

Modul 3, Lekcija 2

Diapozitiv 1 - Modul 3

Management v gostinstvu

Diapozitiv 2 - Seja 2

Kako zmanjšati količine odpadne hrane na krožnikih?

Povedali vam bomo o ukrepih za preprečevanje, kot so različne velikosti porcij, ki so na voljo strankam, sprememba sestave jedi ali ostanki hrane za domov.

Diapozitiv 3 – Živilski odpadki v sektorju gostinstva – faze

Živilski odpadki v gostinskih obratih se pojavljajo na različnih stopnjah tehnološkega procesa, kot je prikazano na sliki. Živilski odpadki lahko nastanejo pri sprejemu surovin, med skladiščenjem in proizvodnjo ter serviranjem ter na koncu v potrošniški dvorani kot ostanki s krožnikov.

Številni podatki kažejo, da se živilski odpadki najpogosteje pojavljajo v zadnjih fazah kroženja hrane v obratu. Posebna pozornost je namenjena tako imenovanim odpadkom s krožnikov. Ti nastanejo v zaključni fazi, v jedilnici.

Diapozitiv 4 – Kaj so ostanki s krožnikov?

Kaj so ostanki s krožnikov? Odpadki s krožnikov so hrana, ki se vrača z miz potrošnikov. Vključuje lahko užitne dele (kot je okras) in neužitne dele (kot so kosti mesa).

Ostanki s krožnikov vključujejo hrano, ki jo potrošniki pustijo na krožnikih, in hrano, ki jo odzamejo iz restavracije v škatli za s seboj, vendar je na koncu ne porabijo.

Ostanki s krožnikov so v gastronomiji resen problem, ker je njihov delež v masi zavržene hrane pomemben – vendar, potem ko že nastanejo, glede tega ni mogoče storiti ničesar. Ta hrana se zavrže.

Diapozitiv 5 – Ostanki s krožnikov v različnih restavracijah

Ostanki s krožnikov nastanejo v skoraj vsakem gostinskem obratu, ne glede na profil dejavnosti. Diapozitiv predstavlja rezultate raziskav treh majhnih in srednje velikih restavracij v Varšavi (Poljska). Te ustanove so se razlikovale po prisotnosti ali odsotnosti mesa na jedilniku, značaju lokala (sproščeno vs. elegantno) in odprtosti za spremembe.

Za vsako restavracijo so bile razvite procesne sheme, ki prikazujejo tipičen potek procesa v določenem obratu.

Prva restavracija, ki jo poimenujemo LOKALNO IN SKUPNOSTNO je majhna restavracija, ki se nahaja v modni soseski Varšave. Streže pretežno vegetarijanske in veganske jedi, na jedilniku pa je tudi meso. Cene so povprečne.

Druga restavracija, poimenovana IDEALISTIČNA VEGETARIJANSKA IN VEGANSKA, je vegetarijanska ali veganska restavracija, ki trdno stoji za svojimi vrednotami. Jedilnik je kratek, sezonski in brez mesa, večino izdelkov pa dostavljajo lokalni dobavitelji.

Za zadnjo restavracijo, ki jo poimenujemo EKSKLUZIVNO IN ODMEVNO so značilne visoke cene, ki privabljajo gurmane. Izjemno kulinarično doživetje in ujemajoča se storitev. Gostje morajo pogosto opraviti rezervacijo.

Študije so pokazale, da ostanki krožnikov nastanejo ne glede na vrsto obrata. V vseh treh restavracijah je bil razlog za njihovo generacijo navedeno pomanjkanje aktivnih predlogov za pakiranje ostankov.

Jasno je, da je v tretji restavraciji, ki se osredotoča na podobo, težje ravnati z ostanki na krožniku. To je zato, ker poleg pomanjkanja aktivne spodbude osebja, da bi nepojedene jedi odnesli domov, v tovrstnih objektih primanjkuje embalaže za pakiranje ostankov in pomanjkanje možnosti za pakiranje ostankov embalaže, ki jo prinese kupec.

Diapozitiv 6 - Odpadki s krožnikov povzročajo velike količine odpadkov - primer iz Poljske (Varšava)

Rezultati številnih študij kažejo, da ostanki krožnikov predstavljajo pomemben del živilskih odpadkov v gostinskih obratih. Posebno pozornost je treba nameniti hotelski gastronomiji.

Predstavljamo rezultate raziskave, izvedene v štirih hotelih, ki delujejo na Poljskem, natančneje v glavnem mestu Poljske - Varšavi. Za določitev stopnje odpadne hrane v hotelskih gostinskih storitvah smo uporabili metodo dnevnika. Vsak hotel je prejel komplet miz. Vsak komplet je bil sestavljen iz miz v (1) skladiščnem oddelku, v (2) proizvodnem oddelku, pri (3) samopostrežnem zajtrku, v (4) restavraciji, pri (5) storitvah za organizirane skupine in v (6) prostoru za pomivanje posode. Odpadki iz prostora za pomivanje posode so bili dejansko odpadki s krožnikov.

Delež živil, ki niso bila uporabljena v tednu (7 dni), v skupni teži surovin/polizdelkov ali končnih izdelkov, uporabljenih za pripravo hrane, je bil za posamezne hotele, in sicer za H1, H2, H3 in H4: 11,4 %, 12,4 %, 14,5 % in 10,6 %. Neužitni deli hrane v proizvodnem oddelku so predstavljali od 2,3% (Hotel 3) do 4,7% (Hotel 2) mase uporabljenih surovin. Delež končnih izdelkov v samopostrežnem zajtrku, ki niso bili uporabljeni, kot je bilo prvotno predvideno (zajtrk za hotelske goste), se je gibal od 2,1 % (Hotel 2) do 4,0 % (H1) po masi uporabljenih surovin. Največji odstotek zavržene hrane so predstavljali **odpadki na krožnikih**. Njihov delež se je gibal od 3,6 % (Hotel 1) do 9,9 % (Hotel 3) mase uporabljenih surovin.

Diapozitiv 7 - Odpadki s krožnikov povzročajo velike količine odpadkov - primer iz Poljske (Varšava)

V preiskovanih hotelih je bilo največ hrane zavrženih v oddelku za serviranje, torej v bifeju v jedilnici ali v obliki odpadkov s krožnikov, stehanih v pomivalnici. Ugotovljeno je bilo, da je v preiskovanih objektih v povprečju 72,55% zavržene hrane prišlo iz tega oddelka. Pomemben delež te vrednosti (48,82 %) so predstavljali odpadki s krožnikov, 23,73 % pa hrana, ki so jo hotelski gostje pustili/niso zaužili na samopostrežnem zajtrku v jedilnici. Izkazalo se je, da je pomemben del hrane, ki se zavrže v gostinskih storitvah, sestavljen iz pripravljene hrane.

Diapozitiv 8 - Odpadki s krožnikov povzročajo velike količine odpadkov

V štirih poljskih hotelih, ki analizirajo strukturo živilskih odpadkov, je bil delež odpadkov s krožnikov skoraj 50-odstoten. Študije drugih avtorjev kažejo na veliko manjši delež odpadkov s krožnikov v strukturi živilskih odpadkov. Na primer, podatki iz Malezije so pokazali, da so ostanki s krožnikov gostov predstavljali 23–35% vseh odpadkov. Nasprotno pa so bili v Veliki Britaniji ostanki s krožnikov ocenjeni na 34 %. Ostanki s krožnikov, ki so jih pustili kupci v finskem sektorju gostinstva, so se gibal od 4,4 % do 9,5 %.

Diapozitiv 9 – Kako začeti?

Kot lahko vidimo, so ostanki s krožnikov resen problem v sektorju gostinstva. V vsakem gostinskem obratu je mogoče zmanjšati maso odpadkov s krožnikov. To zahteva posebne ukrepe.

Najprej je treba določiti maso odpadnih plošč v gostinskem obratu. Drugič, treba je opredeliti dele jedi, ki večinoma ostanejo na krožnikih potrošnikov.

Ko bomo ugotovili maso ostankov krožnikov v našem obratu in ugotovili, katere jedi potrošniki najpogosteje pustijo na krožnikih, bomo lahko uvedli preventivne ukrepe.

Diapozitiv 10 - Izmerite ostanke s krožnikov

Najprej morate preveriti skupno količino ostankov hrane, ki jih stranke pustijo na svojih krožnikih.

Dobro je, da posodo za odpadke označite kot "ostanki s krožnikov". V celotnem gostinskem obratu je veliko zabojnikov za odpadke. Zato bo jasno označevanje zmanjšalo tveganje napak pri beleženju podatkov.

Med serviranjem zavrzite ostanke hrane s krožnikov strank v posodo. Na koncu dela ali po potrebi stehtajte vsebino posode s kuhinjsko ali prtljažno tehtnico. Po odštevanju teže prazne posode boste v njej dobili maso ploščnih odpadkov.

Zabeležite svoje ugotovitve na ustreznem mestu na listu.

Postavlja se vprašanje, kako dolgo je treba evidentirati maso ostankov s krožnikov, ki nastanejo v gostinskem obratu? Vsaj 7 dni, tako da lahko vidite, koliko te vrste hrane se zapravlja vsak dan v tednu. Vendar pa je priporočljivo izvajati opazovanja več tednov, npr. štiri (oziroma en mesec).

Diapozitiv 11 - Uporaben obrazec za beleženje mase ostankov s krožnikov

Predstavljamo primer obrazca za vnos mase odpadkov, ki nastanejo na vseh stopnjah tehnološkega procesa v gostinskem obratu. Obrazec vam omogoča vnos ostankov s krožnikov vsakih sedmih dni. Polje za opombe vam bo omogočilo vnos opažanja, ki so lahko pomembna z vidika preventivnih metod, ki so bile uvedene pozneje. Tukaj lahko vnesete tudi ideje, ki se pojavijo med opazovanjem. To vam bo omogočilo, da odkrijete delež določene frakcije odpadkov v masi predelanih surovin ali jedi, ki jih postrežejo. V glavi lahko za vsak dan dodatno vključite podatke o masi/ali številu porcij jedi, pripravljenih na določen dan. Ne pozabite seznaniti zaposlenih z obrazcem pred začetkom opazovanja in opomb.

Diapozitiv 12 - Neposredna meritev

To merilno metodo v sektorju gostinstev priporoča tudi Evropska komisija.

V tem dokumentu je "Neposredno merjenje (tehtanje ali volumetrično ocenjevanje)" opredeljeno kot *Uporaba merilne naprave za določanje mase vzorcev živilskih odpadkov ali frakcij vseh odpadkov, neposredno ali določeno na podlagi prostornine. Vključuje merjenje ločeno zbrane odpadne hrane.*

Diapozitiv 13 - Spremljanje ključnih jedi ali sestavin

Ključne jedi ali sestavine bodo morda potrebovale več pozornosti kot druge. To so na primer vaša jed, kjer nastaja največ odpadkov ali vaša najbolj priljubljena jed.

Vredno je preveriti, katere sestavine teh jedi najpogosteje ostanejo kot ostanki krožnikov.

Izberite jed in spremljajte, kateri deli ostanejo na krožnikih strank.

Posoda, ki je lahko nekoliko manjša, mora biti označena tako, da odraža izdelek, ki mu želite slediti. Tudi z ustreznim obrazcem lahko spremljate sledenje sestavinam.

Postopek je enak prej predstavljenemu, tj.:

1. stehtajte prazno, označeno posodo, namenjeno za določeno sestavino,
2. nepojedene sestavine iz krožnikov strank vrzite v ločene, označene posode,
3. na koncu dela ali po potrebi stehtajte vsebino vsake posode s kuhinjsko tehtnico ali tehtnico za prtljago. Po odštevanju teže prazne posode boste dobili maso vsake sestavine v njej.

Upoštevajte, da mora biti obrazec prilagojen posameznemu gostinskemu obratu. To je samo predlog.

Diapozitiv 14 - Kako zmanjšati količino ostankov s krožnikov?

Zdaj, ko imamo informacije o masi ostankov s krožnikov in smo ugotovili, kateri deli jedi se najbolj zavržejo, lahko uvedemo ukrepe za njihovo zmanjšanje.

Ne pozabite, da lahko tudi majhna sprememba znatno zmanjša maso nastalih odpadkov.

V gastronomiji se uporabljajo številne rešitve za zmanjšanje odpadkov, ki jih ni vedno mogoče izvajati v vsakem obratu. K vprašanju zmanjšanja odpadkov s krožnikov je potrebno vedno pristopiti individualno.

Diapozitiv 15 - Oglejte si velikost postreženih porcij

Številne študije o vzrokih, da obrok ostane nepojeden, kažejo, da je del postrežene jedi prevelik.

Poljske anketirance, ki so izjavili, da so pustili nedokončane obroke v restavracijah, barih, menzah ali majhnih restavracijah, so vprašali o razlogih za takšno vedenje.

Skoraj polovica anketirancev je navedla, da **je to posledica prevelikih porcij** in neustreznega okusa. Približno 1/5 potrošnikov je izjavilo, da obroka niso končali v gostinskem obratu, ker so v jedi našli nezaželen element ali si naročili preveč jedi. Približno 1/6 anketirancev je kot razlog za nedokončan obrok navedla neprivlačen videz.

Na desni strani so predstavljeni rezultati raziskave, izvedene med britanskimi potrošniki. Glavni razlog za to, da hrana ostane nepojedena, je bila velikost porcije, kar je navedla skoraj polovica anketirancev - bodisi zato, ker je bila velikost porcije večja od pričakovane (40%) ali zato, ker so menili, da so naročili preveč (11%). Temu je sledil obrok, ki je vključeval stvari (npr. solato, okraske), kjer jim ni bil všeč videz (15%) ali okus (10%).

Diapozitiv 16 - Velikost porcije lahko zmanjšate

Če ste identificirali sestavine, ki jih potrošniki pogosto pustijo na krožniku, je lahko zmanjšanje njihovih porcij dobra rešitev. Najbolje bi bilo, da najprej preverite obstoječe porcije in ukrepe za serviranje. Ne pozabite, da morate pri menjavi porcij postreženih jedi osebju zagotoviti ustrezna orodja, npr. žlice in posode ustrezne zmogljivosti.

Z zmanjšanjem privzete velikosti porcije lahko strankam ponudite možnost ponovnega polnjenja. Ta možnost lahko dobro deluje v menzah, bifejih in restavracijah s hitro prehrano.

Diapozitiv 17 - Velikost krožnika lahko zmanjšate

Oblika in velikost krožnika določata norme za ustrezne količine hrane, ki jo je treba zaužiti ob obroku.

Pokazalo se je, da velike sklede vodijo do prekomernega serviranja, majhne sklede vodijo do premajhnega serviranja.

Raziskava kaže dve preprosti in nevsiljivi "spodbudi" zmanjšati odpadke s krožnikov v hotelskih restavracijah za približno 20 %

- zmanjšanje velikosti krožnika za 3 cm bi lahko zmanjšalo količino odpadnih plošč za približno 19,5 %.

- uvedba oznake, da si gostje lahko ponovno naložijo jed, zmanjša količino živilskih odpadkov za 20,5 %

Diapozitiv 18 - Navedite informacije o velikosti porcije

Kot smo že omenili, je najpogostejši razlog, da pustimo nepojedeno jed na krožniku, prevelik delež jedi. V gostinskih obratih pogosto primanjkuje informacij o gramaturi jedi ali njenih posameznih sestavinah. V takem primeru je treba menijsko kartico dopolniti z gramažo jedi ali

njenih posameznih sestavin. Vendar pa potrošniki ne morejo vedno vizualizirati velikosti porcije na podlagi besedila. Različne organizacijske rešitve ali grafične oblike, ki predstavljajo velikost postreženih porcij, delujejo odlično.

Kako lahko to storite najbolj preprosto?

- 1 Pri postrežbi jedi v bifeju lahko na primer zagotovite različne velikosti krožnikov. Poleg tega lahko v takem primeru postavite znak za stranke, ki uporabljajo bife, da ne smejo prenapolniti krožnikov, saj se navsezadnje lahko vedno vrnejo v bife za več jedi.
- 2 V meniju lahko uporabite ikonografijo, zaradi katere bo mogoče kategorizirati velikost porcij jedi. Kupci bodo vedeli, da lahko naročijo manjši del izbrane jedi.
- 3 Informacije o meniju, vključno z velikostjo porcije, lahko razširite tudi s kodo QR. Na primer, lahko posnamete in delite fotografije različnih velikosti porcij iste jedi.

Diapozitiv 19 – Potrošnikom lahko omogočite, da izberejo

Potrošniki imajo radi izbiro, ne le v velikosti porcije, ampak tudi v paleti sestavin jedi.

Konec koncev, ni vsakomur treba vseč ajda ali pomfrit.

Gostom lahko zagotovite večjo prilagodljivost pri izbiri jedi. Naj ima potrošnik možnost, da izbere sestavine jedi tako, da je prilagojena njihovim željam.

Diapozitiv 20 – Pripravite otroški meni

Živilski odpadki so najvišji med ljudmi, starimi od 18 do 34 let in od 35 do 44 let, zlasti pri prehranjevanju z otroki, v večjih skupinah in pri prehranjevanju s sodelavci. To se dogaja v vseh vrstah gostinskih obratov.

Ne glede na to, ali imate veliko otroških gostov ali zelo malo, je dobro imeti pri roki otroški meni.

Otroci imajo veliko manjši apetit in bodo verjetno zaužili manj jedi.

Ponudite izbran otroški meni glede na porcijo in vrsto.

Otroški meni pripomore k temu, da bo na krožnikih ostalo manj odpadkov.

Diapozitiv 21 - Vrečke/škatle za domov

Kljub vašim prizadevanjem, da bi zmanjšali odpadke na krožnikih, boste morda še vedno ugotovili, da nekaj hrane ostane.

V teh okoliščinah je dobra izbira, da strankam dovolite, da hrano odnesejo domov. **Vrečke / škatle za domov** so še en način za zmanjšanje odpadkov plošč.

To je spodbuda potrošnikov s strani osebja obrata, da odnesejo nepojedene dele v vrečah ali primernih posodah, ki jih bodo pojedli pozneje, kjer je to primerno.

Naj bo to norma. Zakaj ne bi vključili vrečk oziroma škatel v svoj scenarij za storitve in to posebej označili, da bi bili o tem vaši gosti obveščeni že ob naročilu obroka?

Diapozitiv 22 - Razlogi, da začnemo jemati domov ostanke ...

1. Plačali ste za to! Zakaj kupiti obrok in pojesti samo polovico?
 2. Hrana bo končala v smeteh. Restavracija ne more prodati ali darovati hrane, ki je že bila postrežena stranki. To je storjeno zaradi higienskih predpisov o varni hrani.
 3. Veliko sredstev je bilo namenjenih proizvodnji te hrane. Vsak vir, ki je bil namenjen proizvodnji, prevozu, distribuciji in pripravi te hrane, se prav tako zavrže, ko se vrže v smeti.
 4. Že pripravljeno kosilo za naslednji dan!
- Če vam ostane le majhen kosček, ga lahko preprosto združite v prilogo, ga sestavite v sendvič ali zavijete, dodate nekaj riža ali zelenjave na pari ... karkoli je smiselno za to, kar prinašate domov.
5. Dajte zgled drugim.

Morda bi se tudi vaši sodelavci odločili, bi odnesli svoje ostanke v škatli, a se počutijo neprijetno ob misli, da bi za to zaprosili. Bodite vodja! Ljudje bodo bolj verjetno nekaj storili, ko vidijo, da to počnejo drugi. Bodite ta prva oseba.

Diapozitiv 23 – Za zaključek

V ukrepe morate vključiti tako svoje osebje, kot goste.

Motivirajte svoje osebje, da spodbudi goste, da prilagodijo svoja naročila, in če stranke ne dokončajo jedi, da jo odnesejo domov. Vendar jim zagotovite prava orodja za to.

Ozaveščajte svoje goste, da zapravljajo svoj denar, če ne pojedjo svojih obrokov in jih pustijo na krožniku. Navsezadnje nihče ne mara izgubljati denarja.

Diapozitiv 24 - Ali je običajno, da se ostanki odnesejo domov iz restavracije v Evropi?

- mnenja anketirancev

In končno, pogledjmo, kako evropski potrošniki zaznavajo možnost odvzema ostankov krožnikov.

To je splošna izjava, vendar po mojih izkušnjah Evropejci menijo, da je potratnost neokusna. Zakaj metati hrano stran?

Na svojih potovanjih v Amsterdam, London, Prago, Bukarešto, Pariz, Budimpešto ali Kopenhagen nisem nikoli videl nikogar, ki bi gledal z viška na nekoga, ki bi želel vzeti ostanke po obroku. Nasprotno, vprašali so nas, če jih želimo.

Evropske kulture, ki se med seboj razlikujejo.

V Nemčiji je vsekakor nesramno iti v restavracijo in namerno naročiti hrano, da jo vzamete domov. Morda boste slišali nekaj zelo ostrih besed osebja, ker bi to pomenilo, da menite, da je njihova restavracija hitra hrana.

Če pa jeste v restavraciji in po približno eni uri vprašate za račun in natakar vidi, da je na vašem krožniku ostala precejšnja količina hrane, bo verjetno vprašal, če je z njim kaj narobe ali če vam je všeč. Če odgovorite "bilo je zelo dobro, a na žalost je bilo zame preveč", vam bo verjetno ponudil, da vam ga spakira. Ali pa bo vsaj v redu, če ga vljudno vprašate. Vendar pa vse restavracije nimajo primernih zabojnikov, zato bodo nekateri rekli, da jim je žal, vendar hrane ne morete vzeti s seboj.

Nikoli nisem imel težav z jemanjem ostankov hrane iz restavracije.

Za to obstaja nekaj razlogov:

Hrano sem plačal, moja je, nepojedene kose odnašam domov

Restavracija mora plačati za zbiranje odpadkov, manj hrane zavržejo, manjši je njihov račun za odpadke

Prosil sem za "vrečko za psa/doggybag" (običajen britanski izraz za odnašanje ostankov domov, saj so bile to pogosto kosti za njihovega psa) v restavracijah vseh stopenj, od kavarn do lokalov z Michelinovimi zvezdicami, in s tem nisem imel težav. Natakarsko osebje običajno naloži hrano v posodo za enkratno uporabo.

Diapozitiv 25 - Ali je običajno, da se ostanki odnesejo domov iz restavracije v Evropi?

- mnenje anketiranca

Živim v Evropi, Italiji in delam v razmeroma veliki restavraciji.

Lastniki imajo zelo učinkovit in prijazen pristop do strank, ki želijo s seboj vzeti ostanke. V naših tedenskih zalogah prejmemo dober kos škatel in vrečk samo za pakiranje ostankov za stranke.

Osebnostno resnično spodbujam stranke, da vzamejo svoje ostanke predvsem iz teh razlogov:

Če stranke ne vzamejo ostankov, kje bodo na koncu končali? Očitno v organskih odpadkih. Ali ni bolj smiselno, da bo hrano nekdo zaužil, namesto da bi šla v smeti? Kupcem je jed všeč, vendar iz kakršnega koli razloga ne morejo dokončati, vendar želijo uživati pozneje.

To je zelo majhna usluga, ki jo dajem svojim strankam in v odgovor večino časa pokažejo veliko hvaležnost in cenijo moje storitve.

Ta drobna gesta pokriva pomanjkljivosti med službo, če so obstajale, in kot pravi pregovor, "vse je v redu, če se dobro konča".

Zato bi rekel, da v katerem koli delu sveta ne bodite sramežljivi in prosite za ostanke in če vam strežem, bom to storil z nasmehom.

V preteklosti bi to veljalo za "nekaj, kar se ne počne". Običajno ste šli v restavracijo, da bi jedli v prostorih, ne pa da bi pobrali ostanke, kot da bi stradali doma. Danes je lahko celo »kul«, kot da bi pokazali, da se zavedate zapravljanja hrane in naravnih virov, ki uničujejo naš planet.

Kakorkoli že, mislim, da je bolje naročiti primerno in samo število jedi, ki jih boste jedli. Odvisno je tudi od vrste sestanka za kosilo ali večerjo. Če ste s tesnimi prijatelji ali družino, bi prosil za škatlo za ostanke. Če ste na romantičnem zmenku, o tem niste več tako prepričani.

Diapozitiv 26 - Hvala