

Modul 4, Lekcija 1

Diapozitiv 1 - Strežba in komunikacija z gosti

Uvod v lekcijo, ki bo govorila o strežbi in komunikaciji z gosti

Diapozitiv 2 - Lekcija 1

V tej lekciji bomo govorili o pomenu temeljitega usposabljanja osebja glede menija, sprememb menija in posebnih ponudb. Prav tako želimo v povezavi s sestavinami na meniju izobraziti osebje o alergienih in dietah.

Diapozitiv 3 – Uvod v lekcijo

Zavedamo se, da je zavržena hrana pomembno in pereče globalno vprašanje z velikimi vplivi na okolje, gospodarstvo in družbo. V gostinski industriji, kjer sta priprava in poraba hrane ključna za poslovanje, je reševanje tega problema zelo pomembno. Z uporabo dobrih praks lahko podjetja zmanjšajo svoj okoljski odtis, izboljšajo svoj ugled, znižajo stroške in prispevajo k bolj trajnostni prihodnosti. Statistika o zavrženi hrani je osupljiva. Restavracije so med glavnimi povzročitelji tega odpada. Od neučinkovitosti v kuhinji do prevelikih porcij in ostankov na krožnikih – odpadki se lahko pojavijo na različnih točkah prehranske verige. Za rešitev tega problema morajo podjetja premisliti o svojih praksah in sprejeti celostni pristop k zmanjšanju odpadkov, vključno z učinkovitim zbiranjem in ravnanjem z odpadki.

Diapozitiv 4 – Izobraževanje in usposabljanje osebja

Zavedanje zaposlenih in njihovo sodelovanje sta ključnega pomena v boju proti zavrženi hrani. Restavracije bi morale organizirati celovita usposabljanja za kuhinjsko osebje, natakarje in vodstvo o pomenu zmanjšanja odpadkov, nadzoru porcij in učinkovitem ravnanju s hrano. Redne delavnice in seminarji lahko osebje informirajo o najboljših praksah in jih spodbudijo k sodelovanju v iniciativah za zmanjšanje odpadkov.

Diapozitiv 5 - Poznavanje menija

Usposabljanje osebja je bistveni del zagotavljanja kakovostnih storitev v vaši restavraciji, vključno z izobraževanjem o jedeh na meniju. Tukaj predstavljamo pet ključnih prednosti poznavanja menija ter načine, kako lahko tovrstno usposabljanje uvedete.

Diapozitiv 6 - Pet razlogov za usposabljanje o meniju

1. Prodaja z dodano vrednostjo: Usposabljanje osebja je ključno, da nadgradnja prodaje (upselling) postane redni in uspešni del delovanja. Ko se osebje počuti samozavestno in dovolj poučeno, da lahko gostom poda koristne in pametne predloge, se to znanje pogosto odraža v višjih računih ob koncu večera.
2. Avtentičnost: Bolj kot je osebje izobraženo o jedeh, več samozavesti ima pri odgovarjanju na vprašanja gostov. Priporočila brez ustreznega znanja pogosto ne prepričajo; v primerih, ko gosta zanima, katero predjed bi natakar izbral sam ali katero vino bi priporočil k glavni jedi, je prepričan in informiran odgovor hitro prepoznaven — in ima večjo težo.
3. Boljša storitev, večja zvestoba: Raven storitve, ki jo ponuja strežno osebje, se s strokovnim znanjem bistveno izboljša. Ko so natakarji samozavestni in dobro poučeni, to vzbudi zaupanje, kar poveča zvestobo gostov in spodbuja njihovo vračanje.

4. Boljša časovna učinkovitost: Neprestano tekanje v kuhinjo zaradi vprašanj jemlje čas vsem vpletenim. Poleg tega lahko gostje izgubijo zaupanje v kakovost restavracije, ko natakar odide od mize z izgovorom, da se mora "posvetovati s kuharjem"
5. Pametno ravnanje z alergeni: Ko imajo gostje vprašanja o možnih alergeni v jedeh, je ključnega pomena, da je osebje dobro obveščeno. Osebje, ki zna samozavestno in natančno odgovoriti, bo gostom z alergijami vzbudilo občutek dobrodošlosti in varnosti. Obsežno usposabljanje na tem področju lahko prepreči resne incidente, hkrati pa bodo takšni gostje verjetneje ponovno obiskali restavracijo ali jo priporočili prijateljem in družini.

Diapozitiv 7 – Načini, kako vključiti in izobraziti osebje

Ko razvijate nov ali posodobljen meni, priporočamo, da v postopek vključite zaposlene že v zgodnjih fazah. Osebje v strežbi je vsakodnevno v stiku z vašimi gosti, zato pogosto razpolagajo z dragocenimi vpogledi, ki jih lahko uporabite pri oblikovanju jedi, opisov in poimenovanj v meniju.

Obvestite vodje in nadzornike, da bodo morali sodelovati pri tem, da osebje čim prej osvoji nov meni. Skupaj z njimi oblikujte načrt usposabljanja, da bodo prevzeli odgovornost za proces in pomagali svojim sodelavcem pri vključevanju.

Organizirajte degustacijo celotnega menija z osebjem v strežbi. Medtem ko okušajo posamezne jedi, jim posredujte ustrezne in uporabne informacije o sestavinah (vključno z alergeni, če jih jed vsebuje), načinu priprave, prezentaciji, ceni in glavnih prodajnih prednostih jedi.

Pojasnite, kako bo to usposabljanje koristilo zaposlenim – na primer, kako jim bodo informacije pomagale pri dodatni prodaji, kar lahko poveča povprečni znesek računa in posledično pozitivno vpliva na višino napitnine. Poudarite, da jim bo to znanje olajšalo delo in povečalo samozavest pri komunikaciji z gosti.

To je stalen proces, ki naj se nadaljuje tudi, ko meni spreminjate in posodabljate. Če imate dnevno posebno ponudbo, naj kuhinjsko osebje pripravi en obrok na začetku izmene. Strežno osebje naj jed poskusi, kuhar pa naj razloži sestavine, prodajne prednosti in ceno. Spodbudite osebje, naj postavi vprašanja, če jih imajo.

Diapozitiv 8 – Kako se naučiti meni?!

V tem videu je predstavljena strategija, ne samo za učenje menija, ampak tudi za razumevanje, zakaj je to pomembno – saj vam dobro poznavanje menija pomaga pri vzpostavljanju boljšega stika z gosti.

Diapozitiv 9 – Trening učenja menija

Pomembno je, da znate:

- preprosto in jasno opisati vse jedi na meniju, vključno s tem, kaj jih dela posebne,
- pravilno izgovoriti imena vseh jedi in sestavin,
- prepoznati alergene in kjer je mogoče, predlagati alternative,
- odgovoriti na vprašanja o sestavinah in načinu priprave jedi,
- pojasniti, katere priloge ali omake spremljajo posamezno jed,
- izpostaviti poreklo svojih sestavin,
- prepoznati značilne jedi svoje restavracije, in
- podati ustrezne nasvete glede velikosti porcij posamezne jedi.

Diapozitiv 10 - Razumevanje prehranskih omejitev in preferenc

Danes je skrb za goste s posebnimi dietami ključnega pomena za uspeh kateregakoli gostinskega podjetja. Prvi korak je jasna komunikacija z gosti glede njihovih specifičnih prehranskih potreb in omejitev.

Te vključujejo alergije, življenjske izbire, kot so vegetarijanstvo ali veganstvo, ter prehranske in kulturne zahteve, kot so intolerance, zdravstvene preference in verske prehranske omejitve. Ko imate jasno predstavo o potrebah svojih gostov, lahko sprejmete naročilo in načrtujete meni, ki ustreza njihovim zahtevam, hkrati pa ponuja raznoliko izbiro. Jasno označevanje jedi in usposabljanje osebja sta ključna za zagotavljanje varnosti gostov.

Uvajanje spodnjih praks vam bo pomagalo, da boste lahko ustrezno poskrbeli za vse vrste posebnih diet in zahtev.

Diapozitiv 11 – 1. Poznavanje običajnih prehranskih omejitev

Alergije in intolerance: Te se lahko gibljejo od blagih do življenjsko nevarnih. Pogosti alergeni vključujejo oreščke, gluten, mlečne izdelke, školjke in jajca. Pomembno je poznati sestavine posamezne jedi in vse morebitne alergije pravočasno sporočiti kuhinji.

Verski prehranski specifičnosti: Veliko gostov sledi prehranskim pravilom na podlagi svojih verskih prepričanj. Na primer, muslimani lahko zahtevajo halal hrano, medtem ko judje iščejo košer možnosti. Razumevanje teh potreb in ponudba ustreznih jedi lahko močno izboljšata njihovo kulinarčno izkušnjo.

Vegetarijanstvo in veganstvo: Vegetarijanci ne uživajo mesa, vegani pa se izogibajo vsem živalskim izdelkom, vključno z mlekom in jajci. Poznavanje razlike in sposobnost priporočiti primerne jedi je ključnega pomena.

Zdravstvene in življenjske posebnosti: Nekateri gostje sledijo določenim dietam zaradi zdravstvenih razlogov ali osebnih prepričanj, kot so keto dieta, paleo ali diete z nizko vsebnostjo ogljikovih hidratov. Poznavanje teh pojmov in sposobnost ponuditi primerne možnosti ali prilagoditve je zelo koristno.

Diapozitiv 12 - 2. Komunikacija in izobraževanje

Komunikacija je ključna: Vedno vprašajte goste, ali imajo kakšne prehranske omejitve ali preference že na začetku naročila. Tak proaktiven pristop kaže na pozornost in skrb za njihovo kulinarčno izkušnjo. Bodite iskreni glede tega, kaj lahko kuhinja pripravi, in ne bojte se pojasniti omejitev, s katerimi morda niste seznanjeni.

Bodite informirani in se izobražujte: Prevezmite pobudo in se poučite o različnih prehranskih potrebah ter o tem, kako jih je mogoče zadovoljiti v okviru jedilnika vaše restavracije. Če vaša ustanova ponuja izobraževalne delavnice, se jih z veseljem udeležite. Uporabljajte vire, kot so knjige, spletne strani in celo aplikacije, ki ponujajo informacije o prehranskih omejitvah in receptih.

Diapozitiv 13 – 3. Posebne zahteve in alternativne ponudbe

- Kadar gost poda posebno prošnjo zaradi prehranske omejitve, to jasno in pravočasno sporočite kuhinji. Poskrbite, da obstaja sistem za preprečevanje navzkrižne kontaminacije pri alergijah, na primer z uporabo ločenih pripomočkov in kuhalnih površin.
- Dovolj dobro poznajte jedilnik, da lahko predlagate prilagoditve ali alternative. Na primer, ponudite zamenjavo mlečnega izdelka z rastlinsko alternativo za veganskega gosta ali predlagajte jed brez glutena. Vaša sposobnost ponuditi možnosti pripomore k bolj vključujoči in prijetni kulinarčni izkušnji za vse.

Diapozitiv 14 - 4. Vedno preverite dvakrat

- Pred postrežbo še enkrat preverite, ali jed ustreza prehranskim potrebam gosta. Ta zadnji korak lahko prepreči napake in pokaže gostu, da sta njegova varnost in zadovoljstvo vaši glavni prednostni nalogi.

POMEMBNO:

- Kot natakar ali gostinec je razumevanje in upoštevanje prehranskih omejitev ter preferenc pomemben del storitve, ki jo nudite. Z upoštevanjem teh smernic lahko zagotovite, da so gosti dobrodošli, spoštovani in oskrbljeni med svojo kulinarčno izkušnjo. Ne pozabite, da so ključ do uspeha na tem področju znanje, komunikacija in pozornost do podrobnosti.

Diapozitiv 15 – Kakšna je razlika med alergijo in intoleranco?

- Pojma »alergija« in »intoleranca« se pogosto uporabljata kot sopomenki, kadar govorimo o reakcijah na določena živila, vendar se nanašata na zelo različne fiziološke odzive telesa.
- Razumevanje razlike med prehransko alergijo in intoleranco je ključno za pravilno postavitev diagnoze in obvladovanje teh stanj, pa tudi za nudenje ustreznih nasvetov in prilagoditev za posameznike, ki jih to prizadene.

V nadaljevanju bomo govorili o ključnih razlikah.

Diapozitiv 16 – Razlike med alergijo na hrano in intoleranco na hrano

- Prehranske alergije in odziv imunskega sistema: Prehranska alergija vključuje imunski sistem. Ko oseba s prehransko alergijo zaužije alergen, telo ta živilski element zmotno prepozna kot škodljivo snov. Imunski sistem nato proizvede protitelesa, imenovana imunoglobulin E (IgE), ki se borijo proti alergenom in povzročijo alergijsko reakcijo.
- Simptomi: Alergijske reakcije lahko prizadenejo kožo, prebavni trakt, dihalna in v hujših primerih tudi srčno-žilni sistem. Simptomi vključujejo koprivnico, srbenje, otekanje, težko dihanje, bruhanje, drisko in anafilaksijo – potencialno življenjsko nevarno reakcijo, ki zahteva takojšnjo zdravniško pomoč.
- Pojav simptomov: Alergijske reakcije se običajno pojavijo kmalu po zaužitju alergena, pogosto že v nekaj minutah do nekaj ur.
- Količina sprožilne hrane: Tudi zelo majhna količina alergena lahko pri občutljivih posameznikih sproži alergijsko reakcijo.
- Prebavni odziv pri prehranski intoleranci: Prehranska intoleranca predvsem vključuje prebavni sistem in ni posredovana preko imunskega sistema. Pojavi se, kadar človekov prebavni sistem ne more pravilno prebaviti določene hrane ali sestavine. To je lahko posledica pomanjkanja encimov, občutljivosti na aditive ali reakcij na naravno prisotne kemikalije v hrani.
- Simptomi: Simptomi prehranske intolerance so običajno manj resni kot alergijske reakcije in se večinoma kažejo v prebavnem traktu. Med njimi so napenjanje, vetrovi, driska, zaprtje, krči in slabost.
- Pojav simptomov: Simptomi prehranske intolerance se lahko pojavijo več ur ali celo dni po zaužitju problematične hrane, zaradi česar je včasih težje prepoznati vzrok.
- Količina sprožilne hrane: Ljudje s prehransko intoleranco lahko včasih zaužijejo manjše količine problematične hrane brez večjih simptomov, odvisno od njihove občutljivosti in vrste živila.

Diapozitiv 17 – Katere so najpogostejše alergije na hrano?

- Najpogostejše prehranske alergije, pogosto imenovane »Velikih 9«, vključujejo snovi, ki so odgovorne za večino alergijskih reakcij na hrano.
 - Razumevanje teh pogostih alergenov je ključnega pomena za strokovnjake v gostinstvu, izobraževalce in splošno javnost, da se zagotovi varnost in dobro počutje oseb s prehranskimi alergijami.
1. Mleko: Alergija na kravje mleko je najpogostejša prehranska alergija pri dojenčkih in majhnih otrocih ter lahko povzroči različne simptome – od blagih do hudih, vključno z anafilaksijo.
 2. Jajca: Alergijsko reakcijo lahko povzročita tako beljak kot rumenjaki, pri čemer se resnost simptomov razlikuje od osebe do osebe.
 3. Arašidi: Alergija na arašide je eden najpogostejših vzrokov za hude alergijske napade in je lahko smrtno nevarna. Pomembno je vedeti, da so arašidi stročnice, ne oreščki.
 4. Drevesni oreščki: Sem spadajo orehi, lešniki, mandlji, indijski oreščki, pistacije in brazilski oreščki. Tudi alergije na drevesne oreščke lahko povzročijo hude reakcije.
 5. Ribe: Alergijske reakcije na ribe so lahko zelo resne in pogosto trajajo vse življenje. Osebam z alergijo na ribe se običajno priporoča, da se izogibajo vsem vrstam rib.
 6. Školjke: Sem spadajo raki in mehkužci, kot so kozice, rakovice, jastogi, lignji in pokrovače. Alergije na školjke so znane po tem, da povzročajo hude alergijske reakcije.
 7. Soja: Alergija na sojo je pogostejša pri otrocih kot pri odraslih in jo mnogi sčasoma prerastejo. Soja spada med stročnice, kamor sodijo tudi arašidi.
 8. Pšenica: Alergija na pšenico se razlikuje od celiakije, ki je avtoimunska bolezen, sprožena z glutenom. Simptomi alergije na pšenico se lahko gibljejo od blagih do življenjsko nevarnih.
 9. Sezam: Sezamova semena in njihovi derivati lahko povzročijo alergijske reakcije, podobne tistim, ki jih povzročajo drugi prehranski alergeni.

Diapozitiv 18 – Splošne prakse za obvladovanje alergenov

Splošne prakse za ravnanje z alergeni vključujejo:

- Preprečevanje navzkrižne kontaminacije: Uporaba ločenih pripomočkov, kuhinjske opreme in površin za pripravo hrane brez alergenov.
 - Transparentnost glede sestavin: Nudenje podrobnih seznamov sestavin in odprtost za vprašanja gostov glede priprave hrane.
 - Usposabljanje osebja: Izobraževanje osebja o prehranskih alergijah, preprečevanju navzkrižne kontaminacije in učinkoviti komunikaciji z gosti glede njihovih prehranskih potreb.
- Te alternative ne le zagotavljajo varnost gostov z alergijami, temveč tudi izboljšujejo njihovo kulinarično izkušnjo s ponudbo različnih varnih in okusnih možnosti. Pomembno je, da restavracije ostanejo obveščene o prehranskih alergijah in svoje ponudbe nenehno prilagajajo potrebam svojih gostov.

Diapozitiv 19 - Primer: Kako postreči za veganske goste

- Prilagajanje ponudbe veganskim gostom ne pomeni le odstranitve mesa iz jedi, temveč zahteva razumevanje veganstva kot življenjskega sloga, ki izključuje vse živalske proizvode. Za restavracije to pomeni ponudbo jedi, ki ne vsebujejo mesa, mlečnih izdelkov, jajc ali kakršnih koli sestavin živalskega izvora. Tukaj je nekaj načinov, kako lahko restavracije učinkovito poskrbijo za veganske goste:
1. Priprava jedilnika:

- Ponudite pristne veganske jedi: Razvijte pester nabor okusnih veganskih jedi, ne le ene ali dveh osnovnih možnosti. Razmislite o ustvarjanju veganskih različic priljubljenih jedi, da pritegnete širšo publiko.
- Jasno označite veganske jedi: Na jedilniku jasno označite, katere jedi so veganske, da bodo gostje lažje prepoznali svoje možnosti.

2. Poznavanje sestavin:

- Razumevanje veganskih zahtev: Izobrazite sebe in svoje osebje o tem, kaj šteje za vegansko sestavino. Ne pozabite, da so nekatere manj očitne sestavine, kot so želatina, med in določena barvila, živalskega izvora in niso primerne za vegane.
- Pridobivanje kakovostnih veganskih sestavin: Vlagajte v visokokakovostne veganske nadomestke, kot so rastlinski mesni izdelki, siri brez mleka in nadomestki za jajca. To lahko bistveno poveča privlačnost vaših veganskih jedi.

Diapozitiv 20 - Primer: Kako postreči za veganske goste

3. Kuhinjske prakse:

- Izogibajte se navzkrižni kontaminaciji: Kadar je mogoče, uporabljajte ločene pripomočke, kuhinjsko opremo in površine za pripravo veganskih in neveganskih jedi. Če to ni izvedljivo, poskrbite za temeljito čiščenje med posameznimi uporabami.
- Inovativno kuhanje: Uporabljajte tehnike in sestavine, ki poudarijo najboljše lastnosti rastlinske hrane, na primer dimljenje zelenjave ali uporaba oreškov in semen za dodajanje teksture in okusa.

4. Usposabljanje osebja:

- Izobraževanje osebja: Poskrbite, da vse osebje – od kuhinje do strežbe – razume, kaj pomeni veganstvo, in zna samozavestno odgovarjati na vprašanja o ponujenih veganskih možnostih.
- Posebne želje: Osebje usposobite za vljudno in strokovno obravnavo posebnih prehranskih zahtev, da se bodo veganski gostje počutili dobrodošle in cenjene.

5. Trženje in komunikacija:

- Promovirajte svoje veganske jedi: Izpostavite veganske jedi v promocijskih materialih, na spletni strani in prek družbenih omrežij, da pritegnete veganske goste.
- Povežite se z vegansko skupnostjo: Sodelujte na veganskih dogodkih ali razmislite o posebnih ponudbah za veganske skupine in skupnosti.

Diapozitiv 21 - Primer: Kako postreči za veganske goste

6. Povratne informacije in prilagajanje:

- Zbiranje povratnih informacij: Redno povprašajte veganske goste po njihovem mnenju, da bolje razumete njihove potrebe in izboljšate svojo ponudbo.
- Ostanite na tekočem: Spremljajte trende v veganski kulinariki in redno osvežujte jedilnik z novimi, ustvarjalnimi veganskimi jedmi, da se bodo gostje z veseljem vračali.

7. Posebna razmišljanja:

- Prehranska uravnoteženost: Ponudite jedi, ki zagotavljajo dober balans beljakovin, maščob in ogljikovih hidratov. Vključite raznovrstno zelenjavo, žita, stročnice, oreščke in semena, da bodo obroki prehransko popolni.
- Sezonska hrana in lokalna pridelava: Poudarite sezonsko in lokalno pridelano zelenjavo za ustvarjanje svežih in okolju prijaznih veganskih jedi.

Z izvajanjem teh strategij lahko restavracije ne le učinkoviteje zadovoljijo potrebe veganskih gostov, temveč tudi pritegnejo širšo publiko, ki jo zanimajo rastlinske prehranske možnosti.

Dobro zasnovane veganske jedi lahko izboljšajo ugled vaše restavracije, pritegnejo zvesto bazo gostov in prispevajo k bolj vključujočemu in raznolikemu jedilniku.

Diapozitiv 22 - Konec

Konec prve lekcije. Hvala za vašo pozornost.

