y descubre cómo evitar el desperdicio alimentario desde tu departamento, o bien ponte en contacto con el jefe de tu departamento para crear un grupo de trabajo.

Measuring Your Food Waste Problem

Cuantificar el problema del desperdicio alimentario.
Cada año se estima que se desperdicia hasta el 33% de todos los alimentos producidos en el mundo.
Dado que los banquetes y los desayunos bufet suelen representar la mayor parte de la comida que se consume en un hotel con servicio completo, es esencial saber cuánto contribuyen a este 40 %.
Recopilar datos sobre residuos alimentarios le permite al grupo de trabajo, del cual se habló en la lección 2, fijar objetivos y reducir la contribución del hotel a la epidemia del desperdicio alimentario.
Cuantificar los residuos alimentarios es el primer paso para abordar este problema en el hotel. Para recopilar estos datos, es importante saber qué residuos alimentarios medir y en qué momento medirlos.
Un buen punto para empezar a reducir la cantidad de alimentos desperdiciados en tu hotel es descubrir qué medir.
Para minimizar de forma proactiva la generación diaria de residuos alimentarios de tu hotel, el grupo de trabajo debe establecer objetivos específicos.
Para ello, necesitan medir el tipo de comida y la cantidad de cada producto que se desperdicia.

Una de las mejores maneras de separar y cuantificar los residuos alimentarios es mediante tecnologías de seguimiento del desperdicio alimentario, las cuales captan cada elemento de los residuos.

En tu hotel también podríais usar un sistema de basuras por colores. Por ejemplo, puedes designar las basuras amarillas para los residuos de alimentos preservicio y las basuras verdes para los residuos de alimentos postservicio.

Una vez separados los residuos alimentarios, se pueden pesar para determinar la cantidad de residuos generados en cada fase de producción.

Habla con el representante del grupo de trabajo de tu departamento para saber cómo separa y cuantifica los residuos tu hotel.

El grupo de trabajo necesita medir si se están cumpliendo o no los objetivos que han establecido.

Si no se están cumpliendo, el grupo de trabajo deberá experimentar con cambios adicionales para garantizar que se generen menos residuos.

Si tu departamento no está cumpliendo con los objetivos, no hagas nada para sesgar los resultados, no es una mala nota para ti o tus compañeros.

De hecho, son datos útiles que ayudarán a entender cómo se desperdician los alimentos, con el objetivo de implementar medidas para evitarlo.

Crear un mapa con las zonas del hotel en las que se desperdicia comida es crucial para entender en qué punto hay que medir los residuos alimentarios.

Hay varias zonas del hotel en las que se pueden medir los residuos alimentarios.

Los residuos preservicio se pueden generar en las zonas de almacenamiento, cuando los ingredientes y la comida preparada no se usa y caduca.

Las partes sobrantes de la comida durante su preparación se convierten en residuos preservicio de la cocina.

Los residuos alimentarios postservicio incluyen las sobras de los platos de los huéspedes y de los bufets, de la zona donde comen los huéspedes o de la zona de los lavavajillas. Todo ello contribuye a la epidemia del desperdicio alimentario, pero es muy importante saber qué tipo de comida, qué cantidad y de qué forma se desperdicia en tu hotel.

Estos datos le permiten al grupo de trabajo fijar objetivos y establecer medidas para minimizar los residuos alimentarios que genera tu hotel.

Si te encargas de gestionar la comida en tu hotel, pon tu granito de arena, crea un registro con el tipo de residuos y la cantidad que se desperdicia como parte de tus tareas diarias, durante la preparación de banquetes y después de que los huéspedes hayan comido.

6 Steps to Prevent Pre-Service Waste

Seis pasos para prevenir el desperdicio de alimentos pre servicio

¿Sabías que se estima que solo 25 de cada 100 patatas que se cultivan en el Reino Unido se acaban consumiendo?

60 de esas 100 patatas se convierten en residuos incluso antes de llegar a un bufet o al plato del huésped.

Si eso lo traduces a escala mundial, con todas las patatas que se cultivan en un año, te darás cuenta de la enorme cantidad de patatas que se desperdician.

Para abordar esta cuestión, hay que reducir los excedentes alimentarios que se generan.

Tu hotel puede contribuir a esta reducción minimizando los residuos alimentarios en la fase pre servicio.

En la fase pre servicio, se planifica el banquete y se pide, se almacena y se prepara la comida.

Hay seis etapas en la fase pre servicio en las que se puede minimizar el desperdicio alimentario.

Ventas de catering: el responsable de las ventas de catering desempeña una función crucial.

Animar a los clientes a colaborar en la prevención del desperdicio de alimentos, garantizando que entienden sus causas y consecuencias.

Usar un documento de una página preparado por el departamento de marketing y RR. PP. que detalle el impacto de los residuos alimentarios y las iniciativas del hotel para evitarlos.

Subrayar la importancia de recibir un recuento preciso de los huéspedes para garantizar que no se prepara comida de más.

Hablar con el cliente sobre opciones para reaprovechar la comida que se hayan dejado.

Desarrollo del menú: el jefe de cocina, junto con el equipo de ventas de catering, es el responsable de esta etapa.

Considerar la opción de desarrollar un menú especial sostenible, destacando los platos principales emplatados.

Diseñar un menú que minimice la cantidad de ingredientes que se usan y que multiplique la comida que se prepara a partir de un ingrediente.

Incorporar acompañamientos comestibles y postres de tamaño miniatura.

Usar técnicas de diseño y preparación del menú para promover la comida emplatada.

Búsqueda de proveedores y compras:

El gerente o director de compras es el responsable.

Los productos que se consideran imperfectos o con malformaciones se suelen descartar incluso antes de salir de la granja,

pero los principales vendedores y distribuidores ya están estudiando este fenómeno.

Y ahora ya se utilizan esas frutas y hortalizas con mal aspecto, y a menudo se venden con descuentos.

Al fin y al cabo, ya no importa el aspecto de los alimentos una vez se han preparado como parte de un bonito plato.

Almacenamiento de la comida entregada:

El jefe de sala o el director o encargado de compras es el responsable de esta etapa.

Las condiciones en las zonas de almacenamiento de comida deben mantenerse en todo momento.

Deben estar limpias,

bien iluminadas,

libres de plagas

y a la temperatura adecuada.

Usar el sistema FIFO (primero en entrar, primero en salir).

Esto garantiza que la comida no caduca, ya que los alimentos que se almacenan primero son los primeros que se usan.

Almacenamiento de la comida preparada:

El jefe de cocina es el responsable de esta etapa.

Seguir las directrices de seguridad alimentaria al almacenar comida preparada para preservar la calidad, y el rendimiento, y minimizar el desperdicio.

Etiquetar la comida preparada con las fechas de caducidad también ayuda a evitar el desperdicio.

Preparación de la comida:

Los jefes de cocina son también los responsables de esta etapa.

Usar el equipamiento adecuado y de alta calidad.

Usar herramientas de medición para garantizar que no se usa demasiada cantidad de un ingrediente, y aprovechar al máximo todos los ingredientes.

No preparar más comida de la necesaria y asegurarse de que el tamaño de las porciones sea adecuado para servir en platos.

Asegurarse de que las basuras tengan bolsas de plástico transparentes para que sea más fácil separar y medir la cantidad de comida que se desperdicia cada día durante la preparación.

La fase pre servicio contribuye en gran medida a la epidemia del desperdicio alimentario.

Al minimizar la cantidad de alimentos que necesita tu hotel,

ayudas a garantizar que toda la comida que se produce se consuma y no se desperdicie. Hay seis etapas en la fase pre servicio en las que se puede prevenir el desperdicio alimentario de forma proactiva.

Descubre en qué etapa de la fase pre servicio estás involucrado y valora formas de evitar que se desperdicie la comida.

Para más consejos sobre cómo reducir el desperdicio de alimentos en tu puesto de trabajo, consulta el documento de buenas prácticas pre servicio que podrás descargar después del vídeo.

Managing Food Waste Post-Service

Gestión del desperdicio de alimentos post servicio.

Piensa en la cantidad de comida que sobra después de un banquete, y piensa en todas las personas que sufren hambre en tu ciudad. Seguramente, todos estos alimentos podrían alimentarles,

pero, si no pudieran servir para alimentarles, debe haber alguna manera de gestionar los residuos de forma respetuosa con el medio ambiente.

Cuando termina el banquete, la comida entra en la fase post servicio.

Este es uno de los puntos clave en el que los camareros pueden garantizar que se done la comida o que se elimine como es debido.

En esta fase, tu hotel puede donar o eliminar los residuos alimentarios con el objetivo de evitar los vertederos.

La mejor manera de gestionar la comida sobrante en la fase post servicio es donarla.

En todo el mundo, hay aproximadamente 795 millones de personas desnutridas.

Donar alimentos puede abordar la inseguridad alimentaria y la desnutrición

y es completamente legal gracias a la Ley Bill Emerson del buen samaritano sobre donación de alimentos de 1996.

En los Estados Unidos, hay muy poco riesgo legal o reputacional por donar alimentos, siempre y cuando se sigan las regulaciones locales

de seguridad alimentaria y las buenas prácticas al preparar, almacenar y transportar alimentos para donar.

Descubre cuál es en tu país la legislación relativa a la donación de alimentos.

Si tu hotel no puede donar la comida sobrante, busca formas de evitar los vertederos antes de deshacerte de ella.

Tu hotel deberá eliminar los alimentos sobrantes en vez de donarlos en algunos casos, como los restos del plato de un huésped,

partes no comestibles o comida con riesgo de estar caducada, según la balanza del desperdicio de alimentos de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos.

Hay mejores formas de deshacerse de los alimentos.

La comida debería donarse siempre que sea posible y, cuando no se pueda donar, se debería evitar que termine en el vertedero.

El transportista de residuos y el director de operaciones del hotel trabajarán juntos para implementar el método de eliminación más apropiado, económico y factible para tu hotel.

Tendrán en cuenta criterios como la ubicación de la planta de compostaje más cercana o el coste de instalar y mantener una operación in situ.

Ambos actores trabajarán juntos para establecer un sistema de eliminación de residuos alimentarios.

Para conocer más consejos sobre cómo gestionar los residuos alimentarios en tu puesto de trabajo, consulta el documento de buenas prácticas postservicio que podrás descargar después de este vídeo.

Es una batalla que se puede ganar si cada uno pone de su parte, así que recapitulemos.

En lecciones anteriores, has aprendido en qué consiste el grupo de trabajo, quién lo forma y cuáles son sus responsabilidades.

Ya sabes qué hay que cuantificar y en qué momento se debe hacer para recopilar datos sobre los residuos alimentarios del hotel.

También sabes que tu hotel puede prevenir el desperdicio alimentario en la fase pre servicio y qué hay que hacer con los residuos alimentarios de la fase post servicio.

Aplica lo que has aprendido en esta formación en tus tareas diarias y crea una cultura de prevención del desperdicio alimentario.

Contribuye a minimizar la enorme cantidad de residuos alimentarios que se generan cada día. Conviértete en un activista contra el desperdicio alimentario.

Managing Resources Sustainably

Using Resources Responsibly

Usar recursos de forma responsable

Las cocinas comerciales consumen la mayor parte de energía por combustibles fósiles por metro cuadrado de los edificios de oficinas, almacenes y hoteles. Por lo tanto, para lograr los objetivos de descarbonización, resulta crucial priorizar las iniciativas de sostenibilidad en la cocina y las zonas de servicio.

El impacto de los residuos

En vez de reciclar o reutilizar, debemos centrarnos en reducir el uso de recursos y los residuos.

La jerarquía de los residuos, como se puede ver a continuación, es un concepto que clasifica las estrategias de gestión de residuos por orden de sostenibilidad.

¿Qué significa cada nivel de la jerarquía de los residuos?

Analicemos cada nivel de esta jerarquía, del más al menos popular, y veamos qué oportunidades estás perdiendo para deshacerte de los residuos de forma sostenible.

Los niveles de la jerarquía de residuos no son iguales y cada nivel es dos veces más importante que el inferior. Cualquier alimento o artículo no alimentario tiene en un impacto medioambiental. Empieza por fijarte en cuánta comida compras, cuánta desperdicias y cómo puedes reducirlo y darle una segunda vida.

Selecciona un nivel de la jerarquía para obtener más información.

JERARQUÍA DE RESIDUOS

PRODUCTO (SIN RESIDUOS)

RESIDUOS

REDUCIR - Para ser sostenibles, resulta prioritario reducir los recursos que se usan para diferentes tareas. Empieza por reducir el tamaño de las porciones cuando prepares los platos.

REUTILIZAR - Para contribuir a un sistema alimentario más sostenible, una estrategia clave es reutilizar cualquier alimento que haya sobrado de forma creativa para el próximo servicio o para un nuevo y delicioso producto culinario. Por ejemplo, dale una segunda vida a las sobras de las verduras para hacer caldo y usa la comida que haya sobrado para crear nuevos platos.

RECICLAJE/COMPOST - Los programas de compostaje o aprovechamiento energético de residuos son buenas formas de deshacerse de la materia orgánica que no se puede reutilizar. Haz compost con tus residuos alimentarios y úsalo para el huerto o el jardín.

TIRAR - Si bien tu principal foco debe ser reducir, reutilizar y reciclar, hay momentos en los que es necesario tirar cosas. Para ello, se deberían seguir los métodos adecuados de eliminación para reducir el impacto medioambiental.

Ahora veamos cómo usar la energía de forma eficiente.

Usar la energía de forma eficiente

Las cocinas con mucho trabajo están diseñadas y operadas de forma que sean energéticamente eficientes.

Las cocinas comerciales están adoptando medidas para ahorrar energía y reducir así las emisiones de carbono y su impacto medioambiental. Este proceso de reducir el carbono se conoce como descarbonización. Los fabricantes de equipos están produciendo mejores herramientas para las cocinas, las cuales usan menos energía por combustibles fósiles, son fáciles de usar y aceleran el rendimiento.

Veamos algunas prácticas energéticamente eficientes. **Selecciona cada imagen para obtener más información.**

Las cocinas comerciales tienden a usar cocinas de gas natural, a pesar de la cantidad significativa de emisiones de gases de efecto invernadero. En comparación con el gas, las cocinas eléctricas de inducción cocinan más rápido y son más energéticamente eficientes.

La iluminación en las cocinas comerciales, tanto en la parte abierta al público como en la trastienda, suele ser insuficiente. Mejorar los sistemas de iluminación puede dar como resultado un ahorro energético importante.

Ahorra energía encendiendo y apagando los equipos en horarios establecidos, independientemente de los turnos de los trabajadores. Esto mantiene un alto nivel de productividad y calidad usando menos energía.

A continuación, veamos algunas prácticas para un mejor consumo de agua.

Consumir agua de forma consciente

El agua dulce es un recurso limitado y un consumo eficiente puede ayudar a preservar esta preciada materia prima.

El uso excesivo del agua genera un mayor consumo energético y puede contribuir a la disminución de las fuentes de agua locales, lo cual afecta a los ecosistemas y al abastecimiento comunitario de agua.

¿Es fácil hacer un consumo eficiente del agua? Arrastra cada tarjeta hasta lo que creas que resulta eficaz o ineficaz a la hora de ahorrar agua.

Descongelar comida debajo del grifo

Eficaz

Ineficaz

¿Qué tal lo has hecho? Comprueba tus respuestas comparándolas con los siguientes consejos para un consumo de agua eficiente. **Selecciona el icono + para más información.**

Lavavajillas

Usar boquillas aspersoras de alta eficiencia en los lavavajillas para reducir el consumo de agua y energía.

Fugas de agua

Repara las fugas de agua de inmediato. Cada gota cuenta y acaba sumando.

Descongelar comida

Planifica la producción de forma meticulosa y usa el refrigerador para descongelar la comida en vez de hacerlo debajo del grifo.

Mediante cambios operacionales efectivos reducirás la energía, el agua y el dinero que se desperdicia.

Para conseguir los objetivos de sostenibilidad, haz auditorías anuales para determinar tu consumo de agua y energía, además de la gestión de los residuos. Luego, crea un plan para mejorar los esfuerzos a la hora de usar recursos naturales de forma más eficiente.

¡Bien hecho! Has terminado esta lección.

Para seguir con la formación, cierra esta lección.

Minimizing Food and Beverage Waste

Minimizando el desperdicio de alimentos y bebidas

Hay investigaciones que indican que los consumidores tienen patrones de comportamiento y hábitos que no son del todo sostenibles. Una gran parte de estos generan desechos y, más concretamente, residuos de alimentos y bebidas.

Entender los desechos alimentarios

En los establecimientos de producción alimentaria se generan desechos de una forma u otra, tanto en la parte de cara al público como en la trastienda.

Los tipos de residuos alimentarios más evidentes incluyen pieles de verduras y frutas, huesos y grasa. Los menos evidentes son sopas demasiado preparadas y ensaladas compuestas o postres emplatados.

Cómo se desperdicia la comida

En restaurantes y cocinas, la comida se desperdicia de muchas formas. Analicemos algunas. **Selecciona los pines de la siguiente imagen para obtener más información. Selecciona en cualquier parte de la imagen para deshacer la selección.**

1. **SOBRAS** - Trozos de comida que quitas antes de cocinarlo o servirlo. Esto puede incluir la piel de las verduras y las frutas, huesos y grasa.
2. **SOBREPRODUCCIÓN** - Ocurre cuando se ha preparado demasiada comida, como sopas, ensaladas o postres.
3. **DETERIORO DE LOS ALIMENTOS** - Se trata de comida que ha caducado o que se ha deteriorado, y que ya no es seguro servirla o que ya no está buena. El deterioro de la comida lo causan microorganismos, enzimas, exposición al oxígeno, humedad y el almacenamiento a una temperatura incorrecta.
4. **ERRORES DE COCINA** - Incluyen cocinar demasiado o demasiado poco la comida, condimentos incorrectos, malos horarios y no seguir la receta.
5. **COMIDA NO SERVIDA** - Se trata de alimentos que no se pueden servir porque se han deteriorado, no cumplen con el control de calidad o no se han manipulado correctamente.
6. **COMIDA SOBRANTE** - Comida servida, pero que ha sobrado, por razones como un error de cocción, un exceso de condimentos o una porción demasiado grande.

Ahora veamos qué puedes hacer para ayudar a reducir este tipo de residuos.

Reducir los residuos mediante la ciencia del comportamiento

La ciencia del comportamiento se usan para entender las decisiones de los consumidores y reducir residuos.

El comportamiento de los consumidores, una sección del campo de la ciencia del comportamiento, consiste en el estudio de cómo toman las decisiones los consumidores al comprar bienes o servicios.

Mientras que la ciencia del comportamiento del consumidor, originariamente, se usaban para vender más un determinado producto, ahora se usan para influir en decisiones alimentarias más sostenibles y saludables.

Cómo puedes reducir los residuos

Cualquier pequeño cambio que hagas puede tener un impacto mayor, y en la cocina eres el representante de la sostenibilidad.

Te dejamos cinco consejos para desempeñar tu función.

1. 1

Utiliza platos más pequeños: terminarse el plato le da al cliente la sensación de satisfacción.

2. 2

Deja que los consumidores prueben antes de comprar: degustar algo antes de comprarlo de forma impulsiva es una forma de prevenir los residuos, además de introducir nuevos tipos de comida a los consumidores.

3. 3

Exhibe comida hecha principalmente a base de vegetales: ofrece platos principalmente a base de vegetales como principales opciones, por encima de las proteínas animales. De este modo, los consumidores probablemente los escogerán. El precio de estos platos basado principalmente en vegetales es el mismo o más barato que los platos centrados en la carne.

4. 4

Ofrece diferentes tamaños de porciones: las porciones más pequeñas animan a los consumidores a probar nueva comida y se reducen los residuos.

5. 5

Ten en cuenta la demografía de los consumidores: sirve o vende porciones más pequeñas para satisfacer a los que tienen poco apetito y deja que los otros pidan más si quieren, en vez de ofrecer porciones grandes a todo el mundo.

Analicemos las dietas sostenibles

Descubre cómo se puede reducir el impacto climático de la comida que sirves pasando a una comida basada principalmente en vegetales.

Haz clic en el botón para obtener más información sobre Coolfood.

Se trata de entender por qué las personas tienen ciertos hábitos y cómo puedes ayudarles a tomar decisiones más sostenibles.

¡Bien hecho! Has terminado esta lección.

Para seguir con la formación, cierra esta lección.

Responsible Use of Plastics, Reusables and Disposables

Usar productos desechables de forma responsable

Los productos desechables pueden ser cómodos de usar y ahorrar tiempo, pero pueden conllevar desventajas significativas en términos de impacto medioambiental y coste. Generan una enorme cantidad de residuos, contribuyen a la contaminación y a menudo requieren de valiosos recursos naturales para su producción.

Vajilla y embalajes

La vajilla y los embalajes reutilizables y desechables tienen diferentes funciones en las operaciones diarias.

La comida está lista para llevar a cualquier sitio en cualquier momento, pero tiene un coste.

Desechables o reutilizables, ¿cuál es mejor?

El uso de artículos reutilizables frente a los desechables puede depender de varios factores, como preocupaciones medioambientales, conveniencia, coste, reglamentos locales, estándares de higiene y preferencias de los clientes. Recientemente, se ha insistido en la reducción del uso de artículos desechables debido a su impacto medioambiental, lo cual lleva a aumentar y animar al uso de opciones reutilizables.

1. Vajilla y embalaje reutilizable

La vajilla y los embalajes reutilizables deberían ser siempre la primera opción, ya que tienen una vida útil más larga, generan menos residuos y son más estéticos que los desechables.

Los artículos reutilizables no son adecuados o económicos para ciertas comidas y bebidas, pero deberían considerarse siempre la mejor opción.

2. Vajilla y embalajes desechables

Se usan para comidas y bebidas para llevar. Son fáciles de usar cuando hay que llevar comida a eventos al aire libre y se evita el riesgo de perder piezas de la vajilla.

Sin embargo, la vajilla y los embalajes desechables tienen un impacto sobre el medio ambiente y sobre los resultados financieros del establecimiento.

La siguiente lista incluye algunas razones por las que la vajilla y los embalajes desechables tienen un impacto negativo para el medio ambiente.

- Los recipientes de plástico para llevar no suelen ser reciclables.
- Como parte de los residuos y la contaminación, los pájaros y los peces confunden los trozos de poliestireno expandido con comida, lo cual les mata cuando los consumen.
- Los elementos compostables, como el almidón de las patatas o las hojas prensadas, contribuyen a la emisión de gases de efecto invernadero si se tiran a la basura.
- Los artículos de madera contribuyen a la deforestación y a las emisiones de metano.

Analicemos los plásticos

¿Deberías usar plástico si quieres ser más sostenible?

Lamentablemente, como todos los elementos desechables, el plástico está hecho con energía de combustibles fósiles y es un derivado de ellos. Si el plástico no se recicla o no se contiene bien, puede acabar en las tuberías, lo cual supone una amenaza para diferentes animales, como pájaros, peces o tortugas.

Investiguemos un poco más

Investiga acerca de la contaminación por plásticos y qué se está haciendo para reducirla.

Haz clic en el botón para saber más sobre la contaminación por plásticos.

Ahora, veamos los tipos de vajilla desechable que te podrían resultar útiles en tu establecimiento.

Usar vajilla de forma responsable

Usar vajilla sostenible puede ahorrar costes, reducir tu huella medioambiental y atraer a los clientes preocupados por el medio ambiente.

El vidrio, la cerámica, el metal, la madera tratada y el plástico duro son buenas alternativas a usar vajilla desechable. ¿Pero qué pasa si no podemos evitar los elementos desechables?

Si tienes que usar artículos desechables en algunas situaciones, intenta reducir tu impacto medioambiental y anima a usarlos menos siempre que sea posible.

Cuando uses vajilla de plástico, plantea las siguientes preguntas:

-

¿Hay alguna forma de tirarlos que sea responsable con el medio ambiente? Por ejemplo, ¿este plástico se puede reciclar en tu localidad?

-

¿Existe alguna forma de eliminar las opciones individuales o pequeñas, y cambiarlas por vajillas desechables a granel?

Informa a los clientes sobre tus esfuerzos por reducir los residuos y anima a unirse pidiendo solo lo que necesitan y viniendo a por más cuando lo necesiten.

Ahora veamos cómo minimizar los residuos con los artículos no alimentarios.

Usar suministros no alimentarios con responsabilidad

Reducir, reutilizar y reciclar te ayudará a disminuir el impacto medioambiental de tu establecimiento.

¿Te acuerdas de la jerarquía de residuos de la lección *Usar recursos de forma responsable*? Toda la comida y los artículos no alimentarios tienen un impacto medioambiental. Sigue las diferentes acciones de cada nivel de la jerarquía y asegúrate de que las aplicas correctamente.

A continuación, tienes algunas formas para hacerlo en front house..

UTILIZAR ELEMENTOS REUTILIZABLES

USAR ELEMENTOS DESECHABLES RECICLADOS

LIMITAR EL USO DE DESECHABLES

USAR ACCIONES DE RECICLAJE APROBADAS

Anima a los cocineros y a los clientes a priorizar los elementos que se puedan reciclar. Consulta a tu transportista de residuos para saber cómo puedes ser el más responsable de tu zona.

¡Bien hecho! Has terminado esta lección.

Para seguir con la formación, cierra esta lección.

Sustainable Resource Management

Actividad de registro diario: Gestión de recursos sostenible

¡Bien hecho! Has completado las lecciones de esta formación. Antes de empezar esta actividad de registro diario, **descarga** el documento del diario en línea de la pestaña **Recursos** y úsala para registrar tus respuestas y referencias.

Priorizar la sostenibilidad en la cocina

Piensa en cómo funciona tu cocina.

¿Es sostenible tu cocina?

¿Cómo puedes priorizar las iniciativas sostenibles en la cocina y en el servicio? Considera optimizar la energía, el agua y los recursos naturales.

Pon en práctica tus conocimientos con una entrada en el diario.

Selecciona el icono + de cada fila para mostrar las tareas de la entrada en el diario.

Registra tus respuestas mediante el documento del diario en línea descargado.

Primer Paso

Haz una **lista en tu diario** iniciativas sostenibles que querrías implementar en tu cocina para optimizar energía, agua y recursos naturales.

Segundo Paso

Explica cómo querrías implementar cada iniciativa sostenible de tu lista para conseguir marcar realmente la diferencia en la cocina.

Escribe todas las iniciativas sostenibles en tu diario.

¡Bien hecho! Has completado esta actividad del diario.

Avanza hasta la siguiente...

Reutilizar comida

¿Cuántos residuos produce tu cocina?

Completa una miniauditoría de residuos

Ahora que has acabado la formación **Gestionar recursos de forma sostenible**, puedes investigar cómo se gestionan en tu cocina los residuos alimentarios. Las cáscaras, las sobras, la comida caducada, los errores de cocina y la comida que no se ha podido servir son algunos de los problemas que se pueden subsanar mediante diferentes enfoques para los residuos alimentarios y el comportamiento del consumidor.

Selecciona el icono + de cada fila para mostrar las tareas de la entrada del diario.

Registra tus respuestas mediante el documento del diario en línea descargado.

Primer Paso

En una semana, **toma nota** de las siguientes cuestiones en la cocina:

- Comida que se descarta con regularidad. Pueden ser partes sobrantes, como hojas o pieles o cáscaras de las verduras, las espinas del pescado o la grasa de la carne.
- Las sobras de la comida preparada que se descarta de forma regular.

Segundo Paso

Crea tres nuevas recetas usando estas partes sobrantes. Ten en cuenta lo siguiente al crear tus recetas.

- Podría ser una receta para un plato único o una recreación de un ingrediente, como caldo, salsa o conserva.
- Asegúrate de que los residuos sean seguros para el consumo humano.
- No sacrifiques el sabor, la textura ni la estética.

Tercer Paso

Escribe tus recetas en la plantilla para recetas que tienes a continuación.

Descarga la plantilla de recetas para empezar tu tarea.

¡Bien hecho! Has completado esta actividad del diario.

Avanza hasta la siguiente...

Uso responsable de los productos

¿Podría ser más responsable tu cocina?

Empieza con un inventario

¿Tu cocina usa productos reutilizables, desechables, plásticos y compostables? Haz un inventario de los productos desechables que tu establecimiento compra para un uso diario.

Selecciona el icono + de cada fila para mostrar las tareas de la entrada del diario.

Registra tus respuestas mediante el documento del diario en línea descargado.

Primer Paso

Selecciona tres productos de tu inventario y **ponlos en una lista en tu diario**.

Segundo Paso

Investiga la logística sobre lo que pasa con esos productos después de usarlos en tu establecimiento.

Escribe un párrafo en tu diario sobre tus descubrimientos.

¡Bien hecho! Has completado esta actividad del diario.

Para continuar con la formación, cierra esta lección.

3.3 COURSE 3 - "SUPERVISING AND LEADING IN HOSPITALITY" Transcripts

3.3.1 ENGLISH

Course: Supervisory Skills

101 How to Set and Maintain Service Standards

As a supervisor, you need to set and maintain service standards, train team members to comply with them, and use guest feedback to drive service excellence and build a positive reputation for repeat business.

In this lesson: HOW TO SET AND MAINTAIN SERVICE STANDARDS

Service standards are guidelines and expectations for delivering consistent and high-quality service to guests. It keeps all team members on the same path to providing service excellence – even when guest preferences and industry trends change.

When setting service standards, start by defining your establishment's vision and the guest experience you'd like to offer.

Next, identify which service areas need specific standards.

Then, understand the market to align expectations with guest needs.

To maintain service standards, you should:

Develop clear standard operating procedures.

Train team members regularly.

Communicate clearly through team meetings and documentation.

And... Listen to team member feedback.

When training team members, focus on developing these key skills to meet your establishment's service standards:

Effective communication.

Product knowledge.

Attentiveness.

Time management.

Problem-solving.

Adaptability.

Upselling.

And... Conflict resolution.

Now, let's look at guest feedback.

It's a critical component for continuous improvement at your establishment, because it identifies areas where training may be necessary for the team members.

It also identifies team members who can be recognized and rewarded for meeting and exceeding service standards.

Collect guest feedback during the meal service or through follow-up methods, such as online reviews, surveys, and feedback forms.

Once you have collected guest feedback, share both positive and negative responses with team members during debriefing sessions.

Always recognize team members who meet or exceed standards in these sessions.

By sharing guest feedback, you can motivate team members and encourage them to brainstorm new ideas and solutions.

If individual team members are mentioned, talk to them directly to prevent or improve issues.

And that's how you can lead your team to serving excellence – every time.

SERVE EXCELLENCE

Set and maintain service standards

Train team members regularly

Collect and analyze guest feedback

And... Share guest feedback with team members

102 Hot to Solve Problems Effectively

Whether there's an issue with food quality, food safety,

or guest service, problems do occur.

And as a supervisor, you need to apply sound business techniques to identify and solve problems.

This ensures smooth operations and satisfied guests.

In this lesson: HOW TO SOLVE PROBLEMS EFFECTIVELY

To provide service excellence, you need to continuously evaluate your service standards and methods.

Guest feedback, direct team member feedback, and observations by other team members can provide valuable insights into problems.

It's important to create room for feedback and foster a culture that thrives on continuous improvement.

Let's look at how to solve a problem in operations:

It's a Friday night at an upscale bistro and the establishment is fully booked.

Just as the dinner rush begins, a key server calls in sick, which means all other servers now have to serve more tables than usual.

Service is slowing down, and guests are waiting longer than usual for beverages, appetizers, and entrées.

Guests are getting frustrated.

The supervisor, Sarah, is an excellent problem-solver and knows just how to apply the 7 steps to solve the problem effectively.

Step 1: Determine the impact.

Sarah quickly assesses the situation.

Long wait times are impacting guest satisfaction, potentially leading to bad reviews and lost business.

Additionally, a stressed team member could make mistakes and cause further delays.

Step 2: Create an action plan.

Next, Sarah prioritizes tasks.

She first manages the immediate issue of wait times.

Step 3: Involve relevant team members.

Sarah meets with the servers and the kitchen team, explains the situation, shares a plan, and asks for suggestions to help solve the problem.

Step 4: Apply solutions.

Based on the team's input:

Server assistants and runners are reassigned to assist servers with water refills and bread service.

The Expeditor communicates delays to servers so they can manage guest expectations.

Sarah personally takes orders for new guests, freeing up experienced servers to serve existing orders.

Step 5: Monitor and evaluate.

Sarah walks through the establishment, checking on tables and establishing how guests are feeling. She also monitors the kitchen to ensure orders are flowing smoothly.

Step 6: Adjust and improve.

Throughout the evening, Sarah adjusts operations as needed.

A particular dish is causing a bottleneck in the kitchen, so she temporarily removes it from the menu.

Step 7: Communicate and follow up.

Next, Sarah personally visits tables that experienced long waits to apologize for the inconvenience and offer a complimentary dessert or after-dinner drink.

After the rush, Sarah gathers team members for a debrief.

She acknowledges the challenges and commends them for their teamwork.

She also asks for feedback on how to improve procedures for future busy nights.

By following these steps, Sarah has minimized the impact of the unexpected server shortage, maintained guest satisfaction,

and even strengthened her team through effective communication and problem-solving.

You can also use these steps when solving guest-related issues.

Download this checklist to guide you when solving problems and always follow your establishment's policy.

102b How to Make Strategic Decisions

As a supervisor you need to apply smart, impactful decision-making to address complex problems and navigate uncertainties.

In this lesson: HOW TO MAKE EFFECTIVE DECISIONS

Let's look at how to apply an effective decision-making process regarding a team member who is unaware of how his poor hygiene is affecting the establishment.

Sam is the supervisor of a busy establishment known for its fresh bread and pastries.

He notices that one of his team members, Michael, consistently displays poor hygiene practices.

This includes coming to work with a dirty uniform, not wearing a hairnet while handling food, not washing his hands between tasks and leaving crumbs and spills around his workspace.

Sam follows these 8 steps to decide what to do:

Step 1: Define the goal.

Sam's primary goal is to ensure a clean and safe food preparation environment.

This protects the health of both team members and guests, and it upholds the establishment's reputation.

Step 2: Gather relevant information.

Sam observes Michael's behavior and checks the establishment's guidelines regarding hygiene.

Step 3: Evaluate decision options.

Sam considers his options:

Option A: An informal talk.

He could have a private conversation with Michael, directly addressing the hygiene issues and offering guidance on proper practices.

Option B: A formal warning.

A written warning could be issued, outlining expectations and potential consequences for continued violations.

Option C: Termination.

As a last resort, termination might be necessary if Michael shows no improvement and poses a health risk.

Step 4: Consider consequences.

Sam weighs the consequences of each option:

Option A: An informal talk.

This could be a good first step, allowing Michael to correct the behavior without penalty.

Option B: A formal warning.

This establishes a paper trail and increases the consequences if issues continue.

Option C: Termination.

This is a severe step but might be necessary to protect public health.

Step 5: Make the decision.

Based on the severity of the issue and Michael's past performance, Sam decides on an informal talk.

However, he will let Michael know that the next time it will be a formal warning.

Step 6: Carry out the decision.

Sam schedules a private meeting with Michael.

He calmly and respectfully explains the hygiene concerns and outlines the establishment's hygiene guidelines and standards.

He emphasizes the importance of proper hygiene for food safety and offers resources he can reference.

Step 7: Monitor and evaluate.

Sam observes Michael's behavior after the talk and looks for areas that Michael has shown improvement.

Step 8: Note down learnings.

Regardless of the outcome, Sam documents the situation and his actions.

This record-keeping will help with future decisions and might inform updates to the team member guidelines and training procedures.

By following these steps, Sam has addressed the hygiene issue while also providing Michael with an opportunity to improve.

This approach balances protecting public health with the importance of fair team member treatment.

Download this checklist to guide you when making decisions and always follow your establishment's policy.

Course: Leading People

Giving Feedback and Managing Conflict

Giving Feedback

Great managers provide regular feedback to their team. Feedback can be **positive** or **negative**.

Positive feedback is given when a person has done something well, and it includes recognition and encouragement. Negative feedback is constructive criticism that is given when a person has performed poorly or made a mistake, and it includes an opportunity for growth and development.

Watch the video to see how both positive and negative feedback are provided by managers.

Part of being a great manager is the ability to provide positive feedback effectively.

Here are the three steps for providing positive feedback.

Do you remember the table you served this afternoon? The one with parents with their autistic son

Yes. They were so sweet.

Well, when they were leaving dad came up to me and wanted to give you special thanks for how accommodating you were for their needs.

They said you spoke to the kitchen and put it in the special request for their son.

I did yes. He had specific dietary requirements, but they were easy to accommodate.

Well, I just want to pass on the message and say thank you excellent work, it goes a long way.

And the dad said they'll be back for dinner because of you.

The process for providing negative feedback also follows three steps though they differ slightly.

Here's how to deliver negative feedback in a constructive way.

I see these glasses are still dirty. Did you miss them when you cleaned the room earlier?

Oh, I'm sorry. I must have forgotten to wash them. It's been such a busy morning.

Yes, I see they still haven't been washed one has lipstick marked the other finger mark. See

Yes, you're right. My apologies.

In future, please pay attention to these details and ensure you go through your room checklist to ensure that you don't miss any cleaning steps

when a guest walks into an absolutely spotless room It leaves a lasting, positive impression

Feedback guidelines

When providing feedback, it's important to remember the following:

Never give feedback in public. This can cause discomfort to the team member receiving feedback, guests, as well as other team members. It can embarrass or demotivate team members.

Be specific with your feedback and focus on a particular action. Avoid discussing general performance but refer to specific actions or instances.

Be calm and direct. Don't raise your voice and don't provide feedback when you are distracted.

Be consistent. Provide feedback on a regular basis to create clarity and manage expectations.

Communicating Effectively

Effective communication is critical when providing feedback or instructions, resolving conflict, or simply conveying a message.

You can use the following communication methods:

Written communication

This involves sharing information via messages, such as emails, handwritten notes, memos, and reports. The advantage of this method is that there is a record of all communication, which can be referred to when needed. It can, however, be difficult to convey emotions and context in writing.

Verbal communication

This involves sharing information by speaking in person, over the phone, or via video calls. The advantage of this method is that it allows for emotive responses and provides context. It does, however, not allow for records to be kept and can be seen as informal.

Visual communication

This involves sharing information via visuals, such as signs, images, and drawings. The advantage of this method is that it can be very effective, especially if you want to reach a larger audience. It can, however, be easily misinterpreted without context.

Giving Rewards and Recognition

Rewards and Recognition

Rewards and recognition are powerful tools to motivate team members and foster teamwork. Being appreciated and having their efforts acknowledged, makes your team members feel valued. As a great manager, it's important to share positive feedback that is thoughtful, specific, and sincere.

How rewards and recognition work together

RECOGNITION:

- Celebrates a team member's achievement by praising them
- Often verbal or written and tangible

REWARDS:

- Celebrates accomplishments by offering financial or other incentives
- Often monetary and tangible

The importance of positive feedback

Great managers know that offering positive feedback extends beyond mere compliments. It entails genuine recognition that inspires and motivates our team members. You can use the following three ways to provide positive feedback and recognition.

IMPROMPTU FEEDBACK – Impromptu feedback is an immediate response to exceptional work. While spontaneous, it should address specific behavior. Instead of a brief "Good job," opt for detailed acknowledgment, such as, "I noticed how you remembered a return guest's birthday and treated them to a

complimentary glass of sparkling wine. Your personal service and attention to detail really impressed them!" Specific compliments like these boost team morale significantly.

A FORMAL REWARD SYSTEM – A formal reward system incentivizes top-performing team members regularly. This can involve monetary rewards, such as cash bonuses or restaurant or spa vouchers. Alternatively, a recognition reward system could include award ceremonies and titles such as Team Member of the Month. Regular recognition motivates team members to consistently strive to deliver service excellence.

REWARDING TEAM PERFORMANCE – Recognizing your entire team's achievements, such as efficiently serving a large group of guests, demonstrates appreciation for teamwork. Grand gestures, like team-building activities or extra time off, highlight the value of collective accomplishments along with individual success.

5-Star Tip

Praising someone for their work requires thoughtful consideration to be truly effective. Generic over-praising can diminish the impact of recognition.

Guidelines for effective recognition

Providing recognition is only effective when you follow these guidelines:

Keep rules simple–

Effective rules are clear and straightforward. For example, a rule could state that team members who fulfill all weekly duties and find ways to personalize guest interactions, earn an additional shift off each month.

Keeping rules both simple and transparent builds trust and illustrates fairness.

Reward excellence, not expectations–

It's important to reward those who exceed expectations, not merely meet them. Encouraging team members to go beyond the standard service ensures that recognition remains meaningful.

Be transparent and fair–

Transparency ensures that everyone understands and adheres to the same rules. Fair treatment fosters a sense of equality, promoting a positive workplace.

Take an individual approach–

Recognizing individual growth and catering to varying levels of experience, enhances the impact of recognition. Even less experienced team members can become high performers with proper acknowledgment.

The power of the reward system

The reward system is a valuable leadership tool that shapes workplace attitudes. Genuine recognition propels team members beyond task completion to a shared pursuit of team goals.

By following the guidelines and adopting a thoughtful approach, you can create a workplace where team members are not just completing tasks but are inspired to contribute positively towards the team's shared objectives.

Course: Leading the Guest Experience

Delivering Service Excellence

Service touchpoints are critical interactions between a guest or potential guest and your hotel. These touchpoints impact a guest's lasting impression of your brand, and they can either improve or diminish your brand's reputation.

In the hospitality industry, touchpoints occur throughout a guest's journey, from making a reservation to interacting with team members, and using facilities.

The key touchpoints on the guest journey include:

PRE-ARRIVAL:

- Pre-arrival call or email
- Welcome information package
- Special occasion recognition

ARRIVAL:

- Warm welcome
- Smooth check-in process
- Valet service

STAY:

- Dining experiences
- Spa and wellness services
- Room service

DEPARTURE:

- Baggage handling
- Smooth checkout process
- Farewell and thank you

Direct interaction with guests is the most effective touchpoint to ensure satisfaction. While you and your team members should anticipate guest needs rather than address guest dissatisfaction later, guest dissatisfaction does occur and you should be prepared to resolve that too.

Five steps to resolve guest dissatisfaction

Step 1: Listen actively–

When a guest approaches you with a problem, make eye contact, listen without interrupting, and keep your body facing toward the guest while they speak. If a lot of information is provided, make notes to refer back to if needed.

Step 2: Offer a sincere apology–

Do not be defensive or try to justify the situation. Your goal is to change the negative experience – not deny or ignore it. Communicate that you understand the guest's point of view.

Step 3: Offer an alternative solution–

As a manager, you can decide what solution is realistically possible and within your scope of authority. You can also provide the guest with more than one solution for them to select what would suit their needs best.

Step 4: Action the solution fast–

Once the guest has decided which solution suits them best, action the solution immediately and follow up to ensure the guest is truly satisfied.

Step 5: Report the incident–

The purpose of this step is not to place blame on anyone, but rather to learn from guest dissatisfaction and improve how you deliver service excellence.

5-Star Tip

Don't only see guest dissatisfaction as a problem, but also as an opportunity to develop your team and improve your service.

A front desk team member notices a guest expressing dissatisfaction with the room they were assigned.

What is the first step the team member should take?

The team member should actively listen to the guest's concerns

The team member should refer the guest to the manager

The team member should offer a complimentary dinner

Why is it important to follow up with the guest after the issue has been resolved?

To find the person responsible for the issue

So that everyone can be aware of possible similar issues in future

To discipline the person responsible

Maintaining Quality and Brand Standards

Quality checking is an integral part of a manager's day. You can use this to assess how well your team members perform their duties.

Inspire high-quality service delivery

A great manager inspires team members to take ownership and responsibility for their duties by quality checking their own, as well as each other's work.

How to execute quality checking

Consistent quality is essential to delivering service excellence and ensuring guest satisfaction. To perform quality checking, you should identify the service that needs to be evaluated and understand how well that service needs to be performed.

By embracing brand standards, using quality checking tools, and supporting team members, you create a culture of collaboration and service excellence that sets your hotel apart.

Maintaining quality and brand standards is key to being successful in the hospitality industry.

Ensuring consistent, high quality service

in every department of your establishment requires you to be a great manager who is committed to delivering service excellence.

This is Sarah, a manager who understands the importance of quality checking.

Sarah knows that quality checking is not just a routine task, but an integral part of her daily responsibilities

So make quality checking a part of your everyday routine, it's what great managers do

This collective effort creates a focus on exceptional service and attention to detail.

Quality checking begins with identifying the service that needs evaluation,

whether it's the cleanliness of a room,

the presentation of a dish,

or or the efficiency of a process.

Understanding how well a service needs to be performed is key to ensuring the best quality of that service.

This is where brand standards come into play.

Brand standards are a set of guidelines that ensure a consistent level of quality at your hotel.

They serve as a mission statement that you and your team members pledged to follow

when consistently upheld your guests start to trust your brand's ability to meet their expectations

Quality checking tools such as checklists and visual references like photos

or diagrams, can greatly assist in the process.

These tools help you keep track of important detail and ensure that nothing is overlooked.

But quality checking goes beyond just ticking off items on a list.

It's about fostering a supportive team environment

where team members check each other's work and provide valuable feedback.

This collective focus on exceptional service

and attention to detail motivates team members and enhances their everyday responsibilities.

Consistent quality is the key to happy guests

By maintaining brand standards and consistently providing high quality service.

Guests develop trust in your brand's ability to meet their expectations

By embracing brand standards, using quality checking tools and supporting team members.

You create a culture of excellence that sets your hotel apart.

So make quality checking a part of your everyday routine. It's what great managers do

What is the importance of consistent quality in ensuring guest satisfaction?

Quality checking ensures consistent high-quality service across all departments

Quality checking allows managers to keep tight control of team members' performance

Quality checking ensures that team members know that they are being observed

3.3.2 DANISH

101 How To Set And Maintain Service Standards

Som leder har du ansvar for at fastsætte og opretholde servicestandarder, oplære teammedlemmer i at efterleve dem og anvende gæstefeedback til løbende forbedringer, der styrker virksomhedens omdømme og tiltrækker gentagne besøg.

I denne lektion: Sådan Fastsættes Og Opretholdes Servicestandarder

Servicestandarder er retningslinjer og forventninger til en ensartet og høj kvalitet i gæsteservicen.

Det hjælper alle teammedlemmer med at arbejde mod samme mål om fremragende service – selv når gæsternes ønsker og branchens tendenser ændrer sig.

Når du fastsætter servicestandarder, skal du først og fremmest definere virksomhedens vision og den gæsteoplevelse, du ønsker at levere.

Som det næste skal du identificere de serviceområder, der kræver specifikke standarder.

Derefter skal du forsøge at forstå markedet for at kunne tilpasse forventningerne til gæsternes behov.

For at opretholde servicestandarder er det vigtigt at:

Få udviklet klare standardprocedurer.

Oplære teammedlemmer løbende.

Kommunikere tydeligt på teammøder og i dokumentation.

Og... lytte til teammedlemmernes feedback.

Når teammedlemmer oplæres, bør der være fokus på at udvikle følgende nøglekompetencer:

Effektiv kommunikation.

Produktviden.

Opmærksomhed.

Tidsstyring.

Problemløsning.

Tilpasningsevne.

Salgsfremmende teknikker.

Og ... konflikthåndtering.

Lad os nu fokusere på gæsternes feedback.

Gæstefeedback spiller en afgørende rolle i virksomhedens løbende forbedringer,

da den synliggør områder, hvor teammedlemmer har behov for yderligere oplæring.

Den kan også bruges til at identificere de teammedlemmer, der bør anerkendes og belønnes for at opfylde eller overgå servicestandarderne.

Indsaml gæstefeedback under måltider og via opfølgende metoder som onlineanmeldelser, spørgeskemaer og feedbackformularer.

Når du har indsamlet gæstefeedback bør positiv og negativ feedback deles med teamet på opfølgende møder.

Ved disse møder bør du altid anerkende de teammedlemmer, der lever op til eller overgår standarderne.

Brug gæstefeedback til at motivere teamet og fremme idéudvikling og løsninger.

Hvis gæsterne nævner specifikke teammedlemmer, bør medarbejderne kontaktes direkte for at forebygge eller håndtere eventuelle udfordringer.

Og sådan sikrer du en konsekvent serviceoplevelse på højeste niveau – hver gang.

SERVICE I SÆRKLASSE

Fastsæt og oprethold servicestandarder

Oplær teammedlemmer regelmæssigt

Indsaml og analysér gæstefeedback

Og ... del gæstefeedback med teamet

102 How To Solve Problems Effectively

Uanset om udfordringerne handler om madkvalitet,

fødevarer sikkerhed

eller gæsteservice, vil der uundgåeligt opstå udfordringer.

Som leder er det din opgave at anvende effektive forretningsmetoder til at identificere og løse disse udfordringer.

Det sikrer en smidig drift og tilfredse gæster.

I denne lektion: **EFFEKTIV PROBLEMLØSNING**

For at levere en service af høj kvalitet skal du løbende evaluere både servicestandarder og arbejdsmetoder.

Gæstefeedback, feedback fra teammedlemmer og observationer fra andre kollegaer kan give nyttig viden om potentielle udfordringer.

Det er vigtigt at skabe plads til feedback og fremme en kultur, der trives ved løbende forbedringer.

Lad os se nærmere på, hvordan man håndterer et driftsproblem:

Det er fredag aften på en eksklusiv bistro, som er fuldt booket.

Lige inden middagstravlheden melder en af de mest erfarne tjenere sig syg. De resterende tjenere får tildelt flere borde end normalt.

Betjeningen er langsommere, og gæsterne må vente længere på drikkevarer, forretter og hovedretter.

Frustrationen blandt gæsterne stiger.

Lederen Sarah er en dygtig problemknuser og ved præcis, hvordan hun skal anvende de syv trin for at løse situationen effektivt.

Trin 1: Vurdér konsekvenserne.

Sarah analyserer hurtigt situationen.

De lange ventetider påvirker gæstetilfredsheden, hvilket kan give negative anmeldelser og tabt omsætning.

Et presset team risikerer at begå fejl, hvilket kan føre til yderligere forsinkelser.

Trin 2: Lav en handlingsplan.

Dernæst prioriterer Sarah opgaverne.

Første skridt er at håndtere det presserende problem med ventetiderne.

Trin 3: Involver relevante teammedlemmer.

Herefter samler Sarah tjenere og køkkenholdet, forklarer situationen, præsenterer en plan og beder om input til løsninger.

Trin 4: Implementer løsninger.

Ud fra teamets input:

Tjenerassistenter og "runnere" omfordeles til at fylde vandglas og servere brød for gæsterne.

Den koordineringsansvarlige kommunikerer forsinkelser til tjenerne, så de kan informere gæsterne.

Sarah tager selv imod nye bestillinger, så de erfarne tjenere kan fokusere på de eksisterende ordrer.

Trin 5: Observer og evaluer.

Sarah bevæger sig rundt i restauranten, observerer stemningen ved bordene og vurderer gæsternes oplevelse.

Hun holder også øje med, at køkkenet fungerer optimalt.

Trin 6: Tilpas og optimer.

I løbet af aftenen tilpasser Sarah løbende driften.

En bestemt ret skaber flaskehalse i køkkenet, så hun beslutter at fjerne den fra menuen midlertidigt.

Trin 7: Kommuniker, og følg op.

Dernæst besøger Sarah personligt de borde, der oplevede lang ventetid, undskylder for ulejligheden og tilbyder en gratis dessert eller en drink efter middagen.

Efter travlheden samler Sarah teamet til en debriefing.

Hun anerkender udfordringerne og roser dem for deres holdindsats.

Hun beder også om feedback på, hvordan procedurerne kan optimeres til fremtidige travle aftener.

Ved at følge disse trin har Sarah minimeret konsekvenserne af den uventede personalemangel, opretholdt gæstetilfredsheden

og tilmed styrket teamet gennem effektiv kommunikation og problemløsning.

Du kan anvende de samme trin, når du løser gæsterelaterede problemer.
Download denne tjekliste som vejledning, når du løser problemer, og sørg altid for at følge virksomhedens politik.

102b How To Make Strategic Decisions

Som leder er det afgørende at træffe velovervejede og effektive beslutninger for at håndtere komplekse problemer og navigere i usikre situationer.

I denne lektion: SÅDAN TRÆFFER DU EFFEKTIVE BESLUTNINGER

Lad os se nærmere på, hvordan en effektiv beslutningsproces kan anvendes i en situation, hvor en medarbejder ikke er bevidst om, hvordan vedkommendes utilstrækkelige hygiejne påvirker virksomheden.

Sam er leder i en travl virksomhed der er kendt for sit friske brød og bagværk.

Han lægger mærke til, at en af hans medarbejdere, Michael, konsekvent udviser dårlige hygiejnevaneer.

Det omfatter blandt andet at møde på arbejde i en snavset uniform, ikke bære håret under fødevarehåndtering,

undlade at vaske hænder mellem opgaver og efterlade krummer og spild i sit arbejdsområde.

For at håndtere situationen følger Sam disse otte trin i sin beslutningsproces:

Trin 1: Definér målet.

Sams primære mål er at sikre et rent og hygiejnisk miljø i madproduktionen.

Det beskytter både medarbejdernes og gæsternes sundhed og sikrer virksomhedens omdømme.

Trin 2: Indsaml relevant information.

Sam observerer Michaels adfærd og gennemgår virksomhedens retningslinjer for hygiejne.

Trin 3: Evaluér beslutningsmulighederne.

Sam overvejer sine muligheder:

Mulighed A: En uformel samtale.

Han kan tage en privat samtale med Michael, hvor han direkte tager hygiejneproblemerne op og giver vejledning om korrekte procedurer.

Mulighed B: En skriftlig advarsel.

En formel advarsel kan udstedes, hvor forventninger og konsekvenser for gentagne overtrædelser tydeliggøres.

Mulighed C: Opsigelse.

Som en sidste udvej kan opsigelse være nødvendig, hvis Michael ikke forbedrer sig og udgør en sundhedsrisiko.

Trin 4: Overvej konsekvenserne.

Sam vurderer konsekvenserne af hver mulighed:

Mulighed A: En uformel samtale.

Det kan være en god første tilgang, der giver Michael mulighed for at rette op på adfærden uden sanktioner.

Mulighed B: En skriftlig advarsel.

Det dokumenterer situationen og skærper konsekvenserne, hvis problemet fortsætter.

Mulighed C: Opsigelse.

Det er et alvorligt tiltag, men kan være nødvendigt for at beskytte sundheden.

Trin 5: Træf beslutningen.

Ud fra problemets alvor og Michaels tidligere præstation beslutter Sam sig for en uformel samtale.

Han gør dog klart for Michael, at hvis problemet fortsætter, vil næste skridt være en skriftlig advarsel.

Trin 6: Gennemfør beslutningen.

Sam aftaler et privat møde med Michael.

Han forklarer roligt og respektfuldt hygiejneproblemet og gennemgår virksomhedens retningslinjer og standarder for hygiejne.

Han understreger, hvor vigtig korrekt hygiejne er for fødevarsikkerheden, og tilbyder ressourcer, der kan hjælpe Michael med at forbedre sig.

Trin 7: Observer og evaluer.

Sam holder øje med Michaels adfærd efter samtalen og vurderer, om han har forbedret sig.

Trin 8: Skriv ned hvad du har lært.

Uanset udfaldet, dokumenterer Sam situationen og de tiltag, han har iværksat.

Denne journalføring kan være værdifuld ved fremtidige beslutninger og kan danne grundlag for eventuelle justeringer af retningslinjer og oplæringsprocedurer.

Ved at følge disse trin har Sam effektivt håndteret hygiejneproblemet, samtidig med at han har givet Michael mulighed for at forbedre sig.

Denne tilgang sikrer en balance mellem beskyttelse af sundheden og en retfærdig behandling af medarbejderen.

Download denne tjekliste som vejledning til beslutningsprocessen, og følg altid virksomhedens retningslinjer.

Course: Leading People

Giving Feedback and Managing Conflict

En del af at være en god leder er evnen til at give positiv feedback effektivt.

Her er de tre trin til at give positiv feedback.

Kan du huske bordet, du betjente i eftermiddag? Dét med forældrene, der havde en autistisk søn
Ja, de var så søde.

Da de tog afsted, kom faren over til mig, fordi han ville give dig en særlig tak
for, hvor imødekommende du var overfor deres behov.

De sagde, at du talte med køkkenet og gav dem den særlige forespørgsel for deres søn.

Ja, det gjorde jeg. Han havde særlige kostkrav, men de var nemme at imødekomme.

Jeg ville bare videregive budskabet og sige tak. Fremragende arbejde, det var en stor hjælp.

Og faren sagde, at de kommer tilbage til middag på grund af dig.

Processen for at give negativ feedback følger også tre trin, selvom de er lidt anderledes.

Sådan giver du negativ feedback på en konstruktiv måde.

Jeg kan se, at glassene stadig er beskidte. Glemte du dem, da du gjorde værelset rent før?

Åh, det er jeg ked af. Jeg må have glemt at vaske dem. Det har været en travl morgen.

Ja, jeg kan se, at de stadig ikke er blevet vasket. Den ene har læbestift på og den anden fingeraftryk. Se her
Ja, du har ret. Det må du undskylde.

I fremtiden må du være opmærksom på disse detaljer og sørge for, at du gennemgår din værelsestjekliste
for at sikre, at du ikke springer nogen rengøringstrin over

Når en gæst går ind i et helt pletfrit rum, så efterlader det et varigt, positivt indtryk.

Course: Leading the Guest Experience

Maintaining Quality and Brand Standards

For at kunne sikre stabil service af høj kvalitet
i hver afdeling af din virksomhed skal du være en god leder,
der er forpligtet sig til at levere fremragende service.

Det er Sarah – hun er en leder, der forstår vigtigheden af kvalitetskontrol.

Sarah ved, at kvalitetskontrol ikke kun er en rutinemæssig opgave, men en vigtig del af hendes daglige ansvar

Gør derfor kvalitetskontrol til en del af din daglige rutine – det er det, gode ledere gør

Denne kollektive indsats skaber fokus på ekstraordinær service samt opmærksomhed på detaljer.

Kvalitetskontrol begynder med at man identificere den service, der skal evalueres,

om det er, hvor rent et værelse er,

hvordan en ret bliver præsenteret,

eller effektiviteten af en proces.

At forstå, hvor godt en service skal udføres, er nøglen til at sikre den bedste kvalitet af den pågældende service.

Det er her, brandstandarden spiller ind.

Brandstandarden er et sæt retningslinjer, der sikrer et nsartet kvalitetsniveau på dit hotel.

De tjener som en mission statement, som du og dine teammedlemmer lover at følge

Når brandstandarden opretholdes konsekvent, vil dine gæster begynde at stole på dit brands evne til at opfylde deres forventninger

Værktøjer til kvalitetskontrol såsom tjeklister og visuelle referencer som billeder eller diagrammer kan i høj grad hjælpe i processen.

Disse værktøjer hjælper dig med at holde styr på vigtige detaljer og sikre, at intet bliver overset.

Men kvalitetskontrol er mere end bare at afkrydse punkter på en liste.

Det handler om at fremme et støttende teammiljø,

hvor teammedlemmer tjekker hinandens arbejde og giver værdifuld feedback.

Dette kollektive fokus på ekstraordinær service

og opmærksomhed på detaljer motiverer teammedlemmer og øger deres daglige ansvar.

Ensartet kvalitet er nøglen til tilfredse gæster

Ved at opretholde brandstandarden og konsekvent levere service af høj kvalitet

får gæsterne tillid til dit brands evne til at leve op til deres forventninger

Ved at gøre brug af brandstandarden, værktøjer til kvalitetskontrol og teammedlemmer der støtter hinanden. skaber du en ekstraordinær kultur, der får dit hotel til at skille sig ud.

Gør derfor kvalitetskontrol til en del af din daglige rutine. Det er det gode ledere gør

3.3.3 ICELANDIC

Course: Leading People

Giving Feedback and Managing Conflict

Hluti af því að vera frábær stjórnandi er hæfileikinn til að veita jákvæða endurgjöf á áhrifaríkan hátt.

Hér eru þrjú skref til að veita jákvæða endurgjöf.

Manstu eftir borðinu sem þú þjónaðir síðdegis? Borðið með foreldra og einhverfan son sinn

Já. Þau voru svo indæl.

Þegar þau voru að fara kom þabbinn til mín og vildi þakka þér sérstaklega

fyrir hversu vel þú brást við þörfum þeirra.

Þau sögðu að þú talaðir við eldhúsið og sendir inn sérstaka beiðni fyrir son þeirra.

Ég gerði það, já. Hann hafði sérstakar kröfur varðandi mataræði en auðvelt var að uppfylla þær.

Ég vil bara koma skilaboðunum áleiðis og þakka þér fyrir frábært starf, það skiptir sköpum.

Þabbinn sagði að þau myndu koma aftur hingað vegna þín.

Ferlið við að veita neikvæða endurgjöf fylgir einnig þremur skrefum þó að þau séu aðeins frábrugðin.

Hér er því lýst hvernig á að skila neikvæðri endurgjöf á uppbyggilegan hátt.

Ég sé að þessi glös eru enn skítug. Gleymdirðu þeim þegar þú þreifst herbergið áðan?

Mér þykir þetta leitt. Ég hlýt að hafa gleymt að þvo þau. Það var svo mikið að gera í morgunn.

Já, ég sé að þau hafa ekki verið þvegin, eitt er með varalit og annað með kám eftir fingur. Sérðu

Já, það er rétt hjá þér. Ég biðst afsökunar.

Í framtíðinni skaltu gefa gaum að þessum atriðum og muna að fara í gegnum gátlistann þinn fyrir herbergi

til að tryggja að þú gleymir engum þrifskrefum

þegar gestur gengur inn í algjörlega tandurhreint herbergi skapar það varanleg og jákvæð viðbrögð

Course: Leading the Guest Experience

Maintaining Quality and Brand Standards

Að viðhalda gæða- og vörumerkjastöðlum er lykillinn að því að ná árangri í gestrisni í þessum geira.

Ef tryggja á stöðuga, hágæða þjónustu

á öllum sviðum fyrirtækis þíns er krafa gerð um að þú sért frábær stjórnandi sem hefur skuldbundið sig til að veita framúrskarandi þjónustu.

Þetta er Sarah, stjórnandi sem skilur mikilvægi gæðaeftirlits.

Sarah veit að gæðaeftirlit er ekki bara venjubundið verkefni heldur óaðskiljanlegur hluti af daglegum skyldum hennar

Því skaltu hafa gæðaeftirlit hluta af daglegum venjum þínum, það er það sem frábærir stjórnendur gera

Þetta sameiginlega átak skapar áherslu á framúrskarandi þjónustu og athygli fyrir smáatriðum.

Gæðaeftirlit hefst með því að bera kennsl á þá þjónustu sem þarfnast mats,

hvort sem það er hreinlæti herbergis,

framsetning á rétti

eða skilvirkni ferlis.

Að skilja hversu vel þarf að sinna þjónustu er lykillinn að því að tryggja bestu gæði þeirrar þjónustu.

Hérna koma vörumerkjastaðlar við sögu.

Vörumerkjastaðlar eru sett af leiðbeiningum sem tryggja stöðugt gæðastig á hótelinu þínu.

Þeir gegna hlutverki markmiðslýsingar sem þú og teymisaðilar þínir lofuðu að fylgja

þegar þeir eru stöðugt uppfylltir fara gestir að treysta getu vörumerkisins þíns til að uppfylla væntingar þeirra

Verkfæri gæðaeftirlits eins og gátlistar og sjónrænar tilvísanir eins og myndir

eða skýringarmyndir, geta aðstoðað mjög við ferlið.

Þessi verkfæri hjálpa þér að halda utan um mikilvæg smáatriði og tryggja að ekkert gleymist.

Gæðaeftirlit er samt meira en að haka við atriði á lista.

Þetta snýst um að hlúa að stuðningsumhverfi teymisins

þar sem teymisaðilar athuga vinnu hvers annars og veita gagnlega endurgjöf.

Þessi sameiginlega áhersla á framúrskarandi þjónustu

og áhersla á smáatriði hvetur teymisaðila og eykur hversdagslega ábyrgð þeirra.

Stöðug gæði eru lykillinn að því að gestir verði ánægðir

Með því að viðhalda vörumerkjastöðlum og veita stöðugt hágæða þjónustu.

Gestir þróa traust á getu vörumerkisins þíns til að standast væntingar þeirra

Með því að tileinka sér vörumerkjastaðla, nota gæðaeftirlitsverkfæri og styðja teymisaðila.

Þú skapar framúrskarandi menningu sem aðgreinir hótelið þitt frá öðrum.

Því skaltu hafa gæðaeftirlit hluta af daglegum venjum þínum. Það er það sem frábærir stjórnendur gera

Course: Supervisory Skills

101 How To Set And Maintain Service Standards

Sem yfirmaður verður þú að koma á fót og viðhalda þjónustustöðlum,

þjálfra teymismeðlimi í að samræmast þeim, og nota endurgjöf frá gestum til að leiða framúrskarandi þjónustu og byggja jákvætt álit fyrir endurtekin viðskipti.

Í þessari kennslustund: **HVERNIG Á AÐ KOMA Á FÓT OG VIÐHALDA ÞJÓNUSTUSTÖÐLUM**

Þjónustustaðlar eru viðmið og væntingar um að veita gestum mótsagnalaus og hágæða þjónustu.

Það heldur öllum teymismeðlimum á sömu braut að framúrskarandi þjónustu - einnig þegar val gesta og ferðabjónustan í heild sinni breytist.

Þegar þú setur þjónustustaðal skaltu byrja á að skilgreina hugsjón starfseminnar og þá upplifun sem þú vilt veita gestum.

Næst skaltu auðkenna hvaða hliðar þjónustunnar þurfa sérstaka staðla.

Síðan lagar markaðurinn væntingar að þörfum gesta.

Til þess að halda við þjónustustöðlum ættir þú að:

Þróa skýra verkferla fyrir staðlana.

Þjálfa teymismeðlimi reglulega.

Leggðu áherslu á skýr samskipti á teymisfundum og í skráningu.

Og... hlustaðu á endurgjöf teymismeðlima.

Þegar þú þjálfar teymismeðlimi skaltu leggja áherslu á að þróa þessa lykilmætti til að uppfylla þjónustustaðla starfseminnar:

Áhrifarík samskipti.

Vörubekking.

Hugulsemi.

Tímastjórnun.

Lausnamiðun.

Aðlögunarhæfni.

Uppfærslusala.

Og... Deilulausn.

Lítum nú nánar á endurgjöf gesta.

Endurgjöf er nauðsynlegur þáttur í stöðugum umbótum starfseminnar

vegna þess að með henni berist þið kennsl á þau svið sem þjálfun er nauðsynleg fyrir teymið.

Endurgjöf varpar einnig ljósi á svið þar sem starfsfólk á hrós skilið fyrir að uppfylla eða fara fram úr þjónustustöðlum.

Fáðu endurgjöf frá gestum á meðan á þjónustu stendur eða með eftirfylgnaðferðum eins og endurgjafareyðublöðum, könnunum og ummælagáttum á netinu.

Þegar þú hefur fengið endurgjöf frá gestum skaltu segja frá bæði jákvæðum og neikvæðum ummælum á teymisfundum.

Á þessum fundum skaltu alltaf hrósa þeim sem uppfylla eða fara framúr þjónustustöðlum.

Að tala um endurgjöfina er mikilvæg hvatning fyrir teymið og tækifæri til hugmyndavinnu og lausnamiðunar.

Ef ákveðinn teymismeðlimur er nefndur beint skaltu tala beint við viðkomandi til að koma í veg fyrir vandamál.

Þannig leiðir þú teymið í veita framúrskarandi þjónustu - í hvert skipti.

FRAMÚRSKARANDI ÞJÓNUSTA

Að koma á fót og viðhalda þjónustustöðlum

Þjálfa teymismeðlimi reglulega

Safna og greina endurgjöf

Og... deila endurgjöf gesta með teyminu

102 How To Solve Problems Effectively

Hvort sem um er að ræða vandamál með matargæði,

mataröryggi,

eða þjónustu við gesti, vandamál munu alltaf koma upp.

Og sem yfirmaður þarft þú að beita skynsamlegri viðskiptakunnáttu til að bera kennsl á og leysa vandamál.

Það tryggir snurðulausa starfsemi og ánægða gesti.

Í þessari kennslustund: **HVERNIG Á AÐ LEYSA VANDAMÁL Á ÁHRIFARÍKAN HÁTT**

Til þess að veita framúrskarandi þjónustu þarft þú stöðugt að meta þjónustustaðla þína og aðferðir.

Endurgjöf frá gestum, bein endurgjöf til teymismeðlima, og athuganir frá teymismeðlimum geta veitt dýrmæta innsýn í vandamál.

Það er mikilvægt að skapa rými fyrir endurgjöf og hlúa að menningu sem byggir á stöðugum umbótum.

Lítum á hvernig við leysum vandamál á vinnustaðnum:

Það er föstudagskvöld á fínna bistro og það er fullbókað.

Í þann mund sem kvöldverðaörtröðin er að byrja hringir einn þjónanna sig inn veikan, sem þýðir að allir hinir þjónarnir þurfi að sjá um fleiri borð en venjulega.

Þjónustan hægir á sér og gestirnir bíða lengur en venjulega eftir drykkjum, forréttum og aðalréttum.

Gestirnir byrja að vera pirraðir.

Yfirmaðurinn, Sara, er frábær í lausnamiðun og veit nákvæmlega hvernig hún beitir skrefunum 7 til að leysa vandamálið.

Sref 1: Leggja mat á áhrifin.

Sara metur aðstæður hratt.

Lengri biðtími hefur áhrif á ánægju gesta sem mögulega leiðir til slæmra umsagna og færri heimsóknna.

Þar að auki gerir þjónn sem er of stressaður frekar mistök og veldur þeim mun meiri töfum.

Skref 2: Gera aðgerðaáætlun.

Næst forgangsraðar Sara verkefnum.

Fyrst tekur hún stjórn á því vandamáli sem er mest aðkallandi, biðtíminn.

Skref 3: Tala við þá í teyminu sem málið varðar.

Sara hópar saman þjónunum og eldhústeyminu, útskýrir aðstæður, leggur upp áætlun og biður um uppástungur til að leysa vandamálið.

Skref 4: Beita lausnum.

Út frá inntaki teymisins:

Aðstoðarmenn þjónanna fá nýtt verkefni að fylla á vatnsglös og framreiða brauð í borðin.

Afgreiðslustjórinn lætur þjónana vita af töfum svo að þau geti stjórnað væntingum gesta.

Sara tekur að sér að taka við pöntunum frá nýjum gestum svo reyndir þjónar geti einbeitt sér að núverandi gestum.

Skref 5: Vakta og meta.

Sara gengur í gegnum veitingastaðinn, athugar aðstæður og tekur púlsinn á gestunum.

Hún fylgist líka með eldhúsinu til að tryggja snurðulaust flæði pantana.

Skref 6: Aðlaga og bæta.

Eftir því sem líður á kvöldið aðlagar Sara aðgerðir að aðstæðum.

Ákveðinn réttur veldur flöskuhálsi í eldhúsinu svo hún fjarlægir hann tímabundið af matseðlinum.

Skref 7: Samskipti og eftirfylgni.

Næst kemur Sara persónulega við á nokkrum borðum þar sem gestir þurftu að bíða lengst og biðst afsökunar á óþægindunum og býður þeim eftirrétt eða drykk í boði hússins.

Eftir að örtröðinni er lokið safnar Sara teyminu saman.

Hún gerir samantekt á áskorunum kvöldsins og hrósar þeim fyrir góða samvinnu.

Hún biður líka um endurgjöf um hvernig mætti bæta ferlið fyrir önnur slík kvöld.

Með því að fylgja þessum skrefum hefur Sara lágmarkað áhrifin af færri þjónum, viðhaldið ánægju gesta og einnig náð að styrkja teymið með skýrum samskiptum og lausnamiðun.

Þú getur líka notað þessi skref þegar þú leysir vandamál sem tengjast gestum.

Halaðu niður gátlistanum og notaðu hann sem leiðarvísi í lausnamiðun um leið og þú fylgir stefnu starfseminnar.

102b How To Make Strategic Decisions

Sem yfirmaður þarft þú að beita snjöllum og áhrifaríkum ákvörðunarferlum til að bregast við margslungnum vandamálum og finna leiðina í gegnum óvissuna.

Í þessari kennslustund: HVERNIG Á AÐ TAKA ÁHRIFARÍKAR ÁKVARÐANIR

Skoðum nánar hvernig við beitum áhrifaríku ákvörðunarferli sem varðar teymismeðlim sem gerir sér ekki grein fyrir því hvernig eigið hreinlæti hefur áhrif á starfsemina.

Sam er yfirmaður í annasamri starfsemi sem er þekkt fyrir ferskt brauð og sætabrauð.

Hann tekur eftir því að einn í teyminu hans, Michael, hugsar ekki vel um eigið hreinlæti.

Til dæmis kemur hann í vinnuna í skítugum búning, gleymir hárnети þegar hann meðhöndlar matinn,

gleyma að þvo hendurnar á milli verkefna og að þurrka ekki af vinnustöðinni sinni.

Sam notar þessi 8 skref til að ákveða hvað hann eigi að gera:

Sref 1: Skilgreina markmiðið.

Fremsta markmið Sam er að tryggja hreina og örugga matvælaframleiðslu.

Það verndar heilsu starfsfólks og gesta og það styrkir ímynd fyrirtækisins.

Skref 2: Safna viðeigandi upplýsingum.

Sam fylgist með Michael og lesa leiðarvísi fyrirtækisins um hreinlæti.

Skref 3: Meta valmöguleika.

Sam íhugar valmöguleika sína:

Valmöguleiki A: Óformlegt samtal.

Hann gæti átt spjall við Michael í einrúmi þar sem hann vekur athygli á hreinlætisvandamálum hans og býður leiðsögn um rétt starfshætti.

Valmöguleiki B: Formleg viðvörðun.

Skrifleg viðvörðun yrði gefin út þar sem leggur áherslu á væntingar og mögulegar hættur sem brot á viðmiðum skapar.

Valmöguleiki C: Lausn frá störfum.

Sem neyðarúrræði yrði mögulega nauðsynlegt að leysa Michael frá störfum ef hann sýnir enga viðleitni og ber með sér heilsuhættu.

Skref 4: Íhuga afleiðingarnar.

Sam íhugar afleiðingarnar af hverjum valmöguleika:

Valmöguleiki A: Óformlegt samtal.

Þetta gæti verið gott fyrsta skref og gefur Michael tækifæri til að leiðrétta hegðun sína án refsingar.

Valmöguleiki B: Formleg viðvörðun.

Þetta felur í sér pappírslóð og eykur afleiðingarnar ef vandamálið heldur áfram.

Valmöguleiki C: Lausn frá störfum.

Þetta er alvarlegt skref en e. t. v. nauðsynlegt til að vernda heilsu annarra.

Skref 5: Taka ákvörðun.

Með tilliti til alvarleika málsins og frammistöðu Michael í starfi hingað til ákveður Sam að velja óformlegt samtal.

Hann ákveður þó að hann muni láta Michael vita að næsta skref sé formleg viðvörðun.

Skref 6: Framkvæma ákvörðunina.

Sam boðar Michael á fund.

Hann útskýrir með yfirvegun og virðingu að hann hafi áhyggjur af hreinlæti Michael og leggur fram hreinlætisleiðarvísi og -staðla fyrirtækisins.

Hann leggur áherslu á mikilvægi hreinlætis fyrir mataröryggi og kynnir fyrir honum efni sem hann getur skoðað.

Skref 7: Vakta og meta.

Sam fylgist með hegðun Michael eftir samtalið og leitar eftir merkjum um umbætur hjá Michael.

Skref 8: Skrifaðu niður hvað þú lærðir.

Málalok eiga eftir að koma í ljós en Sam skráir samt niður aðstæðurnar og aðgerðir sínar.

Slík skráning hjálpar til við framtíða ákvarðanir og gæti komið að notum í leiðarvísi teymisins og þjálfun.

Með því að fylgja þessum skrefum hefur Sam tekist á við hreinlætisvandann um leið og Michael fær tækifæri á ða bæta sig.

Þessi nálgun er í jafnvægi á milli þess að vernda lýðheilsu og að sýna sanngirni í garð starfsmanns.

Halaðu niður gátlistanum og notaðu hann sem leiðarvísi í ákvörðunartöku um leið og þú fylgir stefnu starfseminnar.

3.3.4 SPANISH

Course: Leading People

Giving Feedback and Managing Conflict

Parte de ser un gran gerente es la capacidad de dar retroalimentación positiva con eficacia.

Estos son los tres pasos para dar feedback positivo.

¿Recuerda la mesa que atendió esta tarde? ¿La de los padres con un hijo con autismo?

Sí. Fueron muy amables.

Bueno, cuando se iban, el padre se me acercó para pedirme que le diera las gracias por lo comprensivo que fue con sus necesidades.

Me dijeron que usted habló con la cocina y pidió algo especial para su hijo.

Sí. Necesitaba seguir una dieta específica, pero fue fácil adaptarse a ellos.

Bueno, quería transmitir el mensaje y darle las gracias por su gran trabajo, es muy útil.

Y el padre dijo que volverán a cenar gracias a usted.

El proceso para dar feedback negativo también sigue tres pasos, aunque difieren ligeramente.

Así se ofrece feedback negativo de forma constructiva.

Veo que estos vasos siguen sucios. ¿Se le olvidaron cuando limpió la habitación antes?

Lo siento. No me acordé de lavarlos. He tenido una mañana ajetreada.

Sí, veo que siguen sin lavar, uno tiene pintalabios y el otro huellas dactilares. Vea.

Sí, tiene razón. Pido disculpas.

En el futuro, esté atenta a estos detalles y revise la lista de verificación de la habitación para no saltarse ningún paso de la limpieza.

Cuando un huésped entra en una habitación impecable, deja una impresión positiva y duradera

Course: Leading the Guest Experience

Maintaining Quality and Brand Standards

La clave del éxito en el sector hotelero es mantener los estándares de calidad y marca.

Asegurar un servicio consistente y de alta calidad

en cada departamento de su establecimiento requiere que sea un gran gerente, comprometido con prestar servicios de excelencia.

Esta es Sarah, una gerente que entiende la importancia del control de calidad.

Sarah sabe que el control de calidad es una parte integral de sus responsabilidades diarias, no solo una tarea rutinaria.

Por lo tanto, haga que el control de calidad sea parte de su rutina diaria, como hacen los grandes gerentes.

Este esfuerzo colectivo se centra en un servicio excepcional y en la atención al detalle.

El control de calidad empieza identificando el servicio a evaluar,

ya sea la limpieza de una habitación,

la presentación de un plato,

o la eficiencia de un proceso.

Comprender qué tan bien se debe realizar un servicio es clave para garantizar la mejor calidad de ese servicio.

Aquí entran en juego los estándares de marca.

Los estándares de marca son pautas que garantizan un nivel consistente de calidad en su hotel.

Sirven como declaración de objetivos que usted y los miembros de su equipo se comprometieron a seguir.

Cuando se mantienen de manera constante, sus huéspedes comienzan a confiar en la capacidad de su marca para cumplir con sus expectativas

Herramientas de control de calidad, como listas de verificación y referencias visuales, como fotos o diagramas, pueden ser de gran ayuda en el proceso.

Éstas herramientas le ayudan a llevar un registro de los detalles importantes y asegurar que nada se pasa por alto.

Pero el control de calidad va más allá de marcar elementos en una lista.

Consiste en fomentar un ambiente de apoyo al equipo donde los miembros del equipo revisan el trabajo del otro y brindan valiosos comentarios.

Este enfoque colectivo en un servicio excepcional y la atención al detalle motiva a los miembros del equipo y aumenta sus responsabilidades diarias.

La calidad consistente es la clave para clientes felices

Manteniendo los estándares de la marca y ofreciendo continuamente un servicio de alta calidad, los clientes confían en la capacidad de su marca para satisfacer sus expectativas

Al personalizar los estándares de la marca, utilizar herramientas de comprobación de calidad y apoyar al equipo, usted crea una cultura de excelencia que distingue a su hotel.

Haga que el control de calidad sea parte de su rutina diaria, como hacen los grandes gerentes.

Course: Supervisory Skills

101 How To Set And Maintain Service Standards

Como supervisor, debes establecer y mantener los estándares de servicio, formar a los miembros del equipo para que los cumplan y usar los comentarios de los huéspedes para impulsar la excelencia de servicio y forjar una buena reputación con clientes que repiten.

En esta lección: CÓMO ESTABLECER Y MANTENER LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

Los estándares de servicio son directrices y expectativas para ofrecer un servicio consistente y de alta calidad a los huéspedes.

Hacen que los miembros del equipo avancen en la misma dirección para ofrecer excelencia en el servicio, incluso cuando las preferencias de los huéspedes y las tendencias del sector cambian.

Al establecer los estándares de servicio, empieza por definir la visión de tu establecimiento y la experiencia del cliente que quieres ofrecer. Después, identifica qué ámbitos del servicio necesitan estándares específicos.

A continuación, estudia el mercado para alinear las expectativas con las necesidades del cliente.

Para mantener los estándares de servicio, deberías hacer lo siguiente: Desarrollar procedimientos de trabajo estándar claros.

Formar a los miembros del equipo con regularidad. Comunicarte con claridad en las reuniones de equipo y con la documentación.

Y escuchar los comentarios de los miembros del equipo.

Al formar a miembros del equipo, céntrate en desarrollar esas habilidades clave para satisfacer los estándares de calidad del establecimiento. Comunicación efectiva.

Conocimiento del producto. La atención.

Gestión del tiempo.

Resolución de problemas.

La adaptabilidad. Upselling

Y resolución de conflictos.

Pasemos a los comentarios de los huéspedes. Es un componente crucial para que tu establecimiento mejore continuamente,

ya que te permite identificar áreas en las que puede ser necesario formar a los miembros del equipo.

También ayuda a saber a qué miembros del equipo hay que reconocer y premiar por cumplir y superar los estándares de servicio.

Recaba opiniones de los huéspedes durante el servicio o mediante métodos de seguimiento, como reseñas en línea, encuestas o formularios para comentarios.

Después de conseguir los comentarios de los huéspedes, comparte tanto las opiniones positivas como las negativas con los miembros del equipo en las reuniones.

Reconoce siempre durante las reuniones a esos miembros del equipo que cumplen o superan los estándares. Al compartir los comentarios de los huéspedes, puedes motivar a los miembros del equipo y animarles a proponer nuevas ideas y soluciones.

Si se mencionan miembros del equipo concretos, habla con ellos directamente para prevenir o mejorar los problemas.

Y así es como puedes liderar tu equipo para que ofrezca siempre un servicio excelente.

OFRECER UN SERVICIO EXCELENTE

Establecer y mantener estándares de servicio

Formar a los miembros del equipo con regularidad

Recabar y analizar comentarios de los clientes y compartir los comentarios con los miembros del equipo

102 How To Solve Problems Effectively

Puede haber pasado algo con la calidad de la comida, la seguridad alimentaria o la atención recibida. Siempre puede haber problemas.

Y como supervisor, debes aplicar técnicas empresariales sensatas para identificar y resolver problemas.

Esto garantizará un buen funcionamiento y la satisfacción de los clientes.

En esta lección: CÓMO RESOLVER PROBLEMAS DE FORMA EFECTIVA

Para ofrecer un servicio excelente, deberás evaluar continuamente los estándares y los métodos empleados en el servicio.

Los comentarios de los huéspedes y del equipo, así como las observaciones de otros trabajadores, pueden ofrecerte información de gran valor sobre ciertos problemas.

Es importante generar espacios para los comentarios y fomentar una cultura que potencie la mejora continua.

Veamos cómo resolver un problema en las operaciones:

Es viernes por la noche en un restaurante exclusivo y el establecimiento está completo.

Al comenzar la hora punta de la cena, un camarero clave llama para decir que está enfermo, lo que significa que los demás camareros deben servir más mesas de lo habitual.

El servicio se ralentiza y los comensales esperan más tiempo de lo normal a que les sirvan las bebidas, los entrantes y los platos. Empiezan a estar insatisfechos.

A la supervisora, Sarah, se le da muy bien resolver problemas y sabe cómo aplicar los 7 pasos para resolver un problema de forma eficiente.

Paso 1: determinar el impacto.

Sarah evalúa rápidamente la situación.

Los largos tiempos de espera tienen un impacto en la satisfacción de los comensales, lo cual podría desencadenar en malas reseñas o en pérdidas de clientes.

Además, si un miembro del equipo se estresa podría cometer errores y causar más retrasos.

Paso 2: crear un plan de acción.

A continuación, Sarah prioriza tareas.

Primero gestiona el problema inmediato de los tiempos de espera.

Paso 3: involucrar a los miembros del equipo relevantes.

Sarah se reúne con los camareros y el equipo de cocina, les explica la situación y el plan de acción, y les pregunta si tienen cualquier sugerencia para resolver el problema.

Paso 4: aplicar soluciones.

A partir de los comentarios del equipo, reasigna a los ayudantes y los camareros de mesa para ayudar a los camareros principales a la hora de rellenar las copas o servir pan.

El metre comunica los retrasos a los camareros para que puedan gestionar las expectativas de los clientes.

Sarah toma nota de las nuevas mesas que llegan, para que los camareros con más experiencia puedan servir los platos que ya están listos.

Paso 5: hacer un seguimiento y evaluar.

Sarah va dando vueltas por el establecimiento para ver cómo están los comensales.

También va controlando la cocina para asegurarse de que los pedidos vayan saliendo de forma fluida.

Paso 6: ajustar y mejorar.

Durante todo el servicio, Sarah ajusta las operaciones según sea necesario.

Hay un plato concreto que hace que la cocina se atasque, así que lo quita temporalmente del menú.

Paso 7: comunicar y hacer un seguimiento.

Después, Sarah pasa personalmente por las mesas que han sufrido retrasos importantes, se disculpa por los inconvenientes y les ofrece un postre adicional o una bebida para después de la cena.

Al terminar, Sarah reúne a todos los miembros del equipo.

Reconoce el desafío y les felicita por el trabajo en equipo.

Les pide sus opiniones sobre cómo mejorar los procedimientos para otros servicios en los que haya mucho trabajo.

Con estos pasos, Sarah ha reducido el impacto de la ausencia imprevista de un camarero, ha mantenido la satisfacción de los comensales e incluso ha reforzado a su equipo con una comunicación y una resolución de problemas efectiva.

También puedes usar estos pasos cuando resuelvas problemas con los huéspedes.

Descarga esta lista de verificación para usarla como guía al resolver problemas y sigue siempre la política de tu establecimiento.

102b How To Make Strategic Decisions

Como supervisor, debes tomar decisiones importantes e inteligentes al abordar problemas complejos y lidiar con la incertidumbre.

En esta lección: CÓMO TOMAR DECISIONES EFECTIVAS

Veamos cómo aplicar un proceso de toma de decisiones efectivo en relación con un miembro del equipo que no es consciente del hecho de que su mala higiene afecta al establecimiento.

Sam es el supervisor de un establecimiento con mucho trabajo conocido por su pan y sus pastas recién hechas.

Se da cuenta de que uno de los miembros de su equipo, Michael, tiene una mala higiene constantemente.

Esto significa que va a trabajar con el uniforme sucio, no lleva la red para el pelo mientras manipula alimentos, no se lava las manos entre una tarea y otra, y deja migas y manchas en su zona de trabajo.

Sam sigue estos 8 pasos para decidir qué hacer:

Paso 1: definir un objetivo.

El objetivo principal de Sam es garantizar un entorno limpio y seguro para la preparación de la comida.

Esto protege la salud tanto del equipo como de los clientes, y mejora la reputación del establecimiento.

Paso 2: recoger la información relevante.

Sam observa el comportamiento de Michael y comprueba las directrices del establecimiento en cuanto a la higiene.

Paso 3: evaluar las opciones de decisión.

Sam considera sus opciones:

Opción A:

una charla informal.

Puede tener una conversación con Michael para abordar directamente los problemas de higiene y ofrecerle consejos sobre buenas prácticas.

Opción B: una advertencia formal.

Se le puede mandar una advertencia por escrito, subrayando lo que se espera de él y las posibles consecuencias que puede tener su mala conducta continuada.

Opción C: despido.

Como último recurso, puede que sea necesario despedir a Michael si no mejora su comportamiento y sigue suponiendo un riesgo para la salud.

Paso 4: considerar las consecuencias.

Sam sopesa las consecuencias de cada opción:

Opción A:

una charla informal.

Podría ser un buen primer paso, ya que Michael podría corregir su comportamiento sin tener ninguna penalización.

Opción B: una advertencia formal.

Esto sería una prueba por escrito y aumentaría las consecuencias si el problema persiste.

Opción C: despido.

Se trata de una dura medida, pero puede ser necesaria para proteger la salud pública.

Paso 5: tomar una decisión.

Teniendo en cuenta la severidad del problema y la actitud de Michael en el pasado, Sam decide tener una charla informal.

Sin embargo, avisará a Michael de que la próxima vez le va a llegar una advertencia formal.

Paso 6: ejecutar la decisión.

Sam organiza una reunión privada con Michael.

De forma calmada y respetuosa, le explica la preocupación sobre su higiene y subraya las directrices y estándares del establecimiento en materia de higiene.

Enfatiza la importancia de una higiene adecuada para la seguridad alimentaria y le ofrece recursos que le pueden servir de referencia.

Paso 7: hacer un seguimiento y evaluar.

Sam observa el comportamiento de Michael después de la charla y se fija en las cuestiones en las que ha mejorado.

Paso 8: tomar nota de los aprendizajes.

Independientemente del resultado, Sam documenta la situación y sus acciones.

Este registro le ayudará a tomar decisiones futuras y puede servir de base para actualizar las directrices y los procedimientos de formación de los miembros del equipo.

Siguiendo estos pasos, Sam ha podido abordar el problema de higiene de Michael y le ha ofrecido la oportunidad de mejorar.

Este enfoque encuentra el equilibrio entre la protección de la salud pública y la importancia de ofrecer un trato justo al personal.

Descarga esta lista de verificación para usarla como guía al tomar decisiones y sigue siempre la política de tu establecimiento.

3.4 COURSE 4 – “INTRODUCTION TO DIGITAL SKILLS IN HOSPITALITY” Transcripts

3.4.1 ENGLISH

Course: Digital Etiquette

Key Digital Technologies in Hospitality

In today’s fast-paced hospitality industry, successful collaboration is crucial to providing exceptional guest experiences.

Various digital technologies play a key role in enhancing teamwork and operational efficiency across departments.

In this lesson: KEY DIGITAL TECHNOLOGIES IN HOSPITALITY

First, the Property Management System.

This centralized software helps to manage front desk operations, handle reservations, and streamline guest check-ins and check-outs. It also gathers all the costs that a guest may have while staying at a property, like food and beverage orders and spa services, ensuring smooth operations and seamless guest interactions.

Next, the Point of Sale Systems in dining establishments and bars.

These systems not only process transactions but also manage inventory and analyze sales data, keeping everyone informed and aligned on business performance.

For real-time communication and project collaboration, there are collaboration tools.

These platforms allow team members to manage tasks, share updates, and collaborate effortlessly, regardless of their department.

Mobile technology is also important. Mobile apps enable team members to communicate and manage tasks on the go.

Team member scheduling apps or messaging apps ensure that all team members stay connected.

Online booking engines facilitate smooth reservations and table management.

These systems help team members to effectively collaborate on guest reservations, ensuring that everyone is updated.

Next, Customer Relationship Management systems to build strong relationships with guests.

These tools allow team members to manage guest preferences and feedback, ensuring better teamwork and a personalized guest experience.

When it comes to inventory, inventory management software systems provide real-time tracking of supplies and inventory levels.

This enhances coordination between kitchen and service team members. Training is essential in any hospitality setting.

Team member training and onboarding platforms provide streamlined training, ensuring that everyone understands procedures and standards.

Social media tools allow team members to collaboratively manage a property's online presence and respond to guest reviews.

This helps with enhancing a property's reputation and guest satisfaction.

On to smart room technology, which integrates Internet of Things devices in guest rooms.

This innovation allows maintenance and housekeeping teams to collaborate efficiently on service requests and room conditions.

And finally there's event management software that assists team members in coordinating events.

These platforms help manage schedules and ensure the smooth execution of services across teams.

Having some or all of these digital technologies incorporated into your daily operations can significantly enhance collaboration with team members, improving both service delivery and guest satisfaction.

For a list of key digital technologies and best practices, download the guidelines document in the Resources section of this course.

Using Digital Technologies Effectively

In hospitality, effective collaboration across departments is essential. Digital technologies can help achieve this, but it's important to approach this with clear strategies.

In this lesson: USING DIGITAL TECHNOLOGIES EFFECTIVELY.

Use the correct collaboration tools based on your tasks and workflows. Speak to your manager if you are unsure.

It's important that you feel comfortable using the tools made available to you. Set clear goals that are Specific, Measurable, Achievable, Relevant, and Time-bound.

When you understand your tasks, you and your fellow team members will work together more effectively.

Use project management tools for ongoing projects, adhering to deadlines, and tracking progress.

Follow communication protocols. Your property will have clear communication protocols, so use the communication channels as specified.

For example, use instant messaging for quick updates and project management tools for tracking tasks.

Share feedback. Speak to your manager and team members about collaboration tools, processes, progress, and challenges.

Discuss what works and what needs improvement. This ensures everyone stays informed and fosters open communication.

Participate in training on new tools to ensure you can use them effectively.

If you need resources or support, speak to your manager. Understand cybersecurity. Ensure you understand best practices for data security, such as using strong passwords and recognizing phishing attempts.

Your property should implement role-based access to sensitive information to protect guest data and company assets.

And finally, stay flexible.

Be prepared to adjust to new tools and strategies as needed and propose new tools or methods to improve collaboration.

By implementing these best practices, you can maximize the benefits of digital technologies, and contribute to your property's service delivery and operational efficiency.

For a list of key digital technologies and best practices, download the guidelines document in the Resources section of this course.

Communicating with Guests via Digital Channels

Effective communication with guests is vital to delivering an unforgettable guest experience.

By using digital technologies wisely, you can enhance that experience even further.

In this lesson: COMMUNICATING WITH GUESTS VIA DIGITAL CHANNELS

Always greet guests warmly, whether through a chat application, email, or social media.

A friendly introduction sets a positive tone. Use the guest's name whenever possible.

It personalizes your interaction and shows that you value them.

Next, ensure your messages are clear, concise, and simple.

Guests appreciate getting the information they need quickly.

When responding to inquiries, double-check that your message includes all necessary details, like check-in times, amenities, and any special requests. When using digital channels, respond promptly.

This demonstrates that you care about guest concerns.

Aim to reply to inquiries promptly, based on your establishment's guidelines and standards.

If you need more time to find an answer, acknowledge the guest's message and let them know when you will follow up.

Pay attention to your tone.

Written words can sometimes be misinterpreted. Use positive language, even when delivering unwelcome news.

For example, instead of saying, "No, we can't accommodate your request," try,

"While we are unable to accommodate that request, let me suggest an alternative that I hope you'll find enjoyable."

Always follow your department's guidelines and policies.

And if a guest's request is outside your control, be upfront.

Inform the guest and reassure them that their concern is important. Then speak to your manager for resolution.

This shows integrity and maintains trust.

Use digital tools effectively. If your property uses customer relationship management software, make sure you are familiar with it.

This technology can help you keep track of guest preferences and past interactions, allowing you to tailor your communication, and enhance the guest experience.

Remember to follow up.

After addressing a guest's concern or inquiry, send a quick message to check on their satisfaction.

This simple act shows that you genuinely care about their experience and helps build lasting relationships.

Lastly, stay proactive.

If you notice a trend in guest inquiries, report it to your manager.

Your observations can help improve services or identify areas for training.

By adopting these digital communication practices, you will enrich your interactions with guests

and play a key role in creating memorable experiences.

For a list of what to remember when communicating with guests via digital channels, download the checklist in the Resources section of this course.

Introduction to Corporate Security

Introduction to Corporate Security

Welcome to today's episode of TechSpeak.

Today we're talking about the recent surge in cyber security breaches, specifically the devastating attack on CyberRhino that has been dominating headlines recently.

In today's chat, I want to talk about how responsible we should hold employees – they're a corporation's first line of defense.

Who's responsible for making sure good cyber security habits – like securing passwords, using the internet responsibly, physical security and dealing with insider threats – are being instilled in employees?

My friend from TechSpeak asks a good question.

Who's responsible when a company's security is breached?

A cyber threat only needs one weak link.

The effects of a breach can be catastrophic, and affect every employee in a business.

And one day, if your company is targeted, it will affect you.

So you should care deeply about working with your company, to make sure you're prepared for any kind of cyber threat that might target them.

But first, you need to fully understand corporate security and the importance of your role in corporate security.

Corporate security never sleeps.

It's always working in the background, protecting a company and its employees.

Let's start off with a definition of corporate security.

Corporate security is defined as:

the practices put in place to protect a company against any internal or external threats to its business activities.

Think of corporate security as the immune system of a business –

an immune system that wards off cyber attacks,

protecting the privacy of a business from virtual intruders and physical threats.

There are many layers that make up corporate security,

and the two most important layers are information security and physical security.

Information security.

Information security is the action taken by an organization to protect itself against the unauthorized use of information,

especially electronic information.

Attacks on information security can occur via spam emails, viruses, worms, phishing emails social media clickbait,

and hackers gaining entry via third party apps.

Physical security.

Physical security refers to measures taken to protect employees, hardware, software, networks, and data against physical actions or events that may cause loss or damage.

These include fire, flooding, vandalism, terrorism and burglary.

In the event of losing or misplacing valuable items like laptops, the company doesn't only lose data, it also loses equipment – a very expensive lapse in judgement.

These layers of corporate security only work if everyone in a business gets on board.

It's not just the IT department's responsibility.

Your role in corporate security is paramount.

Let's play a game of 'what if'.

What if you let someone who's not an employee into your offices?

What if you left valuable information, like password hints or login details, on your desk for anyone to see?

Or personal information that someone could use to, say, commit identity theft.
What if you forget to lock your computer, leaving it open for anyone to find?
What if you ignored all the warnings, and opened and responded to a malicious email?
And what if any of this leads to a security breach?
What then?
What do you do when it's too late?
It's easy to be cautious.
To keep private information private.
This is vital – if you don't train yourself to be careful,
to be aware of what information you're sharing and with whom,
then you're increasing the chances of a security breach.
You're playing right into the criminal's hands.
All it takes is one small mistake, and you put everyone at risk.
Your role is to educate yourself about corporate security,
and to make sure information is protected within a corporation.
It's your responsibility to keep confidential information safe,
keep updated with your company's information security guidelines, and report suspicious behaviour.

Good Habits in the Workplace

Good Habits in the Workplace

A breach in corporate security almost always has one of two common causes.
The human factor – the way employees handle corporate security.
Or the hygiene factor – how companies protect and manage their systems and networks.
If there's a good chance that the human
factor – in other words, you –
could potentially be responsible for a serious attack on your company's security,
wouldn't you jump at the chance to eliminate that possibility?
Well, here it is.
Your chance.
By learning a few good behaviors in the workplace, and understanding why it matters to adopt these
behaviors,
you can significantly lower the risk of you becoming a corporate security threat.
Let's look at some good behaviors in the workplace.
Pay attention to details.
A busy work environment is never an excuse to neglect or forget about cyber security.
It only takes a few moments of your time to check if your software is up to date,
check that your emails come from legitimate sources,
and that you have set a strong password to log into your computer.
Simple things like changing your password regularly, or making sure your USB device is locked away, make a
real difference.
It's the sum of these small actions that fortifies your corporate security.
Take ownership of IT security.
Corporate security is no longer the sole responsibility of the IT department.
Take ownership of your cyber security –
hold yourself accountable for all your online behaviour.
Educate yourself on security best practices and your company's security information.
Understand social engineering threats.
Let's face it, often, people are easier to exploit than corporate security measures.
That's why social engineering threats find so much success tricking people into sharing sensitive information.

Think of threats like phishing emails,
or someone building a false relationship with you to get you to share personal information.
If you are approached by strangers via email or social media to reveal personal data, be suspicious.
No legitimate company or friend would ask for that information online.
Be aware of internal threats.
We spend more than half of our time with our colleagues, so you're bound to make a few office buddies.
However, a friendship at work shouldn't stop you from spotting suspicious online behavior,
and being prepared to report it.
An internal threat actor could very well be someone who sits next to you,
someone you like, someone you trust.
But if you notice them breaching security protocols or not following policies,
you need to speak up.
Maintain a clean desk policy.
A clean desk policy is exactly what it sounds like – a clean desk at the end of a working day.
The basic housekeeping tasks of clearing your desk of any confidential information,
logging off and shutting down your computer, closing the file cabinets, putting keys away,
and storing your laptop or taking it home, are safekeeping musts.
This is why it matters to adopt these behaviors.
They play an important part in protecting a company's reputation.
When a company suffers a cyber attack, it becomes a newsworthy event and its reputation can take a hit.
Customers panic, share prices drop, and questions are raised about the brand's capability –
if it can't take care of its data, how can customers trust that their information is safe?
And it's not just the company – people
might lose their jobs over such an event.
You might lose your job.
The simple fact is: your company will be less vulnerable to an attack on its corporate security,
when employees are proactive and mindful about their security habits.
If you don't believe me, think about what could happen if your company lost everything because you didn't
uphold a clean desk policy,
trusted a co-worker with your login details, chose a password that was too easy,
or were negligent with your personal information.
Which valuable information could get into the wrong hands?
How would you feel if that was your fault?

Password Security

Password Security

Let's start with a few easy questions: why
do you lock the front door to your house?
Why do you lock your car?
Why do you carry your keys with you, and not just leave them in the lock?
Wouldn't that be easier?
I mean, you'd never lose your keys again.
Exactly.
Because chances are, your car will be stolen.
Chances are, your house will be robbed.
And if you've made it that easy for criminals,
how surprised can you really be that they exploited the opportunity?
The same thing is true for your information; the same logic applies.
A password is the key to your digital world.

It unlocks emails, banking, corporate accounts, music, apps, pictures.

These combinations of letters, symbols, and numbers hold significant value, and deserve to be treated securely and with care.

If you want to protect your online life, you need to keep it safe.

You need to understand the importance of having a secure password and the characteristics of a good password.

So, what's the importance of having a secure password?

Here are some more questions: why do you protect your accounts with passwords?

Why do websites containing your sensitive information force you to create passwords?

and that information needs to be safeguarded against people who want to steal your identity, your company's data and money, your money, or want to spy on you.

A weak password is easy to hack.

But a strong password is difficult to crack by either humans or computer programs.

It protects sensitive information, in your professional and private life, and reduces the risk of identity theft.

So why do you use the same password for different services?

And why do you use the easiest possible combinations like 'password' and '12345'?

It may be convenient and easy to remember,

but what about the one dreaded day when a hacker puts your date of birth and surname together, and just like that, they're in?

To prevent that from happening, let's look at the characteristics of a good password.

When selecting a password, make sure it's at least the minimum length, or longer - strong passwords have at least eight characters.

Mix and match various characters, letters in uppercase and lowercase, numbers, and symbols that don't appear in an obvious pattern, or in sequences, on the keyboard.

Make sure you avoid using personal information in your passwords, or words that are listed in a dictionary.

Your personal information is everywhere –

think about all the information in your social media bios for example.

Name, surname, birthday, partner's names, email addresses.

This makes it accessible to anyone, especially those with a hidden agenda.

Use a different password for every login.

It's essential that you keep that password updated, and only use it for that one account.

No account should have the same password.

Most companies have set timeouts for every 30, 60, or 90 days that instruct employees to change their passwords.

It's important to follow instructions because they're there for a reason – to protect data.

The rule of thumb is, if you can't remember the password, it's a good password.

But how are you supposed to log into your profiles if your passwords are too complicated to remember?

Writing down a password is totally acceptable, as long as it's kept in a safe location.

Or pick a favorite phrase and use the first letter of each word to make up the password.

For example: 'Andy is the captain of the football team'.

Your password will be: Aitcotft.

Just remember to add a symbol, number, and uppercase letter.

If you have a weak password, firewalls

and anti-viruses won't be able to save you.

That's why you need to be serious about having strong passwords, and keeping them secure.

Or you might as well hand the keys directly to a criminal, and invite them inside.

Responsible Use of the Internet

Responsible Use of the Internet

The internet is unavoidable.

Indispensable.

Can you imagine your life without it?

Or should I say, without me?

Worse, can you imagine having to work without it?

Without being able to communicate, share, connect and publish information across the internet, how much more complicated and slow would your job be?

The internet has revolutionized the way you work.

But companies take a risk by giving their employees access to the internet.

The internet is full of unsafe content and threat actors,

and if an irresponsible employee exposes a company's network to a security risk, the company could lose not only data,

but money, and have their reputation damaged.

That's why you need to understand safe and unsafe online content,

and look at examples of some unacceptable uses of corporate assets.

After all, you're not only protecting your company, you're also protecting yourself.

Most companies have strict policies for internet usage that explain what they regard as safe and unsafe online content.

But here are two general definitions to cover the basics.

Safe content is classified as online content that can be accessed and enjoyed by anyone, without having to fear possible cyber attacks, data breaches or legal consequences.

If you want to check whether a website is safe, make sure the URL address is spelled correctly, don't access websites via an email link, and check if there's an 's' after 'http'

this means the connection is secure, and the information being sent between the server and the website has been encrypted,

so it can't be read if it's intercepted or stolen.

Also look out for the lock icon in the address bar – this indicates a secure website.

Most browsers will warn you if a website is unsafe, so pay attention to this.

Unsafe content is classified as any website that might endanger corporate security, or the reputation of you and the company you work for.

These websites feature negative content where visitors can observe anything from harassment, violence, substance abuse, hate speech, defamation, pornography and online gambling.

Accessing websites that feature negative, or illegal, content can land you and your employer in serious legal trouble.

Websites featuring unsafe content are also a hotbed for malware,

and when you access risky content you make it easier for a hacker to launch an attack on your company's network.

Compromised websites, links or files can automatically trigger the download of malware, that can easily elude an antivirus program and hack your entire company's network.

If your browser or computer's security solution detects malware – heed these warnings.

Phishing websites are another method hackers use to gain access to sensitive information.

These websites are exact duplicates of legitimate websites designed to steal login details, passwords, and credit card details.

With so many potential cyber attacks lurking around, it's essential to use common sense.

If something looks risky or too good to be true, it probably is.

Especially online.

It's also important to be aware of some unacceptable uses of corporate assets.

When you start working for a company, you automatically subscribe to their rules and regulations.

Having access to a company's equipment puts you in a very privileged position.

You get a laptop, access to a printer, and

you can use the company's USB devices, tablets,

routers, and any other piece of equipment that can assist you in doing your job.

But what if, instead of using these assets to help you do a better job, you use them for your own personal gain?

Like downloading movies on your laptop?

Playing online games on a corporate tablet?

Using a USB to store illegal videos?

These are all examples of unacceptable uses of corporate assets, and will most likely lead to serious misconduct issues.

Accessing unsafe online content is often due to ignorance and negligence.

Don't think that just because your computer doesn't store any highly confidential company documents that it's not a potential risk.

All a hacker needs is an entry point, and

when you access that illegal torrent website,

click on that phishing link, or download content from risky sites onto an office USB,

you're offering exactly that – a way in.

Physical Security

Physical Security

It's a little naive to think that cyber criminals carry out their attacks purely on a computer, or over the internet.

While a lot of your data is stored on your

computers, devices, and the internet,

there is a large chunk of it that is actually physical.

Think of all the documents you've printed

out, or the mobile storage devices you use.

Scarier still is if threat actors can enter your company's building, they have direct access to its network.

Physical protection is as important as information protection,

and you can only be truly safe when both are implemented.

To make sure you're as secure as you can possibly be,

let's look at the cause and effect of four types of breaches and what you can do to prevent physical security breaches.

Let's start with the cause and effect of four types of breaches.

Piggybacking or Tailgating.

Piggybacking is when a threat actor tags along with you into an area you are authorized to enter.

You could unknowingly let a threat actor in by holding the door for them,

or letting them in with your ID badge.

Tailgating is similar to piggybacking, but instead, threat actors slip in without anyone noticing.

To prevent piggybacking or tailgating, use your ID exclusively and don't let people you don't know into your office.

Make sure visitors register at reception and wear a visitor's badge.

Accompany them at all times and only meet with them in designated visitor areas.

If you see an unfamiliar person without an ID or visitor's badge,

either ask if they need assistance, or report them to security.

Shoulder Surfing: This is when a threat actor looks over your shoulder to spy on your personal information. This can occur easily in crowded spaces – while working on sensitive documents or emails in public spaces, changing your password at work while someone is hovering around, or while giving personal details on the phone.

To combat shoulder surfing, be aware of those around you.

Be especially cautious when working outside the office, or in open or crowded areas – put a privacy screen on your laptop, and avoid working on sensitive material.

This goes for changing your username and password at work as well.

Don't allow someone to stand at your desk while changing your password, and never share your login details with anyone.

Cyber Spying: The goal of cyber spying is to obtain secrets and information via the internet, or through malicious software, without the victim's permission or knowledge.

To make sure you and your company don't become victims of cyber spying, you need to be vigilant about corporate security.

Use the internet in a responsible way, and don't visit websites with unsafe content.

Information or Dumpster Diving:

Dumpster diving is the act of looking through discarded material for useful information to assist in carrying out a cyber attack.

It could be confidential documents or a draft of a customer's contract that's left in the bin, or a financial report forgotten at the printer.

These documents could contain pure gold for threat actors.

Think access codes, passwords, banking details, company reports, or even less obvious documents like a calendar, pictures, medical records, or a phone list.

All these treasures enable cyber criminals to build a complete picture, giving them enough information to plan a personalized attack on an unsuspecting victim.

Dispose of your confidential or unnecessary documents in an adequate security disposal container provided by your company, or shred them.

Discard old pieces of equipment, wipe out data, erase hard drives, and destroy faulty storage devices.

Don't discard personal information like bank statements and old pictures in an irresponsible manner, and maintain a clean desk policy at all times.

Refer to your internal guidelines on how to dispose of sensitive information and mobile storage devices.

You are responsible for physical security, so you don't have the luxury of being ignorant about it.

It relies on your common sense, on your ability to spot a fraud and being cautious and alert.

By implementing all these good habits,

you'll safeguard yourself and your company's physical security against unauthorised people or criminals and their illegal agendas.

Insider Threats

Insider Threats

They often come out of left field, could be someone you trust, and have the potential to cripple a business. They could be the person sitting next to you, or the one you got a coffee with this morning.

An insider threat is a person or group who work from inside your own company, and enjoy authorised access to insider information, making an attack extremely difficult to detect.

For you to pre-empt and prevent these attacks, you need to know what the impact of an insider threat are, the incentives of an insider threat, and how to identify the signs of an insider threat.

The impact of an insider threat are costly and devastating for any company that falls victim to one.

Insider threats have the potential to cause financial losses, reputational damage, legal consequences,

and operational disruptions to the company they attack.

They could steal intellectual property, and other sensitive company data to use as they wish or sell to the highest bidder.

Insider threats could be malicious, disgruntled employees with a grudge, negligent employees who accidentally put the company at risk, or third party contractors who receive temporary access to networks and data.

It's also important to realize that insider threats usually go hand in hand with external threats.

The moment an insider threat is identified, the company needs to determine if there was an external accomplice involved.

While they only apply to those who intend to harm the company, and not the ones who accidentally puts the company at jeopardy, these are the incentives of an insider threat.

The incentives are often fuelled by human emotions and personal situations.

So how does a once positive working relationship turn into a motive for a cyber attack?

For Money.

A financial crisis can be a catalyst for illegal behaviour, especially if you have access to valuable data.

Suddenly, embezzling money, trading sensitive information to competitors, or stealing confidential data start to look like the only way out.

For Revenge.

Unsatisfactory working conditions, problems with superiors, or being replaced by someone else can all trigger feelings of revenge, sparking the desire to sabotage a company.

For Ideology.

A company may not share the same ideologies for causes like the environment or politics, and these mismatched beliefs can drive an employee to commit a cyber crime.

Even though the act itself is difficult to spot, there are ways to identify the signs of an insider threat.

If your colleagues start displaying any of the following behaviors, they may be an insider threat.

Odd working hours.

Unusual external meetings.

Often calling in sick, when this wasn't the case before.

Voicing disagreements with policies, colleagues, and company activities.

Taking and making suspicious calls.

Financial distress.

Requesting access to privileged information.

These types of behaviours may point to a possible insider threat, but it can also be completely the opposite.

So before you jump to any conclusions, address these actions with the person involved and you'll be able to determine if your suspicions need further investigation.

Remember, they could be right next to you.

But by paying attention and picking up on behavior that's out of character, you may be able to identify an insider threat and save your company from its devastating impact.

Reporting a Security Incident

Reporting a Security Incident

You are the best line of defense your company has against those who would take it down.

Every day, from the moment you come into work, until the moment you leave, you see what your colleagues do.

You have a close, personal view of what's going on around you.

You're the set of eyes your company needs, and it relies on you to report any suspicious behaviour you notice.

That's why you need to understand the importance of reporting an incident, and what your role in prevention, detection and response is.

The impact of a cyber attack on your company can be devastating, so you need to understand the importance of reporting an incident.

The biggest risk in not reporting something you think might lead to an attack is that the attack actually happens,

and you and your company suffer the consequences.

Report anything you notice, sooner rather

than later, so that your company can take prevention,

detection and response measures to stop the potential attack in its tracks.

You need to report anything from phishing emails, odd behavior of computers and systems, strange phone calls, suspicious behavior of colleagues, and unauthorized people walking around, to habits like copying confidential documents onto a private USB drive, sharing a password, or confidential papers left lying on a desk.

If you suspect a serious, intentional attack, contact your IT or security department immediately.

To ensure what you're reporting is 100 percent accurate, make sure of your facts;

have relevant dates and times, be consistent in your story,

know which computer was used by the potential threat actor, and have your evidence ready.

Your role in prevention, detection and response is critical.

The moment you join a company, you instantly become a protector of corporate security.

Prevention.

This principle relies on your conscious efforts towards stopping a cyber attack.

This includes good habits at work, practising password security, using the internet in a responsible way, understanding physical and information security, and being aware of internal threats.

Detection.

By knowing what the signs of a possible attack are, you are well equipped to detect one.

Think phishing emails, malware prompts like internet pop-ups that request details,

a suspicious looking website address, or irregular network activity like a slow network or strange windows popping up.

The reality of a cyber attack isn't will it happen, it's when will it happen.

That's why your detection skills need to be sharp.

Response.

Your role in response is to report as much as possible about something you believe could be an attack, as soon as possible.

This gives your company the time and means to prevent the attack from happening, or minimize the damage an already existing attack could cause.

There isn't a single cyber security product on the market today,

that can guarantee your company complete resistance against a potential cyber attack.

Criminals and their methods evolve every day, and it's hard to keep up and stay ahead of the risks.

That's why you are so important.

By fighting this war with good habits at work, password security, internet safety, understanding physical and information security,

and awareness of and reporting internal threats, you become the link between cyber security products, and the actual prevention of cyber crime.

It's been said before, and it'll be said again – you are the best line of defense your company has.

3.4.2 DANISH

Course: Digital Etiquette

Lesson 01

I dagens travle hotel- og restaurationsbranche er vellykket samarbejde afgørende for at give ekstraordinære gæsteoplevelser.

Forskellige digitale teknologier spiller en central rolle i at forbedre samarbejdet og driftseffektiviteten på tværs af afdelingerne.

I denne lektion: Centrale Digitale Teknologier I Hotel- Og Restaurationsbranchen, Først:

Driftsadministrationssystemet.

Denne centrale software hjælper med at styre receptionens opgaver, håndtere reservationer og gøre gæstens ind- og udtjekning hurtig og let.

Den samler også alle de udgifter til bestillinger, som en gæst kan have, mens de opholder sig på hotellet, såsom mad og drikkevarer og spa,

hvilket sikrer effektiv drift og problemfrie gæsteinteraktioner. Som det næste har vi fokus på salgssystemer i spisesteder og barer.

Disse systemer håndterer ikke kun transaktioner, men styrer også lagerbeholdningen og analyserer salgsdata.

Det sikrer at alle er opdateret og afstemt mht. forretningens resultater.

Til realtidskommunikation og projektsamarbejde findes der samarbejdsværktøjer.

Disse platforme giver medarbejderne mulighed for at administrere opgaver, give beskeder og samarbejde ubesværet uanset hvilken afdeling de er i.

Mobilteknologi er også vigtig. Mobilapps gør det muligt for medarbejderne at kommunikere og administrere opgaver på farten.

Medarbejdernes planlægningsapps eller beskedapps sikrer, at alle medarbejdere er forbundet med hinanden.

Online bookingsystemer giver gnidningsløse reservationer og bordstyring.

Disse systemer hjælper medarbejderne med effektivt at samarbejde om gæstereservationer, så alle er opdaterede.

Det næste er systemer til håndtering af kunderelationer, som bruges til at skabe stærke relationer med gæsterne.

Disse værktøjer gør at medarbejderne kan håndtere gæstepræferencer og feedback, hvilket sikrer bedre samarbejde og en personlig gæsteoplevelse.

Med hensyn til lagerbeholdningen giver lagerstyringssystemer sporing i realtid af forsyninger og lagerbeholdninger.

Det forbedrer koordinationen mellem køkkenet og serveringen. Oplæring er altafgørende i ethvert hotel- og restaurationsmiljø.

Oplæring og onboarding-platforme sikrer strømlinet oplæring, der sikrer, at alle forstår de forskellige procedurer og standarder.

Sociale medieværktøjer giver medarbejderne mulighed for i fællesskab at håndtere et hotels eksistens online og reagere på gæsteanmeldelser.

Det bidrager til at øge hotellets omdømme og gæstetilfredshed.

Der findes også smartroom-teknologi, der integrerer Internet of Things-enheder på gæsternes værelser.

Denne innovation gør det muligt for vedligehold- og rengøringshold at samarbejde effektivt om serviceanmodninger og værelsesforhold.

Og endelig er der software til håndtering af events, der hjælper medarbejderne med at koordinere særlige begivenheder.

Disse platforme er med til at styre tidsplaner og sikre gnidningsløs udførelse af tjenester på tværs af afdelinger.

Medarbejdersamarbejdet styrkes betragteligt ved at have nogle eller alle disse digitale teknologier indarbejdet i den daglig drift, hvilket forbedrer både leveringen af service og gæstetilfredsheden.

Du kan downloade vejledningen med vigtige digitale teknologier og god praksis i Materialesektionen i dette kursus.

Lesson 02

I hotel- og restaurationsbranchen er effektivt samarbejde på tværs af afdelinger afgørende. Digitale teknologier kan bidrage til at opnå det, men her er det vigtigt at have klare strategier. I denne lektion: SÅDAN BRUGES DIGITAL TEKNOLOGI EFFEKTIVT.

Brug de korrekte samarbejdsværktøjer ud fra dine opgaver og arbejdsgange. Tal med din leder, hvis du er i tvivl.

Det er vigtigt, at du føler dig tryk ved at bruge de værktøjer, der er stillet til rådighed. Sæt klare mål, der er Specifikke,

Målbare, Opnåelige, Relevante og Tidsbegrænsede.

Når du forstår dine opgaver, vil du og dine kolleger samarbejde mere effektivt.

Brug projektstyringsværktøjer til igangværende projekter, hvor du overholder deadlines og sporer fremdrift.

Følg kommunikationsprotokoller. Dit hotel har klare kommunikations regler, så brug kommunikationskanalerne som angivet.

Brug f.eks. instant messaging til hurtige opdateringer og projektstyringsværktøjer til opgavesporing.

Del feedback. Tal med din leder og teammedlemmer om samarbejdsværktøjer, processer, fremskridt og udfordringer.

Snak om, hvad der virker, og hvad der skal forbedres. Det sikrer, at alle bliver informeret og fremmer åben kommunikation.

Deltag i kurser i nye værktøjer for at sikre, at du kan bruge dem effektivt.

Hvis du har brug for ressourcer eller støtte, så tal med din leder. Forstå cybersikkerhed. Sørg for, at du forstår god praksis for datasikkerhed, såsom at bruge stærke adgangskoder og genkende phishing-forsøg.

Dit hotel bør implementere rollebaseret adgang til følsomme oplysninger for at beskytte gæsternes oplysninger og virksomhedens aktiver.

Og en sidste ting: vær fleksibel.

Vær parat til at tilpasse dig nye værktøjer og strategier efter behov, og foreslå nye værktøjer eller metoder til at forbedre samarbejdet.

Ved at implementere denne gode praksis kan du maksimere fordelene ved digitale teknologier og bidrage til dit hotels levering af service og driftsmæssig effektivitet.

Du kan få en liste over centrale digitale teknologier og god praksis ved at downloade vejledningen i sektionen Materialer i dette kursus.

Lesson 03

Effektiv kommunikation med gæsterne er afgørende for at kunne levere en uforglemmelig gæsteoplevelse.

Ved at bruge digitale teknologier fornuftigt kan du forbedre oplevelsen yderligere.

I denne lektion: KOMMUNIKATION MED GÆSTER VIA DIGITALE KANALER

Start altid kommunikationen med en venlig hilsen, uanset om det er gennem en chat, ansøgning, e-mail eller sociale medier.

En venlig indledning giver en positiv tone. Brug gæstens navn, når det er muligt.

Det personliggør din interaktion og viser, at du værdsætter dem.

Dernæst skal du sørge for, at dine beskeder er klare, kortfattede og enkle. Gæster sætter pris på hurtigt at få de oplysninger, de har brug for.

Når du reagerer på forespørgsler, skal du dobbelttjekke, at din besked indeholder alle de nødvendige oplysninger såsom indtjekningstider, faciliteter og eventuelle særlige anmodninger. Når du bruger digitale kanaler, så giv hurtigt svar.

Det viser, at du tænker på gæsternes bekymringer.

Prøv at svare hurtigt på gæsteforespørgsler ud fra din virksomheds retningslinjer og standarder.

Hvis du har brug for mere tid til at finde et svar, så bekræft, at du har modtaget gæstens meddelelse, og giv dem besked om, hvornår du vil følge op. Vær opmærksom på din tone.

Skriftlige ord kan undertiden misfortolkes. Brug positivt sprog, selv når du leverer uønskede nyheder.

I stedet for eksempelvis at sige, "Nej, vi kan ikke imødekomme din anmodning," så prøv med:

"Selvom vi ikke er i stand til at imødekomme denne anmodning, så lad mig foreslå et alternativ, som jeg håber, du vil være glad for".

Følg altid afdelingens retningslinjer og politikker. Og hvis gæstens forespørgsel er uden for din kontrol, skal du være ærlig.

Giv gæsten besked og forsikr dem om at deres problem er vigtig for dig. Tal dernæst med din leder om en løsning.

Det viser integritet og bevarer tillid.

Brug digitale værktøjer effektivt. Hvis dit hotel bruger software til håndtering af kunderelationer, skal du sørge for, at du er bekendt med den.

Teknologien kan hjælpe dig med at holde styr på gæstepreferencer og tidligere interaktioner, hvilket giver dig mulighed for at skræddersy din kommunikation og forbedre gæsteoplevelsen.

Husk at følge op. Efter at have taget hånd om en gæsts bekymringer eller forespørgsel

skal du sende en hurtig besked for at tjekke, om de er tilfredse.

Denne simple handling viser, at du virkelig tænker på deres oplevelse og bidrager til at opbygge varige relationer.

Og til slut: Forbliv proaktiv.

Hvis du bemærker en tendens i gæsteforespørgslerne, skal du give besked om det til din leder.

Dine observationer kan hjælpe med at forbedre serviceydelser eller identificere områder for oplæring.

Ved at anvende denne praksis for digital kommunikation

forbedrer du dine gæsteinteraktioner og spiller en central rolle i at skabe mindeværdige oplevelser.

Du kan få en liste over, hvad du skal huske, når du kommunikerer med gæster via digitale kanaler, ved at downloade tjeklisten i materialeafsnittet i dette kursus.

Course: Information Security - Corporate Security

Introduction to Corporate Security

Introduktion til virksomhedssikkerhed

Velkommen til dagens episode af TechSpeak.

I dag taler vi om en nylig stigning i brud på cybersikkerheden,

især det ødelæggende angreb på CyberRhino, der for nylig har domineret overskrifterne.

I dagens snak vil jeg gerne tale om, hvor meget vi skal stille vores medarbejdere til ansvar – de er virksomhedens første forsvarslinje.

Hvem er ansvarlig for at sikre, at de gode vaner for cybersikkerhed – såsom at sikre adgangskoder, bruge internettet ansvarligt, fysisk sikkerhed og håndtering af insidertrusler – læres af medarbejderne?

Min ven fra TechSpeak stiller et godt spørgsmål.

Hvem er egentlig ansvarlig, når der er brud på en virksomheds sikkerhed?

En cybertrussel behøver kun ét svagt led.

Følgerne af et brud kan være katastrofale og kan påvirke alle ansatte i en virksomhed.

Og hvis din virksomhed en dag står for skud, vil det også påvirke dig.

Du bør derfor interessere dig for at arbejde sammen med din virksomhed

for at sikre, at du er forberedt på enhver form for cybertrussel, der kan angribe dem.

Men først skal du fuldt ud forstå virksomhedens sikkerhed og betydningen af din egen rolle.

Virksomhedssikkerhed sover aldrig.

Den arbejder altid i baggrunden og beskytter virksomheden og dens medarbejdere.

Lad os starte med en definition på virksomhedssikkerhed.

Virksomhedssikkerhed defineres som:

den praksis, der er indført for at beskytte en virksomhed mod eventuelle interne eller eksterne trusler mod dens forretningsaktiviteter.

Tænk på virksomhedssikkerhed som virksomhedens immunforsvar –

et immunforsvar, der afværger cyberangreb,

og beskytter virksomhedens privatliv mod virtuelle ubudne gæster og fysiske trusler.

Der er mange lag, der udgør virksomhedens sikkerhed,

og de to vigtigste lag er informationssikkerhed og fysisk sikkerhed.

Informationssikkerhed.

Informationssikkerhed er en organisations indsats for at beskytte sig mod uautoriseret brug af oplysninger, især elektroniske oplysninger.

Angreb på informationssikkerheden kan forekomme via spammails, virus, orme, phishing-e-mails, clickbait på sociale medier,

og at hackere får adgang via tredjepartsapps.

Fysisk sikkerhed.

Fysisk sikkerhed betyder de foranstaltninger, der træffes for at beskytte medarbejdere, hardware, software, netværk og data mod fysiske handlinger eller hændelser, der kan forårsage tab eller skade.

De omfatter brand, oversvømmelse, hærværk, terrorisme og indbrud.

I tilfælde af, at der bliver mistet eller fejlplaceret værdifulde ejendele, såsom bærbare computere, mister virksomheden ikke kun data,

den mister også udstyr – det er et meget dyrt tab pga. dårlig dømmekraft.

Disse lag af virksomhedssikkerhed fungerer kun, hvis alle i en virksomhed arbejder sammen.

Det er ikke kun IT-afdelingens ansvar.

Din rolle inden for virksomhedssikkerhed er altafgørende.

Lad os spille et spil der hedder: "Hvad nu hvis".

Hvad nu hvis du lader én, som ikke er en medarbejder, komme ind på jeres kontorer?

Hvad nu hvis du efterlod værdifulde oplysninger såsom ledetråde til adgangskoder eller loginoplysninger på dit skrivebord, så enhver kunne se dem?

Eller personlige oplysninger, som nogen kunne bruge til f.eks. at begå identitetstyveri.

Hvad nu hvis du glemmer at låse din computer, så den er åben for alle og enhver?

Hvad nu hvis du ignorerede alle advarsler og åbnede og reagerede på en skadelig e-mail?

Og hvad nu hvis nogen af disse fører til et sikkerhedsbrud?

Hvad så?

Hvad gør du, når det er for sent?

Det er nemt at være forsigtig.

At holde private oplysninger private.

Dette er altafgørende – hvis du ikke øver dig i at være forsigtig

og være opmærksom på, hvilke oplysninger du deler, og med hvem,

så øger du chancerne for et brud på sikkerheden.

Du spiller bolde lige over på de kriminelles banehalvdel.

Der skal kun én lille fejl til før du udsætter alle for en risiko.
Din rolle er at uddanne dig selv inden for virksomhedssikkerhed
og sikre, at virksomhedens oplysninger er beskyttet.
Det er dit ansvar at holde fortrolige oplysninger sikre,
at holde dig opdateret med din virksomheds retningslinjer for informationssikkerhed og indberette
mistænkelig adfærd.
Glem ikke, at du er din virksomheds første forsvarslinje.

Good Habits in the Workplace

Gode vaner på arbejdspladsen

Et brud på virksomhedssikkerheden har næsten altid én af to almindelige årsager.

Den menneskelige faktor – den måde, medarbejderne håndterer virksomhedssikkerhed på.

Eller hygiejnefaktoren – hvordan virksomheden beskytter og administrerer sine systemer og netværk.

Hvis der er en risiko for, at den menneskelige faktor – altså dig –

potentielt kan være ansvarlig for et alvorligt angreb på din virksomheds sikkerhed,
ville du så ikke gerne have chancen for at fjerne den risiko?

Jamen, her er den så.

Din chance.

Ved at lære et par gode adfærdsmønstre på arbejdspladsen og forstå, hvorfor det er vigtigt at bruge denne
adfærd,

kan du mindske risikoen for, at du bliver en sikkerhedstrussel for din virksomhed betydeligt.

Lad os kigge på nogle gode adfærdsmønstre på arbejdspladsen.

Vær opmærksom på detaljer.

Et travlt arbejdsmiljø er aldrig en undskyldning for at forsømme eller glemme cybersikkerhed.

Det tager kun et øjeblik at kontrollere, om din software er opdateret,

at tjekke, at dine e-mails kommer fra legitime kilder,

og at du har indstillet en stærk adgangskode til at logge ind på din computer.

Enkle ting som at ændre din adgangskode regelmæssigt eller sørge for, at din USB-enhed er låst inde, gør en
reel forskel.

Det er summen af disse små handlinger, der styrker din virksomhedssikkerhed.

Tag ansvar for IT-sikkerhed.

Virksomhedssikkerhed er ikke længere kun IT-afdelingens ansvar.

Tag ansvar for din cybersikkerhed –

hold dig selv ansvarlig for al din onlineadfærd.

Træn dig selv op i god praksis for sikkerheden og for din virksomheds sikkerhedsoplysninger.

Forstå sociale manipulationstrusler.

Lad os se det i øjnene: mennesker er ofte nemmere at udnytte end virksomhedens
sikkerhedsforanstaltninger.

Det er derfor, sociale manipulationstrusler har så meget held til at narre folk til at dele følsomme oplysninger.

Tænk på trusler som phishing-e-mails

eller en person, der opbygger et falsk forhold til dig for at få dig til at dele personlige oplysninger.

Hvis du kontaktes af fremmede via e-mail eller sociale medier for at afsløre personlige data, så vær
mistænkelig.

Ingen legitim virksomhed eller ven vil bede om disse oplysninger online.

Vær opmærksom på interne trusler.

Vi bruger mere end halvdelen af vores tid sammen med vores kolleger, så du ender med at få nogle venner
på kontoret.

Men et venskab på arbejdspladsen bør ikke afholde dig fra at spotte mistænkelig onlineadfærd

og være parat til at indberette det.

En intern trusselsaktør kunne meget vel være en, der sidder ved siden af dig,

en du kan lide, eller en du stoler på.

Men hvis du bemærker, at de bryder sikkerhedsreglerne eller ikke følger politikkerne, er du nødsaget til at sige noget.

Hav en politik for et ryddeligt skrivebord.

En politik for et ryddeligt skrivebord er præcis, det, det lyder som – et rent skrivebord, når arbejdsdagen slutter.

Grundlæggende rengøringsopgaver som at rydde dit skrivebord for fortrolige oplysninger,

logge af og lukke computeren ned, låse arkivskabe, lægge nøgler væk

og lægge din bærbare computer på plads eller tage den med hjem er nødvendige sikkerhedsforanstaltninger.

Derfor er det vigtigt at tilpasse disse adfærdsmønstre.

De spiller en vigtig rolle i beskyttelsen af virksomhedens omdømme.

Når en virksomhed lider under et cyberangreb, bliver det en nyhedsværdig begivenhed og dens omdømme kan tage skade.

Kunderne går i panik, aktiepriserne falder, og der stilles spørgsmålstejn ved brandets evner –

hvis det ikke kan tage sig af sine data, hvordan kan kunderne så stole på, at deres oplysninger er sikre?

Og det er ikke kun virksomheden – folk kunne miste deres job pga. en sådan hændelse.

Du kan miste dit job.

Den enkle kendsgerning er, at din virksomhed vil være mindre sårbar over for et angreb på sin virksomhedssikkerhed,

når medarbejderne er proaktive og opmærksomme på deres sikkerhedsvaner.

Hvis du ikke tror på det, så tænk på, hvad der kunne ske, hvis din virksomhed mistede alt, fordi du ikke overholdt en politik om et ryddeligt skrivebord,

stolede på en kollega og gav vedkommende dine loginoplysninger, valgte en adgangskode, der var for let, eller sløsede med dine personoplysninger.

Hvilke vigtige oplysninger kunne så komme i de forkerte hænder?

Hvordan ville du have det, hvis det var din fejl?

Password Security

Sikkerhed for adgangskoder

Lad os starte med et par nemme spørgsmål: Hvorfor låser du hoveddøren til dit hjem?

Hvorfor låser du din bil?

Hvorfor har du dine nøgler med dig og efterlader du dem ikke bare i låsen?

Ville det ikke være nemmere?

Jamen, så ville du aldrig miste dine nøgler igen.

Netop.

For di sandsynligheden er, at din bil ville blive stjålet.

Sandsynligheden er, at der ville være indbrud i dit hjem.

Og hvis du har gjort det så nemt for kriminelle,

hvor overrasket kan du så i virkeligheden være over at de udnyttede muligheden?

Det er det samme for jeres oplysninger – den samme logik gælder.

En adgangskode er nøglen til jeres digitale verden.

Den låser op for e-mails, netbank, virksomhedskonti, musik, apps, billeder.

Disse kombinationer af bogstaver, symboler og tal har en betydelig værdi

og fortjener at blive behandlet sikkert og omhyggeligt.

Hvis du ønsker at beskytte dit online-liv, skal du holde det sikkert.

Du er nødt til at forstå betydningen af at have en sikker adgangskode og egenskaberne ved en god adgangskode.

Hvad er så vigtigheden i at have en sikker adgangskode?

Her er nogle flere spørgsmål: Hvorfor beskytter du dine konti med adgangskoder?

Hvorfor tvinger websteder, der indeholder dine følsomme oplysninger, dig til at oprette adgangskoder? og de oplysninger skal beskyttes mod folk, der ønsker at stjæle din identitet, din virksomheds data og penge, dine penge, eller mod folk der ønsker at udspionere dig.

En svag adgangskode er nem at hacke.

Men en stærk adgangskode er svær at bryde af både mennesker og computerprogrammer.

Den beskytter følsomme oplysninger i dit professionelle og private liv og mindsker risikoen for identitetstyveri.

Så hvorfor bruger du den samme adgangskode til forskellige tjenester?

Og hvorfor bruger du de nemmest mulige kombinationer såsom "adgangskode" og "1 2 3 4 5"?

Den kan være praktisk og nemt at huske,

men hvad med den frygtelige dag, når en hacker sætter din fødselsdato og efternavn sammen, og pludselig er de inde?

For at forhindre, at det sker, så lad os se på de særlige egenskaber ved en god adgangskode.

Når du vælger en adgangskode, skal du sørge for, at den er mindst minimumslængden eller længere – stærke adgangskoder har mindst otte tegn.

Bland og indsæt forskellige tegn, store bogstaver og små bogstaver, tal

og symboler sammen, der ikke ligger i et oplagt mønster eller i sekvenser på tastaturet.

Sørg for, at du undgår at bruge personlige oplysninger i dine adgangskoder eller ord, der står i en ordbog.

Dine personlige oplysninger findes overalt –

tænk f.eks. på alle oplysningerne på dine sociale medier.

Navn, efternavn, fødselsdag, partnerens navne, e-mailadresser.

Det gør det tilgængeligt for alle, især dem med en skjult dagsorden.

Benyt en anden adgangskode til hvert login.

Det er vigtigt, at du holder adgangskoden opdateret og kun bruger den til den ene konto.

Ingen konto bør have samme adgangskode.

De fleste virksomheder har fastsat timeouts på f.eks. 30, 60, eller 90 dage, der instruerer medarbejderne i at ændre deres adgangskoder.

Det er vigtigt at følge vejledningerne, for der er en grund til at de er der – for at beskytte data.

Tommelfingerreglen er, hvis du ikke kan huske adgangskoden, er det en god adgangskode.

Men hvordan skal du logge ind på dine profiler, hvis dine adgangskoder er for komplicerede at huske?

At skrive en adgangskode ned er helt acceptabelt, så længe den opbevares et sikkert sted.

Eller vælg en favoritsætning, og brug det første bogstav af hvert ord til at lave adgangskoden.

For eksempel: "Andy er anfører på fodboldholdet".

Din adgangskode vil så være: aekpf.

Bare husk at tilføje et symbol, tal og store bogstaver.

Hvis du har en svag adgangskode, vil firewalls og antivirus ikke være i stand til at redde dig.

Derfor er du nødt til at være seriøs i forhold til at have stærke adgangskoder og opbevare dem sikkert.

Ellers kan du lige så godt give nøglerne direkte til en kriminel og invitere dem indenfor.

Responsible Use of the Internet

Ansvarlig brug af internettet

Internettet er uundgåeligt.

Uundværligt.

Kan du forestille dig livet uden det?

Eller skulle jeg sige uden mig?

Hvad værre er, kan du forestille dig at skulle arbejde uden det?

Uden at være i stand til at kommunikere, dele, forbinde og udgive oplysninger på tværs af internettet, hvor meget mere kompliceret og langsomt ville dit arbejde være?

Internettet har revolutioneret måden, du arbejder på.

Men virksomheder løber en risiko ved at give deres ansatte adgang til internettet.

Internettet er fyldt med usikkert indhold og trusselsaktører,

og hvis en uansvarlig medarbejder udsætter en virksomheds netværk for en sikkerhedsrisiko, kan virksomheden miste ikke bare data,

men penge og at få deres omdømme ødelagt.

Derfor er du nødt til at forstå forskellen mellem sikkert og usikkert onlineindhold

og se på nogle eksempler på uacceptable anvendelser af virksomhedsaktiver.

Du beskytter trods alt ikke kun din virksomhed, du beskytter også dig selv.

De fleste virksomheder har strenge politikker for brug af internettet, der forklarer, hvad de betragter som sikkert og usikkert onlineindhold.

Men her er der to generelle definitioner, der dækker det grundlæggende.

Sikkert indhold er klassificeret som onlineindhold, der kan tilgås og nydes af alle

uden at skulle frygte eventuelle cyberangreb, brud på data eller juridiske konsekvenser.

Hvis du ønsker at kontrollere, om en hjemmeside er sikker, skal du sørge for, at URL-adressen er stavet korrekt.

Sørg også for ikke gå til websteder via et e-maillink, og tjek, om der er et "s" efter "http",

dette betyder, at forbindelsen er sikker, og de oplysninger, der sendes mellem serveren og hjemmesiden, er blevet krypteret,

så de ikke kan læses, hvis de opsnappes eller stjæles.

Hold også øje med låseikonet i adresselinjen – det indikerer en sikker hjemmeside.

De fleste browsere vil advare dig, hvis en hjemmeside er usikker, så vær opmærksom på det.

Usikkert indhold er klassificeret som enhver hjemmeside, der kan udgøre en fare for virksomhedens sikkerhed

eller omdømmet for dig og den virksomhed, du arbejder for.

Disse hjemmesider har negativt indhold, hvor besøgende kan observere alt fra chikane,

vold, stofmisbrug, hadsk tale, ærekrænkelser, pornografi og online hasardspil.

At besøge hjemmesider, der har negativt eller ulovligt indhold, kan give dig og din arbejdsgiver alvorlige juridiske problemer.

Websteder med usikkert indhold er også en yngleplads for malware,

og når du tilgår risikabelt indhold, gør du det lettere for en hacker at starte et angreb på din virksomheds netværk.

Kompromitterede hjemmesider, links eller filer kan automatisk udløse download af malware, der nemt kan omgå et antivirusprogram og hacke hele virksomhedens netværk.

Hvis din browser eller computers sikkerhedsløsning registrerer malware – så lyt til disse advarsler.

Phishing-websteder er en anden metode, som hackere bruger til at få adgang til følsomme oplysninger.

Disse websteder er nøjagtige kopier af legitime websteder, der er designet til at stjæle loginoplysninger, adgangskoder og kreditkortoplysninger.

Med så mange potentielle cyberangreb, der lurar, er det vigtigt at bruge sund fornuft.

Hvis noget ser risikabelt ud eller for godt til at være sandt, så er det sandsynligvis også. Især online.

Det er også vigtigt at være opmærksom på nogle uacceptable anvendelser af virksomhedsaktiver.

Når du begynder at arbejde for en virksomhed, så arbejder du automatisk under deres regler og bestemmelser.

At have adgang til en virksomheds udstyr sætter dig i en meget privilegeret position.

Du får en bærbar computer, adgang til en printer, og du kan bruge virksomhedens USB-enheder, tabletter, routere samt andet udstyr, der kan hjælpe dig med at udføre dit arbejde.

Men hvad hvis du i stedet for at bruge disse aktiver til at udføre et godt arbejde, bruger dem til egen vinding? Som f.eks. at downloade film på din bærbare computer? Spille onlinespil på virksomhedens tablet? Bruge en USB til at gemme ulovlige videoer? Disse er alle eksempler på uacceptable anvendelser af virksomhedsaktiver og vil højst sandsynligt betragtes som alvorlige forseelser. At tilgå usikkert onlineindhold skyldes ofte uvidenhed og uagtsomhed. Tro ikke, at bare fordi din computer ikke gemmer på nogle særligt fortrolige virksomhedsdokumenter, at det ikke er en potentiel risiko. Det eneste en hacker har behov for er et indgangspunkt, og når du tilgår ulovlige, skadelige hjemmesider, klikker på et phishing-link eller downloader indhold fra risikable websteder til virksomhedens USB, så giver du netop hackeren det...et indgangspunkt.

Physical Security

Fysisk sikkerhed

Det er lidt naivt at tro, at cyberkriminelle udelukkende udfører deres angreb på en computer eller over internettet.

Selvom en masse af dine data gemmes på dine computere, enheder og internettet, så er der faktisk en stor del af det, der er fysisk.

Tænk på alle de dokumenter, du har printet ud eller de mobile lagringsenheder, du bruger.

Endnu mere foruroligende er det, hvis trusselsaktører kan få adgang til din virksomheds bygning, så de har direkte adgang til dens netværk.

Fysisk beskyttelse er lige så vigtig som informationsbeskyttelse, og du kan kun være virkelig sikker, når begge er implementerede.

For at sikre, at du er så sikker, som du overhovedet kan være, så lad os se på årsagssammenhængen for fire slags sikkerhedsbrud, og hvad du kan gøre for at forhindre fysiske sikkerhedsbrud.

Lad os begynde med årsagssammenhængen for fire slags brud.

Piggybacking eller tailgating.

Piggybacking er, når en trusselsaktør går sammen med dig ind i et område, som du har autoriseret adgang til. Du kunne ubevidst lukke en trusselsaktør ind ved at holde døren for dem. eller lade dem komme ind med dit ID-kort.

Tailgating minder om piggybacking, men i stedet kommer trusselsaktøren ind, uden at nogen bemærker det. For at forhindre piggybacking eller tailgating er det kun dig der skal bruge dit ID og du skal ikke lade folk, som du ikke kender, komme ind på jeres kontor.

Sørg for, at de besøgende registrerer sig i receptionen og bruger et gæstekort.

Vær sammen med dem til enhver tid, og mød dem kun i udvalgte besøgsområder.

Hvis du ser en ukendt person uden et ID-kort eller et gæstekort, så spørg enten, om de har brug for hjælp, eller indberet dem til sikkerhedsafdelingen.

Shoulder surfing: Det er, når en trusselsaktør kigger dig over skulderen for at udspionere dine personlige oplysninger.

Det kan nemt ske i overfyldte rum – mens du arbejder på følsomme dokumenter eller e-mails i offentlige rum,

ændrer din adgangskode på arbejdspladsen, mens nogen går rundt i nærheden af dig, eller mens du giver personlige oplysninger over telefonen.

For at modarbejde shoulder surfing skal du være opmærksom på personerne omkring dig.

Vær særligt forsigtig, når du arbejder uden for kontoret eller i åbne eller overfyldte områder – sæt et privatlivsfilter på din bærbare computer og undgå at arbejde med følsomt materiale.

Det gælder også, når du ændrer dit brugernavn og din adgangskode.

Tillad ikke, at nogen står ved dit skrivebord, mens du ændrer din adgangskode, og del aldrig dine loginoplysninger med nogen.

Cyberspionage: Målet med cyberspionage er at tilgå hemmeligheder og oplysninger via internettet eller gennem skadelig software uden ofrets tilladelse eller viden.

For at sikre, at du og din virksomhed ikke bliver ofre for cyberspionage, må du være på vagt mht. virksomhedens sikkerhed.

Brug internettet på en ansvarlig måde, og besøg ikke hjemmesider med usikkert indhold.

Dumpster diving:

Dumpster diving er at kigge gennem kasseret materiale for at finde nyttige oplysninger til at kunne udføre et cyberangreb.

Det kan være fortrolige dokumenter eller et udkast til en kundekontrakt, der er smidt i skraldespanden, eller en økonomirapport der er glemt ved printeren.

Disse dokumenter kan indeholde rent guld for trusselsaktører.

Bl.a. adgangskoder, passwords, bankoplysninger, virksomhedsrapporter eller mindre indlysende dokumenter som f.eks. en kalender, billeder, en sygdomshistorik for en medarbejder, eller en telefonliste.

Alle disse skatte gør det muligt for de cyberkriminelle at stykke et billede sammen, så det giver dem oplysninger nok til at planlægge et personligt angreb på et intetanende offer.

Bortskaf dine fortrolige eller unødvendige dokumenter i en passende, sikker beholder til bortskaffelse som din virksomhed stiller til rådighed, eller makulér dem.

Kassér gammelt udstyr, slet data, slet harddiske, og ødelæg defekte lagerenheder.

Personlige oplysninger som kontoudtog og gamle billeder bør kasseres på en ansvarlig måde, og til enhver tid bør du sørge for at have et ryddeligt skrivebord.

Læs de interne retningslinjer for, hvordan du bortskaffer følsomme oplysninger og mobile lagerenheder.

Du er ansvarlig for fysisk sikkerhed, så du kan ikke tillade dig at være uvidende om det.

Sikkerheden afhænger af din sunde fornuft, af din evne til at få øje på svindel og at være forsigtig og årvågen.

Ved at implementere alle disse gode vaner

Vil du kunne beskytte dig selv og din virksomheds fysiske sikkerhed mod uautoriserede personer eller kriminelle og deres ulovlige dagsordener.

Insider Threats

Insidertrusler

De kommer ofte som en overraskelse. Det kan være en person, du stoler på, og de har potentiale til at lamme en virksomhed.

Det kan være personen, der sidder ved siden af dig, eller den person, du fik kaffe med her til morgen.

En insidertrussel er en person eller gruppe, der arbejder inde fra din egen virksomhed og har autoriseret adgang til insideroplysninger, hvilket gør et angreb yderst vanskeligt at opdage.

For at du kan forudse og forhindre disse angreb, må du vide, hvad virkningen af en insidertrussel er, hvad motivationen bag en insidertrussel er, og hvordan man identificerer tegn på en insidertrussel.

Følgerne af insidertrusler er dyre og ødelæggende for enhver virksomhed, der bliver offer for den.

Insidertrusler har potentiale til at forårsage økonomiske tab, beskadige omdømmet, få juridiske konsekvenser

og skabe driftsmæssige forstyrrelser for den virksomhed, de angriber.

De kan stjæle immateriel ejendom og andre følsomme virksomhedsdata for at bruge dem, som de ønsker, eller sælge dem til højstbydende.

Insidertrusler kan være ondsindede, utilfredse medarbejdere, der bærer nag,

uagtsomme medarbejdere, der ved et uheld bringer virksomheden i fare eller tredjepartsleverandører, der får midlertidig adgang til netværk og data.

Det er også vigtigt at vide, at insidertrusler normalt går hånd i hånd med eksterne trusler.

I det øjeblik en insidertrussel er identificeret, må virksomheden finde ud af, om der er en ekstern medvirken involveret.

Selvom de kun gælder for dem, der agter at skade virksomheden, og ikke dem, der ved et uheld bringer virksomheden i fare, så er dette motivationen bag en insidertrussel. Motivationen er ofte drevet af menneskelige følelser og personlige forhold.

Så hvordan udvikler, det der engang var et positivt arbejdsforhold, sig til et motiv for et cyberangreb? Penge.

En økonomisk krise kan være årsag til ulovlig adfærd, især hvis man har adgang til værdifulde data.

Pludselig begynder underslæb, salg af følsomme oplysninger til konkurrenter eller tyveri af fortrolige data at se ud som den eneste udvej.

Hævn.

Utilfredsstillende arbejdsforhold, problemer med overordnede eller at blive erstattet af en anden medarbejder kan alle udløse hævnfølelser, der kan skabe lyst til at sabotere en virksomhed.

Ideologi.

En virksomhed har måske ikke de samme ideologier såsom miljø eller politik som medarbejderen, og disse meningsforskelle kan få en medarbejder til at begå en cyberforbrydelse.

Selv om selve handlingen er vanskelig at få øje på, så findes der måder at identificere tegn på en insidertrussel.

Hvis dine kolleger begynder at vise nogen af følgende adfærdsmønstre, så kan de potentielt være en insidertrussel.

Underlige arbejdstider.

Usædvanlige eksterne møder.

De melder sig ofte syge, selvom de ikke gjorde det førhen.

De giver udtryk for uenighed med politikker, kolleger og virksomhedsaktiviteter.

De modtager og foretager mistænkelige opkald.

De har fået økonomiske problemer.

De beder om adgang til fortrolige oplysninger.

Disse former for adfærd kan pege på en mulig insidertrussel, men det kan også være det stik modsatte.

Så inden du drager forhastede konklusioner,

skal du drøfte disse handlinger med den pågældende, så du kan afgøre, om din mistanke bør undersøges nærmere.

Husk, at det kan være en der sidder lige ved siden af dig.

Men ved at være opmærksom og lægge mærke til ukarakteristisk adfærd,

kan du være i stand til at identificere en insidertrussel og beskytte din virksomhed mod dens ødelæggende virkning.

Reporting a Security Incident

Indberetning af en sikkerhedshændelse

Du er den bedste forsvarslinje, din virksomhed har mod dem, der vil ødelægge sikkerheden.

Hver dag fra det øjeblik du kommer på arbejde,

indtil du tager hjem, ser du, hvad dine kolleger gør.

Du har et tæt, personligt udsyn over det der foregår omkring dig.

Du er dét sæt øjne, din virksomhed har brug for, og den er afhængig af, at du indberetter enhver mistænkelig adfærd, du bemærker.

Det er derfor, du skal forstå betydningen af indberetning af hændelser, og hvad din rolle er med hensyn til forebyggelse, registrering og respons.

Et cyberangreb kan være ødelæggende for din virksomhed, så du er nødt til at forstå hvor vigtigt der er at indberette hændelse.

Den største risiko ved ikke at indberette noget, som du tror kan føre til et angreb, er, at angrebet rent faktisk sker,

og at du og din virksomhed lider under konsekvenserne.

Indberet alt, du bemærker, og gør det hurtigt, så din virksomhed kan træffe foranstaltninger til forebyggelse, opsporing og respons for at standse det potentielle angreb.

Du skal indberette alt fra phishing e-mails, usædvanlig adfærd fra computere og systemer, mærkelige telefonopkald, mistænkelig adfærd fra kolleger og uautoriserede personer, der går rundt på virksomhedens område,

til vaner som kopiering af fortrolige dokumenter til et personligt USB-drev, deling af adgangskoder eller fortrolige papirer, der ligger frit fremme.

Hvis du har mistanke om et alvorligt, forsætligt angreb, skal du straks kontakte din IT-afdeling en sikkerhedsafdeling.

For at sikre, at det, du indberetter, er 100 procent nøjagtigt, skal du sørge for, at der er styr på dine fakta, at du har relevante datoer og tidspunkter, at din redegørelse er konsekvent,

at du ved, hvilken computer der blev brugt af den potentielle trusselsaktør, og at du har dine beviser klar.

Din rolle i forebyggelse, opsporing og respons er afgørende.

I det øjeblik du bliver en del af en virksomhed, bliver du også en beskytter af virksomhedens sikkerhed. Forebyggelse.

Dette princip hviler på din bevidste indsats for at stoppe et cyberangreb.

Det omfatter gode vaner på arbejdspladsen, sikkerhed vedrørende adgangskoder, ansvarlig brug af internettet,

forståelse af fysisk og informationssikkerhed og opmærksomhed på interne trusler.

Opsporing

Når du kender tegnene på et muligt angreb, er du godt rustet til at opdage angreb.

Det er for eksempel phishing e-mails, malware-notifikationer såsom pop op-meddelelser på internettet, der anmoder om oplysninger,

en hjemmeside der ser mistænkelig ud eller uregelmæssig netværksaktivitet, som f.eks. et langsomt netværk, eller mærkelige vinduer, der dukker op på skærmen.

Spørgsmålet om cyberangreb er ikke, om det sker, men hvornår det sker.

Det er derfor, at dine evner til at holde øje og opspore skal være skarpe.

Respons.

Din rolle i responsen er at indberette så meget som muligt om noget, du mener kunne være et angreb, og at gøre det så hurtigt som muligt.

Det giver din virksomhed tid og midler til at forhindre angrebet eller minimere den skade, et eksisterende angreb kunne gøre.

Der findes ikke et eneste cybersikkerhedsprodukt på markedet, der kan garantere komplet sikkerhed mod et potentielt cyberangreb for din virksomhed.

De kriminelle og deres metoder udvikler sig hver dag, og det er svært at holde sig opdateret og forudse risiciene.

Det er derfor, at du er så vigtig.

Ved at kæmpe denne krig med gode vaner på arbejdspladsen, sikkerhed ved adgangskoder, internetsikkerhed, forståelse af fysisk og informationssikkerhed

samt opmærksomhed og indberetning af interne trusler bliver du forbindelsen mellem cybersikkerhedsprodukter

og selve forebyggelsen af cyberkriminalitet.

Det er blevet sagt før, og det bliver også sagt igen – du er din virksomheds bedste forsvarslinje.

3.4.3 ICELANDIC

Course: Digital Etiquette

Lesson 01

Ath í hraðskreiðum gestrisnigeira nútímans skiptir farsæl samvinna sköpum til að veita framúrskarandi upplifun fyrir gesti.

Ýmis stafræn tækni gegnir lykilhlutverki við að efla teymisvinnu og rekstrarhagkvæmni þvert á svið.

Í þessu kennsluefni: LYKILATRÍÐI Í STAFRÆNNI TÆKNI I Í FERÐAÞJÓNUSTU. Fyrst ber að nefna eignaumsýslukerfið.

Þessi miðlægi hugbúnaður hjálpar til við að stjórna rekstri móttökkunnar, annast pantanir og einfalda innritun og útritun gesta.

Hann safnar líka öllum kostnaði saman sem gestur gæti hafa stofnað til á meðan dvöl á gististað varir, eins og matar- og drykkjarpantanir og heilsulindarþjónustu,

þannig er starfsemin tryggð og hnökralaus samskipti við gesti. Næst má nefna sölustaðakerfi á veitingastöðum og börum.

Þessi kerfi vinna ekki aðeins úr færslum heldur hafa umsjón með birgðum og greina sölugögn.

Þannig eru allir upplýstir og í takti við frammistöðu rekstursins.

Boðið er upp á samstarfsverkfæri fyrir rauntíma samskipti og samvinnu um verkefni.

Ath Þessir verkvangar gera teymisaðilum kleift að stjórna verkefnum, deila uppfærslum og vinna áreynslulaust, óháð sviði þeirra.

Farsímataæknin er líka mikilvæg. Farsímaforrit gera teymisaðilum kleift að hafa samskipti og stjórna verkefnum á ferðinni.

Tímasetningarforrit teymisaðila eða skilaboðaförri tryggja að allir teymisaðilar séu tengdir.

Bókunarvélur á netinu auðvelda bókanir og umsjón með borðapöntunum.

Þessi kerfi hjálpa teymisaðilum að vinna á áhrifaríkan hátt við gestabókanir og tryggja að allir séu upplýstir.

Næst ber að nefna tengslastjórnunarkerfi til að byggja upp sterk tengsl við gesti.

Þessi verkfæri gera teymisaðilum kleift að stjórna óskum gesta og endurgjöf, sem tryggir betri teymisvinnu og persónulega gestaupplifun.

Hvað varðar birgðir, veita birgðastjórnunarhugbúnaðarkerfi rauntíma mælingar á birgðum og birgðastigi.

Þetta eykur samhæfingu milli eldhúss- og þjónustu- starfsmanna. Þjálfun er nauðsynleg á hvaða sviði sem er.

Þjálfun aðila í teymisvinnu og nýliðþjálfun veitir straumlínulagaða þjálfun, sem tryggir að allir skilji verklag og staðla.

Samfélagsmiðlar gera teymisaðilum kleift að stjórna saman netveru fyrirtækis og bregðast við umsögnum gesta.

Þetta hjálpar til við að efla orðspor eignar og ánægju gesta.

Þá er komið að snjallherbergistækni, sem samþættir tæki í gestaherbergjum.

Þessi nýjung gerir viðhalds- og þrifteymum kleift að vinna á skilvirkan hátt varðandi þjónustubeiðnir og herbergisaðstæður.

Og að lokum er það viðburðastjórnunarhugbúnaður sem aðstoðar teymisaðila við að samræma viðburði.

Þess vettvangur hjálpar til við að stjórna tímaáætlunum og tryggja góða framkvæmd þjónustu þvert á teymi.

Að hafa einhverja eða alla þessa stafrænu tækni innbyggða í þinn daglega rekstur getur verulega aukið

samstarf við teymisaðila,

sem bætir þjónustu og ánægju gesta.

Lista yfir stafræna lykiltækni og bestu starfsvenjur má nálgast með því að sækja leiðbeiningarskjalið í hlutanum Úrræði í þessu námskeiði.

Lesson 02

Í ferðapjónustugeiranum er skilvirkt samstarf þvert á svið ómissandi. Stafræn tækni getur hjálpað til við að ná þessu fram.

en það er mikilvægt að nálgast þetta með skýrum aðferðum. Í þessu kennslufni: AÐ NOTA STAFRÆNA TÆKNI Á SKILVIRKAN MÁTA.

Notaðu rétt samstarfsverkfæri út frá verkefnum þínum og verkflæði. Talaðu við yfirmann þinn ef þú ert ekki viss.

Það er mikilvægt að þér líði vel að nota verkfærin sem standa þér til boða. Settu markmið sem eru skýr, Mælanleg, aðlögunarhæf, raunhæf og tímasett.

Þegar þú skilur verkefni þín munu þú og teymisaðilar þínir vinna saman á skilvirkari hátt.

Notaðu verkefnastjórnunarverkefni fyrir áframhaldandi verkefni til að fylgja tímamörkum og fylgjast með framvindu.

Fylgdu samskiptareglum. Fyrirtækið hefur skýrar samskiptareglur, svo notaðu samskiptaleiðirnar eins og tilgreint er.

Notaðu til dæmis spjallskilaboð til að uppfæra skjótt og verkefnastjórnunarverkfæri til að fylgjast með verkefnum.

Deildu endurgjöf. Talaðu við yfirmann þinn og teymisaðila um samvinnuverkfæri, ferli, vinnslu og áskoranir.

Ræddu hvað virkar og hvað þarf að bæta. Þetta tryggir að allir séu upplýstir og stuðlar að opnum samskiptum.

Taktu þátt í þjálfun á nýjum verkfærum til að tryggja að þú getir notað þau á áhrifaríkan hátt.

Ef þig vantar úrræði eða stuðning skaltu tala við yfirmann þinn. Hafðu skilning á netöryggi. Gakktu úr skugga um að þú skiljir bestu starfsvenjur fyrir gagnaöryggi,

eins og að nota sterk lykilorð og þekkja vefveiðitilraunir.

Fyrirtækið ætti að innleiða hlutverkamiðaðan aðgang að viðkvæmum upplýsingum til að vernda gögn gesta og eignir fyrirtækisins.

Loks skaltu sýna sveigjanleika.

Vertu tilbúin(n) til að aðlagast nýjum verkfærum og aðferðum eftir þörfum og leggja til ný verkfæri eða aðferðir til að bæta samstarf.

Með því að innleiða þessar bestu starfsvenjur geturðu hámarkað kosti stafrænnar tækni og stuðlað að þjónustu og rekstrarhagkvæmni eignar þinnar.

Lista yfir stafræna lykiltækni og bestu starfsvenjur má nálgast með því að sækja leiðbeiningarskjalið í hlutanum Úrræði í þessu námskeiði.

Lesson 03

Skilvirk samskipti við gesti eru mikilvæg til að skila ógleymanlegri upplifun gesta.

Með því að nota stafræna tækni skynsamlega geturðu bætt þá upplifun enn frekar.

Í þessu kennslufni: SAMSKIPTI VIÐ GESTI Í GEGNUM STAFRÆNAR RÁSAR

Taktu ávallt vel á móti gestum, hvort sem er í gegnum spjallforrit, tölvupóst eða á samfélagsmiðlum.

Vingjarnleg kynning setur jákvæðan tón. Notaðu nafn gesta þegar mögulegt er.

Það persónugerir samskipti þín og sýnir að þú metur þá.

Næst skaltu ganga úr skugga um að skilaboðin þín séu skýr, hnitmiðuð og einföld. Gestir kunna að meta að fá þær upplýsingar sem þeir þurfa fljótt.

Þegar þú svarar fyrirspurnum skaltu athuga hvort skilaboðin þín innihaldi allar nauðsynlegar upplýsingar, eins og innritunartíma, þægindi,

og allar sérstakar óskir. Þegar stafrænar rásir eru notaðar skaltu svara strax.

Þetta sýnir að þér er ekki sama um áhyggjuefni gesta.

Hafðu það að markmiði að svara fyrirspurnum skjótt, byggt á leiðbeiningum og stöðlum fyrirtækisins.

Ef þú þarft meiri tíma til að finna svar skaltu

staðfesta skilaboð gestsins og láta þá vita hvenær þú munt bregðast við.

Gættu að tóni þínum.

Skrifuð orð geta stundum verið rangtúlkuð. Notaðu jákvætt orðalag, jafnvel þegar þú skilar óspennandi fregnum.

Til dæmis, í stað þess að segja: „Nei, við getum ekki orðið við beiðni þinni“ skaltu prófa:

„Þó að við getum ekki orðið við þeirri beiðni skal ég stinga upp á valkosti sem ég vona að þér finnist skemmtilegur.“

Fylgdu alltaf leiðbeiningum og stefnu sviðs þíns. Skýrðu frá málunum ef beiðni gesta er utan stjórnar þinnar.

Láttu gestinn vita og fullvissaðu hann um að áhyggjur viðkomandi séu mikilvægt. Talaðu síðan við yfirmann þinn til að leysa málið.

Þetta sýnir heilindi og viðheldur trausti.

Notaðu stafræn verkfæri á áhrifaríkan hátt. Ef vinnuveitandinn þinn notar sérstakan hugbúnað skaltu kynna þér hann vel.

Þessi tækni getur hjálpað þér að halda utan um óskir gesta og fyrri samskipti

sem gerir þér kleift að sérsníða samskipti þín og bæta upplifun gesta.

Mundu að fylgja málum eftir. Eftir að hafa tekið á áhyggjuefnum eða fyrirspurn gesta

skaltu senda stutt skilaboð til að athuga hvort viðkomandi sé ánægður.

Þessi einfalda athöfn sýnir að þér er ekki sama um upplifun viðkomandi og hjálpar til við að byggja upp varanleg tengsl.

Loks skaltu vera fyrirbyggjandi í aðgerðum þínum.

Ef þú tekur eftir þróun í fyrirspurnum gesta skaltu tilkynna það til yfirmanns þíns.

Athuganir þínar geta hjálpað til við að bæta þjónustu eða bera kennsl á svið til þjálfunar.

Með því að tileinka sér þessar stafrænu samskiptaaðferðir

munt þú bæta samskipti þín við gesti og gegna lykilhlutverki í að skapa eftirminnilega upplifun.

Lista yfir það sem þarf að muna þegar þú átt samskipti við gesti í gegnum stafrænar rásir má nálgast með því að

sækja gátlistann í hlutanum Úrræði í þessu námskeiði.

Course: Information Security - Corporate Security

Introduction to Corporate Security

Kynning á öryggismálum fyrirtækja

Velkomin í þátt dagsins af TechSpeak.

Í dag erum við að tala um nýlega aukningu í netöryggisbrotum,

einkum hina hrikalegu árás á CyberRhino sem hefur verið ráðandi í fyrirsögnum undanfarið.

Í spjallinu í dag vil ég tala um hversu ábyrgð við eigum að setja í hendur starfsmanna –

þeir eru fyrsta varnarlína fyrirtækis.

Hver ber ábyrgð á því að tryggja góða netöryggisvenjur - eins og að tryggja lykilorð,

nota netið á ábyrgan hátt, raunveruleg öryggismál og takast á við innherjaógnir -

séu innrættar hjá starfsfólki?

Vinur minn frá TechSpeak spyr góðrar spurningar.

Hver ber ábyrgð þegar brotið er gegn öryggi fyrirtækis?

Netógn þarf aðeins einn veikan hlekk.

Áhrif brots geta verið skelfileg og haft áhrif á alla starfsmenn innan fyrirtækis.

Dag einn, ef fyrirtækið þitt er skotmark, mun það hafa áhrif á þig.

Þannig að þér ætti að vera mjög annt um að vinna með fyrirtækinu þínu

til að ganga úr skugga um að allt sé til reiðu hjá þér fyrir hvers kyns netógn sem gæti beinst að því.

En fyrst þarftu að gera þér fulla grein fyrir öryggismálum fyrirtækja og mikilvægi hlutverks þíns í öryggismálum fyrirtækja.

Öryggismál fyrirtækja sofa aldrei.

Þau eru alltaf að vinna í bakgrunninum, vernda fyrirtæki og starfsmenn þess.

Byrjum á skilgreiningu á öryggismálum fyrirtækja.

Öryggismál fyrirtækja eru skilgreind sem eftirfarandi:

starfsvenjur sem komið hefur verið á fót til að vernda fyrirtæki gegn hvers kyns innri eða ytri ógnum við starfsemi þess.

Hugsaðu um öryggismál fyrirtækja sem ónæmiskerfi fyrirtækja -

ónæmiskerfi sem stöðvar netárásir,

verndar friðhelgi fyrirtækis gegn sýndarárásum og efnislegum ógnum.

Öryggismál fyrirtækja samanstanda af mörgum lögum

og tvö mikilvægustu lögin eru upplýsingaöryggi og efnislegt öryggi.

Upplýsingaöryggi.

Upplýsingaöryggi er aðgerð sem fyrirtæki grípur til til að vernda sig gegn óleyfilegri notkun upplýsinga, einkum rafrænum upplýsingum.

Árásir á upplýsingaöryggi geta átt sér stað með ruslpósti, vírusum, ormum, vefveiðum á samfélagsmiðlum með smellibeitu

og tölvuþrjótum sem komast inn í kerfið í gegnum forrit frá þriðja aðila.

Efnislegt öryggi.

Með efnislegu öryggi er átt við ráðstafanir sem gerðar eru til að vernda starfsmenn, vélbúnað, hugbúnað, netkerfi og gögn gegn efnislegum aðgerðum eða atburðum sem geta valdið tapi eða skemmdum.

Má þar nefna eld, flóð, skemmdarverk, hryðjuverk og innbrot.

Ef verðmætir hlutir eins og fartölvur týnast eða eru rangt settir, tapar fyrirtækið ekki aðeins gögnum heldur einnig búnaði - mjög dýrt dómgreindarleysi.

Þessi lög öryggismála fyrirtækja virka aðeins ef allir í fyrirtækinu taka þátt í þeim.

Það er ekki bara á ábyrgð upplýsingatæknideildarinnar.

Hlutverk þitt í öryggismálum fyrirtækja er í fyrirrúmi.

Förum í leikinn „hvað ef“.

Hvað ef þú hleypir einhverjum sem er ekki starfsmaður inn á skrifstofu þína?

Hvað ef þú skildir eftir verðmætar upplýsingar, eins og vísbendingar um lykilorð eða innskráningarupplýsingar, á skrifborðinu þínu svo að allir geti séð?

Eða persónuupplýsingar sem einhver gæti notað til að fremja persónuþjófnað.

Hvað ef þú gleymir að læsa tölvunni þinni og skilur hana eftir opna fyrir hvern sem er að finna?

Hvað ef þú hunsar allar viðvaranir og opnaðir og svaraðir skaðlegum illgjarnum tölvupósti?

Og hvað ef eitthvað af þessu leiðir til öryggisbrots?

Hvað þá?

Hvað gerir þú þegar það er of seint?

Það er auðvelt að vera varkár.

Til að halda einkaupplýsingum persónulegum.

Þetta er mikilvægt - ef þú þjálfar þig ekki í að fara varlega,

að vera meðvitaður eða meðvituð um hvaða upplýsingum þú ert að deila og með hverjum, þá ertu að auka líkurnar á öryggisbrestum.

Þú spilar allt upp í hendurnar á glæpamanninum.

Það eina sem þarf eru ein lítil mistök og þú setur alla í hættu.

Hlutverk þitt er að fræða þig um öryggismál fyrirtækja

og að tryggja að upplýsingar séu verndaðar innan fyrirtækis.

Það er á þína ábyrgð að halda trúnaðarupplýsingum öruggum,

fylgjast með upplýsingaöryggisreglum fyrirtækisins þíns og tilkynna um grunsamlega hegðun.

Ekki gleyma því að þú ert fyrsta varnarlína fyrirtækisins þíns.

Good Habits in the Workplace

Góðar venjur á vinnustaðnum

Brot á öryggi fyrirtækja hefur næstum alltaf í för með sér eina af tveimur algengum orsökum.

Mannlegi þátturinn – hvernig starfsmenn takast á við öryggi fyrirtækja.

Eða hreinlætisþátturinn - hvernig fyrirtæki vernda og stjórna kerfum sínum og netkerfum.

Ef það eru góðar líkur á því að mannlegi þátturinn – með öðrum orðum, þú –

gæti hugsanlega borið ábyrgð á alvarlegri árás á öryggi fyrirtækis þíns,

myndirðu ekki grípa tækifærið til að útrýma þeim möguleika?

Hérna er það.

Tækifærið þitt.

Með því að öðlast góða hegðun á vinnustaðnum og skilja hvers vegna það skiptir máli að tileinka sér þessa hegðun

getur þú dregið verulega úr hættu á að þú verðir að öryggisógn innan fyrirtækis.

Skoðun aðeins nokkur góð hegðunarmynstur á vinnustaðnum.

Gefðu gaum að smáatriðum.

Annasamt vinnuumhverfi er aldrei afsökun til að vanrækja eða gleyma netöryggismálum.

Það tekur aðeins augnablik af tíma þínum að athuga hvort hugbúnaðurinn þinn sé uppfærður,

athuga hvort tölvupósturinn þinn komi frá lögmætum aðilum

og hvort þú hafir búið til sterkt lykilorð til að skrá þig inn á tölvuna þína.

Einfaldir hlutir eins og að breyta lykilorðinu þínu reglulega eða ganga úr skugga um að USB-tækið þitt sé læst inni skipta miklu máli.

Það eru allar þessar litlu aðgerðir sem styrkja öryggi fyrirtækisins.

Taktu ábyrgð á upplýsingatækniöryggi.

Öryggismál fyrirtækja eru ekki lengur alfarið á ábyrgð tæknideildar.

Taktu ábyrgð á netöryggismálum –

taktu ábyrgð á allri þinni hegðun á netinu.

Fræddu þig um bestu starfsvenjur í öryggismálum og öryggisupplýsingar fyrirtækisins þíns.

Hafðu skilning á þessum ógnum með blekkingum.

Við skulum horfast í augu við það, oft er auðveldara að notfæra sér fólk en öryggisráðstafanir fyrirtækja.

Þess vegna virka hótanir með blekkingum svo vel til að fá fólk til að deila viðkvæmum upplýsingum.

Hugsaðu um ógnir eins og vefveiðar í tölvupósti

eða einhver sem byggir upp falskt samband við þig til að fá þig til að deila persónuupplýsingum.

Ef ókunnugt fólk leitar til þín með tölvupósti eða á samfélagsmiðlum til að birta persónuleg gögn skaltu sýna tortryggni.

Ekkert lögmætt fyrirtæki eða vinur myndi biðja um þessar upplýsingar á netinu.

Gættu þín á innri ógnum.

Við eyðum meira en helmingi tíma okkar með samstarfsfólki okkar, svo þú átt örugglega nokkra góð félaga á skrifstofunni.

Hins vegar ætti vinátta í vinnunni ekki að hindra þig í að koma auga á grunsamlega hegðun á netinu

og að hafa allt til reiðu til að tilkynna hana.

Innri ógn gæti mjög vel verið einhver sem situr við hliðina á þér,

einhver sem þér líkar við, einhver sem þú treystir.

En ef þú tekur eftir því að viðkomandi brýtur öryggisreglur eða fylgir ekki reglum

þá þarftu að láta í þér heyra.

Sinntu reglunni um hreint skrifborð.

Reglan um hreint skrifborð er nákvæmlega eins og hún hljómar það sem það hljómar eins og - hreint skrifborð í lok vinnudags.

Helstu tiltektarvenjurnar við að hreinsa skrifborðið þitt af trúnaðarupplýsingum, skrá þig út og slökkva á tölvunni þinni, loka skjalaskápunum, ganga frá lykllum og að setja fartölvuna í geymslu eða taka hana með heim, eru öryggisskyldur. Þess vegna skiptir máli að tileinka sér þessa hegðun.

Hún gegnir mikilvægu hlutverki við að vernda orðspor fyrirtækis.

Þegar fyrirtæki verður fyrir netárás verður það fréttæmur atburður og orðspor þess getur orðið fyrir barðinu.

Viðskiptavinir örvænta, hlutabréfaverð lækkar og spurningar vakna um getu vörumerkisins - hvort það geti séð um gögnin sín, hvernig geta viðskiptavinir treyst því að upplýsingar þeirra séu öruggar? Og það er ekki bara fyrirtækið - fólkíð gæti misst vinnuna vegna slíks atburðar.

Þú gætir misst vinnuna þína.

Staðreyndin er einföld: Fyrirtækið þitt verður minna viðkvæmt fyrir öryggisárás þegar starfsmenn eru fyrirbyggjandi og meðvitaðir um öryggisvenjur sínar.

Ef þú trúir mér ekki, hugsaðu um hvað gæti gerst ef fyrirtækið þitt tapaði öllu vegna þess að þú sinntir ekki reglunni um hreint skrifborð,

treysti vinnufélaga fyrir innskráningarupplýsingunum þínum, valdir lykilorð sem var of auðvelt, eða sýndir vanrækslu með persónuupplýsingar þínar.

Hvaða verðmætar upplýsingar gætu komist í rangar hendur?

Hvernig myndi þér líða ef þetta væri þér að kenna?

Password Security

Efnislegt öryggi

Það er svolítið barnalegt að halda að netþrjotar geri árásir sínar eingöngu á tölvu eða í gegnum netið.

Þó að mikið af gögnum þínum sé geymt á tölvum þínum, tækjum og netinu et stór hluti þeirra í raun efnislegur.

Hugsaðu um öll skjölin sem þú hefur prentað út eða færanlegu geymslutækin sem þú notar.

Enn skelfilegra er ef hættuaðilar geta farið inn í byggingu fyrirtækisins þíns, þeir hafa beinan aðgang að neti þess.

Líkamleg vernd er jafn mikilvæg og upplýsingavernd

og þú getur aðeins tryggt að sönnu öryggi þitt þegar bæði er innleitt.

Til að tryggja að þú sért eins örugg(ur) og þú getur verið

skulum við skoða orsök og afleiðingar fjögurra tegunda brota og hvað þú getur gert til að koma í veg fyrir efnislegt öryggisbrot.

Byrjum á orsök og afleiðingu fjögurra tegunda brota.

Aðgangsstuldur eða taglhnýting.

Aðgangsstuldur er þegar hættuaðili fer með þér inn á svæði sem þú hefur leyfi til að fara inn á.

Þú gætir óafvitandi hleypt hættuaðila inn með því að halda hurðinni fyrir viðkomandi

eða hleypt þeim inn með skilríkjum þínum.

Taglhnýting er svipað að aðgangsstuldur, en í staðinn fara árasaraðilar inn án þess að nokkur taki eftir því.

Til að koma í veg fyrir aðgangsstuld eða taglhnýringu skaltu nota skilríki þín eingöngu og ekki hleypa fólki sem þú þekkir ekki inn á skrifstofuna þína.

Gakktu úr skugga um að gestir skrái sig í móttökunni og séu með gestamerki.

Vertu alltaf með þeim og hittu þá aðeins á afmörkuðum gestasvæðum.

Ef þú sérð manneskju sem þú þekkir ekki án skilríkja eða gestamerkis

skaltu annað hvort spyrja hvort viðkomandi þurfi aðstoð eða tilkynna þá til öryggissviðsins.

Horft yfir öxlina: Þetta er þegar hættuaðili lítur yfir öxlina hjá þér til að njósna um persónuupplýsingar þínar.

Þetta getur auðveldlega átt sér stað í fjölmönnum rýmum - þegar unnið er að viðkvæmum skjölum eða tölvupósti í opinberu rými,

Lykilorðinu er breytt í vinnunni á meðan einhver er á sveimi eða á meðan þú gefur upp persónuupplýsingar í símanum.

Hafðu hugann við þá sem eru í kringum þig til að koma í veg fyrir þetta.

Vertu einkum varkár þegar þú vinnur fyrir utan skrifstofuna, eða á opnum eða fjölmönnum svæðum - settu persónuverndarfilmu á fartölvuna þína og forðastu að vinna með viðkvæmt efni.

Þetta á einnig við um að breyta notandanafni og lykilorði í vinnunni.

Ekki leyfa einhverjum að standa við skrifborðið þitt á meðan þú breytir lykilorðinu og aldrei deila innskráningarupplýsingum þínum með neinum.

Netnjósnir: Markmið netnjósna er að fá leyndarmál og upplýsingar í gegnum netið, eða með skaðlegum hugbúnaði, án leyfis eða vitundar fórnarlambins.

Til að tryggja að þú og fyrirtæki þitt verði ekki fórnarlömb netnjósna þarftu að vera vakandi fyrir öryggismálum fyrirtækja.

Notaðu netið á ábyrgan hátt og farðu ekki á vefsíður með óöruggt efni.

Upplýsinga- eða ruslarót:

Ruslarót er sú athöfn að fara í gegnum fargað efni til að finna gagnlegar upplýsingar til að aðstoða við framkvæmd netárásar.

Þetta gætu verið trúnaðarskjöl eða drög að samningi viðskiptavinar sem eru skilin eftir í ruslatunnunni, eða fjárhagsskýrsla sem gleymdist í prentaranum.

Þessi skjöl gætu verið mikill fengur fyrir hættuaðila.

Hugsaðu um aðgangskóða, lykilorð, bankaupplýsingar, fyrirtækjaskýrslur, eða jafnvel minna augljós skjöl eins og dagatal, myndir, sjúkraskrár eða símalisti.

Allir þessir gersemar gera netþrjótum kleift að byggja upp heildarmynd, veita þeim nægar upplýsingar til að skipuleggja persónulega árás á grunlaust fórnarlamb.

Fargaðu trúnaðar- eða óþarfa skjölum þínum í fullnægjandi öryggisílát sem fyrirtæki þitt lætur í té, eða settu þau í tæta.

Fargaðu gömlum búnaði, þurrkaðu út gögn, eyddu af hörðum diskum og eyðileggðu gölluð geymslutæki.

Ekki henda persónuupplýsingum eins og bankayfirlitum og gömlum myndum á óábyrgan hátt og sinnu ávallt reglunni um hreint skrifborð.

Skoðaðu innri leiðbeiningar þínar um hvernig eigi að farga viðkvæmum upplýsingum og færanlegum geymslutækjum.

Þú berð ábyrgð á efnislegu öryggi, svo þú getur ekki leyft þér það að hafa enga þekkingu um málefnið.

Það byggir á skynsemi þinni, á getu þinni til að koma auga á svik og að vera varkár og vakandi.

Með því að innleiða allar þessar góðu venjur

munt þú vernda þig og efnislegt öryggi fyrirtækis þíns gegn óviðkomandi fólki eða glæpamönnum og ólöglegum plönum þeirra.

Responsible Use of the Internet

Ábyrg notkun netsins

Netið er óumflýjanlegt.

Ómissandi.

Geturðu ímyndað þér líf þitt án þess?

Eða ætti ég að segja, án mín?

Það sem verra er, geturðu ímyndað þér að þurfa að vinna án þess?

Án þess að geta átt samskipti, deilt, tengt og birt upplýsingar á netinu, hversu miklu flóknara og hægara væri starf þitt?

Netið hefur gjörbylt starfsháttum þínum.

Fyrirtæki taka samt áhættu með því að veita starfsmönnum sínum aðgang að netinu.

Netið er fullt af óöruggu efni og hættuaðilum

og ef óábyrgur starfsmaður útsetur net fyrirtækis fyrir öryggisáhættu gæti fyrirtækið ekki aðeins tapað gögnum

heldur peningum og orðspor þess gæti orðið fyrir skaða.

Þess vegna þarftu að skilja öruggt og óöruggt efni á netinu

og skoða dæmi um óviðunandi notkun á eignum fyrirtækja.

Þegar öllu er á botninn hvolft ertu ekki bara að vernda fyrirtækið þitt, þú ert líka að vernda þig.

Flest fyrirtæki hafa strangar reglur um netnotkun sem útskýra hvað þau líta á sem öruggt og óöruggt efni á netinu.

En hér eru tvær almennar skilgreiningar sem að ná yfir grunnatriðin.

Öruggt efni flokkast sem efni á netinu sem allir geta nálgast og notið,

án þess að þurfa að óttast hugsanlegar netárásir, gagnabrot eða lagalegar afleiðingar.

Ef þú vilt athuga hvort vefsíða sé örugg skaltu ganga úr skugga um að vefslóðin sé rétt stafsett,

ekki opna vefsíður í gegnum tölvupósttengil og athugaðu hvort það sé „s“ á eftir „http“

þetta þýðir að tengingin er örugg og upplýsingarnar sem sendar eru á milli netþjónsins og vefsíðunnar hafa verið dulkóðaðar,

því er ekki hægt að lesa þær ef þær eru hleraðar eða stolið.

Leitaðu einnig að lástákninu á veffangastikunni - þetta gefur til kynna örugga vefsíðu.

Flestir vafrar munu vara þig við ef vefsíða er óörugg, gefðu því gaum að þessu.

Óöruggt efni er flokkað sem hvaða vefsíða sem gæti stofnað öryggismálum fyrirtækja í hættu

eða orðspori þínu og fyrirtækisins sem þú vinnur hjá.

Þessar vefsíður eru með neikvætt efni þar sem gestir geta fylgst með öllu frá áreitni,

ofbeldi, fíkniefnaneyslu, hatursorðræðu, ærumeiðingum, klámi og fjárhættuspili á netinu.

Að fá aðgang að vefsíðum sem innihalda neikvætt eða ólöglegt efni getur komið þér og vinnuveitanda þínum í alvarlegan lagalegan vanda.

Vefsíður sem innihalda óöruggt efni eru einnig oft með spilliforrit

og þegar þú opnar áhættusamt efni gerir þú það auðveldara fyrir tölvuþrjóta að ráðast á net fyrirtækisins þíns.

Vefsíður, tenglar eða skrár sem orðið hafa fyrir árás geta sjálfkrafa kveikt á niðurhali á spilliforritum

sem getur auðveldlega komist hjá vírusvarnarforriti og ráðist á allt net fyrirtækisins þíns.

Ef öryggislausn vafrans þíns eða tölvunnar finnur spilliforrit þá skaltu bregðast við þessum viðvörðunum.

Vefveiðar eru önnur aðferð sem tölvuþrjótar nota til að fá aðgang að viðkvæmum upplýsingum.

Þessar vefsíður eru nákvæmt afrit af lögðum vefsíðum sem eru hannaðar til að stela

innskráningarupplýsingum,

lykilorðum og kreditkortaupplýsingum.

Þar sem svo margar hugsanlegar netárásir liggja í leyni, er nauðsynlegt að beita skynseminni.

Ef eitthvað virðist áhættusamt eða of gott til að vera satt þá er það líklega svo.

Einkum á netinu.

Það er einnig mikilvægt að hafa í huga óviðunandi notkun á eignum fyrirtækja.

Þegar þú byrjar að vinna hjá fyrirtæki samþykkir þú sjálfkrafa að fylgja reglum þess og reglugerðum.

Að hafa aðgang að búnaði fyrirtækis setur þig í mjög mikla forréttindastöðu.

Þú færð fartölvu, aðgang að prentara og þú getur notað USB-tæki fyrirtækisins, spjaldtölvur,

beina og hvers kyns annan búnað sem getur aðstoðað þig við að vinna vinnuna þína.

En hvað ef, í stað þess að nota þessar eignir til að hjálpa þér að sinna starfinu betur, þú notar þær í eigin persónulegri þágu?

Eins og að hlaða niður kvikmyndum á fartölvuna þína?

Spila netleiki á fyrirtækjaspjaldtölvu?

Nota USB til að geyma ólögleg myndbönd?

Allt eru þetta dæmi um óviðunandi notkun á eignum fyrirtækja og mun líklega vera litið á það sem alvarlegt misferli.

Aðgangur að óöruggu efni á netinu stafar oft af fáfræði og vanrækslu.

Ekki halda að bara vegna þess að tölvan þín geymir ekki nein trúnaðarskjöl fyrirtækis að það sé ekki hugsanleg hættu fyrir hendi.

Tölvuþrjótur þarf bara aðgangsstað og þegar þú opnar þessa ólöglegu torrent vefsíðu að þú smellir á þennan vefveiðitengil eða hleður niður efni frá áhættusömum síðum yfir á USB skrifstofunnar, þú ert að bjóða nákvæmlega það - leiðina inn.

Physical Security

Efnislegt öryggi

Það er svolítið barnalegt að halda að netþrjotar geri árásir sínar eingöngu á tölvu eða í gegnum netið.

Þó að mikið af gögnum þínum sé geymt á tölvum þínum, tækjum og netinu

et stór hluti þeirra í raun efnislegur.

Hugsaðu um öll skjölin sem þú hefur prentað út eða færanlegu geymslutækin sem þú notar.

Enn skelfilegra er ef hættuaðilar geta farið inn í byggingu fyrirtækisins þíns, þeir hafa beinan aðgang að neti þess.

Líkamleg vernd er jafn mikilvæg og upplýsingavernd

og þú getur aðeins tryggt að sönnu öryggi þitt þegar bæði er innleitt.

Til að tryggja að þú sért eins örugg(ur) og þú getur verið

skulum við skoða orsök og afleiðingar fjögurra tegunda brota og hvað þú getur gert til að koma í veg fyrir efnislegt öryggisbrot.

Byrjum á orsök og afleiðingu fjögurra tegunda brota.

Aðgangsstuldur eða taglhnýting.

Aðgangsstuldur er þegar hættuaðili fer með þér inn á svæði sem þú hefur leyfi til að fara inn á.

Þú gætir óafvitandi hleypt hættuaðila inn með því að halda hurðinni fyrir viðkomandi

eða hleypt þeim inn með skilríkjum þínum.

Taglhnýting er svipað að aðgangsstuldur, en í staðinn fara árasaraðilar inn án þess að nokkur taki eftir því.

Til að koma í veg fyrir aðgangsstuld eða taglhnýringu skaltu nota skilríki þín eingöngu og ekki hleypa fólki sem þú þekkir ekki inn á skrifstofuna þína.

Gakktu úr skugga um að gestir skrái sig í móttökunni og séu með gestamerki.

Vertu alltaf með þeim og hittu þá aðeins á afmörkuðum gestasvæðum.

Ef þú sérð manneskju sem þú þekkir ekki án skilríkja eða gestamerkis

skaltu annað hvort spyrja hvort viðkomandi þurfi aðstoð eða tilkynna þá til öryggissviðsins.

Horft yfir öxlina: Þetta er þegar hættuaðili lítur yfir öxlina hjá þér til að njósna um persónuupplýsingar þínar.

Þetta getur auðveldlega átt sér stað í fjölmönnum rýmum - þegar unnið er að viðkvæmum skjölum eða tölvupósti í opinberu rými,

lykilorðinu er breytt í vinnunni á meðan einhver er á sveimi eða á meðan þú gefur upp persónuupplýsingar í símanum.

Hafðu hugann við þá sem eru í kringum þig til að koma í veg fyrir þetta.

Vertu einkum varkár þegar þú vinnur fyrir utan skrifstofuna, eða á opnum eða fjölmönnum svæðum - settu persónuverndarfilmu á fartölvuna þína og forðastu að vinna með viðkvæmt efni.

Þetta á einnig við um að breyta notandanafni og lykilorði í vinnunni.

Ekki leyfa einhverjum að standa við skrifborðið þitt á meðan þú breytir lykilorðinu

og aldrei deila innskráningarupplýsingum þínum með neinum.

Netnjósni: Markmið netnjósna er að fá leyndarmál og upplýsingar í gegnum netið,

eða með skaðlegum hugbúnaði, án leyfis eða vitundar fórnarlambins.

Til að tryggja að þú og fyrirtæki þitt verði ekki fórnarlömb netnjósna þarftu að vera vakandi fyrir öryggismálum fyrirtækja.

Notaðu netið á ábyrgan hátt og farðu ekki á vefsíður með óöruggt efni.

Upplýsinga- eða ruslarót:

Ruslarót er sú athöfn að fara í gegnum fargað efni til að finna gagnlegar upplýsingar til að aðstoða við framkvæmd netárásar.

Þetta gætu verið trúnaðarskjöl eða drög að samningi viðskiptavinar sem eru skilin eftir í ruslatunnunni, eða fjárhagsskýrsla sem gleymdist í prentaranum.

Þessi skjöl gætu verið mikill fengur fyrir hættuaðila.

Hugsaðu um aðgangskóða, lykilorð, bankaupplýsingar, fyrirtækjaskýrslur, eða jafnvel minna augljós skjöl eins og dagatal, myndir, sjúkraskrár eða símalisti.

Allir þessir gersemar gera netþrjótum kleift að byggja upp heildarmynd, veita þeim nægar upplýsingar til að skipuleggja persónulega árás á grunlaust fórnarlamb.

Fargaðu trúnaðar- eða óþarfa skjölum þínum í fullnægjandi öryggisílát sem fyrirtæki þitt lætur í té, eða settu þau í tæta.

Fargaðu gömlum búnaði, þurrkaðu út gögn, eyddu af hörðum diskum og eyðileggðu gölluð geymslutæki.

Ekki henda persónuupplýsingum eins og bankayfirlitum og gömlum myndum á óábyrgan hátt og sinnu ávallt reglunni um hreint skrifborð.

Skoðaðu innri leiðbeiningar þínar um hvernig eigi að farga viðkvæmum upplýsingum og færanlegum geymslutækjum.

Þú berð ábyrgð á efnislegu öryggi, svo þú getur ekki leyft þér það að hafa enga þekkingu um málefnið.

Það byggir á skynsemi þinni, á getu þinni til að koma auga á svik og að vera varkár og vakandi.

Með því að innleiða allar þessar góðu venjur

munt þú vernda þig og efnislegt öryggi fyrirtækis þíns gegn óviðkomandi fólki eða glæpamönnum og ólöglegum plönun þeirra.

Insider Threats

Innherjaógnir

Þær eiga oft óvæntan uppruna, gætu verið einhver sem þú treystir og hafa möguleika á að lama fyrirtæki.

Þetta gæti verið sá eða sú sem situr við hliðina á þér, eða sá eða sú sem þú fékkst þér kaffi með í morgun.

Innherjaógn er einstaklingur eða hópur sem vinnur innan frá þínu eigin fyrirtæki

og er með aðgang að innherjaupplýsingum. Þannig er gríðarlega erfitt að greina árásina.

Til að þú getir afstýrt og komið í veg fyrir þessar árásir þarftu að vita hver áhrif innherjaógnar eru, hvata innherjaógnar og hvernig á að bera kennsl á merki um innherjaógn.

Áhrif innherjaógnar eru dýr og hrikaleg fyrir hvert fyrirtæki sem verður fórnarlamb slíks.

Innherjaógnir geta valdið fjárhagslegu tjóni, orðsporsskaða, lagalegum afleiðingum, og rekstrartruflunum innan þess fyrirtækis sem ráðist er á.

Viðkomandi gæti stolið hugverkum og öðrum viðkvæmum fyrirtækjagögnum til að nota eins og þeir vilja eða selt hæstbjóðanda.

Innherjaógnir gætu verið hættulegir og óánægðir starfsmenn,

vanræksla starfsmanna sem stofnaði fyrirtækinu óvart í hættu,

eða verktakar þriðja aðila sem fá tímabundinn aðgang að netum og gögnum.

Það er einnig mikilvægt að átta sig á því að innherjaógnir haldast venjulega í hendur við utanaðkomandi ógnir.

Um leið og innherjaógn er auðkennd þarf fyrirtækið að ákvarða hvort utanaðkomandi vitorðsmaður hafi tekið þátt.

Þó að þetta eigi aðeins við um þá sem ætla að skaða fyrirtækið,

og ekki þá sem óvart setja fyrirtækið í hættu, eru þetta hvatar innherjaógnar. Hvatinn er oft knúinn af mannlegum tilfinningum og persónulegum aðstæðum. Hvernig breytist jákvætt vinnusamband þá í ástæðu fyrir netárás? Peninganna vegna. Fjármálakrísa getur verið hvati að ólöglegri hegðun, sérstaklega ef þú hefur aðgang að verðmætum gögnum. Skyndilega fer það að svíkja út peninga, versla með viðkvæmar upplýsingar við keppinauta eða að stela trúnaðargögnum að líta út eins og eina leiðin út. Í hefndarskyni. Ófullnægjandi vinnuaðstæður, vandamál með yfirmenn eða ef einhver annar tekur starf manns getur kallað fram hefndartilfinningu, þannig verður til löngun til að skaða fyrirtækið. Vegna hugmyndafræði. Fyrirtæki kann mögulega ekki að deila sömu hugmyndafræði varðandi málefni eins og umhverfismál eða stjórnmál og þessar misjafnar skoðanir geta knúið starfsmann til að fremja netglæp. Jafnvel þó að erfitt sé að koma auga á verknaðinn sjálfan, þá eru til leiðir til að bera kennsl á merki um innherjaógn. Ef samstarfsmenn þínir byrja að sýna einhverja af eftirfarandi hegðun getur af þeim stafað innherjaógn. Óvenjulegur vinnutími. Óvenjulegir utanaðkomandi fundir. Veikindi oft, þegar sú var ekki raunin áður. Lýsa ágreiningi við stefnur, samstarfsmenn og starfsemi fyrirtækisins. Að svara og hringja grunsamleg símtöl. Fjárhagsvandræði. Að biðja um aðgang að trúnaðarupplýsingum. Þessar tegundir hegðunar geta bent til hugsanlegrar innherjaógnunar, en hún getur líka verið algjörlega hið gagnstæða. Svo áður en þú ályktar eitthvað skaltu taka á þessum athöfnum við viðkomandi aðila og þú munt geta komist að því hvort grunur þinn geri kröfu um frekari rannsóknir. Mundu að viðkomandi gæti verið við hliðina á þér. En með því að gefa gaum að og taka eftir hegðun sem er úr karakter gætir þú verið fær um að bera kennsl á innherjaógn og bjarga fyrirtækinu þínu frá hrikalegum áhrifum hennar.

Reporting a Security Incident

Tilkynning um öryggisatvik

Þú ert besta varnarlínan sem fyrirtækið þitt hefur gegn þeim sem myndu vilja fara illa með það. Á hverjum degi, frá því að þú kemur til vinnu, þangað til þú ferð, sérðu hvað samstarfsmenn þínir gera. Þú hefur nána, persónulega sýn á það sem er að gerast í kringum þig. Þú ert þau augu sem fyrirtækið þitt þarfnast og það treystir á að þú tilkynnir um þá grunsamlegu hegðun sem þú tekur eftir. Þess vegna þarftu að skilja mikilvægi þess að tilkynna atvik, og hvert hlutverk þitt í forvörnum, greiningu og viðbrögðum er. Áhrif netárásar á fyrirtæki þitt geta verið hrikaleg, því þarft þú að skilja mikilvægi þess að tilkynna atvik.

Stærsta áhættan við að tilkynna ekki um eitthvað sem þú heldur að gæti leitt til árásar er að árásin gerist í raun

og þú og fyrirtæki þitt verði síðan fyrir afleiðingunum.

Tilkynntu allt sem þú tekur eftir, fyrr frekar en síðar, svo að fyrirtæki þitt geti gripið til forvarnar-, greiningar- og viðbragðsráðstafanir til að stöðva þá hugsanlegu árás sem er í gangi.

Þú þarft að tilkynna allt frá vefveiðum í tölvupósti, undarlegri hegðun tölva og kerfa, skringilegum símtölum, grunsamleg hegðun samstarfsmanna og óviðkomandi fólk sem gengur um, til venja eins og að afrita trúnaðarskjöl yfir á persónulegt USB-drif, deila lykilorði eða trúnaðarskjölum sem gleymast á skrifborði.

Ef þig grunar alvarlega, vísitandi árás þá skaltu hafa strax samband við upplýsingatækni- eða öryggisdeildina þína.

Til að tryggja að það sem þú ert að tilkynna sé 100 prósent nákvæmt skaltu ganga úr skugga um staðreyndir þínar;

vertu með viðeigandi dagsetningar og tíma, sýndu samkvæmni í frásögn þinni, hafðu vitneskju um hvaða tölva var notuð af hugsanlegum hættuaðila og hafðu sönnunargögnin þín tilbúin.

Hlutverk þitt í forvörnum, greiningu og viðbrögðum er mikilvægt.

Um leið og þú ræður þig til fyrirtækis verður þú samstundis verndari öryggismála fyrirtækisins.

Forvarnir.

Þessi regla byggir á meðvitaðri viðleitni þinni til að stöðva netárás.

Þetta felur í sér góðar venjur í vinnunni, ástundun lykilorðaöryggis, notkun netsins á ábyrgan hátt, skilning á efnislegu öryggi og upplýsingaöryggi og að þekkja innri ógnir.

Greining.

Með því að þekkja öll merki um hugsanlega árás eru ertu vel í stakk búin(n) til að greina árás.

Hugsðu um vefveiðipósta, spilliforrit eins og sprettlugla á netinu sem óska eftir upplýsingum, veffang sem lítur grunsamlega út, eða óregluleg netvirkni eins og hægt net eða undarlegir gluggar sem skjóta upp kollinum.

Raunveruleiki netárásar er ekki mun hún gerast, það er hvenær hún mun gerast.

Þess vegna þarf greiningarfærni þín að vera upp á tíu.

Viðbrögð.

Hlutverk þitt í viðbrögðum er að tilkynna eins mikið og mögulegt er um eitthvað sem þú telur að gæti verið árás, eins fljótt og auðið er.

Þetta gefur fyrirtækinu þínu tíma og ráðstafanir til að koma í veg fyrir að árásin gerist

eða lágmarka skaðann sem fyrirliggjandi árás gæti orsakað.

Það er ekki ein netöryggisvara á markaðnum í dag

sem getur tryggt fyrirtækinu þínu algjöra vörn gegn hugsanlegri netárás.

Glæpamenn og aðferðir þeirra þróast á hverjum degi og það er erfitt að halda í við og vera á undan hættunni.

Þess vegna er mikilvægi þitt svo mikið.

Með því að berjast gegn þessu stríði með góðum starfsvenjum, lykilorðaöryggi, netöryggi, skilningi á efnislegu öryggi og upplýsingaöryggi,

og meðvitund um og tilkynningum um innri ógnir, verður þú hlekkurinn á milli netöryggisvara

og raunverulegra forvarna gegn netglæpum.

Þetta hefur verið sagt áður, og það verður sagt aftur - þú ert besta varnarlinan sem fyrirtækið þitt hefur.

3.4.4 SPANISH

Lesson 01

En el acelerado sector hostelero actual, una colaboración exitosa es crucial para dar a los clientes una experiencia excepcional.

Varias tecnologías digitales desempeñan un papel clave en la mejora del trabajo en equipo y la eficiencia operativa en todos los departamentos.

En esta lección: TECNOLOGÍAS DIGITALES CLAVE EN HOSTELERÍA

Primero, el Sistema de Gestión de Propiedades.

Este software centralizado ayuda a gestionar las operaciones de recepción, gestionar las reservas, y agilizar el registro de entrada y salida de los clientes.

También recoge todos los costes que un cliente puede tener mientras se queda en un establecimiento, como los pedidos de comida y bebidas y los servicios de spa, garantizando un funcionamiento fluido y una interacción perfecta con el cliente.

A continuación, los sistemas de punto de venta en restaurantes y bares.

Estos sistemas no solo procesan las transacciones, también gestionan el inventario y analizan los datos de ventas, manteniendo a todos informados y alineados con el rendimiento empresarial.

Para la comunicación en tiempo real y colaboración en proyectos, hay herramientas de colaboración.

Éstas plataformas permiten a los miembros del equipo administrar tareas, compartir actualizaciones y colaborar sin esfuerzo, independientemente de su departamento.

La tecnología móvil también es importante. Las aplicaciones móviles permiten a miembros del equipo comunicarse y gestionar las tareas en marcha.

Las aplicaciones de programación de miembros del equipo o las aplicaciones de mensajería aseguran que todos los miembros del equipo permanecen conectados.

Los motores de reservas en línea facilitan la gestión de reservas y mesas.

Estos sistemas ayudan a los miembros del equipo a colaborar eficazmente en las reservas de clientes, asegurando que todos estén actualizados.

A continuación, los sistemas de Gestión de Relaciones con el Cliente, que construyen relaciones sólidas con los clientes.

Estas herramientas permiten al equipo gestionar las preferencias del cliente y el feedback, asegurando un mejor trabajo en equipo y una experiencia personalizada del cliente.

Con respecto al inventario, los sistemas de software de gestión de inventario hacen seguimiento en tiempo real de los suministros y los niveles de inventario.

Esto mejora la coordinación entre los miembros del equipo de cocina y servicio. La formación es esencial en cualquier entorno hostelero.

La formación del equipo y las plataformas de integración dan una formación eficaz, garantizando que todos entienden los procedimientos y las normas.

Las herramientas de las redes sociales permiten al equipo gestionar de forma colaborativa la presencia online de un establecimiento y responder a las opiniones de los clientes.

Esto ayuda a mejorar la reputación de un establecimiento y la satisfacción del cliente.

Pasemos a la tecnología de habitaciones inteligentes, que integra dispositivos del Internet de las Cosas en las habitaciones de los clientes.

Esta innovación permite a los equipos de mantenimiento colaborar eficientemente en las solicitudes de servicio y en las condiciones de la habitación.

Y por último, existe un software de gestión de eventos que ayuda a los miembros del equipo a coordinar los eventos.

Éstas plataformas ayudan a gestionar los horarios y a garantizar la correcta ejecución de los servicios entre los equipos.

Incorporar algunas o todas estas tecnologías digitales a sus operaciones diarias puede mejorar significativamente la colaboración con los miembros del equipo, mejorando tanto la prestación del servicio como la satisfacción del cliente.

Para obtener una lista de las tecnologías digitales clave y buenas prácticas, descargue el documento de pautas en la sección Recursos de este curso.

Lesson 02

En la hostelería, la colaboración eficaz entre departamentos es esencial. Las tecnologías digitales pueden ayudar a conseguirlo, pero es importante abordar esto con estrategias claras.

En esta lección: USO EFECTIVO DE TECNOLOGÍAS DIGITALES.

Use las herramientas de colaboración adecuadas en función de sus tareas y flujos de trabajo. Hable con su gerente si no está seguro.

Es importante que se sienta cómodo con las herramientas que se le ofrecen.

Fije objetivos claros que sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con límite de tiempo.

Cuando comprenda sus tareas, usted y sus compañeros de equipo trabajarán juntos de manera más eficaz.

Use herramientas de gestión de proyectos para proyectos en curso, cumpla con los plazos y haga un seguimiento del progreso.

Siga los protocolos de comunicación. Su propiedad tendrá protocolos de comunicación claros, así que utilice los canales de comunicación especificados.

Por ejemplo, use la mensajería instantánea para actualizaciones rápidas y herramientas de gestión de proyectos para realizar el seguimiento de tareas.

Comparta comentarios. Hable con su gerente y miembros del equipo sobre herramientas de colaboración, procesos, progreso y desafíos.

Discuta lo que funciona y lo que debe mejorar. Esto asegura que todo el mundo permanezca informado y fomente la comunicación abierta.

Participe en la formación de nuevas herramientas para asegurarse de que las puede usar con eficacia.

Si necesita recursos o apoyo, hable con su gerente. Comprenda la ciberseguridad. Asegúrese de entender las mejores prácticas para la seguridad de los datos,

como usar contraseñas fuertes y reconocer intentos de phishing.

Su establecimiento debe implementar acceso basado en roles a información confidencial para proteger los datos de huéspedes y activos de la empresa.

Y por último, sea flexible.

Esté preparado para adaptarse a las nuevas herramientas y estrategias según sea necesario y proponga nuevas herramientas o métodos para mejorar la colaboración.

Al implementar estas buenas prácticas, puede maximizar los beneficios de las tecnologías digitales, y contribuir a la prestación de servicios y a la eficiencia operativa de su establecimiento.

Para una lista de tecnologías digitales clave y buenas prácticas, descargue el documento de pautas en la sección Recursos de este curso.

Lesson 03

La comunicación efectiva con el cliente es vital para ofrecer una experiencia inolvidable para el cliente.

Al usar sabiamente tecnologías digitales, puede mejorar esa experiencia aún más.

En esta lección: COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES

Salude siempre a los clientes con cordialidad, ya sea a través de una aplicación de chat, email o redes sociales.

Una presentación amable establece un tono positivo. Use el nombre del cliente siempre que sea posible.

Personaliza su interacción y demuestra que usted los valora.

A continuación, asegúrese de que sus mensajes sean claros, concisos y sencillos.
 Los clientes aprecian recibir la información que necesitan rápidamente.
 Al responder a las preguntas, compruebe dos veces que su mensaje incluya todos los detalles necesarios, como los tiempos de entrada, servicios y cualquier petición especial.
 Al usar canales digitales, responda con rapidez.
 Esto demuestra que se preocupa por las preocupaciones de los clientes.
 Intente responder a las consultas con prontitud, basándose en las normas y estándares de su establecimiento.
 Si necesita más tiempo para encontrar una respuesta, acuse recibo del mensaje del cliente y comuníquelo cuándo le dará seguimiento.
 Preste atención a su tono.
 Las palabras escritas a veces se pueden interpretar mal. Use un lenguaje positivo, incluso cuando se emite una noticia no bienvenida.
 Por ejemplo, en vez de decir: «No, no podemos atender su solicitud», pruebe con «Aunque no podemos atender esa solicitud, permítame sugerirle una alternativa que espero que le agrade».
 Siga siempre las pautas y políticas de su departamento. Y si la solicitud de un cliente está fuera de su control, sea sincero.
 Informe al cliente y asegúrele que su preocupación es importante. Luego, hable con su gerente para resolver el problema.
 Esto demuestra integridad y mantiene la confianza.
 Use las herramientas digitales con eficacia. Si su establecimiento usa un software de gestión de relaciones con los clientes, asegúrese de estar familiarizado con él.
 Esta tecnología puede ayudarle a hacer un seguimiento de las preferencias de los clientes y las interacciones pasadas, permitiéndole personalizar su comunicación y mejorar la experiencia del cliente.
 Recuerde hacer un seguimiento. Después de atender la preocupación o consulta de un cliente, envíe un mensaje rápido para comprobar su satisfacción.
 Este simple acto muestra que realmente le preocupa su experiencia y ayuda a construir relaciones duraderas.
 Por último, sea proactivo.
 Si nota una tendencia en las consultas de los clientes, informe de ello a su gerente.
 Sus observaciones pueden ayudar a mejorar los servicios o identificar áreas de formación.
 Al adoptar estas prácticas de comunicación digital, enriquecerá sus interacciones con los clientes y desempeñará un papel clave en la creación de experiencias memorables.
 Para saber qué debe recordar al comunicarse con los clientes a través de canales digitales, descargue la lista de comprobación en la sección Recursos de este curso.

Course: Information Security - Corporate Security

Introduction to Corporate Security

Introducción a la seguridad corporativa

Bienvenidos al episodio de Tech Speak.

Hoy hablamos del reciente aumento de las brechas de seguridad cibernética, en concreto, el devastador ataque a CyberRhino que ha estado dominando los titulares recientemente.

En la charla de hoy, quiero hablar de lo responsables que debemos ser con los empleados: son la primera línea de defensa de una corporación.

¿Quién es responsable de garantizar que se fomenten buenos hábitos de ciberseguridad —como proteger las contraseñas, usar Internet de forma responsable, seguridad física y hacer frente a amenazas con información privilegiada a los empleados?

Mi amigo de Tech Speak hace una buena pregunta.

¿Quién es responsable cuando se viola la seguridad de una empresa?

Una ciberamenaza solo necesita un eslabón débil.

Los efectos de una infracción pueden ser catastróficos y pueden afectar a todos los empleados de una empresa.

Y un día, si su empresa es atacada, le afectará.

Por tanto, debería preocuparse por trabajar con su empresa, para asegurarse de que está preparado para cualquier tipo de amenaza cibernética que pueda atacarlos.

Pero primero necesita comprender plenamente la seguridad corporativa y la importancia de su papel en la seguridad corporativa.

La seguridad corporativa nunca duerme.

Siempre está trabajando en segundo plano, protegiendo a una empresa y a sus empleados.

Empecemos con una definición de seguridad corporativa.

La seguridad corporativa se define como las prácticas establecidas para proteger a una empresa contra cualquier amenaza interna o externa a sus actividades comerciales.

Piense en la seguridad corporativa como el sistema inmunitario de una empresa: un sistema inmunitario que evita ataques cibernéticos, protegiendo la privacidad de una empresa contra intrusos virtuales y amenazas físicas.

Hay muchas capas que componen la seguridad corporativa,

y las dos capas más importantes son la seguridad de la información y la seguridad física.

Seguridad de la información.

La seguridad de la información es la acción de una organización para protegerse contra el uso no autorizado de la información, especialmente información electrónica.

Los ataques sobre la seguridad de la información pueden ocurrir a través de emails no deseados, virus, gusanos, correos de phishing de redes sociales tipo clickbait y hackers que entran a través de aplicaciones de terceros.

Seguridad física.

La seguridad física se refiere a las medidas adoptadas para proteger a los empleados, el hardware, el software, redes y datos contra acciones físicas o eventos que puedan causar pérdida o daño.

Entre ellas se incluyen el incendio, la inundación, el vandalismo, el terrorismo y el robo.

En caso de pérdida o extravío de artículos valiosos como ordenadores portátiles, la empresa no solo pierde datos,

también pierde el equipo, un error de juicio muy caro.

Estas capas de seguridad corporativa solo funcionan si todos los miembros de una empresa colaboran.

No es solo responsabilidad del departamento de TI.

Su rol en la seguridad corporativa es primordial.

Juguemos al juego de «qué pasaría si».

¿Qué pasaría si dejara entrar a alguien que no es empleado en sus oficinas?

¿Qué pasaría si dejara información valiosa, como pistas de contraseñas o datos de inicio de sesión, en su escritorio a la vista de cualquiera?

O información personal que alguien podría usar para, digamos, cometer robo de identidad.

¿Qué pasaría si se olvidara de bloquear el ordenador y lo dejara abierto para que cualquiera lo encontrara?

¿Qué pasaría si ignorara todas las advertencias y abriera y respondiera a un email malicioso?

¿Y qué pasaría si algo de esto provoca una brecha de la seguridad?

Entonces, ¿qué?

¿Qué se hace cuando ya es demasiado tarde?

Es fácil ser prudente. Para mantener la privacidad de la información.

Esto es vital: si no se entrena para tener cuidado,

para saber qué información está compartiendo y con quién,

entonces está aumentando las posibilidades de una brecha de seguridad.

Le está haciendo el juego al delincuente.
 Un pequeño error y pone a todos en peligro.
 Su rol es educarse sobre la seguridad corporativa
 y asegurar que la información esté protegida dentro de una corporación.
 Es su responsabilidad mantener a salvo la información confidencial,
 mantenerse al día con las pautas de seguridad de la información de su empresa e informar de
 comportamiento sospechoso.
 No lo olvide, usted es la primera línea de defensa de su empresa.

Good Habits in the Workplace

Buenos hábitos en el lugar de trabajo

Una brecha en la seguridad corporativa casi siempre tiene una de dos causas comunes.

El factor humano, la forma en que los empleados manejan la seguridad corporativa.

O el factor de higiene, la forma en que las empresas protegen y gestionan sus sistemas y redes.

Si hay muchas probabilidades de que el factor humano, es decir, usted,
 podría ser potencialmente responsable de un ataque grave a la seguridad de su empresa,
 ¿no aprovecharía la oportunidad para eliminar esa posibilidad?

Bueno, pues ahí la tiene.

Su oportunidad.

Al aprender algunas buenas conductas en el lugar de trabajo y comprender por qué es importante adoptar
 estas conductas, puede reducir significativamente el riesgo de convertirse en una amenaza para la seguridad
 corporativa.

Veamos algunas buenas conductas en el lugar de trabajo.

Preste atención a los detalles.

Un entorno laboral ocupado nunca es una excusa para descuidar u olvidar la ciberseguridad.

Solo le llevará unos minutos comprobar si su software está actualizado, comprobar que sus correos proceden
 de fuentes legítimas, y que ha establecido una contraseña segura para iniciar sesión en su ordenador.

Cosas simples, como cambiar su contraseña regularmente o asegurarse de que su dispositivo USB esté
 guardado bajo llave, marcan una verdadera diferencia.

Es la suma de éstas pequeñas acciones lo que fortalece su seguridad corporativa.

Hágase cargo de la seguridad informática.

La seguridad corporativa ya no es responsabilidad exclusiva del departamento de TI.

Hágase cargo de su ciberseguridad:
 responsabilícese de su conducta online.

Infórmese sobre las buenas prácticas de seguridad y la información de seguridad de su empresa.

Conozca las amenazas de ingeniería social.

Afrontémoslo, a menudo, la gente es más fácil de explotar que las medidas de seguridad corporativa.

Por eso las amenazas de ingeniería social tienen tanto éxito engañando a la gente para que comparta
 información confidencial.

Piense en amenazas como emails de phishing, o alguien que construye una relación falsa con usted para que
 comparta información personal.

Si recibe emails o mensajes de desconocidos en redes sociales pidiéndole que revele datos personales,
 desconfíe.

Ninguna compañía o amigo legítimo pediría esa información online.

Conozca las amenazas internas.

Pasamos más de la mitad de nuestro tiempo con nuestros colegas, por lo que es inevitable hacer algunos
 amigos en la oficina.

Sin embargo, una amistad en el trabajo no debería impedirle detectar conductas sospechosas online, y estar
 preparado para informar de ello.

Un agente de amenazas interno podría ser perfectamente alguien que se sienta a su lado, alguien que le caiga bien, alguien en quien confíe.

Pero si nota que infringen los protocolos de seguridad o no siguen las políticas, tiene que hablar.

Mantener una política de escritorio limpio.

Una política de escritorio limpio es tal como suena: un escritorio limpio tras un día de trabajo.

Las tareas básicas de limpieza consisten en eliminar de su escritorio cualquier información confidencial, cerrar sesión y apagar su ordenador, cerrar los armarios de archivos, poner llaves y guardar su portátil o llevarlo a casa, son medidas imprescindibles de seguridad.

Por eso es importante adoptar estas conductas.

Desempeñan un importante papel en la protección de la reputación de una empresa.

Cuando una empresa sufre un ciberataque, se convierte en un suceso de interés periodístico y esto puede afectar a su reputación.

Los clientes entran en pánico, los precios de las acciones caen y surgen dudas sobre la capacidad de la marca: si no puede cuidar de sus datos, ¿cómo pueden confiar los clientes en que su información está segura?

Y no se trata solo de la empresa: la gente podría perder su trabajo por algo así.

Podría perder su trabajo.

El hecho es que su empresa será menos vulnerable a un ataque a su seguridad corporativa cuando los empleados son proactivos y conscientes sobre sus hábitos de seguridad.

Si no me cree, piense en lo que podría pasar si su empresa perdiera todo porque no mantuvo una política de escritorio limpio, confió en un colaborador con sus datos de acceso, eligió una contraseña que era demasiado fácil o fue negligente con su información personal.

¿Qué información valiosa podría llegar a manos equivocadas?

¿Cómo se sentiría si fuera culpa suya?

Password Security

Seguridad de la contraseña

Empecemos con unas pocas preguntas fáciles: ¿por qué cierra la puerta principal de su casa?

¿Por qué cierra su coche?

¿Por qué lleva consigo sus llaves y no las deja en la cerradura?

¿No sería más fácil?

Es decir, nunca más perdería las llaves.

Exacto.

Porque es probable que le roben el coche.

Es probable que roben en su casa.

Y si se lo puso fácil a los delincuentes,

¿qué tan sorprendido puede estar realmente de que hayan aprovechado la oportunidad?

Lo mismo ocurre con su información; se aplica la misma lógica.

Una contraseña es la llave de su mundo digital.

Desbloquea emails, bancos, cuentas bancarias, música, aplicaciones, fotos.

Éstas combinaciones de letras, símbolos y números tienen un valor significativo y merecen un trato seguro y cuidadoso.

Si desea proteger su vida en línea, necesita protegerla.

Debe comprender la importancia de tener una contraseña segura y las características de una buena contraseña.

¿Cuál es la importancia de tener una contraseña segura?

He aquí otras preguntas: ¿por qué protege sus cuentas con contraseñas?

¿Por qué los sitios web que contienen su información confidencial le obligan a crear contraseñas?

Y esa información debe protegerse contra las personas que quieren robar su identidad, los datos y el dinero de su empresa, su dinero o quiere espiarle.

Una contraseña débil es fácil de hackear.

En cambio, una contraseña segura es difícil de descifrar, ya sea por personas o por programas informáticos. Protege la información confidencial, tanto en su vida profesional como privada, y reduce el riesgo de robo de identidad.

Entonces, ¿por qué utiliza la misma contraseña para diferentes servicios?

¿Y por qué usa las combinaciones más fáciles como 'password' y 1 2 3 4 5?

Puede ser cómodo y fácil de recordar,

pero ¿qué pasa con el temido día en que un hacker une su fecha de nacimiento y apellido, y así, está dentro?

Para evitar que eso ocurra, veamos las características de una buena contraseña.

Cuando seleccione una contraseña, asegúrese de que tenga al menos la longitud mínima, o más: las contraseñas fuertes tienen al menos ocho caracteres.

Mezcle y combine varios caracteres, letras en mayúsculas, minúsculas, números y símbolos que no aparecen en un patrón obvio, o en secuencias, en el teclado.

Asegúrese de evitar el uso de información personal en sus contraseñas, o palabras que aparecen en un diccionario.

Su información personal está en todas partes:

Piense en toda la información en sus redes sociales, por ejemplo.

Nombre, apellidos, cumpleaños, nombres de socios, direcciones de email.

Esto hace que sea accesible a cualquier persona, especialmente a aquellos con una agenda oculta.

Use una contraseña diferente para cada inicio de sesión. Es esencial que mantenga la contraseña actualizada, y que solo la use para esa cuenta.

Ninguna cuenta debe tener la misma contraseña.

La mayoría de las empresas han establecido vencimientos cada 30, 60 o 90 días para que los empleados cambien sus contraseñas.

Es importante seguir las instrucciones porque están ahí por una razón: para proteger los datos.

La regla general es que, si no se puede recordar la contraseña, es una buena contraseña. Pero ¿cómo se supone que debe iniciar sesión en sus perfiles si sus contraseñas son demasiado complicadas de recordar?

Escribir una contraseña es totalmente aceptable, siempre que se mantenga en un lugar seguro. O escoja una frase favorita y use la primera letra de cada palabra para crear la contraseña.

Por ejemplo: "Andy es el capitán del equipo de fútbol".

Su contraseña será: A e e c d e d f.

Recuerde añadir un símbolo, un número y una letra mayúscula.

Si tiene una contraseña débil, los cortafuegos y los antivirus no podrán salvarle.

Por eso debe tomarse en serio el uso de contraseñas seguras y mantenerlas protegidas.

O también podría entregarle las llaves directamente a un delincuente e invitarlo a entrar.

Responsible Use of the Internet

Uso responsable de Internet

Internet es inevitable.

Imprescindible.

¿Se puede imaginar su vida sin él?

¿O debería decir, sin mí?

Peor aún, ¿se puede imaginar tener que trabajar sin él?

Sin ser capaz de comunicar, compartir, conectar y publicar información a través de Internet, ¿no sería más complicado y lento su trabajo?

Internet ha revolucionado la forma en que trabaja.

Pero las empresas corren un riesgo al dar a sus empleados acceso a Internet.

Internet está lleno de contenido inseguro y de actores amenazadores,

y si un empleado irresponsable expone la red de una empresa a un riesgo de seguridad, la compañía podría perder no solo datos, sino dinero, y se daña su reputación.

Por eso necesita entender contenido online seguro e inseguro y ver ejemplos de algunos usos inaceptables de los activos corporativos.

Después de todo, no solo está protegiendo a su empresa, sino también a usted mismo.

La mayoría de las empresas tienen políticas estrictas para el uso de Internet que explican lo que consideran contenido online seguro y poco seguro.

Pero aquí tiene dos definiciones generales para cubrir lo básico.

El contenido seguro está clasificado como contenido online al que cualquiera puede acceder y disfrutar, sin tener que temer posibles ciberataques, brechas de datos o consecuencias legales.

Si desea comprobar si un sitio web es seguro, asegúrese de que la dirección URL está escrita correctamente, no acceda a sitios web a través de un enlace de email, y compruebe si hay una "s" después de "http"; Esto significa que la conexión es segura y que la información que se envía entre el servidor y el sitio web ha sido encriptada,

así que no se puede leer si es interceptada o robada.

Busque también el icono de bloqueo en la barra de direcciones: esto indica que un sitio web es seguro.

La mayoría de los navegadores le avisarán si un sitio web no es seguro, así que preste atención a esto.

El contenido inseguro está clasificado como cualquier sitio web que pueda poner en peligro la seguridad corporativa o su reputación y la de la empresa en la que trabaja.

Estos sitios web presentan contenido negativo en el que los visitantes pueden observar desde el acoso, la violencia, el abuso de sustancias, el discurso de odio, la difamación, la pornografía y los juegos de azar en línea.

Acceder a sitios web con contenido negativo o ilegal puede perjudicarle y causar a su empleador graves problemas legales.

Los sitios web con contenido inseguro también son un caldo de cultivo para el malware,

y cuando accede a un contenido arriesgado, facilita que un hacker lance un ataque a la red de su empresa.

Los sitios web, enlaces o archivos comprometidos pueden activar automáticamente la descarga de malware, que pueden eludir fácilmente un programa antivirus y hackear la red de toda la empresa.

Si su navegador o la solución de seguridad de su ordenador detecta malware, tenga en cuenta estas advertencias.

Los sitios web de suplantación de identidad son otro método que utilizan los hackers para obtener acceso a información confidencial.

Estos sitios web son duplicados exactos de sitios web legítimos diseñados para robar detalles de acceso, contraseñas y datos de tarjeta de crédito.

Con tantos ciberataques potenciales que acechan, es esencial utilizar el sentido común.

Si algo parece arriesgado o demasiado bueno como para ser verdadero, probablemente lo es.

Especialmente online.

También es importante ser consciente de algunos usos inaceptables de los activos corporativos.

Cuando empieza a trabajar para una empresa, automáticamente acepta sus normas y reglamentos.

Tener acceso a los equipos de una empresa le sitúa en una posición muy privilegiada.

Obtiene un portátil, acceso a una impresora y puede usar los dispositivos USB de la empresa, tabletas, routers, y cualquier otro equipo que le pueda ayudar a hacer su trabajo.

Pero ¿qué pasa si, en vez de usar estos activos para ayudarle a hacer un mejor trabajo, los usa para su propio beneficio personal?

¿Le gusta descargar películas en el portátil?

¿Juega a juegos online en una tableta de empresa?

¿Usa un USB para almacenar vídeos ilegales?

Todos estos son ejemplos de usos inaceptables de los activos corporativos y muy probablemente provoquen graves problemas de mala conducta.

El acceso a contenidos online inseguros suele deberse a la ignorancia y la negligencia. No piense que el hecho de que su ordenador no almacene documentos de la empresa altamente confidenciales no supone un riesgo potencial. Un hacker solo necesita un punto de entrada, y cuando usted accede a ese sitio web de descargas ilegales, pincha en ese enlace de phishing o descarga contenido de sitios de riesgo en un USB de la oficina, está ofreciendo exactamente eso: una manera de entrar.

Physical Security

Seguridad física

Es un poco ingenuo pensar que los ciberdelincuentes llevan a cabo sus ataques únicamente en un ordenador o a través de Internet.

Mientras que muchos de sus datos se almacenan en sus ordenadores, dispositivos e Internet, hay una gran parte de ellos que son físicos.

Piense en todos los documentos que ha impreso o los dispositivos de almacenamiento móvil que utiliza.

Aún más aterrador es que, si los autores de amenazas pueden entrar en el edificio de su empresa, tienen acceso directo a su red.

La protección física es tan importante como la protección de la información y solo puede estar realmente seguro cuando ambas se implementan.

Para asegurarnos de que esté lo más seguro posible, veamos la causa y el efecto de cuatro tipos de brechas y qué se puede hacer para prevenir brechas de seguridad física.

Empecemos con la causa y el efecto de cuatro tipos de brechas.

Piggybacking (acceso parasitario) o tailgating (acceso no autorizado).

El piggybacking es cuando un atacante le sigue a un área en la que usted está autorizado a entrar.

Podría dejar entrar sin saberlo a un atacante al abrirle la puerta o dejarles entrar con su tarjeta de identificación.

El tailgating es similar al piggybacking, pero en lugar de eso, los atacantes se cuelan sin que nadie se dé cuenta.

Para evitar el piggybacking o el tailgating, use su identificación exclusivamente y no deje entrar a personas que no conozca en su oficina.

Asegúrese de que los visitantes se registren en recepción y lleven una tarjeta de visitante.

Acompáñelos en todo momento y reúnanse con ellos únicamente en las zonas designadas para visitantes.

Si ve a una persona desconocida sin identificación o tarjeta de visitante, pida ayuda o informe a seguridad.

Shoulder Surfing: ocurre cuando un atacante mira por encima de su hombro para espiar información personal.

Esto puede ocurrir fácilmente en espacios concurridos, mientras trabaja en documentos o emails confidenciales en espacios públicos, Cambiando su contraseña en el trabajo mientras alguien merodea, o cuando da datos personales por teléfono.

Para evitar el shoulder surfing, vigile su entorno.

Tenga especial cuidado cuando trabaje fuera de la oficina o en zonas abiertas o concurridas.

Ponga una pantalla de privacidad en su portátil y evite trabajar con material confidencial.

Esto también vale para cambiar su nombre de usuario y contraseña en el trabajo.

No permita que alguien se ponga en su escritorio mientras cambia su contraseña, y nunca comparta sus datos de inicio de sesión con nadie.

Ciberspionaje: el objetivo es obtener secretos e información a través de Internet o a través de software malicioso, sin el permiso o el conocimiento de la víctima.

Para asegurarse de que usted y su empresa no se conviertan en víctimas del espionaje cibernético, debe estar atento a la seguridad corporativa.

Use Internet de forma responsable y no visite sitios web con contenido inseguro.

Información o dumpster diving:

El dumpster diving es el acto de buscar información útil en material desechado para ayudar a llevar a cabo un ciberataque.

Pueden ser documentos confidenciales o un borrador del contrato de un cliente que queda en la papelera, o un informe financiero olvidado en la impresora.

Estos documentos podrían contener oro puro para los atacantes.

Piense en códigos de acceso, contraseñas, datos bancarios, informes de la empresa, o incluso documentos menos obvios como un calendario, fotos, registros médicos, o una lista telefónica.

Todos estos tesoros permiten a los ciberdelincuentes construir una imagen completa, dándoles suficiente información para planificar un ataque personalizado a una víctima desprevenida.

Deseche sus documentos confidenciales o innecesarios en un contenedor de desechos adecuado proporcionado por su empresa, o destrúyalos.

Deseche los equipos viejos, borre los datos, elimine los discos duros y destruya los dispositivos de almacenamiento defectuosos.

No deseche información personal como extractos bancarios y fotos antiguas de manera irresponsable y mantenga una política de escritorio limpio en todo momento.

Consulte sus pautas internas sobre cómo eliminar información sensible y dispositivos de almacenamiento móvil.

Es responsable de la seguridad física, así que no puede permitirse el lujo de ignorarla.

Depende de su sentido común, su capacidad para detectar un fraude y su cautela y atención.

Aplicando todos estos buenos hábitos,

se protegerá a sí mismo y la seguridad física de su empresa contra personas o delincuentes no autorizados y sus programas ilegales.

Insider Threats

Amenazas internas

A menudo surgen de la nada, podrían ser alguien en quien usted confía y tienen el potencial de paralizar un negocio.

Podría ser la persona sentada a su lado o con la que se tomó un café esta mañana.

Una amenaza interna es una persona o grupo que trabaja desde dentro de su propia empresa y tiene acceso autorizado a información privilegiada, haciendo que un ataque sea extremadamente difícil de detectar.

Para prevenir y evitar estos ataques, necesita saber cuál es el impacto de una amenaza interna, los incentivos de una amenaza interna y cómo identificar los signos de una amenaza interna.

El impacto de una amenaza interna es costoso y devastador para cualquier empresa que sea víctima.

Las amenazas con información privilegiada tienen el potencial de causar pérdidas financieras, daños en la reputación, consecuencias legales e interrupciones operativas a la compañía que atacan.

Podrían robar la propiedad intelectual y otros datos sensibles de las empresas para que utilicen o vendan a la mayor oferta.

Las amenazas internas podrían ser de empleados malintencionados, descontentos y resentidos, empleados negligentes que accidentalmente ponen en riesgo a la empresa o contratistas externos que reciban acceso temporal a redes y datos.

También es importante darse cuenta de que las amenazas internas suelen ir de la mano de amenazas externas.

En el momento en que se identifica una amenaza interna, la empresa debe determinar si ha habido un cómplice externo involucrado.

Aunque solo se aplican a aquellos que tienen la intención de perjudicar a la empresa, y no a los que ponen en peligro a la empresa por accidente, estos son los incentivos de una amenaza interna.

A menudo los incentivos son alimentados por las emociones y las situaciones personales.

Entonces, ¿cómo se convierte una relación de trabajo que alguna vez fue positiva en un motivo para un ciberataque?

Por dinero.

Una crisis financiera puede ser un catalizador de comportamiento ilegal, especialmente si se tiene acceso a datos valiosos.

De repente, malversar dinero, intercambiar información sensible con los competidores o robar datos confidenciales empiezan a parecer la única salida.

Por venganza.

Las condiciones de trabajo insatisfactorias, los problemas con superiores o ser reemplazados por otra persona pueden provocar sentimientos de venganza, despertando el deseo de sabotear una empresa.

Por ideología.

Una empresa puede no compartir las mismas ideologías por causas como el medio ambiente o la política, y éstas creencias dispares pueden llevar a un empleado a cometer un ciberdelito.

Aunque el acto en sí mismo es difícil de definir, hay formas de identificar signos de una amenaza interna.

Si sus colegas empiezan a mostrar alguno de los siguientes comportamientos, puede que sean una amenaza interna.

Horarios de trabajo inusuales.

Reuniones externas inusuales.

Avisar a menudo de estar enfermo, cuando antes no era así.

Expresar desacuerdos con las políticas, los compañeros y las actividades de la empresa.

Hacer y recibir llamadas sospechosas.

Dificultades financieras.

Solicitar acceso a información privilegiada.

Este tipo de comportamientos pueden indicar una posible amenaza interna, pero también puede ser todo lo contrario.

Así que antes de sacar conclusiones precipitadas, trate estas acciones con la persona involucrada y determine si sus sospechas requieren una investigación más profunda.

Recuerde, podrían estar justo a su lado.

Pero si presta atención y se fija en comportamientos que no son habituales, podría identificar una amenaza interna y salvar a su empresa de su devastador impacto.

Reporting a Security Incident

Informar de un incidente de seguridad

Usted es la mejor línea de defensa que tiene su empresa contra aquellos que querrían destruirla.

Cada día, desde el momento en que usted entra en el trabajo, hasta el momento en que se marcha, usted ve lo que hacen sus colegas.

Usted tiene una visión cercana y personal de lo que está pasando a su alrededor.

Usted es el conjunto de ojos que su empresa necesita, y depende de usted para informar de cualquier comportamiento sospechoso que advierta.

Por eso necesita entender la importancia de informar de un incidente, y cuál es su papel en la prevención, detección y respuesta.

El impacto de un ciberataque en su empresa puede ser devastador, por lo que debe entender la importancia de informar de un incidente.

El mayor riesgo de no informar de algo que cree que podría conducir a un ataque es que el ataque se produzca realmente y usted y su empresa sufran las consecuencias.

Informe de cualquier cosa que observe, cuanto antes mejor, para que su empresa pueda tomar medidas de prevención, detección y respuesta para detener el posible ataque en su origen.

Debe informar de cualquier cosa, desde emails de phishing, comportamiento extraño de ordenadores y sistemas,

llamadas extrañas, comportamiento sospechoso de colegas y personas no autorizadas caminando por los alrededores,

hasta hábitos como copiar documentos confidenciales en una unidad USB privada, compartir una contraseña o dejar documentos confidenciales en un escritorio.

Si sospecha un ataque serio e intencional, póngase en contacto con su departamento de TI o de seguridad inmediatamente.

Para asegurarse de que lo que está denunciando es 100 % exacto, asegúrese de sus hechos; tenga fechas y horas relevantes, sea coherente en su historia,

sepa qué ordenador utilizó el posible atacante y tenga preparada su prueba.

Su papel en la prevención, detección y respuesta es crucial.

En el momento en que se une a una empresa, se convierte instantáneamente en un protector de la seguridad corporativa.

La prevención.

Este principio se basa en sus esfuerzos conscientes para detener un ciberataque.

Esto incluye buenos hábitos en el trabajo, usar una contraseña segura, usar Internet responsablemente, entender la seguridad física y de la información, y ser consciente de las amenazas internas.

La detección.

Al conocer cuáles son los indicios de un posible ataque, estará bien preparado para detectarlo.

Piense en emails de phishing,

mensajes de malware como ventanas emergentes de Internet que solicitan datos,

una dirección de sitio web de aspecto sospechoso o una actividad de red irregular, como una red lenta o la aparición de ventanas extrañas.

La realidad de un ciberataque no es si ocurrirá, sino cuándo ocurrirá.

Por eso sus habilidades de detección deben ser agudas.

La respuesta.

Su función en la respuesta es informar lo más posible sobre algo que cree que podría ser un ataque, lo antes posible.

Esto da a su empresa el tiempo y los medios para evitar que el ataque ocurra, o minimizar el daño que un ataque ya existente podría causar.

No existe ni un solo producto de ciberseguridad en el mercado actual que pueda garantizar a su empresa una resistencia total contra un posible ciberataque.

Los delincuentes y sus métodos evolucionan cada día, y es difícil mantenerse al día y adelantarse a los riesgos.

Por eso es usted tan importante.

Al luchar en esta guerra con buenos hábitos en el trabajo, contraseñas seguras, seguridad en Internet, comprensión de la seguridad física y de la información

y la concienciación y denuncia de amenazas internas, se convierte en el vínculo entre los productos de ciberseguridad y la prevención real de la ciberdelincuencia.

Ya se ha dicho antes, y se volverá a decir: usted es la mejor línea de defensa que tiene su empresa.

3.5 COURSE 5 – “COMPLYING WITH FOOD SAFETY AND HYGIENE”

Transcripts

3.5.1 ENGLISH

Course: Food Allergen Awareness

Introduction to Food Allergens

Introduction to Food Allergens.

Food allergens.

They're everywhere.

That cheese... those pickles... the bread.

It's not a big deal for everyone, but food allergens are dangerous enough to put some of your customers at risk.

Even these four allergens may not be that easy to spot.

But, with just a little bit of knowledge, you can protect your customers – you could even save a life.

In this lesson, we'll answer the question: what are food allergens?

We'll also cover how food allergens can affect customers.

What are food allergens?

Food allergens are proteins in certain foods that can cause the body's immune system to react badly.

Sometimes, really badly.

Allergens are present in a lot of the food at your establishment, and some aren't as easy to spot as others.

How food allergens can affect customers.

You are legally required to serve food that is safe for all customers to eat.

If your establishment doesn't have allergen controls in place, and a customer has a bad reaction to your food, your establishment could suffer from bad publicity, legal penalties, and you could even lose your job.

These are serious consequences, because allergens could seriously affect your customers.

Allergens can trigger reactions when a customer suffers from an allergy, an autoimmune disease or a food intolerance.

If a customer suffers from an allergy, allergens might cause irritating sensitivities, like hives, swelling, and a runny or blocked nose.

But if the customer's allergies are more severe, their reactions could be fatal.

Allergens can also cause flare ups in autoimmune diseases.

These diseases cause the body to attack itself.

For example, gluten can trigger a reaction in people who have Coeliac disease, which is a lifelong condition.

If the customer has a food intolerance, their body isn't able to digest a certain food.

Intolerances can make life very uncomfortable and affect the long-term health of people who suffer from them, but they aren't fatal.

But even if the reactions aren't life threatening, they could still cause extreme discomfort.

Food allergens.

They can be dangerous, but understanding what they are, the reactions they cause, and that they could affect anyone, is the first step to keeping all your customers safe.

Allergic Reactions

Allergic Reactions.

You may have to deal with an emergency – no matter how much care you take, a customer could suffer an allergic reaction.

If that happens, you need to be prepared.

In this lesson, you'll learn about the symptoms of an allergic reaction, and how to deal with severe allergic reactions.

The symptoms of an allergic reaction.

Depending on how severe a customer's allergy is, the reaction can take hold within minutes, or only set in hours later.

These are symptoms to look out for:

Shortness of breath and wheezing,

swelling of the mouth and throat,
rashes and flushed skin,
sore, red, itchy eyes,
and a runny or blocked nose.

Anaphylaxis is an extreme allergic reaction that is life-threatening.
It affects the whole body, with the two most dangerous symptoms being:

1. extreme difficulty breathing,
- And 2. a sudden and drastic drop in blood pressure that leads to dizziness and fainting.

How to deal with severe allergic reactions.

When an allergy is severe, reactions can happen quickly.

When you start noticing symptoms, follow your establishment's procedures, and these guidelines:

One.

Call an ambulance.

Two.

Ensure there is someone at the entrance to direct the medics.

Three.

Lay the person having the reaction flat, and don't move them.

This helps maintain their blood pressure until they receive medical care.

Four.

People who are prone to severe reactions like anaphylaxis might carry an adrenaline pen.

Do not inject them with the pen yourself, unless you've had training.

Instead, encourage them to use the pen themselves.

Five.

Stay with the person until the medics arrive.

You may have to deal with allergic reactions – possibly life-threatening ones.

But being able to recognize the symptoms and acting quickly could save a life.

Major Food Allergens

Major Food Allergens.

Seafood soup to start, bean curry, and a nice slice of cake.

Delicious.

But potentially deadly.

Why?

Because this meal contains all fourteen of the major food allergens.

You need to be able to identify the fourteen major allergens in the food you work with.

We'll take you through them, one by one.

One.

Crustaceans.

Crustaceans include prawns, lobster, and crab.

Two.

Molluscs.

Molluscs includes mussels, oysters, clams or squid, and are used to make oyster sauce.

Three.

Fish.

This includes any whole fish or fish fillets, but fish may also be hiding in some salad dressings, on pizzas, and in relishes, soy sauces, and Worcestershire sauces.

Four.

Celery.

Celery, which includes every part of the celery plant, celeriac and celery salt, is often used in salads and soups.

Five.

Sulphur dioxide.

Sulphur dioxide may also appear on labels as 'sulphites'.

It is a common preservative found in ingredients such as frozen prawns, fruit juices, dried fruit, wine, and meats like charcuterie, sausages and pork products.

Six.

Soybeans.

Soybeans contain a vegetable protein used to make many vegan products, such as tofu, soya flour, and soy milk.

Soybeans are also used to make soy sauce.

Seven.

Lupin beans.

These beans are milled to create a flour that does not contain gluten.

Lupin bean flour gives pasta and some baked goods a golden hue.

Eight.

Sesame seeds.

Sesame seeds are used to top bread, and to make tahini, hummus, and sesame oil.

Nine.

Mustard.

Mustard seeds are used to make mustard sauce, salad dressings, and marinades, while mustard leaves may be used in salads and soups.

Ten.

Peanuts.

Peanuts are often hard to spot.

They are used in sauces, desserts, cakes, groundnut oil, chopped mixed nuts, and peanut flour, and can cause severe allergic reactions.

Eleven.

Tree nuts.

Tree nuts, like almonds, cashews and pecans, often hide in sauces and desserts, cakes, breads, ice cream, marzipan, nut oils, and some curries.

Twelve.

Gluten.

Gluten is found in cereal grains like wheat, rye, and barley, which are used to make flour for cakes, bread, and pasta.

Gluten is also common in sausages, burgers, and many sauces, and can also be found in the coating of potato products like french fries and hash browns.

Eggs.

Eggs are used for baking, and are part of many different dishes.

Fourteen.

And, finally, the last major allergen is milk.

Baked goods, yoghurt, cream, butter, and cheese all usually contain milk.

These major allergens can cause serious reactions in your customers.

So, let's go over the list again:

Crustaceans,

Molluscs

and fish

Celery.

Sulphur dioxide, or sulphites.

Soybeans and lupin beans.

Sesame seeds

Mustard seeds and leaves.

Peanuts

Tree nuts.

Gluten found in cereal grains such as wheat, barley and rye.

Eggs.

And milk.

Remember, your customers rely on your knowledge and awareness of the fourteen major allergens to keep them safe.

Food Allergen Controls

Food Allergen Controls.

Control.

To keep your allergic customers safe, your establishment needs to practice careful control over ingredients and procedures.

In this lesson, you'll learn about the dangers of cross-contamination and how to protect customers through allergen controls.

Cross-contamination.

Cross-contamination is when harmful things, in this case, allergens, spread from one thing to another.

Allergens can spread from food, equipment or even people's hands, to non-allergenic food.

Because even the smallest amount of an allergen can be fatal, cross-contamination must be prevented as far as possible.

Cross-contamination happens when you don't wash your hands, Or when you use the wrong, or dirty, equipment.

If you're not careful, it can even happen through the air.

Allergen controls, along with your establishment's allergen policy, are measures every food establishment must take to protect customers with allergies.

They're needed at every step of the product journey:

1. Delivery,
2. Storage,
3. Preparation,
4. Cooking,
5. Cleaning,
- And 6. Service.

Follow these allergen controls:

When food is delivered, check that the packages are intact and labelled correctly.

Properly deal with any spills, according to your establishment's policy.

Reject any split packages.

Store allergenic and non-allergenic ingredients separately.

Store nuts, seeds, and gluten-based products separately, or on the lower shelves.

Make sure they're in clearly labelled sealed containers as per your establishment's policy.

Clearly label all products with the allergens they contain.

Wash your hands before preparing food, especially allergen-free food, and use the correct PPE.

Use the designated equipment and areas for allergenic and non-allergenic foods.

Use separate utensils when cooking or serving food, and refer to your establishment's policy for specific instructions.

Use disposable cloths when cleaning.

And follow your establishment's two-stage cleaning method to clean surfaces and serving areas thoroughly with all-purpose cleaner and disinfectant.

Stage one: clean.

Stage two: disinfect.

Know what allergens may be in the food you serve, and where to find the allergen information, in case a customer asks for it.

If a customer has a request for a specific non-allergenic item, serve them first.

Mark the item with the dietary requirement and the customer's name, according to your establishment's policy.

Following your establishment's allergen controls is one of the most effective things you can do to help keep all your customers safe.

Food Allergen Information Requirements

Food Allergen Information Requirements.

Consumers have the right to make confident food choices based on diet, cost, and especially allergens.

Your customers trust you to help them identify and avoid foods that are unsafe for them to eat.

In this lesson, you will learn about food allergen labelling laws and how to communicate food allergen information.

Food allergen labelling laws.

The EU Regulation number 1169/2011, and in the UK, Natasha's Law, 1 October 2021, were introduced to improve food allergen labelling and protect consumers across the UK and EU.

These regulations state that clear allergen information must be provided for all food offered for sale, whether it's pre-packaged, non-pre-packaged or pre-packed-for-direct-sale.

Labels and signage must list ingredients in descending order of weight, and clearly indicate any allergens present.

Businesses that do not comply with these laws could be prosecuted.

That's why you have to know how to communicate food allergen information.

You must be able to give accurate allergen information on every food item in your establishment, to every customer who asks.

This is critical, because correctly communicating allergen information according to your establishment's policy, is the best way to prevent allergic reactions, and to protect yourself, and your establishment, from legal action.

For pre-packaged food that was made by another manufacturer and sold at your establishment, make sure that the allergen list on the product's label is clearly displayed.

Non-pre-packaged food is also known as loose food.

It's anything made in your establishment, packaged in front of the customer, or plated for them to eat right away.

Your establishment needs to have allergen control measures at every step of the product journey.

This will help you track any potential contact with allergens, and label food items correctly.

The allergens in all loose food item made in your establishment need to be listed in an allergen file that you can access.

Your supervisor will update this file and inform you of the allergens in any new food items.

If you do not know where to find your allergen file, if it doesn't have enough information, or if the information is out of date, tell your supervisor right away.

Allergen information should be displayed on, or near the food item for the customer to see, and be listed on your establishment's website.

If a thorough risk assessment has determined that there is a chance of cross-contamination during production, the item should also have a 'may contain' warning.

Encourage your customers to tell you if they have any allergies.

Put notices in the service area, and on product lists or menus, and ask your customers if they have any allergies when you serve them.

Always acknowledge their request, and never ask for details about their allergies or illnesses.

If you're ever unsure what allergens one of your foods may contain, refer to your establishment's procedures, or ask your supervisor.

As a food handler, your job is to deliver delicious, safe food.

Use your knowledge of food allergens to clearly communicate them to customers.

Just by doing this, you could make a big difference in your customers' lives.

Course: Health and Safety Standards – Food and Beverage

HACCP

HACCP

Do you know how NASA made sure that the food they were sending up with the astronauts travelling to the moon, would be safe enough to eat?

That's right, they invented HACCP. Ensuring the safety of food is not just our personal responsibility, but also our legal responsibility.

Each country has a set of food hygiene regulations that need to be enforced and strictly adhered to.

In this lesson, we will discuss defining HACCP, the seven principles of HACCP, two requirements for food safety, and employee and employer responsibility.

First, let's look at defining HACCP.

HACCP stands for Hazard Analysis and Critical Control Points,

and is a food safety plan that focuses on preventing people getting sick from eating unhygienic and unsafe foods.

It has been around since the 1960s and is currently used by most countries around the world.

So how does HACCP work exactly?

Let's look at the seven principles of HACCP.

As we have already learned, prevention is always better than cure!

HACCP goes beyond inspecting finished food products by helping to find, correct, and prevent hazards throughout the Food and Beverage production process.

These include physical, chemical, microbiological and allergenic hazards, but we'll learn about these contaminants in the following lesson.

There are seven universally-accepted HACCP principles:

Principle 1: Analysing hazards – this means that the possible hazards and risks are considered and thought of.

Principle 2: Identifying critical control points – this means that the key areas that could result in risks and hazards are recognised.

Principle 3: Establishing critical limits for each critical control point – this means that the standard is created for the recognised key risk areas.

Principle 4: Establishing monitoring procedures for critical control points – this means that tests need to be created to ensure the standards of the key hazards are upheld.

Principle 5: Establishing corrective actions – this means that if the monitoring procedure of the key risk area shows that the item is still posing a risk, actions need to be taken to remove the risk fully.

Principle 6: Establishing verification process – this means that the monitoring tools are frequently checked to be in good operating order.

Principle 7: Record keeping – this means that, should there be any issues, the issues are recorded in a logbook, detailing what was done to correct the problem.

Let's watch Chef John to see how he goes about cooking a chicken breast.

Did Chef John put the seven principles into practice?

Let's take a deeper look:

Chef John knows that undercooked chicken could result in his Guests suffering from food poisoning. He must make sure that the chicken is cooked to the correct temperature and for the appropriate length of time.

He knows that the chicken should be cooked so that the core temperature of the chicken is measured to a degree, for instance, at 74 °C.

Be sure to double-check the temperature standards of your establishment, so that you are always safe and hygienic.

He decides to take the internal temperature of the chicken with a meat thermometer.

If the internal temperature of the chicken is not high enough,

Chef John will extend the cooking time or increase the cooking temperature until the safe internal temperature is reached.

Chef John should regularly check that his thermometer is working correctly.

He keeps a logbook of any problems that he encountered and how he handled them.

Wow, that's a lot of information, isn't it? What it all comes down to are two requirements for food safety placed on the owners of food businesses.

Let's look at what these are:

Ensure all food handling operations are carried out according to the rules of hygiene and safety.

Identify and control all potential food safety hazards, using a system approach such as HACCP.

See, not too complicated after all!

And now, finally, let's look at employee and employer responsibility.

To ensure that these general requirements are adhered to,

employees and employers preparing and serving Food and Beverage must take responsibility for their part in the process.

Always ensure that your personal hygiene is excellent.

If you work with food and are suffering from or carrying a disease or illness that could be transmitted through contact, you must inform your supervisor.

It is your supervisor's responsibility to decide on how to handle the situation.

Furthermore, you should be monitored and receive appropriate training in Food and Beverage hygiene.

It is a great idea that you undergo HACCP training. This knowledge will empower you to always be proactive and aware!

It is yours and your employer's responsibility to ensure that you do everything in your power to protect your establishment and your Guests.

Many hotels and restaurants have been forced to close, faced huge lawsuits and harmed their Guests and employees, albeit unintentionally,

by not following the correct procedures to ensure hygiene and safety in Food and Beverage.

To summarise, we discussed

defining HACCP, the seven principles of HACCP, two requirements for food safety, and employee and employer responsibility.

Ensure that you know your role in complying with HACCP, and that you carry out these responsibilities!

Always consider the safety of Guests and colleagues!

Understanding Cross-Contamination

Understanding Cross-Contamination

Every surface in your establishment is contaminated. Don't you believe us?

Cross-contamination refers to the transfer of harmful bacteria from one source to another, and it happens quickly and without you even realising.

Let's look at the different types of cross-contamination that can occur in your establishment's kitchen by discussing:

microbiological contamination, physical contamination, chemical contamination, and allergenic contamination.

Let's begin by focusing on microbiological contamination.

Microbiological contamination is the biggest cause of food-related illnesses and food spoilage.

There are different types of contaminants, such as bacteria, moulds, yeasts, toxins and viruses that cause food to go sour and begin to decompose.

Let's take a look at three common microbiological contaminants, starting with:

Mould

Moulds need warmth, moisture and air to grow. They appear like whiskers or fluff on food and commonly grow on fruit, bread and cheese.

Mould cannot survive extensive heat or light.

Bacteria

Bacteria, also known as germs, are microscopic organisms that are found everywhere on earth and can be good or bad for you.

The good bacteria, that are harmless, help to break down matter and are used in the production of many foods, such as cheese and yoghurt.

However, the bad food bacteria, known as pathogens, can make anyone who consumes the contaminated food very ill.

By following strict health and safety procedures in your Food and Beverage department, you can keep the presence of these nasty pathogens to a minimum.

In the next lesson on food poisoning, we'll take a closer look at some of the common pathogens that must be avoided.

Yeast

Yeasts are organisms that grow on substances that contain moisture and sugar.

Yeasts are often used in the production of common foods such as bread and some pastries, as well as in the fermentation process.

Yeast helps to make food light and fluffy and it also creates carbon dioxide, giving contaminated food a slightly fizzy mouthfeel.

Substances that are contaminated easily by unwanted yeasts are fruit juices and syrups.

Now that we understand microbiological contamination, let's take a look at physical contamination.

Physical contaminants are actually things that accidentally fall into the food during preparation.

They are usually visible to the eye and find their way into food when the methods of food preparation and service are poor.

Some examples of physical contaminants are broken glass, insects, plastic and aluminium foil.

This type of contamination can harm someone at physical levels, for example if they ate some plastic wrap and choked.

Physical contaminants, such as insects could even harm someone on a microbiological level.

Next, let's focus on chemical contamination.

It is vital that chemicals used on food contact surfaces are food safe.

You should also ensure that your ware-washing machines are in good working order, descaled daily, and receive regular services

to avoid chemical residue being left behind on any containers and preparation equipment.

Lastly, let's take a look at allergenic contamination.

While there are some foods that are not harmful to most people, certain people are allergic to them, meaning that the foods can cause discomfort, illness, respiratory difficulty, and in some cases, death.

This means that you have to be extremely careful when preparing or serving food to avoid allergenic contamination at all costs.

Some common allergens include nuts, seafood, dairy, wheat, celery and garlic.

Have you ever seen this happening before?

Many people think this is completely harmless, as both items are vegetables and can be consumed raw. However, this could make a Guest with celery allergies very, very ill!

Be on the constant lookout for contamination of any kind – as a part of the team, it is your responsibility to be vigilant and responsible.

In this lesson, you have covered microbiological contamination, physical contamination, chemical contamination, and allergenic contamination.

Congratulations on learning all of this fascinating information! Enjoy taking every step possible to avoid cross-contamination of any kind.

Understanding Food Poisoning

Understanding Food Poisoning

A fundamental part of ensuring the health and safety of Guests and colleagues is to prevent food poisoning. In the previous lesson, we took a look at the different types of contamination that could possibly occur.

We are now going to take an in-depth look at some of the common pathogens responsible for causing food poisoning,

as well as the common symptoms and effects of food poisoning.

In particular, we'll be focusing on common pathogens, symptoms of food poisoning, and being responsible.

Let's begin by looking in detail at common pathogens.

There are different pathogens, or the bad germs, that are more likely to be found on some foods and surfaces than on others.

Let's take a look:

Salmonella

Salmonella is a pathogen that occurs naturally in the intestines of humans and animals, as it performs some positive functions in the controlled environment of the intestine.

In different environments, such as the kitchen, it can cause food poisoning.

Foods commonly affected by salmonella are poultry, meat, eggs and shellfish.

Staphylococcus Aureus

Staphylococcus Aureus, or 'Golden Staph', is commonly found on the skin and in the nose of humans and causes many different infections, including boils and sores.

Bacteria are transferred easily via human contact and reproduce rapidly when they come into contact with foods.

Clostridium Perfringens

Clostridium Perfringens occurs naturally in the digestive tract of animals and humans, as well as soil.

It usually affects foods such as raw meat, poultry, raw fruit and vegetables.

E. coli

E. coli, is a bacteria that also occurs naturally in the intestines of humans and animals, and is often found in raw meat.

It is frequently transferred to food via faecal matter, or when people haven't washed their hands after having used the toilet.

Now that we know some of the names of common pathogens that cause food poisoning,

let's take a look at some of the symptoms of food poisoning that Accidental Andy is experiencing after he ate some contaminated roasted chicken.

When Accidental Andy ate the chicken, it passed into his stomach and into his intestines, where the bacteria began to multiply and overwhelm the healthy cells.

Some pathogens, such as Staphylococcus Aureus,

release a toxin as they multiply that can pass into the bloodstream and cause damage to other parts of the body,

especially some of your organs and nervous system.

With your body under severe stress, many people suffering from food poisoning will need to be hospitalised.

Different bacteria will affect your body in various ways and can cause anything from a mild stomach upset to a severe illness, and even death in some cases.

Don't worry though, Accidental Andy is feeling a little better!

The most common side effects are abdominal pain, fever and chills, headaches and migraines, diarrhoea, nausea and vomiting, that lead to dehydration.

If contaminated food is consumed, the poisoning can become apparent anywhere from 2–72 hours afterwards.

In some cases, the effects will only last a day or two, but they can cause digestive abnormalities for a few months to follow.

Remember that some people are affected more than others, depending on their age, health and immune system.

Lastly, let's take a look at being responsible.

As you have just learnt, it is very unpleasant and potentially dangerous to have any degree of food poisoning! Luckily, avoiding food poisoning is relatively easy. Some steps you can take are:

To ensure you have proper personal hygiene. To practise HACCP. To be accountable.

Let's look a little deeper at these, starting with step a. To ensure you have proper personal hygiene.

Being responsible means that you maintain high standards of health and safety personally, and in your working environment.

As you have already learned, it is your responsibility to ensure that you bathe regularly, wear clean uniforms and wash your hands frequently.

This is the first step to being responsible.

Also, if you treat every surface and item as though they are contaminated with germs, you are likely to wash your hands more regularly, as well as clean and sanitise your workspace thoroughly and frequently.

To practise HACCP

Previously, we looked at the critical role that HACCP plays in the safe and hygienic production and service of food and beverage.

Following the specific criteria strictly will help to ensure the safety of all Guests and colleagues!

Be sure that you are trained properly in the HACCP guidelines of your establishment, so that you can play your part in ensuring a cleaner, healthier environment for everyone.

To be accountable

Taking steps to avoid food poisoning needs to become a frame of mind and something that is continuously acknowledged and addressed.

If you see a colleague working in a way that does not adhere to HACCP and strict standards of hygiene and safety, address the issue there and then.

Being responsible comes in many different forms, and does not relate solely to your actions, but to the actions of others, too.

Now that you have completed this lesson, you should have a better understanding of: common pathogens, symptoms of food poisoning, and being responsible.

Well done on completing this lesson on understanding food poisoning and enjoy being more aware of what you put in your own system, as well as others' bodies.

Preventing Contamination

Preventing Contamination

Poor Accidental Andy; it looks like he still hasn't quite recovered from his case of food poisoning.

Contamination is dangerous for your Guests, your colleagues and your establishment's reputation, so let's look at how to prevent it.

In this lesson we'll be focusing on the danger zone, controlling temperature, colour coding, and labelling and storage.

Let's get started by focusing on the danger zone.

The danger zone is the term used for the temperature range where bacteria multiply most rapidly.

This danger zone is situated between approximately 5 °C and 60 °C, though this temperature will vary slightly according to region.

Body temperature, which is around 37 °C, is actually the ideal temperature for rapid bacteria growth.

This means that our bodies are the perfect incubator and breeding ground for bacteria!

'Room temperature', or about 18 °C–25 °C, also provides great conditions for bacteria growth.

So let's now look at the importance of controlling temperature.

When you are preparing food, make sure that it is kept at room temperature or handled for as short a time as possible.

In ideal conditions, one bacterium can become one million bacteria in seven hours and one billion bacteria in as little as ten hours.

Bacteria reproduce by splitting in half every 15–20 minutes, so their growth is exponential and levels can become toxic very quickly.

It is therefore best to eat food as soon as it is prepared, either from the fridge, oven or stove.

So what happens when food needs to be served for large numbers and stored at a buffet, for example?

When food is served buffet-style, there are specific hot and cold holding temperatures that need to be adhered to.

Cold food, ideally needs to be kept at between 1–5 °C and hot food is best kept above 72 °C, though these temperatures may vary, depending on the standards of your region.

Remember, when gauging food temperatures, you need to test the core temperatures of foods, and not just the periphery.

Hot and cold-held foods can only be kept for two hours before their quality lessens and they become potentially dangerous to consume.

Once they have reached the two hour mark, the food needs to be thrown away and fresh food should be put out for Guests or colleagues.

If you are cooking in large quantities, you need to cool the food down as quickly as possible.

To do this, divide the food or liquid into other containers to create a larger surface area.

These separate items can then be placed in a blast chiller, or in ice baths so that their core temperatures are reduced to between 1–5 °C as quickly as possible.

Now let's look at how colour coding can prevent cross-contamination.

Because cross-contamination can lead to food poisoning, it is recommended that the chopping boards and knives in your establishment's kitchen be colour coded.

Depending on the procedures at your establishment, your colours may vary.

However, a common guide is the following:

Red – Raw meat

Brown – Cooked meat

Yellow – Raw Poultry

Blue – Seafood

Green – Fruit and vegetables

White – Dairy and bread

As far as possible, the correct board and knife always need to be used together, to lessen the chances of cross contamination.

Some establishments won't have colour coded knives, so it is even more important to clean your knives well.

Remember that boards need to be changed frequently, and should never be used for the wrong preparation.

Let's end off by discussing labelling and storage methods.

Once food has been correctly prepared and wrapped, each item needs to be clearly labelled with the following details:

The date it was cooked or wrapped. What the item is. This needs to be detailed to prevent allergic or microbiological contamination.

The 'use by or best before' date.

If you have removed something from the freezer to defrost, ensure that you date it accordingly to the day it was defrosted.

Ensure that frozen foods are defrosted in the fridge, rather than in water, but remember that it will take longer to defrost this way.

Food also needs to be stored correctly and safely with a strict focus on stock rotation.

What do you understand by the term stock rotation, Andy?

No Andy, not quite right!

Stock rotation refers to using stock according to the idea of 'first in, first out,' or FIFO.

This approach is particularly important for high-risk foods to limit the multiplication of pathogens and pests, and to keep food storage areas hygienic and safe.

What FIFO means is that whenever new stock comes in, it must be positioned behind the older items, so that the older items that were there first, are placed in the front and used first.

In order for stock rotation to occur easily, foods must be kept separate.

Foods are usually separated into

dry goods, which includes any dry store goods, raw goods, such as raw fruit and vegetables,

and refrigerated goods, which includes raw or cooked meat products, cooked vegetables, eggs, breads and pastries, dairy, condiments,

and sauces, stocks and soups.

Food separation in storage helps to prevent cross contamination, the multiplication of bacteria and pests, and to ensure the storage areas are cleaned regularly.

Most foods will be issued with expiration dates, but you should also use your own discretion to tell if any foods are no longer at their best.

Remember the saying, 'when in doubt, throw it out'.

Preparing and serving food that is possibly unsafe puts your Guests and colleagues in danger, and can possibly lead to legal issues.

In this lesson you looked at the danger zone, controlling temperature, colour coding, and labelling and storage.

Well done on completing this lesson!

Be sure to brush up on your food safety knowledge in your HACCP manual so that you ensure the hygiene and safety of your working environment!

Personal Protective Gear

Personal Protective Gear

As you know, accidents can happen at any time.

Therefore, it is extremely important that you take special precautions when you are in a working environment, such as a kitchen,

where you are working with sharp objects, dangerous equipment, heat, fire and water.

In this lesson, we will be looking at

the importance of Personal Protective Gear, kitchen-specific protective gear, and restaurant-specific protective gear.

Firstly, let's look at the importance of Personal Protective Gear.

Personal Protective Gear, or PPG, is what you wear to protect various areas of your body when exposed to hazardous equipment or elements.

PPG can protect you from cuts, burns, falling, strains and any other injuries that could occur in the kitchen or restaurant.

It is extremely important that employees are instructed about what protective gear they should wear, as well as when and how to wear it.

However, the best way to avoid injury is to be aware and educated about prevention.

Knowing how to protect yourself will help you to approach your job with confidence, and help you to encourage your colleagues to work safely and responsibly!

Next, let's look at kitchen-specific protective gear.

You and your fellow colleagues will need protective gear that is specially designed to meet your needs within your particular working environments.

In the kitchen, the following will protect employees:

Chef's whites – The thick cotton cloth of the chef's uniform protects their skin from heat, hot oil splatters and spills, and is fire resistant.

Chef's hat – The hat provides an extra layer of protection for the head, and it collects sweat on the forehead.

Aprons – The apron keeps employees' clothes clean, and provides an extra layer of protection from hot liquids.

Non-slip shoes – Kitchen floors can become slippery, either from food, oil or water spills.

Non-slip, closed-toe shoes help prevent falls and slips and protect feet from hot spills, and falling equipment. If you slip or trip, it is very normal to reach out your hands and catch yourself, but in a professional working kitchen, this is very dangerous!

Can you imagine if you tried to catch yourself on the flat top? Wear the non-slip shoes!

Gloves – Latex and silicone gloves are used for preventing the spread of contamination, and are usually used during the preparation of ready to eat food, as well as the plating of food.

Stewarding gloves – Stewards can protect their hands from hot water and harsh chemicals and sanitisers by wearing heavy-duty gloves.

Oven gloves – It is impossible to handle piping hot cooking equipment or oven trays without thick, sturdy gloves.

If you use a kitchen towel, make sure it isn't used for anything else and that it is dry. Wet kitchen towels will burn you!

Next, let's look at restaurant-specific protective gear.

The most important protective gear to wear when working in a restaurant are comfortable shoes.

Colleagues spend most of the day on their feet,

and wearing supportive and comfortable shoes will help prevent musculoskeletal disorders, fatigue and a loss of productivity.

Here are a few helpful tips regarding shoes:

You should ensure that you are wearing the correct footwear according to the standards of your establishment and department.

They should have rubber soles, as there will be days when you walk over grease, food, oil or water.

A good tip is to choose shoes that have a well-defined rubber pattern on the sole as this provides a better grip on the floor.

Shoes made from artificial materials such as nylon or polyester are not wise choices, as they will not be as breathable and comfortable.

It's better to wear closed-toe shoes, with a solid leather upper.

You will be grateful for the extra protection, especially when you have to push heavy trolleys and your toes are in the way!

Your hands will also need protection – use dry, service cloths when handling hot tea pots or warm plates.

You don't want to burn yourself and drop hot food or water on a Guest!

Your apron is not only a place to store your pen and notepad, but also acts as an extra protective layer to shield you from hot liquids or food that may spill on you.

We all have clumsy days!

Remember that protective gear must be cleaned regularly, handled with respect and replaced when it is not able to fulfil its protective duty or becomes unsightly.

In this lesson we looked at the importance of Personal Protective Gear, kitchen-specific protective gear, and restaurant-specific protective gear.

Well done on taking note of the correct protective gear you should wear while working! We hope that you realise the value of this lesson in your everyday activities!

Equipment Handling

Equipment Handling

In the kitchen, you are required to be acutely aware of potential hazards, because you are surrounded by dangerous equipment!

In this lesson, we will focus on knife safety, as well as safe equipment handling.

Let's begin by focusing on knife safety.

Because knives are sharp blades that are used extensively in food preparation areas, there are a number of rules that need to be adhered to to ensure the safety of all colleagues and Guests.

We'll look at: Walking with knives, Chopping and slicing safely, and Washing knives safely.

Let's take an in-depth look at these, starting with Walking with knives.

As you can imagine, walking with the blade facing forward or pointing upwards can result in a very dangerous situation!

If someone were to come rushing around the corner and knock into you, or if you were to slip on a wet floor and fall onto your knife –

these could result in some horrific situations.

In order to walk with your knife safely, hold it quite loosely by the handle, at arms length by your side, like this.

This way, if someone knocks into you or if you fall, it can fall to the floor without causing injury.

Similarly, when you pass your colleague a knife,

hold it gently by the handle and face the handle towards your colleague, like this, rather than facing the blade towards them.

Another high risk activity is sharpening a knife.

When sharpening your knife, make sure that you are in an area that is easily visible to others, and that your blade is pointing towards a wall or surface, rather than a cramped walkway.

Now, let's take a look at ensuring Chopping and slicing safely.

As they say, fingers don't grow on trees!

When using your knife, be sure to keep it as far from your fingertips as possible while still maintaining a secure hold on your item and precision in your work.

The best way to do this is to keep your fingers, from the middle joint down, almost perpendicular to your ingredient, with your fingertips tucked in like this.

The blade can then rest against your finger while the blade edge is kept away from your fingertips, ensuring safety and precision.

Don't forget to tuck in your thumb!

Lastly, let's take a look at Washing knives safely.

The main rule of washing knives is to do it yourself, right there and then.

Leaving a knife in the sink under soapy water is a recipe for disaster and a big no-no!

So, as soon as you have finished a task with your knife, wash it meticulously with detergent disinfectant.

Once you have dried it thoroughly with paper towel, sanitise the knife with food-safe sanitiser and then dry with paper towel.

If you have one at your establishment, it is also a great idea to place knives in a UV knife steriliser.

If, as you are washing your knife, it drops into the sink, don't ever try to catch it.

When we catch something, we grasp it firmly, and if you grasp a knife by the blade firmly, you may risk severing a tendon,

making a deep gash, or damaging the nerves in your fingers, which will cause you pain, and make your job very difficult.

Now that you understand how to handle knives safely, let's take a look at safe equipment handling.

You have already learned about safe handling practices for heat-generating and electrical equipment, but we are now going to look specifically at the meat slicer, and the meat grinder.

So let's start with the meat slicer.

Meat slicers are highly dangerous and can cause grievous damage to you, especially to your hands.

When using a slicer, always ensure that you have set the width appropriately, and that you make use of the guard.

If the item becomes too thin, stop slicing, and never use your hand!

When cleaning the meat slicer, make sure that it has been turned off, the plug is taken out of the socket in the wall,

and that you dismantle and clean the individual parts very carefully.

There are many grooves for bacteria and scraps of food to hide,

so the machine needs to be carefully cleaned every time it is used, and then put back together.

Now, let's take a look at the meat grinder.

The meat grinder minces meat offcuts finely with rotating blades, so always keep your hands clear of the mechanism!

When grinding meat, be sure to use the specific tool to press the meat down, and not your hand, a knife or a kitchen utensil.

Using the wrong tool will ruin the mince and damage the machine!

Be very meticulous when cleaning meat grinders – if cleaned incorrectly, they could easily cause food poisoning.

It is so important that before you handle any sharp or dangerous equipment that you first receive training.

Do you remember that important phrase? Yes, that's it, 'Fingers don't grow on trees!'

You should now have a better understanding of knife safety, as well as safe equipment handling.

Well done on completing this lesson and enjoy putting all of your knife and equipment safety knowledge into practice.

Safety During Service

Safety During Service

In this subject, we have covered the important factors of health and safety from a kitchen standpoint.

Now, you will focus more on the health and safety specifics for the Food and Beverage team in the front of house.

In particular, you will focus on preparing the dining area, front of house meets back of house, and service of Food and Beverage.

Let's kick off the lesson with preparing the dining area.

One of the most important things you can do in a restaurant is perform risk assessment before your Guests arrive.

Angle the tables and chairs precisely. Ensure that there are no obstacles in your way that could trip anyone up.

Measure the distance between tables with a colleague to determine whether you can pass each other easily, while holding plates or trays. Have you checked that all chairs and tables are sturdy and stable?

Thinking of these elements before service even begins will help to prevent issues occurring during service.

Next, let's look at creating a better flow of information when front of house meets back of house.

Consistent communication between the front of house, or the waiters, and back of house, or the team in the kitchen, is vital to a smooth, successful service.

Service is a fast-paced and high-pressured environment, so there are some procedures that need to be followed to ensure the health and safety of your colleagues and Guests alike.

Let's take a look at some points to help the flow between front of house and back of house:

Create separate swing doors for entering and exiting the pass to help prevent collisions and accidents.

Ensure that there is a fresh, dry pile of service cloths so that colleagues don't get burnt and food is not touched or contaminated by contact.

If your establishment has a pass manager, make sure you're aware of any instructions they might be giving you.

Finally, let's look at the service of Food and Beverage.

As you probably know, the dining area is full of hazards, and it is your duty to be aware and remove as many of these hazards as possible.

Service procedures have been developed to look professional, and to be safe and hygienic.

Let's look at a few of the many points to ensure hygiene and safety.

When carrying a tray, place the heaviest item close to your body or in the middle of the tray, keeping the tray itself close to you, like this, rather than this.

When serving from a tray, serve the heaviest item last, because it is the anchor for the other items. If you remove it first, the other pieces may be sent flying.

Although you already checked that the space between tables was clear and obstacle-free before service began,

be very aware of where you are walking when your hands are full.

Super-Safe Sally would be so disappointed if you forgot about analysing your environment and dropped her dinner by mistake!

Don't cross the centre line. Crossing the centre line, you make the Guest uncomfortable, and the dish will possibly be out of balance,

and has a greater chance of tipping onto your Guest.

When you are behind a colleague, quietly mention, 'Behind you,' or, 'Backs!' This helps them to know you are approaching so that they don't bump into you.

I don't know about you, but I think Accidental Andy is getting the hang of this!

You should now have a better understanding of safety during service.

To summarise, we looked at preparing the dining area, front of house meets back of house, and service of Food and Beverage.

Well done on completing this lesson, and the subject of Food and Beverage for the course.

The more you know about your establishment, the better you will become at understanding the ins and outs of health and safety.

3.5.2 DANISH

Course: Food Allergens Awareness (EU/UK)

Introduction to Food Allergens

Introduktion til allergener i fødevarer.

Allergener i fødevarer.

De er overalt.

Osten ... de syltede agurker ... brødet.

Det er ikke et stort problem for alle, men allergener i fødevarer er farlige nok til at bringe nogle af dine kunder i fare.

Selv disse fire allergener er måske ikke så nemme at spotte.

Men med blot en lille smule viden kan du beskytte dine kunder – du kan endda redde et liv.

I denne lektion vil vi besvare spørgsmålet: Hvad er allergener i fødevarer?

Vi vil også komme omkring, hvordan fødevareallergener kan påvirke kunderne.

Hvad er allergener i fødevarer?

Allergener i fødevarer er proteiner, der kan få kroppens immunsystem til at reagere på en dårlig måde.

Nogle gange rigtig dårligt.

Allergener er til stede i mange af fødevarerne i din virksomhed, og nogle er ikke så nemme at spotte som andre.

Hvordan allergener i fødevarer kan påvirke kunderne.

Du er lovligt forpligtet til at servere mad, der er sikkert for alle kunder at spise.

Hvis din virksomhed ikke har kontrollen af allergener på plads, og en kunde har en allergisk reaktion i forbindelse med maden, kan din virksomhed få dårlig omtale, juridiske sanktioner, og du kan endda miste dit job.

Disse er alvorlige konsekvenser, fordi allergener i alvorlig grad kan påvirke dine kunder.

Allergener kan udløse reaktioner, når en kunde lider af allergi, en autoimmun sygdom eller en fødevarer intolerans.

Hvis en kunde lider af en allergi, kan allergener forårsage irriterende sensitivitet, såsom nældefeber, hævelse og en løbende eller tilstoppet næse.

Men hvis kundens allergi er mere alvorlig, kan kundens reaktioner være dødelig.

Allergener kan også forårsage opblussen af autoimmune sygdomme.

Disse sygdomme får kroppen til at angribe sig selv.

For eksempel kan gluten udløse en reaktion hos mennesker, der har cøliaki, som er en livslang sygdomstilstand.

Hvis kunden har en fødevareintolerance, er deres krop ikke i stand til at fordøje en bestemt fødevare.

Fødevarer intolerance kan gøre livet meget ubehageligt og påvirke den langsigtede sundhed for mennesker, der lider af dem, men de er ikke fatale.

Men selv hvis reaktionerne ikke er livstruende, kan de stadig forårsage ekstrem ubehag.

Allergener i fødevarer.

De kan være farlige og kan have negativ påvirkning af dine kunders sikkerhed, så det er vigtigt, at du forstår, hvilke allergener der er, de reaktioner, de forårsager, og at de kan påvirke alle mennesker.

Allergic Reactions

Allergiske reaktioner.

Du kan være nødt til at håndtere en nødsituation – uanset hvor omhyggelig, du er, kan en kunde få en allergisk reaktion.

Hvis det sker, skal du være forberedt.

I denne lektion vil du lære om symptomerne på en allergisk reaktion, og hvordan man skal håndtere alvorlige allergiske reaktioner.

Symptomerne på en allergisk reaktion.

Afhængigt af hvor alvorlig en kundes allergi er, kan reaktionen begynde inden for få minutter, eller flere timer senere.

Disse symptomer skal du holde øje med:

Stakåndethed og hvæsende vejrtrækning,

hævelse af mund og svælg,

udslæt og rødme i huden,

ømme, røde, kløende øjne,

og en løbende eller tilstoppet næse.

Anafylaksi er en ekstrem allergisk reaktion, der er livstruende.

Det påvirker hele kroppen med de to farligste symptomer, som er:

1. ekstrem vejrtrækningsbesvær,
og 2. et pludseligt og drastisk fald i blodtrykket, der fører til svimmelhed og besvimelse.
Hvordan man skal behandle alvorlige allergiske reaktioner.
Når en allergi er alvorlig, kan der hurtigt opstå reaktioner.
Når du observerer symptomer, skal du straks følge din virksomheds procedurer og disse retningslinjer:

Et.

Ring efter en ambulance.

To.

Sørg for, at der er nogen ved indgangen til at dirigere redderne.

Tre.

Læg den person, der har reaktionen, fladt ned, og flyt ikke på personen.

Dette hjælper med at opretholde blodtrykket, indtil personen får medicinsk behandling.

Fire.

Personer, der er tilbøjelige til alvorlige reaktioner som anafylaksi, kan have en adrenalin-pen på sig.

Du må ikke selv injicere dem med pennen, medmindre du har fået instruktion i, hvordan man gør.

I stedet skal personen opfordres til selv at bruge pennen.

Fem.

Bliv hos personen, indtil redderne ankommer.

Du kan være nødt til at behandle allergiske reaktioner – muligvis livstruende reaktioner.

Men at være i stand til at genkende symptomerne og handle hurtigt kan redde et liv.

Major Food Allergens

Allergener i fødevarer.

Skaldyrssuppe som forret, dernæst bønnekarry og et dejligt stykke kage.

Lækkert.

Men potentielt dødeligt.

Hvorfor?

Fordi måltidet indeholder de 14 største fødevareallergener.

Du skal være i stand til at identificere de 14 største allergener i de fødevarer, du arbejder med.

Vi vil gennemgå dem, én efter én.

Et.

Krebsdyr.

Krebsdyr omfatter rejer, hummer og krabbe.

To.

Bløddyr.

Bløddyr omfatter muslinger, østers eller blæksprutte, og bruges til at lave østerssauce.

Tre.

Fisk.

Dette omfatter hele fisk eller -fileter, men fisk kan også skjule sig i nogle salatdressinger, på pizza og i relish, sojasauce og Worcestershire sauce.

Fire.

Selleri.

Selleri, som omfatter alle dele af selleriplanten, og sellerisalt, bruges ofte i salater og supper.

Fem.

Svovldioxid.

Svovldioxid kan også fremgå på deklarationen som "sulfitter".

Det er et almindeligt konserveringsmiddel, der også findes i ingredienser som frosne rejer, frugtsaft, tørret frugt, vin og kød som charcuteri-produkter, pølser og svinekød.

Seks.

Sojabønner.

Sojabønner indeholder et vegetabilsk protein, der anvendes til at fremstille mange veganske produkter såsom tofu, sojamel og sojamælk.

Sojabønner bruges også til at lave sojasauce.

Syv.

Lupinbønner.

Disse bønner er formålet til mel, der ikke indeholder gluten.

Du kan lave pasta eller give nogle bagte fødevarer en gylden nuance med melet fra lupinbønnen.

Otte.

Sesamfrø.

Sesamfrø bruges til at drysse på brød og til at lave tahin, hummus og sesamolie.

Ni.

Sennep.

Sennepsfrø bruges til at lave sennepssauce, salatdressinger og marinader, mens sennepsblade kan bruges i salater og supper.

Ti.

Jordnødder.

Jordnødder er ofte svære at spotte.

De anvendes i saucer, desserter, kager, jordnøddeolie, hakkede blandede nødder og jordnøddemel, og kan forårsage alvorlige allergiske reaktioner.

Elleve.

Trænødder.

Trænødder, som mandler, cashewnødder og pekannødder, gemmer sig ofte i saucer og desserter, kager, brød, is, marcipan, nøddeolier, og nogle karryretter.

Tolv.

Gluten.

Gluten findes i korn som hvede, rug og byg, som bruges til at lave mel til kager, brød og pasta.

Gluten er også almindelig i pølser, burgere og mange saucer, og kan også findes i coating af kartoffelprodukter som pomfritter og kartoffelrösti.

Æg.

Æg bruges til bagning, og er en del af mange forskellige retter.

Fjorten.

Og endelig er det sidste større allergen: mælk.

Bagte varer, yoghurt, fløde, smør, og ost indeholder normalt mælk.

Disse store allergener kan forårsage alvorlige reaktioner hos dine kunder.

Så lad os gå over listen igen:

Krebsdyr,

Bløddyr

og fisk

Selleri.

Svovldioxid eller sulfitter.

Sojabønner og lupinbønner.

Sesamfrø

Sennepsfrø og -blade.

Jordnødder

Trænødder.

Gluten findes i korn såsom hvede, byg og rug.

Æg.

Og mælk.

Husk, dine kunder stoler på din viden og din opmærksomhed vedrørende de fjorten store allergener, så de trygt kan spise maden.

Food Allergen Controls

Allergenstyring

Kontrol og styring.

For at kunne beskytte dine allergiske kunder, skal din virksomhed omhyggeligt styre og kontrollere ingredienser og procedurer.

I denne lektion lærer du om farerne ved krydskontaminering, og hvordan du beskytter kunderne vha. allergenkontrol.

Krydskontaminering

Krydskontaminering er, når skadelige ting, i dette tilfælde allergener, spredes fra én ting til en anden.

Allergener kan spredes fra fødevarer, redskaber eller endda menneskehænder, til ikke-allergifremkaldende fødevarer.

Fordi selv den mindste mængde af et allergen kan være dødelig, skal krydskontaminering så vidt muligt forhindres.

Krydskontaminering sker, når du ikke vasker dine hænder, eller når du bruger de forkerte eller snavsede redskaber.

Hvis du ikke er forsigtig, kan det endda ske gennem luften.

Allergenstyring og din virksomheds allergenpolitik er foranstaltninger, som enhver fødevarevirksomhed skal træffe for at beskytte kunder med allergi.

De er nødvendige på hvert stadie af produktrejsen:

1. Levering
2. Opbevaring
3. Klargøring
4. Tilberedning
5. Rengøring
- Og 6. Servering.

Følg disse allergenkontroller:

Når fødevarerne leveres, skal det kontrolleres, at emballagen er intakt og mærket korrekt.

Du skal behandle eventuelle lækager og spild korrekt i henhold til virksomhedens politik.

Afvis ødelagte pakker.

Opbevar allergene ingredienser og ikke-allergene ingredienser adskilt.

Opbevar nødder, frø og glutenbaserede produkter hver for sig eller på de nederste hylder.

Sørg for, at de er i tydeligt mærkede, forseglede beholdere som beskrevet i virksomhedens politik.

Mærk alle produkter tydeligt med de allergener, de indeholder.

Vask hænderne inden tilberedning af mad, især allergenfri mad, og brug de korrekte værnemidler.

Brug det korrekte udstyr og de udpegede områder til henholdsvis allergene og ikke-allergene fødevarer.

Brug separate redskaber til madlavning eller servering, og læs de specifikke vejledninger i virksomhedens politik.

Brug engangsklude ved rengøring.

Og følg virksomhedens totrins rengøringsmetode til at vaske overflader og serveringsområder grundigt med universalrens og desinfektionsmiddel.

Trin ét: vask.

Trin to: desinficering.

Vid, hvilke allergener der kan være i den mad, du serverer, og hvor du kan finde oplysninger om allergene ingredienser, hvis en kunde beder om det.

Hvis en kunde beder om en specifik ikke-allergifremkaldende vare, så skal der først serveres for den pågældende kunde.

Mærk varen med kravene og kundens navn som foreskrevet i virksomhedens politik.

En af de mest effektive ting, du kan gøre for at hjælpe med at beskytte alle dine kunder er at følge virksomhedens retningslinjer for allergenstyring.

Food Allergen Information Requirements

Krav til oplysninger om allergener i fødevarer.

Kunder har ret til at træffe sikre fødevarevalg baseret på ønsker, pris og især allergener.

Dine kunder har tillid til, at du hjælper dem med at identificere og undgå fødevarer, der ikke er sikre for dem at spise.

I denne lektion vil du lære om lovgivningen vedrørende mærkning af allergener i fødevarer, og hvordan du kommunikerer oplysninger om allergener.

Lovgivning om mærkning af allergener i fødevarer.

EU-forordning nr. 1169/2011 – og Natashas lov i Storbritannien d. 1. oktober 2021 – blev indført for at forbedre mærkningen af fødevareallergener og beskytte forbrugerne i hele EU og Storbritannien.

I henhold til disse bestemmelser skal der gives klar oplysning om allergener for alle fødevarer, der udbydes til salg, uanset om de er ikke-færdigpakkede eller færdigpakkede til direkte salg.

Deklaration og skiltning skal indeholde en liste over ingredienserne i rækkefølgen, hvad der er mest af til mindst af, og det skal klart angives, hvilke allergener der måtte forekomme.

Virksomheder, der ikke overholder disse love, kan retsforfølges.

Det er derfor, du er nødt til at vide, hvordan du bør kommunikere informationer om allergener i fødevarer.

Du skal være i stand til at give nøjagtige oplysninger om allergener i hver enkel fødevare i din virksomhed til de kunder, der beder om det.

Dette er afgørende, fordi korrekt kommunikation af oplysninger om allergener i henhold til din virksomheds politik er den bedste måde at forhindre allergiske reaktioner på og til at beskytte dig selv og din virksomhed mod retslige skridt.

For færdigpakkede fødevarer, der er fremstillet af en anden producent og solgt i din virksomhed, skal du sørge for, at listen over allergener på produktets etiket tydeligt vises.

Ikke-færdigpakkede fødevarer er også kendt som fødevare i løs vægt.

Det er hvad som helst, der er produceret i din virksomhed, pakket foran kunden eller anrettet, så kunden kan spise det med det samme.

Din virksomhed skal have kontrolforanstaltninger for allergener på hvert trin af produktrejsen.

Dette vil hjælpe dig med at spore enhver potentiel kontakt med allergener og mærke fødevarer korrekt.

Allergener i alle ikke-emballerede fødevarer, som er produceret i din virksomhed, skal være anført materiale omhandlende allergener, som du kan få adgang til.

Din leder vil opdaterer allergeninformationer og informerer dig om allergenerne i nye fødevarer.

Hvis du ikke ved, hvor du kan finde din allergenfil, eller filen mangler oplyser, eller hvis oplysningerne er forældede, så fortæl straks din leder om det.

Oplysning om allergener skal vises på eller i nærheden af fødevaren, så kunden kan se den, og skal være anført på din virksomheds hjemmeside.

Hvis en grundig risikovurdering har vist, at der er en chance for krydskontaminering under produktionen, bør varen også have en "kan indeholde"-advarsel.

Forsøg at få dine kunder til at fortælle dig, hvis de har nogen allergier.

Der er opstillet information om allergener i serveringsområdet, og du kan spørge dine kunder, om de har allergier, når du betjener dem.

Anerkend altid deres anmodning, og bed aldrig om detaljer om deres allergier eller sygdomme.

Hvis du på nogen måde er usikker på, hvilke allergener fødevarer kan indeholde, så se din virksomheds procedurer eller spørg din leder.

Som medarbejder i en fødevarevirksomhed er din opgave at servere lækker, sikker mad.

Brug din viden om fødevareallergener til klart at kommunikere dem til kunderne.

Ved at gøre dette, kan du gøre en stor forskel i dine kunders liv.

Course: Health and Safety Standards - Food and Beverage

HACCP

HACCP

Ved du, hvordan NASA sørget for, at den mad, de sendte op med astronauterne rejser til månen, ville være sikker nok at spise?

Det er rigtigt, de opfandt HACCP. Sikring af fødevarer sikkerhed er ikke kun vores personlige ansvar, men også vores juridiske ansvar.

Hvert land har et sæt fødevarehygiejnebestemmelser, der skal håndhæves og overholdes nøje.

I denne lektion vil vi diskutere definition af HACCP, de syv principper for HACCP, to krav til fødevarer sikkerhed og medarbejder- og arbejdsgiveransvar.

Første, lad os se på at definere HACCP.

HACCP står for Hazard Analysis and Critical Control Points,

og er en fødevarer sikkerhedsplan, der fokuserer på at forhindre, at folk bliver syge af at spise uhygiejniske og usikre fødevarer.

Det har eksisteret siden 1960'erne og bruges i øjeblikket af de fleste lande rundt om i verden.

Så hvordan fungerer HACCP nøjagtigt?

Lad os se på de syv principper i HACCP.

Som vi allerede har lært, er forebyggelse altid bedre end helbredelse!

HACCP går ud over at inspicere færdige fødevarer ved at hjælpe med at finde, korrigere og forebygge farer i hele fødevare- og drikkevarer produktionen.

Disse omfatter fysiske, kemiske, mikrobiologiske og allergifremkaldende farer, men vi vil lære om disse forurenende stoffer i følgende lektion.

Der er syv universelt accepterede HACCP principper:

Princip 1: Analyse af farer – det betyder, at de mulige farer og risici overvejes og tænkes.

Princip 2: Identificering af kritiske kontrolpunkter - det betyder, at de centrale områder, der kan resultere i risici og risici, anerkendes.

Princip 3: Fastsættelse af kritiske grænser for hvert kritisk kontrolpunkt – det betyder, at standarden er skabt for de anerkendte nøglerisikoområder.

Princip 4: Fastsættelse af overvågningsprocedurer for kritiske kontrolpunkter — det betyder, at der skal laves test for at sikre, at standarderne for de vigtigste farer opretholdes.

Princip 5: Fastsættelse af korrigerende foranstaltninger — det betyder, at hvis overvågningsproceduren for nøglerisikoområdet viser, at posten stadig udgør en risiko der skal træffes foranstaltninger for at fjerne risikoen fuldt ud.

Princip 6: Etablering af verifikationsproces – det betyder, at overvågningsværktøjerne ofte kontrolleres for at være i god drift.

Princip 7: Registrering - det betyder, at hvis der er nogen spørgsmål, spørgsmålene er registreret i en logbog, der angiver, hvad der er gjort for at rette op på problemet.

Lad os se Chef John for at se, hvordan han går om madlavning en kylling bryst.

Har kokken Johannes ført de syv principper ud i praksis?

Lad os se dybere ud:

Chef John ved, at underkogte kylling kan resultere i hans gæster lider af madforgiftning.

Han skal sørge for, at kyllingen er kogt til den korrekte temperatur og i det passende tidsrum.

Han ved, at kyllingen skal koges, så kyllingens kernetemperatur måles i en grad, f.eks. ved 74 grader celsius. Sørg for at dobbeltjek temperaturstandarderne i din virksomhed, så du altid er sikker og hygiejnisk.

Han beslutter sig for at tage kyllingens indre temperatur med et kødtermometer.

Hvis kyllingens indre temperatur ikke er høj nok,

Kokken John vil forlænge madlavningstiden eller øge madlavningstemperaturen, indtil den sikre interne temperatur er nået.

Chef John bør regelmæssigt kontrollere, at hans termometer fungerer korrekt.

Han holder en logbog af eventuelle problemer, han stødte på, og hvordan han håndterede dem.

Wow, det er en masse oplysninger, er det ikke? Hvad det hele drejer sig om, er to krav om fødevarer sikkerhed, der stilles til ejerne af fødevarer virksomhederne.

Lad os se på, hvad disse er:

Det skal sikres, at al håndtering af fødevarer udføres i overensstemmelse med hygiejne- og sikkerhedsreglerne.

Identificere og kontrollere alle potentielle fødevarer sikkerhedsrisici ved hjælp af en systemtilgang såsom HACCP.

Se, ikke alt for kompliceret!

Og nu, endelig, lad os se på medarbejder og arbejdsgiver ansvar.

For at sikre, at disse generelle krav overholdes —

arbejdstagere og arbejdsgivere, der forbereder og betjener fødevarer og drikkevarer, skal tage ansvar for deres del af processen.

Sørg altid for, at din personlige hygiejne er fremragende.

Hvis du arbejder med mad og lider af eller bærer en sygdom eller sygdom, der kan overføres ved kontakt du skal informere din vejleder.

Det er din vejleders ansvar at beslutte, hvordan du skal håndtere situationen.

Derudover bør du overvåges og modtage passende uddannelse i fødevare- og drikkevarehygiejne.

Det er en god idé, at du gennemgår HACCP træning. Denne viden vil give dig mulighed for altid at være proaktiv og bevidst!

Det er din og din arbejdsgivers ansvar at sikre, at du gør alt i din magt for at beskytte din virksomhed og dine gæster.

Mange hoteller og restauranter er blevet tvunget til at lukke, stod over for store retssager og skadede deres gæster og medarbejdere, om end utilsigtet,

ved ikke at følge de korrekte procedurer for at sikre hygiejne og sikkerhed i fødevarer og drikkevarer.

For at opsummere drøftede vi

definition af HACCP, de syv principper for HACCP, to krav til fødevarer sikkerhed og medarbejder- og arbejdsgiveransvar.

Sørg for, at du kender din rolle i at overholde HACCP, og at du udfører disse ansvar!

Overvej altid sikkerheden for gæster og kolleger!

Understanding Cross-Contamination

Forståelse Af Krydsforurening

Hver overflade i din virksomhed er forurenet. Må du ikke tro os?

Krydsforurening henviser til overførsel af skadelige bakterier fra den ene kilde til den anden, og det sker hurtigt og uden at man overhovedet realiserer.

Lad os se på de forskellige typer af krydskontaminering, der kan forekomme i din virksomheds køkken ved at diskutere:

mikrobiologisk kontaminering, fysisk kontaminering, kemisk kontaminering og allergifremkaldende kontaminering.

Lad os begynde med at fokusere på mikrobiologisk forurening.

Mikrobiologisk forurening er den største årsag til fødevarerelaterede sygdomme og fødevarefordærv. Der er forskellige typer af forurenende stoffer, såsom bakterier, skimmel, gær, toksiner og vira, der forårsager mad til at blive syrnede og begynde at nedbryde.

Lad os tage et kig på tre almindelige mikrobiologiske forurenende stoffer, begyndende med:

Støbeforme

Støbeforme har brug for varme, fugt og luft til at vokse. De fremstår som whiskers eller fluff på mad og vokser almindeligvis på frugt, brød og ost.

Støbeforme kan ikke overleve omfattende varme eller lys.

Bakterier

Bakterier, også kendt som bakterier, er mikroskopiske organismer, der findes overalt på jorden og kan være godt eller dårligt for dig.

De gode bakterier, der er uskadelige, bidrager til at nedbryde materien og anvendes i produktionen af mange fødevarer såsom ost og yoghurt.

Men de dårlige fødevarebakterier, kendt som patogener, kan gøre alle, der forbruger den forurenede mad, meget syge.

Ved at følge strenge sundheds- og sikkerhedsprocedurer i din Food and Beverage afdeling, kan du holde tilstedeværelsen af disse grimme patogener på et minimum.

I den næste lektion om madforgiftning, vil vi tage et nærmere kig på nogle af de fælles patogener, der skal undgås.

Gær

Gær er organismer, der vokser på stoffer, der indeholder fugt og sukker.

Gær anvendes ofte i produktionen af almindelige fødevarer såsom brød og nogle bagværk, samt i gæringsprocessen.

Gær hjælper med at gøre mad lys og fluffy og det skaber også kuldioxid, giver forurenede mad en let fizzy mundfornemmelse.

Stoffer, der let forurenede med uønsket gær, er frugtsaft og sirup.

Nu, hvor vi forstår mikrobiologisk forurening, lad os tage et kig på fysisk forurening.

Fysiske forurenende stoffer er faktisk ting, der ved et uheld falder i maden under tilberedning.

De er normalt synlige for øjet og finde vej ind i mad, når metoderne til tilberedning og service er fattige.

Nogle eksempler på fysiske forureninger er brudt glas, insekter, plast og aluminiumsfolie.

Denne type forurening kan skade nogen på fysisk niveau, for eksempel hvis de spiste nogle plastik wrap og kvalt.

Fysiske forurenende stoffer såsom insekter kan endda skade nogen på mikrobiologisk niveau.

Dernæst skal vi fokusere på kemisk forurening.

Det er afgørende, at kemikalier, der anvendes på overflader i kontakt med fødevarer, er sikre fødevarer.

Du bør også sikre, at dine lagervaskemaskiner er i god arbejdsorden, nedstammer dagligt, og modtage rutekørsel

for at undgå, at kemikalier efterlades på beholdere og præparationsudstyr.

Endelig, lad os tage et kig på allergifremkaldende forurening.

Mens der er nogle fødevarer, der ikke er skadelige for de fleste mennesker, visse mennesker er allergiske over for dem,

det betyder, at fødevarerne kan forårsage ubehag, sygdom, åndedrætsbesvær og i nogle tilfælde død.

Det betyder, at du skal være meget forsigtig, når du tilbereder eller betjener fødevarer for at undgå allergifremkaldende forurening for enhver pris.

Nogle almindelige allergener omfatter nødder, skaldyr, mejeriprodukter, hvede, selleri og hvidløg.

Har du nogensinde set dette ske før?

Mange mennesker mener, at dette er fuldstændig ufarligt, da begge ting er grøntsager og kan indtages rå.

Men dette kunne gøre en gæst med selleri allergier meget, meget syg!

Vær på den konstante udkig efter forurening af enhver art – som en del af holdet, det er dit ansvar at være på vagt og ansvarlig.

I denne lektion har du dækket mikrobiologisk forurening, fysisk forurening, kemisk forurening og allergifremkaldende forurening.

Tillykke med at lære alle disse fascinerende oplysninger! Nyd at tage hvert skridt muligt for at undgå krydskontaminering af enhver art.

Understanding Food Poisoning

Forståelse Af Madforgiftning

En grundlæggende del af at sikre sundhed og sikkerhed for gæster og kolleger er at forhindre madforgiftning.

I den foregående lektion tog vi et kig på de forskellige former for forurening, der kunne forekomme.

Vi vil nu se grundigt på nogle af de fælles patogener, der er ansvarlige for at forårsage fødevareforgiftning, samt de almindelige symptomer og virkninger af madforgiftning.

Især vil vi fokusere på almindelige patogener, symptomer på fødevareforgiftning, og være ansvarlige.

Lad os begynde med at se i detaljer på almindelige patogener.

Der er forskellige patogener, eller de dårlige bakterier, der er mere tilbøjelige til at blive fundet på nogle fødevarer og overflader end på andre.

Lad os tage et kig på:

Salmonella

Salmonella er et patogen, der forekommer naturligt i tarmene hos mennesker og dyr da det udfører nogle positive funktioner i det kontrollerede miljø af tarmen.

I forskellige miljøer, såsom køkkenet, kan det forårsage madforgiftning.

Fødevarer, der normalt rammes af salmonella, er fjerkræ, kød, æg og skaldyr.

Staphylococcus Aureus

Staphylococcus Aureus eller »Golden Staph« er almindeligt forekommende på huden og i næsen af mennesker og forårsager mange forskellige infektioner, herunder bylder og sår.

Bakterier overføres let via menneskelig kontakt og formerer sig hurtigt, når de kommer i kontakt med fødevarer.

Clostridium Perfringens

Clostridium Perfringens forekommer naturligt i fordøjelseskanalen hos dyr og mennesker samt jord.

Det påvirker normalt fødevarer som råt kød, fjerkræ, rå frugt og grøntsager.

E. coli

E. coli, er en bakterie, der også forekommer naturligt i tarmene hos mennesker og dyr, og som ofte findes i råt kød.

Det overføres ofte til mad via fækal materie, eller når folk ikke har vasket hænderne efter at have brugt toiletet.

Nu hvor vi kender nogle af navnene på almindelige patogener, der forårsager fødevareforgiftning,

Lad os tage et kig på nogle af symptomerne på madforgiftning, som Utilsigtet Andy oplever, efter at han spiste nogle forurenede ristede kylling.

Når Utilsigtet Andy spiste kyllingen, gik det ind i hans mave og ind i hans tarme, hvor bakterierne begyndte at formere sig og overvælde de sunde celler.

Nogle patogener, såsom Staphylococcus Aureus,

frigiver et toksin, da de formerer sig, der kan passere ind i blodbanen og forårsage skade på andre dele af kroppen,

især nogle af dine organer og nervesystemet.

Med din krop under alvorlig stress, vil mange mennesker, der lider af madforgiftning skal hospitaliseres.

Forskellige bakterier vil påvirke din krop på forskellige måder og kan forårsage alt fra en mild mavebesvær til en alvorlig sygdom, og endda død i nogle tilfælde.

Må ikke bekymre dig selv, Accidental Andy føler sig lidt bedre!

De hyppigste bivirkninger er mavesmerter, feber og kulderystelser, hovedpine og migræne, diarré, kvalme og opkastning, som fører til dehydrering.

Hvis der indtages forurenede mad, kan forgiftningen vise sig fra 2-72 timer bagefter.

I nogle tilfælde vil virkningerne kun vare en dag eller to, men de kan forårsage fordøjelsesforstyrrelser i et par måneder til at følge.

Husk, at nogle mennesker er ramt mere end andre, afhængigt af deres alder, sundhed og immunsystem.

Endelig, lad os se på at være ansvarlige.

Som I netop har lært, er det meget ubehageligt og potentielt farligt at have nogen form for fødevareforgiftning!

Heldigvis, undgå madforgiftning er relativt let. Nogle trin du kan tage er:

For at sikre, at du har ordentlig personlig hygiejne. At praktisere HACCP. At være ansvarlig.

Lad os se lidt dybere på disse, startende med trin a. For at sikre, at du har ordentlig personlig hygiejne.

At være ansvarlig betyder, at du opretholder høje standarder for sundhed og sikkerhed personligt og i dit arbejdsmiljø.

Som du allerede har lært, er det dit ansvar at sikre, at du bader regelmæssigt, bære rene uniformer og vaske dine hænder ofte.

Det er det første skridt til at være ansvarlig.

Også, hvis du behandler hver overflade og element som om de er forurenede med bakterier, er du tilbøjelige til at vaske dine hænder regelmæssigt,

samt ren og desinficer dit arbejdsområde grundigt og hyppigt.

To practise HACCP

Tidligere så vi på den kritiske rolle, som HACCP spiller i den sikre og hygiejniske produktion og service af mad og drikkevarer.

Efter de specifikke kriterier vil strengt bidrage til at sikre sikkerheden for alle gæster og kolleger!

Vær sikker på, at du er uddannet korrekt i HACCP retningslinjer for din virksomhed, så du kan spille din rolle i at sikre en renere,

sundere miljø for alle.

Til at være ansvarlig

Tage skridt til at undgå fødevareforgiftning skal blive en ramme af sind og noget, der løbende anerkendes og behandles.

Hvis De ser, at en kollega arbejder på en måde, der ikke overholder HACCP og strenge hygiejne- og sikkerhedsstandarder tage fat på spørgsmålet dér og derefter.

At være ansvarlig kommer i mange forskellige former og relaterer ikke udelukkende til jeres handlinger, men også til andres handlinger.

Nu, hvor du har afsluttet denne lektion, bør du have en bedre forståelse for:

almindelige patogener, symptomer på fødevareforgiftning og være ansvarlige.

Godt gjort på at fuldføre denne lektion om at forstå fødevareforgiftning og nyde at være mere bevidste om, hvad du sætter i dit eget system, såvel som andre' organer.

Preventing Contamination

Forebyggelse Af Kontaminering

Dårlig Utsigt til Andy; det ser ud til, at han stadig ikke helt er kommet sig fra sin sag med madforgiftning.

Kontaminering er farligt for dine gæster, dine kolleger og din virksomheds omdømme, så lad os se på, hvordan vi kan forhindre det.

I denne lektion vil vi fokusere på farezonen, styre temperatur, farvekodning, og mærkning og opbevaring.

Lad os komme i gang med at fokusere på farezonen.

Farezonen er den betegnelse, der anvendes i temperaturområdet, hvor bakterierne formerer sig hurtigst.

Denne farezone ligger mellem ca. 5 grader celsius og 60 grader celsius, men denne temperatur vil variere en smule alt efter region.

Kropstemperatur, som er omkring 37 grader celsius, er faktisk den ideelle temperatur til hurtig bakterievækst.

Det betyder, at vores kroppe er den perfekte inkubator og yngleplads for bakterier!

'Rumtemperatur, eller omkring 18 grader celsius – 25 grader celsius, giver også gode betingelser for bakterievækst.

Så lad os nu se på betydningen af at kontrollere temperaturen.

Når du klargør mad, skal du sørge for, at det opbevares ved stuetemperatur eller håndteres så kort tid som muligt.

Under ideelle forhold kan en bakterie blive en million bakterier på syv timer og en milliard bakterier på så lidt som 10 timer.

Bakterier formerer sig ved at dele sig i halvdelen hvert 15-20 minut, så deres vækst er eksponentiel og niveauer kan blive giftige meget hurtigt.

Det er derfor bedst at spise mad, så snart det er tilberedt, enten fra køleskabet, ovnen eller komfuret.

Så hvad sker der, når der f.eks. skal serveres mad til store numre og opbevares i en buffet?

Når der serveres mad i buffetstil, er der særlige varme og kolde temperaturer, der skal overholdes.

Kolde fødevarer skal helst opbevares ved mellem 1–5 grader celsius og varme fødevarer bedst over 72 grader celsius.

selvom disse temperaturer kan variere, afhængigt af standarderne i din region.

Husk, når du måler madtemperaturer, skal du teste kernetemperaturen i fødevarer, og ikke kun periferien.

Varme og kolde fødevarer kan kun opbevares i to timer, før deres kvalitet forringes, og de bliver potentielt farlige at forbruge.

Når de har nået de to timers mærke, maden skal smides væk, og frisk mad skal lægges ud for gæster eller kolleger.

Hvis du er ved at lave mad i store mængder, skal du køle maden ned så hurtigt som muligt.

For at gøre dette opdeles maden eller væsken i andre beholdere for at skabe et større overfladeareal.

Disse separate genstande kan derefter placeres i en blast chiller, eller i isbade, således at deres kernetemperatur reduceres til mellem 1-5 grader celsius så hurtigt som muligt.

Lad os nu se på, hvordan farvekodning kan forhindre krydskontaminering.

Da krydskontaminering kan føre til fødevarerforgiftning, anbefales det, at snittebrætter og knive i din virksomheds køkken er farvekodet.

Afhængigt af procedurerne ved din etablering, kan farverne variere.

En fælles vejledning er dog følgende: Rød – Rå kød Brun – Kogt kød

Gul – Rå Fjerkræ Blå – Seafood

Grøn – Frugt og grønt Hvidt – Mælk og brød

Så vidt muligt skal den korrekte plade og kniv altid bruges sammen for at mindske chancerne for krydskontaminering.

Nogle virksomheder har ikke farvekodede knive, så det er endnu vigtigere at rense dine knive godt.

Husk, at skræbrætter skal ændres hyppigt, og bør aldrig bruges til den forkerte forberedelse.

Lad os slutte af med at diskutere mærkning og opbevaringsmetoder.

Når maden er blevet korrekt tilberedt og indpakket, skal hver enkelt vare være tydeligt mærket med følgende oplysninger:

Datoen hvor det blev kogt eller indpakket. Hvad elementet er. Dette skal være detaljeret for at forhindre allergisk eller mikrobiologisk forurening.

Datoen »anvendelse af eller bedst«.

Hvis du har fjernet noget fra fryseren for at optøe, skal du sørge for at datere det i overensstemmelse hermed til den dag, det blev optøet.

Sørg for, at frosne fødevarer optøes i køleskabet i stedet for i vand, men husk, at det vil tage længere tid at optøe på denne måde.

Fødevarer skal også opbevares korrekt og sikkert med et strengt fokus på lagerrotation.

Hvad forstår du ved udtrykket lagerrotation, Andy?

Ingen Andy, ikke helt rigtigt!

Lagerrotation refererer til at bruge lager efter tanken om 'første i, første ud,' eller FIFO.

Denne tilgang er særlig vigtig for højrisikofødevarer for at begrænse multiplikationen af patogener og skadegørere og for at holde fødevarernes opbevaringsområder hygiejniske og sikre.

Hvad FIFO betyder, er, at når der kommer ny bestand i, skal den placeres bag de ældre varer, så de ældre genstande, der var der først, er placeret foran og bruges først.

For at lagerrotation let kan forekomme, skal fødevarer holdes adskilt.

Fødevarer opdeles normalt i tørre varer, herunder tørlagre, råvarer såsom rå frugt og grøntsager og kølede varer, herunder rå eller kogte kødprodukter, kogte grøntsager, æg, brød og bagværk, mejeriprodukter, krydderier og saucer, lagre og supper.

Adskillelse af fødevarer i oplagring hjælper med at forhindre krydskontaminering, formering af bakterier og skadegørere og for at sikre, at oplagringsområderne rengøres regelmæssigt.

De fleste fødevarer vil blive udstedt med udløbsdatoer, men du bør også bruge dit eget skøn til at fortælle, om nogen fødevarer er ikke længere på deres bedste.

Husk at sige, 'når du er i tvivl, smide det ud'.

Forberedelse og servering af fødevarer, der muligvis er usikre, bringer dine gæster og kolleger i fare, og kan muligvis føre til juridiske spørgsmål.

I denne lektion kiggede du på farezonen, styring af temperatur, farvekodning og mærkning og opbevaring. Godt gjort på at fuldføre denne lektion!

Sørg for at børste op på din viden om fødevarer sikkerhed i din HACCP manual, så du sikrer hygiejne og sikkerhed i dit arbejdsmiljø!

Personal Protective Gear

Personligt Beskyttelsesudstyr

Som Du ved, kan ulykker ske når som helst.

Derfor er det yderst vigtigt, at du tager særlige forholdsregler, når du er i et arbejdsmiljø, såsom et køkken, hvor du arbejder med skarpe genstande, farligt udstyr, varme, ild og vand.

I denne lektion vil vi se på

betydningen af personlige beskyttelsesudstyr, køkkenspecifikke beskyttelsesredskaber og restaurantspecifikke beskyttelsesredskaber.

For det første, lad os se på betydningen af Personligt Beskyttelsesudstyr.

Personligt beskyttelsesgear eller PPG er, hvad du bærer for at beskytte forskellige områder af din krop, når de udsættes for farligt udstyr eller elementer.

PPG kan beskytte dig mod nedskæringer, forbrændinger, faldende, stammer og andre skader, der kan opstå i køkkenet eller restauranten.

Det er yderst vigtigt, at medarbejderne bliver instrueret i hvilket beskyttelsesudstyr, de skal bruge, samt hvornår og hvordan de skal bære det.

Men den bedste måde at undgå skader på er at være opmærksom og uddannede på forebyggelse.

At vide, hvordan du beskytter dig selv, vil hjælpe dig med at nærme dig dit job med tillid, og hjælpe dig med at opfordre dine kolleger til at arbejde sikkert og ansvarligt!

Dernæst skal vi se på køkkenspecifikt beskyttelsesudstyr.

Du og dine kollegaer har brug for beskyttelsesudstyr, der er specielt designet til at opfylde dine behov i dine særlige arbejdsmiljøer.

I køkkenet beskytter følgende medarbejdere:

Kokkens hvide – Den tykke bomuldsklud beskytter deres hud mod varme, varme oliesplatter og spild, og er brandbestandig.

Kokkehat – Hatten giver et ekstra lag beskyttelse af hovedet, og den samler sved på panden.

Forklæder – Forklæden holder medarbejdernes tøj rent, og giver et ekstra lag af beskyttelse mod varme væsker.

Skridsikre sko – køkkengulve kan blive glatte, enten fra mad, olie eller vandudslip.

Ikke-slip, lukket-tå sko hjælpe med at forhindre fald og slips og beskytte fødder mod varme spild, og faldende udstyr.

Hvis du glider eller tur, er det meget normalt at række dine hænder ud og fange dig selv, men i et professionelt arbejdskøkken, er dette meget farligt!

Kan du forestille dig, hvis du forsøgte at fange dig selv på den flade top? Bær de skridsikre sko!

Handsker – Latex og silikone handsker anvendes til at forhindre spredning af kontaminering, og anvendes normalt i forbindelse med tilberedning af spiseklare fødevarer samt i forbindelse med plettering af fødevarer.

Rengøringshandsker – Stewards kan beskytte deres hænder mod varmt vand og barske kemikalier og sanikere ved at bære tunge handsker.

Ovnhandsker – Det er umuligt at håndtere varmkogeudstyr eller ovnbakker uden tykke, robuste handsker.

Hvis du bruger et viskestykke, skal du sørge for, at det ikke bruges til noget andet, og at det er tørt. Våd viskestykker vil brænde dig!

Dernæst skal vi se på restaurant-specifikke beskyttelsesudstyr.

Det vigtigste beskyttelsesudstyr, der skal bæres, når du arbejder i en restaurant, er behagelige sko.

Kollegerne tilbringer det meste af dagen på fødderne,

og iført understøttende og komfortable sko vil hjælpe med at forebygge muskuloskeletale lidelser, træthed og tab af produktivitet.

Her er et par nyttige tips om sko:

Du skal sikre, at du bærer det korrekte fodtøj i henhold til standarderne for din virksomhed og afdeling.

De skal have gummisåler, da der vil være dage, hvor du går over fedt, mad, olie eller vand.

Et godt tip er at vælge sko, der har et veldefineret gummimønster på sålen, da dette giver et bedre greb på gulvet.

Sko lavet af kunstige materialer såsom nylon eller polyester er ikke kloge valg, da de ikke vil være så åndbare og behagelige.

Det er bedre at bære lukkede tå sko med en solid læder overdel.

Du vil være taknemmelig for den ekstra beskyttelse, især når du er nødt til at skubbe tunge vogne, og dine tæer er i vejen!

Hænderne har også brug for beskyttelse – brug tørre, serviceklude ved håndtering af varme tepotter eller varme plader.

Du ønsker ikke at brænde dig selv og droppe varm mad eller vand på en gæste!

Din forklæde er ikke kun et sted at gemme din pen og notesblok, men fungerer også som et ekstra beskyttende lag til at beskytte dig mod varme væsker eller mad, der kan spilde på dig.

Vi har alle klodset dage!

Husk, at beskyttelsesudstyr skal rengøres regelmæssigt, håndteres med respekt og erstatning, når den ikke er i stand til at opfylde sin beskyttelsespligt eller bliver usvækkende.

I denne lektion vi kiggede på betydningen af Personal Protective Gear, køkken-specifikke beskyttelsesudstyr og restaurant-specifikke beskyttelsesudstyr.

Godt gjort på at tage hensyn til den korrekte beskyttende gear bør du bære under arbejdet! Vi håber, at du indser værdien af denne lektion i dine daglige aktiviteter!

Equipment Handling

Håndtering Af Udstyr

I køkkenet er du forpligtet til at være akut opmærksom på potentielle farer, fordi du er omgivet af farligt udstyr!

I denne lektion vil vi fokusere på knivsikkerhed samt sikker håndtering af udstyr.

Lad os begynde med at fokusere på knivsikkerhed.

Fordi knive er skarpe klinger, der anvendes i vid udstrækning i fødevaretilberedningsområder.

der er en række regler, der skal overholdes for at sikre sikkerheden for alle kolleger og gæster.

Vi vil se på: Gåture med knive, Chopping og udskæring sikkert, og vaskeknive sikkert.

Lad os se grundigt på disse, begyndende med at gå med knive.

Som du kan forestille dig, kan det at gå med klingens fremad eller pegende opad resultere i en meget farlig situation!

Hvis nogen skulle komme farende rundt om hjørnet og slå ind i dig, eller hvis du skulle glide på et vådt gulv og falde på din kniv –

disse kan resultere i nogle forfærdelige situationer.

For at gå med din kniv sikkert, holde det helt løst ved håndtaget, i armens længde ved siden af, som dette.

På denne måde, hvis nogen banker ind i dig, eller hvis du falder, kan det falde til gulvet uden at forårsage skade.

Tilsvarende når du passerer din kollega en kniv,

holde det forsigtigt ved håndtaget og stå over for håndtaget over for Deres kollega som dette, i stedet for at vende bladet mod dem.

En anden højrisikoaktivitet er at skærpe en kniv.

Når du skærper din kniv, skal du sørge for, at du befinder dig i et område, der er let synligt for andre, og at dit blad peger mod en væg eller overflade, snarere end en gennemgangsområde.

Lad os nu tage et kig på at sikre hakning og udskæring sikkert.

Som de siger, vokser fingrene ikke på træer!

Når du bruger din kniv, være sikker på at holde det så langt fra dine fingerspidser som muligt, samtidig med at du opretholder et sikkert hold på din genstand og præcision i dit arbejde.

Den bedste måde at gøre dette på er at holde fingrene, fra den midterste fælles ned, næsten vinkelret på din ingrediens, med fingerspidserne gemt i som denne.

Kniven kan derefter hvile mod din finger, mens klingekanten holdes væk fra dine fingerspidser, sikre sikkerhed og præcision.

Glem ikke at tutte i din tommelfinger!

Endelig, lad os tage et kig på Vaskeknive sikkert.

Hovedreglen for vask knive er at gøre det selv, lige der og derefter.

Efterlader en kniv i vasken under sæbevand er en opskrift på katastrofe og et stort nej!

Så, så snart du er færdig med en opgave med din kniv, vask den omhyggeligt med rengøringsmiddel desinfektionsmiddel.

Når du har tørret det grundigt med papirhåndklæde, rense kniven med fødevarer sikker sanitiser og derefter tørre med papirhåndklæde.

Hvis du har en på din virksomhed, er det også en fantastisk idé at placere knive i en UV-kniv steriliser.

Hvis det, som du vasker din kniv, falder det ind i synken, så prøv aldrig at fange den.

Når vi fanger noget, vi griber det fast, og hvis du griber en kniv af bladet fast, kan du risikere at afskære en sene,

at gøre en dyb gash, eller at beskadige nerverne i fingrene, hvilket vil give dig smerte, og gøre dit job meget vanskeligt.

Nu hvor du forstår, hvordan man håndterer knive sikkert, lad os tage et kig på sikker håndtering af udstyr.

Du har allerede lært om sikker håndtering praksis for varme-generering og elektrisk udstyr, men vi vil nu se specifikt på kødpålæggeren og kødformalen.

Så lad os starte med kødet pålæggeren.

Kød pålægsskiver er meget farlige og kan forårsage alvorlig skade på dig, især på dine hænder.

Når du bruger en pålægsmaskine, skal du altid sørge for, at du har indstillet bredden korrekt, og at du gør brug af afskærmningen.

Hvis genstanden bliver for tynd, stoppe udskæring, og aldrig bruge din hånd!

Når kødet renses, skal du sørge for, at det er slukket, tages stikket ud af stikket i væggen, og at du demonterer og renser de enkelte dele meget omhyggeligt.

Der er mange riller for bakterier og skraber af fødevarer at skjule, så maskinen skal rengøres omhyggeligt, hver gang den bruges, og derefter sættes sammen igen.

Lad os nu tage et kig på kød slibemaskine.

Kød grinder minces kød afskærer fint med roterende klinger, så altid holde dine hænder fri af mekanismen!

Når du sliber kød, skal du sørge for at bruge det specifikke værktøj til at presse kødet ned, og ikke din hånd, en kniv eller et køkkenredskab.

Brug af det forkerte værktøj vil ødelægge mince og beskadige maskinen!

Vær meget omhyggelige ved rengøring af kødslibemidler – hvis de rengøres forkert, kan de let forårsage fødevareforgiftning.

Det er så vigtigt, at du først modtager træning, før du håndterer noget skarpt eller farligt udstyr.

Husker du, at vigtige sætninger? Ja, det er det, 'Fingre vokser ikke på træer!'

Du bør nu have en bedre forståelse af knivsikkerhed samt sikker håndtering af udstyr.

Godt gjort på at fuldføre denne lektion og nyde at sætte alle dine kniv og udstyr sikkerhed viden i praksis.

Safety During Service

Sikkerhed Under Servering

I denne forbindelse har vi set på de vigtige faktorer for sundhed og sikkerhed ud fra et køkkensynspunkt.

Nu vil du fokusere mere på sundhed og sikkerhed specifikke for Food and Beverage teamet foran huset.

I særdeleshed vil du fokusere på at forberede spiseplads, foran huset mødes bagsiden af huset, og service af mad og drikkevarer.

Lad os sparke ud af lektionen med at forberede spiseplads.

En af de vigtigste ting, du kan gøre i en restaurant, er at udføre risikovurdering, før dine gæster ankommer.

Vinkel borde og stole præcist. Sørg for, at der ikke er nogen forhindringer på din måde, der kunne rejse nogen op.

Mål afstanden mellem borde med en kollega for at afgøre, om du nemt kan passere hinanden mens du holder tallerkener eller bakker. Har du tjekket at alle stole og borde er robuste og stabile?

Tænkning af disse elementer, før service selv begynder, vil bidrage til at forhindre problemer opstår under tjenesten.

Næste, lad os se på at skabe en bedre strøm af oplysninger, når forsiden af huset møder bagsiden af huset.

Konsekvent kommunikation mellem forsiden af huset, eller tjenerne, og bagsiden af huset, eller holdet i køkkenet, er afgørende for en glat og vellykket service.

Tjenesten er et tempofyldt og højtryksmiljø,

så der er nogle procedurer, der skal følges for at sikre både dine kollegers og gæsternes sundhed og sikkerhed.

Lad os tage et kig på nogle punkter for at hjælpe strømmen mellem forsiden af huset og bagsiden af huset:

Opret separate swing døre til at indtaste og afslutte passet for at hjælpe med at forhindre kollisioner og ulykker.

Sørg for, at der er en frisk, tørre bunke serviceklude, så kollegerne ikke bliver brændt, og mad ikke berøres eller forurennes ved kontakt.

Hvis din virksomhed har en pass manager, skal du sørge for at du er opmærksom på eventuelle instruktioner, de kan give dig.

Endelig, lad os se på service af mad og drikkevarer.

Som De sikkert ved, er spiseområdet fuld af farer, og det er din pligt at være opmærksom og fjerne så mange af disse farer som muligt.

Serviceprocedurer er udviklet for at se professionelt ud, og for at være sikker og hygiejnisk.

Lad os se på et par af de mange punkter for at sikre hygiejne og sikkerhed.

Når transporterer en bakke, placere den tungeste genstand tæt på din krop eller i midten af bakken, holde bakken selv tæt på dig, som denne, snarere end denne.

Når der betjenes fra en bakke, tjener den tungeste genstand sidst, fordi det er anker for de andre genstande. Hvis du fjerner det først, de andre stykker kan blive sendt flyve.

Selv om du allerede kontrolleret, at rummet mellem tabeller var klart og forhindringsfrit før service begyndte, være meget opmærksom på, hvor du går når dine hænder er fulde.

Super-Safe Sally ville være så skuffet, hvis du glemte om at analysere dit miljø og droppet hendes middag ved en fejltagelse!

Må ikke krydse midterlinien. Kryds midterlinien, du gør gæsten ubehagelig, og skålen vil muligvis være ude af balance,

og har en større chance for at vippe på din gæst.

Når du står bag en kollega, roligt nævne, 'Bag dig,' eller, 'Rygende! Dette hjælper dem til at vide, at I nærmer jer, så de ikke støder ind i jer.

Jeg ved ikke om dig, men jeg tror, Accidental Andy er at få hang af dette!

Du bør nu have en bedre forståelse af sikkerheden under tjenesten.

For at opsummere, vi kiggede på at forberede spiseplads, foran huset mødes bagsiden af huset, og service af mad og drikkevarer.

Godt gjort på at fuldføre denne lektion, og emnet for Mad og Drikkevarer til kurset.

Jo mere du ved om din etablering, jo bedre vil du blive til at forstå de ins og outs af sundhed og sikkerhed.

3.5.3 ICELANDIC

Course: Food Allergens Awareness (EU/UK)

Introduction to Food Allergens

Kynning á fæðuofnæmisvöldum.

Fæðuofnæmisvaldar.

Þetta er alls staðar.

Þessi ostur... þessar súru gúrkur... brauðið.

Þetta er ekkert stórmál fyrir alla, en fæðuofnæmisvaldar er nógu hættulegir til að stofna sumum viðskiptavinum þínum í hættu.

Erfitt getur jafnvel verið að koma auga á þessa fjóra ofnæmisvalda.

En með aðeins smá þekkingu geturðu verndað viðskiptavini þína - þú gætir jafnvel bjargað lífi.

Í þessu kennsluefni munum við svara spurningunni: hvað eru fæðuofnæmisvaldar?

Við munum einnig fjalla um hvernig fæðuofnæmisvaldar geta haft áhrif á viðskiptavini.

Hvað eru fæðuofnæmisvaldar?

Fæðuofnæmisvaldar eru prótein í ákveðnum matvælum sem geta valdið því að ónæmiskerfi líkamans bregst illa við.

Stundum mjög illa.

Ofnæmisvaldar eru til staðar í stórum hluta matarins á vinnustað þínum og suma er ekki eins auðvelt að koma auga á og aðra.

Hvernig fæðuofnæmisvaldar geta haft áhrif á viðskiptavini.

Þér er lagalega skylt að bera fram mat sem er öruggur fyrir alla viðskiptavinum að borða. Ef fyrirtæki þitt er ekki með eftirlit með ofnæmisvöldum og viðskiptavinur bregst illa við matnum þínum gæti það orðið fyrir slæmri umfjöllun, lagalegum viðurlögum og þú gætir jafnvel misst vinnuna þína. Þetta eru alvarlegar afleiðingar, því ofnæmisvaldar gætu haft alvarleg áhrif á viðskiptavinum þína. Ofnæmisvaldar geta kallað fram viðbrögð þegar viðskiptavinur þjáist af ofnæmi, sjálfsofnæmissjúkdómi eða fæðuóþoli.

Ef viðskiptavinur er með ofnæmi geta ofnæmisvaldar valdið ertandi næmi, eins og ofsakláða, bólgu og nefrennsli eða stífluðu nefi.

En ef ofnæmi viðskiptavinarins er alvarlegra gætu viðbrögð viðkomandi verið banvæn. Ofnæmisvaldar geta einnig valdið versnun í sjálfsofnæmissjúkdómum.

Þessir sjúkdómar valda því að líkaminn ræðst á sjálfan sig.

Til dæmis getur glúten kallað fram viðbrögð hjá fólki sem hefur glútenóþol, sem er ævilangt ástand. Ef viðskiptavinurinn er með fæðuóþol getur líkaminn ekki melt ákveðinn mat.

Óþol getur gert lífið mjög óþægilegt og haft áhrif á langtíma heilsu fólks sem þjáist af því, en það er ekki banvænt.

En jafnvel þótt viðbrögðin séu ekki lífshættuleg gætu þau samt valdið mikilli óþægindum.

Fæðuofnæmisvaldar.

Þeir geta verið hættulegir, en skilningur á þeim, viðbrögðunum sem þeir valda og að þeir gætu haft áhrif á hvern sem er, er fyrsta skrefið til að halda öllum viðskiptavinum þínum öruggum.

Allergic Reactions

Ofnæmisviðbrögð.

Þú gætir þurft að takast á við neyðartilvik - sama hversu mikla aðgát þú sýnir þá gæti viðskiptavinurinn sýnt ofnæmisviðbrögð.

Allt þarf að vera til reiðu ef slíkt á sér stað.

Í þessu kennsluefni muntu læra um einkenni ofnæmisviðbragða og hvernig á að takast á við alvarleg ofnæmisviðbrögð.

Einkenni ofnæmisviðbragða.

Það fer eftir því hversu alvarlegt ofnæmi viðskiptavinarins er, en viðbrögðin geta átt sér stað innan nokkurra mínútna, eða mörgum klukkustundum síðar.

Þetta eru einkenni sem þarf að hafa auga fyrir:

Mæði og blástur,

bólga í munni og hálsi,

útbrot og roði í húð,

sár augu, rauð augu, kláði í augum

og nefrennsli eða stíflað nef.

Bráðaofnæmi er mikil ofnæmisviðbrögð sem eru lífshættuleg.

Það hefur áhrif á allan líkamann, þar sem tvö hættulegustu einkennin eru:

1. Mjög miklir öndunarerfiðleikar

og 2. skyndilegt og mikið blóðþrýstingsfall sem leiðir til svima og yfirliðs.

Hvernig á að takast á við alvarleg ofnæmisviðbrögð.

Þegar ofnæmi er alvarlegt geta viðbrögð átt sér stað fljótt.

Þegar þú byrjar að taka eftir einkennum skaltu fylgja verklagsreglum fyrirtækisins og þessum leiðbeiningum: Eitt.

Hringdu á sjúkrabíl.

Tvö.

Gakktu úr skugga um að einhver sé við innganginn til að leiðbeina bráðaliðum.

Þrjú.

Leggðu þann sem hefur viðbrögðin flatan og hreyfðu viðkomandi ekki.

Þetta hjálpar til við að viðhalda blóðþrýstingi þar til viðkomandi fær læknishjálp.

Fjórir.

Fólk sem er gjarnt á að sýna alvarleg viðbrögð eins og bráðaofnæmi gæti verið með adrenalínþenna.

Ekki sprauta viðkomandi með pennanum, nema þú hafir fengið þjálfun.

Hvettu þess í stað viðkomandi til að nota pennann.

Fimm.

Vertu hjá einstaklingnum uns bráðaliðarnir eru komnir.

Þú gætir þurft að takast á við ofnæmisviðbrögð - hugsanlega þau sem eru lífshættuleg.

Það gæti samt bjargað lífi ef maður þekkir einkennin og bregst hratt við.

Major Food Allergens

Helstu fæðuofnæmisvaldar.

Sjávarréttasúpa sem foréttur, baunakarrý og stór kökusneið.

Svo gómsætt.

En mögulega banvænt.

Af hverju?

Vegna þess að þessi máltíð inniheldur alla fjórtán helstu fæðuofnæmisvaldana.

Þú þarft að geta greint fjórtán helstu ofnæmisvaldana í matnum sem þú vinnur með.

Við munum fara í gegnum þá, einn í einu.

Eitt.

Krabbadýr.

Krabbadýr eru rækjur, humar og krabbi.

Tvö.

Lindýr.

Lindýr eru kræklingur, ostrur, samloka eða smokkfiskur og eru notuð til að laga ostrusósu.

Þrjú.

Fiskur.

Þetta felur í sér allan fisk eða fiskflök, en fiskur gæti líka leynst í sumum salatsósum, á pizzum og í bragðaukum, sojasósum og Worcestershire-sósum.

Fjögur.

Sellerí.

Sellerí, sem inniheldur alla hluta selleríplöntunnar, sellerí og sellerísalt, er oft notað í salöt og súpur.

Fimm.

Brennisteinsdíoxíð.

Brennisteinsdíoxíð getur einnig birst á merkingum sem „súlfít“.

Það er algengt rotvarnarefni sem finna má í innihaldsefnum eins og frosnum rækjum, ávaxtasafa, þurrkuðum ávöxtum, víni og kjöti eins og niðurskornu köldu kjöti, pylsum og svínakjöti.

Sex.

Sojabaunir.

Sojabaunir innihalda grænmetisprótein sem er notað til að búa til margar grænkeravörur, svo sem tófú, sojamjöl og sojamjól.

Sojabaunir eru líka notaðar til að búa til sojasósu.

Sjö.

Lúpínubaunir.

Þessar baunir eru malaðar til að búa til hveiti sem inniheldur ekki glúten.

Lúpínubaunamjöl gefur pasta og sumu bakkelsi gylltan blæ.

Átta.

Sesamfræ.

Sesamfræ eru notuð til að setja ofan á brauð og til að búa til tahini, hummus og sesamolíu.

Níu.

Sinnep.

Sinnepsfræ eru notuð til að búa til sinnepssósu, salatsósar og marineringar, en sinnepslauf má nota í salöt og súpur.

Tíu.

Jarðhnetur.

Oft er erfitt að koma auga á jarðhnetur.

Þær eru notaðar í sósum, eftirrétum, kökum, jarðhnetuolíu, söxuðum, blönduðum hnetum og hnetumjöli og geta valdið alvarlegum ofnæmisviðbrögðum.

Ellefu.

Trjáhnetur.

Trjáhnetur, eins og möndlur, kasjúhnetur og pekanhnetur, leynast oft í sósum og eftirrétum, kökum, brauði, ís, marsípani, hnetuolíu og sumu karrýi.

Tólf.

Glúten.

Glúten er að finna í kornmeti eins og hveiti, rúg og bygg, sem er notað til að búa til hveiti fyrir kökur, brauð og pasta.

Glúten er einnig algengt í pylsum, hamborgurum og mörgum sósum, og er einnig að finna í húðun á kartöfluvörum eins og frönskum kartöflum og kartöflukökum.

Egg.

Egg eru notuð við bakstur og eru hráefni í mörgum mismunandi réttum.

Fjórtán.

Og að lokum, síðasti helsti ofnæmisvaldurinn er mjólk.

Bakkelsi, jógúrt, rjómi, smjör og ostur innihalda venjulega mjólk.

Þessir helstu ofnæmisvaldar geta valdið alvarlegum viðbrögðum hjá viðskiptavinum þínum.

Förum núna yfir listann aftur:

Krabbadýr,

lindýr

og fiskur

Sellerí.

Brennisteinsdíoxíð, eða súlfít.

Sojabaunir og lúpínubaunir.

Sesamfræ

Sinnepsfræ og -lauf.

Jarðhnetur

Trjáhnetur.

Glúten finnst í kornmeti eins og hveiti, byggi og rúgi.

Egg.

Og mjólk.

Mundu að viðskiptavinir þínir reiða sig á þekkingu þína og vitund um fjórtán helstu ofnæmisvalda til að tryggja öryggi þeirra.

Food Allergen Controls

Eftirlit með fæðuofnæmisvöldum.

Eftirlit.

Til að tryggja öryggi viðskiptavina þinna með ofnæmi þarf fyrirtækið þitt að hafa nákvæmt eftirlit með hráefnum og verklagsreglum.

Í þessu kennslufni muntu læra um hættuna af krossmengun og hvernig á að vernda viðskiptavinum með eftirliti með ofnæmisvöldum.

Krossmengun.

Krossmengun er þegar skaðlegir hlutir, í þessu tilfelli, ofnæmisvaldar, dreifast úr einu í annað.

Ofnæmisvaldar geta breiðst út frá matvælum, tækjum eða jafnvel höndum fólks yfir í mat sem ekki er ofnæmisvaldandi.

Þar sem jafnvel minnsta magn ofnæmisvalds getur verið banvænt, verður að koma í veg fyrir krossmengun eins og kostur er.

Krossmengun á sér stað þegar þú þværð þér ekki um hendurnar, eða þegar þú notar rangan eða óhreinan búnað.

Ef þú ferð ekki varlega getur það jafnvel gerst í loftinu.

Eftirlit með ofnæmisvöldum, ásamt ofnæmisvaldastefnu fyrirtækisins, eru ráðstafanir sem öll matvælafyrirtæki verða að gera til að vernda viðskiptavinum með ofnæmi.

Þeirra er þörf í hverju skrefi vöruferlisins:

1. Afhending,
2. Geymsla,
3. Undirbúningur,
4. Eldun,
5. Þrif,
- Og 6. Þjónusta.

Fylgdu þessu eftirliti með ofnæmisvöldum:

Þegar matur er afhentur skal athuga hvort umbúðirnar séu heilar og rétt merktar.

Meðhöndlaðu vel hvers kyns leka, í samræmi við stefnu fyrirtækisins.

Hafnaðu öllum rofnum umbúðum.

Geymdu ofnæmisvaldandi hráefni og hráefni sem er ekki ofnæmisvaldandi á sitthvorum stað.

Geymdu hnetur, fræ og vörur sem eru byggðar á glúteni á sérstökum stað eða á neðri hillum.

Gakktu úr skugga um að þau séu í greinilega merktum lokuðum ílátum samkvæmt stefnu fyrirtækisins.

Merktu allar vörur greinilega með þeim ofnæmisvöldum sem þær innihalda.

Þvoðu hendurnar áður en matur er útbúinn, sérstaklega matur án ofnæmisvalda, og notaðu réttar persónuhlífar.

Notaðu tilgreindan búnað og svæði fyrir ofnæmisvaldandi og óofnæmisvaldandi matvæli.

Notaðu sérstök áhöld þegar þú eldar eða berð fram mat og skoðaðu reglur fyrirtækisins með sértækum leiðbeiningum.

Notaðu einnota klúta við þrif.

Fylgdu síðan tveggja þrepa þrifferli fyrirtækisins til að þrifa yfirborð og afgreiðslusvæði vandlega með alhliða hreinsiefni og sótthreinsiefni.

Fyrsta stig: þrif.

Annað stig: sótthreinsun.

Búðu yfir þekkingu um hvaða ofnæmisvaldar geta verið í matnum sem þú framreiðir og hvar megi finna upplýsingar um ofnæmisvalda ef viðskiptavinur biður um það.

Ef viðskiptavinur hefur beðið um tiltekna vöru sem er ekki ofnæmisvaldandi skal framreiða hana fyrst.

Merktu vöruna með kröfu um sérfæði og nafni viðskiptavinarins, í samræmi við stefnu fyrirtækisins.

Fylgni við eftirlit með ofnæmisvöldum hjá fyrirtækinu er eitt það árangursríkasta sem þú getur gert til að tryggja öryggi allra viðskiptavina þinna.

Food Allergen Information Requirements

Upplýsingakröfur um fæðuofnæmisvalda.

Neytendur eiga rétt á því að velja með öryggi matvæli byggt á mataræði, kostnaði og sérstaklega ofnæmisvöldum.

Viðskiptavinir þínir treysta á þig til að hjálpa þeim að bera kennsl á og forðast matvæli sem eru óörugg fyrir þá til átu.

Í þessu kennsluefni muntu læra um lög um merkingu fæðuofnæmisvalda og hvernig á að miðla upplýsingum um fæðuofnæmisvalda.

Lög um merkingu fæðuofnæmisvalda.

Reglugerð ESB númer 1169/2011, og í Bretlandi, lög Natöshu, 1. október 2021, voru kynnt til að bæta merkingu fæðuofnæmisvalda og vernda neytendur í Bretlandi og ESB.

Þessar reglugerðir kveða á um að skýrar upplýsingar um ofnæmisvalda skuli vera fyrir allan mat sem boðinn er til sölu, hvort sem um er að ræða forpakkað eða óforpakkað í beinni sölu.

Merkingar og skilti verða að skrá innihaldsefni í lakkandi þyngdarröð og gefa greinilega til kynna hvaða ofnæmisvaldar eru til staðar.

Fyrirtæki sem ekki fara að þessum lögum gætu verið sótt til saka.

Þess vegna verður þú að vita hvernig á að miðla upplýsingum um fæðuofnæmisvalda.

Þú verður að geta gefið nákvæmar upplýsingar um ofnæmisvalda um hvern mat í fyrirtækinu þínu, til allra viðskiptavina sem spyrja.

Þetta er mikilvægt, vegna þess að rétt miðlun upplýsinga um ofnæmisvalda í samræmi við stefnu fyrirtækis þíns er besta leiðin til að koma í veg fyrir ofnæmisviðbrögð og til að vernda þig, og fyrirtæki þitt, fyrir málsókn.

Gakktu úr skugga um að ofnæmisvaldalisti á merkimiða vörunnar sé greinilega sýndur fyrir forpökkuð matvæli sem voru framleidd af öðrum framleiðanda og seld innan fyrirtækis þíns.

Matur sem ekki er forpakkaður er einnig þekktur undir nafninu matvæli í lausu.

Þetta er allt sem lagað er í fyrirtækinu þínu, pakkað fyrir framan viðskiptavininn eða framreitt svo þeir gerti borðað það strax.

Fyrirtæki þitt þarf að hafa eftirlitsráðstafanir með ofnæmisvöldum í hverju skrefi vöruferlisins.

Þetta mun hjálpa þér að fylgjast með hugsanlegri snertingu við ofnæmisvalda og merkja matvæli rétt.

Ofnæmisvaldarnir í öllum matvælum í lausu sem framleiddir eru í fyrirtækinu þínu þurfa að vera skráðir í ofnæmisvaldaskrá sem þú getur nálgast.

Yfirmaður þinn mun uppfæra þessa skrá og upplýsa þig um ofnæmisvalda í nýjum matvælum.

Ef þú veist ekki hvar þú getur nálgast ofnæmisvaldaskrána, ef hún hefur ekki nægar upplýsingar eða ef upplýsingarnar eru úreltar skaltu láta yfirmann þinn vita strax.

Upplýsingar um ofnæmisvalda ættu að vera birtar á eða við matvöruna sem viðskiptavinurinn getur séð og skráðar á vefsíðu fyrirtækisins.

Ef í ítarlegu áhættumati niðurstaðan er sú að líkur séu á krossmengun meðan á framleiðslu stendur, ætti varan einnig að vera með viðvörunina „getur innihaldið“.

Hvettu viðskiptavini þína til að segja þér hvort þeir séu með ofnæmi.

Settu tilkynningar á þjónustusvæðið og á vörulista eða matseðla og spurðu viðskiptavini þína hvort þeir séu með ofnæmi þegar þú þjónar þeim.

Staðfestu alltaf beiðni þeirra og óskaðu aldrei eftir ítarupplýsingum um ofnæmi þeirra eða veikindi.

Ef þú ert einhvern tíma óviss um hvaða ofnæmisvalda eitt af matvælunum gæti innihaldið skaltu skoða verklagsreglur fyrirtækisins eða spyrja yfirmann þinn.

Sem aðili sem meðhöndlar matvæli er skylda þín að framreiða gómsætan og öruggan mat.

Notaðu þekkingu þína á fæðuofnæmisvöldum til að miðla henni á skýran hátt til viðskiptavina.

Bara með því að gera þetta gætirðu skipt sköpum í lífi viðskiptavina þinna.

Course: Health and Safety Standards - Food and Beverage

HACCP

HACCP

Veistu hvernig NASA tryggði að maturinn sem þeir sendu upp með geimförunum á ferð til tunglsins væri nógu öruggur til að borða?

Það er rétt, þeir fundu upp HACCP. Að tryggja öryggi matvæla er ekki bara persónuleg ábyrgð okkar heldur einnig lagaleg ábyrgð okkar.

Hvert land hefur sett af reglum um hollustuhætti matvæla sem þarf að framfylgja og fylgja nákvæmlega eftir. Í þessu kennslufni munum við ræða skilgreiningu HACCP, sjö meginreglur HACCP, tvær kröfur um matvælaöryggi og ábyrgð starfsmanna og vinnuveitenda.

Fyrst skulum við skoða skilgreiningu HACCP.

HACCP stendur fyrir Hazard Analysis and Critical Control Points, eða greining hættu og mikilvægra stýristaða, og er matvælaöryggisáætlun sem leggur áherslu á að koma í veg fyrir að fólk veikist frá því að borða óheilsusamlegan og óöruggan mat.

Þessi greining hefur verið við lýði síðan á 7. áratug síðustu aldar og er nú notuð af flestum löndum um allan heim.

Svo hvernig virkar HACCP nákvæmlega?

Við skulum skoða sjö meginreglur HACCP.

Eins og við höfum þegar lært eru forvarnir alltaf betri en lækning!

HACCP fer lengra en að skoða fullunnar matvörur með því að hjálpa til við að finna, leiðrétta og koma í veg fyrir hættur í öllu matvæla- og drykkjarframleiðsluferlinu.

Þetta felur í sér efnislega, efnafræðilega, örverufræðilega og ofnæmisvaldandi hættu, en við munum læra um þessi aðskotaefni í næsta kennslufni.

Það eru sjö almennt viðurkenndar HACCP meginreglur:

Meginregla 1: Að greina hættur - þetta þýðir að hugsanlegar hættur og áhættur eru skoðaðar og íhugaðar.

Meginregla 2: Að bera kennsl á mikilvæga stýristaði – þetta þýðir að viðurkennd eru lykilsvið sem gætu leitt til áhættu og hættu.

Meginregla 3: Að setja mikilvæg mörk fyrir hvern mikilvægan stýristað – þetta þýðir að staðallinn er búinn til fyrir viðurkennd lykiláhættusvið.

Meginregla 4: Koma á vöktunarferlum fyrir mikilvæga stýristaði –

þetta þýðir að búa þarf til prófanir til að tryggja að staðlar helstu hættunnar séu uppfylltir.

Meginregla 5: Koma á úrbótaáðgerðum –

þetta þýðir að ef vöktunarferill lykiláhættusviðs sýnir að varan skapar enn áhættu þarf að grípa til aðgerða til að fjarlægja áhættuna að fullu.

Meginregla 6: Koma á sannprófunarferli - þetta þýðir að vöktunartækin eru oft skoðuð til að vera í góðu lagi.

Meginregla 7: Skráningarhald – þetta þýðir að ef einhver vandamál koma upp eru málin skráð í dagbók þar sem fram kemur hvað var gert til að laga vandamálið.

Við skulum horfa á John matreiðslumann til að sjá hvernig hann fer að því að elda kjúklingabringur.

Setti John matreiðslumaður meginreglurnar sjö í framkvæmd?

Skoðum þetta nánar:

John veit að vaneldaður kjúklingur gæti valdið því að gestir hans fái matareitrun.

Hann verður að ganga úr skugga um að kjúklingurinn sé eldaður við réttan hita og í viðeigandi tíma.

Hann veit að það á að elda kjúklinginn þannig að kjarnhiti kjúklingsins mælist upp að vissu marki, til dæmis við 74 °C.

Vertu viss um að athuga hitastigsstaðla fyrirtækis þíns, svo að öryggi og hreinlæti sé ávallt tryggt.

Hann ákveður að taka innra hitastig kjúklingsins með kjöthitamæli.

Ef innra hitastig kjúklingsins er ekki nógu hátt

mun kokkurinn John lengja eldunartímann eða hækka eldunarhitann þar til öruggu innra hitastigi er náð.

John kokkur ætti reglulega að athuga hvort hitamælirinn hans virki rétt.

Hann heldur dagbók yfir öll vandamál sem hann lenti í og hvernig hann tókst á við þau.

Vá, þetta er mikið af upplýsingum, er það ekki? Kjarni þessa eru tvær kröfur um matvælaöryggi sem gerðar eru til eigenda matvælafyrirtækja.

Kynnum okkur þær:

Gæta þess að öll meðhöndlun matvæla fari fram í samræmi við reglur um hollustuhætti og öryggi. Þekkja og stýra allri hugsanlegri hættu varðandi matvælaöryggi með því að nota kerfisnálgun eins og HACCP. Sérðu, alls ekki flókið eftir allt saman!

Að lokum skulum við líta á ábyrgð starfsmanna og vinnuveitenda.

Til að tryggja að farið sé að þessum almennu kröfum verða starfsmenn og vinnuveitendur sem undirbúa og afgreiða mat og drykk að taka ábyrgð á sínum hluta í ferlinu. Gakktu úr skugga um að persónulegt hreinlæti þitt sé frábært.

Ef þú vinnur með matvæli eða ert með sjúkdóm sem gæti borist við snertingu, verður þú að láta yfirmann þinn vita.

Yfirmanni þínum ber að ákveða hvernig á að bregðast við ástandinu.

Ennfremur ættir þú að vera undir eftirliti og fá viðeigandi þjálfun í hreinlæti matvæla og drykkja.

Það er frábær hugmynd að þú farir í HACCP þjálfun. Þessi þekking mun styrkja þig til að vera alltaf fyrirbyggjandi og meðvitaður!

Það er á þína og vinnuveitanda þíns ábyrgð að tryggja að þú gerir allt sem í þínu valdi stendur til að vernda fyrirtækið þitt og gesti þína.

Mörg hótél og veitingastaðir hafa neyðst til að loka, hafa staðið frammi fyrir gríðarlegum málaferlum og skaðað gesti sína og starfsmenn, að vísu óviljandi, með því að fylgja ekki réttum verklagsreglum til að tryggja hreinlæti og öryggi í mat og drykk.

Til að draga þetta saman höfum við farið yfir

skilgreininguna á HACCP, sjö meginreglur HACCP, tvær kröfur um matvælaöryggi og ábyrgð starfsmanna og vinnuveitenda.

Gakktu úr skugga um að þú vitir hlutverk þitt í að fara eftir HACCP og að þú framkvæmir þessar skyldur! Hugsaðu alltaf um öryggi gesta og samstarfsmanna!

Understanding Cross-Contamination

Skilningur á krossmengun

Sérhvert yfirborð í fyrirtækinu þínu er mengað. Trúirðu okkur ekki?

Krossmengun vísar til flutnings skaðlegra baktería frá einni uppsprettu til annarrar og það gerist hratt og án þess að þú gerir þér grein fyrir því.

Við skulum skoða mismunandi tegundir krossmengunar sem geta átt sér stað í eldhúsi fyrirtækisins með því að fjalla um:

örverumengun, eðlisfræðilega mengun, efnamengun og ofnæmisvaldandi mengun.

Byrjum á því að einblína á örverumengun.

Örverumengun er stærsta orsök matvælatengdra sjúkdóma og matarskemmdar.

Mismunandi tegundir aðskotaefna eins og bakteríur, mygla, ger, eiturefni og veirur valda því að matur súrnar og byrjar að brotna niður.

Við skulum skoða þrjú algeng örverufræðileg aðskotaefni, byrjum á:

Mygla

Mygla þarf hita, raka og loft til að vaxa. Hún birtist sem hár eða ló á mat og vex venjulega á ávöxtum, brauði og ostum.

Mygla þolir ekki mikinn hita eða ljós.

Baktería

Bakteríur, einnig þekktar sem sýklar, eru smásæjar lífverur sem finnast alls staðar á jörðinni og geta verið góðar eða slæmar fyrir þig.

Góðu bakteríurnar, sem eru skaðlausar, hjálpa til við að brjóta niður efni og eru notaðar við framleiðslu á mörgum matvælum, svo sem osti og jógúrt.

Hins vegar geta slæmu matarbakteríurnar, þekktar sem sýklar, gert alla sem neyta mengaðs matar mjög veika.

Með því að fylgja ströngum heilsu- og öryggisreglum í matar- og drykkjardeild þinni geturðu haldið tilvist þessara slæmu sýkla í lágmarki.

Í næsta kennsluefni um matareitrun munum við skoða nánar nokkra algengustu sýklana sem ber að forðast. Ger

Ger eru lífverur sem vaxa á efnum sem innihalda raka og sykur.

Ger er oft notað við framleiðslu á algengum matvælum eins og brauði og sumum kökum, sem og í gerjun.

Ger hjálpar til við að gera matinn léttan og dúnkenndan og myndar einnig koltvísýring, sem gefur menguðum mat örlítið freyðandi tilfinningu í munni.

Efni sem mengast auðveldlega af óæskilegu geri eru ávaxtasafar og síróp.

Nú þegar við skiljum örverumengun skulum við skoða efnislega mengun.

Efnisleg aðskotaefni eru í raun hlutir sem falla óvart í matinn við undirbúning.

Þeir eru yfirleitt sýnilegir fyrir augað og rata inn í mat þegar aðferðir við matargerð og þjónustu eru lélegar.

Nokkur dæmi um efnisleg aðskotaefni eru glerbrot, skordýr, plast og álpappír.

Þessi tegund af mengun getur skaðað aðila líkamlega, til dæmis ef viðkomandi borðar plastfilmu og kafnar.

Efnisleg aðskotaefni, eins og skordýr, gætu jafnvel skaðað einhvern á örverufræðilegu stigi.

Næst skulum við einbeita okkur að efnamengun.

Mikilvægt er að efni sem notuð eru á yfirborði sem snerta matvæli séu örugg fyrir matvælavinnslu.

Þú ættir líka að tryggja að þvottavélarnar þínar séu í góðu lagi, afkalkaðar daglega og fái reglulegt viðhald til að forðast að efnaleifar verði skildar eftir á ílátum og undirbúningsbúnaði.

Að lokum skulum við skoða ofnæmisvaldandi mengun.

Þó að það séu til matvæli sem eru ekki skaðleg flestum, þá eru ákveðnir einstaklingar með ofnæmi fyrir þeim,

þetta þýðir að maturinn getur valdið óþægindum, veikindum, öndunarerfiðleikum og í sumum tilfellum dauða.

Þetta hefur í för með sér að sýna þarf varúð þegar þú undirbýrð eða framreiðir mat til að forðast ofnæmisvaldandi mengun hvað sem það kostar.

Nokkrir algengir ofnæmisvaldar eru hnetur, sjávarfang, mjólkurvörur, hveiti, sellerí og hvítlaukur.

Hefur þú einhvern tíma séð þetta gerast áður?

Mörgum finnst þetta algjörlega skaðlaust þar sem báðir hlutir eru grænmeti og má neyta hrátt.

Hins vegar gæti þetta gert gesti með selleríofnæmi mjög, mjög veikan!

Vertu stöðugt á varðbergi fyrir mengun af hvaða tagi sem er - sem hluti af teyminu er það á þína ábyrgð að vera vakandi og sýna ábyrga hegðun.

Í þessu kennsluefni hefur verið fjallað um örverumengun, eðlisfræðilega mengun, efnamengun og ofnæmisvaldandi mengun.

Til hamingju með að hafa lært allar þessa heillandi hluti! Njóttu þess að taka hvert skref sem mögulegt er til að forðast krossmengun af öllu tagi.

Understanding Food Poisoning

Skilningur á matareitrun

Grundvallaratriði í því að tryggja heilsu og öryggi gesta og samstarfsmanna er að koma í veg fyrir matareitrun.

Í fyrra kennsluefni skoðuðum við mismunandi tegundir mengunar sem hugsanlega gæti átt sér stað.

Við ætlum nú að skoða ítarlega nokkra algengu sýkla sem valda matareitrun, auk algengra einkenna og áhrifa matareitrunar.

Einkum munum við einblína á algenga sýkla, einkenni matareitrunar og að sýna ábyrgð.

Við skulum byrja á því að skoða ítarlega algenga sýkla.

Til eru mismunandi sýklar, eða slæmu sýklarnir, sem eru líklegri til að finnast á sumum matvælum og yfirborði en á öðrum.

Kynnum okkur málið:

Salmonella

Salmonella er sýkill sem kemur náttúrulega fyrir í þörmum manna og dýra, þar sem hann sinnir jákvæðum þáttum í stýrðu umhverfi þarma.

Í öðru umhverfi, eins og eldhúsinu, getur hann valdið matareitrun.

Matvæli sem almennt verða fyrir áhrifum af salmonellu eru alifuglar, kjöt, egg og skelfiskur.

Staphylococcus aureus

Staphylococcus aureus, eða „Golden Staph“, má almennt finna á húð og í nefi manna og veldur mörgum mismunandi sýkingum, þar á meðal kýlum og sárum.

Bakteríur flytjast auðveldlega með snertingu manna og fjölga sér hratt þegar þær komast í snertingu við matvæli.

Clostridium perfringens

Clostridium perfringens kemur náttúrulega fyrir í meltingarvegi dýra og manna, sem og jarðvegi.

Hann hefur venjulega áhrif á matvæli eins og hratt kjöt, alifugla, hráa ávexti og grænmeti.

E. coli

E. coli er baktería sem kemur einnig náttúrulega fyrir í þörmum manna og dýra og finnst oft í hráu kjöti.

Hún berst oft í mat með saur eða þegar fólk hefur ekki þvegið sér um hendur eftir að hafa farið á salernið.

Nú þegar við þekkjum nokkur nöfn algengra sýkla sem valda matareitrun

skulum við skoða nokkur einkenni matareitrunar sem Slysa-Siggi er að upplifa eftir að hann borðaði mengaðan grillkjúkling.

Þegar Slysa-Siggi borðaði kjúklinginn barst hann inn í maga hans og inn í þarma hans, þar sem bakteríurnar fóru að fjölga sér og yfirgnæfa heilbrigðar frumur.

Sumir sýklar, eins og *Staphylococcus aureus*,

losa eiturefni þegar þeir fjölga sér sem getur borist út í blóðrásina og valdið skemmdum á öðrum hlutum líkamans,

sérstaklega í sumum líffærum þínum og taugakerfi.

Þar sem líkaminn þinn er undir miklu álagi þurfa margir sem fá matareitrun að leggjast inn á sjúkrahús.

Mismunandi bakteríur munu hafa áhrif á líkama þinn á ýmsan hátt og geta valdið allt frá vægum magakvillum til alvarlegra veikinda og jafnvel dauða í sumum tilfellum.

Ekki hafa áhyggjur, Slysa-Sigga líður aðeins betur!

Algengustu aukaverkanirnar eru kviðverkir, hiti og kuldaþrollur, höfuðverkur og mígreni, niðurgangur, ógleði og uppköst sem leiða til ofþornunar.

Ef mengaðs matvæla er neytt getur eitrunin komið í ljós allt frá 2–72 klukkustundum eftir það.

Í sumum tilfellum vara áhrifin aðeins í einn eða tvo daga, en þau geta valdið meltingartruflunum í nokkra mánuði á eftir.

Mundu að sumir verða fyrir meiri áhrifum en aðrir, allt eftir aldri, heilsu og ónæmiskerfi.

Að lokum skulum við líta á það að sýna ábyrgð.

Eins og þú ert nýbúinn að læra þá er það mjög óþægilegt og hugsanlega hættulegt að vera með matareitrun af hvaða tagi sem er!

Sem betur fer er tiltölulega auðvelt að forðast matareitrun. Nokkur skref sem þú getur tekið eru:

Að tryggja að þú sinnir réttu persónulegu hreinlæti. Að uppfylla HACCP. Að sýna ábyrgð.

Við skulum skoða þetta aðeins nánar og byrja á skrefi a. Að tryggja að þú sinnir réttu persónulegu hreinlæti.

Að sýna ábyrgð þýðir að þú viðheldur háum viðmiðum um heilsu og öryggi persónulega og í þínu vinnuumhverfi.

Eins og þú hefur þegar lært er það á þína ábyrgð að tryggja að þú baðir þig reglulega, klæðist hreinum einkennisbúningum og þvoir hendurnar oft.

Þetta er fyrsta skrefið við að sýna ábyrgð.

Einnig, ef þú meðhöndlar hvert yfirborð og hluti eins og þeir séu mengaðir af sýklum, er líklegt að þú þvoir hendurnar reglulega,

auk þess að þrífa og hreinsa vinnusvæðið þitt vandlega og oft.

Að uppfylla HACCP

Áður skoðuðum við það mikilvæga hlutverk sem HACCP gegnir í öruggri og hreinni framleiðslu og framreiðslu á mat og drykk.

Með því að fylgja sérstökum viðmiðum nákvæmlega er öryggi allra gesta og samstarfsmanna tryggt!

Gakktu úr skugga um að þú sért með rétta þjálfun í viðmiðunarreglum HACCP fyrir fyrirtækið, svo að þú getir tekið þátt í að tryggja hreinna, heilbrigðara umhverfi fyrir alla.

Að sýna ábyrgð

Að gera ráðstafanir til að forðast matareitrun þarf að verða að hugarfari og eitthvað sem er stöðugt viðurkennt og tekið á.

Ef þú sérð samstarfsfélaga vinna á þann hátt sem ekki fylgir HACCP og ströngum stöðlum um hreinlæti og öryggi þá skaltu takast á við málið á þeirri stundu.

Hægt er að sýna ábyrgð á marga vegu sem tengist ekki eingöngu gjörðum þínum heldur líka gjörðum annarra.

Nú þegar þú hefur lokið þessu kennsluefni ættir þú að hafa betri skilning á:

algengum sýklum, einkennum matareitrunar og að sýna ábyrgð.

Vel gert með að klára þetta kennsluefni um skilning á matareitrun og að hafa aukna þekkingu um hvað þú setur í þitt eigið kerfi, sem og líkama annarra.

Preventing Contamination

Koma í veg fyrir mengun

Aumingja Slysa-Siggi; það lítur út fyrir að hann sé ekki enn búinn að jafna sig eftir matareitrunina.

Mengun er hættuleg fyrir gesti þína, samstarfsfélaga þína og orðspor fyrirtækisins, svo við skulum skoða hvernig á að koma í veg fyrir það.

Í þessu kennsluefni munum við einbeita okkur að hættusvæðinu, stjórn á hitastigi, litakóðun og merkingum og geymslu.

Byrjum á því að einbeita okkur að hættusvæðinu.

Hættusvæðið er hugtakið sem notað er yfir hitastigið þar sem bakteríur fjölga sér hraðast.

Þetta hættusvæði er á bilinu 5 °C til 60 °C, þó að hitastigið breytist aðeins eftir svæðum.

Líkamshiti, sem er um 37 °C, er í raun kjörhiti fyrir hraðan bakteríuvöxt.

Þetta þýðir að líkami okkar er hin fullkomna útungunarvél og gróðrarstöð fyrir bakteríur!

„Stofuhiti“, eða um 18 °C–25 °C, veitir einnig frábær skilyrði fyrir vöxt baktería.

Nú skulum við líta á mikilvægi þess að stjórna hitastigi.

Þegar þú ert að undirbúa mat skaltu ganga úr skugga um að hann sé geymdur við stofuhita eða meðhöndlaður í eins stuttan tíma og mögulegt er.

Við kjöraðstæður getur ein baktería orðið að einni milljón baktería á sjö klukkustundum og að einum milljarði baktería á allt að tíu klukkustundum.

Bakteríur fjölga sér með því að skipta sér í tvennt á 15–20 mínútna fresti, þannig að vöxtur þeirra er veldisvísis og magn getur orðið eitrað mjög fljótt.

Það er því best að borða mat um leið og hann er tilbúinn, annað hvort úr ísskápnum, ofninum eða eldavélinni.

Svo hvað gerist þegar það þarf til dæmis að bera fram mat í miklu magni og geyma á hlaðborði?

Þegar matur er borinn fram á hlaðborði þarf að fylgja ákveðnu geymsluhitastigi fyrir heitt og kalt.

Kaldan mat þarf helst að geyma við 1–5 °C og heitan mat er best að geyma við yfir 72 °C,

þó að þetta hitastig geti verið mismunandi, allt eftir stöðlum á þínu svæði.

Mundu að þegar þú mælir hitastig matvæla þarftu að mæla kjarnhita matvæla en ekki bara jaðarinn.

Aðeins er hægt að geyma heitan og kaldan mat í tvær klukkustundir áður en gæði hans skerðist og hann verður hugsanlega hættulegur til neyslu.

Þegar hann nær tveggja klukkustunda takmarkinu þarf að henda honum og setja fram ferskan mat fyrir gesti eða samstarfsfólk.

Ef þú ert að elda í miklu magni þarftu að kæla matinn eins fljótt og hægt er. Þetta er gert með því að skipta matnum eða vökvanum í önnur ílát til að búa til stærra yfirborð. Þessa aðskildu hluti er síðan hægt að setja í hraðkæli eða í ísböð þannig að kjarnhiti þeirra lækki í 1–5 °C eins fljótt og auðið er.

Nú skulum við skoða hvernig litakóðun getur komið í veg fyrir krossmengun. Þar sem krossmengun getur leitt til matareitrunar er mælt með því að skurðarbrettin og hnífarnir í eldhúsi fyrirtækisins séu litakóðar.

Litirnir þínir geta verið mismunandi eftir verklagi innan fyrirtækis þíns.

Hins vegar eru algeng viðmið eftirfarandi: Rauður - Hrátt kjöt Brúnn - Eldað kjöt

Gulur - Hrátt alifuglakjöt Blár - Sjávarfang

Grænn - Ávextir og grænmeti Hvítur - Mjólkurvörur og brauð

Eins og hægt er þarf alltaf að nota rétt bretti og hníf saman til að minnka líkurnar á krossmengun. Sum fyrirtæki munu ekki hafa litakóðaða hnífa, svo það er enn mikilvægara að þrifa hnífana þína vel. Mundu að það þarf að skipta um bretti oft og ætti aldrei að nota þau við rangan undirbúning. Við skulum enda á því að ræða merkingar og geymsluaðferðir.

Þegar matur hefur verið rétt útbúinn og pakkaður inn þarf að merkja hvern hlut greinilega með eftirfarandi upplýsingum:

Dagsetningin sem hann var eldaður eða pakkaður inn. Hver hluturinn er. Þetta þarf að vera nákvæmt til að koma í veg fyrir ofnæmis- eða örverumengun.

Dagsetningin „síðasti notkunardagur eða best fyrir“.

Ef þú hefur tekið eitthvað úr frystinum til að afþíða skaltu ganga úr skugga um að þú hafir tímasetningu á því í samræmi við daginn sem það var afþítt.

Gakktu úr skugga um að frosinn matur sé afþíddur í ísskápnum, frekar en í vatni, en mundu að það mun taka lengri tíma að afþíða með þessum hætti.

Matvæli þarf einnig að geyma á réttan og öruggan hátt með miklum áherslum á birgðaveltu.

Hver er skilningur þinn á hugtakinu birgðavelta, Siggí?

Nei Siggí, ekki alveg rétt!

Birgðavelta vísar til þess að nota birgðir samkvæmt hugmyndinni um „fyrstur inn, fyrst út“ eða FIFO. Þessi nálgun er sérstaklega mikilvæg fyrir matvæli sem eru í mikilli hættu til að takmarka fjölgun sýkla og meindýra og halda matvælagueymslusvæðum hreinu og öruggum.

Það sem FIFO þýðir er að í hvert sinn sem nýjar vörur koma inn, þá verða þær að vera staðsettar fyrir aftan eldri vörur,

þannig að eldri vörur sem voru fyrstar eru settar fyrir framan og notaðar fyrst.

Til þess að birgðavelta eigi sér stað auðveldlega verður að halda matvælum aðskildum.

Matvæli eru venjulega aðskilin í þurrvörur, þar með talið allar þurrvörur, hrávörur, svo sem hráir ávextir og grænmeti,

og kælivörur, þar með talið hráar eða eldaðar kjötvörur, eldað grænmeti, egg, brauð og sætabrauð, mjólkurvörur, krydd,

og sósar, soð og súpur.

Aðskilnaður matvæla í geymslu hjálpar til við að koma í veg fyrir krossmengun, fjölgun baktería og meindýra og tryggja að geymslusvæðin séu hreinsuð reglulega.

Flest matvæli eru með fyrningardagsetningar, en þú ættir líka að nota eigin geðþótta til að ákveða hvort einhver matvæli séu ekki lengur upp á sitt besta.

Mundu orðatiltækið, „ef í vafa, láttu vaða“.

Að útbúa og bera fram mat sem hugsanlega er hættulegur setur gesti þína og samstarfsfólk í hættu og getur hugsanlega leitt til lagalegra vandamála.

Í þessu kennslufni skoðaðir þú hættusvæðið, stjórn á hitastigi, litakóðun og merkingu og geymslu. Vel gert, þessu er lokið!

Mundu að rifja upp þekkingu þína á matvælaöryggi í HACCP handbókinni þinni svo þú tryggir hreinlæti og öryggi vinnuumhverfis þíns!

Personal Protective Gear

Persónuhlífar

Eins og þú veist geta slysin átt sér stað hvenær sem er.

Þess vegna er afar mikilvægt að þú gerir sérstakar varúðarráðstafanir þegar þú ert í vinnuumhverfi, svo sem eldhúsi,

þar sem unnið er með beitta hluti, hættulegan búnað, hita, eld og vatn.

Í þessu kennsluefni munum við skoða

mikilvægi persónuhlífa og hlífðarbúnaðar fyrir eldhús og veitingastaði.

Í fyrsta lagi skulum við skoða mikilvægi persónuhlífa.

Persónuhlífar er það sem þú klæðist til að vernda ýmis svæði líkamans þegar þú ert nálægt hættulegum búnaði eða hlutum.

Persónuhlífar geta verndað þig fyrir skurðum, bruna, falli, tognun og öðrum meiðslum sem gætu orðið í eldhúsinu eða veitingastaðnum.

Það er afar mikilvægt að starfsmenn fái leiðbeiningar um hvaða hlífðarbúnað þeir eigi að vera í og hvenær og hvernig þeir eigi að vera í honum.

Hins vegar er besta leiðin til að forðast meiðsli að vera meðvitaður eða meðvituð og upplýst(ur) um forvarnir.

Að vita hvernig á að vernda sjálfa(n) þig mun hjálpa þér að nálgast starf þitt af öryggi

og hjálpa þér að hvetja samstarfsfélaga þína til að vinna á öruggan og ábyrgan hátt!

Núna skulum við skoða hlífðarbúnað fyrir eldhús.

Þú og félagar þínir munu þurfa hlífðarbúnað sem er sérstaklega hannaður til að mæta þörfum þínum í þínu tiltekna vinnuumhverfi.

Í eldhúsinu mun eftirfarandi vernda starfsmenn:

Hvítur kokkafatnaður – Kokkaföt úr þykkum bómullarklút verndar húðina gegn hita, heitum olíuslettum og leka og er eldþolinn.

Kokkahúfa - Húfan veitir aukalag af vörn fyrir höfuðið og safnar svita á ennið.

Svuntur – Svuntan heldur fötum starfsmanna hreinum og veitir aukið lag af vernd gegn heitum vökva.

Stamir skór - Eldhúsgólf geta orðið hál, ýmist vegna matar-, olíu- eða vatnsleka.

Stamir, lokaðir skór hjálpa til við að koma í veg fyrir fall og að hrasa og vernda fætur gegn heitum leka og fallbúnaði.

Ef þú hrasar eða dettur er mjög eðlilegt að rétta út hendurnar og grípa þig, en í faglegu vinnueldhúsi er þetta mjög hættulegt!

Geturðu ímyndað þér ef þú grípur í grillið við þetta? Notaðu stömu skóna!

Hanskar - Latex- og silíkonhanskar eru notaðir til að koma í veg fyrir útbreiðslu mengunar,

og eru venjulega notaðir við undirbúning á tilbúnum mat, sem og þegar matur er settur á diska.

Uppvaskshanskar - Uppvaskarar geta verndað hendur sínar fyrir heitu vatni og sterkum efnum og sótthreinsiefnum með því að nota slitþolna hanska.

Ofnhanskar - Það er ómögulegt að meðhöndla sjóðandi heitan eldunarþúnað eða bökunargrindur án þykkra, traustra hanska.

Ef þú notar viskastykki skaltu ganga úr skugga um að það sé ekki notað í neitt annað og að það sé þurrt. Blaut viskastykki brenna þig!

Núna skulum við skoða hlífðarbúnað fyrir veitingastaði.

Mikilvægasti hlífðarbúnaðurinn til að vera í þegar unnið er á veitingastað eru þægilegir skór.

Samstarfsfélagar eyða megninu af deginum á fótunum

og notkun þægilegs skóbúnaðar með stuðningi mun hjálpa til við að koma í veg fyrir stoðkerfissjúkdóma, þreytu og skerðingu á framleiðni.

Hér eru nokkur gagnleg ráð varðandi skó:

Þú ættir að tryggja að þú sért í réttum skófatnaði í samræmi við staðla fyrirtækis þíns og deildar.

Þeir ættu að vera með gúmmísóla, þar sem það koma dagar þar sem þú gengur yfir fitu, mat, olíu eða vatn.

Gott ráð er að velja skó sem eru með vel afmörkuðu gúmmímynstri á sólanum þar sem það veitir betra grip á gólfinu.

Skór úr gerviefnum eins og nylon eða pólýester eru ekki skynsamlegir kostir, þar sem þeir munu ekki anda eins vel og vera jafn þægilegir.

Betra er að vera í skóm með lokaðri tá og efsta hluta úr leðri.

Viðbótarverndin mun koma sér vel, sérstaklega þegar þú þarft að ýta þungum vögnum og tærnar þínar eru fyrir!

Hendur þínar munu einnig þurfa vernd – notaðu þurr þjónustustykki þegar þú meðhöndlar heita tekatla eða heita diska.

Þú vilt ekki brenna þig og missa heitan mat eða vatn á gest!

Svuntan þín er ekki aðeins staður til að geyma pennann þinn og skrifblokk, heldur virkar hún einnig sem auka hlífðarlag til að verja þig fyrir heitum vökva eða mat sem gæti lekið á þig.

Við eigum öll okkar klaufalegu daga!

Mundu að hlífðarbúnað þarf að þrifa reglulega, meðhöndla þarf hann af virðingu og skipta út þegar hann getur ekki sinnt hlífðarskyldu sinni eða verður óásjálægur.

Í þessu kennsluefni skoðuðum við mikilvægi persónuhlífa og hlífðarbúnaðar fyrir eldhús og veitingastaði.

Vel gert að taka eftir réttum hlífðarbúnaði sem þú ættir að nota í starfi! Við vonum að þú gerir þér grein fyrir gildi þessarar lexíu í daglegu starfi þínu!

Equipment Handling

Meðhöndlun búnaðar

Í eldhúsinu þarftu að vera mjög meðvitaður eða meðvituð um hugsanlegar hættur, því þú ert umkringd(ur) hættulegum búnaði!

Í þessu kennsluefni munum við leggja áherslu á öryggi hnífa, sem og örugga meðhöndlun búnaðar.

Byrjum á því að einblína á öryggi hnífa.

Þar sem að hnífar eru með beitt blöð sem eru mikið notuð á matvælavinnslusvæðum

þarf að fylgja nokkrum reglum til að tryggja öryggi allra samstarfsfélaga og gesta.

Við skoðum: Gengið með hnífa, saxa og sneiða á öruggan hátt og þvo hnífa á öruggan hátt.

Við skulum skoða þetta ítarlega og byrja á gengið með hnífa.

Eins og þú getur ímyndað þér getur það leitt til stórhættulegra aðstæðna að ganga með blaðið snúið fram eða upp á við!

Ef einhver kæmi þjótandi fyrir hornið og myndi rekast á þig, eða ef þú myndir hrasa á blautu gólfi og detta á hnífinn þinn

gæti það valdið skelfilegum aðstæðum.

Til að ganga með hnífinn á öruggan hátt skaltu halda honum nokkuð lauslega í handfanginu, við armslengd við hlið þína, svona.

Þannig, ef einhver rekst á þig eða ef þú hrasar, getur hann fallið á gólfið án þess að valda meiðslum.

Á sama hátt, þegar þú réttir samstarfsfélaga hníf,

skaltu halda varlega í handfangið og snúa handfanginu að samstarfsfélaga þínum, svona, frekar en að snúa blaðinu að viðkomandi.

Annar áhættuþáttur er að brýna hníf.

Þegar þú brýnir hnífinn skaltu ganga úr skugga um að þú sért á svæði sem allir sjá vel til

og að blaðið þitt vísi í átt að vegg eða yfirborði, frekar en þröngri gönguleið.

Nú skulum við kíkja á að tryggja að saxa og sneiða á öruggan hátt.

Eins og þeir segja, fingurnir vaxa ekki á trjám!

Þegar þú notar hnífinn skaltu gæta þess að hafa hann eins langt frá fingurgómunum og mögulegt er á meðan þú heldur áfram öruggu taki á hlutum þínum og nákvæmni í vinnu þinni.

Besta leiðin til að gera þetta er að hafa fingurna, frá miðliðnum og niður, næstum hornrétt á hráefnið þitt, með fingurgómana inn svona.

Blaðið getur síðan hvílt á fingrinum á meðan blaðbrúninni er haldið frá fingurgómunum, sem tryggir öryggi og nákvæmni.

Ekki gleyma að stinga inn þumalinn!

Að lokum skulum við skoða þrif á hnífum á öruggan hátt.

Meginreglan við þrifa hnífa er að gera það sjálf(ur) og strax.

Það getur bara leitt til hörminga að skilja eftir hnífinn í vaskinum undir sápuvatni og er það bannað!

Um leið og þú hefur lokið notkun hnífsins skaltu þvo hann vandlega með hreinsiefni og sótthreinsiefni.

Þegar þú hefur þurrkað hann vandlega með pappírspurrku skaltu sótthreinsa hnífinn með sótthreinsiefni fyrir matvælavinnslu og þurrka hann síðan með pappírspurrku.

Ef þú ert með sótthreinsitæki með útfjólubláum geislum í fyrirtækinu þínu er gott að setja hnífana í það.

Ef, þegar þú ert að þvo hnífinn, þú missir hann í vaskinn þá skaltu ekki reyna að grípa hann.

Þegar við grípum eitthvað grípum við fast í það og ef þú grípur hnífsblað gætirðu átt á hættu að slíta sin, mynda djúpan skurð, eða skemma taugarnar í fingrum þínum, sem mun valda þér sársauka og gera starf þitt mjög erfitt.

Nú þegar þú skilur hvernig á að meðhöndla hnífa á öruggan hátt, skulum við skoða örugga meðhöndlun búnaðar.

Þú hefur þegar lært um örugga meðhöndlunaraðferðir fyrir varmamyndunar- og rafbúnað,

en við ætlum nú að skoða sérstaklega kjötskurðarvélina og kjöthakkavélina.

Byrjum á kjötskurðarvélinni.

Kjötskurðarvélir eru stórhættulegar og geta valdið þér alvarlegum skaða, sérstaklega á höndum þínum.

Þegar þú notar skurðarvél skaltu alltaf ganga úr skugga um að þú hafir stillt breiddina á viðeigandi hátt og að þú notir hlífina.

Ef varan verður of þunn skaltu hætta að sneiða og aldrei nota höndina!

Þegar þú þrífur kjötskurðarvélina skaltu ganga úr skugga um að slökkt sé á henni, klóin sé tekin úr innstungunni í veggnum,

og að þú takir í sundur og þrífur einstaka hluta mjög vandlega.

Það eru margar grópir þar sem bakteríur og matarleifar geta falist,

þannig að það þarf að þrifa vélina vandlega í hvert skipti sem hún er notuð og setja hana síðan saman aftur.

Nú skulum við skoða kjöthakkavélina.

Kjöthakkavélin hakkar kjötafskurði fínt með snúningshnífum, svo haltu alltaf höndum þínum frá vélbúnaðinum!

Þegar þú hakkar kjöt skaltu gæta þess að nota tiltekið verkfæri til að þrýsta kjötinu niður, en ekki hönd þína, hníf eða eldhúsahöld.

Notkun á röngu verkfæri eyðileggur hakkið og skemmir vélina!

Sýndu vandvirkni þegar þú þrífur kjöthakkavélina – ef þær eru ekki rétt þrífnaðar geta þær auðveldlega valdið matareitrun.

Það er svo mikilvægt að þú fái þjálfun áður en þú meðhöndlar beittan eða hættulegan búnað.

Manstu eftir þessari mikilvægu setningu? Já, það er rétt: „Fingurnir vaxa ekki á trjám!“

Þú ættir nú að hafa betri skilning á öryggi hnífa, sem og öruggri meðhöndlun búnaðar.

Vel gert að klára þetta kennslufni og njóttu þess að notfæra þér alla öryggisþekkingu þína á hnífum og búnaði.

Öryggi meðan á þjónustu stendur

Í þessu efni höfum við farið yfir mikilvæga þætti heilsu og öryggis frá sjónarhóli eldhússins.

Nú munt þú einbeita þér meira að heilsu- og öryggismálum fyrir matar- og drykkjarteymið í matsalnum.

Sérstaklega munt þú skoða betur mál eins og að undirbúa borðsalinn, vinnslan frammi mætir vinnslunni baka til og þjónustu með mat og drykk.

Byrjum á kennsluefninu með undirbúningi borðsalsins.

Eitt af því mikilvægasta sem þú getur gert á veitingastað er að framkvæma áhættumat áður en gestirnir koma.

Raðaðu borðum og stólum nákvæmt upp. Gakktu úr skugga um að engar hindranir séu á vegi þínum sem gætu reitt neinn upp. - Note - ... sem gætu hindrað einhvern

Mældu fjarlægðina á milli borða með samstarfsfélaga til að ákvarða hvort þið getið auðveldlega farið framhjá hvort öðru

á meðan haldið er á diskum eða bökkum. Hefur þú athugað hvort allir stólar og borð séu traustir og stöðugir? Íhugun um þessa þætti áður en þjónusta hefst mun hjálpa til við að koma í veg fyrir vandamál sem koma upp við sjálfa þjónustuna.

Næst skulum við skoða að búa til betra upplýsingaflæði þar sem framhluti og bakhluti rekstursins mætist.

Stöðug samskipti milli framhluta hússins, eða þjónanna, og bakhluta hússins, eða teymisins í eldhúsinu, eru mikilvæg fyrir hnökralausa og árangursríka þjónustu.

Þjónustan er hraðvirk umhverfi undir miklu álagi,

því þarf að fylgja ákveðnu verklagi til að tryggja heilsu og öryggi samstarfsfélaga þinna og gesta.

Við skulum skoða nokkra punkta sem hjálpa flæðinu milli framhluta og bakhluta húss:

Komdu fyrir aðskildum vængjahurðum til að fara inn og út til að koma í veg fyrir árekstra og slys.

Gakktu úr skugga um að það sé nýpveginn, þurr stafli af þjónustuklútum svo að samstarfsfólk brenni sig ekki og matur komist ekki í snertingu eða mengist.

Ef fyrirtækið þitt er með flæðisstjóra skaltu gæta þess að vita af öllum leiðbeiningum sem viðkomandi gæti veitt þér.

Að lokum skulum við líta á þjónustu matar og drykkjar.

Eins og þú sennilega veist er borðsalurinn fullur af hættum og það er skylda þín að vita af og fjarlægja sem flestar af þessum hættum.

Þjónustuverklag hefur verið þróað til að líta fagmannlega út og stuðla að öryggi og hreinlæti.

Við skulum skoða nokkur af mörgum atriðum til að tryggja hreinlæti og öryggi.

Þegar borinn er bakki skaltu setja þyngsta hlutinn nálægt líkamanum eða í miðjum bakkanum, hafðu bakkann sjálfan nálægt þér, frekar en svona.

Þegar borið er fram af bakka ber að bera þyngsta hlutinn fram síðast, því hann er akkeri fyrir hina hlutina. Ef þú fjarlægir hann fyrst gætu hinir hlutirnir fallið af.

Þó að þú hafir þegar athugað að bilið á milli borða væri greitt og hindrunarlaust áður en þjónusta hófst skaltu hafa í huga hvar þú gengur þegar hendurnar eru fullar.

Örugga-Arna yrði fyrir miklum vonbrigðum ef þú gleymdir að greina umhverfið og misstir kvöldverðinn hennar fyrir slysi á gólfið!

Ekki fara yfir miðlínuna. Ef þú ferð yfir miðlínuna veldur þú gestinum óþægindum og jafnvægi gæti tapast á réttinum

og meiri líkur eru á að þú missir hann á gestinn.

Þegar þú ert á bak við samstarfsfélaga, segðu hljóðlega, „á bak við þig“ eða „bak!“ Þetta hjálpar viðkomandi að vita að þú ert að nálgast svo hann eða hún rekist ekki á þig.

Ég veit ekki með þig, en ég held að Slysa-Siggi sé að ná tókum á þessu!

Þú ættir nú að hafa betri skilning á öryggi meðan á þjónustu stendur.

Til að draga þetta saman höfum við skoðað mál eins og að undirbúa borðsalinn, hvernig vinna í eldhúsi mætir vinnu í borðsal og veitingaþjónustu með mat og drykk

Vel gert að klára þetta kennslufni og viðfangsefnið Matur og drykkur innan námskeiðsins.
Því meira sem þú veist um fyrirtækið þitt, því betri verður þú í að skilja alla þætti á sviði heilsu og öryggis.

3.5.4 SPANISH

Course: Food Allergens Awareness (EU/UK)

Introduction to Food Allergens

Introducción a los alérgenos alimentarios.

Alérgenos alimentarios.

Están en todas partes.

Ese queso...

Esos pepinillos...

El pan.

No es un gran problema para todos, pero los alérgenos alimentarios son lo suficientemente peligrosos como para poner en riesgo a algunos de sus clientes.

Incluso estos cuatro alérgenos pueden no ser tan fáciles de detectar.

Pero, con un poco de conocimiento, puede proteger a sus clientes, incluso podría salvar una vida.

En esta lección responderemos a la pregunta: ¿qué son los alérgenos alimentarios?

También cubriremos cómo los alérgenos alimentarios pueden afectar a los clientes.

¿Qué son los alérgenos alimentarios?

Los alérgenos alimentarios son proteínas en ciertos alimentos que pueden causar que el sistema inmunitario del cuerpo reaccione mal.

A veces, muy mal.

Los alérgenos están presentes en muchos de los alimentos de su establecimiento, y algunos no son tan fáciles de detectar como otros.

¿Cómo pueden afectar los alérgenos alimentarios a los clientes?

Se le exige legalmente que sirva alimentos seguros para todos los clientes.

Si su establecimiento no cuenta con controles de alérgenos y un cliente tiene una mala reacción a su comida, el establecimiento podría sufrir mala publicidad, sanciones legales y usted podría hasta perder su trabajo.

Son consecuencias graves porque los alérgenos pueden afectar seriamente al cliente.

Los alérgenos pueden provocar una reacción si el cliente padece de alergias, una enfermedad autoinmune o una intolerancia a ciertos alimentos.

Si un cliente sufre de alergia, los alérgenos pueden causar sensibilidades irritantes, como urticaria, hinchazón y secreción o congestión nasal.

Pero si las alergias del cliente son más graves, sus reacciones podrían ser fatales.

Los alérgenos también pueden causar brotes en enfermedades autoinmunes.

Éstas enfermedades hacen que el cuerpo se ataque a sí mismo.

Por ejemplo, el gluten puede desencadenar una reacción en personas que padecen la enfermedad celíaca, que es una afección de por vida.

Si el cliente es intolerante a ciertos alimentos, significa que no los puede digerir.

Las intolerancias pueden hacer la vida muy incómoda y afectar a la salud a largo plazo de las personas que las padecen, pero no son mortales.

Pero incluso si las reacciones no ponen en peligro la vida, podrían causar una incomodidad extrema.

Alérgenos alimentarios.

Pueden ser peligrosos, pero comprender qué son, las reacciones que provocan y que pueden afectar a cualquiera es el primer paso para mantener a todos sus clientes a salvo.

Allergic Reactions

Reacciones alérgicas.

Puede que tenga que hacer frente a una emergencia: por mucho cuidado que tenga, un cliente podría sufrir una reacción alérgica.

Si eso ocurre, debe estar preparado.

En esta lección aprenderá sobre los síntomas de una reacción alérgica y cómo tratar las reacciones alérgicas graves.

Los síntomas de una reacción alérgica.

Dependiendo de la gravedad de la alergia de un cliente, la reacción puede aparecer en cuestión de minutos o solo unas horas después.

Estos son síntomas a tener en cuenta:

Dificultad para respirar y sibilancias, jadeo, hinchazón de la boca y la garganta, erupciones y enrojecimiento de la piel, ojos doloridos, enrojecidos, con picazón, y goteo o congestión nasal.

La anafilaxia es una reacción alérgica extrema que puede poner en peligro la vida.

Afecta a todo el cuerpo, siendo los dos síntomas más peligrosos:

uno, dificultad extrema para respirar,

y dos. una caída repentina y drástica de la presión arterial que provoca mareos y desmayos.

¿Cómo tratar las reacciones alérgicas graves?

Cuando una alergia es grave, las reacciones pueden ocurrir rápidamente.

Cuando empiece a notar síntomas, siga los procedimientos de su establecimiento y éstas pautas:

Uno: pedir una ambulancia.

Dos: garantizar que haya alguien en la entrada para dirigir a los médicos.

Tres: acostar a la persona que tiene la reacción en posición horizontal y no moverla.

Esto ayuda a mantener su presión arterial hasta que reciban atención médica.

Cuatro.

Las personas propensas a reacciones graves como la anafilaxia pueden llevar un inyector de adrenalina.

No les inyecte usted mismo, a menos que haya recibido formación para hacerlo.

En su lugar, anímelos a que lo utilicen ellos mismos.

Cinco: quedarse con la persona hasta que lleguen los médicos.

Es posible que tenga que lidiar con reacciones alérgicas, posiblemente mortales.

Pero ser capaz de reconocer los síntomas y actuar rápidamente podría salvar una vida.

Major Food Allergens

Principales alérgenos alimentarios.

Sopa de marisco para empezar, curry de judías y una buena porción de tarta.

Delicioso.

Pero potencialmente mortal.

¿Por qué?

Porque esta comida contiene los catorce principales alérgenos alimentarios.

Debe ser capaz de identificar los catorce alérgenos principales en los alimentos con los que trabaja.

Le guiaremos a través de ellos, uno por uno.

Uno: crustáceos.

Los crustáceos incluyen gambas, langosta y cangrejo.

Dos: moluscos.

Los moluscos incluyen mejillones, ostras, almejas o calamares, y se utilizan para hacer salsa de ostras.

Tres: pescado.

Esto incluye cualquier pescado entero o filetes de pescado, pero el pescado también puede estar oculto en algunos aderezos para ensaladas, en pizzas y en condimentos, salsas de soja y salsas Worcestershire.

Cuatro: apio

El apio, que incluye todas las partes de la planta de apio, el apionabo y la sal de apio, se utiliza a menudo en ensaladas y sopas.

Cinco: dióxido de azufre.

El dióxido de azufre también puede aparecer en las etiquetas como sulfitos.

Es un conservante común que se encuentra en ingredientes como gambas congeladas, zumos de frutas, frutos secos,

vino y carnes como embutidos, salchichas y productos de cerdo.

Seis: soja.

La soja contiene una proteína vegetal que se usa para elaborar muchos productos veganos, como el tófu, la harina de soja y la leche de soja.

La soja también se utiliza para hacer salsa de soja.

Siete: altramuces o lupinos.

Estos granos se muelen para crear una harina que no contiene gluten.

La harina de altramuz da a la pasta y a algunos productos horneados un tono dorado.

Ocho: semillas de sésamo.

Las semillas de sésamo se utilizan para cubrir el pan y para hacer tajíni, húngu y aceite de sésamo.

Nueve: mostaza.

Las semillas de mostaza se utilizan para hacer salsa de mostaza, aderezos para ensaladas y adobos, mientras que las hojas de mostaza se pueden utilizar en ensaladas y sopas.

Diez: cacahuetes.

Los cacahuetes suelen ser difíciles de detectar.

Se utilizan en salsas, postres, pasteles, aceite de cacahuete, frutos secos troceados y harina de cacahuete, y pueden causar reacciones alérgicas graves.

Once: frutos secos.

Los frutos secos, como las almendras, los anacardos y las nueces pecanas, suelen ocultarse en salsas y postres, pasteles, panes, helados, mazapán, aceites de frutos secos y algunos curris.

Doce: gluten.

El gluten se encuentra en granos de cereales como el trigo, el centeno y la cebada, que se utilizan para hacer harina para tartas, panes y pasta.

El gluten también es común en salchichas, hamburguesas y muchas salsas, y también se puede encontrar en el recubrimiento de productos de patata como las patatas fritas y croquetas de patata.

Trece: huevos.

Los huevos se usan para hornear y se usan en muchos platos diferentes.

Catorce: finalmente, el último alérgeno importante es la leche.

Los productos horneados, el yogur, la nata, la mantequilla y el queso suelen contener leche.

Estos alérgenos principales pueden causar reacciones graves en sus clientes.

Así que, repasemos la lista de nuevo:

Crustáceos,

moluscos

y pescado.

Apio.

Dióxido de azufre o sulfitos.

Soja y altramuces o lupinos

Semillas de sésamo.

Semillas y hojas de mostaza.

Cacahuetes.

Frutos secos.

Gluten, presente en cereales como el trigo, la cebada y el centeno.

Huevos.

Y leche.

Recuerde, sus clientes confían en su conocimiento y conciencia de los catorce alérgenos principales para estar seguros.

Food Allergen Controls

Controles de alérgenos alimentarios.

Control.

Para garantizar la seguridad de sus clientes alérgicos, su establecimiento debe ejercer un control cuidadoso sobre los ingredientes y los procedimientos.

En esta lección, aprenderá sobre los peligros de la contaminación cruzada y cómo proteger a los clientes mediante controles de alérgenos.

Contaminación cruzada.

La contaminación cruzada se produce cuando sustancias nocivas, en este caso alérgenos, se propagan de una cosa a otra.

Los alérgenos pueden propagarse desde los alimentos, los utensilios o incluso las manos de las personas a los alimentos no alergénicos.

Debido a que incluso la más pequeña cantidad de un alérgeno puede ser fatal, se debe evitar la contaminación cruzada en la medida de lo posible.

La contaminación cruzada ocurre cuando no se lava las manos o cuando se utilizan utensilios incorrectos o sucios.

Si no tiene cuidado, puede incluso ocurrir a través del aire.

Los controles de alérgenos, junto con la política de alérgenos de su establecimiento, son medidas que todo establecimiento de alimentos debe tomar para proteger a los clientes con alergias.

Son necesarios en cada paso del recorrido del producto:

Uno, entrega.

Dos, almacenamiento.

Tres, preparación.

Cuatro, cocción.

Cinco, limpieza.

y seis, servicio.

Siga estos controles de alérgenos.

Cuando se entregue la comida, compruebe que los paquetes estén intactos y etiquetados correctamente.

Trate adecuadamente cualquier derrame según la política de su establecimiento.

Rechace cualquier paquete abierto.

Guarde los ingredientes alergénicos y no alergénicos por separado.

Guarde los frutos secos, las semillas y los productos a base de gluten por separado o en los estantes inferiores.

Asegúrese de que estén en recipientes sellados y claramente etiquetados según la política de su establecimiento.

Etiquete claramente todos los productos con los alérgenos que contienen.

Lávese las manos antes de preparar alimentos, especialmente alimentos sin alérgenos, y utilice el EPP (Equipo de protección personal) adecuado.

Use el equipo y las áreas designadas para alimentos alergénicos y no alergénicos.

Use utensilios separados al cocinar o servir alimentos, y consulte la política de su establecimiento para obtener instrucciones específicas.

Use paños desechables para limpiar.

Y siga el método de limpieza en dos etapas de su establecimiento para limpiar a fondo las superficies y las zonas de servicio con un limpiador y desinfectante multiusos.

Primera etapa: limpiar.

Segunda etapa: desinfectar.

Sepa qué alérgenos pueden contener los alimentos que sirve y dónde encontrar la información sobre alérgenos, en caso de que un cliente la solicite.

Si un cliente solicita un artículo específico no alergénico, atiéndalo primero.

Marque el artículo con el requisito dietético y el nombre del cliente según la política de su establecimiento.

Seguir los controles de alérgenos de su establecimiento es una de las cosas más eficaces que puede hacer para ayudar a mantener la seguridad de todos sus clientes.

Food Allergen Information Requirements

Requisitos de información sobre alérgenos alimentarios.

Los consumidores tienen derecho a tomar decisiones alimentarias seguras basadas en la dieta, el coste y especialmente los alérgenos.

Sus clientes confían en que les ayude a identificar y evitar alimentos que no son seguros para ellos.

En esta lección, aprenderá sobre las leyes de etiquetado de alérgenos alimentarios y cómo comunicar la información sobre alérgenos alimentarios.

Ley de etiquetado de alérgenos alimentarios.

El Reglamento de la UE n.º 1169/2011, y en el Reino Unido, la Ley de Natasha, 1 de octubre de 2021, se introdujeron para mejorar el etiquetado de alérgenos alimentarios y proteger a los consumidores en todo el Reino Unido y la UE.

Éstas regulaciones establecen que se debe proporcionar información clara sobre alérgenos para todos los alimentos que se ofrecen a la venta, ya sean preenvasados, no preenvasados o preenvasados para venta directa.

Las etiquetas y la señalización deben enumerar los ingredientes en orden descendente de peso e indicar claramente cualquier alérgeno presente.

Se podría procesar legalmente a las empresas que no cumplan con estas leyes.

Por eso tiene que saber cómo comunicar la información sobre alérgenos alimentarios.

Debe poder proporcionar información precisa sobre alérgenos en cada alimento de su establecimiento, a cada cliente que lo solicite.

Esto es fundamental, porque comunicar correctamente la información sobre alérgenos según la política de su establecimiento es la mejor manera de evitar reacciones alérgicas y protegerse a sí mismo y a su establecimiento de acciones legales.

En el caso de los alimentos preenvasados elaborados por otro fabricante y vendidos en su establecimiento, asegúrese de que la lista de alérgenos que figura en la etiqueta del producto esté claramente visible.

Los alimentos no preenvasados también se conocen como alimentos a granel.

Es cualquier cosa hecha en su establecimiento, empaquetada frente al cliente o emplatada para que coma de inmediato.

Su establecimiento debe contar con medidas de control de alérgenos en cada paso del recorrido del producto.

Esto le ayudará a hacer un seguimiento de cualquier contacto potencial con alérgenos y a etiquetar correctamente los alimentos.

Los alérgenos de todos los alimentos a granel elaborados en su establecimiento deben figurar en un archivo de alérgenos al que usted pueda acceder.

Su supervisor actualizará este archivo y le informará de los alérgenos en cualquier nuevo alimento.

Si no sabe dónde encontrar su archivo de alérgenos, si no contiene suficiente información o si la información está desactualizada, informe a su supervisor de inmediato.

La información sobre alérgenos debe mostrarse en el alimento o cerca de él para que el cliente la vea, y debe figurar en el sitio web de su establecimiento.

Si una evaluación exhaustiva de riesgos ha determinado que existe la posibilidad de contaminación cruzada durante la producción, el artículo también debe llevar una advertencia de puede contener.

Anime a sus clientes a que le digan si tienen alguna alergia.

Ponga avisos en el área de servicio y en las listas de productos o menús, y pregunte a sus clientes si tienen alguna alergia cuando les atienda.

Confirme siempre su solicitud y nunca pida detalles sobre sus alergias o enfermedades.

Si alguna vez no está seguro de los alérgenos que puede contener uno de sus alimentos, consulte los procedimientos de su establecimiento o pregunte a su supervisor.

Como manipulador de alimentos, su trabajo consiste en ofrecer alimentos deliciosos y seguros.

Use su conocimiento de los alérgenos alimentarios para comunicárselos claramente a los clientes.

Solo con hacer esto, podría marcar una gran diferencia en la vida de sus clientes.

Course: Health and Safety Standards - Food and Beverage

HACCP

El A P P C C (o H A C C P)

¿Sabes cómo se aseguró la NASA de que la comida que enviaban con los astronautas que viajaban a la Luna fuera lo suficientemente segura para comer?

Así es, ellos inventaron el H A C C P.

Garantizar la seguridad de los alimentos no es solo nuestra responsabilidad personal, sino también nuestra responsabilidad legal.

Cada país tiene un conjunto de normas de higiene alimentaria que deben aplicarse y respetarse estrictamente.

En esta lección, hablaremos de la definición de H A C C P, los siete principios del H A C C P, dos requisitos para la seguridad alimentaria y la responsabilidad de los empleados y los empleadores.

En primer lugar, veamos cómo se define el H A C C P.

H A C C P son las siglas de análisis de peligros y puntos críticos de control,

y es un plan de seguridad alimentaria que se centra en evitar que las personas se enfermen por comer alimentos antihigiénicos e inseguros.

Existe desde la década de 1960 y actualmente la utilizan la mayoría de los países del mundo.

¿Cómo funciona el H A C C P exactamente?

Veamos los siete principios del H A C C P.

Como ya hemos aprendido, ¡más vale prevenir que curar!

El H A C C P va más allá de la inspección de los productos alimenticios terminados, ya que ayuda a encontrar, corregir y prevenir los peligros a lo largo del proceso de producción de alimentos y bebidas.

Estos incluyen peligros físicos, químicos, microbiológicos y alérgicos, pero aprenderemos sobre estos contaminantes en la siguiente lección.

Hay siete principios H A C C P aceptados universalmente.

Principio 1: análisis de peligros. Esto significa que se consideran y se tienen en cuenta los posibles peligros y riesgos.

Principio 2: Identificar los puntos críticos de control. Esto significa que se reconocen las áreas clave que podrían dar lugar a riesgos y peligros.

Principio 3: Establecer límites críticos para cada punto crítico de control. Esto significa que la norma se crea para las áreas de riesgo clave reconocidas.

Principio 4: Establecer procedimientos de supervisión para los puntos críticos de control.

Esto significa que es necesario crear pruebas para garantizar que se mantienen los estándares de los peligros clave.

Principio 5: Establecer acciones correctivas.

Esto significa que si el procedimiento de supervisión del área de riesgo clave muestra que el elemento sigue representando un riesgo, es necesario tomar medidas para eliminar el riesgo por completo.

Principio 6: Establecer un proceso de verificación. Esto significa que las herramientas de supervisión se comprueban con frecuencia para asegurarse de que funcionan correctamente.

Principio 7: Mantenimiento de registros. Esto significa que, en caso de que surja algún problema, se registrará en un libro de registro, detallando lo que se hizo para corregir el problema.

Veamos cómo el chef John cocina una pechuga de pollo.

¿Ha aplicado el chef John los siete principios?

Miremos más a fondo.

El chef John sabe que el pollo poco hecho podría provocar una intoxicación alimentaria a sus clientes.

Debe asegurarse de que el pollo se cocina a la temperatura correcta y durante el tiempo apropiado.

Sabe que el pollo debe cocinarse de manera que la temperatura central del pollo se mida en cierto grado, por ejemplo, a 74 °C.

Asegúrate de comprobar dos veces los estándares de temperatura de tu establecimiento, para tu seguridad e higiene.

Decide tomar la temperatura interna del pollo con un termómetro de carne.

Si la temperatura interna del pollo no es suficientemente alta,

el chef John prolongará el tiempo de cocción o aumentará la temperatura de cocción hasta alcanzar la temperatura interna segura.

El chef John debe comprobar regularmente que su termómetro funciona bien.

Lleva un registro de los problemas que ha encontrado y de cómo los ha solucionado.

Cuánta información, ¿no? Todo se reduce a dos requisitos de seguridad alimentaria que se imponen a los propietarios de empresas alimentarias.

Veamos cuáles son:

Asegúrate de que todas las operaciones de manipulación de alimentos se lleven a cabo de acuerdo con las normas de higiene y seguridad.

Identifica y controla todos los posibles riesgos para la seguridad alimentaria, utilizando un enfoque de sistema como el H A C C P.

¡Ya ves que no es tan complicado!

Y ahora, por fin, veamos la responsabilidad de los empleados y los empleadores.

Para garantizar el cumplimiento de estos requisitos generales,

los empleados y los empleadores que preparen y sirvan alimentos y bebidas deben asumir la responsabilidad de su parte en el proceso.

Asegúrate siempre de que tu higiene personal sea excelente.

Si trabajas con alimentos y padeces o eres portador de una enfermedad que podría transmitirse por contacto, debes informar a tu supervisor.

Es responsabilidad de tu supervisor decidir cómo gestionar la situación.

Además, debes ser supervisado y recibir la formación adecuada en materia de higiene de alimentos y bebidas.

Es una gran idea que recibas la formación en el H A C C P.

Estos conocimientos te permitirán ser proactivo y estar informado.

Es tu responsabilidad y de los empleadores asegurarnos de que hacéis todo lo que está en vuestra mano para proteger el establecimiento y a los clientes.

Muchos hoteles y restaurantes se han visto obligados a cerrar, se han enfrentado a enormes demandas y han perjudicado a sus clientes y empleados, aunque no fuera su intención, por no seguir los procedimientos correctos para garantizar la higiene y la seguridad en los alimentos y bebidas.

En resumen, hemos hablado

de la definición del H A C C P, sus siete principios, los dos requisitos para la seguridad alimentaria y la responsabilidad de los empleados y los empleadores.

Asegúrate de conocer tu rol en el cumplimiento del H A C C P y de que cumples con éstas responsabilidades.

Ten siempre en cuenta la seguridad de los clientes y compañeros de trabajo.

Understanding Cross-Contamination

Comprender la contaminación cruzada

Todas las superficies del establecimiento están contaminadas. ¿No nos crees?

La contaminación cruzada se refiere a la transferencia de bacterias dañinas de una fuente a otra, y ocurre rápidamente y sin que te des cuenta.

Veamos los diferentes tipos de contaminación cruzada que pueden ocurrir en la cocina de tu establecimiento, analizando:

la contaminación microbiológica, la contaminación física,

la contaminación química y la contaminación alérgica.

Empecemos por centrarnos en la contaminación microbiológica.

La contaminación microbiológica es la principal causa de enfermedades relacionadas con los alimentos y de su deterioro.

Hay diferentes tipos de contaminantes, como bacterias, moho, levaduras, toxinas y virus que provocan que los alimentos se estropeen y comiencen a descomponerse.

Veamos tres contaminantes microbiológicos comunes, comenzando con el moho.

Los mohos necesitan calor, humedad y aire para crecer. Aparecen como pelusas o vellos en los alimentos y suelen crecer en la fruta, el pan y el queso.

El moho no puede sobrevivir al calor o la luz intensos.

Bacterias

Las bacterias, también conocidas como gérmenes, son organismos microscópicos que se encuentran en todas partes y pueden ser buenas o malas para ti.

Las bacterias buenas, que son inofensivas, ayudan a descomponer la materia y se utilizan en la producción de muchos alimentos, como el queso y el yogur.

Sin embargo, las bacterias alimentarias nocivas, conocidas como patógenos, pueden enfermar gravemente a cualquiera que consuma los alimentos contaminados.

Siguiendo estrictos procedimientos de salud y seguridad en tu departamento de Alimentos y Bebidas, puedes mantener al mínimo la presencia de estos desagradables patógenos.

En la siguiente lección sobre intoxicación de alimentos, examinaremos más de cerca algunos de los patógenos comunes que deben evitarse.

Levaduras

Las levaduras son organismos que crecen sobre sustancias que contienen humedad y azúcar.

Las levaduras se utilizan a menudo en la producción de alimentos comunes como el pan y algunos pasteles, así como en el proceso de fermentación.

La levadura ayuda a que la comida quede ligera y esponjosa y también crea dióxido de carbono, lo que da a los alimentos contaminados una sensación ligeramente efervescente en la boca.

Las sustancias que se contaminan fácilmente por levaduras no deseadas son los zumos y jarabes de frutas.

Ahora que entendemos la contaminación microbiológica, echemos un vistazo a la contaminación física.

Los contaminantes físicos son, en realidad, cosas que caen accidentalmente en la comida durante la preparación.

Suelen ser visibles a simple vista y se introducen en los alimentos cuando los métodos de preparación y servicio de los alimentos son deficientes.

Algunos ejemplos de contaminantes físicos son los cristales rotos, los insectos, el plástico y el papel de aluminio.

Este tipo de contaminación puede dañar a alguien a nivel físico, por ejemplo, si se atragantó con un envoltorio de plástico.

Los contaminantes físicos, como los insectos, podrían incluso dañar a alguien a nivel microbiológico.

A continuación, centrémonos en la contaminación química.

Es vital que los productos químicos utilizados en superficies de contacto alimentario sean seguros para los alimentos.

También debes asegurarte de que tus lavavajillas estén en buen estado de funcionamiento, se descalcifiquen a diario y reciban un mantenimiento periódico para evitar que los residuos químicos se dejen atrás en cualquier contenedor y equipo de preparación.

Por último, veamos la contaminación alérgica.

Aunque hay algunos alimentos que no son perjudiciales para la mayoría de las personas, ciertas personas son alérgicas a ellos, lo que significa que los alimentos pueden causar molestias, enfermedades, dificultades respiratorias y, en algunos casos, la muerte.

Significa que debes tener mucho cuidado al preparar o servir alimentos para evitar a toda costa la contaminación alérgica.

Algunos alérgenos comunes son los frutos secos, el marisco, los lácteos, el trigo, el apio y el ajo.

¿Has visto esto antes?

Muchas personas piensan que esto es completamente inofensivo, ya que ambos alimentos son vegetales y pueden consumirse crudos.

Sin embargo, esto podría hacer que un huésped con alergias al apio se enferme mucho, pero que mucho.

Mantente alerta en todo momento ante cualquier tipo de contaminación. Como parte del equipo, es tu responsabilidad estar atento y ser responsable.

En esta lección, has tratado la contaminación microbiológica, la contaminación física, la contaminación química y la contaminación alérgica.

Enhorabuena por aprender toda esta fascinante información. Disfruta tomando todas las medidas posibles para evitar cualquier tipo de contaminación cruzada.

Understanding Food Poisoning

Entender la intoxicación alimentaria

Una parte fundamental para garantizar la salud y la seguridad de los clientes y compañeros es evitar la intoxicación de los alimentos.

En la lección anterior, vimos los diferentes tipos de contaminación que podrían producirse.

Ahora vamos a examinar en profundidad algunos de los patógenos comunes responsables de causar intoxicación alimentaria,

así como los síntomas y efectos comunes de la intoxicación alimentaria.

En particular, nos centraremos en patógenos comunes,

síntomas de intoxicación por alimentos

y ser responsables.

Empecemos por analizar en detalle los patógenos comunes.

Hay diferentes patógenos, o los gérmenes malos, que son más propensos a encontrarse en algunos alimentos y superficies que en otros.

Echemos un vistazo:

Salmonella

La salmonela es un patógeno que se produce de forma natural en los intestinos de seres humanos y animales, ya que realiza algunas funciones positivas en el entorno controlado del intestino.

En diferentes ambientes, como la cocina, puede causar intoxicación alimentaria.

Los alimentos comúnmente afectados por la salmonela son las aves de corral, la carne, los huevos y los mariscos.

Staphylococcus aureus

El *Staphylococcus aureus*, o "estafilococo dorado", se encuentra comúnmente en la piel y en la nariz de los seres humanos y causa muchas infecciones diferentes, como forúnculos y llagas.

Las bacterias se transfieren fácilmente a través del contacto humano y se reproducen rápidamente cuando entran en contacto con los alimentos.

Clostridium perfringens

El *Clostridium perfringens* se encuentra de forma natural en el tracto digestivo de animales y humanos, así como en el suelo.

Por lo general, afecta a alimentos como la carne cruda, las aves, la fruta y la verdura crudas.

E. coli

La *E. coli* es una bacteria que también se encuentra de forma natural en los intestinos de humanos y animales, y a menudo se encuentra en la carne cruda.

Con frecuencia se transfiere a los alimentos a través de la materia fecal, o cuando las personas no se han lavado las manos después de ir al baño.

Ahora que conocemos algunos de los nombres de patógenos comunes que causan intoxicación alimentaria, veamos algunos de los síntomas de intoxicación alimentaria que Andy Accidentes está experimentando después de comer pollo asado contaminado.

Cuando Andy Accidentes se comió el pollo, este pasó al estómago y a los intestinos, donde las bacterias comenzaron a multiplicarse y a invadir a las células sanas.

Algunos patógenos, como el *Staphylococcus aureus*,

libera una toxina al multiplicarse que puede pasar al torrente sanguíneo y causar daño a otras partes del cuerpo,

especialmente en algunos órganos y el sistema nervioso.

Con el cuerpo sometido a un estrés intenso, muchas personas que sufren intoxicación alimentaria tendrán que ser hospitalizadas.

Las diferentes bacterias afectarán a tu cuerpo de diversas maneras y pueden causar desde un leve malestar estomacal hasta una enfermedad grave, e incluso la muerte en algunos casos.

Pero no te preocupes, ¡Andy Accidentes se siente un poco mejor!

Los efectos secundarios más comunes son dolor abdominal, fiebre y escalofríos, dolor de cabeza y migrañas, diarrea, náuseas y vómitos que conducen a la deshidratación.

Si se consumen alimentos contaminados, la intoxicación puede resultar evidente entre 2 y 72 horas después.

En algunos casos, los efectos durarán solo uno o dos días, pero pueden provocar anomalías digestivas durante algunos meses.

Recuerda que algunas personas se ven más afectadas que otras, dependiendo de su edad, salud y sistema inmunitario.

Por último, veamos la responsabilidad.

Como acabas de aprender, ¡cualquier grado de intoxicación alimentaria es muy desagradable y potencialmente peligroso!

Por suerte, evitar la intoxicación alimentaria es relativamente fácil. Algunas medidas que puedes tomar son:

Garantizar una higiene personal adecuada. Practicar el H A C C P. Ser responsable.

Veámoslos con más detalle, empezando por el paso a. Garantizar una higiene personal adecuada.

Ser responsable significa que mantienes altos niveles de salud y seguridad personalmente, y en tu entorno de trabajo.

Como ya has aprendido, es tu responsabilidad asegurarte de bañarte regularmente, usar uniformes limpios y lavarte las manos con frecuencia.

Este es el primer paso para ser responsable.

Además, si tratas cada superficie y artículo como si estuvieran contaminados con gérmenes, es probable que te laves las manos con más frecuencia,

así como limpiar y sanear tu espacio de trabajo de forma exhaustiva y frecuente.

Practicar el H A C C P

Anteriormente, analizamos el papel fundamental que desempeña el H A C C P en la producción y el servicio seguros e higiénicos de alimentos y bebidas.

Seguir estrictamente los criterios específicos ayudará a garantizar la seguridad de todos los clientes y compañeros.

Asegúrate de que estás debidamente formado en las pautas de H A C C P de tu establecimiento, para que puedas desempeñar tu papel a la hora de garantizar un entorno más limpio y más sano para todos.

Ser responsable

Adoptar medidas para evitar la intoxicación alimentaria debe convertirse en una forma de pensar y en algo que se reconozca y se aborde continuamente.

Si ves a un colega trabajando de una manera que no se ajusta al H A C C P y a las estrictas normas de higiene y seguridad, aborda el problema en ese mismo momento.

La responsabilidad adopta muchas formas y no solo se refiere a tus acciones, sino también a las de los demás.

Ahora que has completado esta lección, deberías tener una mejor comprensión de:

patógenos comunes, síntomas de intoxicación por alimentos y ser responsables.

Enhorabuena por completar esta lección sobre la intoxicación alimentaria y disfruta siendo más consciente de lo que pones en tu propio sistema, así como en el cuerpo de los demás.

Preventing Contamination

Prevenir la contaminación

Pobre Andy Accidentes; parece que todavía no se ha recuperado del episodio de intoxicación alimentaria.

La contaminación es peligrosa para tus clientes, tus colegas y la reputación de tu establecimiento, así que veamos cómo prevenirla.

En esta lección nos centraremos en la zona de peligro, en el control de la temperatura, el código de colores, y el etiquetado y el almacenamiento.

Empecemos centrándonos en la zona de peligro.

La zona de peligro es el término utilizado para el rango de temperatura en el que las bacterias se multiplican más rápidamente.

Esta zona de peligro se sitúa entre aproximadamente 5 y 60 grados, aunque esta temperatura variará ligeramente según la región.

La temperatura corporal, que ronda los 37 grados, es en realidad la temperatura ideal para el rápido crecimiento de las bacterias.

Esto significa que nuestros cuerpos son la incubadora y el caldo de cultivo perfectos para las bacterias.

La "temperatura ambiente", o alrededor de 18 y 25 grados, también da excelentes condiciones para el crecimiento de bacterias.

Veamos ahora la importancia de controlar la temperatura.

Cuando prepares alimentos, asegúrate de que se mantengan a temperatura ambiente o de que se manipulen durante el menor tiempo posible.

En condiciones ideales, una bacteria puede convertirse en un millón de bacterias en siete horas y en mil millones de bacterias en tan solo diez horas.

Las bacterias se reproducen dividiéndose a la mitad cada 15-20 minutos, por lo que su crecimiento es exponencial y los niveles pueden volverse tóxicos muy rápidamente.

Por lo tanto, es mejor comer los alimentos tan pronto como estén preparados, ya sea del refrigerador, del horno o de la cocina.

Entonces, ¿qué sucede cuando hay que servir comida para un gran número de personas y almacenarla en un buffet, por ejemplo?

Cuando la comida se sirve en forma de buffet, hay que respetar temperaturas específicas de conservación de alimentos calientes y fríos.

Los alimentos fríos, idealmente, deben mantenerse entre 1 y 5 grados, y los alimentos calientes, mejor por encima de 72 grados, aunque éstas temperaturas pueden variar, dependiendo de los estándares de tu región. Recuerda que, al medir la temperatura de los alimentos, debes comprobar la temperatura central de los alimentos, y no solo la periférica.

Los alimentos calientes y fríos solo pueden conservarse durante dos horas antes de que su calidad disminuya y su consumo se convierta en potencialmente peligroso.

Una vez que hayan alcanzado la marca de las dos horas, la comida debe desecharse y debe ponerse comida fresca para los clientes o compañeros de trabajo.

Si estás cocinando en grandes cantidades, debes enfriar los alimentos lo más rápido posible.

Para ello, divide el alimento o líquido en otros recipientes para crear una superficie más grande.

Estos elementos separados pueden colocarse en un abatidor de temperatura o en baños de hielo para que su temperatura central se reduzca entre 1 y 5 grados lo más rápido posible.

Veamos ahora cómo la codificación por colores puede prevenir la contaminación cruzada.

Debido a que la contaminación cruzada puede conducir a intoxicación alimentaria, es recomendable que las tablas de corte y los cuchillos de la cocina de tu establecimiento estén codificados con colores.

Los colores pueden variar en función de los procedimientos de tu establecimiento.

No obstante, se suele seguir la siguiente guía.

Rojo: carne cruda. Marrón: carne cocinada

Amarillo: aves crudas. Azul: marisco

Verde: frutas y verduras. Blanco: lácteos y pan

En la medida de lo posible, la tabla y el cuchillo correctos siempre deben utilizarse juntos, para reducir las posibilidades de contaminación cruzada.

Algunos establecimientos no tendrán cuchillos con código de colores, por lo que es aún más importante limpiar bien tus cuchillos.

Recuerda que las tablas deben cambiarse con frecuencia y nunca deben utilizarse para una preparación incorrecta.

Terminemos hablando de los métodos de etiquetado y almacenamiento.

Una vez que la comida se haya preparado y envuelto correctamente, cada artículo debe etiquetarse claramente con los siguientes detalles:

La fecha en que se cocinó o se envolvió. Qué artículo es. Esto debe detallarse para evitar la contaminación alérgica o microbiológica.

La fecha de caducidad o de consumo preferente.

Si has sacado algo del congelador para descongelarlo, asegúrate de ponerle la fecha correspondiente al día en que se descongeló.

Asegúrate de que los alimentos congelados se descongelan en el frigorífico, en lugar de en agua, pero recuerda que tardarán más en descongelarse de esta manera.

Los alimentos también deben almacenarse de forma correcta y segura, prestando especial atención a la rotación de existencias.

¿Qué entiendes por el término rotación de existencias, Andy?

No, Andy, ¡no es correcto!

La rotación de existencias se refiere al uso de las existencias según el principio de "primero en entrar, primero en salir" o FIFO.

Este enfoque es especialmente importante para los alimentos de alto riesgo, a fin de limitar la multiplicación de patógenos y plagas, y mantener la higiene y seguridad de las zonas de almacenamiento de alimentos.

FIFO significa que, cada vez que llega un nuevo stock, debe colocarse detrás de los artículos más antiguos, para que los artículos más antiguos que estaban allí primero se coloquen en la parte delantera y se usen primero.

Para que las existencias puedan rotar con facilidad, los alimentos deben mantenerse separados.

Los alimentos se suelen separar en productos secos, que incluyen cualquier producto seco de almacén, productos crudos, como frutas y verduras crudas,

y productos refrigerados, que incluyen productos cárnicos crudos o cocidos, verduras cocidas, huevos, panes y pasteles, lácteos, condimentos, y salsas, reservas y sopas.

La separación de los alimentos en el almacenamiento ayuda a prevenir la contaminación cruzada, la multiplicación de bacterias y plagas, y a garantizar que las áreas de almacenamiento se limpien regularmente.

La mayoría de los alimentos tienen fecha de caducidad, pero también debes usar tu propio criterio para saber si algún alimento ya no está en su mejor momento.

Recuerda el dicho: "en caso de duda, tíralo".

Preparar y servir alimentos que posiblemente no sean seguros pone en peligro a tus clientes y colegas, y puede dar lugar a problemas legales.

En esta lección, has visto la zona de peligro, el control de la temperatura, la codificación por colores, el etiquetado y el almacenamiento.

¡Enhorabuena por completar esta lección!

¡Asegúrate de utilizar tus conocimientos sobre seguridad alimentaria en tu manual H A C C P para que puedas garantizar la higiene y seguridad de tu entorno de trabajo!

Personal Protective Gear

Equipo de protección personal

Como sabes, los accidentes pueden ocurrir en cualquier momento.

Por lo tanto, es muy importante que tomes precauciones especiales cuando estás en un entorno de trabajo, como una cocina,

donde trabajas con objetos afilados, equipo peligroso, calor, fuego y agua.

En esta lección, vamos a ver

la importancia del equipo de protección personal, el equipo de protección específico para la cocina y el equipo de protección específico para el restaurante.

En primer lugar, veamos la importancia del equipo de protección personal.

El equipo de protección personal, o EPP, es lo que usas para proteger varias áreas de tu cuerpo cuando estás expuesto a equipos o elementos peligrosos.

El EPP puede protegerte de cortes, quemaduras, caídas, torceduras y cualquier otra lesión que pueda ocurrir en la cocina o en el restaurante.

Es extremadamente importante que los empleados reciban instrucciones sobre qué equipo de protección deben usar, así como cuándo y cómo usarlo.

Sin embargo, la mejor manera de evitar lesiones es estar informado y educado sobre la prevención.

Saber cómo protegerte te ayudará a abordar tu trabajo con confianza,

y te ayudará a animar a tus compañeros a trabajar de forma segura y responsable.

A continuación, veamos el equipo de protección específico de la cocina.

Tú y tus compañeros necesitaréis equipos de protección especialmente diseñados para satisfacer vuestras necesidades en vuestros entornos de trabajo particulares.

En la cocina, éstas medidas protegerán a los empleados:

Ropa blanca de chef: el grueso tejido de algodón del uniforme de chef protege su piel del calor, las salpicaduras y los derrames de aceite caliente, y es resistente al fuego.

Gorro de chef: el gorro proporciona una capa adicional de protección para la cabeza y recoge el sudor de la frente.

Delantales: el delantal mantiene limpia la ropa de los empleados y proporciona una capa adicional de protección contra los líquidos calientes.

Zapatos antideslizantes: los suelos de la cocina pueden volverse resbaladizos, ya sea por la comida, el aceite o los derrames de agua.

Los zapatos cerrados y antideslizantes ayudan a prevenir caídas y resbalones, y protegen los pies de derrames calientes y de la caída de equipos.

Si resbalas o tropiezas, es muy normal que intentes agarrarte con las manos, ¡pero en una cocina profesional es muy peligroso!

¿Te imaginas si intentaras agarrarte a la parte superior plana? ¡Usa zapatos antideslizantes!

Guantes: se utilizan guantes de látex y silicona para evitar esparcir la contaminación,

y se utilizan normalmente durante la preparación de alimentos listos para consumir, así como para emplatado de alimentos.

Guantes de camarero: los camareros pueden protegerse las manos del agua caliente y de los productos químicos y desinfectantes agresivos con guantes resistentes.

Guantes de horno: es imposible manipular utensilios de cocina o bandejas de horno muy calientes sin guantes gruesos y resistentes.

Si usas un paño de cocina, asegúrate de que no se haya usado para nada más y de que esté seco.

Los paños de cocina mojados te quemarán.

A continuación, veamos el equipo de protección específico para restaurantes.

El equipo de protección más importante que debes llevar cuando trabajas en un restaurante son unos zapatos cómodos.

Los compañeros pasan la mayor parte del día de pie,

y llevar calzado cómodo y que te sujete bien te ayudará a prevenir los trastornos musculoesqueléticos, la fatiga y la pérdida de productividad.

Aquí tienes algunos consejos útiles sobre los zapatos:

Debes comprobar que llevas el calzado adecuado según las normas de tu establecimiento y departamento.

Deberían tener suelas de goma, ya que habrá días en los que se camine sobre grasa, alimentos, aceite o agua.

Un buen consejo es elegir zapatos que tengan un dibujo de goma bien definido en la suela, ya que esto proporciona un mejor agarre al suelo.

Los zapatos hechos de materiales artificiales como el nailon o el poliéster no son una buena elección, ya que no son tan transpirables ni cómodos.

Es mejor llevar zapatos cerrados, con la parte superior de cuero sólido.

Agradecerás la protección adicional, sobre todo cuando tengas que empujar carritos pesados y los dedos de los pies estén en medio.

Tus manos también necesitarán protección: usa paños secos y de limpieza cuando manipules teteras o platos calientes.

No querrás quemarte y dejar caer comida o agua caliente sobre un cliente.

Tu delantal no solo es un lugar para guardar tu bolígrafo y tu libreta, sino que también actúa como una capa protectora adicional para protegerte de los líquidos calientes o los alimentos que puedan derramarse sobre ti.

¡Todos tenemos días torpes!

Recuerda que el equipo de protección debe limpiarse con regularidad, manipularse con respeto y sustituirse cuando no pueda cumplir su función protectora o se vuelva antiestético.

En esta lección, vimos la importancia del equipo de protección personal, el equipo de protección específico para la cocina y el equipo de protección específico para el restaurante.

¡Bien hecho por tomar nota del equipo de protección correcto que debes usar mientras trabajas! ¡Esperamos que te des cuenta del valor de esta lección en tus actividades diarias!

Equipment Handling

Manejo del equipo

En la cocina, debes ser muy consciente de los peligros potenciales, porque estás rodeado de equipos peligrosos.

En esta lección nos centraremos en la seguridad del cúchillo, así como en la manipulación segura de equipos. Empecemos por centrarnos en la seguridad del cúchillo.

Debido a que los cuchillos son hojas afiladas que se utilizan ampliamente en las áreas de preparación de alimentos,

hay una serie de normas que deben cumplirse para garantizar la seguridad de todos los compañeros y clientes.

Veremos cómo caminar con cuchillos, Cómo cortar y rebanar de forma segura, y cómo lavar cuchillos de forma segura.

Vamos a analizarlos en profundidad, empezando por cómo caminar con cuchillos.

Como puedes imaginar, caminar con la hoja hacia delante o apuntando hacia arriba puede resultar muy peligroso.

Si alguien viniera corriendo por la esquina y te golpeará, o si resbalaras en un suelo mojado y cayeras sobre tu cúchillo, podría dar lugar a situaciones horribles.

Para caminar con el cúchillo de forma segura, sujétalo sin apretar por el mango, a la distancia de un brazo a tu lado, así.

De esta manera, si alguien te golpea o si te caes, puede caer al suelo sin causar lesiones.

De igual manera, cuando le pasas un cúchillo a tu colega, sujétalo suavemente por el mango y orienta el mango hacia tu colega, así, en lugar de orientar la hoja hacia él.

Otra actividad de alto riesgo es afilar un cúchillo.

Cuando afiles el cúchillo, asegúrate de estar en un área que sea fácilmente visible para los demás, y que la hoja apunte hacia una pared o superficie, en lugar de hacia un pasillo estrecho.

Ahora, veamos cómo cortar y rebanar de forma segura.

¡No queremos que acabes con un dedo o dos de menos!

Cuando uses el cúchillo, asegúrate de mantenerlo lo más lejos posible de las yemas de los dedos, sin dejar de sujetar firmemente el artículo y de trabajar con precisión.

Lo mejor es mantener los dedos, desde la articulación media hacia abajo, casi perpendiculares al ingrediente, con las yemas de los dedos metidas hacia dentro de esta manera.

La hoja puede apoyarse en tu dedo mientras el filo de la hoja se mantiene lejos de las yemas de tus dedos, garantizando seguridad y precisión.

¡No te olvides de meter el pulgar!

Por último, veamos cómo lavar cuchillos de forma segura.

La regla principal para lavar cuchillos es hacerlo tú mismo, en el momento.

Dejar un cúchillo en el fregadero bajo el agua jabonosa es una receta para el desastre y un gran no.

Por lo tanto, en cuanto hayas terminado una tarea con tu cúchillo, lávalo meticulosamente con detergente desinfectante.

Cuando lo hayas secado bien con papel de cocina, desinfecta el cúchillo con un desinfectante apto para alimentos y luego sécalo con papel de cocina.

Si tienes uno en tu establecimiento, también es una gran idea colocar los cuchillos en un esterilizador de cuchillos UV.

Si mientras estás lavando el cúchillo, se cae al fregadero, no intentes atraparlo.

Cuando cogemos algo, lo agarramos con firmeza, y si agarras un cúchillo por la hoja con firmeza, puedes correr el riesgo de cortarte un tendón,

haciéndote un corte profundo o lesionando los nervios de tus dedos, lo que te causará dolor y dificultará mucho tu trabajo.

Ahora que ya sabes cómo manejar los cuchillos de forma segura, veamos cómo manejar el equipo de forma segura.

Ya has aprendido sobre las prácticas de manejo seguro de equipos eléctricos y generadores de calor, pero ahora vamos a centrarnos específicamente en la cortadora de carne y la picadora de carne.

Así que empecemos con la cortadora de carne.

Las cortadoras de carne son muy peligrosas y pueden causarte graves daños, especialmente en las manos.

Cuando uses una cortadora, asegúrate siempre de que has ajustado el ancho correctamente y de que utilizas la protección.

Si el producto queda demasiado fino, deja de cortar, y nunca uses la mano.

Cuando limpies la cortadora de carne, comprueba que esté apagada, que el enchufe esté desconectado de la toma de corriente de la pared, y que desmontas y limpias cada pieza con mucho cuidado.

Hay muchos surcos donde se pueden esconder las bacterias y los restos de comida, por lo que la máquina debe limpiarse cuidadosamente cada vez que se utilice y luego volver a montarse.

Veamos ahora la picadora de carne.

La picadora de carne pica finamente la carne con cuchillas giratorias, así que mantén siempre las manos alejadas del mecanismo.

Cuando tritures carne, asegúrate de utilizar la herramienta específica para presionar la carne, y no la mano, un cúchillo o un utensilio de cocina.

Si usas la herramienta incorrecta, la carne picada se echará a perder y la máquina se dañará.

Sé muy meticuloso al limpiar las picadoras de carne; si no se limpian correctamente, podrían causar fácilmente intoxicación alimentaria.

Es tan importante que antes de manipular cualquier equipo afilado o peligroso, primero recibas capacitación.

¿Recuerdas esa frase tan importante? Sí, eso es, "¡Los dedos no crecen en los árboles!"

Ahora deberías tener una mejor comprensión de la seguridad con los cuchillos, así como de la manipulación segura de los equipos.

Enhorabuena por completar esta lección y disfruta poniendo en práctica todos tus conocimientos sobre la seguridad de los cuchillos y el equipo.

Safety During Service

Seguridad durante el servicio

En este tema, hemos cubierto los factores importantes de salud y seguridad desde el punto de vista de la cocina.

Ahora, te centrarás más en los aspectos específicos de salud y seguridad para el equipo de alimentos y bebidas en la zona de atención al cliente.

En resumen, te ocuparás de preparar el comedor, la zona de atención al cliente y la cocina, y del servicio de alimentos y bebidas.

Empecemos la lección preparando el comedor.

Una de las cosas más importantes que puedes hacer en un restaurante es realizar una evaluación de riesgos antes de que lleguen los clientes.

Alinea las mesas y sillas con precisión. Asegúrate de que no haya obstáculos en el camino que puedan hacer tropezar a alguien.

Mide la distancia entre las mesas con un compañero para determinar si os podéis pasar fácilmente, mientras sostienes platos o bandejas. ¿Has comprobado que todas las sillas y mesas son resistentes y estables?

Pensar en estos elementos antes de que comience el servicio te ayudará a evitar que surjan problemas durante el mismo.

A continuación, veamos cómo crear un mejor flujo de información entre la zona de atención al cliente y la cocina.

La comunicación constante entre la sala, o los camareros, y la cocina, o el equipo de cocina, es vital para un servicio fluido y satisfactorio.

El servicio es un entorno acelerado y de mucha presión.,

por lo que hay que seguir algunos procedimientos para garantizar la salud y la seguridad de tus compañeros y de los clientes.

Echemos un vistazo a algunos puntos para ayudar al flujo entre la zona de atención al cliente y la cocina:

Crea puertas batientes separadas para entrar y salir del paso para ayudar a prevenir colisiones y accidentes.

Asegúrate de que haya una pila de paños limpios y secos para que los compañeros no se quemen y la comida no se toque ni se contamine por contacto.

Si tu establecimiento cuenta con un administrador de pases, asegúrate de estar al tanto de las instrucciones que te pueda dar.

Por último, echemos un vistazo al servicio de alimentos y bebidas.

Como probablemente sabes, el comedor está lleno de peligros, y es tu deber estar atento y eliminar tantos de estos peligros como sea posible.

Los procedimientos de servicio se han desarrollado para que parezcan profesionales y para que sean seguros e higiénicos.

Veamos algunos de los muchos puntos para garantizar la higiene y la seguridad.

Cuando lledes una bandeja, coloca el objeto más pesado cerca de tu cuerpo o en el centro de la bandeja, manteniendo la bandeja cerca de ti.

Así, en lugar de así.

Cuando sirvas en una bandeja, sirve el artículo más pesado al final, porque es el ancla para los demás artículos. Si lo retiras primero, las otras piezas pueden salir volando.

Aunque hayas comprobado que el espacio entre las mesas estaba despejado y libre de obstáculos antes de que comenzara el servicio,

ten muy en cuenta por dónde caminas cuando tienes las manos ocupadas.

Sally la supersegura, se decepcionaría mucho si te olvidaras de analizar tu entorno y tiraras su cena por error.

No cruces la línea central. Si cruzas la línea central, puedes incomodar al invitado y el plato puede desequilibrarse, y tiene más posibilidades de caer sobre tu cliente.

Cuando estés detrás de un compañero, di en voz baja: "¡Detrás de ti!", o "¡A tu espalda!". Esto le ayudará a saber que te estás acercando para que no te golpee.

No sé tú, pero creo que Andy Accidentes lo está entendiendo.

Ahora deberías tener una mejor comprensión de la seguridad durante el servicio.

En resumen, nos ocupamos de preparar el comedor, la zona de atención al cliente y la cocina, y del servicio de alimentos y bebidas.

Enhorabuena por completar esta lección y el tema de alimentos y bebidas del curso.

Cuanto más sepas sobre tu establecimiento, mejor comprenderás las particularidades de la salud y la seguridad.

