



ПРЕЗЕНТАЦИЯ «I LIKE GLUTEN FREE»

ДОСТУПНАЯ СРЕДА ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ГЛЮТЕНОВОЙ ЭНТЕРОПАТИЕЙ

**Москва /Россия/
Март 2018**

- Глютеновая энтеропатия (целиакия) – это аутоиммунное и генетическое заболевание, о котором общество крайне мало осведомлено. Единственным лечением является строгая безглютеновая диета.
- Каждый сотый человек на планете подвержен целиакии, но на сегодняшний день лишь малая часть населения диагностирована. При этом существует ряд пищевых и других расстройств, связанных с употреблением глютена, например, аллергия, непереносимость, аутизм и прочие, при которых безглютеновая диета также необходима по медицинским показаниям.
- Диагноз «целиакия» создает ограничение в питании вне собственной кухни: в кафе / ресторанах / столовых на рабочих местах, детских садах, школьных и медицинских учреждениях; так как глютен может быть найден в любом продукте, даже в том, в котором вы и не ожидали. Поэтому единственной безопасной пищей для человека с диагнозом становится только еда, приготовленная дома.
- Соответственно, одним из наиболее актуальных вопросов для людей с глютеновой энтеропатией (целиакией), а также другими расстройствами, связанными с глютеном, является улучшение качества жизни путем обеспечения безопасных условий питания вне дома.



- Представленная в презентации программа направлена на повышение осведомленности о целиакии, а также на обучение методикам создания доступной среды для людей с глютеновой энтеропатией с помощью решения четырех основных задач:
 1. Формированию представления о глютене и связанных с ним аутоиммунных расстройствах, а также последствиях несоблюдения диеты больными (Модуль 1).
 2. Созданию навыков распознавания глютена в явном и скрытом виде, замещения безглютеновыми аналогами при приготовлении блюд (Модуль 2).
 3. Обучению методам организации безглютеновой кухни, исключению рисков кросс-загрязнения глютенном (Модуль 3).
 4. Подготовке работников, обслуживающих гостевой зал, к формированию лояльности (доверия) среди безглютеновых клиентов (Модуль 4).

Обучающая программа прежде всего предназначена для работников сферы гостиничного и ресторанного бизнеса (HORECA); но также может быть использована персоналом организаций общественного питания в дошкольных, школьных, высших учебных и медицинских учреждениях. Материалы презентации равным образом представляют информационную значимость для людей, которым по каким-либо причинам необходимо разделять кухонное помещение дома на зоны для приготовления еды без глютена и с глютенном.

ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОБУЧАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ

Основная цель программы – улучшение качества жизни людей с глютеновой энтеропатией (целиакией), а также другими расстройствами, связанными с глютеном, путем создания условий питания вне дома.

№ п/п	Описание задачи / модуля	Номера страниц в презентации
1	Формирование представления о глютене и связанных с ним аутоиммунных расстройствах, а также последствиях несоблюдения диеты больными.	5
2	Создание навыков распознавания глютена в явном и скрытом виде, замещения безглютеновыми аналогами при приготовлении блюд.	6
3	Обучение методам организации безглютеновой кухни, исключение рисков кросс-загрязнения глютеном.	7
4	Подготовка работников, обслуживающих гостевой зал, к формированию лояльности (доверия) среди безглютеновых клиентов.	8



«Для нашей страны и, в частности, города Санкт-Петербург и Москва проведение подобных обучающих программ выгодно не только в рамках социальной деятельности, но и также для привлечения иностранных путешественников. Создавая комфортные условия для местного населения с различными расстройствами в питании, мы также получаем дополнительный приток туристов, имеющих ограничения в еде, и как следствие рост вложений в нашу экономику».

к.э.н, учредитель «I like gluten free», Юлия Шустрова



Глютен (клейковина) – это белок содержащийся в таких злаках, как пшеница, рожь, ячмень и прочие. Глютен помогает блюдам, главным образом выпечке, сохранять форму, так как является склеивающим агентом. Он может быть найден в любом продукте, даже в том, в котором вы и не ожидали (подробнее смотрите Модуль 2).

73 млн.
людей

73 млн. людей в мире нуждается в безглютеновой диете по медицинским показаниям. По статистике 1% населения планеты подвержен глютену энтеропатии (целиакии), но диагностика в России отстает от западной, поэтому многие российские врачи не связывают проблемы со здоровьем пациентов с вышеупомянутым диагнозом.



Целиакия, а также аллергия / непереносимость глютена – аутоиммунные расстройства, при котором нельзя употреблять в пищу глютен. Единственным лечением является строгая диета.

300
симптомов

Целиакию либо другие пищевые расстройства, связанные с глютену, довольно сложно диагностировать. Существует около **300 различных симптомов**: от ассоциированных с болезнью кишечника до болей в суставах. У некоторых людей целиакия может проходить годами бессимптомно. Но последствия несоблюдения диеты крайне серьезные: бесплодие, рак, заболевания центральной и периферической нервной системы, неврологические проявления, включая деменцию (слабоумие) и другие.

Любые следы глютена (одна хлебная крошка либо фрагмент муки) способны вызывать мгновенные либо замедленные симптомы и физические недомогания и даже смерть у людей с глютену энтеропатией (целиакией) / аллергией. **Основной целью сферы HORECA при работе с клиентами, находящимися на безглютеновой диете, является создание безопасных условий при организации питания путем:**

- Приобретения навыков распознавания глютена в явном и скрытом виде, замещения безглютеновыми аналогами при приготовлении блюд (*Модуль 2*).
- Обучения методам организации безглютеновой кухни, исключение рисков кросс-загрязнения глютену (*Модуль 3*).
- Подготовки работников, обслуживающих гостевой зал, к формированию лояльности (доверия) среди безглютеновых клиентов (*Модуль 4*).

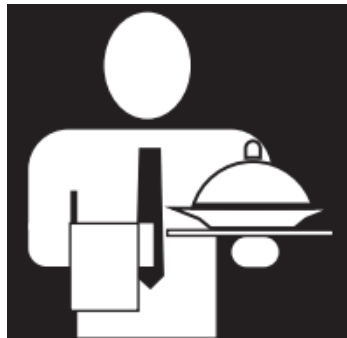
МОДУЛЬ 2: ПЕРЕЧЕНЬ ПРОДУКТОВ НЕ СОДЕЖАЩИХ И СОДЕРЖАЩИХ ГЛЮТЕН

№ п/п	Классификация продуктов питания	Продукты, НЕ содержащие глютен в натуральном виде (сыром), в том числе их производные*	Продукты, которые с большой вероятностью содержат глютен либо его следы, если не имеют соответствующую маркировку «без глютена» (большинство продуктов, обработанные механическими либо физико-химическими способами)**	Продукты, содержащие глютен в натуральном виде (сыром), в том числе их производные							
1	Зерновые культуры (хлебные и зернобобовые), а также мука из других производных (корней растений и пр.)	Кукуруза, просо (пшено), рис, греча, амарант, сорго, киноа, горох, чечевица, фасоль, соя, бобы, тапиока, лен, кунжут, маранта (аррорут), тэфф, таро, кудзу, юкка	Овес*, кукурузные хлопья (содержат солод), кукурузные чипсы, квас, пиво, крахмалы, кондитерские изделия	Пшеница, рожь, солод, спельта, ячмень, манная крупа, кус-кус, булгур, полба, перловка, тритикале, голландка							
2	Продукты животного происхождения	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 100%;">Свежее натуральное мясо</td> </tr> <tr> <td>Свежая натурная рыба</td> </tr> <tr> <td>Свежие натуральные моллюски и ракообразные</td> </tr> <tr> <td>Яйца и икра</td> </tr> <tr> <td>Молоко и молочные продукты</td> </tr> </table>	Свежее натуральное мясо	Свежая натурная рыба	Свежие натуральные моллюски и ракообразные	Яйца и икра	Молоко и молочные продукты	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 100%;">Консервированные продукты, полуфабрикаты (в том числе фарши), соусы, колбасы, сосиски, крабовые палочки, майонезы и пр.</td> </tr> <tr> <td>Йогурты, сыры, творожки, мороженое, масло, маргарины и пр.</td> </tr> </table>	Консервированные продукты, полуфабрикаты (в том числе фарши), соусы, колбасы, сосиски, крабовые палочки, майонезы и пр.	Йогурты, сыры, творожки, мороженое, масло, маргарины и пр.	
Свежее натуральное мясо											
Свежая натурная рыба											
Свежие натуральные моллюски и ракообразные											
Яйца и икра											
Молоко и молочные продукты											
Консервированные продукты, полуфабрикаты (в том числе фарши), соусы, колбасы, сосиски, крабовые палочки, майонезы и пр.											
Йогурты, сыры, творожки, мороженое, масло, маргарины и пр.											
3	Основные продукты растительного происхождения	Орехи (в том числе, кокос), фрукты, ягоды, овощи, зелень, травы (в том числе чай), какао, кофе, пряности, соки деревьев и др. растений (в том числе, кленовый сироп и нектар агавы), масла (оливковое, подсолнечное, кукурузное и т.д.)	Консервированные продукты, замороженные овощи и фрукты, сухофрукты, чай с добавками и в пакетиках (клей содержит глютен), какао-порошок с добавками, растворимый кофе, кетчупы и др. соусы, картофельные чипсы								
4	Другие органические продукты	Грибы, дрожжи, водоросли, мед, сахар и пр.	Замороженные грибы, переработанный мед								
5	Неорганические продукты	Соль	Большинство пищевых добавок (ароматизаторы, красители, консерванты, усилители вкуса и пр.)								

*Скрытый глютен может содержаться в перечисленных продуктах даже в натуральном виде, а также в их производных по ряду причин, в том числе:
 - из-за использования одного и того же оборудования при переработке и фасовке продуктов, не содержащих и содержащих глютен (самый яркий пример – овес);
 - из-за соответствующей технологии производства, например, использовании солода при производстве кукурузных хлопьев и различных сиропов.

К тому же существует опасность, что на упаковке продуктов информация по составу предоставляется производителями не в полном объеме.

**Без маркировки необходимо проверять на наличие глютена, так как могут его содержать в скрытом или явном виде.



1. Создайте отдельную кухонную зону для приготовления еды без глютена.
2. Закупите новое кухонное оборудование, инвентарь и посуду для приготовления исключительно безглютеновых блюд, включая: разделочные доски, ножи, сковороды, кастрюли, дуршлаг, тостеры, чаши и насадки от блендера/миксера/чоппера и пр. Наиболее целесообразным решением является выбор посуды и инвентаря цвета и формы, отличающихся от тех, которые используются при создании глютеносодержащих блюд.
3. Ингредиенты для приготовления безглютеновых блюд всегда храните плотно закрытыми и в отдельных помещениях / шкафах / полках / мешках / контейнерах от тех, где присутствует глютен.
4. Мойте тщательно руки обязательно с мылом перед каждым безглютеновым заказом.
5. Надевайте кухонную одежду и фартук, а также перчатки, предназначенные специально для приготовления исключительно безглютеновых блюд.
6. Если у вас смешанный заказ, начинайте готовить безглютеновые блюда первыми.
7. После того, как безглютеновый заказ приготовлен, накройте тарелку клошем / крышкой сразу и откройте непосредственно во время подачи блюда клиенту.
8. Безглютеновый заказ клиенту всегда относите отдельно и никогда вместе с другими глютеносодержащими блюдами (даже на тележке).
9. Всю посуду и инвентарь также необходимо мыть / очищать отдельно специально предназначенными губками, тряпками и прочей утварью, не прикасаемой с глютенем.

ВАЖНО! Если вы сделали ошибку при приготовлении, извлечь глютен из блюда уже не будет представляться возможным. Не экономьте на здоровье клиента, малый фрагмент аллергена делает еду небезопасной. В этом случае начните приготовление блюда заново.

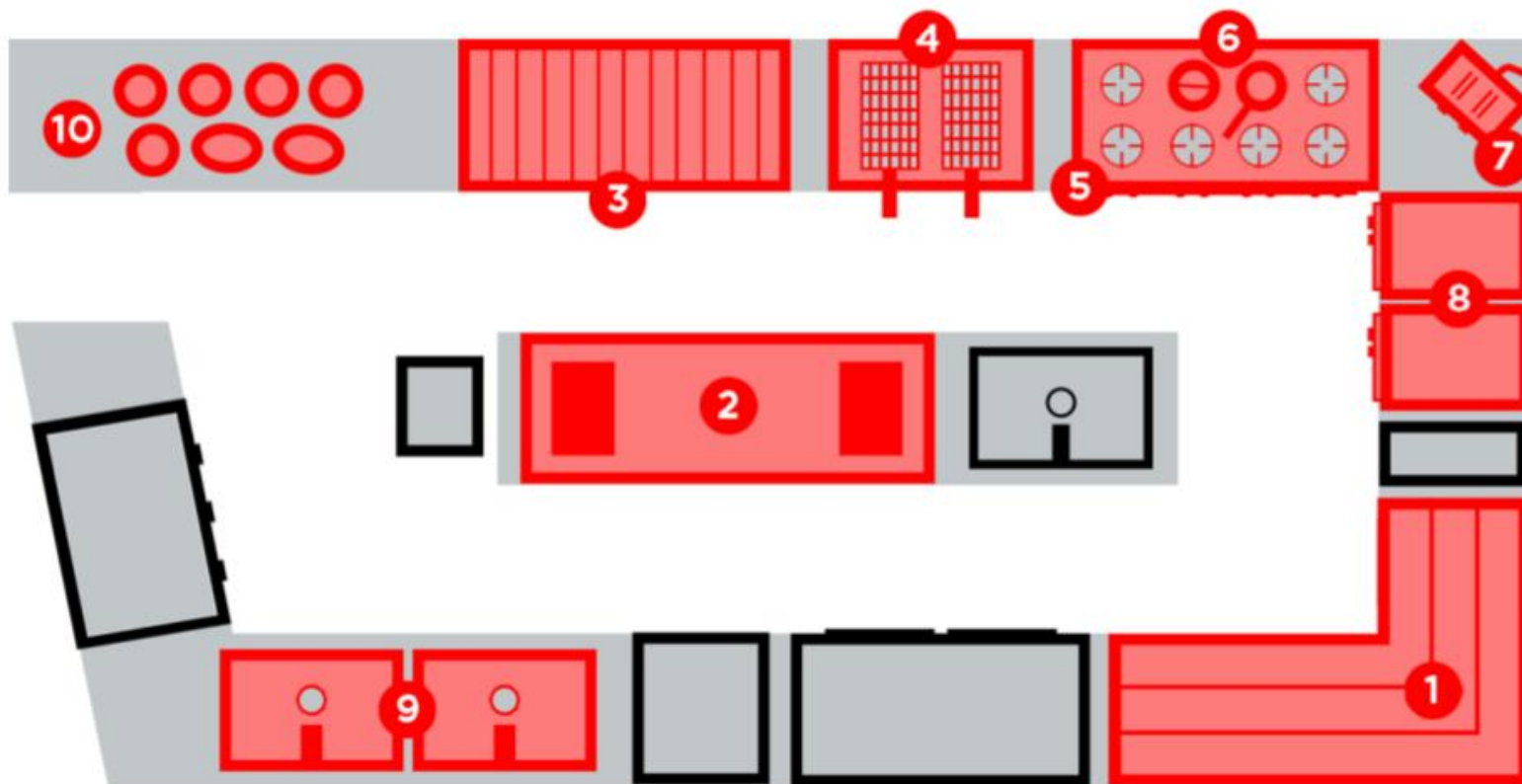
МОДУЛЬ 4: РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ФОРМИРОВАНИЮ ЛОЯЛЬНОСТИ У БЕЗГЛЮТЕНОВЫХ КЛИЕНТОВ

- В целях формирования лояльности у безглютеновых клиентов, работникам гостевого зала, в частности, официантам необходимо следовать следующим простым правилам:
 1. Брать безглютеновый заказ в первую либо последнюю очередь.
 2. Быть крайне уважительным и продемонстрировать клиенту, что вы осознаете всю серьезность ограничений в питании.
 3. Слушать предельно внимательно и дать понять клиенту, что вы четко поняли заказ – для этого всегда записывайте и повторяйте вслух список блюд и пищевых ограничений (глютен, молочные продукты, яйца и др.).
 4. Если что-то непонятно либо есть какие-либо сомнения, то всегда необходимо спрашивать разъяснения у повара/шеф-повара.
- Чтобы гость чувствовал себя особенным и, что более важно в безопасности, рекомендуется после принятия заказа, повару выйти в зал к клиенту и обговорить подробности приготовления блюд.
- Основная часть людей принадлежит к визуалам, поэтому отличным вариантом создания комфорта для клиента является наклеивание лейблов на тарелки с пометками: «без глютена», «без орехов», «без яиц» и пр.



ПРИЛОЖЕНИЕ

10 «узких мест» в ресторане / кафе



1 – хранение

2 – рабочие поверхности

3 – гриль-зона

4 – фритюрница

5 – плита

6 – кастрюли и сковороды

7 – тостер

8 – духовка

9 – раковина

10 – столовая посуда и приборы для подачи