

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1

¿QUÉ SON LAS HABILIDADES “VERDES”?

NIVEL DE CUALIFICACIÓN EQF	2
DURACIÓN	2 horas

Objetivos de aprendizaje	Conocimiento	Habilidades	Competencias
<p>OA1 K1: Examinar la sostenibilidad dentro de una empresa y ser capaz de trabajar dentro de un equipo para comunicar cómo las habilidades ecológicas se transfieren a la tarea y las habilidades</p>	<p>El estudiante sabe cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir las recomendaciones que apoyan la eficiencia de los recursos Describir los principios de sostenibilidad Identificar las recomendaciones para reducir los residuos y promover el reciclaje Aprender cómo encaja la sostenibilidad dentro de la empresa Aprender cómo encaja la sostenibilidad dentro de los negocios de HORECA 	<p>El estudiante es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Expresar la comprensión de la sostenibilidad en un contexto empresarial y comunitario Conectar las estrategias sostenibles y ecológicas con las habilidades y tareas potenciales 	<p>El estudiante es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Trabajar dentro de un equipo para comunicar cómo se transfieren las habilidades y estrategias ecológicas a las tareas y competencias
<p>OA2 K3: Entender cómo encaja la sostenibilidad en la empresa. Resumir las normas de certificación ecológica locales, regionales y nacionales.</p>	<p>El estudiante sabe cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Explicar las normas de certificación verde locales, regionales y nacionales Proporcionar las normas de certificación verde locales, regionales y nacionales, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y el Turismo y los ODS Proporcionar las herramientas digitales disponibles para ayudar con las habilidades verdes y las prácticas de sostenibilidad 	<p>El estudiante es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diferenciar las competencias verdes de otras tareas dentro de la empresa Recopilar las publicaciones pertinentes para mantenerse al día sobre las competencias verdes con el sector HORECA a nivel local, nacional y europeo 	<p>El estudiante es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seleccionar las herramientas digitales disponibles para ayudar con las habilidades verdes y las prácticas de sostenibilidad Trabajar de forma independiente para incorporar las habilidades verdes en las tareas de trabajo

OA3 K4: Analizar cómo encaja la sostenibilidad en el negocio de HORECA	El estudiante sabe cómo: <ul style="list-style-type: none"> Elaborar plantillas para ayudar a los empresarios a ser "verdes". 	El estudiante es capaz de: <ul style="list-style-type: none"> Explicar la sostenibilidad en un contexto empresarial y comunitario Interpretar los informes del gobierno y de la industria sobre las competencias ecológicas y las estrategias sostenibles 	El estudiante es responsable de: <ul style="list-style-type: none"> Difundir información y prácticas actualizadas sobre las competencias ecológicas a las partes interesadas internas
---	---	--	---

CONTENIDO DE LA UNIDAD

El objetivo de la unidad es proporcionar conocimientos básicos a los estudiantes sobre el significado de "Habilidades Verdes". El tema está diseñado para ayudar a los estudiantes a reconocer las recomendaciones que apoyan la sostenibilidad y a entender de forma efectiva el compromiso del empresario con los principios de sostenibilidad. El tema también presentará recomendaciones que apoyan la reducción de residuos y promueven el reciclaje.

Las pruebas utilizadas por el profesor se basarán en clases teóricas, trabajos prácticos, tareas individuales, presentaciones de los alumnos, conferencias de invitados, talleres, vídeos, PPT, etc.

Al final de la unidad los alumnos serán evaluados a través de algunas preguntas incluidas a lo largo de estas páginas. Las preguntas se centrarán en la parte teórica y ayudarán a obtener las herramientas necesarias para llevar a cabo la parte práctica en relación con el futuro trabajo.

INTRODUCCIÓN

La tecnología verde, también conocida como tecnología limpia, es la aplicación de la ciencia medioambiental que ayuda a la conservación del entorno natural y sus recursos, y así minimizar los impactos negativos que el ser humano tiene sobre él.

La tecnología por sí sola se refiere a la aplicación del conocimiento para crear bienes o servicios que faciliten y satisfagan las necesidades de las personas.

Las tecnologías verdes están estrechamente relacionadas con el desarrollo sostenible.

Algunas de estas tecnologías se utilizan para el reciclaje, la depuración del agua y el aire, el tratamiento de gases, la gestión de residuos sólidos y las energías renovables.

Durante las últimas décadas, el reciclaje se ha instalado cada vez más en la conciencia de las personas, convirtiéndose en un fenómeno mundial que va en aumento. El reciclaje es una de las actividades básicas del concepto de tecnología verde, que anima a la gente a reutilizar cosas que pueden ser usadas como el papel, el cartón, las latas, entre otros.

El agua es uno de los recursos esenciales para la supervivencia. Cubre el 71% de la superficie terrestre, el 97% es agua salada, el 3% es dulce y sólo el 1% está en estado líquido.

Por ello es muy importante concienciar en el cuidado del agua para que perdure en el futuro, intentando reducir su consumo y creando instalaciones de tratamiento de aguas.

Utilizando esta tecnología verde se puede llegar a recuperar el agua en grandes cantidades reduciendo así el consumo, otra tecnología existente relacionada con esto es convertir el agua salada en dulce.

Hoy en día, las energías renovables han cobrado una gran importancia, esto se debe a que pueden ser reutilizadas, además de no contaminar y las emisiones de carbono que se envían a la atmósfera son cada vez menores.

Este tipo de energía puede ser producida naturalmente por objetos naturales como la madera, la energía solar, el viento y el biogás entre otros.

Otro tipo de tecnología verde utilizada para las cocinas es el uso de trituradoras de alimentos porque reducen la acumulación de residuos, disminuyen las emisiones de gases contaminantes y permiten convertir los residuos de alimentos en biogás para que estos a su vez generen electricidad.

Los sensores también se consideran tecnología verde porque son dispositivos que pueden medir cantidades físicas y transformarlas en señales eléctricas. Puede haber sensores de presencia, de temperatura, de iluminación, entre otros.

Por lo tanto, estos sensores son considerados como sistemas inteligentes ya que controlan muchas cosas en una habitación de hotel y a su vez son amigables con el medio ambiente ya que apaga las luces y los televisores cuando permanecen encendidos y no hay nadie en la habitación.

Asimismo, mediante los sensores de temperatura y ocupación, cuando el huésped sale de la habitación, la temperatura sube o baja de acuerdo a este clima para no contaminar y aumentar el uso de energía eléctrica.

También, hoy en día existe una nueva tecnología para iluminar se conoce como LED (Light Emiting Diodes), esta nueva luz permite un ahorro de luz, aparte de que iluminan más y duran más que un foco común.

Esta tecnología también se aplicó a los televisores, antiguamente los primeros televisores consumían mucha electricidad ya que funcionaban con bombillas, pero estos fueron evolucionando como los televisores de plasma, LCD y actualmente los LED, esto permite que los televisores consuman menos energía eléctrica, siendo así un aparato eléctrico más amigable con el medio ambiente.

Como se vio, la tecnología evoluciona constantemente, siendo cada vez más amigable con el medio ambiente, y contribuyendo a su preservación.

1. Oferta verde en hostelería

La oferta verde en el ámbito de la hostelería complace cada vez más a los amantes del medio ambiente. Alimentos orgánicos, reutilización del agua, ahorro de energía a través de la iluminación y ventilación natural, gimnasios con máquinas generadoras de energía e infraestructuras construidas con materiales reciclables, son la auténtica propuesta con la que los hoteles sostenibles buscan no sólo complacer al huésped, sino hacerse eco en el factor climático.

Sobre esta alternativa hotelera, cada vez son más los hoteles que incorporan tecnologías respetuosas con el medio ambiente, pero todavía es una tendencia poco desarrollada, hay algunos hoteles que ya manejan aguas residuales, reutilizan el agua como la de la ducha para las plantas, pero digamos que no es la generalidad de los hoteles, sobre todo los modernos, que se están construyendo y de última generación tienen en cuenta ese tipo de cosas, paneles solares para calentar el agua, tecnologías más amigables con el medio ambiente, pero no podríamos decir que esos hoteles ya son "verdes".

1.1 ¿Qué hace a un hotel sostenible?

Un hotel ubicado en medio de la naturaleza "no es necesariamente un hotel amigable con la naturaleza. Es más, un hotel puede estar en medio de la naturaleza y ser un atentado contra la naturaleza; es su forma constructiva, el tipo de tecnologías que utiliza para el reciclaje de agua, la separación de residuos sólidos, el calentamiento de agua, lo que lo hace sostenible".

Un ejemplo claro lo da un hotel en Colombia donde en el 92 con el apagón de Gaviria, empezaron a buscar alternativas porque les cortaron la luz. Desde ese momento, empezaron a trabajar en cómo conseguir paneles solares o cualquier otra fuente de energía alternativa y decidieron hacer el hotel, que no impactara al medio ambiente con el funcionamiento o su construcción.

El Biohotel tiene jardines verticales en su fachada y por dentro es verde por donde se le mire, pero sus huéspedes reciben un tour especial para entender un poco más su funcionamiento, las mesas son de cartón comprimido, el algodón es orgánico dentro de los alimentos de la huerta (lechugas, tomates, berenjenas y todas las hierbas que se usan en nuestro restaurante y bar), la terraza, los paneles, la gente queda fascinada y admira eso.

En un típico hotel ecológico se realiza un proceso de separación de la basura para que sea más limpia, donde no hay olores y donde una empresa recoge todos los residuos, incluso los orgánicos a cambio de recibir el abono que se utiliza en la siembra de plantas.

2. ¿Qué pasa con los restaurantes?

Aparte de los hoteles, los restaurantes son cada vez más "amigables" hoy en día. Lo más importante para un restaurante ecológico es ser muy inteligente en el desperdicio de alimentos. Para reducir el desperdicio de alimentos, la mayoría de los gerentes de restaurantes utilizan la tecnología. Por ejemplo, utilizan herramientas digitales de inventario como Peachworks o BevSpot. El software envía alertas a sus teléfonos inteligentes si está cerca de la caducidad. Además, hay un inventario en tiempo real para no pedir de más.

Otro hecho importante es donar los excedentes de alimentos: es muy ecológico donar los alimentos utilizables para que no se desperdicien. Además, ¡es una prensa positiva para tu restaurante! Parte de convertirse en un restaurante respetuoso con el medio ambiente consiste en reducir el consumo de energía. Para reducir el uso de energía, puedes optar por aparatos de bajo consumo. Existen logotipos Energy Star que utilizan menos energía sin afectar al rendimiento.

Además, para que tu negocio sea "verde", tendrás que servir comida ecológica, pero lo ecológico no es el único factor que afecta a la sostenibilidad de los alimentos. Lo ecológico y lo sostenible no siempre van de la mano, ya que es posible recurrir a otras opciones y prácticas alimentarias:

Según muchos consumidores, servir comida local se considera una de las mejores opciones para su restaurante sostenible. Además, intente reducir los envases de plástico utilizando, por ejemplo, productos que vengan en envases de contenido reciclado. Una alternativa sería utilizar materiales biodegradables o compostables como la caña de azúcar, el bambú o el plástico PLA. Estos materiales no son muy utilizados porque muchos propietarios piensan que son de baja calidad, pero muchas opciones son tan duraderas como el plástico. Por ejemplo, muchas ciudades de todo el mundo están prohibiendo las pajitas de plástico, que han sido sustituidas por el plástico PLA y las pajitas de papel, dos grandes sustitutos de las pajitas de plástico tradicionales. Algunas ciudades también han prohibido el uso de bolsas de plástico, por lo que deberías considerar cambiar a bolsas ecológicas también.

Además, ofrecer muchas opciones vegetarianas y veganas, no sólo puede ser una buena opción ecológica, sino que también ayuda a ganar popularidad entre los consumidores. Preferir alimentos de origen vegetal en lugar de productos ecológicos como la carne puede reducir el daño medioambiental. Desde otro punto de vista, el marisco no puede, por el momento, ser certificado como ecológico. Hay opciones de marisco sostenible que figuran en las listas "verdes" del Blue Ocean Institute o del Monterey Bay Aquarium. Intente evitar los productos con OGM y busque otras etiquetas de alimentos sostenibles.

3. Políticas activas de reciclaje

En el entorno HORECA hay muchas empresas que ayudan a controlar los residuos locales y a reciclar todo lo que se puede reciclar. Normalmente depende de las políticas de cada país. En general, en la mayoría de los estados se pueden reciclar los plásticos, el vidrio, el papel, el cartón y el aluminio. Muchos estados ofrecen reciclaje incluso para otros artículos: aparatos electrónicos, equipos de cocina rotos, pilas, bombillas, pinturas, productos químicos y otros. Algunos países también permiten convertir los residuos en biodiésel o energía reutilizable. Para empezar a buscar cuáles pueden ser tus opciones puedes buscar en Earth 911.

Es importante centrar la atención también en los recursos y la certificación para Restaurantes Verdes, que le ayudan a utilizar prácticas ecológicas y a comprobar sus recursos. La organización sin ánimo de lucro The Green Restaurant Association (GRA) ofrece certificaciones para los restaurantes que utilizan políticas sostenibles. La Green Business Network es un programa estadounidense que ayuda a su establecimiento a entrar con éxito en el competitivo mercado ecológico. Pronto conseguirá que su nombre aparezca en las Páginas Verdes Nacionales, donde los consumidores ecológicos podrán localizarle fácilmente. toallas en lugar de toallas de papel, limpiadores ecológicos y evitar los productos químicos. La limpieza a vapor puede ser una opción útil para los suelos y las alfombras. Además, intenta evitar enviar uniformes y/ paños a limpiadores que utilicen productos químicos. En el entorno HORECA hay muchas empresas que ayudan a controlar los residuos locales y a reciclar todo lo que se puede reciclar. Normalmente depende de las políticas de cada país. En general, en la mayoría de los estados se pueden reciclar los plásticos, el vidrio, el papel, el cartón y el aluminio. Muchos estados ofrecen reciclaje incluso para otros artículos: aparatos

electrónicos, equipos de cocina rotos, pilas, bombillas, pinturas, productos químicos y otros. Algunos países también permiten convertir los residuos en biodiésel o energía reutilizable. Para empezar a buscar cuáles pueden ser tus opciones puedes buscar en Earth 911.

Es importante centrar la atención también en los recursos y la certificación para Restaurantes Verdes, que le ayudan a utilizar prácticas ecológicas y a comprobar sus recursos. La organización sin ánimo de lucro The Green Restaurant Association (GRA) ofrece certificaciones para los restaurantes que utilizan políticas sostenibles. La Green Business Network es un programa estadounidense que ayuda a los establecimientos a entrar con éxito en el competitivo mercado ecológico. De este modo, el nombre de la empresa aparecerá en las Páginas Verdes Nacionales, donde los consumidores ecológicos podrán localizarla fácilmente. El uso de toallas en lugar de rollos de papel, los limpiadores ecológicos y la eliminación de productos químicos son algunos métodos ecológicos que se pueden seguir. La limpieza a vapor puede ser una opción útil para los suelos y las alfombras. Además, intente evitar enviar uniformes y/ paños a empresas limpiadores que utilicen productos químicos.

4. Reducción de la contaminación

Si piensas que tu establecimiento no puede influir en la contaminación, te equivocas. Hay muchas cosas que se pueden cambiar para contribuir positivamente al medio ambiente. ¿Y los empleados? Se les puede incentivar utilizando menos el coche y más el autobús, el coche compartido, la bicicleta para ir al trabajo y darles las herramientas necesarias para que las utilicen, por ejemplo un almacén de bicicletas cerca de la oficina y una ducha. Comprar vehículos de combustible alternativo o híbridos, así como proporcionar una estación de combustible alternativo.

5. Considerar la posibilidad de una decoración interior sostenible

La decoración también puede ser sostenible; por ejemplo, puedes colocar plantas y flores ecológicas en tu establecimiento, y utilizar ropa de cama de tela para crear servilletas y manteles. Puedes intentar evitar la vajilla desechable de papel y plástico. Reutiliza elementos de decoración como mesas, sillas y, en general, muebles fabricados con maderas renovables como el bambú o la madera con certificación FSC. Intenta comprar tejidos de algodón orgánico, no de algodón convencional.

Ser ecológico es una buena forma de atraer a los consumidores. Así que informe a sus posibles consumidores y atráigalos. Las prácticas ecológicas no siempre son vistas por la gente, así que asegúrate de difundir la voz. Las redes sociales pueden ayudar en este intento y celebrar y promover el Día de la Tierra en tu restaurante.

6. Casos de estudio

6.1 Caso de estudio I

Spice Island Beach Resort, San Jorge, Granada. El Spice Island Beach Resort es propiedad de Sir Royston Hopkin y su familia, y es un destino de lujo para los huéspedes que buscan relajarse y disfrutar de la belleza natural de la "Isla de las Especies". A un paso de la famosa playa de Grand Anse, el complejo pretende fusionarse y coexistir con el entorno autóctono de la isla. El complejo utiliza calefacción solar, plantas

desalinizadoras y todo tipo de conservación de la energía. Las actividades para maximizar la conservación de la isla, como la limpieza en la comunidad, la plantación de nuevos árboles o el uso de piscinas sin cloro, son de gran importancia. Además, fumar -incluso los cigarrillos electrónicos- está totalmente prohibido en todo el complejo, que se esfuerza por promover la renovación del cuerpo y el alma.

6.2 Caso de estudio II

Lefay Resort & SPA Lago di Garda, Gargnano, Italia. Situado en el corazón de la Riviera dei Limoni, las diferentes estructuras de este resort de cinco estrellas se han integrado en las laderas de la colina para reducir la dispersión de energía y calor. El hotel pone toda su atención en el bienestar, un tema recurrente y presente en la comida, el ambiente y la tranquilidad del hotel. En el diseño interior se han utilizado materiales locales, mientras que la estructura exterior se ha levantado respetando el paisaje y el entorno. El hotel recoge el agua de lluvia y gestiona los residuos de forma sostenible. Este hermoso complejo art decó ha recibido la máxima acreditación posible en ecoturismo: la certificación ECO en Ecoturismo Avanzado. Situado en un cabo privado entre Cairns y Port Douglas, el resort participa activamente en un proceso de recuperación medioambiental. En una propiedad de 58 hectáreas, el Thala invita a los ancianos de la comunidad Kuku Yalanji a explicar a los huéspedes las peculiaridades de su cultura; desde las plantas medicinales hasta la forma de cavar la tierra para buscar comida en el monte.

Intenta encontrar algo más sobre estos hoteles e investiga sobre su plan de negocio, centrándose en las herramientas ecológicas y cómo se explotan. Podría ser interesante hacer hincapié en la inversión que estos hoteles han alcanzado con este tipo de negocio.

6.3 Caso de estudio III

Restaurante *Les Cols*: Girona, Cataluña

Este lugar no inspira nada más que su entorno, rodeado de un paisaje poético por el que discurre el río Fluvià que fluye en riachuelos que mecen a los comensales fuera de Les Cols.

Respetando la tradición y las estaciones este referente de la restauración, ofrece lo mejor de cada temporada de forma responsable. Una cocina ecológica en paz con el entorno y la vida.

No es necesario expresar la fastuosidad en su habitación, la intensidad de la belleza de su exterior y el gusto se combinan en una experiencia digna de recordar.

El lujo es la compañía bajo una manta o bajo la sombra de los árboles que pueblan la ribera, esto es posible gracias a un picnic con sus cestas en las que se refleja el sello identificativo de su gastronomía a través del producto.

Además de esta posibilidad la casa ofrece dos menús degustación a elegir. Ambos se basan en los alimentos KM.0, los productos que se dan en su huerta, y los que son propios del paisaje rural de la Garrotxa.

6.4 Caso de estudio IV

Restaurante *Uncommon Ground*: Chicago, Estados Unidos

En 2013 fue nombrado el restaurante más ecológico del mundo por la Green Restaurant Association por llevar lo local al siguiente nivel, ya que cuenta con la primera granja ecológica certificada de Estados Unidos, de donde proceden muchos ingredientes. Las opciones de bebida también son verdes, ya que se ofrecen cervezas de la primera cervecería ecológica del estado de Illinois, que dona el 5% de sus beneficios a varias OSC.

7. Answer the following questions

1. ¿En qué medida se utilizan las tecnologías verdes? Elige las 3 opciones correctas:
 - a) Contaminación
 - b) Depuración del agua y del aire
 - c) Reciclaje
 - d) Emisiones de carbono
 - e) Energía renovable
2. Describe en pocas palabras el significado del reciclaje. ¿Qué descripción es la más adecuada?
 - a) El reciclaje contamina el medio ambiente
 - b) Reciclar es gestionar el cuidado del agua
 - c) El reciclaje anima a la gente a reutilizar cosas
3. ¿En qué términos la hostelería adopta tecnologías respetuosas con el medio ambiente? Elige 2 opciones correctas:
 - a) Utilizar paneles solares
 - b) Utilizar televisores inteligentes
 - c) Utilizar dispositivos electrónicos
 - d) Reutilizar el agua de la ducha para las plantas
4. ¿Qué hace que un hotel sea sostenible? Elige las 3 opciones correctas:
 - a) Diversidad
 - b) Ubicación
 - c) Los jardines
 - d) Algodón
5. ¿De qué manera se puede considerar que un restaurante es ecológico? Elige 2 opciones correctas:
 - a) Boicotear los productos OGM
 - b) Utilizar pajitas de plástico
 - c) Servir comida local
 - d) Utilizar productos biodegradables
6. ¿Cuáles son las principales políticas utilizadas por muchos países del mundo?
 - a) Tirar los residuos locales
 - b) Evitar las certificaciones
 - c) Convertir los residuos en biodiésel
 - d) El plástico puede ser reutilizable
 - e) Las pilas pueden ser recicladas
7. ¿Cómo se puede elegir una decoración interior sostenible? Elige 2 opciones:

- a) Ampliar la contaminación
- b) Utilizar plástico
- c) Utilizar madera renovable
- d) Utilizar pintura común
- e) Comprar algodón orgánico

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cómo puedo apoyar la reducción de residuos y promover el reciclaje?

El agua es uno de los recursos esenciales para la supervivencia, hay que concienciar sobre el agua y crear instalaciones de tratamiento de aguas. Convertir el agua salada en dulce, permitir que los residuos de comida se conviertan en biogás para que éstos a su vez generen electricidad. También, sensor de temperatura y ocupación que cuando los huéspedes salgan de la habitación, la temperatura suba o baje según el clima. Los LED (diodos emisores de luz) iluminan más y duran más que un foco común.

2. ¿Cómo puedo empezar a convertir mi hotel en un biohotel?

Hay muchos Biohoteles en todo el mundo que utilizan fachada verde, armarios comprimidos, algodón orgánico. La basura se lleva a cabo para que sea más limpia y sin olores, y no se utilizan fertilizantes químicos para las plantas.

3. ¿Qué herramienta digital puedo utilizar para ser muy inteligente en el desperdicio de alimentos?

Puedes utilizar herramientas de inventario digital como Peachworks o BevSpot. El software envía alertas a sus teléfonos inteligentes si está cerca de la caducidad. Además, hay un inventario en tiempo real para que no pidas de más.

4. ¿Cuáles son las mejores opciones para crear un restaurante sostenible?

Servir alimentos orgánicos y locales se considera una de las mejores opciones para convertirse en un restaurante sostenible. También es muy importante reducir los envases de plástico y utilizar materiales biodegradables como la caña de azúcar, el bambú o el plástico PLA. Además, la mayoría de los restaurantes ofrecen muchas opciones vegetarianas y veganas.

5. En el sector HORECA, ¿hay empresas que ayuden a controlar los residuos locales y el reciclaje?

Puedes empezar a buscar Earth 911 y Green Restaurant, que también te ayudan a utilizar prácticas ecológicas y a comprobar tus recursos. El "Green Business Network" es un programa americano que ayuda a tu establecimiento a entrar con éxito en el competitivo mercado verde.



Project acronym: ENVIRECA
 Project name: "Greening" apprenticeships in the HORECA industry
 Project code: 2018-1-IT01-KA202-006773

Document Information

Document ID name: LEARNING MATERIALS UNIT 1
 Document title: UNIDAD DE APRENDIZAJE 1
 Output Type: Project Management and Implementation
 Date of Delivery: 07/07/2019
 Activity type:
 Activity leader: Mediterraneo Culinary Center
 Dissemination level: Confidential

Document History

Versions	Date	Changes	Type of change	Delivered by
Version 1.0	07/07/2019	Initial document		MCC

Disclaimer

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Add one of the following:

[for materials developed in the context of project's intellectual outputs]:
 The project resources contained herein are publicly available under the [Creative Commons license 4.0 B.Y.](#)

[for Project Management and Implementation materials]:

This document is proprietary of the ENVIRECA Consortium. Project material developed in the context of Project Management & Implementation activities is not allowed to be copied or distributed in any form or by any means, without the prior written agreement of the ENVIRECA consortium.

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2

COMUNICACIONES INTERNAS “VERDES

NIVEL DE CUALIFICACIÓN EQF	4/5
DURACIÓN	9 horas

Objetivos de aprendizaje	Conocimientos	Habilidades	Competencias
K4 OA1: Examinar la sostenibilidad dentro de una empresa y ser capaz de trabajar dentro de un equipo para comunicar las habilidades ecológicas y transferirlas a la tarea y las habilidades .	<p>El estudiante sabe cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicar los principios, la misión o el mandato de sostenibilidad del empleador Crear políticas de residuos y reciclaje Entender las políticas locales y regionales de residuos y de reciclaje. 	<p>El estudiante es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dar a conocer los principios de la empresa a los demás a través de múltiples canales de comunicación Transformar los datos en representaciones comprensibles para los grupos de destinatarios internos 	<p>El estudiante es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir la difusión de la normativa local sobre sostenibilidad y competencias ecológicas a los accionistas internos y externos Working within a team to communicate how green skills and strategies are transferred into tasks and skills.
K5 OA2: Utilizar las habilidades digitales para comunicar datos, informes y otra información a una serie de accionistas internos.	<p>El estudiante sabe cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicar los principios de sostenibilidad y la normativa local y regional a los accionistas 	<p>El estudiante es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Explicar los principios de la empresa a otras personas a través de múltiples canales de comunicación Sintetizar e interpretar los datos para formular recomendaciones sobre la eficiencia de los recursos, la gestión de residuos, el reciclaje y otras prácticas sostenibles, según sea necesario. 	<p>El estudiante es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Trabajar en equipo para mostrar los conceptos de sostenibilidad a los clientes internos Trabajar tanto de forma independiente como dentro de un equipo para garantizar las competencias digitales para la comunicación de los mandatos verdes

<p>K6 OA3: Analizar cómo encaja la sostenibilidad en el negocio de Horeca.</p>	<p>El estudiante sabe cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar plantillas para ayudar a los empresarios a ser "verdes" 	<p>El estudiante es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar soluciones creativas para difundir información "verde" a los accionistas internos y externos • Utilizar las habilidades digitales para comunicar datos, informes y otra información a una serie de partes interesadas internas 	<p>El estudiante es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajar de forma independiente para lograr los objetivos de comunicación para el público interno • Capaz de trabajar en equipo para comunicar (digitalmente) la aplicación de prácticas sostenibles, incluidas las compras ecológicas, la gestión de residuos y las actividades de mantenimiento
--	--	---	--

CONTENIDO DE LA UNIDAD

El objetivo de la unidad es proporcionar a los estudiantes conocimientos sobre la comunicación interna "verde". El tema está diseñado para ayudar a los estudiantes a entender cómo comunicar los principios de sostenibilidad del empleador a las partes interesadas internas. Los estudiantes aprenderán a trabajar en equipo para comunicar la aplicación de prácticas sostenibles, incluyendo la contratación ecológica, la gestión de residuos y las actividades de mantenimiento.

Las pruebas utilizadas por el profesor se basarán en clases teóricas, trabajos prácticos, tareas individuales, presentaciones de los estudiantes, conferencias de invitados, talleres, vídeos, PPT, etc.

Al final de la unidad los estudiantes serán evaluados a través de algunas pruebas escritas, preguntas y respuestas. Las preguntas se centrarán en la parte teórica y ayudarán a obtener las herramientas necesarias para llevar a cabo la parte práctica en el futuro.

INTRODUCCIÓN

La sostenibilidad en la revolución industrial verde ha afectado a muchos grupos ecologistas a la hora de involucrar a los empleados en el diseño y promover un fuerte compromiso con el mundo exterior. Para ello es importante seguir algunos pasos importantes: definir lo que significa la sostenibilidad para la empresa y el valor que se le da; ayudar a los empleados a interpretar la sostenibilidad según sus funciones; elaborar una estrategia de comunicación integral; definir la estrategia utilizada a través de diferentes canales de comunicación, por ejemplo, el informe de sostenibilidad. Partir de la dimensión

interna ayuda a establecer una amplia comunicación externa, haciendo realidad el valor de las partes interesadas.

En la actualidad, un gran número de empresas han iniciado programas de sostenibilidad con estrategias y competencias. Un primer paso importante sería involucrar la visión social, económica y medioambiental para alcanzar la equidad social y la diversidad biológica. Estos aspectos están vinculados porque la protección del medio ambiente puede mejorar la calidad de vida que apoya el desarrollo económico. La Iniciativa de Gestión Global (GEMI) desarrolla un modelo que apoya el desarrollo de la posición de valor con tres vías principales de sostenibilidad para añadir valor a los accionistas:

- Participación directa en los resultados económicos: ingresos por materiales de desecho, mejora de la productividad de los trabajadores y de la continuidad del negocio, aumento y acceso a nuevos mercados;
- Contribución directa a los impulsores de valor, aparte de los estados financieros, como la mejora de la experiencia del cliente, la reducción del coste de propiedad, el alcance de la reputación de la equidad, el estímulo de la innovación;
- Contribución indirecta al valor de los accionistas, creando valor para las partes interesadas externas, como las comunidades, el desarrollo de los organismos reguladores y los grupos de interés. Las impresiones de las partes interesadas influyen en la reputación de la empresa, en sus relaciones y en su consentimiento para operar.

1. Sostenibilidad de los empleadores

El compromiso de las empresas en materia de rendimiento medioambiental debe compartirse con los clientes, haciendo hincapié en una comunicación eficaz, en la mejora de la posición en el mercado y en la atracción y retención de empleados atentos y con talento para lograr un impacto rentable en el medio ambiente.

La mayor parte de la presión en favor de la sostenibilidad procede del exterior a través de fondos socialmente responsables, servicios de analistas que aumentan las resoluciones de los accionistas y el activismo de los inversores. Este enfoque se aleja de lo que es el recurso más importante para la empresa, el "capital humano", que impulsa la valoración de mercado de las empresas en todo el mundo. La sostenibilidad dirigida a los empleados tiene hoy en día una menor prioridad y como resultado muchos empleados no entienden la sostenibilidad y sus beneficios y autenticidad.

Construir comunicaciones "verdes" internas antes de invertir en comunicaciones externas puede ofrecer muchos beneficios:

- Canalización de las comunicaciones a través de los empleados que establecen la credibilidad con las partes interesadas internas y externas;
- Mensajes coherentes que conducen a una clara comprensión por parte de las partes interesadas;

- Mejor compromiso interno y comprensión en la creación de valor estratégico por parte de toda la plantilla;

Sin embargo, el éxito de cualquier campaña de comunicación depende del interés de los empleados en el tema. Para aumentar el interés del personal, un buen punto de partida sería la necesidad de un enfoque estratégico de la comunicación y la creación de un equipo interfuncional cuya principal acción sería difundir toda la información necesaria sobre la comunicación corporativa, los recursos de los inversores y la seguridad y salud medioambiental.

Emily Rabin en su libro *Inside Out: La comunicación de la sostenibilidad empieza en el lugar de trabajo*, divide algunas acciones clave para dar a conocer los temas medioambientales a los empleados y establecer un programa eficaz de comunicación interna:

- Resolver la falta de un entendimiento compartido sobre el significado de "sostenibilidad". Hoy en día este término se confunde normalmente con otras palabras como "responsabilidad" y "ciudadanía" que pueden confundir al público. Para alcanzar este objetivo, hay que asegurarse de que el lenguaje está conectado con el objetivo empresarial para que los empleados puedan verlo como un compromiso empresarial;
- Elaborar una declaración de posicionamiento que exprese lo que debe hacer la empresa para comprometerse con la sostenibilidad, lo que beneficia a la sociedad, a la empresa y al individuo;
- El mensaje emitido debe ser comprensible para los diferentes tipos de funciones como recursos humanos, ventas y marketing, relaciones gubernamentales. El discurso debe ser familiar para cada función y mejorar el rendimiento de la empresa. Este tipo de comunicación trasladará el valor a las partes interesadas internas y externas, a los directivos y a los accionistas;
- Los efectos multiplicadores se basan en el uso de las comunicaciones de sostenibilidad a través de los guardianes internos que están familiarizados con el público interno y externo. Por ejemplo, utiliza los boletines informativos del propietario y los mensajes continuos que mantienen la conciencia de los empleados. Mejorando las redes de comunicación, una empresa puede alcanzar un crecimiento orgánico en la aceptación de la sostenibilidad.

Siguiendo estos conceptos, el equipo debe adoptar una estrategia para apoyar la idea de sostenibilidad durante los años. Toda empresa debería tener un plan con algunos pasos importantes a seguir:

- Sigue la comprensión y receptividad de la audiencia y considera cómo puede aplicarse la propuesta de valor a la misma;
- Los objetivos de comunicación deben ser medibles y redefinirse cuando sea necesario;
- Adoptar programas de formación, folletos, informes, etc.
- Perfeccionar frecuentemente la estrategia.

Para el entusiasmo de los empleados, los directivos y todo el personal, es muy importante diseñar comunicaciones internas a muchos niveles y claras para el individuo, el negocio y la empresa. Una vez que los empleados están comprometidos con el asunto, las empresas pueden darse cuenta del valor empresarial de la sostenibilidad.

2. Herramientas digitales para volverse “verde”

Hoy en día, muchos propietarios de empresas consideran que la sostenibilidad es una actividad importante que afecta a la dirección de su negocio. Cuando tienen que plantearse cómo ser ecológicos, lo primero que deben tener en cuenta es reducir el impacto en el medio ambiente. Un punto de partida sería centrarse en el consumidor e intentar introducirse en las herramientas digitales "verdes". Estar en este tipo de mercado puede dar forma al público objetivo y ayudar a ser verde en un lapso de tiempo más corto.

Muchas aplicaciones modernas pueden ayudar a su empresa a ser ecológica. A continuación se ofrece una lista detallada:

- Green Genie. iTunes con muchos proyectos para abordar (por ejemplo, cómo reducir el uso de papel de la empresa o el directorio de plástico), que profundiza en por qué hay números en las botellas de plástico y por qué puede no ser reciclable en su área;
- GoodGuide iTunes, aplicación gratuita que cuenta con un escáner de código de barras para comprobar el impacto medioambiental de un producto específico;
- Carbon Tracker iTunes, aplicación gratuita que calcula tu huella de carbono en función de cuánto viajas y puedes establecer objetivos para reducirla;
- Green Outlet iTunes predice tu factura eléctrica y tu huella de carbono. La aplicación puede calcular cuántas horas al día utilizas los electrodomésticos, como el microondas, el frigorífico, etc.
- Green Gas Saver iTunes es gratuita y te avisa de tus hábitos de conducción y te avisa si aceleras demasiado rápido o tomas una curva demasiado fuerte;
- Find Green iTunes es una aplicación gratuita centrada en la comida local, el bienestar, la oficina y el paisaje. Permite elegir el tipo de transporte y decidir si se va a pie, en bicicleta o en coche. Los consumidores pueden incluir los negocios verdes en la base de datos;
- Locavore es la app que te dice lo que está de temporada en tu región para que decidas reducir tu huella de carbono. También incluye recetas que utilizan ingredientes de temporada y te muestra los agricultores locales donde puedes comprar esos ingredientes.

3. RESPONDE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

1. ¿Qué es el GEMI?
 - a) Iniciativa Global para Gestores
 - b) Iniciativa de Gestión Global

c) Implementación Adecuada de Gestión

2. ¿Qué podría usarse por una empresa para interpretar la sostenibilidad?
 - a) Esperar hasta que los empleados se han comprometido con el asunto;
 - b) Usar solo un canal de comunicación para definir la estrategia;
 - c) Usar un informe de sostenibilidad para definir la estrategia
3. ¿Cuáles son los beneficios de crear Comunicaciones internas “verdes”?
 - a) Crear un canal de comunicación sin empleados;
 - b) Involucrar intermediarios externos antes que los internos;
 - c) Dirigir la comunicación a través de los empleados primero
4. El significado de la sostenibilidad suele confundirse por los empleados con:
 - a) Responsabilidad del ciudadano;
 - b) Conciencia medioambiental;
 - c) Temas verdes y ecológicos
5. ¿Qué plan es el que debe seguir cada empresa?
 - a) Interés entre los empleados, programas de formación, informes y estrategia clara;
 - b) Interés entre partes interesadas, preguntas a gestores, informes y estrategias clave;
 - c) Interés entre ejecutivos, informes sobre sostenibilidad
6. El Green Genie ayuda a las empresas a:
 - a) Escanear códigos de barras y comprobar el impacto medioambiental de los productos
 - b) Establece cómo reducir el uso de papel y plástico;
 - c) Decide qué tipo de comida es de temporada en tu región

4. PREGUNTAS FRECUENTES

1. **¿Cómo puedo empezar a construir una comunicación interna “verde” en tu empresa?**

es importante seguir algunos pasos relevantes: definir lo que significa la sostenibilidad para la empresa y el valor que se le da; ayudar a los empleados a interpretar la sostenibilidad según sus funciones; elaborar una estrategia de comunicación integral; definir la estrategia utilizada a través de diferentes canales de comunicación, por ejemplo, el informe de sostenibilidad. Partir de

la dimensión interna ayuda a establecer una amplia comunicación externa, haciendo realidad el valor de las partes interesadas.

2. ¿Cuáles son las tres principales vías sostenibles para añadir valor a los accionistas?

- Participación directa en los resultados económicos: ingresos por materiales de desecho, mejora de la productividad de los trabajadores y de la continuidad del negocio, aumento y acceso a nuevos mercados;
- Contribución directa a los impulsores de valor, aparte de los estados financieros, como la mejora de la experiencia del cliente, la reducción del coste de propiedad, el alcance de la reputación de la equidad, el estímulo de la innovación;
- Contribución indirecta al valor de los accionistas, creando valor para las partes interesadas externas, como las comunidades, el desarrollo de los organismos reguladores y los grupos de interés. Las impresiones de las partes interesadas influyen en la reputación de la empresa, en sus relaciones y en su consentimiento para operar.

3. ¿Cuáles son los beneficios de construir comunicaciones internas "verdes"?

- Canalización de las comunicaciones a través de los empleados que establecen la credibilidad con las partes interesadas internas y externas;
- Mensajes coherentes que conducen a una clara comprensión por parte de las partes interesadas;
- Mejor compromiso interno y comprensión en la creación de valor estratégico por parte de toda la plantilla.

4. ¿Cuáles son los conceptos clave que Emily Rabin utiliza en su libro *Inside Out: La comunicación de la sostenibilidad empieza en el lugar de trabajo*?

Resolver la falta de un entendimiento compartido sobre el significado de "sostenibilidad"; elaborar una declaración de posicionamiento que exprese lo que debe hacer la empresa para comprometerse con la sostenibilidad; un mensaje claro dirigido a recursos humanos, ventas y marketing, relaciones gubernamentales, uso de los boletines informativos del propietario y mensajes continuos que mantengan la conciencia de los empleados.

5. ¿Qué puedo hacer para entender al consumidor y tener mi público objetivo?

Un punto de partida sería entrar en las herramientas digitales "verdes". Estar en este tipo de mercado puede dar forma al público objetivo y ayudar a ser ecológico en un lapso de tiempo más corto. Muchas aplicaciones modernas pueden ayudar a su empresa a ser ecológica. Por ejemplo, Green Genie, que ayuda a reducir el uso de papel o el directorio de plásticos de la empresa, o

GoodGuide iTunes, que es gratuita y cuenta con un escáner de códigos de barras para comprobar el impacto medioambiental de un producto concreto.

REFERENCIAS

Inside Out: Sustainability Communication Begins in the Workplace, Emily Rabin, 2005. *Metrics, standards and ESG Disclosure: inside the changing world of ESG*. Moderated by Joel Makawer, 2019.

Green technologies in the hospitality industry, Gagic Snjezana, 2013



Project acronym: ENVIRECA
 Project name: "Greening" apprenticeships in the HORECA industry
 Project code: 2018-1-IT01-KA202-006773

Document Information

Document ID name: LEARNING MATERIALS UNIT 2
 Document title: UNIDAD DE APRENDIZAJE 2
 Output Type: Project Management and Implementation
 Date of Delivery: 07/07/2019
 Activity type:
 Activity leader: Mediterraneo Culinary Center
 Dissemination level: Confidential

Document History

Versions	Date	Changes	Type of change	Delivered by
Version 1.0	07/07/2019	Initial document		MCC

Disclaimer

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Add one of the following:

[for materials developed in the context of project's intellectual outputs]:
 The project resources contained herein are publicly available under the [Creative Commons license 4.0 B.Y.](#)

[for Project Management and Implementation materials]:

This document is proprietary of the ENVIRECA Consortium. Project material developed in the context of Project Management & Implementation activities is not allowed to be copied or distributed in any form or by any means, without the prior written agreement of the ENVIRECA consortium.

UNIDAD DE APRENDIZAJE 3

Interacciones “verdes” con consumidores o clientes

NIVEL DE CUALIFICACIÓN EQF	4/5
DURACIÓN	9 horas

Objetivos de aprendizaje	Conocimientos	Habilidades	Competencias
K7 OA1: Identificar las habilidades digitales que se pueden utilizar para difundir las prácticas sostenibles con los consumidores y las partes interesadas externas	<p>El estudiante sabe cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aprender a interactuar con los consumidores y a difundir prácticas sostenibles 	<p>El estudiante es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tratar las políticas medioambientales y sostenibles de la empresa con los clientes externos. Seleccionar los métodos digitales que se pueden utilizar cuando se interactúa con las partes interesadas externas sobre la sostenibilidad. 	<p>El estudiante es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Trabajar con compañeros internos para recopilar información relevante para los clientes externos
K8 OA2: Explicar a las partes interesadas externas cómo participar en prácticas de sostenibilidad positivas.	<p>El estudiante sabe cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilizar las habilidades digitales al interactuar con las partes interesadas externas sobre la sostenibilidad dentro de la empresa 	<p>El estudiante es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilizar las habilidades digitales para proporcionar y presentar pruebas de las prácticas sostenibles a los clientes externos Explicar/defender las políticas sostenibles, según proceda, a los clientes externos Sugerir y enseñar a las clientes prácticas sostenibles positivas que incluyan, entre otras cosas, el reciclaje, el uso de la energía y la gestión de los residuos y del agua. 	<p>El estudiante es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contabilización de las acciones propias o ajenas en relación con las políticas de sostenibilidad y medio ambiente de la empresa

<p>K9 OA3: Analizar, defender y explicar las políticas sostenibles según corresponda a los clientes externos</p>	<p>El estudiante sabe cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Promover áreas potenciales en las que puedan educar a las partes interesadas externas para que se comprometan con prácticas de sostenibilidad positivas. 	<p>El estudiante es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar y explicar las políticas medioambientales de la empresa a los clientes externos Presentar pruebas de prácticas sostenibles a clientes externos 	<p>El estudiante es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asumir la responsabilidad del compromiso con los clientes externos en lo que respecta a la promoción de las prácticas de sostenibilidad dentro de la empresa
--	--	--	--

CONTENIDO DE LA UNIDAD

El objetivo de la asignatura es proporcionar conocimientos a los estudiantes sobre cómo interactuar con los clientes y las partes interesadas para difundir las prácticas y estrategias sostenibles, aprender las posibles áreas de sostenibilidad en las que pueden educar a las partes interesadas externas. Las pruebas utilizadas por el profesor se basarán en clases teóricas, trabajos prácticos, tareas individuales, presentaciones de los estudiantes, conferencias de invitados, talleres, vídeos, PPT, etc.

Al final de la unidad los estudiantes serán evaluados a través de algunas pruebas escritas, preguntas y respuestas. Las preguntas se centrarán en la parte teórica y ayudarán a obtener las herramientas necesarias para llevar a cabo la parte práctica en relación con el futuro trabajo.

INTRODUCCIÓN

El compromiso de las partes interesadas se considera uno de los factores clave que permiten la transformación de un modelo de negocio ecológico. El éxito incluye el apoyo de la alta dirección, la capacitación del personal, los incentivos, las recompensas, las colaboraciones, la comunicación eficaz, la proactividad, la interacción temprana con los clientes, la creación de relaciones, la comprensión de las necesidades de los clientes, las asociaciones y la facilitación de diferentes servicios.

Para alcanzar un modelo de negocio ecológico (GBM) elevado, es importante destacar el papel de los clientes y centrarse en cinco elementos importantes (Abuzeinab y Arif, 2013a, 2013b), a saber:

- Propuesta de valor verde (PVV), es decir, productos y servicios verdes que pueden atraer a los clientes;
- Grupos objetivo (TG), los clientes objetivo a los que quieren dirigirse;
- Actividades clave (KA), actividades para crear valor para los clientes;
- Recursos clave (KR), activos tangibles, intangibles y humanos que ofrecen valor a los clientes
- Lógica financiera (FL), evaluación de los medios empleados en el modelo de negocio

El compromiso de las partes interesadas se considera uno de los principales factores que contribuyen a facilitar el crecimiento de GBM centrándose en los activos humanos, los directivos, el personal, la cadena de suministro y los clientes.

Chinyio y Akintoye (2008), revelan que las partes interesadas son personas que sienten interés e influyen en una organización. Se encargan de desarrollar y mantener las relaciones dentro de la organización.

1. Difusión de prácticas sostenibles en interacciones con clientes

Las empresas que se comprometen con sus grupos de interés tienen más probabilidades de obtener algunos beneficios (Rodríguez-Melo y Mansouri, 2011; von Meding et al., 2013), como la ventaja de la sostenibilidad, una mayor motivación e imagen, mejores servicios, un acceso más fácil al apoyo financiero, la innovación y el desarrollo del mercado.

Se pueden distinguir dos tipos principales de partes interesadas que actúan en las prácticas internas y externas. Las prácticas internas se aplican para involucrar a los directivos y al personal y pueden denominarse de la siguiente manera: apoyo de la alta dirección; potenciación del personal; incentivos; recompensas; colaboraciones y comunicación efectiva.

El apoyo de la alta dirección permite la comunicación entre los distintos niveles. Por ejemplo, una persona de un grupo de consultores indica que hay un gestor medioambiental que informa de las iniciativas y prácticas y esto ocurre porque el nivel estratégico entiende la importancia del rendimiento medioambiental.

Hay muchas formas de práctica de compromiso en cuanto a la capacitación del personal, por ejemplo, la formación continua, la concienciación, la capacitación final junto con los incentivos y las recompensas. La práctica del compromiso interno es la comunicación efectiva y una organización que posee la conversación correcta puede ser perfecta para el compromiso.

Una vez presentados los resultados de los grupos de interés internos en las páginas anteriores, el siguiente paso importante para esta unidad será centrarse en las prácticas de participación de los grupos de interés externos. Estas últimas pueden ser, por ejemplo, comprender a los clientes e interactuar con ellos; ser proactivo; comunicarse de forma eficaz, y adecuar y facilitar diferentes servicios. Comprender a los clientes y sus necesidades suele asociarse a ser proactivo y adaptarse a sus requisitos. Si son proactivos, pueden entender y reconocer las necesidades de los clientes y encontrar la mejor manera de trabajar con ellos.

Carter y Rogers hablan de "la integración estratégica y transparente y la consecución de los objetivos sociales, medioambientales y económicos de una organización en la coordinación sistémica de los principales procesos

empresariales interorganizativos para mejorar el rendimiento económico a largo plazo de la organización individual y sus cadenas de suministro".

Estos dos autores destacan la importancia de la integración del concepto de sostenibilidad en el proceso empresarial a través de la cadena de suministro con el objetivo de lograr ventajas económicas a largo plazo. La cadena de suministro sostenible tiene la misión de alcanzar objetivos de rendimiento social y medioambiental, pero la sostenibilidad de la cadena de suministro sólo puede lograrse si cada participante trabaja conjuntamente para cumplir los requisitos de los clientes y las partes interesadas. Para ello, las organizaciones deben proporcionar valor a las partes interesadas y utilizar los recursos naturales, logrando un flujo sostenible de productos, servicios, información y capital, permitiendo que las partes interesadas externas cooperen entre los diferentes participantes de la cadena.

Las organizaciones siempre están influenciadas, sobre todo, por factores externos como el gobierno, la comunidad y los inversores. Diferentes factores pueden afectar a las decisiones de la cadena de suministro, por ejemplo, los medios de comunicación pueden influir en las decisiones sobre la dimensión social. Los ejemplos serían las presiones coercitivas, normativas y miméticas. Las presiones coercitivas las ejercen el gobierno, los organismos reguladores y las autoridades. Las presiones normativas proceden de las obligaciones sociales de sostenibilidad de las ONG, los sindicatos y las sociedades. La presión mimética tiene lugar cuando los competidores adoptan prácticas de sostenibilidad y se pide a las organizaciones que adopten esas medidas. Las presiones institucionales pueden influir en las organizaciones para que adopten iniciativas de sostenibilidad.

2. Habilidades digitales para atraer contactos externos

La tecnología es una gran oportunidad para establecer relaciones más sólidas con los clientes y mejorar la eficiencia de la comunicación interna a través de los canales digitales. La tecnología puede ayudar a adoptar un método de comunicación multicanal que reduzca la presión del personal.

Se anima a los clientes a adoptar canales de comunicación como los portales, las redes sociales, el correo electrónico y los chats en directo, lo que permite al personal pasar menos tiempo al teléfono y reducir costes. Los clientes pueden utilizar simplemente uno de los métodos de comunicación en línea y presentar solicitudes rápidamente en cualquier momento.

Además, se anima a los clientes a utilizar el portal para acceder a la documentación, plantear consultas y peticiones, revisar las mejoras y utilizar el pago de los servicios. Proporciona un registro de la comunicación en el que el cliente y el proveedor pueden comprobar las referencias de conversaciones anteriores. El portal también puede estar disponible en teléfonos inteligentes o tabletas y puede suponer un paso más para las preocupaciones que les resulten convenientes. Los correos electrónicos se utilizan para comunicar actualizaciones y habrá disponible un sistema que envíe registros y solicitudes

automáticamente. Las preguntas directas y los chats en vivo son tomados por el personal a través de la mensajería instantánea que permite interactuar con más de un cliente a la vez. La tecnología Chatbot ayuda a la reserva y puede desarrollarse en sus propios canales y también en plataformas externas como Facebook y Messenger. Los chatbots tienen un bajo nivel de costes tanto en la interacción como en el método de comunicación. Las encuestas online obtienen también el feedback de los clientes a través de cuestionarios y fomentan una interacción más sencilla.

La comunicación digital tiene éxito si la nueva tecnología funciona con los sistemas críticos de negocio existentes. Por ejemplo, las herramientas digitales pueden determinar cómo se transfiere la comunicación con el cliente a los sistemas de flujo de trabajo y se traduce en la asignación de tareas.

Un consultor especialista en TI con un profundo conocimiento, se asegurará de que los canales utilizados son los más adecuados para la organización. Este especialista puede evaluar la eficacia de las herramientas de comunicación para seguir satisfaciendo mejor las necesidades de los clientes. En lo que respecta al consumidor, los resultados apoyan la idea de que una buena comunicación, especialmente la realizada con herramientas digitales, puede influir en la elección de los consumidores (Hu, 2012; Goldstein, Griskevicius, and Cialdini, 2007).

3. Consumidores “verdes” en el sector hotelero: estudio de caso

La literatura revela resultados ambivalentes en cuanto a la disposición de los consumidores a apoyar las prácticas medioambientales. Por ejemplo, Chan (2013) afirma que los consumidores están dispuestos a pagar por las prácticas hoteleras ecológicas a través de un precio superior y, al mismo tiempo, Millar y Baloglu (2013) descubren que algunos consumidores piensan que los hoteles ecológicos deberían cobrar menos dinero. Algunos clientes tienen un gran sentido del ecologismo y este grupo está más dispuesto a pagar más por los hoteles ecológicos. Otro factor importante es la actitud y el comportamiento de los consumidores que están dispuestos a pagar por productos ecológicos pero que normalmente compran productos no ecológicos (Olson, 2013). Tal vez este resultado se dé a las contrapartidas que siempre se utilizan para los servicios verdes, como una menor calidad, un menor rendimiento, una menor comodidad, etc. (Luchs et al., 2010).

El estudio realizado por Efthalia Dimara, Emmanouela Manganari y Dimitris Skuras, sobre la *Disposición de los consumidores a pagar una prima por los hoteles ecológicos: ¿realidad o moda?*, revela que una parte importante de los 194 encuestados adoptaría un programa de reutilización de toallas en los hoteles, pero sin necesidad de pagar más. Es más, sostienen que deberían ser compensados con precios más bajos. El resto de los encuestados, que no están dispuestos a reutilizar las toallas en los hoteles, justifican su respuesta con razones de higiene y limpieza.

4. Consumidores “verdes” en la industria de restauración y catering: cómo sobrevivir a un servicio a largo plazo

El respeto por el medio ambiente parece ser un factor importante también en los restaurantes y en el sector de la restauración. Especialmente en el sector de la restauración, los consumidores están más concienciados con los productos reciclables y prohíben los envases no reciclables, como el plástico. Los bancos de alimentos locales pueden ayudar también a reducir el desperdicio de alimentos y las dietas sostenibles pueden ayudar a alcanzar un alto nivel de clientes en la industria ecológica.

Los servicios de alimentación pueden actuar diferenciando la oferta de productos, por ejemplo, fidelizando a los clientes y estimulando la demanda y las inversiones y/o mejorando la motivación del personal utilizando ingredientes de menor y mismo coste, replanteando los costes.

Las dietas sostenibles están rodeadas de muchos mitos, uno de ellos es que las dietas sostenibles cuestan más. A pesar de ello, comprar carne puede resultar más caro que comprar ingredientes de origen vegetal. Otros mitos sugieren que los clientes sólo se interesan por el precio, no por la sostenibilidad, y que hay una gran falta de comprensión en la industria de la alimentación y de incentivos gubernamentales para que los restaurantes desacrediten las dietas no sostenibles.

Hay diferentes puntos que se pueden utilizar para dirigirse a las partes interesadas externas, como los consumidores:

- Educar para crear una demanda: explicar a los clientes por qué elegir dietas sostenibles;
- Invierta en cadenas de suministro sostenibles;
- Pregúntese si los clientes están interesados en la procedencia y la elaboración de sus alimentos;
- Colaborar en pro de las dietas sostenibles: ir más allá de la competitividad de suma cero para promover los beneficios;
- Elaborar una definición de dietas sostenibles para todo el sector

Las empresas de servicios alimentarios quieren sobrevivir en el servicio a largo plazo y para prepararse para el futuro, es importante asegurarse de que sus productos están listos para el cliente del mañana y que sus cadenas de suministro están preparadas para el futuro y su personal listo y motivado. La presión proviene de los clientes, los consumidores y los inversores que necesitan crear en el menú de los proveedores de alimentos grandes y pequeños.

5. Responde las siguientes preguntas:

1. ¿Qué son los TG?
 - a) Los clientes a los que nos queremos dirigir
 - b) El espacio objetivo en el que se lleva a cabo una práctica sostenible
 - c) Las actividades clave que crean valor a los clientes

2. ¿Qué grupo está incluido entre las partes interesadas internas?
 - a) Clientes y otros sectores
 - b) Gestores y trabajadores
 - c) Consumidores y trabajadores

3. ¿Cuáles son los principios para establecer el compromiso de las partes interesadas externas? Elige dos opciones.
 - a) Comprender a los clientes e interactuar con ellos
 - b) Evaluar el rendimiento de los directivos y del personal
 - c) Comunicación efectiva

4. ¿Qué es la tecnología chatbot?
 - a) Es un método de reserva e interacción
 - b) Ayuda a encontrar un restaurante
 - c) Ayuda a "ecologizar" el negocio

5. Efthalia Dimara, Emmanouela Manganari y Dimitris Skuras, *sobre La disposición de los consumidores a pagar una prima por los hoteles ecológicos: ¿realidad o moda?*, revela que una parte importante de los 194 encuestados:
 - a) Entiende la necesidad de ahorrar en el consumo de agua
 - b) Es consciente de los envases de plástico
 - c) Está de acuerdo en adoptar un programa de reutilización de toallas sin necesidad de pagar más

6. Uno de los puntos que se pueden utilizar para las partes interesadas externas es:
 - a) Educar a los consumidores para crear demanda
 - b) Colaborar con las empresas de restauración
 - c) Generar presiones desde el exterior

6. Preguntas más frecuentes

1. **¿Cuáles son los principios para un modelo de negocio elevado hacia el papel del cliente?**

Propuesta de valor verde (GVP), es decir, productos y servicios verdes que pueden atraer a los clientes; Grupos objetivo (TG), los clientes objetivo a los que quieren dirigirse; Actividades clave (KA),

actividades para crear valor para los clientes; Recursos clave (KR), activos tangibles, intangibles y humanos que ofrecen valor a los clientes Lógica financiera (FL), evaluación de los medios empleados en el modelo de negocio

2. ¿Qué tipo de partes interesadas participan en la dimensión interna y externa?

El apoyo de la alta dirección permite la comunicación entre los distintos niveles. Por ejemplo, una persona de un grupo consultor indica que hay un responsable de medio ambiente que informa de las iniciativas y prácticas y esto ocurre porque el nivel estratégico entiende la importancia del rendimiento medioambiental. Hay muchas formas de práctica de compromiso en cuanto a la capacitación del personal, por ejemplo, la formación continua, la concienciación, la capacitación final junto con los incentivos y las recompensas. La práctica del compromiso interno es la comunicación efectiva y una organización que posee la conversación correcta puede ser perfecta para el compromiso.

3. ¿Por qué las partes interesadas internas necesitan utilizar herramientas digitales para alcanzar la "ecología"?

Se anima a los clientes a adoptar canales de comunicación como los portales, las redes sociales, el correo electrónico y los chats en directo, lo que permite al personal pasar menos tiempo al teléfono y reducir costes. Los clientes pueden utilizar simplemente uno de los métodos de comunicación en línea y presentar solicitudes rápidamente en cualquier momento.

4. ¿El cliente está efectivamente comprometido con las medidas ambientales adoptadas por el hotel?

Algunos clientes tienen un gran sentido del ecologismo y están dispuestos a pagar más por los hoteles ecológicos. Otro factor importante es la actitud y el comportamiento de los consumidores que están dispuestos a pagar por productos ecológicos pero que normalmente compran productos no ecológicos (Olson, 2013). Tal vez este resultado venga dado por las contrapartidas que siempre se utilizan para los servicios verdes, como una menor calidad, un menor rendimiento, una menor comodidad, etc... (Luchs et al., 2010).

5. ¿Cómo puede la sostenibilidad en los restaurantes y servicios de catering interactuar con los consumidores?

La restauración puede actuar diferenciando la oferta de productos, por ejemplo, fidelizando a los clientes y estimulando la demanda y las inversiones o mejorando la motivación del personal, utilizando ingredientes de menor y mismo coste, replanteando los costes y disipando los mitos sobre las dietas sostenibles.

REFERENCIAS

Drivers of Sustainable Supply Chain Management: Identification and Classification, Muhammad Amad Saeed and Wolfgang Kersten, 2019

The process of sustainability reporting in international hotel groups: an analysis of stakeholder inclusiveness, materiality and responsiveness, Mireia Guix, Maria Jesús Bonilla-Priego & Xavier Font, 2017

Using technology to improve communication with customers & stakeholders, Chris Shaw, 2018



Project acronym: ENVIRECA
 Project name: "Greening" apprenticeships in the HORECA industry
 Project code: 2018-1-IT01-KA202-006773

Document Information

Document ID name: LEARNING MATERIALS UNIT 3
 Document title: UNIDAD DE APRENDIZAJE 3
 Output Type: Project Management and Implementation
 Date of Delivery: 07/07/2019
 Activity type:
 Activity leader: Mediterraneo Culinary Center
 Dissemination level: Confidential

Document History

Versions	Date	Changes	Type of change	Delivered by
Version 1.0	07/07/2019	Initial document		MCC

Disclaimer

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Add one of the following:

[for materials developed in the context of project's intellectual outputs]:
 The project resources contained herein are publicly available under the [Creative Commons license 4.0 B.Y.](#)

[for Project Management and Implementation materials]:

This document is proprietary of the ENVIRECA Consortium. Project material developed in the context of Project Management & Implementation activities is not allowed to be copied or distributed in any form or by any means, without the prior written agreement of the ENVIRECA consortium.

UNIDAD DE APRENDIZAJE 4

Gestión de residuos

NIVEL DE CUALIFICACIÓN EQF	4/5
DURACIÓN	10 horas

Objetivos de aprendizaje	Conocimientos	Habilidades	Competencias
K10 OA1: Identificar los diferentes tipos de residuos producidos por la empresa.	<p>El estudiante sabe cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer los diferentes tipos de residuos que puede producir el empresario y los métodos adecuados de eliminación • Políticas de residuos y reciclaje dentro de la empresa, así como la normativa local/regional sobre residuos y reciclaje 	<p>El estudiante es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los diferentes tipos de residuos que puede producir el empresario y los métodos adecuados de eliminación • Recoger las herramientas digitales disponibles para ayudar a controlar los procesos y niveles de residuos • Evaluar de forma independiente los procesos para garantizar la correcta segregación y eliminación de los residuos 	<p>El estudiante es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajar con los departamentos internos para enumerar los procesos y procedimientos de eliminación de residuos • Supervisión de los procesos de gestión de residuos para garantizar su correcta segregación • Control del uso de materiales no reutilizables en la empresa
K11 OA2: Experimentar y aplicar diferentes métodos de gestión de residuos con la empresa.	<p>El estudiante sabe cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cómo encaja la gestión de residuos en el principio, la sostenible de una empresa. 	<p>El estudiante es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar y promover las estrategias de reducción de residuos con los departamentos internos 	<p>El estudiante es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asumir la responsabilidad de difundir información sobre posibles herramientas digitales que puedan ser útiles para controlar, segregar y reducir los residuos dentro de la empresa.

<p>K11 OA3: Evaluate and explain proper methods and processes of waste management within the company.</p>	<p>El estudiante sabe cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diferentes recursos en diferentes áreas de la empresa 	<p>El estudiante es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Clasificar los materiales de desecho Desarrollar procesos, procedimientos y estrategias para animar a los departamentos internos y a los invitados externos a reducir los residuos. 	<p>El estudiante es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar y solucionar los procesos y procedimientos de eliminación de residuos con los departamentos internos
---	---	--	---

CONTENIDO DE LA UNIDAD

El objetivo de la unidad es proporcionar a los estudiantes conocimientos sobre cómo la gestión de residuos encaja en los principios de sostenibilidad de una empresa. Los estudiantes aprenderán los diferentes tipos de residuos producidos por los empleadores y los métodos de eliminación adecuados. Las pruebas utilizadas por el profesor se basarán en clases teóricas, trabajos prácticos, tareas individuales, presentaciones de los alumnos, conferencias, talleres, vídeos, PPT, etc.

Al final de la unidad los estudiantes serán evaluados a través de algunas pruebas escritas, preguntas y respuestas. Las preguntas se centrarán en la parte teórica y ayudarán a obtener las herramientas necesarias para realizar la parte práctica en relación con el futuro trabajo.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, muchos países incluyen la prevención de residuos en su agenda medioambiental. La prevención de los residuos alimentarios es la máxima prioridad junto con las emisiones de gases de efecto invernadero, el consumo de agua, el consumo de energía, la devastación de los bosques y la pérdida de diversidad biológica. Según los planes de la UE sobre la Europa eficiente en el uso de los recursos, una iniciativa emblemática de la Estrategia Europa 2020, se propusieron algunos retos (J. Marthinsen, P. Sundt, O. Kaysen, K. Kirkevaag, 2012)

- 20% en la reducción de los recursos de la cadena alimentaria;
- La eliminación de residuos alimentarios comestibles debería haberse reducido a la mitad;

El objetivo futuro incluye la prevención del desperdicio de alimentos en restaurantes, hoteles y servicios de catering, así como futuros informes sobre el tema de los residuos alimentarios/orgánicos. Un buen ejemplo de iniciativas sobre la prevención de alimentos aparece en las cocinas de las escuelas. La industria también ha tomado iniciativas sobre cómo reducir el desperdicio de alimentos por parte de la industria alimentaria y los consumidores. Muchas

organizaciones han firmado una autorización para reducir el desperdicio de alimentos y coordinan las investigaciones en el sector de la hostelería.

Hay cuatro eslabones principales en la cadena: los productores de alimentos, el sector de la hostelería, el mayorista, el minorista y el hogar. Lo que ocurre es que una parte de los alimentos se redistribuye a los bancos de alimentos para las personas, por ejemplo, en los hogares o en el servicio de comidas para personas mayores en casa.

No obstante, se podrían tomar otras medidas, por ejemplo, empezando por la rutina diaria: un cambio de tamaño de la cuchara podría ser un ejemplo. Las medidas a largo plazo podrían ser una gran atención de los medios de comunicación y de los clientes al problema del desperdicio de alimentos; las exigencias de los clientes en cuanto a mejoras y normas medioambientales; las estrategias y el compromiso de los grandes operadores con las etiquetas ecológicas; la reducción del desperdicio de alimentos siempre conlleva una reducción de los costes; estimular la competencia en este tema puede mejorar la calidad de los resultados alcanzados; los bancos de alimentos podrían ser una buena medida para la redistribución de los alimentos. Al igual que el reciclaje de envases, los bancos de alimentos pueden ayudar a reorganizar la infraestructura de la sociedad.

1. Legislación y política en materia de gestión de residuos

Los países deben revisar su legislación y los sistemas existentes para identificar mejoras que reduzcan el desperdicio de alimentos sin reducir los objetivos en materia de seguridad alimentaria. La organización de informes puede ayudar a lograr un aprendizaje interno para las mejoras.

La UE desperdicia 88 millones de toneladas de alimentos cada año con un coste estimado de unos 143.000 millones de euros (Fusions, 2016). El desperdicio de alimentos agota los limitados recursos naturales de los que disponemos. La reducción de las pérdidas de alimentos puede lograrse a través de diversas acciones, como el apoyo a los agricultores, los hogares y las empresas contra el cambio climático

La política de seguridad alimentaria de la UE tiene como objetivo principal proteger la salud humana y animal. Los Estados miembros y las partes interesadas tratan de evitar el desperdicio de alimentos e intentan reforzar la sostenibilidad del sistema alimentario.

La Comisión Europea se toma muy en serio el problema del desperdicio de alimentos. Unas buenas políticas podrían ahorrar dinero y tener un menor impacto medioambiental en la producción y el consumo de alimentos.

El Paquete de Economía Circular de la Comisión también está dedicado en parte a la prevención del desperdicio de alimentos, lo que podría aumentar la sostenibilidad y generar nuevos puestos de trabajo. El Paquete de Economía

Circular implica un Plan de Acción de la UE y un anexo al plan de acción con todas las acciones propuestas y las propuestas legislativas sobre los residuos. En 2018, los legisladores adoptaron la legislación revisada de la UE en materia de residuos para reducir el desperdicio de alimentos en cada etapa de la cadena de suministro e informar de los progresos realizados. Todos los países de la UE están comprometidos con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 12.3 que tiene la intención de reducir a la mitad el desperdicio medio de alimentos a nivel de minoristas y consumidores para 2030. Para alcanzar este objetivo final, la Comisión participa entretanto en diferentes acciones: elaboración de una metodología de la UE para medir el desperdicio de alimentos con los países de la UE y las partes interesadas; funcionamiento de la Plataforma de la UE sobre Pérdidas y Desperdicio de Alimentos para ayudar a la cooperación intersectorial y compartir los resultados obtenidos; adopción de medidas para aclarar la legislación de la UE sobre residuos, alimentos y piensos y también para facilitar la donación de alimentos, por ejemplo, en cuanto a la alimentación animal.

La investigación en este campo también se basa en analizar, en cooperación con la industria, las ONG y los institutos de investigación, cómo reducir el desperdicio de alimentos sin comprometer la seguridad alimentaria.

La Comisión quiere concienciar sobre la prevención del desperdicio de alimentos mediante materiales de comunicación y el intercambio de buenas prácticas a través de la plataforma de la UE. Por ejemplo, en Horizonte 2020 se ha creado un sitio web abierto a las partes interesadas que quieran compartir sus experiencias en la prevención del desperdicio de alimentos. Esta comunidad de expertos permite a los usuarios buscar información sobre la iniciativa de prevención y reducción del desperdicio de alimentos.

La comunidad de expertos REFRESH es una plataforma que sirve para compartir información y buenas prácticas sobre la prevención del desperdicio de alimentos. Los recursos alimentarios que cada año se pierden podrían ser suficientes para alimentar a todas las personas que pasan hambre en el mundo.

2. Métodos de gestión de residuos

La gestión de residuos es el proceso que implica el transporte, el reciclaje y la eliminación de residuos. Hay varios métodos de gestión de residuos según las empresas. Las diferencias dependen de los países y de las zonas residenciales, pero en todos los casos es la administración local la responsable de ello. Las industrias también pueden gestionar sus residuos no contaminantes. Los métodos incluyen el vertido adecuado, el reciclaje, el transporte, la recogida y la concienciación.

Los métodos de vertido son los más comunes e incluyen el vertido y la incineración. El vertedero es el método de enterrar los residuos en una fosa común que es económica y debe estar lejos de las zonas residenciales. La incineración es la combustión de los residuos para convertirlos en vapor, cenizas y calor.

Los métodos de reciclaje incluyen productos que se consideran reciclables, como el LDEP, el PS, el PP y el PVC. Muchos otros no son fáciles de procesar y necesitan otro tipo de proceso llamado reprocesamiento biológico. Los materiales de desecho se someten a descomposición biológica y se reciclan en la agricultura.

La recogida y el transporte de los residuos es diferente según el lugar. Por ejemplo, el alquiler de contenedores, cuyo coste depende del tamaño, se adopta normalmente en cada residencia con al menos tres contenedores.

La concienciación requiere una fuerte educación sobre la gestión de los residuos. Las máquinas expendedoras inversas son una buena medida para reducir los costes de la gestión de residuos y tienen un gran impacto positivo en la población.

3. Métodos y procesos de gestión de residuos en la industria HORECA

Según Green Hotelier (2014), la mayor parte de residuos y desperdicios se genera en la preparación de los alimentos, seguido del deterioro y los platos de los clientes. También hay algunos trucos para reducir el desperdicio de alimentos: medir y planificar un plan de acción para reducir el desperdicio de alimentos utilizando los datos recogidos, revisar el progreso de cada plan, compartir los resultados con el personal y los consumidores.

Empezar a recoger los desperdicios de comida en tres cubos distintos (preparación, deterioro y desperdicio de platos, para entender de dónde surgen estos desperdicios y pesarlos a diario. La preparación es muy importante, ya que esto supondrá un reto para todo el personal. El segundo paso es elaborar un plan de acción a partir de los datos recogidos. Por ejemplo, elaborar un plan que evite el deterioro sería revisar la gestión de las existencias y los procesos de entrega de alimentos; almacenar las existencias correctamente con la temperatura y el envasado adecuados. Los ingredientes preparados y congelados pueden reducir el desperdicio, no pedir ni preparar en exceso, ser creativos con los menús, muchos recortes se pueden utilizar de muchas maneras diferentes. Huesos para el caldo, pan para el pan rallado o los picatostes, ingredientes para el paté y las sopas o planificar los menús a partir de los ingredientes disponibles en la cocina u ofrecer patatas con piel, por ejemplo.

Otras soluciones serían disponer de un bufé con "pago por peso" que disuade de pedir demasiada comida y tirarla. El personal puede dar su opinión sobre el plan adoptado y mantenerlo motivado. Premiar la excelencia y reconocer los esfuerzos.

Como se ha dicho en las páginas anteriores, la mejor opción para el desperdicio de alimentos es entregarlos a personas hambrientas, a bancos de alimentos y a la recogida. Además, la optimización en la alimentación animal podría ser una solución. En muchos países, convertir los residuos de alimentos en piensos seguros para animales puede ser una opción. Hay varios programas, como Soap

for Hope y Linens for Life, que se dedican a liderar programas de seguridad alimentaria. Por ejemplo, en Mauricio se ha investigado la recogida de residuos alimentarios de los hoteles, que se habrían donado a los agricultores pobres y se habrían utilizado para alimentar a los animales.

El compostaje es la forma en que la naturaleza recicla los residuos de alimentos, que se biodegradan y se convierten en abono. Cuando se utiliza en el campo, fertiliza el suelo.

La digestión anaeróbica es la descomposición de la materia biodegradable en ausencia de oxígeno por microorganismos llamados metanógenos. Este proceso proporciona una fuente de energía renovable porque los residuos de alimentos se descomponen para producir biogás, apto para la producción de energía. Por ejemplo, los aceites pueden ser recogidos para ser reciclados en biocombustibles para vehículos.

Otros sistemas de eliminación también pueden convertir los residuos alimentarios en agua. Se pueden utilizar deshidratadores para extraer el agua de los residuos alimentarios y reducir su peso para el vertido y el transporte de combustible.

Para optimizar el reciclaje de alimentos, los hoteles y restaurantes deben adoptar algunas medidas: utilizar los cubos adecuados y ajustar la frecuencia de recogida; elegir la solución de gestión de residuos adecuada y pedir a la empresa contratada que comprenda los niveles de reciclaje; el personal debe estar del lado del empresario en este asunto y ver los beneficios. Su participación es crucial para ayudar a aumentar las tasas de reciclaje.

4. Responde a las siguientes preguntas

1. ¿Cuáles son los cuatro eslabones principales de la gestión de los residuos alimentarios?
 - a) productores de alimentos, sector de la hostelería, mayoristas, minoristas y hogares;
 - b) producto biodegradable, residuos alimentarios, biocombustibles y digestión anaeróbica;
 - c) habilidades verdes, competencias, niveles de reciclaje, personal.
2. Según Fusions (2016) ¿cuál es la cantidad de alimentos producidos cada año por la UE?
 - a) 88 millones de toneladas de alimentos;
 - b) 70 millones de toneladas de alimentos;
 - c) 143.000 millones de euros.
3. Todos los países de la UE están comprometidos con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 12.3, que pretende reducir a la mitad el desperdicio medio de alimentos a nivel de minoristas y consumidores para ...
 - a) 2020;

- b) 2030;
 - c) 2040.
4. Los productos que se consideran reciclables son ...
- a) LDEP, PS, PP and PVC;
 - b) PVC, BBM, PP, LDEP;
 - c) PVC, PPP, BBM, PS,
5. ¿Dónde se aplica el concepto de “pago por peso”?
- a) Bufé en los hoteles donde se paga según el peso de la comida;
 - b) Comidas en restaurantes donde se paga por peso;
 - c) Es la comida sobrante que se entrega a los hogares.
6. ¿Cuál es la mejor opción para aprovechar los residuos de alimentos?
- a) Darlo a personas hambrientas, bancos de alimentos, recogida y optimización en piensos para animales;
 - b) Crear digestión anaeróbica.

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Qué iniciativas de prevención de residuos alimentarios se han emprendido ya?

Las iniciativas de prevención alimentaria aparecen en los comedores escolares. Algunos alimentos se redistribuyen a los bancos de alimentos para las personas, por ejemplo, en los hogares o en la atención a las personas mayores en el hogar.

2. ¿Puedo tener una idea de cómo llegar a ser "verde" siguiendo las políticas y legislación sobre prevención de residuos alimentarios de los socios de la UE?

La política de seguridad alimentaria de la UE tiene como objetivo principal proteger la salud humana y animal. Los Estados miembros y las partes interesadas tratan de evitar el desperdicio de alimentos y de reforzar la sostenibilidad del sistema alimentario.

Unas buenas políticas podrían ahorrar dinero y tener un menor impacto medioambiental en la producción y el consumo de alimentos. Por esta razón, se ha creado el Paquete de Economía Circular de la Comisión, dedicado también en parte a la prevención del desperdicio de alimentos, que podría potenciar el crecimiento de la sostenibilidad y generar nuevos puestos de trabajo. El Paquete de Economía Circular implica un Plan de Acción de la UE y un anexo al plan de acción con todas las acciones propuestas y las propuestas legislativas sobre los residuos. En 2018, los colegisladores adoptaron la legislación revisada de la UE en materia de residuos para reducir el desperdicio de alimentos en cada etapa de la cadena de suministro e informar de los progresos realizados. Todos los

países de la UE están comprometidos con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 12.3 que tiene la intención de reducir a la mitad el desperdicio medio de alimentos a nivel de minoristas y consumidores para 2030.

3. ¿Cuáles son los métodos de gestión de residuos?

El vertedero es el método de enterramiento de los residuos en una fosa común; la incineración es la combustión de los residuos para convertirlos en vapor, cenizas y calor. Los métodos de reciclaje incluyen productos que se consideran reciclables como el LDEP, el PS, el PP y el PVC; el reprocesamiento biológico mediante el cual los materiales de desecho se someten a descomposición biológica y se reciclan en la agricultura.

4. ¿Qué deben hacer los restaurantes y hoteles para optimizar el reciclaje de alimentos?

Utilizar los contenedores adecuados y ajustar la frecuencia con la que se recogen; elegir la solución de gestión de residuos adecuada y pedir al contratista de gestión que comprenda los niveles de reciclaje; el personal debe estar del lado del empresario en este asunto y ver los beneficios.

5. ¿Cómo puedo saber cuál es el mayor desperdicio de alimentos que se genera y su posible prevención?

Según Green Hotelier (2014), la preparación de los alimentos, seguida del deterioro de alimentos y los platos de los clientes. También hay algunos trucos para reducir el desperdicio de alimentos: medir y planificar un plan de acción para reducir el desperdicio de alimentos utilizando los datos recogidos, revisar el progreso de cada plan, compartir los resultados con el personal y los consumidores.

Referencias

Greening Economies Enterprises and Jobs, The role of employers' organizations in the promotion of environmentally sustainable economies and enterprises. International Training Centre of the International Labour Organization, 2016.

Reducing and Managing Food Waste in Hotels, The Green Hotelier, 2019

Sustainable Development, European Commission environment, 2019

Waste management methods, GASTEM Inc., 2019



Project acronym: ENVIRECA
 Project name: "Greening" apprenticeships in the HORECA industry
 Project code: 2018-1-IT01-KA202-006773

Document Information

Document ID name: LEARNING MATERIALS UNIT 4
 Document title: UNIDAD DE APRENDIZAJE 4
 Output Type: Project Management and Implementation
 Date of Delivery: 07/07/2019
 Activity type:
 Activity leader: Mediterraneo Culinary Center
 Dissemination level: Confidential

Document History

Versions	Date	Changes	Type of change	Delivered by
Version 1.0	07/07/2019	Initial document		MCC

Disclaimer

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Add one of the following:

[for materials developed in the context of project's intellectual outputs]:
 The project resources contained herein are publicly available under the [Creative Commons license 4.0 B.Y.](#)

[for Project Management and Implementation materials]:

This document is proprietary of the ENVIRECA Consortium. Project material developed in the context of Project Management & Implementation activities is not allowed to be copied or distributed in any form or by any means, without the prior written agreement of the ENVIRECA consortium.

UNIDAD DE APRENDIZAJE 5

Mantenimiento sostenible y eficiencia ecológica

NIVEL DE CUALIFICACIÓN EQF	4/5
DURACIÓN	10 horas

Objetivos de aprendizaje	Conocimiento	Habilidades	Competencias
OA1 K13: Identificar los diferentes tipos de equipos y dispositivos de la organización	<p>El estudiante sabe cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar equipos y dispositivos utilizados por una organización • Tratar las áreas de la empresa en las que se producen o podrían producirse eficiencias • Recoger datos de dispositivos (digitales) para controlar o medir el consumo de energía, agua o residuos • Controlar los niveles actuales de consumo de energía de los aparatos y equipos de la empresa 	<p>El estudiante es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar de los datos de consumo • Generar informes a partir de los datos de consumo o mantenimiento recogidos • Presentar los datos en forma visual o digital para una variedad de audiencias (internas y externas) 	<p>El estudiante es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar de forma independiente los dispositivos de seguimiento de la energía, el agua o los residuos • Trabajar en equipo para controlar y registrar el consumo de recursos en la empresa • Trabajar en equipo para garantizar listas de mantenimiento regulares en toda la infraestructura y los aparatos
OA2 K14: Experimentar y aplicar las rutinas y procedimientos de inspección necesarios para el uso óptimo del aparato	<p>El estudiante sabe cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar rutinas y procedimientos de inspección y mantenimiento necesarios para el uso óptimo del aparato • Cómo encajan las eficiencias verdes en los principios/misión o mandato de sostenibilidad del empleador • Cómo podría ser la eficiencia energética y del agua en una empresa 	<p>El estudiante es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar estrategias o procesos para reducir el uso de energía o la producción de residuos • Desarrollar estrategias o procesos para controlar con precisión el consumo de energía o agua • Recoger información relevante y actualizada sobre innovaciones o tecnologías para garantizar un consumo óptimo de los recursos • Recoger datos e información sobre las tendencias actuales y ejemplos de desarrollo 	<p>El estudiante es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instruir a otros sobre cómo controlar y registrar los niveles de recursos o residuos • Asumir la responsabilidad de comunicar las mejores prácticas en materia de sostenibilidad para las nuevas áreas de desarrollo (incluyendo, por ejemplo, el diseño de edificios, la renovación, la actualización, la compra de nuevos equipos de bajo

		y uso de edificios sostenibles	consumo energético, etc.). • Trabajar en equipo para mejorar la eficiencia energética y del agua
OA3 K15: Trabajar en equipo para hacer un seguimiento de los dispositivos de residuos, controlar e informar sobre el consumo de recursos, comunicar las mejores prácticas de sostenibilidad y mantenimiento.	El estudiante sabe cómo: <ul style="list-style-type: none"> • Controlar los niveles actuales de consumo de energía de los aparatos y equipos de una empresa • Determinar el diseño de los edificios de Horeca y las formas en que la ecología puede adaptarse a los edificios 	El estudiante es capaz de: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar al público interno cómo se puede lograr la eficiencia de los recursos • Desarrollar procesos y estrategias para garantizar la eficiencia energética y del agua • Interpretar los datos para hacer recomendaciones que apoyen o aumenten la eficiencia de los recursos • Comparar los niveles de eficiencia de los equipos y aparatos existentes y potenciales • Recoger información sobre las herramientas digitales disponibles para ayudar a evaluar la eficiencia energética de los aparatos y equipos 	El estudiante es responsable de: <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión independiente de las nuevas iniciativas para garantizar el aumento de la eficiencia energética y del agua • Instruir a otros sobre cómo mejorar la eficiencia de los recursos • Asumir la responsabilidad de difundir la información sobre las (posibles) herramientas digitales disponibles para controlar la eficiencia energética y la información sobre los posibles ahorros a las partes interesadas internas

CONTENIDO DE LA UNIDAD

El objetivo de la asignatura es proporcionar conocimientos a los alumnos sobre cómo seleccionar los equipos y dispositivos utilizados por una organización, recopilar datos para controlar el consumo de energía, agua y residuos. Los alumnos también discutirán y seleccionarán las opciones de inspección y las rutinas de mantenimiento necesarias para un uso óptimo de los aparatos. Las pruebas utilizadas por el profesor se basarán en clases teóricas, trabajos prácticos, tareas individuales, presentaciones de los alumnos, conferencias de invitados, talleres, vídeos, PPT, etc.

Al final de la unidad los estudiantes serán evaluados a través de algunas pruebas escritas, preguntas y respuestas. Las preguntas se centrarán en la parte teórica y ayudarán a obtener las herramientas necesarias para llevar a cabo la parte práctica en relación con el futuro trabajo.

INTRODUCCIÓN

La eficiencia energética es un conjunto de medidas que optimizan el uso de la energía eléctrica en las empresas, convirtiéndose en una importante herramienta para preservar su rentabilidad. La mayoría de las acciones están dirigidas a optimizar las fuentes de mayor gasto energético, que se determinan a través de una auditoría previa que permite conocer las fuentes y la forma en que se utiliza la energía en la empresa. Mediante la aplicación de medidas de eficiencia energética, las empresas pueden reducir significativamente su factura energética y sus costes operativos, al tiempo que reducen su huella de carbono, lo que les permite ser más competitivas, productivas y medioambientalmente sostenibles, entre otros beneficios adicionales.

1. CONTROLAR EL CONSUMO DE ENERGÍA, AGUA Y RESIDUOS

Para ayudar al medio ambiente y ahorrar dinero, muchos empresarios utilizan "artilugios verdes" como los termostatos inteligentes, que aprenden cómo y cuándo el edificio utiliza los sistemas de calefacción y aire acondicionado. Estos nuevos termostatos no cuestan más de 200 dólares cada uno y se consideran una de las mejores inversiones que puede marcar una gran diferencia. Las bombillas LED representan la opción más ligera, y son más eficientes que las halógenas que se consideran poco seguras por el mercurio de las bombillas fluorescentes. También existen sistemas de gestión de la energía que permiten controlar todo el edificio por control remoto. Las luces, el sistema de calefacción y aire, el equipo de música, la televisión y el sistema de seguridad se controlarían desde un mando a distancia o con sus teléfonos inteligentes.

El primer paso para controlar el consumo de agua es la primera acción para ahorrarla. El agua requiere un fuerte mantenimiento, por ejemplo, requiere energía para bombearla, limpiarla y suministrarla, y si la desperdicias lo pagas. Hay expertos que evalúan a su empresa en el uso del agua, por ejemplo, para poner de relieve las anomalías como el uso de agua fuera de las horas de trabajo, las fugas, las descargas automáticas y otras formas que pueden llevar al derroche de agua.

Para hacer un seguimiento del uso del agua es habitual el uso de vídeos actualizados automáticamente y la observación para comprobar que los equipos de ahorro de agua funcionan correctamente. Hay que animar al personal a informar de los grifos que gotean y de las fugas. Las reparaciones, en general, son rápidas y sencillas.

Los propietarios de restaurantes también se beneficiarán de las medidas de eficiencia del agua gracias a una mayor satisfacción de los clientes. En general, los consumidores han mostrado su preferencia por los negocios que se han

comprometido a reducir su impacto ambiental. Dado que algunos clientes buscan restaurantes ecológicos, demostrar la sostenibilidad medioambiental a través de la eficiencia del agua es una forma inteligente de obtener una ventaja competitiva. WaterSense at Work ofrece orientación sobre el funcionamiento eficiente del agua en restaurantes y cafeterías institucionales, lo que permite un negocio más competitivo y ambientalmente sostenible.

1.1 USO DE WATERSENSE EN LA RESTAURACIÓN Y LA HOSTELERÍA

Las industrias de la alimentación y la hostelería utilizan una enorme cantidad del consumo total de agua en las instalaciones comerciales e institucionales de muchos países de todo el mundo. El mayor uso en los restaurantes se da en la cocina, especialmente en los equipos utilizados para la preparación y limpieza de los alimentos.

De hecho, es importante mencionar el mantenimiento y la educación de los equipos que se consideran las mejores prácticas de gestión para las instalaciones comerciales e institucionales. Por ejemplo, el uso de lavavajillas, máquinas de hielo y cocinas de vapor con ENERGY STAR® reducirá el agua y permitirá reutilizarla a lo largo de los ciclos. Además, intente preferir equipos de sistemas de eliminación de alimentos como hornos combinados, hervidores y cocinas de vapor que utilicen menos agua. También hay que considerar la posibilidad de comprar equipos que descarguen el agua de forma continua. Instale inodoros WaterSense que han sido certificados como un 20% más eficientes en el uso del agua y con mejor rendimiento que los modelos estándar. Compruebe los sensores automáticos de los grifos, inodoros y urinarios para asegurarse de que funcionan correctamente y evitar el uso innecesario de agua.

1.2 UTILIZAR MÁQUINAS DE HIELO REFRIGERADAS POR AIRE

Una máquina de hielo refrigerada por agua que produce 800 libras de hielo utiliza 1.300 galones de agua adicionales cada día para enfriar el condensador. Los modelos ENERGY STAR son aproximadamente un 15 por ciento más eficientes desde el punto de vista energético y un 10 por ciento más eficientes desde el punto de vista del agua que sus homólogos convencionales, según el Departamento de Recursos Hídricos de Arizona. Una mejor opción es instalar una máquina de hielo refrigerada por aire, que utiliza 100.000 galones menos de agua al año para una máquina de 500 libras.

Sin embargo, la higiene y la limpieza son cruciales en la industria alimentaria. Lavarse las manos es una de las principales actividades de consumo de agua a lo largo del día. Las facetas de bajo flujo ayudan a disminuir inmediatamente el consumo de agua.

2. ACTIVIDADES SOCIALES ECOLÓGICAS

El personal debe vigilar el funcionamiento normal de las maquinarias verdes y comprobar la actividad a lo largo del día. Más allá de la regulación y el cumplimiento, muchas iniciativas medioambientales y sociales son voluntarias. La comunidad es responsable de poner en práctica las iniciativas sociales y de implicar a su capital humano como un recurso valioso.

Muchos hoteles han implantado iniciativas sociales y de responsabilidad social corporativa (RSC) en sus prácticas habituales del día a día. La responsabilidad social corporativa en la industria hotelera existe idealmente en la gestión de los recursos humanos, la comunidad local y a través de la promoción y la práctica de iniciativas medioambientales (Bohdanowicz & Zientara, 2008) y está muy influenciada por fuerzas internas y externas. En la actualidad, los hoteles tratan de ser éticos a través de iniciativas sociales que protegen y apoyan a las comunidades, sus recursos humanos y la puesta en práctica de iniciativas medioambientales (Bohdanowicz & Zientara, 2008). Varias empresas multinacionales se han ganado una reputación de marca muy negativa por sus prácticas poco éticas en el pasado. Las empresas más grandes han sido criticadas por sus emisiones químicas, responsables del cambio climático, la devastación del medio ambiente y el trato injusto a los empleados. Debido a estas críticas y a la publicidad negativa, muchas empresas han incrementado la atención a la responsabilidad social corporativa.

Las auditorías son esenciales para establecer objetivos futuros y ser conscientes de la posición actual del hotel en términos de recursos utilizados por el departamento. Es esencial auditar cuánta energía y agua se consume y cuántos residuos se generan. Para iniciar un programa medioambiental, la medición y la evaluación comparativa son cruciales para el éxito. Es necesario auditar cada departamento, por ejemplo, Ingeniería, Lavandería, Gestión general, Jardines y recreo, Limpieza, Compras, Cocina y establecimientos de bebidas, Recepción. El apoyo del personal es crucial para el éxito del programa medioambiental. Además, consultar a su equipo es un gran punto de partida y hará que se sientan orgullosos de trabajar en su sector. Para iniciar un plan de acción, es importante establecer objetivos posibles y específicos. Establecer objetivos como "Reducir el consumo de energía", sería demasiado vago y más apropiado sería "Sustituir las bombillas por luces LED".

Para empezar con un plan de acción, hay que elegir objetivos específicos que sean fácilmente alcanzables. Un ejemplo sería establecer una impresión a doble cara y hacer un seguimiento de todos los costes y medidas que adoptes. Si se eligen medidas que tengan un impacto más profundo, será fácil llevar un control y encontrar dinero para invertir en proyectos más grandes. Elegir un comité verde puede dar a los empleados apoyo y entusiasmo por los objetivos alcanzados. Para seleccionar un equipo verde, es importante encontrar expertos técnicos en operaciones, ingeniería y compras, e implicar a los

profesionales de marketing y ventas, ya que pueden tener conocimientos externos sobre los consumidores y los competidores.

Las habilidades de comunicación también son importantes, sobre todo cuando se trata de tratar con partes interesadas externas. Los miembros del equipo verde deben tener interés en las cuestiones medioambientales y ser capaces de comprometerse con una cierta cantidad de tiempo. Es fundamental redactar una declaración de política medioambiental que explique los objetivos medioambientales, por ejemplo, comprometerse a reducir el 20% de X en un año. La forma en que se trata a los empleados, por ejemplo, defendiendo la igualdad de oportunidades y otros derechos humanos fundamentales.

Las declaraciones de política deben comunicarse en los manuales de los empleados, en las páginas web y en los paquetes de información para los huéspedes. Intente incluir el programa medioambiental en la formación de los empleados. Esta información debe incluirse en la documentación de formación, en los paquetes de orientación para los nuevos empleados con el objetivo de integrar las políticas en el programa medioambiental.

Deben mantenerse actualizados los informes periódicos de progreso, que son vitales para alcanzar los objetivos de la política. Deben realizarse sobre el seguimiento y la medición de los objetivos del programa medioambiental. Todos estos objetivos también deben comunicarse a todas las partes interesadas y colocarse en el sitio web.

A continuación, algunos ejemplos de listas de comprobación de autoauditoría que se pueden utilizar para ser ecológicos.

Organización, informes y gestión	Sí	No	Medida	Comentarios
¿Existe una política por escrito?				
¿Hay personal dedicado a la gestión medio ambiental?				
¿Se elaboran periódicamente informes sobre cuestiones medioambientales?				
¿Participa la empresa en foros medioambientales como el club de empresas verdes o el club de minimización de residuos?				
¿Se publican periódicamente informes sobre los avances en materia de medio ambiente y relaciones laborales?				
Gestión de la energía	Sí	No	Medida	Comentario
¿La iluminación es eficiente y eficaz en al menos el 50% de las zonas?				
¿Existen pruebas de equipos de bajo consumo, como grandes máquinas eléctricas (frigoríficos, microondas, cocinas, etc.)?				
¿Hay algún miembro del personal que se encargue de supervisar continuamente el rendimiento y tener objetivos basados en los resultados?				
¿Se ha realizado una evaluación inicial? Por ejemplo, ¿cambiar a bombillas de bajo consumo, detectores de movimiento, etc.?				

¿Existe alguna Medida que garantice que la energía del establecimiento no tenga ningún efecto sobre la energía de los residentes locales?				
¿Se utilizan adecuadamente los limitadores o reguladores de caudal para las duchas y grifos ineficientes?				
¿Pueden los empleados de la casa identificar los problemas comunes de mantenimiento?				
¿Hay algún sistema de gestión de la energía instalado para apagar la luz y el aire acondicionado cuando no hay ningún huésped dentro?				
¿Existe algún programa de cambio de toallas o cambio de ropa de cama?				
¿Pueden los empleados utilizar la bicicleta en la zona?				
¿Se captan y utilizan fuentes de energía renovables in situ, por ejemplo el sol, el viento, el biogás u otro combustible?				
Gestión del agua	Sí	No	Medida	Comentario
¿Está la empresa comprometida con la reducción del consumo de agua y la reducción de costes?				
¿Los dispositivos de ahorro de agua reducen efectivamente el consumo de agua? Por ejemplo, ¿restringidores de caudal, aireadores, grifos de percusión o limitadores en las tuberías de agua?				
¿Se utilizan las aguas grises después de haberlas tratado adecuadamente?				
¿Se instalan inodoros de baja descarga y dispositivos de ahorro de agua en los inodoros?				
¿Se controlan las principales áreas de consumo de agua mediante una evaluación inicial y, en consecuencia, se identifican mediante un plan de acción para el ahorro?				
¿Se ha designado a un miembro del personal para que supervise continuamente el rendimiento y establezca objetivos realistas en función de los resultados?				
¿Hay alguna tecnología instalada que permita reutilizar el agua de lluvia y las aguas grises para la jardinería, el lavado, los suelos, las cisternas de los inodoros, etc.?				
¿Hay formación para los empleados sobre prácticas de ahorro de agua?				
¿Pueden los empleados detectar y reparar problemas comunes de mantenimiento como fugas en duchas, inodoros, etc?				
¿Se han aplicado políticas de reducción de agua, por ejemplo, no limpiar las superficies con mangueras y no regar los jardines durante el día?				
¿Se minimiza el uso de productos químicos como la lejía y el detergente siempre que sea posible?				
Residuos	Sí	No	Medida	Comentario
¿Cumple la empresa con la normativa nacional sobre residuos?				
¿La empresa aplica auditorías para controlar qué departamento es responsable de los residuos creados, por ejemplo, papel, plástico, aluminio, vidrio, etc.?				
¿Existe algún procedimiento activo para reducir o reutilizar los residuos? Por ejemplo, poner cubos de reciclaje en cada departamento, comprar a granel, comprar productos con menos embalaje.				

¿Se recogen por separado los artículos reciclables como el cartón, el plástico, el vidrio, los metales, los residuos de alimentos, etc.?				
¿Los envases de jabón y champú son reutilizables y se utilizan bolsas de tela para la ropa y pilas recargables?				
¿Evita servir condimentos de un solo uso, como mermelada, mantequilla, etc.?				
¿Suelen devolver los envases a los proveedores?				
¿Dona usted muebles y/o alimentos a organizaciones benéficas?				
¿Proporcionas a los empleados tazas reutilizables evitando los vasos reutilizables?				
¿Hay suficientes cubos de basura para los huéspedes en el hotel?				
Compras	Sí	No	Medida	Comentario
¿Los productos proceden de proveedores locales siempre que sea posible?				
¿Se menciona el uso de ingredientes orgánicos y locales en los menús de los restaurantes?				
¿Compra su hotel productos con certificación de calidad medioambiental?				
¿Se adquiere material de limpieza con bajo impacto ambiental?				
¿Se considera la posibilidad de realizar compras conjuntas entre diferentes hoteleros para investigar los potenciales?				
Community support	Sí	No	Medida	Comentarios
¿Se beneficiará la comunidad local de la empresa?				
¿Contribuye el hotel activamente a los proyectos de desarrollo de las comunidades locales?				
¿Apoya el hotel y contribuye activamente a cualquier proyecto de conservación o patrimonio cultural mediante ayudas financieras o en especie?				
¿El hotel muestra obras de arte locales?				
¿Trabaja el hotel con el gobierno oficial y/o las empresas turísticas para mejorar las normas medioambientales de la zona?				
¿Promueve el hotel la educación ambiental en la comunidad local?				
¿Participa el hotel en eventos que promuevan el medio ambiente?				
¿Promueve y respeta el negocio del hotel la la cultura y el patrimonio locales?				
Educación del cliente	Sí	No	Medida	Comentarios
¿Se anima a los clientes a comprar productos fabricados localmente?				
¿Se informa a los huéspedes sobre la protección del medio ambiente en la zona, como las políticas de protección de los lugares de anidación de tortugas, los arrecifes de coral, etc.?)				
¿Proporciona el hotel una lista de qué tipo de recuerdos o alimentos deben evitar los huéspedes?				
¿Informa el hotel a los huéspedes sobre la religión y la cultura de la zona?				
¿Informa el hotel a los huéspedes sobre cómo reciclar y reutilizar, y sobre las prácticas de ahorro durante su estancia, por ejemplo, apagar las luces, lavar pocas toallas a la semana, ahorrar agua al lavarse los dientes, etc.?				

¿Anima el hotel a los huéspedes a explorar los alrededores?				
Formación a los empleados	Sí	No	Medida	Comentarios
¿Dispone el hotel de un programa de formación medioambiental para los empleados, por ejemplo sobre cómo reducir el consumo de agua y los residuos?				
¿Da el hotel importancia a las ideas de los empleados para reducir el impacto medioambiental del hotel?				

3. RESPONDE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

1. ¿Cuál es el gadget verde que no se utiliza para controlar la energía?
 - a) Luces LED
 - b) Termostatos inteligentes
 - c) Baños WaterSense
 - d) Facetas de alto flujo

2. ¿Cuáles son los equipos de eliminación de alimentos que reducen el consumo de agua en los hoteles?
 - a) Hornos combinados y cocinas de vapor
 - b) Baños WaterSense
 - c) Luz LED

3. ¿Qué departamento debe ser auditado en cuanto al consumo de energía?
 - a) Ingeniería, lavandería, gestión, limpieza, cocina
 - b) Tomas de corriente, salones, muebles,
 - c) Lavadoras, luces LED, energy star

4. ¿Cuáles son las competencias típicas de un "equipo verde"?
 - a) La comunicación, muy pendiente del medio ambiente
 - b) Ingeniería, matemáticas, experiencia en el área local
 - c) Entusiasmo, empatía, apoyo local

5. ¿Qué hay que hacer para gestionar el despilfarro de energía?
 - a) Mostrar las pruebas y el seguimiento
 - b) Utilizar envases de plástico
 - c) Evitar las auditorías internas

6. Informar a los invitados sobre las técnicas utilizadas para controlar los residuos mediante:
 - a) Religión y cultura
 - b) Comida y compras que hay que evitar
 - c) Evitar eventos que promuevan la ecología

4. PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cómo se puede controlar el consumo de energía, agua y residuos??

Muchos empresarios utilizan diferentes tipos de aparatos para proteger el medio ambiente, como los termostatos inteligentes, que se utilizan sólo cuando los huéspedes realmente necesitan calefacción y aire acondicionado. Las bombillas LED consumen menos energía que las halógenas debido al alto porcentaje de mercurio que contienen. Los sistemas de gestión de la energía controlan toda la zona y cada dispositivo electrónico por control remoto, no sólo el sistema de calefacción y aire, sino también las luces, el equipo de música, los televisores, el sistema de seguridad. todo el edificio por control remoto a través de los smartphones.

2. ¿Cómo puedo hacer un seguimiento del uso del agua en el establecimiento?

Para hacer un seguimiento del uso del agua es habitual el uso de registros diarios que pueden ayudar a comprobar que los equipos de ahorro de agua siguen proporcionando ahorros. Hay que animar al personal a informar de los grifos que gotean y de las fugas, y las reparaciones en general son rápidas y sencillas.

3. ¿Qué iniciativa social puedo utilizar para proteger y apoyar a las comunidades locales?

Muchos hoteles aplican iniciativas sociales y de responsabilidad social corporativa (RSC) en sus prácticas habituales del día a día. La responsabilidad social corporativa en la industria hotelera existe en la gestión de los recursos humanos, la comunidad local y a través de la promoción y la práctica de iniciativas medioambientales. Estas iniciativas protegen y apoyan. Los hoteles tratan ahora de ser éticos a través de iniciativas sociales que protegen y apoyan a las comunidades, a sus recursos humanos y a la aplicación de iniciativas medioambientales. Varias empresas multinacionales se han ganado una reputación de marca muy negativa por sus prácticas poco éticas en el pasado.

4. ¿Cómo elegir un equipo verde?

La elección de un equipo verde puede aportar a los empleados el entusiasmo necesario para alcanzar el objetivo. Para seleccionar un equipo verde, es importante encontrar conocimientos técnicos en operaciones, ingeniería y compras, junto con profesionales de marketing y ventas por su experiencia externa sobre los consumidores y los competidores. Los miembros del equipo verde deben tener una gran capacidad de comunicación e interés por las cuestiones medioambientales.

5. ¿Cuáles son las mejores opciones para empezar a trabajar con el programa medioambiental?

La mejor manera de empezar a trabajar con un programa medioambiental es actualizar los informes de progreso periódicamente para lograr los objetivos de

la política. Los informes de progreso ayudan a controlar y medir los objetivos del programa medioambiental. Todos estos objetivos también deben comunicarse a todas las partes interesadas y colocarse en el sitio web. Unas listas de comprobación de autoauditoría pueden ayudar a alcanzar estos objetivos. En el párrafo anterior hay algunos ejemplos.



Project acronym: ENVIRECA
 Project name: "Greening" apprenticeships in the HORECA industry
 Project code: 2018-1-IT01-KA202-006773

Document Information

Document ID name: LEARNING MATERIALS UNIT 5
 Document title: UNIDAD DE APRENDIZAJE 5
 Output Type: Project Management and Implementation
 Date of Delivery: 07/07/2019
 Activity type:
 Activity leader: Mediterraneo Culinary Center
 Dissemination level: Confidential

Document History

Versions	Date	Changes	Type of change	Delivered by
Version 1.0	07/07/2019	Initial document		MCC

Disclaimer

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Add one of the following:

[for materials developed in the context of project's intellectual outputs]:
 The project resources contained herein are publicly available under the [Creative Commons license 4.0 B.Y.](#)

[for Project Management and Implementation materials]:

This document is proprietary of the ENVIRECA Consortium. Project material developed in the context of Project Management & Implementation activities is not allowed to be copied or distributed in any form or by any means, without the prior written agreement of the ENVIRECA consortium.

UNIDAD DE APRENDIZAJE 6

CONTRATACIÓN ECOLÓGICA

NIVEL DE CUALIFICACIÓN EQF	4/5
DURACIÓN	10 horas

Objetivos de aprendizaje	Conocimiento	Habilidades	Competencias
<p>OA1 K16 Identificar los diferentes tipos de artículos biodegradables y los productos de limpieza ecológicos. Enumerar los productos de temporada y los proveedores de la zona.</p>	<p>El estudiante sabe cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producir en temporada para el área local • Encontrar y utilizar proveedores locales y canales de compra sostenibles 	<p>El estudiante es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar a los proveedores de alimentos para garantizar que los productos alimenticios sean sostenibles • Diseñar menús que utilicen productos de temporada y locales sostenibles 	<p>El estudiante es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo para adquirir materias primas y productos alimentarios sostenibles para la empresa
<p>OA2 K17 Explicar cómo se relacionan los principios de sostenibilidad del empleador con los comportamientos de compra de sostenibilidad</p>	<p>El estudiante sabe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciclos de vida de los productos y servicios y su impacto medioambiental • Cómo se relacionan los Principios/Misión o Mandato de Sostenibilidad del empleador con los comportamientos de compra sostenibles • Potencial de reutilización de todos los alimentos y productos adquiridos en la empresa 	<p>El estudiante es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recoger y evaluar datos sobre el ciclo de vida de los productos para minimizar el impacto medioambiental a corto y largo plazo. • Buscar proveedores locales de productos alimentarios sostenibles 	<p>El estudiante es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación independiente de los canales de compra para garantizar la sostenibilidad • Supervisión de los procesos de adquisición para minimizar el impacto medioambiental de todas las compras
<p>OA3 K18 Evaluar los canales locales de suministros sostenibles. Explicar cómo recoger y difundir información sobre productos reutilizables y biodegradables.</p>	<p>El estudiante sabe cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos alternativos que pueden ayudar o reducir los procesos de adquisición (por ejemplo, jardines en los tejados, jardineras, etc.) • Productos y materiales peligrosos y cómo adquirir alternativas ecológicas 	<p>El estudiante es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar sobre sostenibilidad • Promover el uso de ingredientes y productos locales y de temporada en el diseño del menú y/o en otras áreas del negocio • Recopilar información sobre productos y equipos reutilizables y 	<p>El estudiante es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo para garantizar que los costes de los alimentos y las bebidas sigan siendo adecuados, al tiempo que se garantizan prácticas de adquisición sostenibles y ecológicas • Asumir la responsabilidad de comunicar la política de

	<ul style="list-style-type: none"> Cómo encontrar, adquirir y utilizar artículos reutilizables o biodegradables y productos de limpieza ecológicos 	<p>biodegradables adecuados para su compra/uso en la empresa</p>	<p>contratación ecológica a las partes interesadas internas para garantizar que todos los procesos de compra sean ecológicos</p>
--	---	--	--

CONTENIDO DE LA UNIDAD

El objetivo de la asignatura es proporcionar conocimientos a los estudiantes sobre cómo encontrar, seleccionar y utilizar proveedores locales; cómo se relacionan los principios sostenibles del empresario con los comportamientos de compra sostenibles; cómo encontrar, adquirir y utilizar artículos reutilizables o biodegradables y productos de limpieza ecológicos. Las pruebas utilizadas por el profesor se basarán en clases teóricas, trabajos prácticos, tareas individuales, presentaciones de los estudiantes, conferencias de invitados, talleres, vídeos, PPT, etc.

Al final de la unidad los estudiantes serán evaluados a través de algunas pruebas escritas, preguntas y respuestas. Las preguntas se centrarán en la parte teórica y ayudarán a obtener las herramientas necesarias para llevar a cabo la parte práctica en relación con el futuro trabajo.

INTRODUCCIÓN

Es necesario diseñar productos y servicios que permitan a las personas reducir el impacto medioambiental y social en la vida cotidiana. Para diseñar productos y servicios para una vida sostenible, es importante apoyar a las personas para que actúen de esta manera, utilizar la tecnología para facilitar la interacción entre las personas y satisfacer las necesidades sin impactos sociales ambientales evitables.

Para ello, es importante entender los factores que influyen en los usuarios y que les llevan a comportarse de forma más sostenible. Para ello es importante saber qué siente y sueña la gente. La influencia social afecta también a los empresarios que participarán también en el comportamiento de compra sostenible.

Además, en esta unidad, los estudiantes tendrán que saber cómo encontrar, seleccionar y utilizar proveedores locales y cómo encontrar, adquirir y utilizar artículos biodegradables y productos de limpieza ecológicos.

1. COMPORTAMIENTO DE COMPRA SOSTENIBLE

Los empresarios son personas, parte de la sociedad que sigue principalmente las acciones de los demás con el objetivo de disminuir el uso de energía. Un comportamiento sostenible es, por ejemplo, el uso de paneles solares, que

normalmente influye en el 63% de la energía que se obtiene. Los comportamientos de los demás pueden influir en cuanto a técnicas ecológicas, por ejemplo mediante compostaje y reciclaje en un grupo.

Para cambiar el comportamiento, primero de las personas y luego de los empresarios, es importante romper con los malos hábitos en la vida privada, como por ejemplo durante una mudanza, al casarse o al empezar un nuevo trabajo. Para cambiar el comportamiento, las sanciones también pueden ser una solución. Normalmente, las sanciones pueden eliminarse una vez que se haya asentado el buen hábito.

Los principios de sostenibilidad del empresario se relacionan con el comportamiento de compra sostenible. La sostenibilidad puede ser más atractiva con beneficios personales como la salud o la calidad del producto. Si se enfatizan positivamente las acciones de las personas, éstas tomarán decisiones más ecológicas.

Los hoteles y restaurantes también pueden pedir a los clientes que ahorren directamente energía y se ha calculado que la reducción es del 12%. El ecologismo también se ha relacionado con el comportamiento de las mujeres y se ha suscrito a los roles tradicionales de género.

Los ejemplos concretos pueden ayudar a sensibilizar a la opinión general sobre el medio ambiente. Los animales, las plantas y las personas realmente afectadas por el cambio climático pueden ser una buena imagen a tener en cuenta para ser más ecológicos. El cambio en los glaciares puede ayudar a concienciar y a cambiar el comportamiento y la perspectiva hacia el medio ambiente y el cambio climático.

Para concienciar y motivar a los empleados, hay tres casos importantes que pueden servir de ejemplo en relación con la restauración sostenible, relativos a las etiquetas, lo local y lo estacional, y el desperdicio de alimentos. La organización puede lograr la ser sostenible, por ejemplo, mediante:

Motivación y compromiso en el personal de cocina y servicio;

- Desarrollar conocimientos en el personal de cocina para que sea más sostenible con entusiasmo y creatividad;
- Comedor sostenible;
- La falta de visión y de objetivos para la sostenibilidad puede afectar negativamente al plan;
- Facilitar una encuesta sobre la sostenibilidad en la restauración para el personal y los clientes;
- Desarrollar un plan de seguimiento de las medidas de sostenibilidad;
- Organizar un taller que pueda inspirar y compartir las posibilidades de menús más sostenibles;
- Comunicación interna y con los clientes;
- Creatividad en la elaboración de los menús y creatividad en los distintos niveles del departamento;
- Concienciación sobre la proporción de productos de origen animal.

2. COMPRAS ECOLÓGICAS Y ARTÍCULOS BIODEGRADABLES

El desarrollo ecológico puede lograrse a partir del comportamiento cotidiano y también se puede concienciar al público a través de las autoridades. Por ejemplo, la contratación pública ecológica (CPE) es una importante herramienta apoyada por la Unión Europea, que se utiliza para alcanzar objetivos políticos relacionados con el clima y el medio ambiente. El manual sobre CPE está concebido para explicar las posibilidades que ofrece la legislación de la Unión Europea en materia de contactos ecológicos. Los lectores a los que va dirigido son las autoridades públicas, pero también contiene ideas para los proveedores y prestadores de servicios y, en particular, para las empresas más pequeñas. Las autoridades que apliquen la CPE (contratación pública ecológica) responderán a los retos medioambientales y reducirán las emisiones de gases de efecto invernadero y avanzarán hacia una economía circular.

La agricultura es una parte importante de este manual, junto con las emisiones de efecto invernadero, la degradación del suelo y el agua, la biodiversidad y los residuos. El transporte, el envasado y el almacenamiento de los productos alimentarios están incluidos en esta lista. La producción ecológica y la reducción de los residuos de alimentos y envases tienen un impacto significativo en la opinión pública.

Dos estudios en los que sería interesante centrarse provienen de Suecia y de Francia.

En Malmö, Suecia se sirvió por primera vez el 100% de los alimentos ecológicos. Un piloto para la escuela de Djupadal incluyó productos ecológicos en la escuela que se entregaban una vez a la semana con vehículos sostenibles. Al final del año el impacto fue maravilloso. Los costes se minimizaron también por el cambio de productos cárnicos a productos de temporada.

En Francia, otro proyecto piloto demostró que la ciudad de Lens suministraba el 100% de los productos ecológicos certificados. Se multó en caso de que los productos no tuvieran la información sobre los métodos de producción y la trazabilidad. Esta nueva política ayudó a promover y aumentar la demanda de alimentos ecológicos.

El transporte por carretera es muy importante para que los productos sean 100% ecológicos. Es responsable de cerca del 25% de las emisiones de gases en la UE. El problema es que, aunque los vehículos son más ecológicos que antes, el volumen de transporte no ha cambiado o ha aumentado en muchas partes de Europa. Lo que hay que hacer es fomentar otros métodos de transporte. Se puede conseguir un importante ahorro de costes a través de los impuestos y los beneficios para la salud, y es necesario que el sector público lo apoye, ya que es responsable de un gran número de vehículos como autobuses, camiones y todo medio de transporte público.

La restauración y la hostelería son una de las mayores actividades económicas del mundo y su impacto desde el punto de vista medioambiental es enorme. La ecosostenibilidad, de hecho, se ha convertido a menudo en una estrategia de marketing, y algunos alojamientos turísticos sólo utilizan pequeñas y limitadas mejoras de sostenibilidad para complacer a los ojos de los consumidores concienciados con el desarrollo sostenible. Con el mismo esfuerzo, podrían comprometerse realmente con la

causa medioambiental. Hemos analizado este fenómeno en profundidad. Observando las certificaciones medioambientales vinculadas al turismo en Italia y Europa, hemos querido saber cuáles son los verdaderos requisitos para clasificar la calidad ecológica de un hotel, un bed & breakfast, una casa rural, un camping, o cualquier otro alojamiento para nuestro viaje.

Los alimentos ecológicos se denominan alimentos de kilómetro cero y un buen ejemplo en la industria HORECA en términos de alimentación sería utilizar productos alimentarios de temporada, ecológicos y locales. El menú debe mostrar claramente que los ingredientes proceden de la agricultura biológica. Deben ofrecer una variedad de recepción local y regional y remarcar la ausencia de productos OGM y/o productos sometidos a irradiación. Es importante utilizar agua procedente de las fábricas de agua o agua embotellada de fuentes regionales.

Junto con una estructura ecológica, como cuadros, muebles compuestos por materiales naturales sin sustancias nocivas de origen petroquímico y tóxicas vertidas en los cursos de agua y cuencas hidrográficas, es importante utilizar ambientadores altamente biodegradables y naturales.

Los restaurantes se están abriendo camino sirviendo comida local y promoviendo no sólo el carácter ecológico de sus comidas, sino también otras cualidades dentro de esta elección. Por ejemplo, hay muchas otras facetas positivas en la adopción de medidas ecológicas en el servicio de alimentos, como la frescura, los alimentos sabrosos, las economías locales pueden ser apoyadas utilizando sus productos aumentan los beneficios de marketing.

La frescura es uno de los beneficios más importantes para los restaurantes ecológicos. Las frutas y verduras se transportan diariamente a través de pequeñas distancias. Como se ha dicho anteriormente, la corta distancia mantiene el aspecto, el sabor y los nutrientes de los productos.

El uso de productos locales contribuye a apoyar la economía local y a fomentar las relaciones con otros empresarios de la zona en la que se asientan los restaurantes. Además, a los clientes les gusta comer productos procedentes del entorno local y puede ser una buena estrategia de marketing para el negocio.

Los alimentos locales también se basan en las estaciones del año, por lo que los restaurantes deben cambiar el menú en función de la disponibilidad de los productos en la naturaleza. Muchos empresarios piensan que los productos locales son demasiado caros, pero su coste no es siempre tan elevado. Hay otros productos disponibles todo el año, como las aves de corral, la ternera, el cerdo, la miel, los productos lácteos y la panadería. Las pequeñas explotaciones utilizan menos energía que las grandes y muchas de ellas son ecológicas y no utilizan productos químicos, hormonas ni pesticidas.

3. AGENTES DE LIMPIEZA ECO-FRIENDLY

Hoy en día, muchos productos de limpieza contienen sustancias químicas que son muy perjudiciales para el medio ambiente y también para los seres humanos. Aparte de los productos de limpieza ecológicos, existen alternativas naturales como el vinagre, que ayudan a eliminar la contaminación microbiana matando bacterias y gérmenes. El vinagre también se puede utilizar con bicarbonato de sodio que provoca un volcán científico que puede ayudar a limpiar los desagües de cocinas y baños.

El peróxido puede desinfectar y limpiar para blanquear y dar brillo a la ropa, las paredes y los mostradores. El peróxido de hidrógeno puede usarse junto con aceites esenciales, bicarbonato de sodio y vinagre para crear bombas para la taza del inodoro y hacer la limpieza por sí misma.

Para neutralizar los olores, el bicarbonato de sodio es la mejor opción, pero también puede utilizarse como quitamanchas, desinfectante y desengrasante. Es suavemente abrasivo y seguro para utilizarlo en superficies delicadas como el mármol o el cobre y el latón como quitamanchas. Los aceites esenciales no sólo se utilizan para la aromaterapia, sino que también tienen increíbles propiedades antibacterianas. Se pueden utilizar para hacer limpiadores y ambientadores. Los aceites esenciales más utilizados son la lavanda, el limón, el eucalipto, el naranjo silvestre, el romero, el tomillo, la menta y el ladrillo.

Los limones también son un desinfectante natural y un increíble quitamanchas. Se utiliza tanto la cáscara como el zumo, y la corteza se puede utilizar tanto seca como fresca.

Este limpiador es estupendo para varias superficies y es de uso polivalente. Se puede utilizar para limpiar las encimeras de la cocina y el baño, los fregaderos, el inodoro, las encimeras y mucho más. Los aceites esenciales también ayudan a tapar el olor del vinagre en la casa.

Hay algunas industrias que producen limpiadores seguros para el medio ambiente. Los ingredientes son de origen vegetal, biodegradables y nunca se prueban en animales. Los aromas varían desde el limpiador botánico hasta el popular limpiador de manchas de frutas y verduras. Un ejemplo son los productos Liquid Greeb, respetuosos con el medio ambiente y seguros para el ser humano.

4. RESPONDE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

1. ¿Cuáles son las principales características del impacto social medioambiental?

- a) Entender los factores que tienen un efecto en las personas
- b) No preocuparse de lo que la gente sabe
- c) Nunca utilizar un comportamiento sostenible

2. ¿Qué tipo de comportamiento sostenible se utiliza normalmente entre las personas?

- a) El uso de paneles solares
- b) Nueva maquinaria energética centrada
- c) Empezar en un nuevo trabajo

3. ¿Cuáles son las soluciones que adopta el gobierno?

- a) Esperar que la conducta cambie por sí misma
- b) Premiar los malos hábitos
- c) Sanciones por comportamiento

4. ¿Cuál el nombre del manual de la UE para las autoridades públicas?

- a) GVE Gobierno Verde y Seguro
- b) CPE contratación pública ecológica (CPE)
- c) PSS Sistemas de paneles solares

5. ¿en qué países se han aceptado positivamente los pilotos sobre alimentos de kilómetro cero?

- a) Italia y Alemania
- b) Francia y Suecia
- c) Reino Unido y Portugal

6. Remedios naturales utilizados para la limpieza

- a) Aceite de oliva, sal y azúcar
- b) Bicarbonato de sodio, aceites esenciales, limón
- c) Tomillo, menta, naranja

5. PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Por qué es importante para la industria HORECA el uso de alimentos locales?

Las frutas y hortalizas se transportan diariamente a través de pequeñas distancias. Como ya se ha dicho, las distancias cortas mantienen el aspecto, el sabor y los nutrientes de los productos. El uso de productos locales contribuye a apoyar la economía local y a fomentar las relaciones con otros empresarios de la zona en la que se encuentran los restaurantes. Además, a los clientes les gusta comer productos procedentes del entorno local y puede ser una buena estrategia de marketing para el negocio.

2. ¿Qué principio importante ayuda a aumentar el comportamiento de compra sostenible entre las personas y los empleados?

Motivación y compromiso en el personal de cocina y servicio; Desarrollar conocimientos en el personal de cocina para que sea más sostenible con entusiasmo y creatividad; Aspecto sostenible de la zona del comedor; La falta de visión y de objetivos para la sostenibilidad puede afectar negativamente al plan; Facilitar una encuesta con el fin de cortar las barreras para los cambios de comportamiento hacia la sostenibilidad en la restauración para el personal y los huéspedes; Organizar un taller que inspire y comparta las posibilidades de menús más sostenibles y enseñe habilidades; Comunicación interna y con los clientes; Creatividad en la elaboración de los menús y creatividad en los distintos departamentos; Concienciación sobre la proporción de productos de origen animal.

4. ¿Cómo puedo empezar a ofrecer comida de kilómetro cero?

Los alimentos ecológicos se denominan alimentos de kilómetro cero y un buen ejemplo en la industria HORECA en términos de alimentación sería utilizar productos alimentarios de temporada, ecológicos y locales. El menú debe mostrar claramente que los ingredientes proceden de la agricultura biológica. Deben ofrecer una variedad de recepción local y regional y remarcar la ausencia de productos OGM y/o productos sometidos a irradiación. Al utilizar alimentos locales, los restaurantes deben cambiar el menú en función de la disponibilidad de productos en la naturaleza. Muchos empresarios piensan que los productos locales son demasiado caros, pero su coste no siempre es tan elevado. Hay otros productos disponibles todo el año, como las aves de corral, la ternera, el cerdo, la miel, los productos lácteos y la panadería. Las pequeñas explotaciones utilizan menos energía que las grandes y muchas de ellas son ecológicas y no utilizan productos químicos, hormonas ni pesticidas.

5. ¿Es posible utilizar únicamente productos de limpieza ecológicos en la industria HORECA?

Existen alternativas naturales como el vinagre y el vinagre de sidra de manzana que ayudan a eliminar la contaminación microbiana matando bacterias y gérmenes. El vinagre también se puede utilizar con bicarbonato de sodio que provoca un volcán científico que puede ayudar a limpiar los desagües de cocinas y baños. El peróxido puede desinfectar y limpiar para blanquear y dar brillo a la ropa, las paredes y los mostradores. El peróxido de hidrógeno puede usarse junto con aceites esenciales, bicarbonato de sodio y vinagre para crear bombas para la taza del inodoro y hacer la limpieza por sí misma. Además, muchas industrias fabrican productos 100% ecológicos que se pueden adquirir en todo el mundo.



Project acronym: ENVIRECA
 Project name: "Greening" apprenticeships in the HORECA industry
 Project code: 2018-1-IT01-KA202-006773

Document Information

Document ID name: LEARNING MATERIALS UNIT 6
 Document title: UNIDAD DE APRENDIZAJE 6
 Output Type: Project Management and Implementation
 Date of Delivery: 07/07/2019
 Activity type:
 Activity leader: Mediterraneo Culinary Center
 Dissemination level: Confidential

Document History

Versions	Date	Changes	Type of change	Delivered by
Version 1.0	07/07/2019	Initial document		MCC

Disclaimer

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Add one of the following:

[for materials developed in the context of project's intellectual outputs]:
 The project resources contained herein are publicly available under the [Creative Commons license 4.0 B.Y.](#)

[for Project Management and Implementation materials]:

This document is proprietary of the ENVIRECA Consortium. Project material developed in the context of Project Management & Implementation activities is not allowed to be copied or distributed in any form or by any means, without the prior written agreement of the ENVIRECA consortium.