



VIPs VIBES

Elaine

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИ

Наръчник за

АСИСТЕНТИ В ПЕКАРНИ
С НАРУШЕНО ЗРЕНИЕ
и техните наставници

Работен Пакет 2



Съфинансирано от
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA. *Приобщаване на хората с нарушено зрение чрез работа в пекарни*, проектен номер 2023-1-RO01-KA220-VET-000154452

Акроним на проекта:

VIPS VIBES

Заглавие на проекта:

Приобщаване на хората с нарушено зрение чрез работа в пекарни

Проектен номер:

2023-1-RO01-KA220-VET-000154452

Партньори:

- Координатор:
 - Асоциация за социално подпомагане ASSOC (Румъния)
- Партньори
 - Национална асоциация за приобщаване NA4I (България)
 - Училище за слепи в Будапеща (Унгария)
 - Европейска мрежа за дигитално обучение DLEARN (Италия)
 - Финанси и банково дело, Асоциация за организационно развитие и развитие на човешките ресурси EFFEBI (Италия)
 - Център Емфасиз (Кипър)

Уебсайт:

<https://vipsvibes.eu/>

Социални медии:



[@VIPsVIBES](#)



[@VIPsVIBES](#)

СЪДЪРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1	9
Модул 1. Хлебни изделия: История и значение	10
1.1 Историческа еволюция на хлебните изделия	10
1.1.1 Произход на печенето.....	10
1.1.2 Иновации в техниките за печене	13
1.2 Значение на хлебните изделия.....	14
1.2.1 Икономически принос на пекарството.....	17
1.2.2 Съвременно значение в обществото	18
Модул 2. Наука за храните: Хранене и правила за борба с отпадъците	20
2.1. Стратегии за намаляване на отпадъците от тестени изделия	21
2.2 Последици и устойчиво развитие	22
2.3. Правни и политически мерки	23
2.4. Кръгова икономика и иновативни подходи.....	24
2.5. Добри практики	26
Модул 3. Химия в кухнята: Ферментация и дрожди	28
3.1 Дрожди и ферментация.....	29
3.2 Дрождите в производствения процес.....	31
Модул 4. Техники за приготвяне на тесто и хляб: разнообразни ястия и специални тестени изделия в различните култури	34
4.1. История на пекарството	35
4.1.1. След индустриалната революция	35
4.1.2. Съвременни технологии	35
4.2. Зърнени култури и процеси на печене	36
4.2.1. Зърна и псевдозърна	36

4.2.2. Начини на мелене и видове брашно	36
4.2.3. Методи за печене и приготвяне.....	37
4.3. Видове тесто за хляб.....	38
4.3.1. Хляб направен без ферментация.....	38
4.3.2 Хляб с набухватели и ферментация	38
4.4. Техниката за приготвяне на тестото.....	39
4.4.1. Съставки на тестото.....	39
4.4.2 Ферментация	39
4.4.3. Оформяне.....	40
4.4.4 Изпичане на тестото	40
4.4.5 Обработка на готовия хляб.....	41
4.4.6 Необходими условия за пекарните	41
4.5. Хлябът в света	42
4.5.1. Бял хляб.....	42
4.5.2. Хлябове във френски стил	42
4.5.3. Хлябове от Средиземноморието.....	43
4.5.4 Северноевропейски и скандинавски хлябове.....	44
4.5.5 Хляб от Азия и Северна Африка	45
4.6. Практически препоръки	45
Модул 5. Печива за хора с диетични ограничения.....	46
5.1 Диетични ограничения и хранителни алергии	46
5.2. Предназначение на брашното в процеса на печене и неговите алтернативи	47
5.3. Предназначение на млечните продукти и яйцата в процеса на печене и техните алтернативи.....	50
5.4. Предназначение на захарта и солта в процеса на печене и техните алтернативи	51
5.5. Алтернативни рецепти	52
Модул 6. Работилница за печене: Безопасност на труда и правила НАССР.....	59

6.1 Законодателство в областта на системата на храните: системата HACCP	60
6.2 Безопасност при работа в сектора на пекарството: Препоръки за безопасност	62
6.3 Добри практики	64
РЕФЕРЕНЦИИ	66
РАЗДЕЛ 2	71
Модул 1. Законодателство относно включването и разнообразието на хора с увреждания в предприятията: Национални контексти	73
1.1. Законодателство в България	74
1.2. Добри практики	80
Модул 2. Какво означава да си с нарушено зрение и какво включва това увреждане.....	86
2.1 Зрителни нарушения	86
2.1.1 Видове загуба на зрение/нарушение на зрението	87
2.1.2 Предизвикателства пред, които са изправени хората със зрителни нарушения	89
2.1.3 Често срещани бариери.....	90
2.2 Как да общуваме с хора с нарушено зрение.....	91
2.3 Значението на адаптациите на работното място	92
Приложение 1 – упражнение	95
Модул 3. Социална среда: Дискриминация на работното място и как да и се противопоставим.....	96
3.1 Разпоредби на ниво ЕС.....	96
3.2 Антидискриминационни практики	99
Модул 4. Ефективни начини на комуникация: Ясно и адаптивно общуване с хора с нарушено зрение	102
4.1 Адаптивни техники за вербална и невербална комуникация	102
4.1.1 Стратегии за вербална комуникация	102

4.1.2 Стратегии за невербална комуникация, адаптирани за слухово възприемане.....	104
4.1.3 Персонализирана комуникация	105
4.2 Създаване на приобщаваща и достъпна среда за комуникация	105
4.2.1 Физическа среда.....	105
4.2.2 Създаване на приобщаваща комуникативна среда за служители с нарушено зрение	106
4.3 Добри практики	108
4.3.1. Fujitsu (Япония).....	108
4.3.2. Vision Australia (Визия Австралия).....	108
4.3.3. IBM	109
Модул 5. Физическа среда: Стандарти за безопасност и достъпност	109
5.1 Стандарти за достъпност	110
5.1.1 Общи правила за достъпност за пекарни	110
5.1.2 Допълнителни насоки за достъпност	111
5.1.3 Осветление и заслепяване	112
5.1.4 Контраст на цветовете и размер на обектите.....	113
5.1.5 Ролята на маркировката	114
5.1.6 Маркиране на уреди и контейнери	115
5.2 Добри практики	116
Модул 6. Техники за многостепенна оценка: Подобряване на организационните политики и професионалното развитие на служителите.....	118
6.1 Оценка на работното място: цели и стъпки	118
6.1.1 Проучване	121
2. Дейности за повишаване на осведомеността, свързани с приобщаването	124
3. Техники за оценка	130
РЕФЕРЕНЦИИ	133

ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият методологически наръчник има за цел да служи както на хората със зрителни нарушения (VIPs), които искат да станат част от пазара на труда като асистенти в пекарни, така и за компаниите, които желаят да станат приобщаващи, чрез определянето на наставници, улесняващи професионалното приобщаване.

Този изчерпателен наръчник има за цел да предостави систематичен и ефективен подход за подкрепа и наставничество на хора със зрителни нарушения, които искат да овладеят изкуството и естеството на печенето. Нашата цел е да дадем възможност на асистентите и наставниците да разполагат със знания, стратегии и инструменти, необходими за създаването на приобщаваща и обогатяваща учебна среда.

В този наръчник ще намерите методички стъпка по стъпка, практически съвети и адаптивни техники, съобразени с уникалните нужди на хората със зрителни нарушения. Създаването на печива е сетивен процес, който е харесван от много хора, а този наръчник има за цел да насърчи независимостта, увереността и развитието на уменията на хората със зрителни нарушения.

Когато поемате ролята на наставник и помощник, не забравяйте, че вие сте от решаващо значение за създаването на среда, в която хората със зрителни нарушения могат да се развиват и да изразяват своята креативност чрез изкуството на печенето.

В този наръчник ще намерите практическа информация, полезни съвети и адаптирани стратегии за улесняване на изучаването и практикуването на печене. Всеки раздел е разработен така, че да предлага насоки и подкрепа в процеса на обучение, като насърчава самостоятелността и независимостта.

Методологическият наръчник ще бъде разделен на два раздела:

- **Първият раздел** е посветен на хора със зрителни нарушения, които искат да покажат своето желание да развият умения си. Тук ние им предоставяме знанията, уменията и адаптивни техники, необходими за успешното им интегриране в сферата на пекарството. Нашата цел е да им дадем възможност уверено да преследват кариера като асистенти в пекарната, като насърчаваме независимостта и разгръщаме творческия им потенциал в бранша.
- **Вторият раздел** е предназначен за бизнесите, които искат да насърчат разнообразието, като създадат приобщаващо пространство за VIP асистенти. Централно място в това начинание заема въвеждането на наставник - професионалист, който се ангажира да улесни безпроблемното включване на VIP асистентите в пекарните. Този раздел предоставя насоки, умения и идеи за собствениците, мениджърите и служителите на пекарни, като подчертава трансформиращото въздействие на наставничеството върху изграждането на подкрепяща, достъпна и приобщаваща среда в пекарните.

Чрез наставничество и съвместни усилия, ние работим за премахване на бариерите и преосмисляне на възможностите за заетост на хората със зрителни увреждания. Нека този наръчник стане двигател на положителната промяна, която ще формира бъдеще, в което приобщаването е не просто цел, а реалност на работното място в пекарството.

РАЗДЕЛ 1

Модул 1. Хлебни изделия: История и значение

Добре дошли в Модул 1 на нашия наръчник, където ще разгледаме богатия свят на хлебните изделия. Историята на хлебопроизводството е изпълнена с разнообразие и дълбочина, също като многобройните видове хляб и сладкиши, на които се радваме днес. Това пътешествие през историята на хлебопроизводството ни води от древните методи за правене на хляб до сложните и изискани сладкиши и торти на различни култури. Този модул представлява важен етап от нашето обучение, като разглежда както историческите корени, така и съвременното значение на хлебните изделия.

1.1 Историческа еволюция на хлебните изделия

1.1.1 Произход на печенето

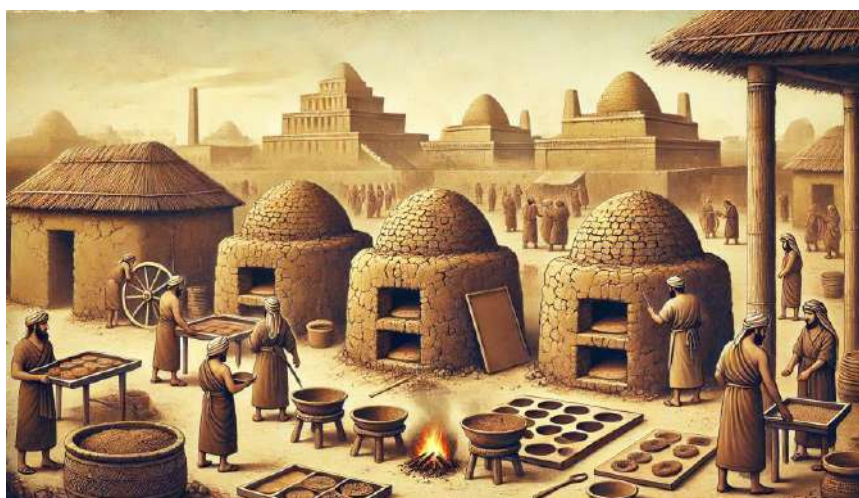
Знаете ли, че историята на печенето датира от хиляди години, още от времето на древните цивилизации? Печенето, един от най-старите методи за готвене на човечеството, показващо културната, технологичната и кулинарната еволюция.

Хлябът, имат богата история на развитие. Последните археологически открития сочат, че печенето може да е започнало още преди 23 000 години, около 21 000 години преди новата ера, по време на **палеолита**. През тази епоха човечеството се е натъкнало на свойствата на пшеницата, като се е научило да смесва пшенично брашно с вода и впоследствие да го пече върху камъни, нагривани от огън. Така се появява първият плосък хляб, изработен от човешка ръка.¹

¹ Bakery Products Science and Technology
Editor(s): Weibiao Zhou, Y. H. Hui, I. De Leyn, M. A. Pagani, C. M. Rosell, J. D. Selman, N. Therdthai, page 4-5

В периода 2600-3000 г. преди новата ера древните **египтяни** откриват, че смесването на брашно и вода и оставянето им да престоят няколко дни предизвиква ферментация на дива дрожди, в резултат на което се получава втасало тесто². Тяхното нововъведение полага основите на бъдещите постижения в производството на хляб, като оказва влияние върху безброй поколения хлебари по целия свят.

Изкуството на печенето се усъвършенства в **Месопотамия**, където са построени първите пещи в света. Месопотамците са разработили глинени пещи, които са позволявали по-контролирано и равномерно нагряване. Тези пещи обикновено са били с куполна или цилиндрична форма и са били изработени от глинени или кални тухли, предназначени да задържат топлината. Някои от тях били дори многокамерни, което позволявало на пекарите да приготвят различни продукти при различни температури. шумерите създали сложни рецепти за хляб, които били неразделна част от тяхната диета и ритуали³.



Това изображение, генерирано от изкуствен интелект, показва древна месопотамска сцена с няколко големи глинени пещи. Хора в традиционно облекло се грижат за пещите, пекаат хляб и готвят. Фонът включва сгради от глинени тухли и зикурат, които отразяват обстановката в селото. Изображението улавя земните тонове и текстури на глинени пещи и ежедневието на месопотамците.

² <https://camelerspiceco.com/blogs/blog/bread-history-bread-science>

³ "Шумерският свят" на Лора Кели

Гърците и римляните значително разширяват техниките за печене. Гърците са били пионери в печенето на различни видове хляб, използвайки зърнени култури като ечемик и пшеница. Те експериментирали с различни брашна, съставки като мляко, мед и сирене и създавали различни форми и размери. Пекарството се превръща в професия в Гърция и води до създаването на търговски пекарни. Римляните усъвършенстват технологията на печене с подобрени техники за смилане и пещи, които позволяват по-добър контрол на температурата и консистенцията на продуктите. Те създават големи пекарни, за да обслужват повече хора, подчертавайки значението на хляба в тяхното общество. Римското печене включвало също сладкиши, торти и захарни изделия, което показвало сложността и любовта към сладките изделия.

През **Средновековието** печенето се променя значително благодарение на гилдиите на хлебарите в Европа. Тези гилдии спомагат за стандартизирането на рецептите, техниките, размерите и теглото на хляба, като гарантират, че всичко е последователно и добре разпределено. Освен това те са налагали контрол на качеството, като са инспектирали пекарните и техните продукти, за да поддържат високи стандарти. Гилдиите предлагали програми за обучение и чиракуване, като гарантирали, че уменията за печене се предават от поколение на поколение. Видовете хляб станали по-разнообразни, като всеки регион създал свои собствени варианти, базирани на местните зърнени култури, климата и културните вкусове. Съществувала и ясна разлика в консумацията на хляб в зависимост от социалните слоеве: богатите се наслаждавали на фин, бял хляб, докато по-бедните хора ядели по-тъмен и груб хляб.

Ренесансът довежда до значителен напредък в печенето благодарение на въвеждането на рафинирана захар и използването на механични смесители и по-усъвършенствани техники. Този период ясно разграничава печенето на хляб и сладкарството. Сладкарството се развива, като готвачите и пекарите експериментират с различни видове тесто, което води

до създаването на бутер тесто, кремообразни сладкиши и еклери. Ренесансът е и време на изследвания и културен обмен. Нови съставки и техники от Азия, Северна и Южна Америка и Африка са интегрирани в европейското пекарство, обогатявайки занаята с нови аромати и методи, което прави пекарството още по-разнообразно и креативно.

Съвременните хлебни изделия са смесица от глобални влияния, технологични постижения и фокус върху здравето и хранителните предпочитания. Иновациите в техниките за печене са движеща сила за сектора, като показват нейната адаптивност и отдаденост на задоволяването на променящите се нужди на потребителите и използването на нови технологии.

1.1.2 Иновации в техниките за печене

Днес пекарите използват **нетрадиционни брашна** като бадемово, кокосово, нахутено и от киноа, за да удовлетворят потребностите на хора със здравословни проблеми. Те добавят **съставки** като семена от чиа, ленено семе и матча, за да направят печените изделия по-здравословни и по-вкусни. Пекарите също така създават нови закваски и оставят тестото да ферментира по-дълго за по-добър вкус и храносмилане, като смесват стари методи с нови.

Съвременните фурни и оборудване дават възможност за прецизен контрол на условията за печене, което гарантира перфектни резултати всеки път. Роботите и автоматизираните системи правят печенето по-ефективно и последователно, особено в големите пекарни. За да се намалят хранителните отпадъците, пекарите използват остатъци от зърно от пивоварните и презрели плодове. Те също така се фокусират върху местни и органични съставки, за да бъдат по-екологични и да подкрепят местните фермери.

Все по-популярни стават **по-здравословните печени продукти** с по-малко захар или алтернативни подсладители като стевия. Пекарите добавят пробиотици, протеини и фибри, за да направят

продуктите си още по-здравословни. Те също така съчетават различни кулинарни традиции, като например използването на азиатски съставки в европейски сладкиши.

Потребителите вече могат да използват **комплекти за печене от типа на "Направи си сам"**, както и да участват в групови дейности. Тези тенденции показват как пекарската индустрия се развива и предлага нови и вълнуващи продукти.



Това изображение, генерирано от изкуствен интелект, показва различни видове хляб върху селска дървена маса. Сред хлябовете са чапати, който е плосък и кръгъл; пита хляб, който е леко надупчен и с въздушни джобче; закваска, с хрупкава външна част и въздушна вътрешност; и многозърнест хляб, покрит със семена. Фонът е сепъл, като подчертава различните текстури и цветове на всеки вид хляб.

1.2 Значение на хлебните изделия

1. Културно значение. Хлебните продукти заемат важно място в различните култури по света, като често надхвърлят ролята си на обикновени хранителни продукти и въплъщават по-дълбоки символични значения, участват в редица ритуали и влияят върху обществените норми. Нека разгледаме някои от културните значения на хлебните изделия в различните култури.

2. **Религиозни ритуали и празненства.** В християнството хлябът символизира тялото на Христос, особено по време на Евхаристията или още Светото причастие, което означава единство и общностно споделяне. В еврейските традиции хлябът наречен хала се използва по време на шабат и празници, като символизира радост и празник, а мацата е от решаващо значение по време на Пасха, като символизира свобода и освобождение. В ислямските култури хлябът е много уважаван, често се разглежда като дар от Бога и разхищението му не се насърчава, с което се отразява благодарността за наличието на прехрана.
3. **Символика и традиция.** В много култури хлябът е символ на живота, благоденствието и здравето. Например в Румъния и в някои славянски страни хлябът, често съчетан със сол, е традиционен символ на гостоприемство. В азиатските култури оризовите питки и задушните кифлички са не само основни хранителни продукти, но и неразделна част от фестивалите и празненствата, като символизират късмет, богатство и единство.



Това изображение, генерирано от изкуствен интелект, изобразява румънци, участващи в традиционна церемония за раздаване на хляб и сол. Сцената представя хора, облечени в традиционно румънско облекло, които поднасят кръгъл хляб и купа със сол. Обстановката е празнична и гостоприемна, с културни елементи като бродирани дрехи и селски украси. Фонът включва

семпла, селска обстановка, която подчертава културното значение на този жест на посрещане.

4. Роля на тестените изделия при празници и възпоменания.

Специалните хлябове и сладкиши заемат централно място в много празници. Например "Роска де Рейес" в испанските култури по време на Богоявление, "Пан де Муерто" за Деня на мъртвите в Мексико или "Лунните питки" по време на Есенния фестивал в Китай. Сватбените сладкиши, които са основен елемент на западните сватби, символизират късмет и плодородие, като водят началото си от древните римски традиции за разчупване на хляба над главата на булката за късмет.



Това изображение, генерирано от изкуствен интелект, изобразява специални хлябове и сладкиши, които заемат централно място в различни културни празници. То включва: Роска де Рейес: Голям хляб с овална форма, украсен с разноцветни захаросани плодове, символизиращ Богоявление в латиноамериканските култури., пан де муерто: Кръгъл хляб с украса във формата на кост отгоре, символизиращ Деня на мъртвите в Мексико, лунни питки: Кръгли сладкиши със сложни рисунки по повърхността, които обикновено се консумират по време на Есенния фестивал в Китай, Сватбена торта: Елегантна многоетажна торта, украсена с декоративна глазура и цветя.

- 5. Занаятчийска и общностна идентичност.** Занаятчийското печене се възражда, като се набляга на традиционните методи, местните съставки и уникалните регионални вкусове, което засилва чувството за общност и културна идентичност. Пекарните често служат като събирателни точки на общността, особено в малките градове и квартали, където споделянето на хляб укрепва социалните връзки и сплотеността.
- 6. Социално-икономически показатели.** В миналото видът на консумирания хляб е бил показател за социалния статус - бял хляб за заможните и по-тъмен, по-плътен хляб за по-малко заможните, което отразява икономическите различия. Разпространението и адаптирането на хлебните изделия в световен мащаб, като например пътуването на кроасана от Австрия до Франция, показва културния обмен и икономическата динамика.
- 7. Еволюция и адаптация.** Глобалната диаспора и сливането на различни кулинарни ястия доведоха до иновативни хлебни продукти, които съчетават традиции, като кронът (хибрид между кроасан и поничка) в САЩ или японско-европейски сладкарски изделия, отразяващи културната адаптивност и глобалната взаимосвързаност.

1.2.1 Икономически принос на пекарството

Пекарството е от решаващо значение за световната икономика, като оказва влияние на местно и международно равнище. То създава работни места, стимулира иновациите и влияе върху потребителските разходи.

На местно ниво пекарните осигуряват работни места за пекари, сладкари, продавачи и административни служители. Те създават и работни места за доставчици, поддръжка на оборудване и транспортни услуги. Малките пекарни стимулират местната икономика, като купуват продукти от близките фермери и насърчават чувството за общност.

В национален мащаб производството на печива допринася значително за икономиката, особено в страните със силен хранителен сектор. Тя включва малки пекарни и големи производствени предприятия, които допринасят за данъчните приходи чрез данъци върху продажбите, доходите и бизнеса.

В световен мащаб то процъфтява благодарение на международната търговия, тъй като държавите изнасят и внасят изделия и съставки. Тази търговия подпомага икономиките по целия свят и осигурява разнообразна гама от продукти за потребителите.

Браншът на пекарните винаги е иновативен, следвайки тенденциите в областта на здравословните, практичните и висококачествените продукти, което стимулира растежа и на пазара. Пекарските изделия са от съществено значение в много култури, което поддържа потребителското търсене стабилно дори в трудни икономически времена.

Като цяло значението на този тип производството се изразява в създаването на работни места, икономическия принос, международната търговия и способността за иновации и задоволяване на нуждите на потребителите. Влиянието му се усеща на местно, национално и световно равнище, което го прави ключова част от хранително-вкусовата промишленост.

1.2.2 Съвременно значение в обществото

Печивата заемат важно място в съвременното общество, като оказват влияние върху кулинарните тенденции, играят централна роля в празненствата и културните практики и са основна част от ежедневието.

Изделия като хляб, мъфини и кифлички осигуряват основни въглехидрати и фибри, което ги прави ключови за ежедневно хранене по целия свят. Нарастването на **начина на живот в движение** увеличи търсенето на преносими и удобни тестени и други подобни изделия, като например закуски, енергийни барове и сандвичи, които отговарят на забързания характер на съвременния живот. **Занаятчийското и ръчно печене** отново станаха популярни. Здравословните и уелнес тенденции също

оказаха голямо влияние върху производството на печива, което доведе до повече безглутенови, органични, нисковъглеродни и растителни продукти, тъй като хората стават все по-осъзнати за здравето си.

Печивата са в основата на многобройни културни традиции и празници, например тортите за рождени дни, сватбените торти и специфичните за празниците печива, като коледните бисквити или лунните сладкиши за Есенния фестивал в Китай. Тези продукти са не просто хранителни стоки, но и символи на радост, единство и традиция, които играят решаваща роля при отбелязването на културни и лични събития. **Споделянето на** печива, независимо дали става въпрос за семейни или общностни събирания, укрепва социалните връзки и културните традиции, като подчертава ролята на храната в общия социален живот.

Глобализацията на хранителните продукти доведе до появата на различни печива на нови пазари, което доведе до създаването на фюжън продукти, съчетаващи различни кулинарни традиции, като кроантите (хибриди между кроасан и поничка) и сладкишите с аромат на матча. Този межкултурен обмен в областта на пекарството разнообразява кулинарния облик и насърчава опознаването и възприемането на различните култури.

Като цяло, печивата в съвременното общество са много повече от храна; те са неразделна част от ежедневно хранене, отражение на кулинарните тенденции и здравословният начин на живот, важен елемент от празниците и традициите, както и средство за социална свързаност и културен обмен.



Това изображение, генерирано от изкуствен интелект, илюстрира съвременното значение на тестените и сладки продукти в обществото. Изображението представя маса, отрупана с различни видове хляб и сладкиши, включително пълнозърнест хляб, багети, кроасани и занаятчийски хлябове. Около масата са събрани хора от различни култури и среди, които се наслаждават на храната заедно. Обстановката съчетава елементите на модерна пекарна с общностно събиране, като подчертава хранителното, икономическото, културното и социалното значение на хляба и сладкишите в съвременния свят. Цялостната атмосфера е топла и приветлива, отразявайки културния обмен и единството чрез споделеното преживяване да се наслаждаваш на тези изделия.

Модул 2. Наука за храните: Хранене и правила за борба с отпадъците

Разбирането на науката за храненето и правилата за борба с отпадъците е от основно значение. Познанията по тези въпроси подобряват качеството и здравословните характеристики на печивата, като синхронизират дейността на компаниите с очакванията на потребителите. Спазването на правилата за

борба с отпадъците дава значителен принос не само за устойчивостта, но и за конкурентното предимство. Този модул дава множество нормативни и практически идеи за сектора регулиращ хранителните отпадъци, по-конкретно в областта на пекарството, като насърчава информативен подход, насочен към подчертаване на ефективността и етиката.

Разхищението на храна е сериозен проблем в целия свят, който засяга множество отрасли и сектори, включително пекарството. Остатъците от хляб съставляват значителна част от хранителните отпадъци и имат решаваща роля за намаляване на въздействието върху околната среда и за насърчаване на по-устойчиво бъдеще. В сектора на пекарството, където се произвеждат и продават различни видове пекарски изделия, управлението на хранителните отпадъци е от решаващо значение. Това включва справяне с предизвикателства като излишък от продукция, непродадени стоки и продукти с изтекъл срок на годност. Всеки от тези фактори не само допринася за икономически загуби, но има и последици за околната среда.

2.1. Стратегии за намаляване на отпадъците от тестени изделия

За да се справят с тези проблеми, са приложени някои решения. На първо място, внедряването на усъвършенствани системи за **управление на инвентара** позволява на пекарните да наблюдават точно техните нивата. Това спомага за намаляване на свръхпроизводството, като гарантира, че се пече само необходимото количество хляб, а чрез свеждане до минимум на свръхпроизводството пекарните могат ефективно да намалят отпадъците, като същевременно оптимизират използването на ресурсите. Пекарните могат да използват остатъците в нови продукти, като например да превърнат непродадения хляб в галета или крутони, като по този начин намаляват отпадъците и създават допълнителни източници на приходи.

Освен това **регулирането на размера на порциите** в зависимост от потребителското търсене гарантира, че пекарните произвеждат точното количество хляб, като намалява излишното производство и отпадъците. Огромна роля в този процес играе осигуряването на култура на осъзнаване на проблема с отпадъците сред служителите и сътрудничеството с местни хранителни банки за значително намаляване на загубите. Всъщност насърчаването на служителите да идентифицират и реализират идеи за подобрения насърчава проактивния подход към минимизирането на отпадъците от хляб. **Партньорството с местни хранителни банки или благотворителни организации** предоставя на пекарните възможности за даряване на излишъка, който все още е безопасен за консумация, но може да не отговаря на стандартите за търговия на дребно. Това не само намалява количеството на отпадъците, но и допринася положително за общността, като решава проблема с продоволствената несигурност.

Освен това ефективното съхранение и **техниките за консервиране на храни** също играят решаваща роля, като например замразяването или вакуумното запечатване, което спомага за удължаване на срока на годност на хлебните продукти. По този начин се намалява развалянето и се гарантира, че хлябът остава свеж и годен за употреба за по-дълъг период от време. И така, чрез възприемането на устойчиви практики и стратегии в сектора на пекарството и свеждането до минимум на разхищението на храни, този вид производство не само предотвратява загубата на ресурси, но и допринася за едно по-екологично общество, като решава по-широки проблеми като глада и недохранването.

2.2 Последици и устойчиво развитие

Усилията за намаляване на разхищението на храни допринасят значително за постигане на устойчиво развитие чрез социални, екологични и икономически предимства. Загубата и разхищението на храни (ЗРХ) действително оказват влияние върху устойчивостта, храненето, продоволствената сигурност и

околната среда. Статистическите данни показват, че приблизително 14 % от храните се изхвърля, преди да достигнат до търговската мрежа, а още 17 % се разхищават на ниво търговска мрежа и потребители. Въпросът със загубата и разхищението на храни дори оказва огромно влияние върху проблеми като глада, недохранването и емисиите на парникови газове, което налага неотменната и скъпоструваща необходимост от целенасочена намеса.

2.3. Правни и политически мерки

Европейският съюз (ЕС) определи правно обвързващи цели за справяне с разхищението на храни, като изисква от държавите членки да постигнат конкретни цели за намаляване на разхищението до 2030 г. По този начин обещанието е тясно обвързано с цел 12.3 за устойчиво развитие, в която се подчертава ключовата роля на стабилните регулаторни рамки за преодоляване на инфраструктурните и технологичните пречки.

Съвместните усилия по цялата верига са от съществено значение, което се потвърждава от инициативи като хранителни банки и ръководени от общността събития, които разпределят остатъците от храна с цел ползи за околната среда и обществото. **Платформата на ЕС за хранителните загуби и разхищението на храни** улеснява това сътрудничество, като подобрява обмена на информация с цел ускоряване на напредъка към целите на устойчивото развитие.

Правила и закони като **преразгледаното законодателство на ЕС за отпадъците** са сред факторите, които наистина помагат на цялата ситуация с ЗРХ, включително стимули и данъчно облагане на отпадъците, за да се стимулират иновациите и да се предотвратят разточителните практики. Целта на тази стратегия е държавите членки да се включат в прилагането на превантивни инициативи, като се насърчават даренията за хранителни банки и се дават поощрения за по-малко производство на отпадъци.

Наука за храните има решаваща роля за смекчаване на последиците от ЗРХ, тъй като се занимава с разработването на

нови технологии, като същевременно гарантира безопасна храна с добър хранителен статус. Проучванията, посветени на опаковането, запазването на срока на годност и вариациите на съставките, могат да бъдат полезни за намаляване на отпадъците по производствената линия. Освен това повишаването на осведомеността на клиентите относно ЗРХ спомага за промяна на поведението, като насърчава **устойчивото потребление**.

2.4. Кръгова икономика и иновативни подходи

Иновативни подходи като кръговата икономика са от основно значение за борбата с разхищението на храни. Примери за това са инициативите за превръщане на отпадъци от бира в хляб, които показват как ресурсите могат да се използват повторно в рамките на един и същи цикъл. Изхвърлянето на пресен хляб от потребителите представлява 12 % от световните хранителни отпадъци. Но може да се намери начин за неговото използване и справяне с екологичния проблем. Например, компанията „Brussels Beer Project“ има за цел да преработва 10 тона хляб годишно, което показва как кръговата икономика може да се справи с проблема с отпадъците.

Чрез приготвянето на зърното, което се използва за варене на бира и последващата повторна употреба на използваното зърно за производство на хляб цикълът се затваря безпроблемно и се осъществява производството на базата на наноматериали. По този начин се насърчава устойчивият подход и рециклирането на суровините.

Включването на науката за храните играе ключова роля за намаляване на загубите и разхищението на храни, особено чрез напредъка в технологиите за опаковане, методите за запазване на срока на годност и разнообразяването на съставките.

Въвеждането на устойчиви практики също така е в синхрон с **ценностите на потребителите**, като осигурява конкурентно предимство, насърчава лоялността и изгражда доверие. Постигането на интегрирана стратегия за намаляване на ЗРХ

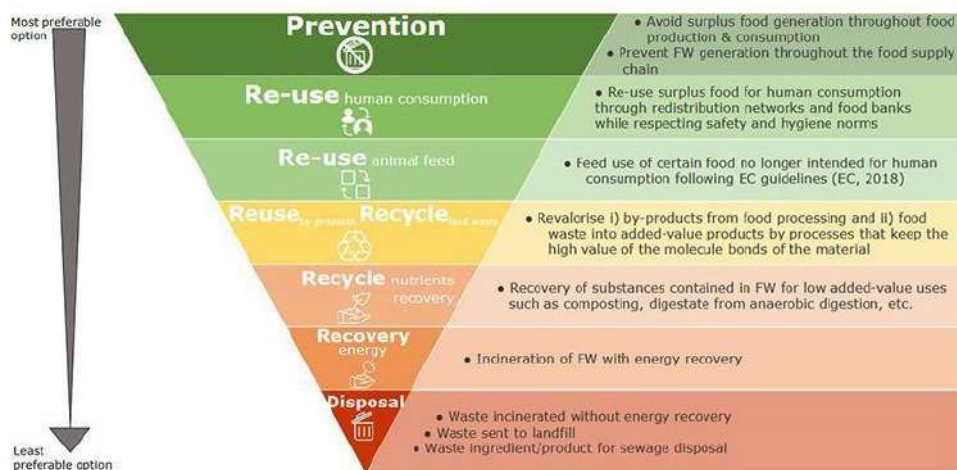
изисква комбинация от мерки, съвместни инициативи и непрекъснати подобрения в науката и технологиите в областта на храните. Чрез реформи за предотвратяване на разхищението и насърчаване на устойчива ангажираност компаниите могат да дадат положителен принос към живота на обществото и неговата околна среда.

Освен това възприемането на **стратегии за нулеви отпадъци** дава възможност на хората и фирмите да намалят значително своя екологичен отпечатък, да пестят ресурси и да допринесат за едно устойчиво бъдеще. То включва преминаване към съзнателно потребление, повторно използване на суровини и прилагане на отговорни практики за управление на отпадъците през целия жизнен цикъл на продукта. Стратегията за нулеви отпадъци въплъщават философия и принципи, които се отнасят до подход, целящ минимизиране или пълно премахване на хранителните отпадъци по цялата верига на доставка на храни - от производството до потреблението.

Пекарните могат **креативно да преработят** стария хляб във вкусни продукти като крутони, хлебен пудинг или френски тост, като често предлагат отстъпки, за да насърчат консумацията им.

Те могат също така да възприемат **екологосъобразни практики**, като например да използват минимални или екологични опаковки за продукти за вкъщи и да насърчават клиентите да носят собствени контейнери за покупки на едро или поръчки за вкъщи. Тези инициативи не само намаляват разхищението на храна, но и подкрепят усилията за устойчивост в общността.

Друг новаторски подход включва използването на **всички компоненти на съставките**; например приготвянето на захаросани кори от цитрусови плодове или включването на остатъците от плодово пюре от сладкарски пълнежи в смутита или сосове.



Фигурата представя йерархията за определяне на приоритетите на стратегиите за предотвратяване на хранителни излишъци, странични продукти и хранителни отпадъци. Тази рамка следва да служи за ориентир при формулирането на ефективни стратегии, насочени към намаляване на хранителните отпадъци. На върха на пирамидата са мерките за превенция, следвани от начините за повторна употреба на остатъчната храна, годна за консумация от човека, промяна на предназначението на храната, която вече не е годна за хората, като храна за животни, рециклиране на материали в продукти с висока стойност (с частично разграждане), възстановяване на хранителни вещества, оползотворяване на енергия и, като най-малко предпочитан вариант, изхвърляне на хранителни отпадъци.

2.5. Добри практики

В контекста на науката за храните, храненето и правилата за борба с отпадъците в производството на печива могат да се приложат няколко добри практики, за да се гарантира качеството на храните и намаляването на отпадъците:

- 1. Употреба на съставките.** Като проверяваме периодично етикетите за срок на годност на съставките за печене, преди да ги използваме, можем да сме сигурни, че ги използваме навреме, преди да са изтекли сроковете им на годност или да са се развалили, и по този начин да намалим значително загубите. Също така, хладилникът ще осигури допълнителна помощ за удължаване на срока на съхранение и предотвратяване влошаването на качеството на хранителните продукти.

2. **Контролирайте нивата на влажност.** Важно е също така да се контролират нивата на влажност в зоните за съхранение, за да се предотврати натрупването на влага, което може да доведе до развитие на плесени и разваляне, също така да се използват подходящи контейнери за съхранение, които са чисти, сухи и плътно затварящи се, за да се предпазят продуктите от замърсяване и фактори на околната среда.
3. **Системи за осигуряване на качеството.** Съществува необходимост от създаване на системи за контрол на високо ниво в системата HACCP (Анализ на опасностите и контрол на критични точки), която представлява систематичен превантивен подход към безопасността на храните, който идентифицира, оценява и контролира опасностите, които са от значение за безопасността на храните. Ще разгледаме подробно системата HACCP в модул 1.6.
4. **Мониторинг и отчитане на хранителните отпадъци.** Пекарните трябва да се опитат да следят и отчитат направените от тях отпадъци с течение на времето. Заедно с програмите, които подпомагат предотвратяването на хранителните отпадъци, насърчаването на системното даряване на храни и преминаването към по-малко отпадъци са важни въпроси, които трябва да бъдат разгледани. За една пекарна може да е полезно да определи коя част от производствения процес води до повече хранителни отпадъци, да се опита да редуцира проблема и да проследи напредъка си във времето.
5. **Стандартизиране на методологията за измерване.** За да се гарантира безопасността и точността при измерването на хранителните отпадъци, ЕС предоставя стандартизиран набор от насоки за докладване. Този стандартизиран европейски начин за документиране на хранителните отпадъци отговаря на общите изисквания за всяко

производство и следи процеса на стремеж към устойчивост.

6. **Непрекъснато усъвършенстване и обмен на знания.**
„Платформата на ЕС по въпросите на загубата и разхищаването на храни“ служи като инструмент за обмен на информация и трансфер на техники. По този начин пекарните могат пестят храна и да подобрят своите практики в тази област.

Модул 3. Химия в кухнята: Ферментация и дрожди

Широко известно е, че консумацията на хляб заемат голямо място в ежедневната диета на средностатистическия човек не само заради хранителните вещества, които той осигурява, но и заради креативните начини, по които е направен. Различните форми, аромати, вкусове и съставки варират, тъй като има редица начини за приготвянето му, които се дължат главно на знанията, които всяко поколение получава за своята традиционна техника на направа и се прилагат и до днес във всички домакинства. С напредването на науката, многообразието и разнообразието на процедурите за производство на хляб еволюира и насърчава масовото производство на хляб с добро качество и трайност. Такава процедура, която оказва влияние върху изкуството за приготвяне на хляб, е процесът на ферментация, при който маята играе ключова роля. В този материал ще бъде разгледано значението на ферментацията и дрождите в производството на хляб, като се обяснят тяхната роля, въздействие и ползи за крайния продукт.

3.1 Дрожди и ферментация

Ферментацията е биологичен процес, при който микроорганизмите метаболизират въглехидрати, като произвеждат енергия и различни странични продукти. При производството на хляб ферментацията изпълнява множество важни функции и се постига с помощта на дрожди. Дрождите са микроорганизми, които спадат към царството на гъбите, по-точно към подразделението *Ascomycota*. Най-често използваната мая в производството на хляб е *Saccharomyces cerevisiae*, въпреки че други видове като *Candida milleri* и *Saccharomyces exiguus* също се използват в различните технологии за производство на хляб. Дрождите имат три основни предназначения:

На първо място, решаващата роля на маята се счита за **набухвател**, с други думи, тя има способността да втасва тестото. Дрождите консумират захарите, съдържащи се в брашното или добавени към тестото, като ги метаболизират и произвеждат въглероден диоксид (CO_2) и етанол (алкохол) като странични продукти. Въглеродният диоксид се задържа в тестото, кара го да се надига и създава въздушни джобове, които придават на хляба характерната му лека и въздушна текстура.

На второ място, маята създава **аромата**, като допринася значително за вкусовия профил на хляба. По време на ферментацията дрождите произвеждат органични киселини като оцетна и млечна киселина, както и други ароматни съединения като естери и алдехиди. Тези съединения допринасят за богатия и сложен вкус на хляба, особено при видовете с квас. Освен това те спомагат за регулиране на pH на тестото, което влияе върху образуването на глутен и ензимната активност.

Трето, ферментацията на дрождите влияе върху развитието на **глутена** в тестото за хляб. Тъй като дрождите ферментират захари и произвеждат CO_2 , газът се задържа в глутеновата мрежа, образувана от пшеничните протеини (глутенин и глиадин). Тази мрежа придава на хляба структурата и

еластичността му, като му позволява да се разширява по време на ферментацията и печенето.

В производството на печива се използват различни видове мая:

- **Активна суха мая:** Този вид мая е най-често срещаната във всеки хранителен магазин. Тя е съставена от изсушени дрождеви клетки и малка част неактивен материал, за да се запази устойчивостта ѝ по време на съхранение. Преди да се използва, тя трябва да се рехидратира в топла вода (приблизително 43 градуса) заедно с малко количество захар, за да се активира.
- **Суха мая на прах** (наричана също бърза мая"): Тя е подобна на активната суха мая, но е смляна на по-малки частици и преминава през различен процес на сушене, което я прави по-активна и по-бързо действаща. Тя може да се смесва директно с брашното, без да се нуждае от предварително активиране, което спестява време в процеса на приготвяне на печива.
- **Прясна мая** (още наричана жива мая на кубче): Тя е влажна и нетрайна, обикновено се продава на малки кубчета. Тя е с по-високо съдържание на вода от сухата мая и трябва да се съхранява в хладилник. Прясната мая се раздробява лесно и може да се добави директно към брашното или да се разтвори в топла вода преди употреба.
- **Закваска:** хлябът с квас се основава на естествени дрожди и лактобацили, съдържащи се в закваската - смес от брашно и вода, която е ферментирала в продължение на известно време. Тази закваска се поддържа, като редовно се хранва с прясно брашно и вода. Закваската придава на хляба уникален вкус и изисква по-дълго време за ферментация в сравнение с комерсиалната мая.

Факторите, които влияят върху ефективността на ферментацията и дрождите, са:

- **Пе – ха (pH):** Обикновено кисело до слабо кисело (4,5-6,5 киселинност).
- **Температура:** Между 35 и 45°C. По-ниските температури забавят ферментацията, а по-високите могат да доведат до нежелани аромати и прекомерно производство на киселини.
- **Относителна влажност (RH%):** В идеалния случай се поддържа между 50% и 90%.
- **Въглерод:** Млечнокиселите бактерии (МКБ) и дрождите метаболизират монозахариди и дизахариди.
- **Ниво на захарта:** Оптималният диапазон е 2,0-10,0%. По-високите нива могат да възпрепятстват микробната активност поради осмотичното налягане. Остатъчните неферментирани захари са необходими по време на печенето за правилното формиране на цвета на кората.
- **Ниво на солта:** До 2,5%. По-високите нива причиняват значителен осмотичен стрес на клетките на дрождите.
- **Съдържание на вода:** Идеални нива на абсорбция от 50,0 % или повече на базата на теглото на брашното. Прекомерното количество вода води до по-бързо и неконтролируемо активиране на дрождите.
- **Нива на дрожди/млечнокисели бактерии (МКБ):** По-високите нива на дрожди/МКБ съкращават общото време за ферментация, необходимо за узряване на тестото.

3.2 Дрождите в производствения процес

И така, как горепосочените фактори се включват в процеса на производство на печива? Процесът започва със смесването на брашното с топла вода и малко количество захар, за да се осигури първоначална храна за активиране на маята. Когато дрождите се активират, започва ферментация. Омесването на тестото позволява развитието на глутена, което му позволява да задържа ефективно въглеродния диоксид. Така на този етап маята и другите съставки се разпределят равномерно в тестото. След омесването започва втасването, при което тестото се оставя да ферментира в топла и влажна среда. По време на

етапа на втасване дрождите ферментират захарите, като произвеждат въглероден диоксид, който е газ и придават вкуса на печивото. След като тестото удвои обема си, то се оформя в желаната форма. Процесът на оформяне преразпределя дрождите и дава възможност за по-нататъшно развитие на глутена. След като тестото се постави във фурната, маята продължава да произвежда въглероден диоксид, докато не се деактивира от топлината. Уловеният газ се разширява, което води до по-нататъшно втасване на тестото. Освен това топлината преобразува протеините, като създава структурата на хляба.

Дрождите и ферментацията са неразделна част от сложния процес на прогответянето на печива, като предлагат множество предимства, които значително подобряват качеството, вкуса и консистенцията на хляба. Тези предимства са познати от векове, а съвременните научни изследвания продължават да изследват и изясняват основните механизми, които стоят зад тях.

Както вече беше споменато, дрождите и ферментацията подобряват текстурата и обема на хляба чрез генериране на въглероден диоксид, който се задържа в тестото, кара го да се разширява и следователно създава лека и въздушна текстура на крайния продукт. Ферментацията също така подобрява развитието на глутена, в резултат на което се получава по-здрава глутенова мрежа, която може по-добре да задържа газовите мехурчета, което води до увеличаване на обема на хляба и до по-мека коричка.

Освен това ароматът и подобряването на вкуса са отделни резултати от ферментацията. При ферментацията се образуват различни ароматни съединения, включително алкохоли, киселини, естери и алдехиди, които допринасят за характерния аромат и вкус на хляба. Органичните киселини, като оцетна и млечна киселина, допринасят за пикантния вкус на хляба с квас, докато алкохолите и естерите придават плодов и цветен аромат.

Друго полезно предимство на този процес е удължаването на срока на годност на продукта. Оцетната киселина и други

органични киселини, получени по време на ферментацията, действат като естествени консерванти, като потискат развитието на микроорганизми, които се развалят, и удължават срока на годност на хляба. Ферментацията също така понижава пектина в тестото, като създава среда, която е по-малко благоприятна за развитието на патогенни бактерии, което допълнително повишава микробната стабилност на хляба.

Освен това хранителният профил на хляба се подобрява, тъй като по време на ферментацията сложните въглехидрати и протеини се разграждат до по-прости и лесно смилаеми форми, което подобрява бионаличността на хранителните вещества в хляба. Доказано е, че ферментацията на пълнозърнестото брашно от заквасените култури повишава нивата на биоактивни съединения, като антиоксиданти и фенолни съединения, което потенциално може да доведе до ползи за здравето, включително подобрена антиоксидантна активност, противовъзпалителни ефекти и потенциална защита срещу хронични заболявания, като сърдечносъдови заболявания и някои видове рак.

Процесът на ферментация може да доведе до намаляване на съдържанието на фитати. Това е възможно, тъй като фитатът, естествено съединение, което се съдържа в зърнените култури, има способността да се свързва с минералите, като по този начин намалява усвояването им в организма. Ферментацията с помощта на дрожди може да намали съдържанието на фитати в хляба, като по този начин увеличи достъпността на минералите.

По време на ферментацията дрождите и млечнокиселите бактерии отделят ензими, които катализират хидролизата на глютеиновите протеини, съдържащи се в тестото. Тази ензимна активност може потенциално да разгради специфичните глютеинови протеини, отговорни за задействането на имунните реакции при хора с чувствителност към глутен. Чрез разграждането на тези глютеинови протеини на по-малки пептиди ферментацията може да намали имуногенността на глутена, което го прави по-поносим за хора със заболявания, свързани с глутен, като цьолиакия или нецелиакална чувствителност към

глутен. Този процес е важен, тъй като потенциално може да облекчи симптомите, изпитвани от чувствителните към глутен хора, като им предложи възможност да се наслаждават на продукти без неблагоприятни ефекти. От съществено значение е обаче да се отбележи, че степента на хидролиза на глутена по време на ферментацията може да варира в зависимост от фактори като време на ферментация, температура и специфични щамове на дрожди и бактерии, участващи в процеса.

Накратко, дрождите и ферментацията са динамичният дует, който стои зад приготвянето на печива. Дрождите, универсални микроорганизми, играят решаваща роля за втасването на тестото, формирането на ароматите и допринасят за образуването на глутен. Чрез метаболитните си дейности ферментацията превръща простите съставки в кулинарно изкушение, като подобрява текстурата, вкуса и хранителните качества на тестените изделия. Също така разбирането на различните видове мая и техните функции дава възможност на пекарите да експериментират с различни техники за приготвяне на тестени изделия и да създават вкусни продукти. Използвайки предимствата на дрождите и ферментацията, пекарите могат да произвеждат изделия с превъзходен вкус, текстура и здравословни ползи, задълбочавайки познанията си към този стар занаят и неговите биохимични процеси.

Модул 4. Техники за приготвяне на тесто и хляб: разнообразни ястия и специални тестени изделия в различните култури

Консумацията на хляб датира от древни времена. В напредналите древни цивилизации зърното се е мелело в каменни мелници, след това се е омесвало с вода и сол, понякога с квас, после се е оформяло на питка или хляб и се е пекло на открит огън или в пещ. Имаме сведения за приготвянето на хляб в Египет много векове преди Христа, както и от Гърция и Англия през същия период.

Благодарение на бързата си механизация технологията на печене се модернизира значително както в Европа, така и в Америка. Благодарение на новите научни открития в областта на земеделието, микробиологията и технологията на печене промишленото производство е в състояние да произвежда бял хляб на достъпни цени за всички социални групи.

4.1. История на пекарството

4.1.1. След индустриалната революция

Технологията на печене се модернизира значително както в Европа, така и в Америка. В употреба влизат валцови мелници с машинно задвижване, промишлени печки на дърва, парни и газови фурни.

В други части на света - като Азия и Африка - темповете на развитие на механизацията са много по-бавни, поради което традиционните процеси на печене се запазват и до днес, дори и в сферата на промишленото производство.

4.1.2. Съвременни технологии

От втората половина на XX век, благодарение на новите открития в областта на земеделието, микробиологията и технологията на печене, промишлено производство е в състояние да произвежда бял хляб на достъпни цени за всички социални слоеве. Благодарение на селективното отглеждане и по-големите добиви от зърнените хибриди цената на зърното започва бързо да пада в цяла Европа. В Европа след Втората световна война белият хляб вече не е привилегия на богатите.

От един от символите на благосъстоянието белият хляб се превръща в ежедневен продукт за повечето европейци. В същото време в Скандинавия, в Азия и на други места хлябът все още се прави от ечемик, овес, ориз и псевдозърнени култури вместо от пшеница.

В днешно време, особено при масовото производство, видът на хляба в дадена култура или държава се определя главно от местно произвеждания зърнен сорт. Докато пшеницата е най-разпространената зърнена култура в Централна и Южна Европа, в северните страни повечето хлябове се правят от ръж, ечемик и овес.

4.2. Зърнени култури и процеси на печене

4.2.1. Зърна и псевдозърна

Както вече споменахме, **пшеницата** е преобладаващият вид зърно в Европа. Освен това в Централна и Северна Европа има значителни обработваеми площи с ечемик, ръж и овес. В същото време хлябът може да се прави от царевица, ориз или псевдозърнени култури, като просо, елда и нахут.

4.2.2. Начини на мелене и видове брашно

За да се получи тесто с подходяща структура и съответно печиво с добър вкус, зърното трябва да се подложи на някаква **механична обработка**. То може да бъде смляно или счукано, след което трябва да се пресее, за да се получи брашно с подходяща финост за приготвяне на тесто. След като се преработи и обогати с подходящи добавки, брашното се преработва допълнително в различни видове, предлагани на пазара.

В зависимост от съставките, на брашното може да бъде присвоен определен **номер за класификация**. Под съставки се разбират частите на зърното и съотношението им в брашното. Номерацията варира в различните страни. Например в Унгария финното брашно се категоризира като BL55, докато в Германия кодът е 550; по същия начин брашното за бял хляб получава

номер BL80 в Унгария, но 1050 в Австрия. Колкото по-голям е номерът, толкова по-високо е съдържанието на пепел в брашното. Също така, колкото повече части от зърното съдържа даден вид брашно, толкова по-тъмно и по-грубо изглежда.

Друга определяща характеристика на брашното е количеството и съставът на съдържащите се в него **пшенични глутени, които** определят "здравината" на брашното. Маркирането на съдържанието на глутен е често срещано в Европа, всъщност то е задължително в няколко държави. Основната цел на категоризацията не е да се предостави информация по отношение на чувствителността към глутен, а да се посочи дали брашното е подходящо за производство на бисквити или хляб.

4.2.3. Методи за печене и приготвяне

В процеса на приготвяне на печива тестото се подлага на различни механични и химични процеси. Тестото се образува, когато брашното се срещне с вода, сол, добавки, мая или закваска. Първоначално то се **обработва механично**, след което се подлага на втасване, допълнително месене и разтегляне. По време на този процес структурата на тестото претърпява необратима трансформация.

Общата характеристика на всички хлябове е големият процент зърнено брашно или трици. Съществуват различни форми на хляб, които ще разгледаме подробно по-долу. Като цяло повечето европейски хлябове имат леко солен вкус, отвътре са меки с отделна външна кора, изпечена твърдо. Като алтернатива хлябът може да бъде изпечен без коричка, да има сладък вкус, да има плънка вътре или да бъде оформен като слоеста структура.

Хлябът става годен за консумация след термична обработка. В зависимост от вида и метода на приготвяне, температурата може да варира от 100 градуса Целзий до 400-450 градуса. Печенето може да се извършва във фурна със затворена горивна камера, в казан, в пещ, вкопана в земята, на огнище с камък, закрепен на стената му. В Европа най-разпространената техника за печене е използването на фурна на дърва, газ или електричество.

4.3. Видове тесто за хляб

4.3.1. Хляб направен без ферментация

В Азия хлябът обикновено се прави без ферментация и се оформя на плосък хляб. По време на приготвянето му обикновено не се използват набухватели, а тази разновидност на плоския хляб се прави от брашна с ниско съдържание на gluten или имитиращи зърна, което на практика не съдържа gluten. Текстурата е компактна, а формата обикновено е кръгла.

4.3.2 Хляб с набухватели и ферментация

В цяла Европа хлябът е с **овална форма**, но са популярни и плоски хлябове. При всички тях се използват набухватели и ферментация. В арабските и индийските култури ферментацията също е често срещана при плоските хлябове и питите.

Ферментацията може да се постигне чрез естествено заквасване или чрез използване на различни дрожди, които по същество са млечнокисели бактерии. Както е описано в модул 3, те образуват газове, които се отделят в тестото и се задържат от glutenовата мрежа. В резултат на това тестото за печене се надига и става мехурчесто. По време на ферментацията в брашното се извършват много важни и благоприятни органични промени, при които се отделят допълнителни вкусови и ароматни вещества. В резултат на това хлябът не само увеличава обема си, но и придобива характерния си вкус в процеса.

Благодарение на занаятчийските технологии за печене, които навлязоха през последните десетилетия, все повече пекарни използват **естествени закваски** вместо традиционната мая. Закваската е материал, оживял от микроскопични гъбички и бактерии, живеещи по външните слоеве на зърното, след което се култивира чрез строга технологична процедура и се съхранява през целия си живот. Естествената закваска може да се използва за създаване на интересни форми, текстури и вкусове.

И не на последно място, в някои страни има традиция хлябът да се приготвя с помощта на **бакпулвер**, а на други места в мащабни производства дори могат да се използват ензими в процеса на производство на хляб. От всички тези съставки за втасване естествената закваска и хлебната мая се считат за най-подходящите помощни вещества.

Като интересен факт може да се посочи, че в някои райони на Унгария през XVIII и XIX век, преди широкото разпространение на маята, **подкиселените пшенични трици** също са били използвани като набухvatел при правенето на хляб.

4.4. Техниката за приготвяне на тестото

4.4.1. Съставки на тестото

Брашно, вода, мая и сол се считат за най-основните съставки на тестото за хляб в Европа.

След смесването и омесването на изброените по-горе съставки те постепенно губят първоначалните си свойства и стават хомогенни, създавайки това, което наричаме тесто за хляб.

4.4.2 Ферментация

Процесът на ферментация в готовото тесто за хляб се предизвиква основно от **дрожди или закваски**. Този процес отнема време, което зависи от използваните съставки и условията. Тестото за хляб в масовото производство обикновено е готово за оформяне за 30-120 минути, от друга страна, при използване на удължена ферментация тестото за хляб може да отнеме до 24-48 часа, преди да бъде готово за оформяне.

Не трябва да забравяме, че тестото за хляб е **жива субстанция**! Ферментацията е резултат от процеси, които не се виждат с просто око. Работата на бактериите и културите на дрождите създава текстурата, както и подходящата киселинност и вкус.



Въглеродния диоксид се задържа в тестото, кара го да втасва и създава въздушни джобове, които придават на хляба характерната му лека и въздушна текстура.

4.4.3. Оформяне

Когато тестото за хляб е втасало за необходимото време, то става подходящо за окончателно оформяне. В Европа хлябът обикновено се оформя на кръгли, къси или дълги хлябове, но при питите, пайовете и пиците се оформя плоско тесто, което се сгъва и разтегля, преди да се постави във фурната. Има видове хляб, които придобиват окончателната си форма в затворен съд за печене или в купа за втасване, докато други се поставят на маса или на лента за предварително оформяне и втасване и след това за последното окончателно оформяне.

В процеса на оформяне е много важно да се обърне внимание на плътността на тестото. Тестото, подложено на прекалено силно или продължително механично въздействие, може да прегрее, да се разпадне, да се разкъса или в някои случаи да прекисне.

За пекарите с **нарушено зрение** оформянето е един от най-подходящите за тях етапи в процеса на приготвяне. Нужна е силна **стимулации** с ръце, за да се поддържат качествата на тестото под контрол през цялото време.

4.4.4 Изпичане на тестото

Готовото тесто обикновено се поставя в предварително загрята фурна. За пекарите с нарушено зрение може да се осигури добре адаптирана работна среда за процеса на оформяне, като се

използва специално устройство за прехвърляне на хляба върху тавата за печене или като се постави тестото в малка, не много дълбока, добре осветена подова фурна. Друг начин е като се пхне тестото в ротационна фурна (фурна с въртяща се решетка). Този вид фурна използва пара за приготвянето на печивата и по тази причина за хората с нарушено зрение този процес се извършва винаги със **затворена врата на фурната**. Спазването на температурата и продължителността на печене изисква **голяма технологична дисциплина**. Дори и при стриктно спазване на дадена рецепта, печенето никога не е едно и също, тъй като много фактори влияят върху времето и температурата на печене. Процесът на печене трябва да се контролира през цялото време, като крайният продукт винаги трябва да се провери дали е напълно готов, преди да се извади от фурната.

4.4.5 Обработка на готовия хляб

Изпеченият хляб трябва да се постави върху решетъчен рафт и да се съхранява в сухо, добре проветриво помещение до пълното му **охлаждане**. Недостатъчното охлаждане може да доведе до деформиране на хляба, особено когато са поставени едни върху други, например по време на транспортиране и опаковане. Опаковането или съхраняването на хляб, докато е още топъл, също може да доведе до загуба на текстура. Някои видове хляб, като например питите, е най-добре да се консумират пресни, докато традиционните хлябове трябва да се предоставят на потребителите напълно студени.

4.4.6 Необходими условия за пекарните

Пекарната или всяко помещение, в което се произвеждат печива, може да работи само ако притежава необходимите **сертификати**. Те трябва да са в съответствие със съществуващите специфични за страната разпоредби за хигиена, защита от токов удар и безопасност на храните. Стриктното и последователно спазване на правилата за

здравословни и безопасни условия на труд е изключително важно при работа с хора с увреждания.

Системното проветряване и почистване на помещенията гарантира работна зона **без микроби**.

4.5. Хлябът в света

4.5.1. Бял хляб

Белият хляб е най-предпочитаният вид в Централна и Южна Европа. Предлагат се хлябове с различна форма и обикновено с тегло от половин до един килограм. При използването на фино бяло брашно и мая или естествена закваска се получава хляб, който е **лек и въздушен**, с равномерно разпределени дупки, мек отвътре и хрупкав отвън.

4.5.2. Хлябове във френски стил

Френският хляб обикновено има хрупкава коричка и мека, въздушна вътрешност. Тези хлябове се произвеждат предимно от пшенично брашно. Формите им са много разнообразни и могат да се конкурират единствено с италианските хлябове. Най-известният вид френски хляб е **багетата**, която е продълговата, цилиндрична, със заострени краища и силно оребрена горна част. Във Франция багетите се консумират за закуска, обяд и вечеря и често се използват за приготвяне на сандвичи, но се консумират и като лека закуска, с масло и конфитюр или със сирене.

Освен багетите, популярен е и традиционният френски селски хляб - **Pain de Campagne**, при който се използва дълго време на ферментация и естествен квас, което позволява да се развие изтънченият вкус и специалната текстура на хляба. Този вид хляб е широко разпространен в занаятчийските пекарни по целия свят.



Тази снимка илюстрира известната френска багета. Този вид хляб има продълговата, цилиндрична форма със заострени краища и силно оребрена горна част.

4.5.3. Хлябове от Средиземноморието

Подобно на френската, италианската традиция в печенето също оказва голямо влияние върху международния стил на хляба. В допълнение към по-традиционните чабата и фокача, различни местни специалитети правят италианските традиции на печене още по-вълнуващи.

Италианските хлябове са известни със своята семплост и разнообразие от вкусове. **Закваската Левито Мадре**, която се използва предимно за приготвяне на сладкиши, е започнала своето световно пътешествие от Италия.

Гръцката, кипърската и балканската кухня също допринасят за международните традиции при правенето на хляб с многобройните си специалитети. Общата им характеристика е сплесканата форма, която много прилича на питка, и обикновено се приготвят с някакъв вид пълнеж. Бързо изпеченият хляб **пита** е идеалното допълнение към средиземноморските ястия.



Снимка с пример за средиземноморски хляб

4.5.4 Северноевропейски и скандинавски хлябове

Придвижвайки се на север от Средиземноморието, видовете зърнени култури, които могат да се отглеждат, се променят значително. Докато пшеницата е преобладаващият вид зърно в Централна и Южна Европа, на север от Полша ръжта е основната категория зърно. В същото време в Северна Европа и бившите съветски републики най-популярни за приготвяне на хляб са гъстите, тъмни, пълнозърнести брашна, които се използват за по-плътни хлябове. Общата им характеристика със северните страни е киселият вкус, ронливостта, влажността и плътността, дължащи се на ниското съдържание на дрожди. Тези характеристики налагат форми, различни от тези на видовете хляб в Централна и Южна Европа, така че освен по-малките хлябове се среща и плоският хляб.

Вкусът на северния хляб е необичаен за повечето хора, а за мнозина **тъмният хляб** все още е знак за бедност. Дори и днес белият хляб е символ на благоденствие. В същото време е добре известно, че пълнозърнестият хляб е по-здравословен вариант, поне по отношение на белия хляб, който се произвежда от рафинирано брашно. В развитите страни в наши дни все повече хора се хранят осъзнато и избират в диетата си по-тъмни хлябове от скандинавски тип.

4.5.5 Хляб от Азия и Северна Африка

Азия и Африка обхващат много културни региони, което се отразява и на разнообразието на хранителните им продукти. Поради това е трудно да се правят обобщения за азиатските или африканските видове хляб. Въпреки това азиатската и африканската кухня имат паралели в традициите си за направа на хляб. По начало европейският бял хляб е почти непознат на тези континенти. Освен това, въпреки че в някои северноафрикански страни се използва пшенично брашно, пред рафинираното бяло брашно се предпочитат смлени на камък зърна с високо съдържание на пепел. Друга обща черта на африканската и азиатската култура - с изключение на Мароко - е, че почти всичкият хляб се приготвя в **кръгла форма**.

4.6. Практически препоръки

- За пекари с нарушено зрение готвенето на пара винаги започва при затворена врата на фурната. Спазването на температурата и продължителността на печене изисква голяма технологична дисциплина.
- Стриктното и последователно спазване на правилата за здравословни и безопасни условия на труд е изключително важно при работа с хора с увреждания. Системното проветряване и почистване на помещенията осигурява работна среда без микроби.
- В процеса на оформяне е много важно да се обърне внимание на плътността на тестото.
- За хората с нарушено зрение оформянето на хляба е един от най-подходящите етапи в процеса на правене на хляб. Мускулите на ръцете се стимулират силно, за да поддържат качествата на тестото под контрол през цялото време.

Модул 5. Печива за хора с диетични ограничения

Следващият модул обхваща науката за печене за различни нужди, като се разглеждат заместителите на съставки и адаптирането на рецепти за създаване на вкусни алтернативи на тестени изделия, без да се губи вкусът или текстурата. От алтернативни брашна до заместители на млечни продукти и яйца - ще разгледаме сложността на печенето за хора с диетични ограничения като същевременно се погрижим, пекарите ще получат ясна представа за продуктите, които могат да използват, за да приготвят хляб и сладкиши, подходящи за различни нужди.

5.1 Диетични ограничения и хранителни алергии

С нарастващото разпространение на хранителните алергии трябва да се внимава особено при печенето на храни за хора с диетични ограничения. На първо място трябва да се уточни, че докато определени хранителни съставки са напълно безопасни за някои хора, същите могат да бъдат съвсем нездравословни и дори опасни за други. Например глутенът, протеин, който се съдържа в пшеницата, ечемика и ръжта, е безопасен за повечето хора, но може да причини сериозни здравословни проблеми на хората с **цъолиакия** или **чувствителност към глутен**. По подобен начин лактозата, която е захар съдържаща се в млякото, се понася от много хора, но може да доведе до храносмилателни проблеми при такива с **непоносимост към лактоза**. Освен от здравословни съображения, някои диетични ограничения се дължат на **религиозни вярвания**. Например мюсюлманите трябва да избягват алкохола, който се съдържа в някои тестени изделия, и свинското месо, а евреите, спазващи правилата за кошерната диета, също имат специфични изисквания към съставките и приготвянето на храната. Обикновено, когато говорим за здравословна храна в пекарството, се има предвид,

че крайните продукти са с високо съдържание на хранителни вещества, ниско съдържание на калории и с малко или без захар, бяло брашно, лактоза и др.

В това отношение пекарите имат основна роля при разработването и изпичането на по-здравословни версии на популярни продукти, които могат да бъдат едновременно вкусни и безопасни за консумация от клиентите. Печенето е свързано с разбиране на нюансите на взаимодействието на съставките и техниките, а не само със следването на рецепти. С внимателен подход ще разгледаме тънкостите при заменяне на съставки и адаптирането на рецепти към различни диетични нужди, без да се прави компромис с вкуса или текстурата.

5.2. Предназначение на брашното в процеса на печене и неговите алтернативи

Създаването на тестени изделия без глутен е може би най-голямото **предизвикателство** за пекарите, тъй като той е важен **структурен компонент** на повечето изделия. В такъв случай алтернативните брашна играят ролята на заместител. Те могат да бъдат произведени от разнообразни изделия, и да бъдат използвани за приготвяне на печива, особено за хора с хранителни ограничения. Когато е необходимо да се изключи традиционното пшенично брашно, могат да се използват алтернативи, които включват **различни зърна** и семена.

Без подходящи компоненти които да изградят структурата, безглутеновите тестени изделия могат да бъдат прекалено ронливи, да не се слепват или да втасват трудно. В някои случаи белтъците от яйца, които се съдържат в определени бързи печива, могат да компенсират този недостатък. За да се осигури необходимата структура при печенето без глутен, се използват растителни гуми като пектин. Често срещан в плодови желета, конфитюри и пюрета, пектинът може да подобри текстурата и структурата на бързите печива и теста без глутен. Прахообразните растителни гуми, като **ксантанова гума**, също

се използват заради своите структурни ползи, без да добавят сладост или аромат към плодовите продукти.

Освен това някои **нишестета**, като царевичното, могат частично да заместят глутена. Желатинизираното царевично нишесте например образува твърд гел, който помага за подобряване на структурата на различни печива. За направата на безглутенови печени изделия могат да се използват различни алтернативни брашна и нишестета, включително брашно от амарант, арарут, от елда, нахут, оризово брашно, брашно от фава, от гарфава (което е смес от брашно от нахут и фава), царевично брашно, брашно от киноа, от сорго, соево брашно, брашно от тапиока и нишесте от картофи или тапиока. Тъй като обаче всяко брашно и нишесте абсорбира вода по различен начин, често се налага да се **експериментира и да се коригират** пропорциите на течностите при заместването им в рецепти.

От тези съставки оризовото брашно и нишестето от картофи, тапиока и царевичното нишесте са особено подходящи, тъй като имат сравнително слаб собствен вкус и следователно са най-близки до бялото пшенично брашно.

Важно е да се отбележи, че брашната от ядки трябва да се избягват, ако имате **алергии към тях**. За хора с такъв вид алергии или непоносимост подходящи варианти са алтернативи като брашно от слънчогледови семена, тиквено брашно и брашно от сусам. Брашното от слънчогледови семена се произвежда от фино смлени слънчогледови семена. То придава на печените изделия мек, ядков вкус и лека коричка. За богат, наситен вкус и повече хранителни вещества като цинк и магнезий опитайте брашно от тиквени семки. Смляното сусамово брашно придава орехов, хрупкав вкус на тестените изделия и е добър източник на калций и желязо.

Дори и след добавяне на съставки, които изграждат структурата на безглутеновите изделия, те винаги ще имат ясно изразена различна текстура от подобни продукти, произведени от пшенично брашно. Здравината и еластичността на глутена не могат да бъдат дублирани от други съставки. Като цяло

безглутеновите печени изделия имат по-трошлива или зърнеста текстура.

Когато печете с безглутенови продукти, е важно да се обърне внимание на това как тези продукти се отделят, съхраняват и как се поддържат правилно инструментите/приборите. Осигуряването за **безглутенова среда** в пекарна, в която се обработват и продукти, съдържащи глутен, изисква внимателно планиране и изпълнение, за да **се избегне кръстосано замърсяване**, особено когато в процеса участват хора с нарушено зрение. За да се постигне това, е важно да се създадат специално обособени зони за безглутенови и съдържащи глутен продукти. Тези зони трябва да бъдат ясно обозначени, като се използват тактилни маркери, като например повдигнати бордюри/ръбове или различни текстурирани повърхности, които позволяват на хората с нарушено зрение да идентифицират продуктите чрез допир. Съхранението трябва да включва контейнери с брайлови/тактилни етикети за безглутеновите съставки, съхранявани в отделни, секции разположени винаги на едно и също място за лесно разпознаване. Препоръчват се специални инструменти и оборудване за безглутеново печене. Тези прибори трябва да имат тактилни етикети или дръжки с различна текстура, за да се различават от тези, използвани за продукти, съдържащи глутен. Допълването на цветовото кодиране с тактилни етикети, като например релефни точки или шарки, допълнително ще подпомогне служителите с нарушено зрение при разграничаването на приборите. Друга препоръка е да се осигурят тактилни маркери или престилки с различна текстура за служителите, когато преминават между задачи, свързани с продукти, съдържащи глутен, и такива, които не съдържат глутен.

5.3. Предназначение на млечните продукти и яйцата в процеса на печене и техните алтернативи

Течните млечни продукти, като мляко, сметана и кисело мляко, играят ролята на **овлажнител** в процеса на печене и придават вкус и наситеност, докато яйцата действат по-скоро като **сгъстяващ агент** и осигуряват структурна цялост чрез слепването на протеините по време на печене. Факта, че са толкова важни съставки в някои рецепти, ги прави трудни за заместване от пекарите, но е много необходима стъпка при готвене за хора с непоносимост и алергии към млечни продукти, лактоза или яйца. Освен усложненията за здравето, които могат да бъдат причинени от консумацията на тези продукти, е възможно те да бъдат избягвани и поради религиозни причини или житейски избори, които също трябва да бъдат уважавани.

Овластяването на непоносимостта към лактоза и алергията към мляко често изисква пълно избягване на млечните продукти. Важно е да се знае, че **лактозата**, захар, която се съдържа в млякото, представлява предизвикателство за хората с непоносимост към лактоза, докато алергиите към мляко са реакции към протеините в млечните продукти. Въпреки че има много варианти на млечни продукти без лактоза, като **например безлактозно краве мляко**, те не са подходящи за хората с алергии към мляко, тъй като тези продукти все още съдържат **млечни протеини**.

За щастие, за хората с алергии към мляко или непоносимост към лактоза има редица заместители на млякото. **Соевото мляко** е един от най-известните варианти, въпреки че може да не е подходящо за хора с алергии към соя. Алтернативно, търговските заместители, произведени от ориз, бадеми, киноа, картофи, сусам и кокос, предлагат широка гама от алтернативи, някои от които се предлагат както в течна, така и в прахообразна форма. Заместването на маслото с **немлечни маргарини** е подходящо решение в повечето рецепти, но е важно да се четат

внимателно етикетите, тъй като някои маргарини все още могат да съдържат млечен протеин.

Когато се стремите да намалите мазнините и холестерола, заместването на целите яйца с **белтъци** в тестото е практична стратегия. Освен това пяната от яйчен белтък често е подходящ заместител в рецепти, в които белтъкът се използва като набухvatел. Въпреки това в рецепти, в които яйцата играят важна роля, заместването на цели яйца с белтъци може значително да промени структурата на продукта. В случай на **алергия към яйца** трябва да се избягват всички яйчни продукти. За поддържане на свързващите свойства могат да се използват нишестета, гуми и протеини. **Лененото семе**, богато на гуми и разтворими фибри, е ценен заместител на яйцата, като препоръчителното съотношение е 1 супена лъжица на 120 грама брашно в рецептата. Брашното от **тапиока** и арарут предлагат подобна функция. Като друга опция, пюре от **тофу** или **банан** може да замени яйцата в рецептите за тесто, въпреки че хората с алергии към соя трябва да избягват тофу.

5.4. Предназначение на захарта и солта в процеса на печене и техните алтернативи

Захарите изпълняват няколко важни функции в процеса на печене, освен че придават **сладост и вкус**. Те допринасят за **крехкостта** и текстурата, задържат влагата, за да подобрят текстурата и срока на годност, и действат като кремообразни агенти заедно с мазнините за втасването. Благодарение на **свойствата си за карамелизиране** захарите допринасят и за цвета на кората. При намаляване на захарта в рецептата тези функции трябва да се компенсират от други съставки. Рафинираната бяла захар може да се замени с **естествени алтернативи** като захаросан мед, финикова захар или кленова захар, без да се променя рецептата. Когато обаче се използват течни захари като течен мед или меласа, може да се наложи да се направят корекции, поради различните им свойства. Заместителите на захарта се използват, за да се намали

количеството на захарта, въпреки че те нямат хранителните ползи на захарта и могат да имат нежелан послевкус.

Един често използван заместител на захарта при печене е **сукралозата**, популярна като подсладител. Тя е значително по-сладка от захарта и често се смесва с набухвател за целите на печенето. Обърнете внимание, че ако заместите захарта с гранулирана сукралоза, трябва да я заместите с равен обем, а не с равно тегло, тъй като гранулираната сукралоза е много по-лека от захарта. Например една чаша, около 240 мл, гранулирана сукралоза тежи около 25 грама, малко по-малко от 1 чаена лъжичка.

Изомалтът е друг заместител на захарта, който може да се използва в някои рецепти. Той има много по-малко калории от обикновената захар и се използва главно за декоративни цели, но може да не е подходящ за всички рецепти поради намалената си сладост. Също така е някои хора отбелязват, че изпитват потенциални храносмилателни проблеми след консумацията му.

Основната роля на **солта** в процеса на печене е многостранна и понякога е от съществено значение за постигането на оптимални резултати. Тя служи като подобрител на вкуса, в тестото което е на основата на мая солта регулира процеса на ферментация, като забавя активността на дрождите, укрепва структурата на глутена в тестото, забавя активността на ензимите и действа като естествен консервант. Някои хора трябва да избягват солта поради отрицателния ѝ ефект върху кръвното налягане и в такива случаи пекарите могат просто да намалят количеството на солта в рецептите си. Трябва да се внимава и при намаляването на съдържанието на сол в хлябовете с квас, тъй като една от функциите на солта е да **регулира активността на дрождите**.

5.5. Алтернативни рецепти

Рецепта за хляб с мая без глутен

Съставки: 500 г оризово брашно, 95 г картофено нишесте, 65 г царевично нишесте, 95 г брашно от тапиока, 30 г захар, 75 г обезмаслено сухо мляко, 15 г ксантанова гума, 15 г сол, 15 г инстантна мая, 60 г разтопено масло или маргарин, 875 г топла вода, 10 г дестилиран бял оцет, 190 г леко разбити белтъци.

Смесване:

1. Пресейте всички сухи съставки в купата на миксер, снабден с плоска бъркалка.
2. Разбъркайте на ниска скорост, докато съставките се смесят равномерно. Докато машината работи на ниска скорост, бавно добавете разтопеното масло, водата и оцета.
3. Разбъркайте съставките заедно. Добавете белтъците. Включете машината на висока скорост и бъркайте в продължение на 3 минути. Обърнете внимание, Смесете съставките. Добавете белтъците. Увеличете скоростта на машината на висока и разбърквайте за 3 минути. Имайте предвид, че сместа ще стане по-течна, подобна на тесто, а не на обичайното хлябно, плътно тесто.

Оформяне, втасване и печене:

1. Имайте предвид, че това тесто няма период на ферментация като обикновеното тесто с мая. Намажете тавите за хляб и ги поръсете с оризово брашно.
2. Напълнете формите наполовина със сместа. Оставете да втаса, докато обемът се удвои.
3. Печете на 200°C за около 50 минути, в зависимост от големината на хлебчетата.

Рецепта за крем карамел без лактоза

Съставки: 375 грама захар, 60 милилитра вода, 500 грама яйца, 250 грама захар, 2,5 грама сол, 15 милилитра екстракт от ванилия, 1250 милилитра соево мляко.

Процедура:

1. Загрейте първата порция захар с водата, докато се карамелизира
2. Изсипете горещия карамел на дъното на дванадесет (180 мл) формички за крем карамел (Уверете се, че формичките са чисти и сухи, преди да добавите карамела.) Оставете да изстине
3. В купа смесете яйцата, захарта (втората порция), солта и ванилията. Разбъркайте добре, но не разбивайте.
4. Загрейте соевото мляко на водна баня или в тенджера на слаб огън, докато се загрее, но без да кипва.
5. Постепенно изсипете млякото в яйчената смес, като разбърквате непрекъснато.
6. Отстранете изцяло пяна, която се образува по повърхността на течността.
7. Подредете формичките с карамел в плитка тава за печене.
8. Внимателно изсипете сместа за крем карамел в подготвените формички.
9. Поставете тавата на средния ред на фурната. Налейте достатъчно гореща вода в тавата около формичките, така че водата да достигне до нивото на сместа за крем карамел.
10. Печете на 165°C, докато кремът стегне, за около 45 минути.

11. Внимателно извадете крем карамела от фурната и оставете да изстине. Покрийте го и го охладете в хладилника за поне 12 часа, за да може карамелът частично да се разтвори и да образува сос.

Рецепта за лимонови бисквитки без добавена захар

Съставки: 225 грама меко масло, 36 грама сукралоза на гранули, 3,5 грама сол, 14 грама настъргана лимонова кора, 85 грама яйца, 10 грама ванилия, 450 грама брашно за сладкиши, 11 грама бакпулвер.

Смесване:

1. В купата на миксер, оборудван с плоска бъркалка, комбинирайте маслото, сукралозата, солта и лимоновата кора. Разбъркайте, докато сместа стане лека и пухкава, като периодично спирате, за да остържете стените на купата и да се уверите, че всички съставки са добре смесени. (Имайте предвид, че сместа няма да стане толкова пухкава, колкото при използването на захар.)
2. Добавете яйцата на малки порции, като разбърквате, докато всяка порция бъде напълно абсорбирана, преди да добавите следващата.
3. Добавете ванилията и разбъркайте.
4. Пресейте заедно брашното и бакпулвера. Добавете ги в купата на миксера и разбъркайте на ниска скорост, докато сместа стане гладка и равномерно смесена.

Оформяне:

1. Разделете тестото на приблизително 230-грамови части.
2. Разточете всяка част на цилиндър с дебелина 2,5 см. Увийте всеки цилиндър плътно в пластмасово фолио и охладете в хладилника за няколко часа или за една нощ.

3. Нарезжете на филийки с дебелина 6 мм. Подредете резенчетата върху тава, покрита с хартия за печене.

Печене: На 160°C за около 10 минути.

Крекери от бадемово брашно

Съставки: 2 чаши бадемово брашно, 2 супени лъжици смляно ленено семе, 1 чаена лъжичка морска сол (плюс допълнително за поръсване), 1 супена лъжица сушен риган, 1 супена лъжица разтопено кокосово масло, 1 голямо яйце или ленено яйце за веган вариант (ленено яйце се прави от 1 супена лъжица смляно ленено семе, смесено с 3 супени лъжици вода), 1-2 супени лъжици вода, ако е необходимо.

Процедура:

1. Загрейте фурната - загрейте фурната на 180°C. Покрийте тавата с хартия за печене.
2. Смесете сухите съставки - в голяма купа комбинирайте бадемовото брашно, смляното ленено семе, морската сол и ригана.
3. Добавете мокрите съставки - добавете кокосовото масло и яйцето (или лененото яйце) към сухите съставки. Разбъркайте, докато се получи тесто. Ако тестото е твърде ронливо, добавете вода по една супена лъжица, докато се събере.
4. Разточете тестото - поставете тестото между два листа хартия за печене. Разточете го до дебелина около 3/7 сантиметра. Колкото по-тънко разточите тестото, толкова по-хрупкави ще бъдат крекерите.
5. Нарезжете крекерите - махнете горния лист хартия. С помощта на нож за пица или остър нож нарежете тестото на желаните форми (квадрати, правоъгълници, звезди,

сърца и т.н.). Можете също да използвате формички за бисквити за забавни форми. Внимателно прехвърлете хартията с нарязаното тесто върху тавата за печене.

6. Добавете сол - поръсете малко морска сол върху тестото за допълнителен вкус.
7. Печете - печете в предварително загрятата фурна за 12-15 минути, или докато краищата станат златисто-кафяви. Внимавайте да не изгорят.
8. Охладете и разчупете - оставете крекерите да се охладят върху тавата за няколко минути, преди да ги прехвърлите върху решетка, за да се охладят напълно. След като изстинат, начупете крекерите по линиите на рязане.
9. Съхранение - съхранявайте крекерите в херметически затворен контейнер на стайна температура до една седмица.

Безглутенов хляб с извара

Съставки: 400 грама брашно от кафяв ориз, 600 грама безглутеново универсално брашно (смес от оризово брашно, нишесте от тапиока и картофено нишесте), 1 супена лъжица ксантанова гума (за подобряване структурата на тестото), 30 грама суха мая (или 30 грама сода за хляб, или 150 грама безглутенов квас), 10 грама хималайска сол, 200 грама безглутенови овесени трици или 200 г безглутенови киноа люспи, 1 яйце, 400 грама кисело мляко (или безлактозно кисело мляко за версия без лактоза), 100 грама извара (или безлактозна извара), 10 грама слънчогледови семки, 20 грама ленени семена, 20 грама сусам, 30 грама белени сусамови семена, чубрица (според предпочитанията) на вкус, 1 чаена лъжичка чесън на прах, 400 (или повече, ако е необходимо) милилитра топла вода (около 40°C)

Процедура:

1. Активирайте маята (ако използвате мая) - в малка купа смесете топлата вода и маята. Разбъркайте добре и оставете на топло място за около 5-10 минути, докато сместа започне да се пени.
2. Пригответе сухите съставки - в голяма купа смесете брашното от кафяв ориз, безглутеновото универсално брашно, ксантановата гума, безглутеновите овесени трици (или киноа люспи), хималайската сол, солената подправка и чесъна на прах.
3. Смесете мокрите съставки - в друга купа разбийте яйцето, добавете киселото мляко и изварата. Разбъркайте добре.
4. Смесете всичко - добавете мокрите съставки и активираната мая (ако използвате мая) към сухите съставки. Разбъркайте добре с миксер или лъжица, докато получите гладко тесто. Ако използвате сода за хляб, добавете я на този етап и разбъркайте бързо.
5. Добавете семената - добавете слънчогледовите семки, ленените семена, сусамовите семена и белените сусамови семена към тестото и разбъркайте, докато се разпределят равномерно.
6. Оформете хляба - намажете с мазнина форма за хляб или тава за печене и прехвърлете тестото в нея. Добавете чесън на прах и чубрица, след което заравнете повърхността.
7. Втасване (ако използвате мая или закваска): Покрийте тестото с чиста кърпа и го оставете на топло място за около 30-45 минути, докато удвои обема си. Ако използвате сода за хляб, пропуснете тази стъпка и преминете директно към печене.

Печене и охлаждане

1. Загрейте фурната на 180°C. Печете хляба за около 40-50 минути, или докато стане златисто кафяв и при почукване по кората звучи кухо.
2. Охлаждане - извадете хляба от фурната и го оставете да изстине напълно върху решетка, преди да го нарежете.

Модул 6. Работилница за печене: Безопасност на труда и правила НАССР

В тази последна глава от първия раздел на ръчника ще бъде разгледана темата за безопасността на работното място, като ще се обърне специално внимание на хората с нарушено зрение, които искат да започнат работа в сферата на пекарството. Целта е бъдещите асистенти в този сектор да получат обща представа за това какви са законодателните и поведенческите разпоредби относно безопасността в хранителния сектор. Ще им бъдат предложени полезни материали за създаване на среда с избягване на риска, което предполага задълбочено познаване на системата НАССР (Hazard Analysis Critical Control Point - анализ на опасностите и критичните контролни точки), задължителна по силата на европейското законодателство. Системата НАССР, призната в целия свят и регламентирана от ЕС (Европейския съюз) чрез Регламент 852/2004 на ЕО (Европейската общност), създава рамка за идентифициране и контрол на опасностите за безопасността на храните, за да се осигурят високи стандарти за хигиена и безопасност.

В сектора на пекарството осигуряването на безопасност включва не само възприемането на съвместни практики за осигуряване на безопасна и ефективна работна среда за всички участващи страни, но и спазването на максималните условия за

безопасност на храните в процесите на производство на храни. За асистентите в пекарните с нарушено зрение би било полезно да получат специално обучение и да използват адаптирани инструменти и технологии, за да се движат безопасно в работната среда, като гарантират както личната си безопасност, така и тази на храните, с които боравят.

6.1 Законодателство в областта на системата на храните: системата HACCP

В контекста на безопасността на храните е важно да се спомене системата HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), т.е. система за контрол на храните, въведена с цел защита и гарантиране на **безопасността и хигиената** на услугите и хранителните стоки за производство, разпространение и сервиране на храни. Принципите на HACCP са признати **в световен мащаб** и са одобрени от международни организации като Световната здравна организация и Организацията по прехрана и земеделие. Европейският съюз е регламентирал прилагането на системата HACCP, както и на стандартите за безопасност на храните на европейско равнище. Въпреки това следва да се отбележи, че прилагането на системата HACCP може да се различава в отделните държави членки. Всъщност ЕС е приел принципите на системата HACCP в своята обща рамка за безопасност на храните чрез Европейския регламент ЕО 852/2004 относно общото законодателство в областта на храните. Това дава възможност за проверка на производствените процеси с оглед гарантиране на най-високите стандарти за хигиена и безопасност на храните за потребителите. Следва да се отбележи, че макар тези регламенти да са приети на европейско равнище, е възможно да има известни различия в спецификациите за прилагане на национално равнище. Докато някои държави-членки изискват използването на HACCP за всички производители на храни, в други това може да е задължително само за определени сектори. На държавно равнище националните агенции по сигурността

контролират прилагането на HACCP и осигуряват спазването на съответните разпоредби.

Както вече беше посочено, HACCP е "инструмент за оценка на опасностите и създаване на системи за контрол, които се фокусират върху превенцията, а не разчитат основно на тестване на крайните точки" (Ръководство за HACCP).

Опасностите, свързани с безопасността на храните, са многобройни и варират от микробни (например патогенни бактерии, бактерии, причиняващи разваляне, вирусно замърсяване, плесени, дрожди, водорасли и паразити) до химични и физически опасности. Пример за физическо замърсяване са счупени съдове, а химическа контаминация може да бъде под формата на замърсители на околната среда, производствени помощни средства, съединения, образувани по време на готвене, естествени токсини и други. За опасност се считат и алергенното замърсяване, кръстосаното замърсяване, измамите (например неправилно етикетиране) и фалшифицирането.

Подходът на HACCP към анализа на опасностите се основава на **7 принципа:**

1. Извършване на анализ на опасностите;
2. Определяне на критичните контролни точки (ККТ);
3. Определяне на критична(и) граница(и);
4. Създаване на система за наблюдение на контрола на ККТ (критичните контролни точки);
5. Установяване на коригиращи действия, които трябва да се предприемат, когато мониторингът показва, че дадена ККТ не е под контрол;
6. Създаване на процедури за проверка, за да се потвърди, че системата HACCP работи ефективно;
7. Създаване на документация за всички процедури и отчети, подходящи за тези принципи и тяхното прилагане.

За бъдещите асистенти в пекарните, на които ще се наложи да работят в контакт с храни, би било полезно да бъдат информирани за това какви лицензи трябва да имат и какви стандарти да покриват. Ето защо би било препоръчително да се провери дали **сертифицирането по HACCP** е задължително изискване в съответната държава. Както видяхме, това е **регламентирано на национално** ниво чрез курсове и сертификати.

6.2 Безопасност при работа в сектора на пекарството: Препоръки за безопасност

Препоръчително е служителите с нарушено зрение, които стават асистенти в пекарните, да обърнат внимание на различни аспекти, за да осигурят своята безопасност и ефективност в работата. На първо място, както обяснихме в предишния раздел за HACCP, се предлага да се спазват всички процедури за хигиена и безопасност на храните, характерни за работещите в хранително-вкусовата промишленост, както и да се получи подходящо и специализирано обучение за **оборудването**, процесите на печене и процедурите за безопасност в пекарната.

Препоръчително е асистентите в пекарната да се запознат с правилата за спазването на хигиенните и здравните разпоредби, тъй като те са от съществено значение за осигуряване на безопасността на храните и предотвратяване на замърсяването. Също така е важно да се гарантира, че повърхностите, оборудването и съдовете се почистват редовно. Много е важно работните места да се дезинфекцират и почистват с продукти, подходящи за употреба в хранително-вкусовата промишленост. За да се осигури възможно най-чиста и стерилна среда, персоналът трябва да се облича подходящо (например да носи нехлъзгащи се обувки) и да използва чисто **защитно облекло**, като престилки, шапки или мрежи за коса. За да **боравят правилно с храните**, е необходимо служителите да мият ръцете си старателно преди започване на работа, след използване на тоалетна и след докосване на замърсени материали. Ако е

необходимо, например в случай на наранявания, служителите се насърчават да използват ръкавици за еднократна употреба.

По отношение на храните е необходимо да знаете как да **съхранявате** храните, особено бързо развалящите се (правилно затворени и етикетирани контейнери, подходящи температури, охлаждане), какви са правилата за използване на запасите, да използвате първо по-старите съставки и като цяло как да предпазвате храните от физическо, химическо и биологично **замърсяване**. И накрая, служителите трябва да знаят как да **изхвърлят** хранителните отпадъци, за да избегнат замърсяване и заразяване. Прилагането и поддържането на тези стандарти е от съществено значение за осигуряването на безопасна и хигиенична работна среда, която защитава както служителите, така и крайните потребители.

Не на последно място, добре е да се помни, че работещите в пекарните са изложени на много **високи рискове за здравето**: Пекарите имат 18,2 пъти по-висока честота на трудовите злополуки от средната" (Blythe, 2022 г.). Важно е всеки в този сектор да е наясно с възможните опасности за здравето, за да може да ги разпознава и да действа своевременно. Често срещаните рискове включват вреди, свързани с прах (астма и алергии поради контакт с брашно), професионален дерматит, излагане на вредни вещества, подхлъзвания и злополуки, свързани с работа с тежки товари и машини.

В допълнение към здравните и хигиенните аспекти от основно значение за пекарите е да бъдат **запознати с работната среда**, като лабораторията и разположението на инструментите и оборудването.

Пекарната трябва да се превърне в достъпно, приобщаващо и без рисково място за хора със зрителни нарушения. Препоръчително е използваното оборудване да се адаптира с инструменти, които **са тактилни или издават звукови сигнали**, което би помогнало на служителите лесно да разпознават тяхната функция. Желателно е също да се обмисли използването на тактилни знаци и маркировки на пода, които да

обозначават зоните с потенциална опасност, като например фурни или устройства с движещи се открити част, които биха могли да представляват сериозна опасност за незрящите или хората със зрителни нарушения.

Може да се помисли и за използването на **помощни технологии**, като например устройства, които дават гласови инструкции, например везни и таймери с гласови сигнали.

Организирането на работата в пекарната е много важно, както и качеството на работата на екипа, за което може да се провеждат **обмен на практики**, при който служителите могат да получат редовен **мониторинг** и конструктивна **обратна връзка за непрекъснато подобряване** на работните практики и безопасността. Използването на оборудването и инструментите трябва да се организира от целия екип, така че те да се съхраняват прилежно и на едно и също място, което би улеснило използването им и би спомогнало за намаляване на риска от злополуки. Работната среда може се нуждае от **непрекъснато адаптиране**, като редовно се прави анализ и се приспособява към нуждите на служителите.

Прилагането на тези мерки ще спомогне за създаването на безопасна, приобщаваща и продуктивна работна среда за хората с нарушено зрение в пекарната.

6.3 Добри практики

Историята на Саманта Меддау, незряща професионална пекарка, която разказва в статията "Перспективите на една сляпа пекарка" за преживяванията и предизвикателствата, пред които е изправена, за да продължи да практикува своята страст, след като е загубила зрението си поради диабет тип 1. Меддау описва рехабилитацията си в Центъра за слепи в Колорадо, адаптивните техники, използвани в кухнята, опита си от работа в ресторант и пекарна, както и трудностите, с които се сблъсква поради дискриминация.

Пълният текст на статията можете да прочетете тук:

<https://www.aromaticapoetica.com/2019/12/11/a-blind-bakers-perspective-samantha-meddaugh-interview-plus-holiday-recipe/>

Историята на Ернавати Фаузана, жена с нарушено зрение, която открива, че това не е пречка да реализира мечтите си. След като пробва различни професии, през 2016 г. тя напуска работата си и заминава за Обединеното кралство, където се запознава с независими и успешни незрящи хора. Вдъхновена от този опит, Ерна решава да преследва мечтата си да стане готвач. През 2018 г. тя се запознава с Аарон Йео, основател на Fortitude Culina, социално предприятие, което подкрепя хора с нарушено зрение в кулинарната сфера. С подкрепата на Fortitude Culina Ерна вече е готвач, специализиран в малайзийската и индонезийската кухня.

Пълният текст на статията можете да прочетете тук:

<https://pride.kindness.sg/through-eyes-visually-impaired-chef/>

РЕФЕРЕНЦИИ

Модул 1:

- Mosley, G. (2024, January 18). The history of baking: from ancient techniques to modern trends - comfy culinary creations. Comfy Culinary Creations. <https://comfyculinarycreations.com/the-history-of-baking-from-ancient-techniques-to-modern-trends/>
- Loh, W. L. (2024, January 15). The Evolution of Baking Techniques: A Historical perspective. Tokasumi. <https://www.tokasumi.com/post/the-evolution-of-baking-techniques-a-historical-perspective>
- History of Bread: Dupaigne, Bernard: 9780810934382: (1999, January). <https://www.amazon.com/History-Bread-Bernard-Dupaigne/dp/0810934388>
- AI Help

Модул 2

- EU actions against food waste. (n.d.). Food Safety. https://food.ec.europa.eu/safety/food-waste/eu-actions-against-food-waste_en
- Food Loss and Food Waste | Policy Support and Governance Gateway | Food and Agriculture Organization of the United Nations | Policy Support and Governance | Food and Agriculture Organization of the United Nations. (n.d.). <https://www.fao.org/policy-support/policy-themes/food-loss-food-waste/en/>
- Food waste measurement. (n.d.). Food Safety. https://food.ec.europa.eu/safety/food-waste/eu-actions-against-food-waste/food-waste-measurement_en

- Good practices. (n.d.). Food Safety. https://food.ec.europa.eu/safety/food-waste/good-practices_en
- The Brussels Beer Project reprocesses spent grains into bread. . .and turns bread back into beer - Brewing 4 EU. (2021, December 1). Brewing 4 EU. <https://brewing4.eu/sustainability-initiatives/the-brussels-beer-project-reprocesses-spent-grains-into-bread-and-turns-bread-back-into-beer/>
- The European Commission Knowledge Centre for Bioeconomy, Brief on food waste in the European Union, https://food.ec.europa.eu/document/download/d53de425-9468-4d56-82e0-f8d14a42ba28_en?filename=fw_lib_stud-rep-pol_ec-know-cen_bioeconomy_2021.pdf

Модул 3

- Ali, A. et al. (2012) 'Yeast, its types and role in fermentation during bread making process-A Review', Pakistan Journal Of Food Science, 22(3), pp. 171–179
- Buddrick, O. et al. (2014) 'The influence of fermentation processes and cereal grains in wholegrain bread on reducing phytate content', Journal of Cereal Science, 59(1), pp. 3–8. doi: 10.1016/j.jcs.2013.11.006
- Butt, Masood Sadiq et al. (2008) 'Oat: Unique among the cereals', European Journal of Nutrition, 47(2), pp. 68–79. doi: 10.1007/s00394-008-0698-7
- Chavan, R.S. and Chavan, S.R. (2011) 'Sourdough technology- a traditional way for wholesome foods: A Review', Comprehensive Reviews in Food Science and Food Safety, 10(3), pp. 169–182. doi: 10.1111/j.1541-4337.2011.00148.x
- Coda, R. et al. (2014) 'Sourdough lactic acid bacteria: Exploration of non-wheat cereal-based fermentation', Food Microbiology, 37, pp. 51–58. doi: 10.1016/j.fm.2013.06.018

- De Vuyst, L. et al. (2014) 'Microbial ecology of sourdough fermentations: Diverse or uniform?', *Food Microbiology*, 37, pp. 11–29. doi: 10.1016/j.fm.2013.06.002
- Di Cagno, R. et al. (2004) 'Sourdough bread made from wheat and nontoxic flours and started with selected lactobacilli is tolerated in celiac sprue patients', *Applied and Environmental Microbiology*, 70(2), pp. 1088–1096. doi: 10.1128/aem.70.2.1088-1096.2004
- Gobbetti, M. et al. (2019) 'Novel insights on the functional/nutritional features of the sourdough fermentation', *International Journal of Food Microbiology*, 302, pp. 103–113. doi: 10.1016/j.ijfoodmicro.2018.05.018
- Gänzle, M.G. (2014) 'Enzymatic and bacterial conversions during sourdough fermentation', *Food Microbiology*, 37, pp. 2–10. doi: 10.1016/j.fm.2013.04.007
- Khokhlova, E. et al. (2022) 'Assessing hydrolyzed gluten content in dietary enzyme supplements following fermentation', *Fermentation*, 8(5), p. 203. doi: 10.3390/fermentation8050203
- Lang, J. (2023) *Principles of fermentation technology*. New York, NY: Larsen & Keller
- Poutanen, K., Flander, L. and Katina, K. (2009) 'Sourdough and cereal fermentation in a nutritional perspective', *Food Microbiology*, 26(7), pp. 693–699. doi: 10.1016/j.fm.2009.07.011
- Renzetti, S. and Arendt, E.K. (2009) 'Effect of protease treatment on the baking quality of brown rice bread: From textural and rheological properties to biochemistry and microstructure', *Journal of Cereal Science*, 50(1), pp. 22–28. doi: 10.1016/j.jcs.2009.02.002
- Struyf, N. et al. (2017) 'Bread dough and baker's yeast: An uplifting synergy', *Comprehensive Reviews in Food Science and Food Safety*, 16(5), pp. 850–867. doi: 10.1111/1541-4337.12282

- Suchintita Das, R., Tiwari, B.K. and Garcia-Vaquero, M. (2023) 'The fundamentals of bread making: The science of bread', Traditional European Breads, pp. 1–40. doi: 10.1007/978-3-031-23352-4_1
- Wang, Z. and Wang, L. (2024) 'Impact of sourdough fermentation on nutrient transformations in cereal-based foods: Mechanisms, practical applications, and Health Implications', Grain & Oil Science and Technology [Preprint]. doi: 10.1016/j.gaost.2024.03.001

Модул 4

- Christine, Ingram & Jennie, Shapter, The World Encyclopedia of Bread and Bread Making. Hungarian translation: Kenyér és a kenyérsütés Enciklopédiája, Budapest, Glória Kiadó, 2010
- Daniel, Stevens, Bread - River Cottage Handbook. Hungarian translation: Kenyér, Budapest, Alexandra Kiadó, 2015
- Katalin, Kovácsné Kalmár, Sütőipari termékellátás (Baking Industry), Budapest, Nemzeti Agrárszaktanácsadási Intézet, 2014
- Maggie, Glezer, Artisan Baking Across America. Hungarian translation: Kenyérsütés mesterfokon, Budapest, Alexandra Kiadó, 2010
- The photo illustrations were made in the workshop of the School of Blind, Budapest. © Csaba Biro

Модул 5

- "Baking for Special Diets", by Richard J. Coppedge and The Culinary Institute of America (CIA), Publisher: Wiley; 1st edition (February 17, 2016)

Модул 6

- Andy (2023) Is HACCP compulsory in all European countries?
<https://andyapp.io/en/is-haccp-compulsory-in-all-european-countries/#:~:text=So%2C%20the%20answer%20to%20the,dairy%20production%2C%20and%20seafood%20handling.>
- Blythe, T. (2022) Health and Safety in a Bakery: Free Checklist. High speed training.
<https://www.highspeedtraining.co.uk/hub/health-and-safety-in-a-bakery/>
- Beck Hansen, T. (unknown) HACCP and its role in EU Food Legislation. European Commission.
https://backend.orbit.dtu.dk/ws/portalfiles/portal/137677888/HACCP_draft_in_template_5_tibha.pdf
- Frareg (unknown) HACCP: Cosa è – Spiegato nel dettaglio.
[https://www.frareg.com/it/newsqualita/haccp-cosa-e-spiegato-nel-dettaglio/#:~:text=Per%20HACCP%20\(acronimo%20di%20Hazard,vendita%20per%20soddisfare%20i%20bisogni](https://www.frareg.com/it/newsqualita/haccp-cosa-e-spiegato-nel-dettaglio/#:~:text=Per%20HACCP%20(acronimo%20di%20Hazard,vendita%20per%20soddisfare%20i%20bisogni)
- Paton, E. (2024). Level 2 HACCP Training For Catering & Retail. High Speed Training.
<https://www.highspeedtraining.co.uk/courses/food-hygiene/level-2-haccp-course/>
- Turner, P. (2024) Level 2 HACCP Training for Catering and Retail. High Speed Training.
<https://www.highspeedtraining.co.uk/courses/food-hygiene/level2-food-hygiene-safety-catering/>
- Schroeder R. and Willoughby D. (unknown) Suggestions for the Blind Cook.
<https://nfb.org/sites/default/files/images/nfb/publications/convent/blincook.htm#top>

РАЗДЕЛ 2

ВЪВЕДЕНИЕ

Добре дошли в раздел 2 на Наръчника VIPs VIBES - създаден, за да насочва собствениците, мениджърите и служителите на пекарни към създаване на приобщаващо и достъпно работно място за хора с нарушено зрение (VIPs). В този раздел ще разгледаме основните стратегии, умения и знания, необходими за превръщането на вашата пекарна в приветлива среда, в която всеки може да се развива.

Представете си пекарна, в която всеки член на екипа, независимо дали има зрително нарушение, може да допринесе в работата със своите таланти и умения. Тази идея е постижима чрез въвеждането на **наставник** - отдаден професионалист, чиято мисия е да улесни професионалното включване на VIP хората. Наставниците играят ключова роля, за да гарантират, че хората с нарушено зрение се чувстват подкрепени, разбрани и овластени на работното си място.

За собствениците и управителите на пекарни този раздел предлага практически съвети за адаптиране както на социалната, така и на физическата среда на пекарна. Тук ще се запознаете със законодателството за приобщаване и многообразие на хората с нарушения във фирмите и с националния контекст на някои европейски държави, ще придобиете представа какво означава да си с нарушено зрение и какво включва такова увреждане, включително социалната среда, дискриминацията на работното място и как да ѝ противодействате.

Служителите ще намерят ценна информация за това как да взаимодействат ефективно с хора с нарушено зрение, като гарантират, че комуникацията е винаги ясна, уважителна и подкрепяща, и как да адаптират физическата среда, за да спазват стандартите за безопасност и мерките за достъпност.

Като възприемете насоките, предоставени в този раздел, вашата пекарна може да стане приобщаваща като всеки служител, независимо от зрението си, е ценен и овластен.

Модул 1. Законодателство относно включването и разнообразието на хора с увреждания в предприятията: Национални контексти

"Хората с увреждания имат право на добри условия на работното място, на независим живот, на равни възможности, на пълноценно участие в живота на своята общност. Всички имат право на живот без бариери. И наше задължение като граждани е да осигурим тяхната равнопоставеност и пълноценно участие в обществото."

Председател на Европейската комисия, Фон дер Лайен

Ценностите на равенството, социалната справедливост, свободата, демокрацията и правата на човека са ключови аспекти на Европейския съюз и служат като отправна точка за всички действия, предприемани от държавите членки. Европейската стратегия за хората с увреждания 2010-2020 г. отбелязва пробив в определянето на минимални стандарти за правата на хората с увреждания, което продължава и сега чрез новата стратегия 2021-2030 г. Въпреки това те все още са изправени пред значителни пречки по отношение на достъпа до здравеопазване, образование, заетост, развлекателни дейности и участие в политическия живот (Евробарометър, 2024 г.).

Настоящата глава има за цел да направи преглед на действащото законодателство относно приобщаването на хората с увреждания и признаване на многообразието, а също и достъпа до пазара на труда и добрите практики при наемане на хора с увреждания в България и Европа.

1.1. Законодателство в България

Актуалната и широко използвана дефиниция за човек с увреждане в България се позовава на документите на Световната здравна организация (СЗО). Според "Закон за хората с увреждания" в България (в сила от 1 януари 2019 г.) "Хора с увреждания" са тези с физически, психически, интелектуални и сетивни увреждания, които при взаимодействие със средата биха могли да възпрепятстват тяхното пълноценно и ефективно участие в обществения живот." Същият закон определя "Хората с трайни увреждания" като: „хора с трайни физически, психически, интелектуални или сетивни увреждания, които при взаимодействие със средата биха могли да възпрепятстват пълноценното им и ефективно участие в обществения живот, и на които медицинската експертиза е установила вид и степен на увреждане или степен на трайно намалена работоспособност 50 и над 50%.“

Тези две определения се използват широко от експертите в здравния, социалния и образователния сектор в България и служат като основа за предоставяне на услуги и подкрепа на хората с намалени работоспособност. През последните години се наблюдава ясна тенденция за поставяне на по-голям акцент върху способностите на човека, а не върху неговите функционални ограничения. Тази тенденция отразява начина, по който се подпомагат хората с увреждания, социалните придобивки, които получават, както и възможностите за участие в обществения и професионалния живот. Що се отнася до възможностите за заетост, както държавният, така и неправителственият сектор разработват и прилагат различни програми за насърчаване на хората с увреждания да намерят подходяща работа в рамките на отворения пазар на труда, както и да започнат собствен бизнес.

Права на хората с увреждания

Основните човешки права на хората с увреждания са гарантирани от Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, ратифицирана от българския парламент на 26 януари 2012 г. За да гарантира, че принципите на Конвенцията се прилагат изцяло в страната, българското правителство прие План за действие "За изпълнение на окончателните препоръки към Република България, отправени от Комитета на ООН за правата на хората с увреждания (2021-2026 г.)". Изпълнението на Плана за действие има за цел да подпомогне изпълнението на ангажиментите на Република България по Конвенцията на ООН, като допринесе за по-добра защита и осигури възможности за активно включване в общественения живот.

Някои от предвидените мерки, по отношение на заетостта, са:

- Увеличаване на броя на електронните услуги за търсещите работа.
- Осигуряване на специализирано трудово посредничество за лица с увреждания, включително от разстояние.
- Развитие на новите услуги на Агенцията по заетостта като "Консултации и наставничество след започване на работа" и "Семеен трудов консултант".
- Разширяване на обхвата на прилагане на "Стандартизирания пакет" от услуги за лица с трайни увреждания.
- Модернизиране на системата за обучение на възрастни чрез разработване и въвеждане на нови форми на обучение, включително за хора с увреждания.

Пълният текст на плана за действие е публикуван на уебсайта на Министерството на труда и социалната политика и е достъпен на [следния](https://www.mlsp.government.bg/eng/strategic-documents) линк: <https://www.mlsp.government.bg/eng/strategic-documents>

На национално ниво правата на хората с увреждания се уреждат от няколко закона, както и от подзаконови нормативни актове, които са описани по-долу. Основният законодателен акт, който урежда всички въпроси, свързани с хората с увреждания, е

"Законът за хората с увреждания". Съгласно чл. 1. законът урежда обществените отношения, свързани с упражняването на правата на хората с увреждания в Република България. Той също така гарантира правата на хората с увреждания по начин, който осигурява зачитане на човешкото им достойнство и равнопоставеност в личния, обществен и политически им живот, чрез прилагане на индивидуален подход и оценка на индивидуалните потребности.

Българската политика за правата на хората с увреждания се осъществява от държавните и местните органи в сътрудничество с национално представителните организации на и за хората с увреждания, национално представителните организации на работодателите и национално представителните организации на работниците и служителите, които създават условия и съдействат за изпълнението на програми и проекти в областта.

Трудовите права на хората с увреждания в България са гарантирани по-специално от "[Закона за насърчаване на заетостта](#)" (последно изменен с "изм. ДВ. бр. 21/12 март 2021 г."). Съгласно "чл. 17. (1) (изм. - ДВ, бр. 26 от 2008 г.) лицата, търсещи работа лица, могат да ползват по реда на този закон:

1. Информация за обявени свободни работни места.
2. Информация за програмите и мерките за насърчаване на заетостта и осигуряване на работа.
3. Посредничество при предоставяне на информация и възможности за адаптации.
4. Психологическо консултиране.
5. Професионално ориентиране.
6. Участие в обучения за възрастни.
7. (изм. - ДВ, бр. 101 от 2015 г.) мотивиране за активно поведение на пазара на труда и включване в програми и мерки за заетост и обучение.

8. Стипендии за обучение, покриване на транспортни разходи и необходими адаптации за периода на обучението.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2008 г.) Съгласно този закон на разположение на работодателите са:

1. Информация за търсещите работа.
2. Информация за програмите и мерките за осигуряване на работа и насърчаване на заетостта.
3. Медиация при назначаване.
4. Включване в програми и мерки за заетост и обучение.
5. Стимули за запазване и/или увеличаване на заетостта.
6. Стимули за стажуване и/или чиракуване.
7. Стимули за насърчаване на териториалната мобилност на заетите лица."

Законът съдържа и мерки за насърчаване на предприемачеството сред хората с увреждания съгласно "чл. 47. (1) (изм. - ДВ, бр. 26 от 2003 г.; изм. - ДВ, бр. 59 от 2010 г.) На лице или лица, които са безработни с право на парично обезщетение и желаят да започнат самостоятелно или съвместно стопанска дейност за производство на стоки и/или услуги, се предоставят по сметка на фонд "Безработица" еднократни парични средства след одобряване на бизнес проект от териториалните структури на Националната агенция по заетостта и заявление от страна на лицето до съответното бюро по труда към Агенцията по заетостта, в което то заявява, че желае да получи еднократно парична сума вместо парично обезщетение за безработица при условията и по реда на Кодекса за задължително обществено осигуряване." Пълният текст на горепосочения закон може да бъде намерен на линк: <https://www.mlsp.government.bg/eng/legislation-4>

Ако се злоупотреби с някое от правата на хората с увреждания, гарантирани от законите, в България има редица публични институции, с които може да се свържете чрез подаване на

писмен сигнал. Например в случай на дискриминация по признак увреждане органът, в който може да се подаде сигнал, е Комисията за защита от дискриминация - <https://www.kzd-nondiscrimination.com/>

По всички други въпроси, свързани с правата на хората с увреждания, гарантирани от българското законодателство, българските граждани могат да се обръщат към Националния омбудсман на адрес www.ombudsman.bg.

Активни програми и публични органи, подкрепящи заетостта на хората с увреждания в България

В България няколко текущи програми имат за цел да подпомогнат заетостта на хората с увреждания. Тези инициативи, управлявани от различни правителствени и неправителствени организации, целят да повишат пригодността за заетост и включването на хората с увреждания на пазара на труда.

Българската агенция по заетостта е ключова институция, която предлага редица специализирани услуги като:

- Специализирано трудово посредничество чрез кейс мениджър, който отговаря за подпомагането на безработните хора с увреждания да получат индивидуален пакет от услуги, като крайната цел е да се намери подходящо работно място за тях.
- Консултации и наставничество, предназначени да помогнат на хората да се интегрират на работното място. Например програмата "Консултации и наставничество след започване на работа" осигурява непрекъсната подкрепа, за да се осигури успешен преход към заетост.
- Програма "Семеен трудов консултант", която предлага насоки и ресурси както на служителите, така и на техните семейства, като се занимава с уникалните предизвикателства, пред които са изправени хората с увреждания на пазара на труда.

Като страна членка на ЕС България се възползва от Европейския социален фонд (ЕСФ), който финансира различни програми за

повишаване на пригодността за заетост и запазване на работните места на хората с увреждания. Тези програми включват: професионално обучение за придобиване на специализирани знания и умения, търсени от работодателите; програми за развитие на меки умения; и услуги за намиране на работа, подпомагащи хората с увреждания да придобият необходимите умения и квалификация за отворения пазар на труда.

Правителството прилага и мерки за приобщаваща заетост, като разширява обхвата на услугите и пакетите за подкрепа на хората с трайни увреждания. Това включва модернизиране на системата за образование на възрастни с цел въвеждане на нови форми на достъпно образование и обучение, като например: смесено обучение; дистанционно обучение; наставничество за работа; стажове, които са платени за всички, които участват и отговарят на критериите.

Сътрудничеството с неправителствени организации (НПО) и социални предприятия допринася значително за създаването на по-добри възможности за заетост на хората с увреждания. Тези организации предоставят допълнително професионално обучение, подкрепа за започване на малък бизнес и услуги за намиране на работа. Те работят в тясно сътрудничество с масовите компании за насърчаване на приобщаващи практики за наемане на работа и за създаване на по-приобщаваща работна среда за хората с увреждания.

Освен това българското правителство и организациите на хората с увреждания предоставят насоки и подкрепа за разумно адаптиране на работното място. Това включва адаптиране на работната среда, предоставяне на помощни технологии и осигуряване на достъпни методи за комуникация. Тези адаптации са от решаващо значение, за да могат хората с увреждания да изпълняват трудовите си задължения ефективно.

В допълнение към тези програми, законодателната рамка на България подкрепя заетостта на хората с увреждания чрез схеми за финансиране на разумни адаптации, квоти за наемане на хора

с увреждания в средните и големите предприятия, както и правото на професионална рехабилитация и обучение. Тези мерки и програми, които стимулират както хората с увреждания, така и работодателите, се администрират от [Националната агенция по заетостта](#), [Агенцията за хората с увреждания](#) и [Агенцията за социално подпомагане](#). На техните уебсайтове заинтересованите граждани могат да намерят актуална информация за действащите програми и покани за финансиране, предназначени за приобщаваща заетост на хората с увреждания.

1.2. Добри практики

В следващия раздел са представени добри практики от страните партньори по отношение на включването и разнообразието на хората с увреждания в областта на заетостта:

Наименование на добрата практика	Схема за подкрепена заетост
Държава	Кипър
Доставчик	Обществен доставчик - Департамент за социално включване на хора с увреждания
Ниво (регионално, национално)	Национален
Кратко описание	Схемата предоставя подкрепа на сертифицирани неправителствени организации, които предлагат услуги за подкрепена заетост чрез наемане на наставник за работа на хора с физически, умствени, интелектуални или сензорни нарушения. Правителството предоставя средства в

	размер до 13 500 евро годишно за всяка програма.
--	--

Наименование на добрата практика	Социални предприятия
Държава	Румъния
Доставчик	Смесени неправителствени организации (НПО), фондации и асоциации, които се фокусират върху интегрирането на хората с увреждания в пазара на труда.
Ниво (регионално, национално)	Национален

Кратко описание	Социалните предприятия в Румъния са предприятия, които имат за цел да решават социални проблеми, включително интеграцията на хората с увреждания, като предоставят възможности за заетост и обучение. Те извършват търговска дейност, но реинвестират печалбите си в подкрепа на социални цели, като например икономическо овластяване и социално приобщаване. Restaurantul Social & Catering ASSOC е пример за национална история на успеха и сега е сред водещите доставчици на кетъринг услуги в Бая Маре. Чрез тази инициатива се демонстрира социално приобщаване, като се наемат хора с увреждания в защитена и гъвкава работна среда. Тя също така демонстрира стойността на социалната икономика, като помага за самофинансирането на социалните услуги чрез дейността си в областта на общественото хранене.
-----------------	--

Наименование на добрата практика	Пекарна Bake My Day
Държава	Унгария
Доставчик	Министерство на човешките ресурси и Национален център за увреждания и социална политика

Ниво (регионално, национално)	Регионален
Кратко описание	Занаятчийската пекарна Bake My Day отвори врати през януари 2018 г. в Будапеща. Тя прави продуктите си с голямо внимание, без добавки, по естествен път и с качествени съставки. В компанията работят само хора с увреждания, а сред служителите ѝ има няколко души с нарушено зрение.

Наименование на добрата практика	Стартиране и развитие на самостоятелна стопанска дейност от хора с увреждания
Държава	България
Доставчик	Министерство на труда и социалната политика - Агенция за хората с увреждания
Ниво (регионално, национално)	Национално

Кратко описание	Хората с трайни увреждания в България могат да получат безвъзмездни средства в размер до 30 000 лева (15 000 евро), за да стартират и развият собствен малък бизнес по този проект. Финансирането покрива различни видове разходи, като например инвестиционни разходи, регистриране на ново предприятие, строителни и ремонтни дейности, оборудване и обучение. Кандидатите трябва да отговарят на конкретни критерии за допустимост и да спазват определени задължения след получаване на финансиране. Те трябва да са с 50% или повече увреждане и да не участват като собственици или съдружници в друго дружество. След приключване на предвидените основни дейности собствениците на фирмите имат задължението да работят активно само в тази фирма и в техен интерес. Един от проектите, финансиран в рамките на тази инициатива, включва създаването на онлайн магазин за хоби изкуство и сензорни материали, като получи безвъзмездна помощ в размер на 29 522,46 лв.
------------------------	--

Наименование на добрата практика	Диалог на тъмно
Държава	Италия
Доставчик	Институт за слепи в Милано
Ниво (регионално, национално)	Регионален
Кратко описание	"Диалог на тъмно" е изложба/пътека, която се провежда в Istituto dei Ciechi di Milano от 2005 г. насам. Това е сетивно изживяване, в което посетителите могат да се потопят в тъмнината, като се възползват от различни възможности, като например вечеря или дегустация, за да открият нови измерения отвъд обичайния начин на възприемане на света.

Модул 2. Какво означава да си с нарушено зрение и какво включва това увреждане

Разбирането на различните потребности и преживявания на хората със зрителни нарушения е от съществено значение за осигуряване на приобщаващо работното място. Всеки човек със зрителни нарушения има **уникални силни** и слаби страни и механизми за справяне. Независимо дали са родени с нарушение на зрението или губят зрението си постепенно, хората могат да разчитат на различни инструменти и стратегии, за да се ориентират в заобикалящата ги среда.

Този модул представя различните видове зрителни нарушения и техните последици, вариращи от пълна слепота до състояния като загуба на централно зрение, загуба на периферно зрение и далтонизъм. Освен това разглеждаме честите предизвикателства, пред които са изправени хората със зрителни нарушения, както и бариерите, които срещат в различни условия.

Освен това проучваме стратегии за комуникация, адаптиране на работното място и приобщаващи практики за насърчаване на пълноценното участие на хората със зрителни нарушения в сектора на пекарството.

2.1 Зрителни нарушения

Златен принцип, който трябва да запомните за хората със зрителни нарушения, е че всеки от тях е различен и има уникални потребности, силни и слаби страни, таланти, стремежи и **способности да се справя с предизвикателствата**. Някои хора може да са се родили без зрение, а други да са го загубили на някакъв етап в живота си. Например хората със зрителни нарушения, които не могат да разчитат на зрението си, могат да имат стратегии за справяне, за да се придвижват, поради което

могат да откриват малки детайли, които иначе никой не би забелязал. Някои от тях могат да разчитат на куче водач или да използват бял бастун, за да се придвижват. Други може да имат ниво на зрение, което им позволява да се придвижват сами. Отражението на този вид увреждане зависи от степента на загубата на зрение, от това колко тежко е то и до колко дадения човек се е социализирал.

Можете да се срещнете с хора с нарушено зрение, например:

- Да ходят самостоятелно с бял бастун
- Да се придвижват с куче водач
- Да вървят с водач или личен асистент
- Да пътуват и да се движат благодарение на остатъчно зрение
- Да използват специализирана навигационна система/софтуер/устройство

2.1.1 Видове загуба на зрение/нарушение на зрението

Съществуват различни видове загуба на зрение/нарушения, които хората могат да имат като вродено увреждане или да придобият през живота си. Трябва да се отбележи, че в следния преглед са изброени само някои от най-често срещаните случаи и той не е изчерпателен. За пълна информация можете да се запознаете с различни медицински източници или публикации. Например можете да посетите специалните раздели на уебсайта на Световната здравна организация (СЗО): https://www.who.int/health-topics/blindness-and-vision-loss#tab=tab_3

- **Лека загуба на зрение** - при това състояние зрителната острота е намалена, но не сериозно. Някои примери са ранни стадии на катаракта или леки рефракционни грешки, които могат да бъдат коригирани с очила или контактни лещи.

- **Умерена загуба на зрение** - това е по-значително зрително нарушение, което може да изисква по-сериозна подкрепа или специализирани помощни средства. В тази категория могат да попаднат състояния като умерена макулна дегенерация или глаукома.
- **Тежка загуба на зрение** - в този случай зрителната острота е значително нарушена и дори силните корекционни лещи може да не възстановят напълно функционалното зрение. Примери за това са напредналата глаукома или диабетната ретинопатия.
- **Тежка загуба на зрение** - силно намаление на зрителната острота и/или на зрителното поле. Хората могат да разчитат в голяма степен на помощни технологии/помощни средства или да се нуждаят от лична помощ, за да извършват някои ежедневни дейности, като например придвижване в непозната среда или избягване на препятствия. Например състояния като напреднал пигментен ретинит могат да причинят тежка загуба на зрението.
- **Пълна слепота** - това състояние се изразява в пълна липса на зрение поради физиологични или неврологични фактори. Хората с пълна слепота не могат да виждат нищо, включително да разпознават светлината и тъмнината.
- **Загуба на централно зрение** - тя често се причинява от състояния като макулна дегенерация, засяга центъра на зрителното поле (макулата) поради увреждане на ретината. Макулната дегенерация обикновено засяга по-възрастните хора и води до трудности при виждането на фини детайли, четенето и разпознаването на лица.
- **Загубата на периферно зрение** - известна още като "тунелно зрение", се получава, когато хората губят страничното си зрение, но запазват ясно централно зрение. В някои случаи малки участъци от ретината в периферията остават активни, което позволява разпознаване на движения и обекти, подпомагащи ориентацията. Хората със загуба на периферно зрение може да не забележат веднага увреждането, тъй като засегнатите области не се проявяват като светлина или тъмнина.

- **Замъглено зрение** - това е състояние на очите, при което близките и далечните обекти изглеждат замъглени, дори и при най-добрата възможна корекция на очилата. Това може да се дължи на различни очни състояния, включително рефракционни грешки, катаракта и някои заболявания на роговицата.
- **Далтонизъм** или дефицит на цветно зрение - това е неспособността да се възприемат разликите между някои цветове, които другите могат да различат. Най-често е генетично обусловено, но може да се дължи и на увреждане на очите, нервите или мозъка, или на излагане на определени химикали. Съществуват различни видове далтонизъм, например червено-зелен (най-често срещания), синьо-жълт и пълна цветна слепота.
- **Нощната слепота** или никталопията е неспособността да се вижда добре при слабо осветление, например навън през нощта или в слабо осветени среди като киносалони или ресторанти. Това състояние може да бъде причинено от различни фактори, включително ретинитис пигментоза, недостиг на витамин А и някои лекарства.

2.1.2 Предизвикателства пред, които са изправени хората със зрителни нарушения

Незрящите или хората с нарушено зрение могат да изпитат някои от следните трудности:

- Вероятно е те да са по-зависими от **слуха** си, за да общуват с други хора. Възможно е да не могат да съчетаят тона на гласа с мимиките и жестовете, които улесняват проследяването на разговорите;
- Възможно е да не могат да съберат **ежедневна практическа информация** за околния свят, която зрящите хора приемат за даденост, и затова може да се наложи да бъдат въведени в нови ситуации и нова среда по практически начин;
- Може да имат проблеми със зрението при слаба осветеност или затруднения при преценяване на скорост и разстояние;

- В някои случаи **силната светлина** може да подобри видимостта им.

Възможно е да изпитват известни **затруднения** със следното:

- Получаване на информация от презентации;
- Четене на писмен текст от брошури, менюта на ресторанти и др;
- Разбиране на диаграми и графики, които обикновено не се четат от специализиран софтуер за хора с увреждания;
- Използване на ИКТ без помощни технологии като лупа, софтуер JAWS и др;
- Използване на хотелски съоръжения;
- Придвижване до, от и в различни места.

2.1.3 Често срещани бариери

Хората със зрителни нарушения се сблъскват с някои често срещани бариери в ежедневието си, на работното място, както и по време на социалните дейности. Ето някои примери:

- Визуална информация (маркировка, указания, жестове и др.);
- Печатни материали (листовки, информационни брошури, карти, менюта, вестници и др.);
- Информация, свързана с аварийни ситуации (знаци за евакуация, печатни инструкции в случай на авария);
- Трудност при ориентацията в нова среда без насоки;
- Проблеми със самостоятелното използване на нови устройства (напр. асансьор без специална маркировка или друга настройка);
- Проблеми с разпознаването на различни обекти с еднаква форма;
- Трудности при намирането на обекти, чието местоположение е променено.

Познаването на тези предизвикателства може да ви помогне да бъдете по-добре подготвени, когато помагате на хора със зрителни нарушения във вашата компания. За да отговорите на техните специални нужди, не е необходимо да инвестирате значителни материални ресурси, а по-скоро трябва да отделите време за **подготовка на себе си** и на колегите си за това как да общувате и взаимодействате с тези хора, тъй като достъпността на нагласите може да бъде един от най-важните фактори за премахване на бариерите.

2.2 Как да общуваме с хора с нарушено зрение

Междучелностното общуване е в основата на взаимодействието между хората, без значение дали те са с увреждания, или не, тъй като ефективното общуване допринася за успешното предоставяне на услуги и установяването на добри взаимоотношения и положителни емоции. Общуването между хората винаги трябва да се основава на **взаимно уважение** и от двете страни и трябва да се показва подкрепящо и емпатично отношение към останалите.

Тук предлагаме няколко съвета, които могат да ви помогнат да улесните общуването си с колеги с нарушено зрение, но не трябва да се разглеждат като рецепта, а по-скоро като **насока, която** можете да коригирате в зависимост от човека и контекста:

- Хванете **ръката на** човека, когато го поздравявате.
- Представете се, като **кажете името си**, когато срещнете и/или поздравите човек със зрителни нарушения. (напр. "Здравей, Жоро, аз съм Десислава. Как си днес?").
- Избягвайте въпроси като „Разпозна ли ме?“ или „Познай кой е?“, тъй като това може да е неудобно за човека.
- Назоваването на името на човека е като осъществяването на визуален контакт с хора със зрителни нарушения. Докоснете леко ръката или рамото им, за да сте сигурни, че вашият събеседник знае, че се обръщате към него.

- Когато разговаряте с човек със зрително нарушение и поздравите някого, който минава покрай вас, не забравяйте да споменете името на човека, за да знае вашият събеседник кого поздравявате.
- Опитайте се да **не изчезвате** по време на разговор. Уведомете човека, когато си тръгвате, и го информирайте, ако планирате да прекъснете разговора, използвайки думи като „Искам да кажа...” и „Това е всичко, което искам да кажа“.
- Като изказ, използвайте **„човека на първо място“** - това означава да поставяте на първо място човека, а след това увреждането. Например, трябва да кажете „човек със зрително нарушение“, а не „зрително увреден човек“.
- Не използвайте **„величави думи“**: може да бъде много обидно, ако използвате думи като „смел“ или „вдъхновяващ“, когато се обръщате към обичайни ежедневни дейности като пазаруване или работа. Такива фрази са подходящи само за извънредни постижения, а не за нещата, които човек прави, докато живее живота си.

2.3 Значението на адаптациите на работното място

От решаващо значение за работодателите е да **осигурят достъп** на хората със зрителни нарушения по време на процеса на кандидатстване за работа и при изпълнението на основните трудови дейности. Това включва достъп до сградата, работното място, необходимото оборудване и всички съоръжения, използвани от служителите. Възможно е да се наложи на работодателите да направят адаптации, за да могат ефективно да се приспособят хората със зрителни нарушения.

По отношение на достъпността, работодателите трябва да вземат предвид следното:

- Улесняване на наемането и задържането на хора със зрителни нарушения чрез подобряване на достъпа до

работните помещения. Това включва осигуряване на лесен достъп до и придвижване между помещенията, както и достъп до тоалетни и санитарни помещения.

- Осигуряване на достъпни знаци, наръчници, инструкции на работното място и електронна информация.
- Консултиране със служителите с нарушено зрение и спазване на критериите, установени от компетентните органи, когато се планират подобрения за достъпност. Например инсталиране на екранни четци, поставяне на тактилни знаци на ключови места като асансьори, стълбища, входи и др.
- Осигуряване на безопасни **планове за евакуация** на хора със зрителни нарушения до определено място за безопасност.

Целта на разумното приспособяване, което може да включва модификации или промени в работните задачи или работната среда, е да се даде възможност на хората със зрителни нарушения да изпълняват ефективно основните работни дейности. Конкретният вид на необходимото разумно приспособяване зависи от фактори като естеството на работата, работната среда и увреждането на човека. Въпреки това самите хора със зрителни нарушения са в най-добра позиция да определят конкретните адаптации, от които се нуждаят.

Все пак има някои общи насоки, които можете да следвате, за да направите пекарната си достъпна за служители със зрителни нарушения:

- **Тактилни маркировки и етикети:** Използвайте тактилни маркировки или етикети върху оборудването, съставките и опаковките, за да помогнете на служителите да идентифицират предметите чрез допир. Например различни текстури или релефни точки могат да обозначават различни видове брашно, захар или пособия за печене.

- **Работни станции с контрастни цветове:** Уверете се, че работните станции и плотовете са с контрастни цветове, за да се улесни видимостта на служителите със слабо зрение. Например използването на тъмни плотове със светло оборудване може да подобри видимостта на инструментите и съставките.
- **Достъпни бутони за управление на фурната:** Инсталирайте контролери за управление на фурната с тактилни обозначения, за да могат служителите да регулират температурата и настройките самостоятелно. Обмислете използването на тактилни слоеве или неравности за маркиране на температурните циферблати и бутони.
- **Тактилни и звукови таймери:** Осигурете тактилни или звукови таймери, които служителите могат да използват, за да следят времето за печене и да избягват препичане или недопичане. Тези таймери могат да имат големи бутони или тактилни маркировки за лесно управление.
- **Пътеки без препятствия и знаци:** Осигурете пътеки в пекарната с подходящо осветление и минимални препятствия, за да улесните безопасното придвижване на служителите със зрителни нарушения. Използвайте висококонтрастни знаци с едър шрифт за обозначаване на различните зони на пекарната, като складови помещения, подготвителни станции и тоалетни.
- **Помощни технологии:** Осигурете достъп до помощни технологии, като например екранни четци или софтуер за увеличение, за служителите, които използват компютри или електронни устройства за задачи като управление на инвентара, обработка на поръчки или изготвяне на рецепти.
- **Обучение и подкрепа:** Предлагайте всеобхватни програми за обучение на всички служители, включително специално обучение за приобщаващи практики за работа с колеги със

зрителни нарушения. Насърчавайте откритата комуникация и осигурете постоянна подкрепа за справяне с всякакви предизвикателства или проблеми, свързани с достъпността.

Тези предложения за адаптиране не само ще подпомогнат служителите със зрителни нарушения да имат достъп и да използват съоръжения и оборудване, но и ще **повишат тяхната продуктивност** и работоспособност. В повечето европейски държави законодателството предвижда конкретни облекчения за работодателите за адаптиране на работното пространство за служители с увреждания. Те обикновено включват финансова подкрепа за закупуване на специализирано оборудване или адаптиране на работната среда, данъчни облекчения и надбавки за специализирано обучение, свързано с уврежданията, достъп до подкрепена заетост и други. Съветваме ви да се свържете със съответните държавни органи, за да получите информация за правните облекчения, предназначени за работодателите, наемащи хора с увреждания във вашата страна.

Приложение 1 – упражнение

Ролева игра: "Хората с нарушено зрение - как се чувстват?"

Тази игра е подходяща за групова дейност и изисква сътрудничество между членовете на групата. Ролята на фасилитатора е да дава инструкции и да обяснява сценария на играта, както и да наблюдава и анализира резултатите.

1. Групата се разделя на двойки. Всяка двойка се състои от доброволец, който играе ролята на незрящ човек, и друг, който играе ролята на водач. За ролята на незрящия човек можете да използвате шал или нещо подобно.
2. Всяка двойка има за задача да премине през предварително определен маршрут с някои препятствия и когато достигне крайната точка, участниците сменят ролите си по пътя обратно.

3. След приключване на сценария участниците се приканват да споделят своя опит и чувства. Фасилитаторът на обучението пита групата коя роля е била по-трудна и как са се чувствали.

Продължителността на играта е около 30 минути.

Модул 3. Социална среда: Дискриминация на работното място и как да и се противопоставим

Дискриминацията на хората с увреждания продължава да бъде постоянно предизвикателство в Европейския съюз, въпреки усилията за подобряване на приобщаването.

Настоящият модул се опитва да разгледа този въпрос от множество гледни точки, като анализира препятствията, с които хората с увреждания се сблъскват при достъпа до възможности за заетост в ЕС, както и основните нормативни подходи за борба с тази дискриминация. ЕС носи отговорност за осигуряването на цялостна стратегия за борба с дискриминацията чрез предоставянето както на правни мерки, така и на други стимули, които насърчават ангажираността на работодателите да създадат работна среда, в която никой не е изключен поради увреждане, а по-скоро е включен и подкрепян за успешна реализация и достъп до равни професионални възможности. Този модул ще анализира задълбочено мерките на ЕС за осигуряване на равенство и овластяване на служителите с увреждания на пазара на труда.

3.1 Разпоредби на ниво ЕС

Дискриминацията на работното място е една от основните пречки за пълното и правилно интегриране на всички членове на

обществото, особено в случаите на дискриминация, свързана с увреждания. Това е актуален въпрос за Европейския съюз, тъй като според последните изчисления около 16% от хората в страните от ЕС, които са на възраст 15 и повече години, са хора с някакъв вид увреждане. Степента на приобщаваща заетост несъмнено бележи напредък, но хората с увреждания все още са в неравностойно положение в ЕС. Такъв проблем засяга социалната конвергенция и икономическите перспективи на ЕС. В отговор на това, ЕС е установил правни разпоредби, изпълнил е редица инициативи и е създал стратегии с цел подобряване на възможностите за заетост на хора с всякакъв вид увреждания, като взема предвид тяхното право на труд и заетост като основно право, изразено в **Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания (CRPD)**.

Европейската стратегия за хората с увреждания от периода 2010-2020 г. формулира основната стратегия за прилагане на CRPD в ЕС, която е насочена към предизвикателството да се даде възможност на хората с увреждания да живеят с пълните си права и да участват в обществото, включително по въпроса за осигуряване на равенство на пазара на труда. Освен това създаденият през 2017 г. **Европейски стълб на социалните права** насърчава социалното приобщаване чрез подход, който е съобразен с вече съществуващите стратегии в ЕС, по-специално с Европейската стратегия за хората с увреждания и **Европейския семестър**.

Директива 2000/78/ЕО се оказва в основата на усилията, насочени към предотвратяване на дискриминацията в областта на заетостта и професиите в целия Европейски съюз. С тази директива се установяват общи и основни правила за поведение с цел премахване на дискриминацията на всички хора въз основа на няколко признака, като религия или убеждения, възраст, увреждания и сексуална ориентация. Тя се отнася до самия аспект на заетостта, включително наличието на работа, професионалното обучение, условията на труд и членството в организации, така че целият проблем с дискриминацията да бъде адекватно обхванат в рамките на държавите членки.

ЕС насърчава проекти и инициативи, насочени към достъпа на хората с увреждания до **възможности за заетост**. Такива мерки включват антидискриминационни закони, приспособяване на работодателите, обществени услуги по заетостта, подобряване на достъпността, преференциално данъчно третиране и финансиране от ЕС. Европейският парламент осъзна необходимостта да направи всичко възможно, за да премахне всякакъв вид дискриминация на хората с увреждания, като се съсредоточи върху условията за заетост още през 80-те години. Това показва споделена решимост за лесно насърчаване на работната среда с всички хора, включително и тези с увреждания, като в същото време те могат да допринасят значимо за работната сила.

ISO 30415 е набор от насоки, които могат да се използват за превръщане на работната среда в по-приобщаваща. В него се подчертава значението на ангажимента за насърчаване на многообразието, равенството и приобщаването (DE&I) на работното място. Според тези насоки, за да се демонстрира ангажираност и да се развие приобщаваща организация, е необходимо, наред с другото, да се поддържа многообразието, да се развиват лидерски умения, да се работи и комуникира кооперативно, да се подкрепя DE&I и да се носи отговорност за нейното прилагане.

Трябва да се признае, че тези инициативи, макар и неминуеми за постигането на социална справедливост, допринасят косвено и за устойчивия икономически растеж на ЕС и неговото общество. Ето защо ЕС следва да направи всичко възможно, за да премахне пречките пред заетостта и да отвори вратата към равните възможности, така че хората с увреждания да могат да допринесат пълноценно за стимулиране на иновациите, продуктивността и социалното сближаване.

В крайна сметка борбата с дискриминацията на работното място изисква общ подход от всички заинтересовани страни. Чрез създаването на приобщаваща и равнопоставена среда ще стане ясно, че никой няма да бъде подложен на предубеждения или да

бъде дискриминиран въз основа на личните си качества и че ще бъде третиран с уважение и достойнство по време на своята работа.

3.2 Антидискриминационни практики

Въз основа на мерките, които бяха представени, пекарните трябва да предприемат действия, които гарантират практическото прилагане на законите за борба с дискриминацията в техните компании. Ето някои добри практики, които могат да бъдат внедрени:

Ясни политики за недискриминация. Пекарните, включително чрез техните ментори, могат открито да приемат политики за недискриминация, които приветстват хората с увреждания и насърчават приобщаването. Може да бъде съставен вътрешен стратегически план по този въпрос, който също така може да бъде направен публичен за клиентите, ако е необходимо.

Обучение за повишаване на осведомеността относно уврежданията. Предлагането на обучение по приобщаване на ръководителите и персонала е от съществено значение за разбирането до какво води стигмата към уврежданията или за всяка несправедливост като цяло.

Мерки за достъпност. Независимо дали става въпрос за физическото работно място, печатни материали, онлайн платформи или локацията, пекарните трябва да осигурят достъп на хората с увреждания до цялата необходима информация и да гарантират използваемостта на ресурсите и продуктите.

Мрежа от служители с увреждания. Създаването на групи за взаимна подкрепа и социални групи на базата на увреждания може да предостави пространство за служителите с увреждания да взаимодействат с хора със сходни предизвикателства и да се учат един от друг. Това може да бъде полезно също и за реакции в случаи на дискриминация.

Разумни адаптации. Политиките и работните процедури на пекарната трябва да бъдат съставени по начин, който да може да отговаря на (специалните) нужди на служителите. Удовлетворяването на изискванията на служителите ги прави

способни да изпълняват своите задължения ефективно, като по този начин не са дискриминирани заради неспособността да изпълняват определена задача.

Специално назначени служители. Препоръката за определяне на персонал за предоставяне на услуги за подкрепа и стратегии за борба с дискриминацията е осъществима за големи предприятия, но е предизвикателство за по-малки обекти като пекарни, където работната сила е съсредоточена предимно върху производството. В по-големите компании това може да бъде управлявано чрез разпределяне на екипи от мениджъри по човешки ресурси или други мениджъри, които са подходящо обучени и познават въпросите, свързани с хора увреждания на работното място, и имат необходимите умения за предоставяне на мерки за подкрепа срещу дискриминацията.

Сътрудничество с експерти и групи за защита на правата на хората с увреждания. Това може да е полезно, за да се запознаете с техните политики, да получите съвети от тях и да обсъдите идеи за това как пекарните могат да насърчават инициативи, включващи хората с увреждания. Също така може да е полезно да се работи с бизнес мрежи, организации и браншови асоциации за колективно застъпничество за хората с увреждания и споделяне на добри практики, както и да се учат един от друг и да търсят начини за борба с дискриминацията.

Работа с доставчици и ангажиране на веригата за доставки. Изисквайте спазването на същите принципи за борба с дискриминацията от доставчиците и партньорите. Насърчаването им да въведат ясни антидискриминационни стандарти и култура на приобщаване ще направи тази визия дълбоко вкоренена в цялата верига на доставки.

Доброволчески програми за служителите. Предложете на служителите време, което да посветят на доброволчески програми и инициативи, насочени към многообразието. Това спомага за създаването на култура на корпоративна социална отговорност и ангажираност в работата с общността.

Empowering Marginalized Entrepreneurs to Thrive Addressing Bias and Discrimination in Business Practices

Implementing Diversity
and Inclusion Policies

Partnering with
Diversity-Focused
Organizations



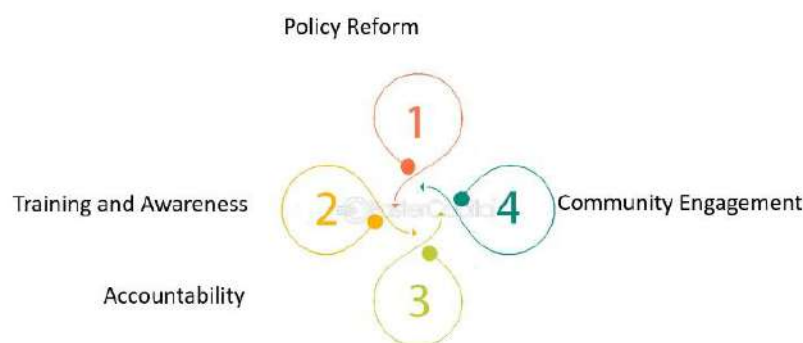
Providing Implicit Bias
Training

Encouraging Open
Dialogue and Feedback

Това изображение илюстрира четири ключови стъпки за овластяване на маргинализирани предприемачи, като им се гарантира просперитет чрез преодоляване на потенциални предразсъдъци и дискриминация в бизнес практиките. Четирите области, които трябва да се вземат под внимание, са: Прилагане на политики за многообразие и приобщаване, осигуряване на обучение за имплицитни предразсъдъци, насърчаване на открит диалог и обратна връзка, партньорство с организации, ориентирани към многообразието.

Източник: Междусекторност в бизнеса: Овластяване на маргинализираните предприемачи да процъфтяват - FasterCapital. (n.d.). FasterCapital. <https://fastercapital.com/content/Intersectionality-in-Business--Empowering-Marginalized-Entrepreneurs-to-Thrive.html>

Examining Bias and Discrimination



Това изображение илюстрира 4 стъпки, които трябва да предприемете, за да проучите предразсъдъците и дискриминацията на работното място. Стъпките са: реформа на политиката; обучение и осведоменост; отчетност; ангажиране на общността.

Източник: Междусекторност в бизнеса: Овластяване на маргинализираните предприемачи да процъфтяват - FasterCapital. (n.d.). FasterCapital. <https://fastercapital.com/content/Intersectionality-in-Business--Empowering-Marginalized-Entrepreneurs-to-Thrive.html>

Модул 4. Ефективни начини на комуникация: Ясно и адаптивно общуване с хора с нарушено зрение

4.1 Адаптивни техники за вербална и невербална комуникация

Ефективното взаимодействие с хора с нарушено зрение изисква внимателно адаптиране на начините за вербална и невербална комуникация. Поради отсъствието на визуални подсказки е необходимо да се обърне по-голямо внимание на слуховата комуникация и да се приложи деликатен подход, за да се гарантира яснота и разбиране.

4.1.1 Стратегии за вербална комуникация

Пряка комуникация: Когато разговаряте с човек с нарушено зрение, говорете директно с него, а не с неговия придружител, ако има такъв. Този подход показва уважение и признава неговата самостоятелност. Пример: когато обяснявате дадена задача, обърнете се директно към служителя с нарушено зрение. Вместо да кажете на придружителя му: "Можеш ли да кажеш на Жоро да започне да бърка тестото?", кажете директно: "Жоро, можеш ли да започнеш да бъркаш тестото?".

Ясна вербална комуникация: Използвайте точен и описателен изказ, за да предадете информация. Тъй като визуалните подсказки не са налични, описанията трябва да създават ясна представа за слушателя. Пример: Когато обяснявате как да изпечете нов вид хляб, дайте словесни инструкции стъпка по стъпка, като например: "Първо, измерете 500 грама брашно, като използвате говорещата везна. След това добавете две чаени лъжички мая. Смесете съставките в купата, обозначена с

тактилен маркер "Купа за смесване". Вместо да казвате "Брашното е там", кажете "Брашното е в големия контейнер на втория рафт отгоре, точно вляво от вас, когато сте обърнати към станцията за смесване". Когато описвате даден продукт, използвайте подробни описания, като например "Новият сладкиш е кроасан с пълнеж от малиново сладко. Външният му вид е златисто-кафяв, а пълнежът е сладък и тръпчив".

Последователни фрази: Използвайте последователни вербални знаци, за да сигнализирате за преходи или промени в темите на разговора. Това помага на слушателя да следи по-лесно хода на разговора. Пример: Когато преминавате между темите по време на екипна среща, използвайте последователни фрази като "Преминаваме към следващата тема" или "Сега ще обсъдим предстоящите промени в графика". При задача за печене сигнализирайте за преходите с реплики като "След това ще преминем към месене на тестото", последвана от "Сега нека оформим тестото на хлебчета".

Тон и темпо: Обърнете внимание на тона и скоростта на говорене. Спокойното и равномерно темпо помага за по-ефективното предаване на посланието ви. Промените в тона също могат да предадат емоции или да подчертаят важни моменти. Пример: Когато давате инструкции, поддържайте спокойно и равномерно темпо: "Първо, измерете 200 грама захар, като използвате говорещата везна. След това я добавете бавно в купата за смесване, докато миксерът е на ниска скорост". Използвайте промени в интонацията, за да подчертаете важните стъпки: "Много е важно е да загреете фурната точно на 180 градуса, преди да поставите хляба вътре".

Активно слушане: Рефлектирайте и изяснявайте казаното от човека с нарушено зрение, за да се уверите, че го разбирате. Това също така показва, че сте ангажирани с разговора. Пример: След като служител обясни предизвикателство, пред което е изправен, отговорете с: "И така, ако разбирам правилно, вие се затруднявате да откриете правилните мерителни чаши. Така ли е?". При даване на обратна връзка обобщете най-важното на

служителя: "Споменахте, че новото оформление е объркващо. Бихте ли ми казали кои части ви затрудняват?"

Търсене на обратна връзка: Редовно проверявайте дали човекът е разбрал въпросите ви и го предразполагайте да пита. На пример: след като обясните нов процес, попитайте: "Ясно ли е? Има ли нужда да повтора някоя част от инструкциите".

4.1.2 Стратегии за невербална комуникация, адаптирани за слухово възприемане

Докосване и тактилна обратна връзка: Леко докоснете задната част на ръката на колегата с нарушено зрение, за да го насочите към определен предмет или област. Винаги първо искайте разрешение: "Мога ли да насоча ръката ти към ключа?". Използвайте тактилни маркери, като релефни точки или текстурирани стикери, върху често използваните бутони на оборудването, за да ги идентифицирате чрез докосване.

Гласови потвърждения: Тъй като лицевите изразения или езикът на тялото не могат да се видят, използвайте гласови вариации, за да изразите емоции или реакции, предоставяйки по-богат контекст на разговора. Пример: използвайте думи или звуци като „мм-хм“ или „разбирам“, за да покажете, че слушате и участвате активно, подобно на кимане или други невербални сигнали в зрителната комуникация.

Описание на действията: Когато извършвате действия, описвайте какво правите. Например, ако подавате нещо на човека, кажете: "Сега ти подавам книгата".

Описания на пространственото ориентиране: Бъдете описателни за обкръжаващата среда, ако това е от значение за разговора или ако водите човека на ново място. Осигурете ясни и подробни описания за разположението, препятствията или хората наоколо. Когато насочвате някого, предложете ръката си и опишете средата: "След три крачки има едно стъпало. Ето, хвани ръката ми за опора".

Избягване на невербалните сигнали: Бъдете внимателни с невербалните навици, като кимане или жестове, които не предават информация вербално. Вместо това ги заменете с вербални потвърждения или описания.

4.1.3 Персонализирана комуникация

Попитайте за предпочитания: Попитайте за предпочитания от тях начин за получаване на информация или за конкретни комуникативни стратегии, които смятат за ефективни.

Бъдете търпеливи и внимателни: Дайте на човека време да говори и да се изразява, без да го притискате, като проявявате уважение и внимание към темпото му на общуване.

Използвайте имена: Когато сте в група, използвайте имена, за да посочите кой говори или към кого се обръщате, за да помогнете на човека да проследи разговора по-лесно.

4.2 Създаване на приобщаваща и достъпна среда за комуникация

4.2.1 Физическа среда

Достъпен дизайн: Уверете се, че всички продукти и важни знаци са обозначени с брайлова азбука. Това позволява на хората с нарушено зрение самостоятелно да разпознават различните продукти и да се ориентират в пекарната.

Екранни четци и устройства с гласово активиране: Оборудвайте компютърната система на пекарната със софтуер за четене на екрани като JAWS или NVDA, който позволява на служителите с нарушено зрение да имат достъп до електронни рецепти и материали за обучение. Използвайте гласово активиран асистент като Amazon Echo, за да задавате таймери и напомняния: "Алекса, задай таймер за 20 минути." Използвайте говорещи везни, които съобщават теглото на съставките, позволявайки на служителите да измерват точно, без да се нуждаят от визуално потвърждение.

Обозначения: Използвайте релефни надписи и тактилни знаци за важна информация, като имена на продукти, цени, секции и изходи, както и за обозначаване на зони като работни места, фурни, складови помещения и изходи.

Акустика: Оборудвайте ключови устройства, като везни, фурни и таймери, с гласови функции. Това гарантира, че служителите с нарушено зрение могат да получават звукова обратна връзка по време на печене и други задачи. Използвайте аудиосистема за важни актуализации, съобщения за безопасност и промени в смените, за да сте сигурни, че всички служители, включително тези с нарушено зрение, са информирани. Използвайте приложения за гласови бележки, за да изпращате важни актуализации или инструкции. Например, ръководителят може да запише гласова бележка, в която подробно да опише стъпките за нов процес на печене.

4.2.2 Създаване на приобщаваща комуникативна среда за служители с нарушено зрение

Обратна връзка и адаптация: Насърчавайте обратната връзка за подобряване на достъпността и бъдете готови да адаптирате методите си на комуникация и средата в зависимост от индивидуалните нужди. Пример: Планирайте двуседмични индивидуални срещи със служители с нарушено зрение, за да обсъдите техните нужди от комуникация и всички предизвикателства, с които се сблъскват. Създайте анонимна кутия за предложения, в която служителите могат да оставят обратна връзка относно практиките за комуникация на работното място и да предлагат подобрения.

Насърчаване на независимостта: Предлагайте помощ, но също така уважавайте и насърчавайте независимостта на човека. Питайте, преди да помогнете, и се ръководете от неговите предпочитания и потребности. Например: "Искате ли да ти помогна да намериш солта или предпочиташ да я намериш сам?"

Работа в екип: По време на натоварените смени можете да сложите в един екип служител с нарушено зрение такъв с нормално , който може да помага при задачи, които изискват визуално потвърждение, като например украсяване на торти или подреждане на витрини. По време на екипни срещи се уверете, че цялата информация се предава устно. Ако се използват визуални помощни средства, опишете ги подробно: „Имаме нов промоционален плакат, на който е изобразен хляб с квас на фона на логото на нашата пекарна. Плакатът има ярко жълта рамка и подчертава специалната оферта за безплатно кафе при всяка покупка на хляб с квас.“



Изображението, генерирано от изкуствен интелект, изобразява обстановка в пекарна, където служител с нарушено зрение и негов колега работят заедно по време на натоварена смяна. Служителят с нарушено зрение подрежда хлебни изделия на рафт, докато зрящият му колега му помага да украси торта. В пекарната царя топла и приветлива атмосфера, а на заден план се виждат клиенти. Сцената подчертава работата в екип и сътрудничеството между двамата служители.

Обучение и информираност: Осигурете на целия персонал знания и умения за ефективна и уважителна комуникация с колеги с нарушено зрение. Обучете персонала относно различните видове и нива на зрителни нарушения и как те могат да повлияят на способността на човек да работи. Обучете ги на ефективни техники за вербална комуникация, включително ясно говорене, описание на действията и обстановката и използване

на уважителен език. Научете персонала как да предлага помощ по подходящ начин, например, да пита преди да помогне и да дава ясни, вербални инструкции. Друга идея е провеждането на редовни уъркшопове за подкрепа на обучението и предоставяне на практически опит. Тези уъркшопове могат да включват ролеви игри и гост-лектори от общността на хора с нарушено зрение. Тя може също да включва дейност, при която служителите, които виждат, носят маски за очи и изпълняват прости задачи, за да разберат по-добре предизвикателствата, с които се сблъскват техните колеги с нарушено зрение.

Процедури за спешни случаи: Уверете се, че процедурите за спешни случаи са достъпни за всички хора, включително за тези с нарушено зрение.

Непрекъснато подобрене: Редовно оценявайте средата и комуникационните практики за включване и достъпност. Останете информирани за новите технологии и методи за подобряване на достъпността

4.3 Добри практики

4.3.1. *Fujitsu (Япония)*

Fujitsu провежда редовни индивидуални срещи със служители с нарушено зрение, за да обсъди техните нужди и предизвикателства. Освен това те разполагат със система за анонимна кутия за предложения, чрез която събират обратна връзка за практиките за комуникация на работното място и предлагат подобрения, като по този начин осигуряват непрекъснато адаптиране и усъвършенстване.

4.3.2. *Vision Australia (Визия Австралия)*

Vision Australia насърчава свързването на служители с нарушено зрение със зрящи колеги по време на натоварени смени. Тази система за „приятелска помощ“ помага при задачи, изискващи визуално потвърждение, и насърчава сътрудничеството в работната среда. Осигурете помощ на настоящ служител, който има загуба на зрението, включително индивидуална оценка на работното място, за да може успешно да изпълнява задачите си.

Предоставете информация и обучение на колегите си относно практическите аспекти на работа с човек с нарушено зрение.

Ето едно видео на Башир, специалист по ориентиране и мобилност от Vision Australia, който обяснява как помага на хора с нарушено зрение да се чувстват безопасно и уверено на работното място: <https://www.youtube.com/watch?v=1AR85t-kRpQ>

4.3.3. IBM

IBM провежда семинари, на които служители носят превръзки на очите, за да изпълняват прости задачи. Това им помага да разберат предизвикателствата, с които се сблъскват колегите с нарушено зрение. Освен това те провеждат цялостно обучение за осведоменост относно уврежданията, което обхваща ефективни техники за комуникация и подходящи начини за предлагане на помощ: <https://www.pocklington.org.uk/education/education-policy/spss-access-denied/>

Модул 5. Физическа среда: Стандарти за безопасност и достъпност

Една от ролите на наставниците на служители с нарушено зрение е да осигурят достъпност на работното място и на работните задачи за своите обучаеми. От своя страна, ключова характеристика на дизайна на пекарна, достъпна за служители с нарушено зрение, предполага свеждане до минимум на възможните опасни ситуации, като се обръща специално внимание на избора и монтажа на оборудването. Ето някои от основните елементи, които трябва да се вземат под внимание, когато става въпрос за достъпност на работното място за служители с нарушено зрение.

5.1 Стандарти за достъпност

5.1.1 Общи правила за достъпност за пекарни

Подът трябва да бъде покрит с нехлъзгави плочки и е необходим поне един дренаж. Препоръчително е отводнителният канал да се монтира пред мивките, с подходящ наклон за най-добро оттичане. При монтирането на дренажите трябва да се внимава за разлики в нивото, за да се избегне спъване в тях.

Препоръчително е **стените** да се покриват със светли плочки с височина до 180-200 см, за да се почистват лесно. Трябва да се инсталира **локално осветление** за осветяване на работните повърхности, например лампите, окачени на тавана, трябва да са точно над работните маси в центъра на пекарната. Осветителните тела в пекарната трябва да бъдат уплътнени, без прах и влага. На прозорците трябва да се поставят мрежи против комари.

Практично решение за изхвърляне на **водата за** миене на ръце и почистване, както и за изливане на водата за готвене, е да се постави комбиниран смесител за миене на ръце със студен и горещ кран. Станцията, използвана за миене на ръцете, трябва да бъде оборудвана с хартиени кърпи и диспенсър с течен сапун, допълнени от кошче за боклук, което се отваря с педал.

Препоръчваме инсталирането на **мивка с** двоен умивалник и смесител за студена и топла вода. Препоръчва се да има перфорирана вана, поставена вътре в мивката, за изкапване на вода. Не се препоръчва инсталирането на подобна система за изкапване на вода на стената, тъй като тя е по-труден за използване от служителя с нарушено зрение, а неправилно поставените инструменти могат да паднат!

Инсталирането на **магнитни държачи за ножове** над масата/плота е практично. Посягането към чекмеджетата от страна на незрящия работник често води до порязвания и наранявания.

Препоръчително е **мебелите от неръждаема стомана** да се произвеждат по поръчка със заоблени ъгли, за да се намали вероятността от инциденти.

За **съхранението** на суровите съставки за печене са необходими хладилник, фризер и затворени шкафове от неръждаема стомана.

Необходимо е също така да се монтира отделна **промишлена мивка за съдове**, като за предпочитане е да е от неръждаема стомана. Добър вариант е мобилна количка за миене на три нива, която може да се съхранява на друго място, когато не е необходима, като освобождава свободно пространство за различни работни процеси.

5.1.2 Допълнителни насоки за достъпност

Трябва да бъде осигурен достъпен път в работното пространство. Минималната ширина за прави коридори е 120 см, като може да се стесни до не по-малко от 90 см при препятствия. Ширината не трябва да бъде много по-голяма от препоръчаните параметри, тъй като това увеличава шанса служител с нарушено зрение да загуби ориентация. Ако големите пространства са неизбежни, трябва да се инсталира тактилна линия за насочване върху настилката. Това може да се постигне чрез промяна на цвета или графавината на повърхността. При използване на насочващи линии с непрекъсната повърхност (например гумена лента), препоръчителната ширина е 30-40 см за по-добро усещане. Основните фактори при инсталирането на насочващи линии са правилното им закрепване и да бъдат непрекъснати.

Не трябва да се поставят **мебели и оборудване** в коридорите, особено в близост до насочващите линии. Ако това е абсолютно неизбежно, е препоръчително да се използва цветен контраст и да се уверите, че те могат да бъдат разпознати с бял бастун.

Подовото покритие трябва да бъде матово и едноцветно, като трябва да се избягват всякакви декоративни шарки на повърхността. Входът, изходът и местата със смяна в посоката трябва да бъдат обозначени с подови предупредителни знаци.

Трябва да се избягват **разлики в нивото на подовата повърхност**. Ако промяна на нивото е необходима в работното пространство, е нужно да се постави маркировка на стената. Също така е препоръчително да се подчертае местоположението на електрическите ключове. Дръжките на вратите също трябва да имат контрастни цветове, а по-големите стъклени повърхности да бъдат ясно видими на нивото на очите.

Тоалетните и санитарните помещения трябва да бъдат маркирани с голям пиктограм (приблизително 15x15 см) с висок контраст за по-лесна видимост. Препоръчително е да има ярко оцветени маркировки на бели стени, за да се улесни откриването на ключовете за осветление, бутони за пускане на водата, хартията за подсушаване на ръцете, кошчета и друго оборудване.

Оборудване, което пречи на движението, може да бъде опасно за служителите с нарушено зрение. В такива случаи е необходимо да се адаптира подовата повърхност, да се поставят прегради около обектите и да се използват предупредителни знаци в контрастни цветове.

5.1.3 Осветление и заслепяване

Тъй като способността за приспособяване към интензивността на светлината при повечето хора с нарушено зрение е ограничена, **естествената светлина** е най-добрият източник за тях. Интензивността на естествената светлина обаче може да варира в различните части на сградата и трябва да се положат усилия за свеждане до минимум на разликите в интензивността на светлината в пекарната. Това може да бъде постигнато чрез допълване на естествената светлина с изкуствена.

Сред изкуствените източници на светлина традиционните електрически крушки излъчват концентрирана и интензивна светлина. Използването им е от съществено значение за локално осветление при работа в близост до източника на светлина.

От друга страна, основното осветление с висока **яркост** позволява осветяване на по-големи площи, без да се създават сенки. Този тип осветление има ниска консумация на енергия, така че е по-икономично от крушките с подобна яркост. Комбинацията от неонова тръба и модерно LED осветление е полезна, тъй като чувствителността към синята светлина е компрометирана при някои видове очни заболявания. Ето защо използването на предимно студени светлинни източници трябва да се избягва за хора с нарушено зрение.

Един от важните аспекти на осветлението са отраженията, на които трябва да се обърне специално внимание при проектиране на работното място за хора с увреждания. По принцип, светлината, която се отразява от лъскави/гланцирани повърхности, предизвиква заслепяване и намалява видимостта. Ярки източници на светлина, включително незасенчена слънчева светлина, които се отразяват от лъскави повърхности като гланцирани подови настилки, плочки, PVC, както и от лъскави повърхности на маси, плотове, хромираните смесители - всички те създават отблясъци, като по този начин намаляват видимостта.

5.1.4 Контраст на цветовете и размер на обектите

Чувствителността към ниския контраст е симптом при много видове зрителни увреждания. Използването на цветови контраст значително подобрява видимостта на работното място, например в нашия случай това се отнася за работните плотове, ключовете за осветление, дръжките на уредите и други. Контраста помага за намирането, идентифицирането и разграничаването на приборите.

Хроматопсията (нарушено възприемане на цветовете) не е рядкост при хората с нарушено зрение. Поради затруднения при разпознаването на цветовете тонове, е от съществено значение да се увеличи контрастът, за да се подчертаят детайлите. Разликата и интензивността на контраста трябва да бъдат определени чрез съдействие от страна на служителите.

Размерът на обектите също оказва голямо влияние върху видимостта. По-малките предмети могат да бъдат преместени по-близо до очите, докато при по-големите е по-практично да се наведете по-близо. За много малки обекти се препоръчва използването на увеличителна лупа. Тънките линии и малките знаци могат да станат по-забележими, като се използва дебел флумастер за подчертаване. За по-големи обекти този подход не е подходящ, тъй като само част от обекта става по-голяма, което изкривява истинския му размер.

5.1.5 Ролята на маркировката

Възможно е да се използват знаци, които са ясни и полезни за всички (например маркировки на стъпала), както и специални знаци, предназначени само за хора с нарушено зрение. Маркировката е подходяща, ако предоставя **ясна информация**, е безопасна за употреба и не създава затруднения. Винаги е препоръчително колективно да се избере подходящият метод на маркиране. Маркировката винаги трябва да има определена цел, тъй като често се налага на служителите да помнят много информация. Също така тя не трябва да бъде променяна, и очевидно не трябва да пречи на използването на уредите.

При избора на вида на маркировка трябва да се вземат предвид следните аспекти:

- Колко често маркировката ще бъде изложена на топлина? Залепените знаци, които са постоянно изложени на топлина, могат да се отлепят след време.
- В допълнение към тактилните обозначения за частично незрящите хора може да бъде от полза, ако има контрастни цветни маркировки за намиране на местоположението на инструментите и разпознаване настройките на уредите.
- Може ли служителят да различи маркировката при допир?

5.1.6 Маркиране на уреди и контейнери

Препоръчва се залепването на тактилни материали върху кутии и контейнери за съхранение, като например надписи на Брайл или големи букви върху етикетна лента Думо.

За домакинските уреди е важно да се установи референтна точка спрямо маркировката. С други думи, трябва да има начален знак на устройството, спрямо който се настройва маркираният бутон. В идеалния случай уредът има **маркирана нулева позиция**, спрямо която трябва да се нагласи въртящото копче. Тактилният знак може да бъде боядисан, например с лак за нокти, за да се създаде релефна повърхност, но също така е подходящо и обикновена драскотина. Друг пример за знак е ярко оцветена самозалепваща точка или като алтернатива може да се ползват уголемени цифри или букви. Адаптациите за достъпност трябва винаги да бъдат консултирани със служителите с увреждания, за да се определи кой тип маркировка е най-подходящ за даденото оборудване.

Бутилките с препарати и почистващи продукти могат да бъдат различавани с помощта на **Брайлови надписи**, големи букви и знаци залепени с тиксо. Важно е да се внимава да не се смесват маркировките. Освен това, хранителни продукти и химикали трябва строго да се съхраняват на отделни рафтове, а тяхното разположение трябва стриктно да се следва от всеки служител.

При проектирането на подходяща работна среда за хора с нарушено зрение е добре да се има предвид, че неоптичните помощни средства обикновено увеличават ефективността на оптичните. Разбирането на факторите, влияещи на видимостта, както и на степента на увреждане на служителите, позволява адаптирането на околната среда спрямо техните потребности, например чрез умело осветление, цветови контраст и оптимален размер на маркировките.

5.2 Добри практики

- Трябва да се инсталира локално осветление за осветяване на работните повърхности, като лампите, окачени на тавана, трябва да са директно над работните маси/станции в централната част на пекарната.
- Препоръчително е мебелите от неръждаема стомана да се произвеждат по поръчка със заоблени ъгли, за да се намали вероятността от злополуки.
- На работното място трябва да бъде осигурена достъпна пътека и коридори.
- Трябва да се положат усилия за намаляване до минимум на разликите в интензивността на светлината в пекарната. Това може да се постигне най-добре чрез допълване на естествената светлина с изкуствена.

Контрастът на цветовете помага за намирането, идентифицирането и разграничаването на съдовете.



На това изображение са показани някои цветни кухненски принадлежности: мерителни чаши и лъжици, резачки за картофи и ябълки, машина за изстискване на лимони и фуния.



На това изображение са показани две чаши с мляко, като тъмната чаша контрастира с бялата течност, което я прави много по-лесно разпознаваема.



Това изображение показва контролния панел на кухненска фурна. Въртящото се копче е маркирано така, че да може да се определи референтна точка чрез докосване. Важно е да се установи референтна точка по отношение на маркировката, като върху устройството трябва да се маркира начална точка, към която се настройва маркираният бутон.

Модул 6. Техники за многостепенна оценка: Подобряване на организационните политики и професионалното развитие на служителите

6.1 Оценка на работното място: цели и стъпки

Целта на проекта VIPs Vibes е да направи пекарните по-приобщаващи и да обучи пекарите да бъдат ментори, които да следят за **приобщаването** в своята компания. За да се постигне това, е важно да се следи нивото на приобщаване на компанията и нейния персонал, както и да се предоставя обратна връзка и оценка, за да се разберат силните страни и областите за подобрене от една страна, а от друга страна, да се гарантира, че се постига напредък към целите за приобщаване.

Въпреки че днес многообразието е силно застъпено като предимство, за да се осигури приобщаваща среда, е важно да се създадат практики и процеси, които отразяват и насърчават приобщаването, и да се въведат подходящи техники за редовно наблюдение на нивото на приобщаване в компанията. В тази връзка съществуват различни стратегии за насърчаване на многообразието и приобщаването в компанията, които помагат за оценка на настоящата ситуация, интегриране на политики за многообразие и приобщаване в основната дейност, оценяване на различните таланти, въвеждане на приобщаващ процес за набиране на персонал, насърчаване на прозрачността.

На първо място е необходимо да се разбере как да се оцени нивото на **многообразие и приобщаване** в работната среда.

Що се отнася до работната среда, разнообразието се отнася до „кой“, т.е. качествата и характеристиките на индивида. Приобщаването, от друга страна, се отнася до **поведението** и

преживяванията, които карат някого да се чувства добре дошъл и част от организацията.

Когато се създават методи за оценка, първо е необходимо да се определят **показателите и критериите за оценка**, които могат да се наблюдават и измерват, за да се установи нивото на приобщаване на дадено предприятие и към което то трябва да се стреми. За да определим тези критерии, ще използваме статията на Моли Тугър (2023 г.), озаглавена "Какво е приобщаващо работно място?".

1. Едно приобщаващо работно място приветства **гъвкавостта**. Гъвкавостта по отношение на различните начини, по които хората мислят и преработват информация, взаимодействат с другите и постигат целите си, е от решаващо значение, без да се дискриминира никой поради неговата религия, пол, сексуална ориентация или етнически произход.

2. Приобщаващите работни места **подкрепят** различни категории работници, като например хора с физически увреждания или със специални нужди, насърчават среда, която приветства различията, и премахват бариерите по отношения на тяхното включване. Някои категории работници се нуждаят от по-голяма подкрепа, тъй като може да са ползватели на инвалидни колички или бастуни (например VIPs) и за които трябва да се гарантира достъп до работното място и пълноценно използване на пространствата, както и позитивен климат от страна на колегите.

3. Едно приобщаващо работно място трябва да **дава възможност на** всички работници да получат достъп до подкрепата, от която се нуждаят, за да вършат работата си, независимо дали са решили да разкрият увреждането си, като им предоставя ресурси, които могат да използват сами (например от инструменти като списъци за проверка до високотехнологичен софтуер, който транскрибира казаното по време на срещи).

4. Приобщаващото работно място **насърчава** разговорите за различията, създавайки моменти и благоприятен климат, в който

хората се чувстват комфортно да говорят за различията и уврежданията.

Важно е да се разбере, че има няколко различни инструмента за оценка, които могат да се използват за наблюдение на нивото на приобщаване. По-долу са представени някои инструменти за оценка, които могат да се използват в компаниите:

Анкетите: Провеждайте вътрешни проучвания, за да оцените нивото на приобщаване в компанията. Въпросите могат да обхващат теми като чувство за принадлежност, равни възможности, приемане на разнообразието и достъп до ресурси.

Могат да се използват хартиени или цифрови анкети (Microsoft Forms/Google Forms).

Моменти за дискусия: Организирайте фокус групи за проучване на конкретни въпроси, свързани с приобщаването в компанията, моменти, в които хората могат да се чувстват свободни да изразят силните и слабите страни на компанията по този въпрос, да споделят своя опит и перспективи и да предложат подобрения.

Индекс на приобщаване: Разработване на индекс за приобщаване, който съчетава различни показатели, свързани с многообразието, равенството и приобщаването (DE&I). Този индекс може да включва факторите, посочени в раздела за критериите за оценка по-горе.

Анонимно докладване: системи за анонимно докладване на случаи на дискриминация, тормоз или неприобщаващо поведение в рамките на компанията.

Одити за достъпност: Провеждайте одити за оценка на достъпността на физическите пространства, дигиталните платформи и фирмените политики за служители с увреждания.

Редовно наблюдение: Оценявайте нивото на приобщаване с течение на времето, за да се оцени ефективността на коригиращите мерки и напредъкът и да се определи дали има

възможност за подобрене спрямо поставените цели (SMART цели).

Ефективността на инструментите за оценка зависи не само от тяхното разработване и прилагане, но и от готовността на всички да действат въз основа на получените знания за непрекъснато подобряване на работната среда. Използвайте резултатите от оценките, за да насочвате интервенциите и политиките, които са предназначени за подобряване на приобщаването в компанията

По-долу ще видите някои примери за дейности, които можете да извършите в рамките на компанията, за да оцените или приложите темата за приобщаването.

6.1.1 Проучване

Това е пример за проучване за оценка на степента на приобщаване на работното място

На вниманието на членовете на персонала,

Нашата цел е да създадем приобщаваща и приветлива работна среда. Ето защо ви молим да дадете своя принос за оценка на работната ни среда и да разберем заедно как можем да я подобрим.

Отговорите ви ще бъдат анонимни и ще се третират при максимална поверителност и конфиденциалност за компанията.

Благодарим ви за участието!

Раздел 1: Обща информация (по избор)

1. Какъв е вашият пол?

- Мъж
- Жена
- Небинарен
- Предпочитам да не отговарям
- Други: _____

2. На каква възраст сте?

- < 25
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55+

3. От колко години работите в компанията?

- <5
- 5-10
- +10
- Друго: _____

Раздел 2: Ниво на приобщаване

4. Като цяло, чувствате ли се приобщени и уважавани на работното място?

- Винаги
- Често
- Понякога
- Рядко
- Никога

5. Смятате ли, че компанията активно насърчава приобщаваща работна среда?

- Абсолютно да
- Да
- Нито да, нито не
- Не
- Абсолютно не

6. Чувствате ли се комфортно да споделяте идеите и мненията си с колегите?

- Винаги
- Често
- Понякога
- Рядко
- Никога

7. Чувствате ли се комфортно да споделяте идеите и мненията си с шефа си?

- Винаги
- Често
- Понякога
- Рядко
- Никога

8. Насърчава ли вашата компания обучение по темата за приобщаването?

- Винаги
- Често
- Понякога
- Рядко
- Никога

Раздел 3: Лични преживявания

9. Случвало ли ви се е да се сблъсквате или да наблюдавате случаи на дискриминация или липса на приобщаване на работното място?

- Да, често
- Да, понякога
- Рядко
- Никога

10. Ако да, можете ли да ни разкажете повече за тях? (по избор)

11. В случай на дискриминация или инциденти, свързани с липса на приобщаване, смятате ли, че компанията е действала по подходящ начин?

- Да, винаги
- Да, в повечето случаи
- Понякога
- Рядко
- Никога

12. Смятате ли, че компанията може да направи повече за справяне със случаите на дискриминация или липса на приобщаване?

- Да
- Да, в повечето случаи
- Понякога
- Не

Раздел 4: Предложения и подобрения

13. Какво според вас може да направи компанията, за да подобри приобщаването на работното място?

14. Има ли инициативи или дейности, които според вас компанията трябва да включи, за да насърчи по-приобщаващо работно място?

15. Ако имате други коментари или предложения, моля, напишете ги по-долу

Благодарим ви за отделеното време и приноса ви.

Вашата обратна връзка е безценна за прилагане на стратегиите за подобряване на приобщаването в компанията.

Във всеки случай, ако смятате, че има проблеми, свързани с вашето приобщаване или на ваш колега, или със случаи на дискриминация, моля, свържете се с нашето лице за контакт XXXXX (Въведете данните за контакт на лицето за контакт).

2. Дейности за повишаване на осведомеността, свързани с приобщаването

Един от възможните подходи за повишаване на равнището на приобщаване на работното място е да се представят **проучвания на конкретни случаи**, които разглеждат въпроси, свързани с приобщаването и многообразието на работното място, или които илюстрират как организациите и компаниите насърчават тези ценности. Участниците могат да бъдат разделени на малки групи, на всяка от които да бъде предоставен казус. След това групите ще се включат в обсъждане на представените ситуации, преди да споделят своите разсъждения с по-широката група. Това би включвало обяснение как опитът може да бъде приложен в собствените им организации.

Използването на **ролеви игри** като методология може да се предложи чрез създаване на ситуационни сценарии, в които участниците трябва да се изправят пред ситуации на дискриминация или липса на приобщаване. Като илюстрация може да се конструира набор от карти, на всяка от които е изписана отделна роля, например „агресор“, „миротворец“, „активист“ или „специалист“. Тези роли могат да бъдат разпределени по поверителен начин, като само лицето, притежаващо дадена карта, знае за своята идентичност. Модераторът, който е отговорен за наблюдението на процедурата, ще предложи тема. С илюстративна цел една такава тема може да бъде: "Поставете табло за обяви в офиса, където служителите могат да публикуват положителни послания,

които да споделят с колегите си". На този етап трябва да се започне дискусия, като всеки участник трябва да допринесе за дискусията в съответствие с ролята, която му е отредена в картата. Този вид дейност благоприятства размисъла и насърчаването на информираността по отношение на нормите на поведение на работното място.

Концепцията за **"кутия с идеи"** може да се разглежда като потенциален механизъм за улесняване на генерирането на идеи в рамките на организацията. Препоръчва се персоналът да бъде поканен да представи анонимно всички идеи, които може да има по отношение на прилагането на приобщаването в компанията. След това следва да се проведе сесия за мозъчна атака, на която да се разгледат идеите, останали в кутията. Всички идеи трябва да бъдат приветствани и разглеждани без да се осъждат.

За срещата ще бъде полезно участието на **гост-експерт по** въпросите на многообразието и приобщаването. След представянето на презентацията отворен форум за въпроси би бил полезно допълнение към работата, което ще позволи на участниците да навлязат по-дълбоко в темата.

- **Дейността по картографиране на приобщаването** има за цел да оцени степента, в която дадена организация е приобщаваща в различни аспекти на своята дейност. Трябва да се представи карта или таблица, в която да се посочат различните области на дейността на компанията (например набиране на персонал, повишения, работна среда и т.н.). След това участниците следва да бъдат помолени да оценят степента на приобщаване във всяка област. След това резултатите следва да бъдат обсъдени и да се разработят планове за подобряване на областите, определени като по-малко приобщаващи. По-долу е даден пример за карта на приобщаването.

Inclusivity Map

INSTRUCTIONS



Co-funded by
the European Union

On a sheet of paper draw a circle, divide the circle into eight segments.
In turn, draw 10 concentric circles so that each segment has 10 'portions'.
Now identify eight areas related to the theme of inclusion that you want to analyse, we suggest the following eight, but you can customise as you wish.

1. D&I policies and strategies
2. Headcount and employee composition
3. Career and development opportunities
4. Corporate climate and culture
5. Accessibility
6. Remuneration and Benefits
7. Recruitment and Hiring Practices
8. Feedback and Conflict Resolution

Ask your employees to colour code each segment according to the degree of satisfaction they have in that particular area. Once they have coloured all the segments, you will have an overview that you can comment on and evaluate together over time by taking the test again.

Карта на приобщаването ИНСТРУКЦИИ

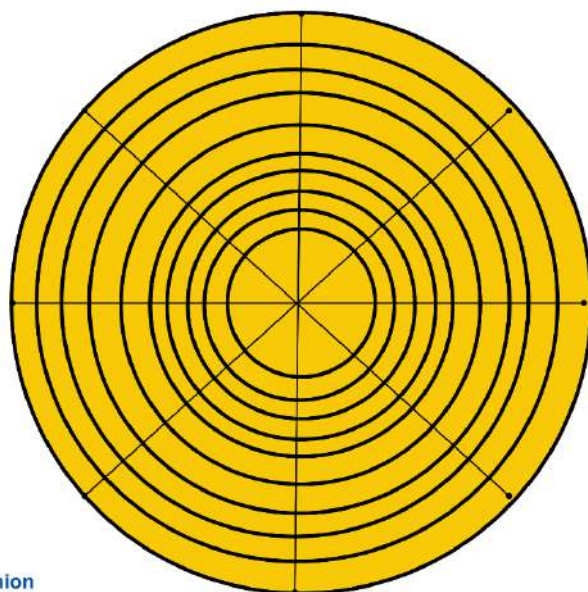
На лист хартия нарисуйте кръг, разделете кръга на осем сегмента.

След това нарисуйте 10 концентрични кръга, така че всеки сегмент да има 10 „части“.

Сега определете осем области, свързани с темата за приобщаването, които искате да анализирате, предлагаме следните осем, но можете да ги адаптирате по ваше желание.

1. Политики и стратегии в областта на многообразието и приобщаването
2. Брой на персонала и състав на служителите
3. Възможности за кариера и развитие
4. Корпоративен климат и култура
5. Достъпност
6. Възнаграждение и придобивки
7. Практики за набиране на персонал и наемане
8. Обратна връзка и разрешаване на конфликти

Помолете служителите си да оцветят всеки сегмент в зависимост от степента на удовлетвореност, която изпитват в съответната област. След като те оцветят всички сегменти, ще имате обща картина, която можете да коментирате и оценявате заедно във времето, като направите теста отново.



Изображението показва така наречената „Карта на приобщаването“, представена с поредица от жълти концентрични кръгове. Всеки кръг е разделен на 10 симетрични участъка и всеки сегмент се използва за оценка или визуализиране на различни аспекти на приобщаването.

Истории на успеха: Споделете истории за успеха на други компании или хора, които са приложили ефективни практики за приобщаване. Например, може да отправите покана към такива лица да участват в семинари, обучения или конференции. Освен това е полезно да се предоставят повече подробности за обратната връзка, която може да се използва в работна среда.

Както видяхме, ако едно работно място иска да достигне по-високо ниво на приобщаване, то първо трябва да разбере настоящото ниво на приобщаване в него. Също толкова важно е обаче да се проучат най-подходящите начини за обратна връзка, както при прилагането на вътрешен процес на обратна връзка, така и в политиките на организацията, особено с оглед на обучението на вътрешния персонал, който да следи за приобщаването в нея.

След като се оцени степента на приобщаване в работния контекст, е необходимо да се осигури правилната мотивация и стимул за служителите да се подобряват. Въвеждането на процес на обратна връзка, както положителна, така и отрицателна, е от съществено значение, за да се помогне на

работната среда да се подобри и да се постигнат поставените цели и мисия.

Преди да дадем обратна връзка обаче, е необходимо да можем да разберем коя обратна връзка може да бъде конструктивна и по този начин да стимулира "растежа" и коя обратна връзка е контрапродуктивна.

Затова какво представлява конструктивната обратна връзка?

Люк Хендерсън (2023 г., "Конструктивна обратна връзка: защо е важна и 7 начина да я дадем") Описва я със следното определение:

"Конструктивната обратна връзка е основно обратна връзка, която е насочена към:

- Подобряване на работата или поведението на даден човек
- Помагане на получателя да учи, расте и развива своите умения
- Фокусиране върху поведения и действия, които могат да бъдат променени или подобрени.
- Да бъдеш честен, точен и изпълнителен".

Например твърде строгата обратна връзка не помага на хората да се усъвършенстват и да постигат високи резултати, а може да се възприеме като критика и да доведе до разочарование и загуба на мотивацията. Ефективната обратна връзка трябва да се дава с **уважение и внимание**. Започвайки с отбелязването на силните страни и след това премествайки фокуса върху анализа на слабите страни, предоставяйки начини за подобряване, може да се възприеме като по-мотивиращо и оценяващо. Тази фаза трябва да се изгражда съвместно, като обратната връзка не се дава "отгоре", а наставникът се опитва да изслуша предложенията и да стимулира размисъл, за да намери съвместни решения с наставявания.

В статията, цитирана по-горе, Люк Хендерсън също така предоставя 7 съвета за предлагане на конструктивна обратна връзка по положителен начин в работна среда:

1. **Изберете подходящото време и място, за да дадете обратна връзка.** За предпочитане е да предложите обратна връзка лично или чрез видеоконференция, а не по електронна поща или телефон, които са по-лични методи и могат да доведат до недоразумения.
2. **Бъдете обективни.** Обратната връзка трябва да се основава на наблюдавани факти, като се избягват лични оценки или тълкувания. От съществено значение е да проявявате уважение и да се фокусирате върху възможностите за подобрене, като използвате конкретни примери и поискате обратна връзка, за да насърчите диалога.
3. **Представете предложения за промяна.** Направете конкретни предложения за подобрене, вместо само да посочете проблемите. Опитайте се да предадете гледната си точка по любезен и конструктивен начин, като се съсредоточите върху възможните стратегии за подобрене, а не само върху самия проблем.
4. **Използвайте методологията "морков и тояга".** Опитайте се да балансирате критиката с положителни аспекти и се опитайте да завършите сесията за обратна връзка с положително послание, за да мотивирате лицето да се подобри.
5. **Общуване чрез прилагане на умения за емоционална интелигентност.** Това помага да се създаде атмосфера на взаимно уважение.
6. **Насърчаване на диалога.** Започнете обратната връзка с положителен коментар, поискайте съгласие да предлагате предложения и насърчавайте сътрудничеството, като давате конкретни предложения и оценявате готовността за изслушване.
7. **Поддържайте уважение и фокус.** Съсредоточете се върху положителните моменти, избягвайте обобщенията и предлагайте конкретна и конструктивна обратна връзка, за да направлявате процеса на подобрене.

3. Техники за оценка

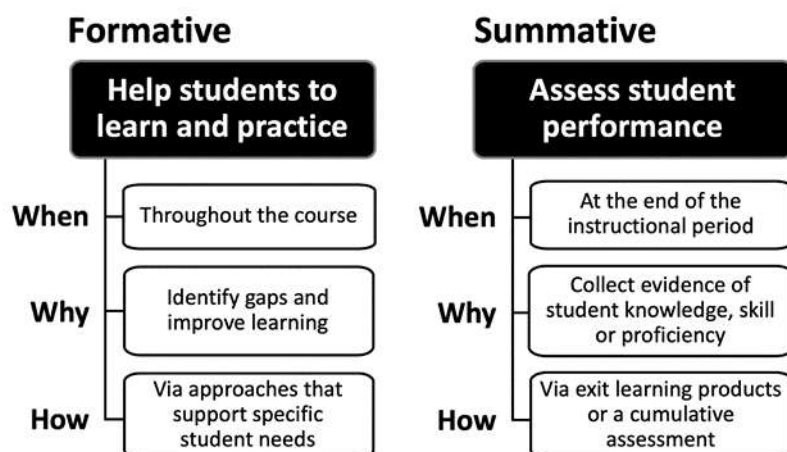
Що се отнася до техниките за оценяване, бихме искали да се съсредоточим върху разликите между формиращото и обобщаващото оценяване.

Въпреки че и двата метода за оценка са сходни, те имат различни цели и използват данните по различен начин. И двата са методи за оценяване, използвани основно в образованието за оценяване на учениците, но въпреки че изглеждат сходни, те имат различни цели и използват данни по различен начин.

Формираща оценка. Нейната цел е да следи процеса на учене на обучаваното лице и да му предоставя непрекъсната обратна връзка. Обикновено тя не се оценява и се основава на анализ на силните и слабите страни на обучаемия. Тя е оценка за учене и трябва да помогне на обучаемите да подобрят управлението на собствения си процес на учене. Този вид оценка може да се ръководи от трета страна (наставник или колега) или да се провежда като самооценка.

Обобщаваща оценка. От друга страна, целта на тази методика е да се оценят резултатите от обучението, постигнати от обучаемия в края на определена дейност, като се сравнят с някои стандарти или критерии (класическата оценка, поставена с помощта на оценъчни таблици). Обратната връзка от това оценяване може да се използва както от наставника, така и от наставявания, за да се подобри процесът на придобиване на умения и компетентности. Обратната връзка обикновено не е толкова лична, колкото формиращата оценка, защото е по-стандартизирана и дава оценка, отнасяща се до конкретна задача/дейност.

За да се създаде цялостна система за оценяване, би било полезно да се използват както формиращи, така и обобщаващи методики, за да се извлече полза от оценката, получена от двете гледни точки, с различни срокове и инструменти.



Фигура 1: Каква е разликата между формиращото и обобщаващото оценяване?
Източник: <https://vietnamteachingjobs.com/formative-and-summative-assessment/>

Формиращо оценяване - Помага на учениците да учат и да практикуват

Кога - по време на курса

Защо Идентифициране на пропуските и подобряване на обучението

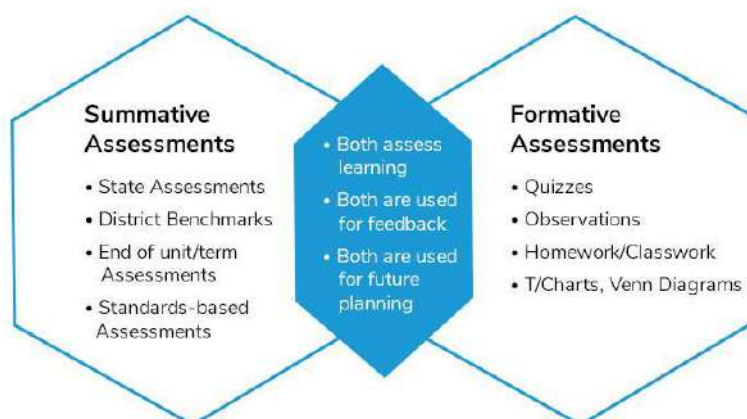
Как - Чрез подходи, които подкрепят конкретни нужди на учениците

Обобщаващо оценяване - Оценява постиженията на учениците

Защо - Събиране на доказателства за знанията, уменията или компетентността на учениците

Кога - В края на учебния период

Как - Чрез крайни учебни продукти или с помощта на сборна оценка



Фигура 2 : Какво е по-важно: Формиращи или обобщаващи оценки? Източник: <https://vietnamteachingjobs.com/formative-and-summative-assessment/>

Обобщаващо оценяване - Държавно оценяване - Областни сравнителни критерии - Оценки в края на модула/срока - Оценки, основани на стандарти	- И двете оценяват ученето - И двете се използват за обратна връзка - И двете се използват за бъдещо планиране	Формиращо оценяване - Тестове - Наблюдения - Домашна работа/класна работа - Таблицы, диаграми на Вен
---	--	--

РЕФЕРЕНЦИИ

Модул 1

- Министерство на труда и социалната политика-
<https://www.mlsp.government.bg/eng/strategic-documents> ,
<https://www.mlsp.government.bg/eng/legislation-4>
- Комисията за защита от дискриминация - <https://www.kzd-nondiscrimination.com/>

Модул 2

- World Health Organisation (WHO) - Eye care, vision impairment and blindness: https://www.who.int/health-topics/blindness-and-vision-loss#tab=tab_3
- Access Interact Project, 2018, by PhoenixKM BVBA, Belgium and National Association of Professional Working with People with Disabilities, Bulgaria: "ABC to inclusive communication with my peers with disabilities." Handbook

Модул 3

- Role of social partners in tackling discrimination at work | European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (n.d.). <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2020/role-social-partners-tackling-discrimination-work>
- Discrimination in the workplace | Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (n.d.). <https://www.lavoro.gov.it/en/single-digital-gateway/equal-treatment/discrimination-workplace>
- Gestione della Diversity, Equity and Inclusion. (n.d.). <https://www.dnv.it/services/gestione-della-diversity-equity-and-inclusion-227567/>
- Discrimination and equality at work: a review of the concepts, Manuela Tomei, International Labour Organization, 2003, <https://www.fondazioneforensebolognese.it/uploads/files/03%20-%201%20ottobre%20ROSAS%20articolo%20TOMEI.pdf>
- Employment and Disability in the European Union, Marie Lecerf, European Parliamentary Reserch Service, May 2020, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2020/651932/EP_RS_BRI\(2020\)651932_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2020/651932/EP_RS_BRI(2020)651932_EN.pdf)
- Disability in the workplace: Company Practices, ILO Bureau for Employers' Activities and Skills and Employability Department, 2010,

https://webapps.ilo.org/wcmssp5/groups/public/@ed_emp/@ifp_skills/documents/publication/wcms_150658.pdf

Модул 4

- „The Art of Communicating" by Thich Nhat Hanh, 2013, <https://harsh0620.github.io/PaperWrapper/Pdfs/selfdev/thich-nhat-hanh.pdf>
- Communication Skills: A Practical Guide to Improving Your Social Intelligence, Presentation, Persuasion and Public Speaking" by Ian Tuhovsky, 2015, <https://bestq.info/download/4837423-communication-skills-a-practical-guide-to-improving-your-social-intelligence-presentation-persuasion-and-public-speaking-positive-psychology-coaching-series-volume-9>
- "Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ" by Daniel Goleman, 1995, https://wtc.ie/images/pdf/Emotional_Intelligence/eq1.pdf
- 21 Days of Effective Communication, Ian Tuhovsky, 2018, <https://online-pmo.com/wp-content/Education/21%20Days%20of%20Effective%20Communication.pdf>
- AI Help

Модул 5

- Vak Gyermekek Az Iskolában (Blind Children in School Environment). Editor: Somorjai Ágnes, Publisher: Vakok Óvodája, Általános Iskolája, Speciális Szakiskolája, EGYMI, Kollégiuma és Gyermekotthona, 2014

Модул 6

- Chappelow, C., & McCauley, C. (2019). *What good feedback really looks like*. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2019/05/what-good-feedback-really-looks-like>
- Di Nobile, F. (2022). *Valutazione formativa e sommativa tra differenze e somiglianze: in allegato una griglia di osservazione e valutazione per la scuola superiore di I grado*. Scuole. <https://www.orizzontescuola.it/valutazione-formativa-e-sommativa-tra-differenze-e-somiglianze-in-allegato-una-griglia-di-osservazione-e-valutazione-per-la-scuola-superiore-di-i-grado/#:~:text=Gli%20esami%20di%20fine%20ciclo,pi%C3%B9%20comuni%20di%20valutazione%20formativa>

- Henderson, L. (2023). *Constructive feedback: Why it's important & 7 ways to give it*. Nifty Technologies.
<https://niftypm.com/blog/constructive-feedback/>
- Romansky, L., Garrod, M., Brown, K., & Deo, K. (2021). *How to measure inclusion in the workplace*. Harvard Business Review.
<https://hbr.org/2021/05/how-to-measure-inclusion-in-the-workplace>
- Touger, M. (2023). *What is an inclusive workplace?* Understood for All.
<https://www.understood.org/en/articles/what-does-an-inclusive-workplace-really-mean-for-people-with-disabilities>
- University of Greenwich (2024). *Formative vs summative assessment*.
<https://www.gre.ac.uk/learning-teaching/assessment/assessment/design/formative-vs-summative>
- [Vietnam Teaching Jobs](https://vietnamteachingjobs.com/formative-and-summative-assessment/) (2018). *Formative and Summative Assessment: What's the Difference?*
<https://vietnamteachingjobs.com/formative-and-summative-assessment/>

АУДИО ВЕРСИЯ QR код към Раздел 1



QR код към Раздел 2



VIPs VIBES

Elise

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИ

Наръчник за

АСИСТЕНТИ В ПЕКАРНИ С НАРУШЕНО ЗРЕНИЕ

и техните наставници

Работен Пакет 2



Съфинансирано от
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (ЕАОЕА). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито ЕАОЕА. "Приобщаване на хората с нарушено зрение чрез работа в пекарни", проектен номер 2023-1-RO01-KA220-VET-000154452