

راهنمایی کسب و کار

راهنمای الرژی برای کسب و کارهای مواد غذایی

الرژی غذایی، تهدید یا فرصت؟

امروزه، الرژی و عدم امنیت غذایی در جهان به طور باور نکردنی در حال افزایش است. این موضوع، چالش‌های جدیدی را برای کسب و کارهای مواد غذایی ایجاد کرده است که اگرچه تهدیدی برای بسیاری از کسب و کارها به حساب می‌آید، اما فرصتی برای رشد و پیشرفت و جلب اعتماد و جذب مشتریان جدید نیز می‌باشد. داده‌های آماری بیانگر این موضوع هستند که در طی سال‌های اخیر، تعداد مرگ و میر ناشی از الرژی در کسب و کارهای غذایی افزایش یافته است. در سال 2019، حدود 150 مرگ و میر ناشی از الرژی غذایی در آمریکا گزارش شده است. همچنین بین سال‌های 2001 تا 2010، تعداد مرگ و میر ناشی از الرژی غذایی در رستوران‌ها 50% افزایش یافته است. از طرفی، افزایش آگاهی عمومی، شدت واکنش‌های الرژیک و فعالیت‌های گروه‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان باعث شده تا شکایت از کسب و کارهای مواد غذایی نیز افزایش پیدا کند. در سال 2020، حدود 3000 شکایت به سازمان غذا و داروی آمریکا در مورد عدم رعایت قوانین الرژی مواد غذایی ارائه شده است، همچنین اژانس بازرسی مواد غذایی کانادا 1000 شکایت در مورد عدم رعایت قوانین الرژی در سال 2019 ثبت کرده است.

Food Allergy Or Intolerance

اگر شما به مواد غذایی خاصی حساسیت دارید،
عدم تحمل غذایی دارید یا بیماری سلیاک دارید،
لطفاً قبل از سفارش غذا و نوشیدنی، در مورد مواد تشکیل‌دهنده‌ی آن‌ها با پرسنل ما صحبت کنید

WWW.SFBBIRAN.COM



وظیفه کسب و کارها برای جلوگیری از عدم امنیت غذایی چیست؟

امروزه، در بسیاری از کشورهای دنیا از جمله ایران، قوانینی برای الزام کسب و کارهای مواد غذایی به ارائه‌ی اطلاعات آلرژی به مشتریان وجود دارد و کسب و کارها برای کمک به افزایش ایمنی غذایی، وظیفه دارند استانداردها و نکات بهداشتی غذایی را رعایت کنند تا خطر مرگ و میر ناشی از امنیت غذایی کاهش یابد. به طور مثال، شما به عنوان صاحب یک کسب و کار غذایی موظف هستید تا اطلاعاتی مربوط به مواد غذایی آلرژی‌زا به کار رفته در غذای خود را در دسترس مشتری‌ها قرار دهید. طبق قانون مواد غذایی، در صورتی که از هر یک از ۱۴ ماده آلرژی‌زا به عنوان مواد تشکیل‌دهنده در غذا و نوشیدنی خود استفاده می‌کنید، باید به مصرف‌کنندگان اطلاع دهید. این موارد شامل قوی‌ترین و شایع‌ترین مواد غذایی آلرژی‌زا شناخته شده است که عبارت است از:

شایعترین مواد غذایی آلرژی‌زا	
کرفس	خردل
غلات حاوی گلوتن (مانند جو و گندم)	بادام زمینی
سخت پوستان (مانند میگو و خرچنگ)	کنجد
تخم مرغ	سویا
ماهی	دی اکسید گوگرد و سولفیت‌ها
شیر	مغزهای درختی (مانند بادام، فندق، گردو، آجیل، بادام هندی و پسته)

راهکارهایی برای ارائه‌ی اطلاعات آلرژن:

- برچسب‌گذاری: یکی از بهترین راهکارها برای ارائه‌ی اطلاعات آلرژن، استفاده از برچسب‌های واضح و خوانا بر روی منوها و بسته‌بندی مواد غذایی است. این برچسب‌ها باید به طور واضح نام مواد آلرژی‌زا را ذکر کنند.
- آموزش پرسنل: پرسنل باید در مورد آلرژی‌ها و نحوه‌ی ارائه‌ی اطلاعات به مشتریان آموزش ببینند. آن‌ها باید بتوانند به سوالات مشتریان در مورد مواد آلرژی‌زا پاسخ دقیق و کاملی بدهند.
- ارائه‌ی اطلاعات آنلاین: کسب و کارهای مواد غذایی می‌توانند اطلاعات مربوط به آلرژن‌ها را در وبسایت یا اپلیکیشن خود نیز ارائه دهند.

مزایای ارائه اطلاعات آلرژن:

- افزایش رضایت مشتریان: در اختیار قرار دادن اطلاعات مربوط به آلرژن‌ها در مواد غذایی، مشتریان هر کسب و کاری را خوشحال می‌کند و حس اعتماد را بالاتر می‌برد. به همین دلیل، اگر شما مشتریان خود را نسبت به مواد آلرژی‌زا آگاه کنید، قطعاً آن‌ها جزء مشتریان وفادار شما خواهند شد.
- جلوگیری از بروز واکنش‌های آلرژیک: با اطلاع و آگاهی به مصرف‌کنندگان از بسیاری اتفاقات مربوط به حساسیت‌های آلرژی‌زا پیشگیری می‌کنید و همین موضوع موجب نجات افراد می‌شود.

- ایجاد شهرت مثبت: زمانی که کسب و کار شما استانداردهای بهداشت مواد غذایی را رعایت می کند و نسبت به آگاهی مشتریان خود احساس مسئولیت می کند، بدون شک مشتریان نیز به دلیل وفاداری، تبلیغات کلامی دارند که همین امر می تواند موجب شهرت کسب و کار شما شود.

در صورت وجود موقعیت بحرانی چه باید کرد؟

اگر در رستوران شما کسی دچار آلرژی یا همان حساسیت غذایی شد، آمادگی برای اقدامات اولیه بسیار اهمیت دارد. ما در ادامه به برخی اقدامات مهم می پردازیم:

1. ارزیابی وضعیت: با فرد صحبت کنید و علائم او را بپرسید. اگر فرد علائم شدید آلرژی مانند مشکل در تنفس، تورم گلو یا بثورات پوستی دارد، فوراً با اورژانس تماس بگیرید. اگر علائم فرد خفیف تر است، مانند خارش یا کهیر، می توانید اقداماتی که در ادامه آمده را انجام دهید.
2. به فرد کمک کنید: اگر فرد داروی ضد آلرژی مانند اپی نفرین دارد، به او کمک کنید تا آن را مصرف کند. اگر فرد داروی ضد آلرژی ندارد، به او آنتی هیستامین بدهید. به فرد آب برای نوشیدن بدهید و او را در مکانی امن و راحت قرار دهید.
3. با پرسنل رستوران صحبت کنید و با هم هماهنگ باشید: از آنها بخواهید از ورود افراد دیگر به محل حادثه جلوگیری کنند و با آمبولانس تماس بگیرند همچنین دیگر مشتریان را آرام کنند.

راه حل پاکنماد برای مدیریت و جلوگیری از وقوع تاثیرات آلرژی های غذایی چیست؟

مشاوره تخصصی، آموزش کارکنان درباره آلرژی ها و نحوه ارائه کمک به افراد در مواقع بروز واکنش های آلژیک، همچنین راهنمایی در مدیریت و ارائه اطلاعات شفاف درباره مواد تشکیل دهنده غذاها، به بهبود عملکرد کسب و کار شما کمک می کند و آن را به استانداردهای بهداشت مواد غذایی نزدیک تر می سازد.