

## Módulo 3, Sesión 1

### Descripción de las diapositivas

#### Diapositiva 1 - Módulo 1

Gestión del servicio de alimentos

#### Diapositiva 2 - Sesión 1

En esta sección se presentarán cuestiones como los sistemas de servicio al consumidor, prestando atención al sistema de producción adoptado. En esta sección también se presentarán las causas más comunes de desperdicio de alimentos al servir comidas en un servicio de catering.

#### Diapositiva 3 - Servicio al consumidor en un establecimiento de servicio de alimentos

La atención al consumidor en un establecimiento de restauración, independientemente de su especificidad, es uno de los aspectos clave del negocio. El servicio al consumidor es una cuestión multidimensional, teniendo en cuenta aspectos tales como:

- La calidad de las comidas servidas.
- La competencia del personal de servicio.
- Se necesita el equipamiento adecuado y el acabado del comedor.
- Se utilizó el sistema de atención al cliente.

Veamos estos elementos porque cada consumidor tendrá ciertas expectativas.

Todo consumidor que utiliza los servicios de un establecimiento de servicio de alimentos espera platos de la calidad adecuada. La calidad para cada consumidor puede significar un conjunto de características diferentes. Pero sin duda esperarán que les sirvan platos sabrosos y seguros. Una característica de calidad importante es la temperatura del plato servido.

El personal que atiende en la sala del consumidor juega un papel muy importante en el servicio al cliente. Deben ser profesionales y estar bien familiarizados con el menú que se ofrece a los huéspedes. El personal de la sala del consumidor debe saber de qué productos están hechos los platos que se sirven. Las características individuales adecuadas, como las habilidades de comunicación, el cuidado de la apariencia y la amabilidad, también deben caracterizar al personal de la sala de clientes.

El servicio al consumidor en un establecimiento de servicio de alimentos también implica el uso del equipo adecuado y el acabado de la sala del consumidor. Es fundamental preparar adecuadamente el lugar para las comidas, prestando atención, entre otras cosas, a la limpieza de la habitación, la mantelería y la vajilla, y al buen estado técnico de todos los elementos con los que el cliente entra en contacto.

El servicio al consumidor está indisolublemente ligado al sistema de atención al cliente adoptado en un establecimiento determinado, es decir, cómo se le sirven los platos preparados. Dependiendo de la situación, los consumidores prestarán atención a la velocidad del servicio, incluida la disponibilidad del menú y la variedad de platos servidos.

Cabe destacar que sin un servicio al consumidor organizado de manera eficiente, no es posible que el establecimiento funcione correctamente y, sobre todo, es imposible garantizar la satisfacción del consumidor. Por ello, en esta parte se prestará especial atención a los sistemas de atención al cliente en los establecimientos de restauración y a los residuos alimentarios generados en esta fase.

#### **Diapositiva 4 - Sistemas de servicio al consumidor**

En los establecimientos de restauración se utilizan los siguientes sistemas de atención al consumidor: servicio de camarero, autoservicio y autoservicio combinado con servicio de camarero.

La elección de uno de los tres sistemas de atención al consumidor mencionados depende principalmente del tipo y la norma del establecimiento. Las necesidades y requisitos individuales de los huéspedes atendidos también son importantes en esta elección, incluyendo, sobre todo, la rapidez del servicio prestado. También hay instalaciones, como los hoteles, donde se puede utilizar más de un sistema de servicio, por ejemplo, en el restaurante de un hotel, será el servicio de camareros; en un desayuno buffet, autoservicio combinado con servicio de camareros; y en un comedor de empleados, autoservicio.

#### **Diapositiva 5 - Servicio de camareros**

El servicio de camareros es una forma común de servicio al cliente en restaurantes, cafeterías y varias recepciones sentadas, por ejemplo, recepciones de bodas.

En su versión más simple, este sistema de servicio consiste en que un camarero atiende a un invitado en una mesa, es decir, toma pedidos, los entrega en la mesa y, después de que el cliente haya terminado de comer, factura al huésped por el servicio y limpia la mesa.

Muy a menudo, especialmente en restaurantes con un alto nivel de servicio, el camarero saluda a los invitados cuando entran en el local. Los datos en la literatura indican que la forma adecuada de saludar a un huésped por parte del personal del restaurante es aproximadamente el 50% del éxito, y el otro 50% es la cocina. Después de saludar, el camarero conduce al invitado a la mesa. Después de familiarizarse con la tarjeta del menú, el consumidor hace un pedido al camarero. El camarero debe conocer el menú actual de platos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas para atender a los comensales. Los huéspedes deben recibir información básica sobre el menú, como los ingredientes utilizados y el método de preparación del plato.

**Por lo tanto, una cuestión esencial para reducir el desperdicio de alimentos es la formación continua de los camareros de un determinado establecimiento para asesorar a los comensales sobre los platos que piden. Adaptar el plato a las preferencias del consumidor, tanto en cuanto al surtido como al tamaño de la ración, es una de las formas efectivas de reducir el desperdicio de alimentos en los establecimientos de restauración.**

El camarero también debe estar disponible para el huésped para reponer bebidas o bocadillos después de que se haya realizado el pedido.

Finalmente, después de liquidar la cuenta del huésped por el servicio prestado, el camarero retira la mesa y la prepara para el siguiente huésped. Hay estilos de servicio

de camareros más formales y sofisticados, así como otros más informales. Hay varios sistemas de servicio de camareros.

#### **Diapositiva 6 - Sistemas de servicio de camareros - Servicio estadounidense**

El servicio americano (también conocido como el alemán o sistema de platos) consiste en que el camarero traiga platos en porciones de la cocina. El proceso de servir y decorar se lleva a cabo en la cocina, fuera de la vista del cliente. La tarea del camarero es servir el plato directamente en la mesa. El sistema americano de servicio de camareros tiene muchas ventajas, incluida la posibilidad de acortar el tiempo de servicio y requerir menos equipos y platos pequeños. Este sistema también tiene desventajas, como la pequeña variedad de servicios o la imposibilidad de ajustar el tamaño de las porciones a las preferencias del consumidor, lo cual es de gran importancia para reducir los llamados restos de platos.

#### **Diapositiva 7 - Sistemas de servicio de camareros - Servicio francés**

El servicio francés es un estilo de servicio muy formal y sofisticado que rara vez se usa hoy en día. Hay dos estilos de servicio de camareros en el sistema francés. En la primera, el camarero trae los ingredientes sin porciones de la cocina y, en un carro especial para flambearear (llamado gueridón) colocado junto a la mesa de los invitados, corta, fileta, sazona y flambea y prepara salsas. Por lo tanto, los platos se terminan y se presentan en la mesa del cliente.

En el segundo estilo de servicio francés, el llamado banquete (banquete francés service), la comida se prepara en la cocina y es servida por el camarero de una fuente en el plato de cada huésped.

Este estilo de servicio es, sin duda, muy atractivo para los huéspedes. También permite tener en cuenta las preferencias individuales del consumidor durante la preparación del plato, lo que es de gran importancia para reducir el desperdicio de alimentos.

También tiene desventajas. Es decir, requiere altas habilidades y una amplia capacitación de los empleados que atienden a los consumidores. Debido al uso de numerosos equipos adicionales, incluidos los carros colocados en la mesa de los invitados, este sistema requiere espacio adicional en la sala del consumidor.

#### **Diapositiva 8 - Sistemas de servicio de camareros - Servicio en inglés**

El servicio de camarero al estilo inglés consiste en presentar al cliente los platos servidos en bandejas colocadas en un carrito de camarero o en una mesa auxiliar. El camarero atiende a cada huésped individualmente, empezando por el anfitrión. Hasta cierto punto, los platos se pueden terminar frente a los invitados. El servicio en inglés implica un servicio individual, lo que garantiza que se mantenga el contacto directo entre el huésped y el servicio, haciéndolo sentir valorado. El comensal, en contacto permanente con el camarero, puede elegir un plato e indicar el tamaño de la ración. El servicio de inglés requiere que los camareros realicen el orden correcto de las actividades, además de buenos modales y apariencia impecable. Por lo tanto, al igual que en el estilo francés, se requieren altas habilidades de camarero relacionadas con el servicio a los invitados. El servicio de inglés funciona bien en fiestas con un número



reducido de invitados o en cenas especiales para parejas. En un restaurante, se puede utilizar como un servicio adicional para ocasiones especiales.

### **Diapositiva 9 - Sistemas de servicio de camareros - Servicio ruso**

El servicio de camareros de estilo ruso ofrece a los huéspedes platos, ensaladeras, platos en porciones y bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Los invitados se sirven a sí mismos, sirviendo platos de platos, sopas y ensaladeras y pasándolos a los próximos invitados. Durante el servicio, el camarero trae sucesivamente platos calientes y aperitivos, rellena los platos en fuentes y sustituye los platos y cubiertos sucios por otros limpios.

Este sistema se utiliza a menudo en celebraciones familiares y de amigos, por ejemplo, bodas, bautizos, cumpleaños, etc.

Las ventajas de este sistema de servicio de camareros incluyen la capacidad de atender a muchos huéspedes en un tiempo relativamente corto. Por ejemplo, esto sería imposible de lograr en un servicio inglés. Otra ventaja es la posibilidad de preparar las mesas con antelación. Esto se debe al hecho de que los organizadores suelen planificar este tipo de eventos incluso con varios meses de antelación. También hay que mencionar que en este sistema, a los camareros no se les exige tanta experiencia como, por ejemplo, en un servicio francés.

¿Y cuáles son las desventajas del sistema de servicio de camareros ruso? En primer lugar, es necesario preparar muchos platos para un evento. Al igual que el servicio de platos, las desventajas incluyen el contacto limitado entre el camarero y el huésped. Y, por último, una de las principales desventajas de este **sistema es dejar los platos sin consumir en las fuentes que se muestran en las mesas.**

### **Diapositiva 10 - Autoservicio**

Como sistema de atención al consumidor, el autoservicio implica que los clientes del establecimiento se hagan cargo en cierta medida de las actividades realizadas por los camareros.

Después de familiarizarse con la variedad de platos servidos, el huésped selecciona los platos servidos en el buffet (comidas y bebidas) y los lleva a su mesa.

El consumidor también es responsable de retirar los platos y cubiertos después de la comida. Un buffet puede servir de todo: aperitivos fríos y calientes, ensaladas, platos principales, sopas, postres e incluso bebidas. El autoservicio se usa comúnmente en restaurantes de comida rápida, comedores de empleados, cafeterías y puntos de venta de catering, donde la velocidad y la comodidad son las prioridades.

### **Diapositiva 11 - Condiciones del sistema de autoservicio**

La característica básica de un sistema de autoservicio es la velocidad del servicio. Deben garantizarse las siguientes condiciones relativas a la organización del servicio. Es importante recordar que el menú debe ser visible para los consumidores para que puedan familiarizarse con la variedad de platos servidos antes de acercarse al mostrador del buffet. Por ejemplo, el menú debe estar bien ubicado encima de la fila de dispositivos de servicio. Es una buena idea incluir información como los ingredientes, los logotipos de los alérgenos que contiene, el peso, el precio o una foto junto al nombre del plato. Esta información es importante no solo desde el punto de



vista de la rapidez de la elección del consumidor, sino también para limitar la posibilidad de dejar las llamadas sobras del plato, es decir, alimentos no consumidos por el consumidor y dejados en el plato.

Las investigaciones indican que, en comparación con el servicio de camareros, la mayor parte del desperdicio de platos se observa después de las comidas servidas en un buffet de autoservicio.

Los clientes, en primer lugar, a menudo desconocen los ingredientes de los alimentos, lo que puede llevar a pedir platos que quedarán sin terminar. En segundo lugar, reciben demasiada comida que no pueden consumir.

Cuanta más información reciban los consumidores sobre el plato que piden antes de colocarlo, menor será el riesgo de dejar restos de platos.

### **Diapositiva 12 - Condiciones del sistema de autoservicio**

Servir platos en un buffet de autoservicio también ofrece una mayor posibilidad de selección individual de platos (por ejemplo, renunciar a las adiciones de almidón) que servir comidas por camareros. Se recomienda que el menú no sea excesivamente extenso en las instalaciones que sirven comidas basadas en un sistema de autoservicio. Una gama demasiado rica de platos amplía el proceso de toma de decisiones del consumidor. Una oferta rica también contribuye a que los consumidores tomen cantidades más significativas de platos que no se comen.

### **Diapositiva 13 - Condiciones del sistema de autoservicio**

Otras condiciones del sistema de servicio de comidas autoservicio relacionadas con la oferta del establecimiento son:

- Las comidas deben estar en porciones previas cuando se exhiben en el buffet; Gracias a esto, por un lado, el cliente compondrá rápidamente su conjunto, y por otro lado, su contacto con los platos del buffet será limitado.
- el surtido debe adaptarse a la demanda; No sirva demasiados platos basados en la misma materia prima
- Por último, el último elemento esencial para reducir el desperdicio de alimentos es que no todas las porciones preparadas de un plato deben colocarse en el buffet; Algunos deben almacenarse en el refrigerador en la parte posterior y servirse después de calentarlos previamente según sea necesario.

### **Diapositiva 14 - Disposición de buffet en el sistema de autoservicio**

Como ya se enfatizó al discutir una de las diapositivas anteriores, los platos se sirven en un buffet en el sistema de autoservicio. Los buffets expedicionarios para servir platos fríos y calientes, bebidas y postres se pueden configurar en varios arreglos. Se distinguen los siguientes:

- buffet lineal
- Stand Buffet
- Buffet de ventana
- Buffet de bar

En los establecimientos abiertos de servicio de alimentos, lo más frecuente es encontrar buffets lineales o de pie. Entonces, echemos un vistazo a ellos.





### Diapositiva 15 - Buffet lineal

Las estaciones suelen estar dispuestas en una línea continua en un sistema de servicio lineal.

Al principio de la fila, el consumidor debe poder tomar una bandeja con cubiertos. Por lo tanto, debe haber un dispensador de bandejas y cubiertos aquí. En la versión más simple, se colocan sobre un mostrador neutro.

Está prevista una caja registradora al final de la línea.

El consumidor toma una bandeja y, caminando a lo largo del mostrador, selecciona los platos y bebidas expuestos. La longitud y la forma del buffet lineal dependen del número de consumidores atendidos y del surtido servido. En instalaciones pequeñas, los dispositivos para despachar platos calientes se pueden colocar al comienzo del mostrador.

Sin embargo, los arreglos más comunes, especialmente en las instalaciones más grandes que atienden a más consumidores, son aperitivos fríos, platos calientes, ensaladas, postres y bebidas.

El movimiento de los consumidores a lo largo de una línea garantiza un servicio rápido y eficiente, y las líneas de servicio ocupan un área relativamente pequeña.

### Diapositiva 16 - Ejemplos de configuraciones de buffet lineal

Los dispositivos de visualización y el mobiliario de un buffet lineal se pueden organizar en varias configuraciones. El buffet puede tener la forma de una línea, tomando la forma de la letra I, L o U. Cuando es necesario atender a muchos consumidores rápidamente, se pueden utilizar dos o incluso tres líneas de buffet.

La diapositiva presenta un ejemplo de una línea doble en forma de letra E.

También se pueden disponer dos líneas de despacho con la forma de las letras V y W.

### Diapositiva 17 - Buffet en el sistema de stands

El sistema de servicio de puestos sirve platos y bebidas individuales en puestos debidamente agrupados. Los buffets se colocan en diferentes lugares de una habitación o en un área separada de la misma sala, actuando como un área de servicio. La parte restante de la nave está destinada a la sala del consumidor. Hay una caja registradora entre el área de servicio y la sala del consumidor. El número de puestos depende del tamaño del establecimiento, mientras que la disposición y el orden de los puestos son opcionales. Para mejorar la organización del trabajo, se pueden combinar algunos puestos. Todos los platos se exhiben en dispositivos de despacho apropiados y pueden ser servidos por el personal de servicio o parcialmente tomados por los consumidores. Una dificultad en este sistema de servicio es la intersección de caminos de los consumidores individuales que eligen platos de diferentes buffets.

### Diapositiva 18 - Buffet de ventana y bar

La organización del buffet en el sistema de **ventanas** se basa en servir los platos a través de una ventana que conecta el comedor con la cocina. No hay exhibición de platos, solo una lista de ellos. Después de pagar en la caja registradora, el consumidor



se dirige a la ventanilla donde recibe la comida y las bebidas. La ubicación de las cajas registradoras, la ventana de servicio y la ventana para devolver los platos sucios deben garantizar un tráfico unidireccional para los consumidores. Este sistema todavía se usa en la escuela, los comedores de pequeñas empresas y los bares de leche. En una cadena de comida rápida, el sistema de servicio se basa en que el cliente se acerque a la caja registradora, pida un plato específico, lo reciba en una bandeja y salga de la estación de efectivo después de pagar. El menú se muestra en forma de anuncios luminosos. Este sistema puede funcionar en aquellos establecimientos donde el menú es limitado.

El **sistema de bar** es un sistema mixto de buffet y servicio de camareros. Los platos se preparan en la línea de buffet en presencia de los clientes. El consumo se puede realizar en la barra del bar o en una mesa del comedor. El camarero (en el mostrador) o el camarero que sirve la mesa es responsable de atender a los clientes y cobrar los pagos. Se deben designar estaciones de trabajo apropiadas para preparar platos y bebidas detrás del mostrador. El tamaño de la barra del bar y el número de dispositivos depende del número de asientos en el mostrador y del tipo de platos servidos. A menudo se organiza una estación de cocina en vivo en los buffets y se utiliza para preparar platos sencillos (por ejemplo, huevos revueltos y tortilla) directamente en el comedor, frente a los invitados.

#### **Diapositiva 19 - Expedición de platos en el aspecto del sistema de producción de platos aplicado**

El sistema de servicio de camareros, o autoservicio, es un tipo de servicio convencional utilizado en la mayoría de los establecimientos de servicio de alimentos. En estos sistemas se utilizan alimentos de diversos grados de procesamiento para su producción. El diagrama muestra que se pueden utilizar materias primas que requieren un proceso tecnológico completo. También se utilizan productos semielaborados como carne en porciones o verduras peladas. Algunos productos alimenticios se compran en forma preparada y se almacenan en condiciones refrigeradas antes de servirlos. Un rasgo característico de los sistemas de expedición convencionales es que las comidas preparadas se sirven a los consumidores en el mismo lugar donde se prepararon.

Después de recibir y almacenar adecuadamente los alimentos e ingredientes, los elementos del menú deben prepararse lo más cerca posible de la hora de servicio.

#### **Diapositiva 20 - Sistema de servicio de alimentos del economato**

Estos sistemas de economato se caracterizan por una instalación centralizada de adquisición y producción de alimentos, con distribución de elementos de menú preparados a varias áreas remotas para la preparación y el servicio final.

Las instalaciones de producción centralizadas a menudo se denominan economatos centrales o fábricas de alimentos, y las unidades de servicio como centros de servicio satélite. El potencial de economías de la compra y producción a gran escala en una instalación central se ha utilizado para justificar el diseño y la construcción de estas operaciones complejas con costosos equipos automatizados para la producción de alimentos de estados no procesados.



El concepto de producción y distribución de comidas centralizadas supone una mayor automatización de la producción de alimentos, así como el uso significativo de materias primas no procesadas. Este alimento se suele comprar en grandes cantidades. Después de la entrega, se almacena en una unidad central en condiciones adecuadas. La producción de platos preparados se lleva a cabo en la unidad central. A continuación, las comidas preparadas se transportan a las unidades dependientes en forma congelada, refrigerada o calentada, caliente. Es posible que se necesiten equipos de distribución altamente especializados según el tipo y la ubicación de las cocinas satélite.

#### **Diapositiva 21 - Sistemas de distribución a la unidad satélite**

La organización de la producción centralizada requiere la planificación de un sistema de distribución. Las comidas preparadas se pueden transportar en forma refrigerada, congelada o caliente. Dependiendo de la forma de las comidas preparadas y de la infraestructura de la cocina central y la unidad satélite, el sistema de distribución de comidas debe planificarse en consecuencia.

En general, las comidas preparadas se pueden transportar en contenedores a granel cuando las comidas preparadas en la cocina central se transportan a instalaciones dependientes al baño maría o termos (colectivamente), y las comidas en porciones o completas para los consumidores individuales se realizan en la unidad dependiente. El transporte de las comidas preparadas puede realizarse en bandejas individuales o en embalajes. Luego, la finalización de los conjuntos para el consumidor se lleva a cabo en las instalaciones de la unidad central, desde donde se envían a las instalaciones dependientes.

#### **Diapositiva 22 - Sistema de distribución de carros a granel**

En el sistema de distribución de carros a granel, las comidas en porciones o sin porciones se colocan en contenedores Gastro-Norm, marcados como GN, que se colocan en carros de baño maría o termos especialmente aislados, en los que se transportan a las instalaciones dependientes. Los recipientes gastronómicos y los carros o termos al baño maría pueden ser de diferentes tamaños. Los carros al baño maría más comunes tienen 2, 3 o 4 contenedores GN 1/1. Los carros de baño maría se calientan eléctricamente, gracias a lo cual se mantienen previamente preparados y se colocan en ellos calientes. Los termos están hechos de acero inoxidable, polietileno o plástico y son muy duraderos. Gracias a un aislamiento adecuado, se utiliza espuma de poliuretano para este fin, y los termos se caracterizan por mantener la temperatura adecuada durante un período determinado. La caída media de la temperatura de las comidas transportadas con termos es de 2 a 4 °C por hora.

#### **Diapositiva 23 - Sistema de distribución de bandejas**

En el sistema de distribución de bandejas, los juegos para el consumidor se completan en la cocina central, donde se distribuyen a las unidades satélite. Debido a que la producción de comidas en este sistema está altamente automatizada, este tipo de distribución es particularmente recomendable en los hospitales.

El área de distribución de la cocina central suele estar equipada con una cinta transportadora móvil única diseñada para completar las comidas. Los transportadores





pueden ser de diferentes longitudes, ya que sus dimensiones se adaptan al número de comidas servidas. A continuación, los juegos individuales se transportan en carros especiales en bandejas o termos en bandejas a las unidades dependientes, donde se entregan a los consumidores/pacientes. Cada bandeja se asigna individualmente a un paciente según la dieta que utiliza. Para distribuir las comidas a los pacientes de manera más eficiente, la bandeja está especialmente marcada. Sobre él se coloca una tarjeta que contiene información como los datos personales del paciente (nombre y apellidos), la sala del hospital donde se encuentra el paciente y el número de habitación del paciente. Estas marcas reducen la probabilidad de errores cuando el personal de distribución distribuye las bandejas a los pacientes.

#### **Diapositiva 24 - Etapas del desperdicio de alimentos en la gastronomía**

En gastronomía, hay tres etapas básicas en las que se desperdician los alimentos. El primero es la entrega y almacenamiento de materias primas y productos semiacabados; Por ejemplo, los alimentos se tiran a la basura porque han superado su fecha de caducidad.

A continuación, la comida se desperdicia en la cocina, en la etapa de preparación de las comidas.

La última etapa en la que se desperdician los alimentos es al servicio de los consumidores (post-cocina). En este caso, se trata de un exceso de platos preparados (sobreproducción) y restos de platos.

**La sobreproducción** es un alimento preparado en exceso en cantidades o porciones específicas.

Los excedentes de comidas preparadas, si no están contaminados, pueden consumirse hasta 48 horas después de su preparación, siempre que estén adecuadamente empaquetadas y almacenadas a temperaturas refrigeradas. Los excedentes se pueden clasificar como residuos de alimentos no utilizados, ya que son productos terminados que no han sido utilizados, distribuidos y/o consumidos.

**Las sobras de platos** son comidas que se dan a los consumidores y que no han consumido en su totalidad. Por lo tanto, están bacteriológicamente contaminados por las personas que han comido el plato, por lo que dichas sobras nunca deben reutilizarse para volver a preparar platos. Existe el riesgo de propagar enfermedades infecciosas, como la hepatitis B.

#### **Diapositiva 25 - Causas del desperdicio de alimentos en la etapa de servicio de alimentos (después de la cocina)**

El problema de la gastronomía que afecta al desperdicio de alimentos es la imprevisibilidad de la demanda.

Tirar la comida en los establecimientos de restauración por preparar demasiada comida se ha demostrado en estudios de muchos investigadores.

Por supuesto, en la mayoría de los casos, el exceso de alimentos suele almacenarse a temperatura refrigerada hasta el día siguiente, como sopas / caldos / salsas, platos de carne, pescado o aves, ensaladas y ensaladas de verduras. Desafortunadamente, una práctica común es tirar platos sobrantes no publicados y preparados debido a la



falta de posibilidad de almacenarlos o usarlos para otro plato, especialmente platos con verduras verdes, papas y verduras, o también ensaladas y ensaladas de verduras. Se cree que producir alimentos en grandes cantidades minimiza los costos, pero en realidad, causa más desperdicio que la preparación por encargo o la cocción por encargo. El problema de estimar el número necesario de raciones existe, especialmente en instalaciones donde los platos se sirven en un sistema de autoservicio.

### **Diapositiva 26 - Causas del desperdicio de alimentos en la etapa de servicio de alimentos (después de la cocina)**

La lista de causas del desperdicio de alimentos en la gastronomía a menudo incluye la falta de ajuste del tamaño de las porciones a las preferencias de los consumidores. Esta razón está relacionada con la masa de restos de placas generadas.

Muchos establecimientos ofrecen una ración constante de platos servidos sin la posibilidad de elegir una cantidad menor. Esto suele ser un problema para las mujeres y los niños que utilizan los servicios de catering.

El tamaño de la placa también puede ser problemático; Su tamaño no estándar puede dificultar que los nuevos invitados evalúen el volumen de los platos servidos.

Por último, la estrategia promocional del establecimiento está relacionada con la creación de sobras de platos, por ejemplo, permitiendo pedir componentes de comida en cantidades superiores a las capacidades de los consumidores. En los Estados Unidos, las porciones ofrecidas están aumentando sistemáticamente, lo que se utiliza en las actividades de comercialización de las instalaciones que brindan servicios de catering.

### **Diapositiva 27 - Causas del desperdicio de alimentos en la etapa de servicio de alimentos (después de la cocina)**

Otras causas de desperdicio de alimentos durante la etapa de servicio son:

- decoración de alimentos,
- aperitivos gratis/salsas gratis/platos gratis,
- errores de servicio,
- Calidad insatisfactoria de los platos servidos
- preocupaciones de los consumidores sobre la seguridad de los alimentos servidos (sospecha sobre la calidad de los alimentos);

### **Diapositiva 28 - Causas del desperdicio de alimentos en la etapa de servicio de alimentos (después de la cocina)**

Una de las razones de generación de desperdicio alimentario en el sector de la restauración es la poca concienciación de los consumidores.

La diapositiva presenta una selección de declaraciones de empleados de establecimientos de restauración en Varsovia (Polonia). Proviene de un estudio realizado en el marco del proyecto "Food Trails. Apoyar la creación de políticas alimentarias urbanas en línea con la iniciativa FOOD2030" (Construyendo caminos hacia políticas alimentarias urbanas lideradas por FOOD 2030 – FOOD TRAILS).



Declaración del primer empleado: *"Los consumidores a menudo dejan mucho en su plato. No siempre quieren llevárselo a casa, y no podemos hacer nada al respecto".*  
Declaración del segundo empleado: *"Los consumidores no se preguntan qué pasará con él. Incluso les preguntamos si quieren llevárselo a casa, pero no siempre quieren".*  
Los consumidores no saben cuánta comida se desperdicia en la restauración a escala nacional, europea o mundial. No todos se preguntan qué pasa con las sobras que dejan en su plato.

## Diapositiva 29 - Gracias

