

Slajd pierwszy - moduł trzeci.

Zarządzanie ekspedycją potraw

Slajd drugi - sesja pierwsza.

W tej sekcji zostaną zaprezentowane takie zagadnienia, jak: systemy obsługi konsumenta.

Zostaną też przedstawione najczęstsze przyczyny marnowania żywności na etapie ekspedycji dań w zakładzie gastronomicznym.

Slajd trzeci - Obsługa konsumenta w zakładzie gastronomicznym.

Obsługa konsumenta w zakładzie gastronomicznym, niezależnie od jego specyfiki, jest jednym z kluczowych aspektów działalności.

Obsługa konsumenta to zagadnienie wielowymiarowe, uwzględniające takie aspekty, jak: jakość wydawanych posiłków, kompetencje personelu obsługującego, odpowiednie elementy wyposażenia i wykończenia sali konsumenckiej, zastosowany system obsługi gości.

Przyjrzyjmy się każdemu z tych elementów, bowiem każdy konsument będzie miał względem niego pewne oczekiwania.

Konsument korzystający z usług zakładu gastronomicznego oczekuje dań o odpowiedniej jakości. Jakość dla każdego konsumenta może oznaczać zestaw różnych cech. Ale z pewnością, każdy z nich będzie oczekiwał, że zostaną mu podane potrawy smaczne i bezpieczne. Ważną cechą jakości będzie też temperatura serwowanej potrawy.

Ogromną rolę w obsłudze konsumenta odgrywa personel. Powinien być profesjonalny, dobrze znający oferowane gościom menu. Obsługa na sali powinna wiedzieć, z jakich produktów zostały przygotowane serwowane dania. Personel na sali konsumenckiej powinien też charakteryzować się odpowiednimi cechami indywidualnymi, takimi jak: komunikatywność, dbałość o wygląd zewnętrzny, życzliwość.

Obsługa konsumenta w zakładzie gastronomicznym to też wykorzystanie odpowiedniego wyposażenia i wykończenia sali konsumenckiej. Ważne jest odpowiednie przygotowanie miejsca do spożywania posiłków, ze zwróceniem uwagi między innymi na czystość sali, czystość bielizny stołowej i zastawy stołowej, dobry stan techniczny wszystkich elementów, z którymi ma styczność konsument.

Obsługa konsumenta nierozdzielnie związana jest z przyjętym w danym zakładzie systemem obsługi gości, czyli sposobem wydawania gotowych dań. W zależności od sytuacji, konsumenci będą zwracali uwagę na szybkość usługi, w tym na dostępność menu, a także asortymentu serwowanych dań.

Należy podkreślić, że bez sprawnie zorganizowanej ekspedycji gotowych dań, nie jest możliwe właściwe funkcjonowanie zakładu, i przede wszystkim nie jest możliwe zagwarantowanie satysfakcji konsumentów.

Dlatego też w tej części, szczególna uwaga zostanie zwrócona na systemy obsługi gości w zakładach gastronomicznych, ze zwróceniem uwagi na problem marnowania żywności.

Slajd czwarty - Systemy obsługi konsumentów.

W zakładach gastronomicznych wykorzystuje się następujące systemy obsługi konsumentów: obsługa kelnerska, samoobsługa i samoobsługa w połączeniu z obsługą kelnerską.

Wybór jednego z trzech wymienionych systemów obsługi zależy przede wszystkim od rodzaju i standardu danego zakładu. Nie bez znaczenia przy tym wyborze są też indywidualne potrzeby i wymagania obsługiwanych gości, w tym przede wszystkim szybkość świadczonej usługi.

Są też obiekty, jak hotele, w których może zostać wykorzystany więcej niż jeden system obsługi, na przykład w restauracji hotelowej będzie to obsługa kelnerska, w bufecie śniadaniowym samoobsługa w połączeniu z obsługą kelnerską, a w stołówce pracowniczej - samoobsługa.

Slajd piąty - obsługa kelnerska.

Obsługa kelnerska jest powszechną formą obsługi konsumentów w restauracjach, kawiarniach, czy na różnego rodzaju przyjęciach zasiadanych, na przykład na przyjęciach weselnych.

Ten system obsługi w jego najprostszym wariantcie polega na tym, że kelner obsługuje gości przy stoliku, to jest przyjmuje zamówienia, dostarcza je do stolika i po zakończonej konsumpcji rozlicza gości za usługę i następnie sprząta stół.

Bardzo często, zwłaszcza w restauracjach o wysokim standardzie świadczonych usług, kelner wita gości po ich wejściu do lokalu. Dane w literaturze wskazują, że właściwy sposób powitania gościa przez obsługę restauracji to połowa sukcesu, a druga część - to kuchnia. Po przywitaniu kelner prowadzi gości do stolika.

Konsument po zapoznaniu się z kartą menu, dokonuje u kelnera zamówienia. Kelner powinien znać aktualną kartę dań oraz napojów alkoholowych i bezalkoholowych, tak by służyć gościom pomocą. Goście muszą otrzymać podstawowe informacje na temat oferowanego menu, na przykład wykorzystanych składników, sposobu przygotowania dań.

Dlatego też ważną kwestią, także w kontekście ograniczenia marnotrawstwa żywności, jest nieustające szkolenie kelnerów tak, by potrafili doradzić gościom w kwestii zamawianych dań. Dopasowanie do preferencji konsumenta dania, zarówno pod względem asortymentu, jak też wielkości porcji, jest jednym ze skuteczniejszych sposobów ograniczenia marnotrawstwa żywności w zakładach gastronomicznych.

Kelner powinien być do dyspozycji gościa także po złożeniu zamówienia, tak by uzupełnić napoje, czy przekąski.



Na koniec, po rozliczeniu gościa ze świadczonej usługi, sprząta stół i przygotowuje go dla następnego gościa.

Istnieją bardziej formalne i wyrafinowane style obsługi kelnerskiej, jak też bardziej swobodne.

Znanych jest kilka systemów obsługi kelnerskiej.

Slajd szósty - System amerykański.

System amerykański (zwany również niemieckim bądź talerzowym), który polega na przynoszeniu przez kelnera z kuchni dań wyporcjowanych. Proces nakładania i dekorowania odbywa się na kuchni, poza zasięgiem wzroku klienta. Kelner ma za zadanie podać danie prosto do stolika.

System amerykański obsługi kelnerskiej ma wiele zalet, między innymi daje możliwość skrócenia czasu obsługi, wymaga mniejszej liczby drobnego sprzętu oraz naczyń.

System ten ma też wady, na przykład małe zróżnicowanie zakresu usług, czy też brak możliwości dostosowania wielkości porcji do preferencji konsumenta, co ma ogromne znaczenie w kontekście ograniczenia tak zwanych resztek talerzowych.

Slajd siódmy - System francuski.

Obsługa francuska to bardzo formalny i wyrafinowany styl obsługi, który jest obecnie rzadko stosowany. Znane są dwa style obsługi kelnerskiej w systemie francuskim.

W pierwszym kelner przynosi z kuchni niepoporcjowane składniki potraw i na specjalnym wózku do flambirowania (zwanym *gueridon*), ustawionym obok stołu gości, składniki kroi, filetuje, przyprawia, flambiruje, przygotowuje sosy. Zatem wykończenie i prezentacja dań odbywa się przy stole konsumenta.

W drugim stylu obsługi francuskiej, tak zwanym bankietowym, posiłek jest przygotowywany w kuchni i podawany przez kelnera z półmiska na talerz każdego gościa.

Styl francuski obsługi niewątpliwie jest bardzo atrakcyjny dla gości. Daje też możliwość uwzględnienia preferencji indywidualnego konsumenta w czasie przygotowywania dania, co ma ogromne znaczenie w kontekście ograniczenia marnotrawstwa żywności.

Posiada również wady. Mianowicie wymaga wysokich umiejętności i rozległego przeszkolenia pracowników obsługujących konsumentów. Z racji wykorzystania licznych, dodatkowego sprzętu, w tym wózków ustawionych przy stole gości, system ten wymaga dodatkowego miejsca na sali konsumenckiej.

Slajd ósmy - System angielski.

Obsługa kelnerska w stylu angielskim polega na prezentacji konsumentowi serwowanych potraw na półmiskach ustawionych na wózku kelnerskim bądź stoliku pomocniczym. Kelner indywidualnie serwuje dania każdemu gościowi, zaczynając od gospodarza. W niewielkim zakresie potrawy mogą być wykańczane przy gościach.



Serwis angielski polega na indywidualnej obsłudze, co sprawia, że utrzymany jest bezpośredni kontakt gościa z obsługą, a tym samym czuje się on dowartościowany. Gość, mając stały kontakt z kelnerem, ma możliwość wyboru potrawy, a także wskazania wielkości porcji.

Serwis angielski wymaga od kelnerów, poza dobrymi manierami i nienaganną prezencją, poprawnej kolejności wykonywania czynności. Zatem, podobnie jak przy stylu francuskim, wymagane są wysokie umiejętności kelnerów związane z obsługą gości.

Serwis angielski sprawdza się na przyjęciach, gdzie mamy niewielką liczbę gości. W restauracji może być stosowany jako dodatkowa usługa na specjalne okazje.

Slajd dziewiąty - System rosyjski.

Obsługa kelnerska w stylu rosyjskim polega na dostarczeniu gościom przez kelnera półmisek i salatek z wyporcjowanymi daniami oraz napojów alkoholowych i bezalkoholowych. Goście sami się obsługują, nakładając sobie z półmisek, waz, salatek dania i podając je kolejnym gościom. Kelner w czasie obsługi sukcesywnie donosi dania ciepłe i przekąski, uzupełnia dania na półmiskach, wymienia brudne naczynia i sztućce na czyste.

System ten stosuje się często na uroczystościach w gronie rodziny i przyjaciół, na przykład podczas wesel, chrzcin, urodzin i tak dalej.

Do zalet tego systemu obsługi kelnerskiej można zaliczyć możliwość obsługi dużej liczby gości w stosunkowo krótkim czasie. Byłoby to niemożliwe do osiągnięcia chociażby w serwisie angielskim.

Kolejną zaletą jest możliwość wcześniejszego przygotowania stołów. Wynika to z faktu, że organizatorzy zwykle planują takie imprezy nawet z kilkumiesięcznym wyprzedzeniem. Należy też wspomnieć, że w systemie tym od kelnerów nie wymaga się takiego doświadczenia jak na przykład w serwisie francuskim.

A jakie są wady rosyjskiego systemu obsługi kelnerskiej? Po pierwsze, konieczność przygotowania dużej liczby naczyń na jedno wydarzenie. Dodatkowo, podobnie jak w serwisie talerzowym, do wad zaliczany jest dość ograniczony kontakt kelnera z gościem. I wreszcie, jedna z kluczowych wad tego systemu, **pozostawienie nieskonsumowanych przez gości potraw na półmiskach wystawionych na stołach.**

Slajd dziesiąty - Samoobsługa.

Samoobsługa, jako system obsługi gości polega na tym, że konsumenci zakładu w pewnym zakresie przejmują czynności wykonywane przez kelnerów. Gość, po zapoznaniu się z asortymentem serwowanych potraw, wybiera dania oferowane w bufecie (potrawy i napoje) sam przenosi je na swoje miejsce konsumenckie. Klient jest też odpowiedzialny za sprzątnięcie naczyń i sztućców po zakończonym posiłku.

W formie bufetu można serwować wszystko: przekąski ciepłe i zimne, sałatki, dania główne, zupy, desery, napoje.

Samoobsługa jest powszechnie stosowana w restauracjach typu fast-food, kantynach pracowniczych, cafeteriach, punktach gastronomicznych, gdzie priorytetem jest szybkość i wygoda.

Slajd jedenasty - Uwarunkowania systemu samoobsługowego.

Podstawową cechą systemu samoobsługowego jest szybkość usługi. Aby zagwarantować odpowiednią wydajność związaną z obsługą konsumentów, należy zapewnić następujące warunki dotyczące organizacji ekspedycji.

Należy pamiętać, by jadłospis był widoczny dla konsumentów, tak by mogli się zapoznać z asortymentem serwowanych dań, zanim podejda do lady bufetowej. Menu powinno znajdować się w dobrze wyeksponowanym miejscu, na przykład nad ciągiem urządzeń ekspedycyjnych. Dobrym rozwiązaniem jest, aby obok nazwy potrawy, znalazły się takie informacje, jak: skład, logotypy alergenów w niej występujących, gramatura, cena, czy zdjęcie.

Informacje te są ważne nie tylko z punktu widzenia szybkości dokonania wyboru przez konsumenta, ale też ograniczenia możliwości pozostawiania tak zwanych **resztek talerzowych**, czyli *żywności nie spożytej przez konsumenta i pozostawionej na talerzu*.

Badania wskazują, że więcej resztek talerzowych jest generowanych przy serwowaniu posiłków w formie bufetu samoobsługowego, w porównaniu do obsługi kelnerskiej.

Klienci, po pierwsze - często nie znają składników potrawy, co może prowadzić do zamawiania dań, które pozostaną niedokończone, po drugie - otrzymują zbyt dużą porcję potrawy, której nie są w stanie skosztować.

Im więcej informacji na temat zamawianego dania otrzyma konsument przed złożeniem zamówienia, tym ryzyko pozostawienia resztek talerzowych jest mniejsze.

Slajd dwunasty - Uwarunkowania systemu samoobsługowego.

Serwowanie dań w postaci bufetu samoobsługowego daje też większą, w porównaniu do obsługi kelnerskiej, możliwość indywidualnego doboru dania, na przykład rezygnacja z dodatku skrobiowego.

Zalecane jest, by w obiektach serwujących posiłki w oparciu o system samoobsługowy, jadłospis nie był nadmiernie rozbudowany. Zbyt bogata oferta dań wydłuża proces podejmowania decyzji przez konsumenta. Bogata oferta przyczynia się też do brania przez konsumentów większych ilości potraw, które potem nie zostaną zjedzone.

Slajd trzynasty - Uwarunkowania systemu samoobsługowego.



Inne uwarunkowania systemu samoobsługowego, to:

- eksponowanie w bufecie posiłki powinny być wcześniej wyporcjowane; dzięki temu, z jednej strony klient szybko skomponuje swój zestaw, z drugiej ograniczony zostanie jego kontakt z potrawami znajdującymi się w bufecie.
- asortyment powinien być dostosowany do popytu; nie należy podawać zbyt dużej liczby dań opartych na tym samym surowcu
- i wreszcie ostatni ważny w aspekcie ograniczenia marnowania żywności element - nie należy wszystkich przygotowanych porcji dania umieszczać w bufecie; część z nich należy przechowywać w lodówce na zapleczu i wydawać po uprzednim podgrzaniu w miarę potrzeb.

Slajd czternasty - Układy bufetu w systemie samoobsługowym.

Jak już podkreślono, przy omawianiu jednego z poprzednich slajdów, w systemie samoobsługowym dania serwowane są w bufecie. Bufety ekspedycyjne do wydawania dań ciepłych, zimnych, napojów, deserów ustawione mogą być w różnych układach.

Wyróżnia się:

- bufet liniowy
- bufet stoiskowy
- bufet okienkowy
- bufet barowy

W zakładach gastronomicznych typu otwartego, najczęściej spotykamy bufet liniowy bądź stoiskowy.

Slajd piętnasty - Bufet w systemie liniowym.

W bufecie liniowym stanowiska są rozmieszczone w najczęściej w jednej, ciągłej linii.

Na początku linii konsument powinien mieć możliwość pobrania tacy wraz ze sztućcami. Dlatego powinien się tu znaleźć podajnik tac i sztućców. W najprostszym wariantcie są one ułożone na neutralnym blacie. Na końcu linii planowana jest kasa.

Konsument pobiera tacę i przechodząc wzdłuż lady ekspedycyjnej, wybiera wyeksponowane potrawy i napoje.

Długość i postać bufetu liniowego uzależnione są od liczby obsługiwanych konsumentów i serwowanego asortymentu.

W niewielkich obiektach urządzenia do ekspedycji potraw ciepłych mogą być umieszczone na początku lady. Jednak najczęstszy układ, zwłaszcza w obiektach większych, obsługujących większą liczbę konsumentów, to: zimne zakąski, potrawy gorące, surówki, desery i napoje.

Przemieszczanie się konsumentów wzdłuż jednej linii gwarantuje szybką i sprawną obsługę, a ciągi wydawcze zajmują stosunkowo niewielką powierzchnię.

Slajd szesnasty - Przykładowe konfiguracje bufetu liniowego.



Urządzenia i elementy mebli i urządzeń ekspedycyjnych w bufecie liniowym mogą być zestawiane w różne konfiguracje. Bufet może mieć postać jednej linii, przybierając kształt litery I, L lub U. W momencie potrzeby obsłużenia dużej liczby konsumentów w krótkim czasie, można zastosować dwie, a nawet trzy linie bufetu. Na slajdzie zaprezentowano przykład podwójnej linii, w postaci litery E. Można też dwa ciągi ekspedycyjne ustawić w kształcie liter V oraz W.

Slajd siedemnasty - Bufet w systemie stoiskowym.

W stoiskowym systemie obsługi poszczególne potrawy i napoje są wydawane na odpowiednio pogrupowanych stoiskach. Bufety ustawia się w różnych miejscach jednego pomieszczenia lub wydzielonego obszaru tej samej sali. Pozostałą część sali przeznacza się na salę konsumencką. Między wydawalnią a salą konsumencką znajduje się kasa. Liczba stoisk zależy od wielkości zakładu, natomiast układ i kolejność stoisk jest dowolna.

W celu poprawy organizacji pracy można łączyć niektóre stanowiska. Wszystkie potrawy są wyeksponowane w odpowiednich urządzeniach ekspedycyjnych i mogą być podawane przez pracowników obsługi lub częściowo pobierane przez konsumentów.

Utrudnieniem w tym systemie obsługi jest przecinanie się dróg poszczególnych konsumentów wybierających dania z różnych bufetów.

Slajd osiemnasty - System okienkowy i barowy.

Organizacja bufetu w **systemie okienkowym** oparta jest na wydawaniu potraw przez okienko łączące salę konsumencką z kuchnią. Nie występuje tu ekspozycja potraw, a tylko ich spis. Po zapłaceniu w kasie konsument podchodzi do okienka, gdzie otrzymuje potrawy i napoje. System ten jest jeszcze stosowany w stołówkach szkolnych, małych stołówkach zakładowych, barach mlecznych.

System barowy jest mieszanym systemem obsługi bufetowo-kelnerskiej. Potrawy są przygotowywane w ciągu bufetowym w obecności konsumentów. Konsumpcja może się odbywać przy ladzie barowej lub stoliku na sali konsumenckiej. Obsługą konsumentów i inkasowaniem należności zajmuje się barman (przy ladzie) lub kelner podający do stolika. Do przygotowania dań i napojów za ladą muszą być wyodrębnione odpowiednie stanowiska robocze. Rozmiary lady barowej i liczba urządzeń jest uzależniona od liczby miejsc przy ladzie i od rodzaju serwowanych dań.

Przy bufetach często organizuje się stanowisko live cooking, służące do przygotowania prostych potraw, na przykład jajecznicę bezpośrednio na sali konsumenckiej, przy gościach.

Slajd dziewiętnasty - Ekspedycja dań w aspekcie stosowanego systemu produkcji dań.

System obsługi kelnerskiej, bądź wydawanie dań w postaci bufetu to konwencjonalne typy obsługi, które stosuje się w większości zakładów gastronomicznych. Do produkcji, w tych systemach wykorzystywana jest żywność o różnym stopniu przetworzenia. Jak przedstawiono na prezentowanym schemacie, mogą być wykorzystywane surowce, wymagające pełnego procesu technologicznego. Wykorzystywane też są półprodukty, typu wstępnie wyciśnięte mięso, czy obrane warzywa. Niektóre produkty spożywcze są kupowane natomiast w postaci gotowej i przechowywane w warunkach chłodniczych przed podaniem.

Cechą charakterystyczną konwencjonalnych systemów ekspedycji jest to, że gotowe posiłki są serwowane konsumentom w tym samym miejscu, w którym miało miejsce ich przygotowanie.

Po otrzymaniu i odpowiednim przechowywaniu artykułów spożywczych i innych składników, pozycje menu powinny być przygotowane jak najbliżej czasu ich podania konsumentom.

Slajd dwudziesty - System scentralizowanej produkcji i ekspedycji.

System scentralizowanej produkcji i ekspedycji dań polega na zaopatrzeniu i produkcji żywności w jednostce centralnej, z której następuje dystrybucja przygotowanych dań do kilku zależnych zakładów, tak zwanych jednostek satelitarnych, w celu ostatecznego przygotowania i wydania ich konsumentom.

Koncepcja scentralizowanej produkcji i ekspedycji dań zakłada większą automatyzację produkcji żywności, a także wykorzystanie w znaczącym stopniu surowców nieprzetworzonych. Żywność ta jest zazwyczaj kupowana w dużych ilościach. Po dostarczeniu jest przechowywana w jednostce centralnej w odpowiednich warunkach. Na terenie jednostki centralnej ma miejsce produkcja gotowych dań. Gotowe dania są następnie transportowane do jednostek zależnych w postaci zamrożonej, schłodzonej lub w postaci ciepłej, po uprzednim podgrzaniu.

W zależności od rodzaju i lokalizacji kuchni zależnych może być potrzebny wysoce wyspecjalizowany sprzęt dystrybucyjny.

Slajd dwudziesty pierwszy - Systemy dystrybucji posiłków do jednostek zależnych.

Organizacja scentralizowanej produkcji wymaga zaplanowania systemu ekspedycji. Gotowe dania mogą być transportowane w postaci schłodzonej, zamrożonej bądź w postaci ciepłej.

W zależności od postaci gotowych dań, a także infrastruktury kuchni centralnej oraz jednostki zależnej, należy odpowiednio zaplanować system dystrybucji posiłków.

Ogólnie transport gotowych dań odbywać się może w postaci **zbiorczej**. Wtedy posiłki przygotowane na terenie kuchni centralnej są transportowane do obiektów zależnych w bęmarach bądź termosach (zbiorczo). Porcjowanie bądź kompletowanie dań dla indywidualnych konsumentów odbywa się w jednostce zależnej.

Transport gotowych dań odbywać się może w postaci **indywidualnej**. Wtedy kompletowanie zestawów dla indywidualnego konsumenta odbywa się na terenie jednostki centralnej – skąd są ekspediowane do obiektów zależnych.

Slajd dwudziesty drugi - Dystrybucja zbiorcza posiłków.

W zbiorczym systemie dystrybucji posiłków, wyporcjowane lub niewyporcjowane potrawy są umieszczane w pojemnikach Gastro-Norm, oznaczenie GN, które wkłada się do specjalnie izolowanych wózków bemaowych bądź termosów, w których przewożone są do obiektów zależnych.

Pojemniki gastronomiczne oraz bema lub termosy mogą posiadać różną wielkość. Najczęściej występujące bema mają dwa, trzy lub cztery pojemniki GN jeden na jeden.

Wózki bemaowe są ogrzewane elektrycznie dzięki temu utrzymują w stanie gorącym uprzednio przygotowane i umieszczone w nich potrawy.

Termosy wykonane są ze stali nierdzewnej, polietylenu bądź tworzywa sztucznego, charakteryzującego się wysoką wytrzymałością. Dzięki odpowiedniej izolacji, termosy odznaczają się utrzymaniem odpowiedniej temperatury przez określony czas. Średni spadek temperatury posiłków transportowanych za pomocą termosów wynosi od dwóch do czterech stopni Celsjusza na godzinę.

Slajd dwudziesty trzeci - Dystrybucja indywidualna posiłków.

W systemie tacowym kompletowanie zestawów dla konsumenta odbywa się na terenie jednostki centralnej – skąd są ekspediowane do obiektów zależnych.

Ze względu na fakt, że produkcja posiłków w tym systemie jest wysoko zautomatyzowana, taki rodzaj dystrybucji **jest szczególnie zalecany w szpitalach**.

Obszar ekspedycyjny kuchni wyposażony jest najczęściej w specjalny ruchomy taśmociąg, przeznaczony do kompletowania posiłków. Taśmociągi mogą być różnej długości, gdyż ich wymiary dostosowane są do liczby wydawanych posiłków.

Następnie indywidualne zestawy są transportowane w specjalnych wózkach na tace lub termosach na tace do jednostek zależnych, w których są wydawane konsumentom, czy pacjentom.

Każda taca jest indywidualnie przyporządkowana pacjentowi zgodnie ze stosowaną przez niego dietą. Dla sprawniejszego rozdawania posiłków pacjentom, taca zostaje specjalnie oznaczona. Umieszcza się na niej kartę, która zawiera informacje, takie jak: dane personalne chorego (imię i nazwisko), oddział szpitalny na jakim chory przebywa oraz numer sali pacjenta. Dzięki takim oznaczeniom zmniejsza się prawdopodobieństwo pomyłek przy wydawaniu tac pacjentom przez personel dystrybuujący.

Slajd dwudziesty czwarty - Marnowanie żywności w gastronomii - etapy.

W gastronomii, można wyróżnić trzy podstawowe etapy, na których dochodzi do marnowania żywności. Pierwszym z nich są dostawy oraz magazynowanie surowców

i półproduktów spożywczych. Na tym etapie żywność najczęściej jest wyrzucana z powodu przekroczenia daty ważności.

Następnie do marnowania żywności dochodzi w kuchni, na etapie przygotowywania potraw.

Ostatnim etapem, na którym dochodzi do marnowania żywności jest ekspedycja. W tym przypadku mamy do czynienia z nadmiarem przygotowanych dań, to jest z nadprodukcją oraz resztkami talerzowymi.

Przygotowane w nadmiarze dania, jeśli nie są zanieczyszczone, mogą być spożywane do maksymalnie czterdziestu ośmiu godzin po ich przygotowaniu, pod warunkiem, że są odpowiednio zapakowane i przechowywane w temperaturze chłodniczej.

Resztki talerzowe to posiłki wydane konsumentowi, które nie zostały w całości przez niego spożyte. Są one zatem skażone bakteriologicznie przez osoby, które spożywały dane danie, i z tego powodu takie resztki nigdy nie powinny być ponownie wykorzystywane do ponownego przygotowywania dań. Istnieje bowiem ryzyko rozprzestrzeniania się chorób zakaźnych, na przykład zapalenia wątroby typu B.

Slajd dwudziesty piąty - Przyczyny marnowania żywności na etapie ekspedycji.

Problemem w gastronomii wpływającym na poziom marnowanej żywności jest nieprzewidywalny popyt. Wyrzucanie żywności w zakładach gastronomicznych z powodu przygotowania zbyt dużej ilości jedzenia, wykazało w swoich badaniach wielu badaczy.

Oczywiście w większości przypadków przygotowany nadmiar potraw często jest przechowywany w temperaturze chłodniczej do dnia następnego. Zwłaszcza przygotowane w nadmiarze takie potrawy, jak: zupy, wywary, sosy, dania mięsne, rybne, czy drobiowe, sałaty i sałatki warzywne. Niestety, często wskazywaną praktyką jest też wyrzucanie niewydanych, przygotowanych w nadmiarze dań, z powodu braku możliwości ich przechowania, czy wykorzystania do innej potrawy. Problem ten dotyczy zwłaszcza dań warzywnych, ziemniaków, czy także surówek, sałat i sałatek warzywnych.

Uważa się, że produkcja żywności w dużych ilościach minimalizuje koszty, ale w rzeczywistości powoduje więcej odpadów w porównaniu z przygotowywaniem na zamówienie lub gotowaniem na zamówienie.

Problem z oszacowaniem niezbędnej liczby porcji istnieje zwłaszcza w przypadku obiektów, w których dania wydawane są w systemie samoobsługowym.

Slajd dwudziesty szósty - Przyczyny marnowania żywności na etapie ekspedycji.

Na liście przyczyn marnowania żywności w gastronomii, często wymieniane jest **niedostosowanie wielkości porcji do preferencji konsumentów**. Przyczyna ta jest powiązana z masą generowanych resztek talerzowych.

W wielu zakładach jest oferowana stała porcja serwowanych dań, bez możliwości wyboru mniejszej. Niejednokrotnie stanowi to problem dla kobiet i dzieci korzystających z usług gastronomicznych.

Problematycznym może też okazać się stosowany rozmiar talerza. Jego niestandardowa wielkość, może utrudnić nowym gościom ocenę objętości serwowanych potraw.

I wreszcie, z powstawaniem resztek talerzowych związana jest strategia promocyjna zakładu, na przykład umożliwienie zamawiania komponentów posiłków w ilości przekraczającej możliwości konsumentów. W Stanach Zjednoczonych wielkość oferowanych porcji systematycznie wzrasta, co jest wykorzystywane w działaniach marketingowych obiektów świadczących usługi gastronomiczne.

Slajd dwudziesty siódmy - Przyczyny marnowania żywności na etapie ekspedycji.

Jako inne przyczyny marnowania żywności na etapie ekspedycji, wymienia się:

- dekorowanie posiłków,
- oferowanie darmowych przekąsek, sosów, dań;
- błędy w obsłudze;
- niezadowalająca jakość serwowanych dań
- obawy konsumentów dotyczące bezpieczeństwa wydawanej żywności.

Slajd dwudziesty ósmy - Przyczyny marnowania żywności na etapie ekspedycji.

Jedną z przyczyn generowania resztek żywności w gastronomii jest niska świadomość klientów.

Na slajdzie zaprezentowano wybrane wypowiedzi pracowników warszawskich zakładów gastronomicznych. Pochodzą one z badania zrealizowanego w ramach projektu „Food Trails. Wspieranie tworzenia miejskich polityk żywnościowych zgodnie z inicjatywą FOOD2030”

Wypowiedź pierwszego pracownika: *„Klienci często zostawiają sporo na talerzu. Nie zawsze chcą to zabrać ze sobą do domu, a my już nic z tym zrobić nie możemy”.*

Wypowiedź drugiego pracownika: *„Klienci raczej się nie zastanawiają co się z tym stanie. My nawet pytamy czy chcą zabrać, ale nie zawsze chcą.”*

Klienci nie wiedzą ile żywności jest marnowanej w gastronomii w skali kraju, Europy, czy globalnie. Nie wszyscy z nich zastanawiają się, co się dzieje z resztkami pozostawionymi przez nich na talerzu.

Slajd dwudziesty dziewiąty - Dziękujemy za uwagę

