

**Helge Helmersen, Ingun Dager Moe,
Inger Schjøll, Ottar Isaksen, Maria Brænd**

Bransje, fag og miljø

Vg1 restaurant- og matfag

© Yrkeslitteratur as,
Oslo 2006

ISBN: 82-584-0557-8
ISBN: 978-82-584-0557-0

Det må ikke kopieres fra denne bok i strid med åndsverkloven eller avtaler om kopiering inngått med KOPINOR, Interesseorgan for rettighetshavere til åndsverk. Forbudet gjelder både hele verket og deler av det, medregnet lagring i elektroniske medier, visning på bildeskjerm og båndinnspilling.

Omslag: Rigmor Haugsand

Illustrasjoner: Alfalaval (s 18), Arne Kjeldstadli, Astrid Storaune Larsen, BKLF (s 30, 31), Britt Karin Tuflått (118, 128), Eksportutvalget for fisk (s 12, 33, 38, 55), Godt Brød Norge as (s 27), Helge Helmersen, JUPITERIMAGES, KIFF (s 49, 50), Maihaugen museum (s 10), Norgesgruppen ASA/Thomas Bjørnflaten (s 19), Opplysningskontoret for kjøtt/Astrid Hals/Johnny Syversen/Tore H. Røyneland (s 23, 46, 47, 48, 73), Plastretur/Erling Okkenhaug (s 131), Pål R. Johansen, Returkartong (s 132, 133), Snøgg AS (s 138, 139, 142), Statens forurensningstilsyn (s 133), TINE BA/TINEs mediebank (s 12, 17, 20, 54), Wikipedia/Mahlum (s 53)
For mer detaljert informasjon om illustrasjoner, kontakt forlaget

Sideutforming: Interface Media as

Trykk: Interface Media as

Forord

Boka er skrevet med utgangspunkt i læreplanmålene for programfaget *bransje, fag og miljø*. Den forteller deg litt om hva de forskjellige yrkene dreier seg om, og om veien videre, i de forskjellige bransjekapitlene. For å forstå bakgrunn og utvikling inneholder kapitlene litt om bransjenes historie. Boka tar også for seg det som er felles for bransjene når det gjelder generelle rammebetingelser, markeds og konkurranseforhold og organisasjoner.

Salg, service, kommunikasjon og kundebehandling er viktige emner for deg som skal arbeide i restaurant- og matfagbransjen. Vi er rett og slett avhengige av fornøyde kunder og gjester.

Det er viktig å unngå yrkesskader og sykdom. Kapitlet om ergonomi og arbeidsmiljø forteller om hva vi kan gjøre for å unngå nettopp dette. Ta med deg kunnskapen videre i yrkeskarrieren din – helse og trivsel er viktig for at du skal få mange gode arbeidsdager. Det samme gjelder førstehjelp. Uhell og skader kan oppstå på skolen, i arbeidslivet og overalt ellers. Da er det viktig at du vet hva du skal gjøre for å takle situasjonen.

Vi har ansvaret for å ta vare på miljøet vårt – husk at det er andre som skal leve på jorda etter oss. I kapitlet om avfallshåndtering kan du lese om hva du bør tenke på for å ta vare på miljøet, bl.a. kilde-sortering og materialgjenvinning.

På www.yrkeslitteratur.no finner du intervjuer med lærlinger og andre fagpersoner. Tanken er å gi en så aktuell og realistisk beskrivelse av yrkene som mulig. Vi tror at det er de som har sitt daglige arbeid i bransjen, som kjenner den best.

Lykke til med yrkesvalget!

Innhold

Kapittel 1

Litt historikk 7

Middelalderen (1030–1500) og Norge i omforming (1500–1814) 8
Ung stat – gammelt samfunn (1814–1850) 9
Mot industrisamfunnet (1850-) 9
Etter 1945 – velferdsstaten 10
Primærnæringene (naturnæringene) 11
Sekundærnæringene (bearbeidende næringer) 12
Tertiærnæringene (tjenestenæringene) 12
Bransjer og fag/yrker i restaurant- og matfag 13
Næringene er avhengige av hverandre 13
Oppgaver 15
Prosjektoppgaver 15
Til ettertanke 15

Veien videre – en oversikt 16

Kapittel 2

Industriell matproduksjon 17

Innledning – litt historie 17
Industrien begynner å utvikle seg 18
Matindustrien i dag 18
Bransjer og produktområder 19
Produksjon og produkt 20
Kontroll 20
Produksjon av et produkt 20
Blokkskjema 21
Symboler 22
Råvarer 23
Emballasje og emballering 23
Matvareindustrien og miljøvern 24
Veien videre 24
Fagoperatør i industriell produksjon av matvarer 24
Bransjens organisasjoner 24
Prosjektoppgaver 26

Kapittel 3

Baker- og konditorbransjen 27

Baker- og konditorbransjens historie 27
Situasjonen i dag 29
Marked og rammebetingelser 29

Strukturen i bransjen 29
Veien videre 30
Bakerfaget 30
Konditorfaget 31
Oppgaver 31
Prosjektoppgave 32

Kapittel 4

Fiskeindustrien 33

Fiskeindustriens historie 33
Dagens situasjon 36
Distribusjon av fisk 37
Råstoff 38
Organisasjoner og rammebetingelser for fiskeindustrien 39
Fiskeindustrien er en eksportnæring 40
Marked 41
Veien videre 42
Fiskehandlerfaget 43
Sjømatfaget 43
Oppgaver 44
Til ettertanke 44

Kapittel 5

Kjøttbransjen 45

Kjøttbransjens historie 45
Dagens situasjon i kjøttbransjen 46
Rammebetingelser og markedssituasjon 47
Veien videre 48
Butikkslakterfaget 48
Kjøttskjærerfaget 49
Pøsemakerfaget 49
Slakterfaget 50
Oppgaver 50
Prosjektoppgave 50

Kapittel 6

Restaurantbransjen 51

Restaurantbransjens historie 51
Restaurantbransjen 52
Forskjellig type serveringssteder 53
Dagens situasjon i restaurantbransjen 53
Marked og rammebetingelser for bransjen 55

Veien videre 56
Kokkfaget 56
Servitørfaget 57
Oppgaver 58
Prosjektoppgaver 58
Til ettertanke 58

Kapittel 7

Institusjonene 59

Institusjonenes historie 59
Dagens situasjon og rammebetingelser 60
Veien videre 61
Institusjonskokkfaget 61
Oppgaver 62
Prosjektoppgave 62
Til ettertanke 63

Kapittel 8

Rammebetingelser 65

Rammebetingelser, markedsforhold og konkurranseforhold 65
Hva er rammebetingelser 66
Interne rammebetingelser 67
Lokale rammebetingelser 67
Nasjonale rammebetingelser 67
Internasjonale rammebetingelser 68
Næringspolitikk 68
Kvalitet og kvalitetssikring 69
Internasjonale handelsavtaler regulerer det internasjonale markedet 69
WTO (world trade organisation) 69
EØS – det europeisk-økonomiske samarbeidsområdet 70
Oppgaver 70
Prosjektoppgave 71
Til ettertanke 71

Kapittel 9

Salg, service, kommunikasjon og kundebehandling 73

Hvordan lese kapitlet 73
Service og kunde/gjest 73
Service – hvorfor en del av vg1 restaurant- og matfag? 74
Serviceopplevelse 76
Eksempler på gode opplevelser 77
Service og sannhetens øyeblikk 79

Service og deg 81
Personlige egenskaper 81
Kartlegging av personlige egenskaper 82
Motivasjon 84
Service og kommunikasjon 86
Hva er kommunikasjon? 86
Verbal og visuell kommunikasjon 86
Kroppsspråk 86
Kommunikasjonsprosessen 87
Kommunikasjonsforstyrrelser 88
Service og samarbeid 90
Forutsetninger for at samarbeid skal fungere 91
Gruppeoppgave 93
Service og salg 94
Mersalg 95
Service og etikk 96
Oppgaver for kokk, servitør og konditor (hotell- og restaurantbransjen) 97
Oppgaver for baker, konditor (i butikk), butikk-slakter og fiskehandler 99
Oppgaver for kjøttskjærer, slakter og pøsemaker 100
Oppgaver for fagarbeider/operatør i sjømat og industriell produksjon av matvarer 102
Oppgaver for institusjonskokk 104

Kapittel 10

Etikk og moral (folkeskikk og yrkesetikk) 107

Etikk 107
Moral 108
Eksempler på etiske problemstillinger 108
Lojalitet 109
Oppgaver 110
Viktige stikkord om etikk og moral 110
Etiske forhold i bransjen 111

Kapittel 11

Ergonomi 113

Psykososiale arbeidsmiljøfaktorer 114
Mobbing 115
Mobbevetreglene 115
Fysiske arbeidsmiljøfaktorer 116
Støy 116
Hvordan unngår vi støy? 116
Oppgaver 117
Belysning 117
Blending og reflekser 119

Hvordan kan vi gjøre belysningen bedre? 119
Klima 119
Oppgave 120
Hvordan kan vi bedre klimaet? 120
Utformingen av arbeidsplassen 120
Kjemiske arbeidsmiljøfaktorer 121
Arbeidsstillinger og bevegelser 122
10 hovedprinsipper for god arbeidsteknikk 122
Stående arbeidsstilling 127
Noen enkle pauseøvelser 128
Oppgave 129

Kapittel 12

Avfallshåndtering 131

Kildesortering 131
Materialgjenvinning 132
Kommunale avfallsplaner 132
Matavfall 133
Kompostering 133
Spesialavfall/farlig avfall 133
Forskjellige veier for organisk avfall 134
Aktuelle internettadresser 135
Oppgaver 136

Kapittel 13

Førstehjelp 137

113 medisinsk nødtelefon 137
Bevisstløshet, sirkulasjonssvikt og
hjertestans 137

Livreddende førstehjelp 137
BLÅ 138
B – bevissthet 138
L – luftveier 138
Å – åndedrett 138
Hjerte-lungeredning 138
Hjerte-lungeredning hos barn 139
Sjokkleie 139
Sideleie 139
Kuttskader og blødninger 139
Hygiene 139
Små sår 140
Stivkrampe 140
Store blødninger 140
Avkuttet finger 141
Brannskader 141
Fremmedlegeme fast i halsen 142
Etseskader i øynene 142
Fall 143
Elektrisitetsskader 143
Gasslekkasje 143
Allergisk sjokk 143
Oppgave 144

Kapittel 14

Ord og uttrykk (faguttrykk) 145
Aktuelle internett-adresser 151
Stikkord 152

Kapittel 1

Litt historikk



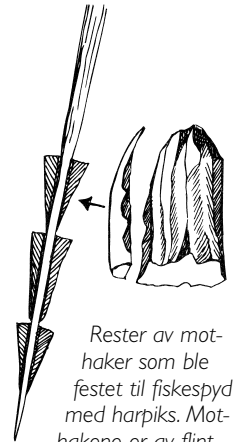
Mattradisjoner og spisevaner sier mye om en kultur. Maten er knyttet til naturen i landet, til planteliv og dyreliv, til årstidene, til folks ritualer og omgangsformer.

Vår historie begynte da isen smeltet etter den siste istiden for ca. 11 000 år siden. Landskapet var fattig på vegetasjon, ganske likt det landskapet vi ser i områder langt mot nord. Reinen har et levesett som passer til et slikt landskap. Reinsdyrene trakk nordover etter vegetasjonen som gav føde. Jegerne livnærte seg av jakt og fiske og av å samle planter til mat. De kunne gjøre opp ild, og de laget redskaper av bein og stein. Med disse redskapene kunne folk drive jakt og fiske. På denne tiden begynte de å bytte varer og redskaper.

I yngre steinalder (4000–1800 f.Kr.) begynte man å holde husdyr og drive jordbruk i Norge. Folk ble gradvis fastboende. Husholdningene begynte å bruke kar av leire. Det er i denne perioden vi regner med at folk begynte å koke maten, og primærnæringene oppstår: **jordbruk, fiske og fangst.**

I bronsealderen (1800–500 f.Kr.) lærte man å spinne garn og å veve stoffer. Ullklær erstattet skinnklær. Hesten ble husdyr, og bruk av plog lettet dyrkingen av korn. Metallet bronse har gitt perioden navn; bronse består av 9/10 kopper og 1/10 tinn. Bronsen kom fra områder sør i Europa og ble tatt i bruk til husholdningsredskaper som bøtter, spann og kjeler. Helleristninger viser at båter var viktig for fiske, fangst og transport.

I jernalderen (500 f.Kr.–800 e.Kr.) lærte man å utvinne jern. Nordboene måtte først importere jern sørfra, men omkring Kristi fødsel lærte folk i Norden å utvinne jern av myrmalm.



Rester av mot-haker som ble festet til fiskespyd med harpiks. Mot-hakene er av flint. De ble funnet på Salthelleren ved Egersund, helt sør i Rogaland.

Primær-næringene =
De første næringene, natur-næringene



Ull ble spunnet til garn med handtein. Når en snurrer handteinen rundt, tvinner den ullfibrene sammen til en tråd

Kapittel 2

Industriell matproduksjon



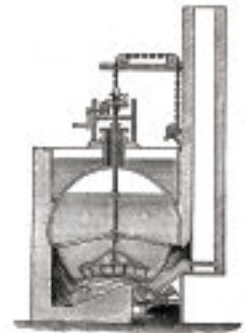
Her får du

- kunnskap om bransjens historikk
- orientering om bransjens samfunnsbetydning
- kjennskap til bransjens mange produktområder
- kjennskap til industriell produksjon av mat
- kjenne til kvalitet og kvalitetsarbeid
- lære noen faguttrykk

Innledning – litt historie

Mennesket har alltid måttet jakte etter mat. Først spiste vi stort sett det vi fant av frukt, nøtter, røtter osv. Så lærte vi oss å fiske og å slakte dyr, å dyrke jord og å holde husdyr.

Videre fikk vi kunnskap om kjemiske endringer som maten kunne få i forskjellige framstillingsprosesser. Dette kunne være tørking og røyking. Senere kom kunnskapen om salting og kryddring, utskilling av oljer og safter fra frukt og grønnsaker og blanding av forskjellige råvarer.



Det er vanskelig å si noe om når industriell matproduksjon egentlig begynte, men noe vet vi:

- Man har funnet mer enn 5000 år gamle beskrivelser for produksjon av øl.
- Vikingene måtte lagre og konservere mat og drikke når de skulle ut på tokt.
- Brød har vært kjent lenge og vi vet at en forutsetning for å bake brød, er mel, og derfor måtte man ha kjent til hvordan korn kunne bli til mel.

Kapittel 3

Baker- og konditorbransjen



Her får du

- kjennskap til den historiske utviklingen i bransjen
- orientering om hvor mange som arbeider i og omsetningen i bransjen
- yrkesbetegnelsen på faglærte, og arbeidsoppgavene en faglært får
- vite hva bakerfaget og konditorfaget går ut på
- orientering om rammebetingelser og organisasjoner i bransjen
- kunnskap om produksjonen i bakerfaget og konditorfaget
- orientering om arbeidsmiljøet i et bakeri/konditori
- noen faguttrykk

Baker- og konditorbransjens historie

De første fortellingene om brød stammer fra Babylon i området mellom Eufrat og Tigris, det landet vi i dag kaller Irak. Der laget de gjæret brød ca. 3000 år f.Kr. Likevel er det Egypt vi tenker på som landet der dyrking av korn ble utviklet. Det henger sammen med de gode natur- og klimaforholdene. I Egypt ble det tidlig dyrket bygg, hvete og hirse. I graver fra ca. 1000 år f.Kr. er det funnet brød med forskjellig form. I andre land var det vanlig å legge dyr sammen med mennesker når de ble gravlagt. I Egypt var det skikk å legge bakverk formet som dyr i gravene. Baking som eget fag hører vi for første gang om fra Egypt. Rike egyptere hadde egne bakestuer og egne bakere.

Israelittene lærte å bake brød under det 430 år lange oppholdet i Gosen i Egypt. At jødene også var kjent med surbrød, viser den stadige omtalen av syret og usyret brød i Bibelen.

Kapittel 4

Fiskeindustrien

– fiskehandler- og sjømatfaget



Her får du

- kjennskap til den historiske utviklingen i bransjen
- orientering om dagens situasjon i bransjen og bedriftene
- kunnskap om fiskeindustrien som eksportnæring
- orientering om opplæringen til fagarbeider og yrkesbetegnelsen for den som er faglært
- kjennskap til hvordan bransjen arbeider med kvalitetssikring
- orientering om rammebetingelsene for bransjen, markedet og bransjeorganisasjonene
- noen faguttrykk

Fiskeindustrien med bearbeiding og salg av fisk er blant Norges eldste industrier, og fisk er en eldgammel norsk eksportvare. Men ikke før i 1989 kom faget inn under lov om fagopplæring i arbeidslivet og ble et eget fag i skolen.

Fiskeindustriens historie

Mye taler for at fisk er den nest eldste eksportvaren i Norge, etter pels- og skinnvarer. Tørrfisk og pelsverk var varer som de store høvdingættene krevde inn av folket som skatt. Disse handelsvarene brakte de med seg og byttet i korn, redskaper, våpen og smykker. Da saltet kom i bruk, ble fisken også saltet og tørket til klippfisk.

Fisk er og har alltid vært en viktig matkilde, rik på proteiner, mineraler, vitaminer og viktige fettsyrer. I dårlige år klarte kystbefolkningen seg bedre enn befolkningen i innlandet fordi havet gjorde at de hadde lettere tilgang på mat.



Tørrfisk. Tradisjonell tørking, Hammerfest 1906

Kapittel 5

Kjøttbransjen



Her får du

- vite litt om den historiske utviklingen i bransjen
- orientering om antall sysselsatte i bransjen
- orientering om opplæringen
- yrkestittelen på faglærte, og litt om de arbeidsoppgavene den faglærte får
- orientering om produksjonsgangen i en bedrift og rammebetingelsene for bransjen
- noen faguttrykk

Kjøttbransjens historie

Til alle tider har menneskene slaktet dyr for å skaffe seg mat. I steinalderen lå jegerne på lur med steinøkser og flintkniver der dyra hadde faste trekk eller drikkeplass, i håp om å komme nær nok til å avlive dem. Jakten kunne slå feil, og menneskene lærte etter hvert å holde levende dyr fanget til behovet for mat meldte seg. Dette var begynnelsen på husdyrhold og fast bosetting.

Etter som tiden gikk, økte folketallet i Norge. Det vokste fram tettsteder der de ikke var selvforsynt med mat, men måtte bytte til seg eller kjøpe den. Håndverk og handel oppstod med kjøp og salg av varer. I byene ble det produsert varer som ble solgt, og bøndene kom inn til byene med jordbruksvarer, blant annet kjøtt og korn.

Større tettsteder hadde slakteplasser som senere ble til slaktehus. På midten av 1600-tallet organiserte slakterne seg i laug. Da hadde jordbruket tatt seg opp igjen etter svartedauden og uår.

Laugene hadde en opplæringsordning. Lærlingene måtte gå i lære hos en mester i tre til fem år, alt etter hvor flink lærlingen ble til å gjøre det som faget krevde. Etter å ha bestått svenneprøven, ble

Kapittel 6

Restaurantbransjen



Her får du

- kjennskap til utviklingen i bransjen
- orientering om fagene og fagopplæringen
- orientering om de forskjellige typene av bedrifter i bransjen
- kjennskap til arbeidsoppgavene for lærlinger og faglærte i en bedrift
- orientering om rammebetingelser, markeder og organisasjoner
- noen faguttrykk

Restaurantbransjens historie

Nordmenn har fra tidligere tider vært vennlige og gjestfrie mot folk som var ute og reiste. Det ble bydd fram mat og gitt plass til overnatting, og det var skikk at de reisende gav gaver som gjentytelse. Trafikken økte, de reisende tok inn hos bøndene, men «glemte» skikken med gjentytelse. Påkjeningen på bøndene ble så stor at de klaget til kongen. Kongen bestemte i 1302 i en særlov at det skulle



Kapittel 7

Institusjonene



Her får du

- kjennskap til utviklingen i bransjen
- orientering om dagens situasjon i bransjen og i bedriftene (institusjonene)
- kjennskap til opplæringen i bedriftene
- kjennskap til yrkesbetegnelsen for fagarbeidere
- kjennskap til produksjonen i bedriftene
- orientering om rammebetingelser, kvalitetssikring og organisasjoner
- noen faguttrykk

Når vi snakker om institusjoner i vårt fag, tenker vi blant annet på sykehus og eldreinstitusjoner, militærleirer, fengsler og skoleinternater. Institusjonene omfatter også helsesektoren, barnehager og skoleinternatene.

Institusjonene er en av bransjene i restaurant- og matfag. Hver dag er det mer enn 100 000 mennesker som får måltider i eller fra en institusjon. Den raskest økende kundegruppen er mennesker som får mat og måltider brakt hjem enten daglig eller noen dager i uken.

Institusjonenes historie

Institusjoner som sykehus og militærleirer er eldgamle. Kriger og erobringer skapte tidlig et behov for militærleirer og steder som kunne ta seg av de skadde. Det første sykehuset vi vet om i Norge, lå i Nidaros. Vi kjenner det i dag som Trondhjem Hospital. Det ble bygd for ca. 700 år siden.



Institusjonskjøkken, 1900

Kapittel 8

Rammebetingelser



Her får du

- orientering om viktige rammebetingelser og konkurranseforhold generelt
- kjennskap til kvalitetssikring
- orientering om internasjonale handelsavtaler

Rammebetingelser (rammevilkår) er forhold i bedrift og samfunn som virker inn på bedriften og driften av den. Bedriftene ønsker at rammebetingelsene skal være stabile slik at det er mulig å planlegge og treffe langsiktige valg. Men samfunnet er i rask endring.

Rammebetingelser, markedsforhold og konkurranseforhold

I dette kapitlet ser vi på noen generelle rammebetingelser for næringen. Først skal vi se på selve begrepet.

Hva er rammebetingelser?

Begrepet rammebetingelser er mye brukt i dag. Med det mener vi de **forholdene som gir rammene for en aktivitet**, det du må holde deg innenfor. Et eksempel: Du planlegger en ferietur til England. Du finner ut hvordan det går an å reise, og hva det vil koste. Dette er rammene, de ytre vilkårene. For å kunne reise til England må du ha pass. Du må ha penger til å betale reisen med, du må ha litt reiseutstyr, og når tiden er inne for å reise, må du være frisk. Dette er betingelser som må være til stede for at du skal kunne gjennomføre den aktiviteten du har planlagt. Ikke alltid er det like klart hva som er rammer, og hva som er vilkår/betingelser. Dette fellesordet rammebetingelser kan da stå for forhold som både *setter grenser og gir muligheter for en bestemt aktivitet*. Det er det du og de andre har å holde dere til, det praktiske grunnlaget. Vi skal se på enda et eksempel.

Kapittel 9

Salg, service, kommunikasjon og kundebehandling



Hvordan lese kapitlet

Flere steder finner du oppgaver kalt «*Tenk over...*» og «*Tenk etter...*». Noen av oppgavene er det meningen at du skal løse alene, mens andre skal du løse sammen med noen i klassen – eller begge deler.

På slutten av kapitlet er det oppgaver som er spesielt rettet mot de ulike yrkene i restaurant- og matfag. Tanken er at du skal kunne løse disse i løpet av året, etter at du har valgt den retningen du vil gå videre på i Vg2.

Service og kunde/gjest

Først skal vi forklare begrepene **kunde** og **gjest**. Dette er begreper som brukes om hverandre i teksten og som kanskje kan virke forvirrende uten denne forklaringen. For *hva* er en kunde og *hva* er en gjest?

De fleste som leser denne boken vil begynne å arbeide i et yrke der man bruker disse ordene. For å klargjøre begrepene deler vi inn yrkene som er med i Vg1 restaurant- og matfag og hvilke betegnelser som er mest vanlig å bruke i de ulike yrkene.

Kokk, servitør og konditor (hotell- og restaurantbransjen)

Bruker ordet gjest om den som besøker restauranten og bruker stedets tjenester. Kunden er en **mulig** gjest – altså den som viser interesse for tjenesten og kunne tenke seg å bli en gjest. Kunden

arbeidsplassen blir tatt opp. Dette kan være personalmøter, enten avdelingsvis eller i hele bedriften. Verneombud og arbeidsmiljøutvalg, som er de som ivaretar Arbeidsmiljøloven i bedriften, kan også være et sted å henvende seg. Fagforeningen kan også være til hjelp i slike situasjoner.

Tenk etter...

Du jobber som kokkelærling på Stripen Restaurant. Du får en bestilling på kalvefilet, men det er ikke mer kalvefilet igjen. Da sier kokken: «Vi bruker svinefilet – det smaker nesten det samme – så gjesten kommer ikke til å merke forskjell». Hva gjør du? Sier til servitøren at det dessverre er utsolgt og anbefaler noe annet dere har på menyen, eller gjør du som kokken sier? Hvilke konsekvenser kan dine handlinger få? Hva hvis gjesten er muslim?

I kapittel 10 kan du lese mer om etikk og moral.

Oppgaver

Oppgavene som følger er inndelt etter bransjer. Du kan velge å løse de oppgavene som gjelder den bransjen du har bestemt deg for å gå videre i, men du kan også løse alle.

Oppgaver for kokk, servitør og konditor (hotell- og restaurantbransjen)

Oppgave 1 – oppgaven løses i gruppe

Nils arbeider som kokk på Restaurant Frosken. Soussjefen Knut er blid og lett å samarbeide med. Knut er populær og har en høy stjerne hos kjøkkensjefen. Nils har i lang tid vært vitne til at Knut bestiller varer til seg selv når han sender innkjøpsordre til leverandøren. Han har også sett at Knut tar med seg mat hjem etter endt arbeidsdag. Til tross for at de har fått klager på høyt kostnadsnivå i bedriften, fortsetter Knut med dette og legger ikke skjul på det overfor Nils.

Budsjettet for inneværende år er blitt skåret ned, noe som vil gå ut over alle ansatte i bedriften, fordi bedriften bruker like mye penger som før. Blant annet vil tilbudet om gratis lunsj til



Kapittel 10

Etikk og moral (folkeskikk og yrkesetikk)



Etikk og moral

Etikk og moral hører nøye sammen. I etikken drøfter vi hva som er godt og vondt, bra og ikke bra.

Når man spør folk hva de forbinder med begrepene moral og etikk, så svarer de ofte **folkeskikk**. Det er det vi trenger å snakke om og ha meninger om. Begrepet folkeskikk kan oppfattes forskjellig, men her er det kanskje snakk om forhold som omfatter etikk, moral generelt og skikk og bruk i arbeidslivet spesielt. Skikk og bruk har alltid dreid seg om hvordan vi skal opptre i forhold til andre mennesker for å ha det godt både med oss selv og sammen med andre. Folkeskikk har utgangspunkt i moral og etikk.

Etikk er å vise respekt og toleranse for mennesker uavhengig av religiøs tro, hudfarge, sosial status osv. I praksis er det å respektere hvert enkelt menneske med de egenskapene det har.

Handlingene våre viser hva slags moral vi har. Det er vanskelig å tenke over alt en gjør, så det kan være godt å ha noen retningslinjer eller regler å holde seg til. De ti bud er et eksempel på slike leveregler.

I arbeidet vårt er det viktig å se sammenhengen mellom de etiske verdiene og de praktiske handlingene vi foretar oss. Vi må for eksempel aldri fortelle et konkurrerende firma om vår bedrifts måte å drive på eller snakke stygt om en sjef eller kollega til andre.

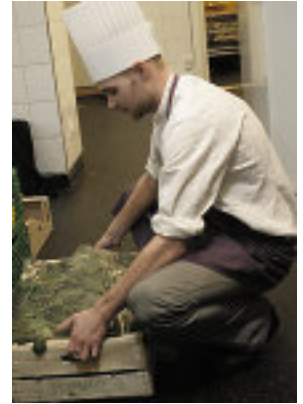
På www.yrkeslitteratur.no kan du lese om hva Opplæringsloven sier om etikk og moral (Lov 1998 - 07-17 nr 61: Lov om grunnskolen og den videregående opplæringa)

Etikk = fra gresk ethos; skikk og vane



Kapittel 11

Ergonomi



Her får du

- vite litt om hva vi kan gjøre for å unngå belastningsskader
- kunnskap om gode arbeidsstillinger og gode rutiner
- vite litt om forskjellige skader og lidelser som forekommer i bransjen
- informasjon om hva du kan gjøre for å skape et godt arbeidsmiljø

Ergonomi er enkelt sagt **læren om tilpasning av redskaper og arbeidsforhold**. Det vil si å tilpasse arbeidsoppgaver og arbeidsmiljø til mennesker – ikke omvendt. Når vi skal tilrettelegge og organisere arbeid skal vi ta hensyn til fysiske, kjemiske og psykososiale arbeidsmiljøfaktorer. Men det dreier seg ikke bare om å tilpasse arbeidet og arbeidsplassen til menneskets fysiske forutsetninger, men minst like mye om hvordan vi tilrettelegger og organiserer arbeidet. Stikkord er **variasjon** i arbeidsoppgaver, **medbestemmelse**, **social kontakt** og **læring** i forbindelse med arbeidet.

Arbeidsoppgavene og arbeidsmiljøet skal legges best mulig til rette ut i fra tanken om å oppnå helse og trivsel for hver enkelt.

I dag er sykefravær et stort problem i arbeidslivet. Muskel- og skjelettplager er ofte årsak til langtidssykefravær. Bedrifter som har et systematisk og målrettet arbeid for å bedre arbeidsmiljøet har redusert sykefraværet. Dette er lønnsomt for bedriftene. Arbeid i restaurant- og matfag kan gi belastninger både fysisk og psykisk. Derfor er det viktig med et systematisk og planmessig arbeidsmiljøarbeid. God helse er blant annet knyttet til hva slags arbeid vi har, og hvordan miljøet på arbeidsplassen er.

Kunnskapen om mennesker i arbeid, og sammenhengen mellom arbeidsmiljø og helse øker. Arbeidsmiljøproblemer blir oppdaget i

Kapittel 12

Avfallshåndtering



Det er viktig at vi tar vare på miljøet vårt – husk at det er andre som skal leve på jorda etter oss. Vi har ansvaret for å ta vare på naturen, miljøet og ressursene vi har rundt oss. Vi i som bor her i landet kan tappe rent vann fra springen hver dag. Det er ingen selvfølge i mange andre land.

Hva gjør du for å være miljøvennlig? I 2005 kastet hver nordmann i gjennomsnitt 407 kilo søppel. Det betyr at vi produserer over ett kilo søppel hver dag.

I tillegg kommer avfall fra kontorer, forretninger og industrien. I alt blir det over fem millioner tonn avfall. Tidligere ble det aller meste av dette brent eller kjørt til søppelfyllinger som bare ble større og større.

I Norge har vi god plass rundt oss, og derfor har vi ikke vært så flinke som mange andre land til å utvikle nye metoder. Land med mindre plass til å lage søppelfyllinger har måttet anstrenge seg for å gjenvinne avfall og redusere mengden som blir deponert.

Deponere =
lagre (på hensikts-
messig måte)

Norske myndigheter har laget en Stortingsmelding der hovedmålene for norsk avfallspolitikk blir fastsatt:

Der står det at vi må

- hindre at avfall oppstår og redusere mengden av skadelige stoffer i avfallet
- fremme ombruk, materialgjenvinning og energiutnyttelse
- sikre en miljømessig forsvarlig sluttbehandling av restavfallet

Et sentralt punkt er **kildesortering**. Skadelige stoffer må sorteres ut slik at avfallet blir mindre miljøfarlig. Det blir også mindre søppel hvis vi oppmuntrer til gjenbruk av materialer. Tenk bare på emballasje!

Kildesortering

Kapittel 13

Førstehjelp



I vår bransje kan det oppstå skader som skyldes arbeidet vi holder på med, for eksempel kuttskader. Gjester eller kolleger kan også bli rammet av akutt sykdom. Først og fremst er det viktig å organisere arbeidet slik at man prøver å unngå skader og ulykker, for eksempel at man sklir på glatte gulv eller velter kjeler med kokende vann over seg. Men det er også viktig å vite hva man skal gjøre når uhellet først er ute.

Vi skal her gå gjennom noen av de situasjonene vi kan komme i. Generelt er det viktig å ikke få panikk hvis noen blir skadet eller syke, men gjøre noen enkle tiltak som kan minske omfanget av skaden. Hvis du tror at tilstanden er farlig eller kan bli det, skal du ringe **medisinsk nødtelefon 113**.



Hvis situasjonen ikke virker farlig, men du vil at en lege skal vurdere situasjonen, bør du ta kontakt med **den lokale legevakten**.

Sørg alltid for å vite hvor førstehjelpsutstyret på skolen/arbeidsplassen er, slik at du ikke behøver å lete etter det når det først haster. Det er også lurt å gå gjennom hvilket utstyr dere har og hvordan man bruker det. Det er viktig å holde kunnskapen ved like. En god rutine er å ha førstehjelpskurs med jevne mellomrom, da er du tryggere hvis du trenger å bruke ferdighetene dine noen gang.

Sørg alltid for å vite hvor førstehjelpsutstyret på skolen/arbeidsplassen er

Bevisstløshet, sirkulasjonssvikt og hjertestans

Livreddende førstehjelp

Det kan være mange grunner til at noen mister bevisstheden og til at hjertet slutter å slå og pumpe blodet rundt i kroppen. Det man skal gjøre av førstehjelp er stort sett det samme uavhengig av årsaken.

Kapittel 14

Ord og uttrykk (faguttrykk)

I alle yrker og fag er det mange spesielle ord og uttrykk som brukes. Etter hvert som du lærer mer om det faget du ønsker å utdanne deg i, vil du bli kjent med og vant til disse uttrykkene. Men for å gjøre deg litt fortrolig med noen av dem, har vi laget en liten liste over noen av de mest brukte her. I fagbøkene for de forskjellige fagene vil du finne mange flere, og du vil lære mange mens du går på skolen og som lærling. Er det noe du lurer på innenfor ett område kan du spørre læreren eller låne bøker om dette på biblioteket. Du kan også finne bøker for de forskjellige fagområdene på www.yrkeslitteratur.no. På side 149 kan du fylle ut egne ord og uttrykk som du lærer mens du går på skolen.

A

à la carte – utvalg av retter på en meny
animalsk – fra dyreriket
aperitiff – en drikk som gir appetitt
aroma – duft, smakslykt
autolyse – selvoppløsning
avviksbehandling – finne feil (avvik) og rett opp

B

bankett – høytidelig måltid
bardere – binde rundt kjøtt for å hindre uttørking
blansjere – gi et oppkok før tilberedning for lettere å fjerne skall e.l.
bløgging – skjære, stikke fisk slik at blodet renner ut
bokhvete – mørkt mel, brukes blant annet til pumpernikkel
bookingsystem - bestillingssystem
bresere – koke i kraft eller saus under lokk i stekeovnen

Stikkord

A

aktiv lytting 110
allergisk sjokk 143
annen verdenskrig 10, 11
arbeidskraft 69
arbeidsmiljøfaktorer 114
arbeidsplass, utforming 120
arbeidsstillinger 122
arbeidsteknikk 122
Arbeidstilsynet 116
arbeidstøy 127
avbrytelser 110
avfallshåndtering 131
avfallsplaner 132
avkuttet finger 141
avtaler 110

B

baker 28, 30
bakerbransjen 27
bakerfaget 30
baksnakking 110
bearbeidende næringer 12, 46
behov 76
belysning 117
belysningsstyrke 118
bevissthet 138
bevisstløshet 137
blending 119
blokkskjema 21
blødninger 139, 140
brannskader 141
bransjeoversikt, 13
bronsealder 7
butikkslakter 48

D

dampmaskin 18
diskresjon 96
distribusjon, fisk 37
dynamisk muskelarbeid 125

E

ekstern kunde 78
eksternt samarbeid 90

elektrisitetsskader 143
emballasje 23
emballering 23
enveiskommunikasjon 88
ergonomi 113
er-verdier 20
etablererprøve 52
etikk 96, 107
etiske bransjeforhold 111
etiske problemstillinger 108
etseskader 142
EØS 69

F

fagoperatør industriell matproduksjon 24
fagoversikt, 13
fall 143
fiskeeksport 40
fiskehandlerfaget 43
fiskehermetikk 34
fiskeindustri 33, 36
fiskeoppdrett 38
fiskeri- og kystdepartementet 40
fiskeridirektoratet 40
flytskjema 22
folkeskikk 107
forventninger 76
fysiske arbeidsmiljøfaktorer 116
førstehjelp 137

G

gasslekkasje 143
gesell 46
gjest 73
gourmetrestaurant 54
gruppeoppgave 91, 93
gulv 121

H

handelsavtaler 69
hilsing 110
historie, konditorbransjen 27
historie, bakerbransjen 27
historie, fiskeindustrien

historie, industriell matproduksjon 17
historie, institusjonene 59
historie, kjøttbransjens 45
historie, restaurantbransjen 51
hjerne-lungeredning 138
hjerne-lungeredning, barn 139
hjerTESTANS 137
Hotell- og restaurantarbeiderforbundet 55
hurtigmatrestaurant 54
håndverksbakerier 29

I

industribakerier 29
industriell matproduksjon 17
industrisamfunn 9
institusjonene 59
institusjonskokkfaget 61
intern kunde 78
internasjonale rammebetingelser 67
interne rammebetingelser 67
internt samarbeid 91

J

jernalder 7

K

kafé 53
kafeteria 53
kaffebar 54
kantine 54
kartlegging, personlige egenskaper 82
kildesortering 131, 132
kjemiske arbeidsmiljøfaktorer 121
kjøpekraft 68
kjøttbransjen 45
Kjøttbransjens landsforbund 46
Kjøttindustriens fellesforening 47
kjøttskjærer 49
klima 119

klippfisk 33
kokkfaget 56
kommunikasjon 86, 92
kommunikasjonsforstyrrelser 88
kommunikasjonsprosessen 87
komplementære produkter 95
kompostering 133
konditor 28, 31
konditorbransjen 27
konditorfaget 31
konditori 54
konflikter 91
konkurransforhold 65
konkurransutsatt bransje 55
kontroll 20
kontrollpunkter 21
koordinasjon 127
kretstun 8
kro 53
kroppsbeherskelse 127
kropps kontroll 125
kroppsspråk 86
kunde 73
kuttskader 139

L

laminater 24
legevakten 137
livreddende førstehjelp 137
lojalitet 109
lokale rammebetingelser 67
luftveier 138
lux 118

M

markedsforhold 65
matavfall 133
materialgjenvinning 132
mattradisjoner 7
medisinsk nødtelefon 137
menneskelig støy 89
mersalg 95
messe 54
middelalderen 8
miljøvern 24
minusopplevelse 80
mobbevettreglene 115
mobbing 115
moral 96, 108

motivasjon 84
motivasjonsfaktorer 84

N

nasjonale rammebetingelser 67
naturnæringene 11, 46
Norges slakter- og pøsemakerforbund 46
nullopplevelse 80
næringspolitikk 68

O

oppgaver 15, 31, 44, 50, 58, 62, 71, 93, 97, 99, 100, 110, 117, 102, 104, 120, 129, 136, 144
organisasjoner 25, 39
organisk avfall 134

P

pauseøvelser 128
personlige egenskaper 81
personlige mål 85
planlegging 122
plikter 110
plussopplevelse 80
positivliste 23
primærnæringene 7, 11, 46
produksjon, industriell 20
produktkunnskap 77
prosessbeskrivelse 20
prosessverdier 20
prosjektoppgave 15, 26, 31, 50, 58, 62, 71,
psykososiale arbeidsmiljøfaktorer 114
pub 54
pøsemaker 49
rammebetingelser
rammebetingelser 29, 47, 55, 65
rasjoneringsmerker 10
reflekser 119

R

Reiselivsbedriftenes landsfor-
ening 55
resept 20
respekt 110
restaurant 52, 53
restaurantbransjen 51

røyking 17
råstoff, fisk 38
råvarer 23

S

salg 94
salong 54
samarbeid 90
sannhetens øyeblikk 79
sekundærnæringene 9, 12, 46
serveringsloven 52
service 73, 74, 81
serviceopplevelse 76
servitørfaget 57
sideleie 139
sildefiske 34
sirkulasjonssvikt 137
sjokkleie 139
sjømatfaget 43
sjømatindustri 36
skal-verdier 20
skjermet bransje 55
sko 127
slakter 50
spesialavfall/farlig avfall 133
spesielle serveringssteder 55
statisk muskellarbeid 126
steinalder 7
stivkrampe 140
stortingsmelding 10
støy 88, 116
stående arbeidsstilling 127
sykefravær 113
symboler 22
sår 140

T

taverna 53
teknisk støy 88
tertiærnæringene 9,12, 46
tjenestenæringene 9,12, 46
toveiskommunikasjon 87
tran 34
tørking 17
tørrfisk 33

V

varekunnskap 77
veien videre, baker 30

veien videre, fiskehandler 43
veien videre, industriell
matproduksjon 24
veien videre, institusjonskokk
61
veien videre, kjøttbransjen 48
veien videre, kokk 56
veien videre, konditor 30
veien videre, servitør 56

veien videre, sjømatfag 43
velferdsstat 10
verbal kommunikasjon 86

W

WTO (World Trade
Organisation) 69

Y

yrkesetikk 108

Ø

øyeskader 142

Å

åndedrett 138

Bøkene i denne serien



ISBN: 82-584-0538-1



ISBN: 82-584-0557-8



ISBN: 82-584-0540-3



ISBN: 82-584-0555-1