

Módulo 3, Sesión 2

Descripción de las diapositivas

Diapositiva 1 - Módulo 1

Gestión de Servicios de Alimentos

Diapositiva 2 - Sesión 2

En esta sesión se preocupan sobre: evitar los restos de placa en la etapa de aceleración.

Le informaremos sobre tales soluciones de prevención como: diferentes tamaños de porciones ofrecidas a los clientes, modificación de la composición de los platos, o "bolsa para perros".

Diapositiva 3 - Desperdicio de alimentos en el sector de servicios de alimentos: etapas

El desperdicio de alimentos en los establecimientos de restauración se produce en varias etapas del proceso tecnológico, como se muestra en la figura. Los residuos de alimentos se pueden generar al recibir materias primas, durante el almacenamiento, la producción y el servicio, y al final en la sala del consumidor como sobras de platos. Numerosos datos indican que el desperdicio de alimentos se produce con mayor frecuencia en las últimas etapas de la circulación de alimentos en el establecimiento. Se presta especial atención a los llamados residuos de placas. Se crean ya en la etapa final, en la sala de consumo.

Diapositiva 4 - ¿Qué es el desperdicio de platos?

¿Qué es el desperdicio de platos? Los residuos de platos son alimentos que vuelven de las mesas de los consumidores. Puede incluir partes comestibles (como guarnición) y partes no comestibles (como huesos de carne).

Las sobras de los platos incluyen los alimentos que los consumidores dejan en los platos y los alimentos tomados de un establecimiento de servicio de alimentos en la caja para llevar, pero que finalmente no se consumieron.

El desperdicio de platos en la gastronomía es un problema grave porque su participación en la masa de alimentos desperdiciados es significativa, como se muestra en las siguientes diapositivas, pero no se puede hacer nada al respecto. Son expulsados.

Diapositiva 5 - Desperdicio de platos en diferentes restaurantes

Las sobras de platos se generan en casi todos los establecimientos de servicio de alimentos, independientemente del perfil de actividad. La diapositiva presenta los resultados de la investigación de tres restaurantes pequeños y medianos en Varsovia (Polonia). Estos establecimientos se diferenciaban en la presencia o ausencia de carne en el menú, el carácter del lugar (relajado vs. elegante) y la apertura al cambio. Se han desarrollado esquemas de proceso para cada restaurante, mostrando un flujo de proceso típico en un establecimiento determinado.



El primer restaurante, llamado LOCAL AND COMMUNITY-BASED, es un pequeño restaurante situado en un barrio de moda de Varsovia. Sirve platos predominantemente vegetarianos y veganos, pero también tiene carne en el menú. Los precios son promedio.

El segundo restaurante, llamado IDEAISTIC VEGETARIAN AND VEGAN, es un restaurante vegetariano o vegano que se mantiene firme en sus valores. El menú es corto, de temporada y carece de carne, mientras que la mayoría de los productos son entregados por proveedores locales.

El último restaurante, llamado EXCLUSIVO Y DE ALTO PERFIL, se caracteriza por precios altos que atraen a los gourmets. Experiencia culinaria excepcional y servicio a marinaje. A menudo, los huéspedes tienen que hacer una reserva.

Los estudios han demostrado que las sobras de platos se crean independientemente del tipo de establecimiento. En los tres restaurantes, la razón de su generación se indicó como la falta de sugerencias activas para empacar las sobras.

Está claro que en el tercer restaurante, centrándose en la imagen, es más difícil lidiar con las sobras en el plato. Esto se debe a que, además de la falta de estímulo activo por parte del personal para llevar a casa los platos no consumidos, en instalaciones de este tipo, hay una falta de embalaje para empacar las sobras y una falta de posibilidad de voluntad para empacar los envases sobrantes traídos por el cliente.

Diapositiva 6 - El desperdicio de platos causa grandes cantidades de desperdicio - caso de Polonia (Varsovia)

Los resultados de muchos estudios indican que las sobras de platos constituyen una parte importante del desperdicio de alimentos en los establecimientos de servicio de alimentos. Hay que prestar especial atención a la gastronomía hotelera de este lugar. La diapositiva presenta los resultados de una investigación realizada en cuatro hoteles que operan en Polonia, y más concretamente en la capital de Polonia, Varsovia. Con el fin de determinar el nivel de desperdicio de alimentos en los servicios de alimentación de los hoteles, se utilizó el método del diario. Cada hotel recibió un juego de mesas. Cada juego constaba de mesas relacionadas con (1) el departamento de almacenamiento, (2) el departamento de producción, (3) el desayuno buffet, (4) el restaurante, (5) el servicio para grupos organizados y (6) el área de lavado de platos. Los residuos de la zona de lavado de platos eran en realidad residuos de platos.

La proporción de alimentos no utilizados durante la semana (7 días) en el peso total de la materia prima/productos semiacabados o terminados utilizados para la preparación de alimentos fue para los hoteles individuales, es decir, H1, H2, H3 y H4 respectivamente: 11,4%, 12,4%, 14,5% y 10,6%. Las partes no comestibles de los alimentos en el departamento de producción representaron entre el 2,3% (Hotel 3) y el 4,7% (Hotel 2) de la masa de materias primas utilizadas. La proporción de productos terminados en el buffet de desayuno, que no se utilizaron como se esperaba originalmente (desayuno para los huéspedes del hotel), osciló entre 2,1% (Hotel 2) y 4,0% (H1) en masa de materias primas utilizadas. El mayor porcentaje de alimentos desperdiciados constituyó **desperdicio de platos**. Su participación osciló entre el 3,6% (Hotel 1) y el 9,9% (Hotel 3) de la masa de materias primas utilizadas.



Diapositiva 7 - El desperdicio de platos causa grandes cantidades de desperdicio - caso de Polonia (Varsovia)

En los hoteles investigados, la mayor cantidad de alimentos se desperdició en el departamento de servicio, es decir, en el buffet en el comedor o en forma de desperdicios de platos pesados en la sala de lavado de platos. Se encontró que en las instalaciones investigadas, en promedio, el 72,55% de los alimentos desperdiciados provenían de este departamento. Una parte significativa de este valor (48,82%) estuvo constituida por los residuos de platos dejados por los consumidores en sus platos, y el 23,73% fueron alimentos dejados/no consumidos por los huéspedes del hotel en el buffet del desayuno. Resulta que una parte importante de los alimentos que se desperdician en los servicios de alimentación consisten en comida preparada.

Diapositiva 8 - El desperdicio de platos causa grandes cantidades de desperdicio

En cuatro hoteles polacos, al analizar la estructura del desperdicio de alimentos, la proporción de desperdicio de platos en las instalaciones investigadas que brindan diversos tipos de servicios fue de casi el 50%. Los estudios realizados por otros autores indican una proporción mucho menor de residuos de platos en la estructura de los residuos de alimentos. Por ejemplo, los datos de Malasia mostraron que los residuos de placas de los clientes constituían entre el 23% y el 35% del total. Por el contrario, en el Reino Unido, el desperdicio de placas se estimó en un 34%. Los residuos de platos dejados por los clientes en el sector de la restauración finlandesa oscilaron entre el 4,4 % y el 9,5 %.

Diapositiva 9 - Siempre al principio ...

Como vemos, el desperdicio de platos es un grave problema en el sector de la restauración.

En todos los establecimientos de servicio de alimentos, es posible reducir la masa de desperdicio de platos.

Esto requiere acciones específicas.

En primer lugar, se debe determinar la masa de residuos de platos en un establecimiento de servicio de alimentos. En segundo lugar, es necesario identificar las partes de los platos que se dejan principalmente en los platos de los consumidores. Una vez que determinemos la masa de sobras de platos en nuestro establecimiento y determinemos cuáles platos son los que los consumidores dejan con mayor frecuencia en los platos, podremos introducir acciones preventivas.

Diapositiva 10 - Medir el desperdicio de placas

En primer lugar, hay que comprobar la cantidad total de restos de comida que los clientes dejan en sus platos.

Es una buena idea etiquetar el contenedor como "residuo de plato". Hay muchos contenedores de residuos en todo el establecimiento de servicio de alimentos. Por lo tanto, un etiquetado claro reducirá el riesgo de errores cuando se registran los datos.



Durante el servicio, deseche las sobras de comida de los platos de los clientes en el contenedor de "desechos de platos". Al final del trabajo, o según sea necesario, pese el contenido del contenedor con una báscula de cocina o de equipaje. Después de restar el peso del contenedor vacío, obtendrá la masa de residuos de placas que contiene.

Anote sus hallazgos en el lugar apropiado de la hoja. En la siguiente diapositiva se presentará un ejemplo.

Surge la pregunta, ¿cuánto tiempo se debe registrar la masa de residuos de platos generados en el establecimiento de servicio de alimentos? Durante al menos 7 días, para que puedas ver cuánto de este tipo de alimentos se desperdician todos los días de la semana. Sin embargo, es aconsejable realizar observaciones durante varias semanas, por ejemplo, cuatro (al mes).

Diapositiva 11 - Forma útil para anotar la masa de residuos de placas

La diapositiva presenta un formulario de ejemplo para ingresar la masa de residuos generados en todas las etapas del proceso tecnológico en un establecimiento de servicio de alimentos. El formulario le permite ingresar las sobras del plato de cada siete días. La celda de notas le permitirá ingresar observaciones que pueden ser importantes desde el punto de vista de los métodos preventivos introducidos más adelante. Las ideas que aparecen durante la observación también se pueden ingresar aquí. Esto le permitirá descubrir la participación de una fracción de residuo en particular en la masa de materias primas procesadas o platos servidos. En el encabezado, para cada día, puede incluir adicionalmente información sobre la masa o el número de porciones de platos preparados en un día determinado. Recuerde familiarizar a los empleados con el formulario antes de comenzar la observación y las notas.

Diapositiva 12 - Medición directa

Este método de medición en el sector de la restauración y la restauración, también está recomendado por la Comisión Europea.

En el presente documento, se define por «medición directa (pesaje o evaluación volumétrica)» el uso de un dispositivo de medición para determinar la masa de muestras de residuos alimentarios o fracciones de residuos totales, directamente o determinada en función del volumen. Incluye la medición de los residuos alimentarios recogidos por separado.

Diapositiva 13 - Seguimiento de los platos o ingredientes clave

Los platos o ingredientes clave pueden necesitar más atención que otros, como el plato más desperdiciado o el más popular.

Vale la pena comprobar qué ingredientes de estos platos suelen quedar como sobras del plato.

Elija su plato más desperdiciado o más popular y controle qué artículos se dejan en los platos de los clientes.

El contenedor, que podría ser un poco más pequeño, debe estar etiquetado para reflejar el artículo que desea rastrear. Una vez más, el uso del formulario adecuado puede controlar el seguimiento específico de los ingredientes.

El procedimiento es el mismo que el presentado anteriormente, es decir:

1. Pesar un recipiente vacío y etiquetado designado para un ingrediente específico,
2. Arroje los ingredientes no consumidos de los platos de los clientes en recipientes separados y etiquetados,
3. Al final del trabajo, o según sea necesario, pesar el contenido de cada contenedor con una báscula de cocina o de equipaje. Después de restar el peso del recipiente vacío, obtendrá la masa de cada residuo de ingrediente en él.

Tenga en cuenta que el formulario debe personalizarse para el establecimiento de servicio de alimentos individual. Esto es solo una sugerencia.

Diapositiva 14 - ¿Cómo reducir el desperdicio de platos?

Ahora que tenemos información sobre la masa de residuos de platos y hemos identificado qué artículos de platos se desperdician más, podemos tomar medidas para reducirlo.

Recuerde, incluso un pequeño cambio puede reducir significativamente la masa de residuos de placas generados.

En la gastronomía se utilizan muchas soluciones para reducir el desperdicio de platos, y no siempre será posible implementarlas en todos los establecimientos. El tema de la reducción del desperdicio de placas siempre debe abordarse de manera individual.

Diapositiva 15 - Echa un vistazo al tamaño de las porciones servidas

Muchos estudios realizados entre los consumidores sobre las causas de dejar una comida sin comer indican que la porción del plato que se sirve es demasiado grande. A los encuestados polacos que declararon que dejaban comidas sin terminar en restaurantes, bares, cantinas o pequeños establecimientos de servicio de alimentos se les preguntó sobre las razones de tal comportamiento.

Observe esta diapositiva, casi la mitad de los encuestados polacos afirmaron que **se debía a porciones demasiado grandes y un** sabor inadecuado. Alrededor de 1/5 de los consumidores declararon que no terminaron su comida en un establecimiento de servicio de alimentos porque encontraron un elemento indeseable en un plato o pidieron demasiados platos. Alrededor de 1/6 de los encuestados indicaron una apariencia poco atractiva como la razón de la comida inconclusa.

En el lado derecho de la diapositiva se presentan los resultados de una investigación realizada entre los consumidores británicos. La razón principal declarada para dejar comida sin comer fue el tamaño de la porción citada por casi la mitad, ya sea porque el tamaño de la porción era más grande de lo esperado (40%) o porque sentían que habían pedido demasiado (11%). A esto le siguió la comida que incluía cosas (por ejemplo, ensalada, guarniciones) que no les gustaban o no les gustaba el sabor (15%) y que no les gustaba el sabor (10%).

Diapositiva 16 - Puede reducir el tamaño de la porción

Si ha identificado productos que los consumidores suelen dejar en el plato, como papas fritas, papas hervidas y salsas, reducir sus porciones puede ser una buena solución. Lo mejor sería verificar primero las porciones existentes y las medidas de servicio. Es posible que los empleados no los sigan. Recuerde que al cambiar las



porciones de los platos servidos, debe proporcionar al personal las herramientas adecuadas, por ejemplo, cucharas y recipientes de capacidad adecuada.

Al reducir el tamaño predeterminado de la porción, puede ofrecer a los clientes una opción de recarga. Esta opción puede funcionar bien en cantinas, buffets y restaurantes de comida rápida.

Diapositiva 17 - Puede reducir el tamaño del plato

La forma y el tamaño del plato delinear las normas para las cantidades apropiadas de alimentos que se deben comer en una comida.

Se ha demostrado que los tazones grandes conducen a servir en exceso, los tazones pequeños conducen a servir menos.

La investigación muestra dos "empujones" simples y no intrusivos para reducir el desperdicio de platos en los restaurantes de los hoteles en alrededor de un 20%

- Reducir el tamaño de la placa en 3 cm podría reducir la cantidad de desperdicio de placa en aproximadamente un 19,5%.

- La introducción de la señalización que indica que los huéspedes pueden servirse más de una vez reduce el desperdicio de alimentos en un 20,5%

Diapositiva 18 - Dar información sobre el tamaño de la porción

Como ya se ha señalado, la razón más común para dejar un plato sin comer en un plato informada por los consumidores es una porción demasiado grande. Los establecimientos de servicio de alimentos a menudo carecen de información sobre el gramaje del plato o sus componentes individuales. En tal caso, la carta del menú debe complementarse con el gramaje del plato o sus componentes individuales. Sin embargo, los consumidores no siempre pueden visualizar el tamaño de la porción en función del texto. Varias soluciones organizativas o formularios gráficos que presentan el tamaño de las porciones servidas funcionan muy bien.

¿Cómo puedes hacerlo de la manera más sencilla?

- 1 Al servir platos en un buffet, puede, por ejemplo, proporcionar platos de diferentes tamaños. Además, en tal situación, puede colocar un letrero para los clientes que usan el buffet que indique que no deben llenar demasiado sus platos porque, después de todo, siempre pueden volver al buffet por más platos.
- 2 Puede utilizar iconografía en el menú, gracias a la cual será posible categorizar el tamaño de las porciones de los platos. Los clientes sabrán que pueden pedir una porción más pequeña del plato seleccionado.
- 3 También puede ampliar la información sobre el menú, incluido el tamaño de la porción, mediante el uso de un código QR. Por ejemplo, puede tomar y compartir fotos de diferentes tamaños de porciones del mismo plato.

Diapositiva 19 - Puede dar a los consumidores la posibilidad de elegir

A los consumidores les gusta tener una opción, no solo en el tamaño de la porción, sino también en la gama de ingredientes del plato.

Al fin y al cabo, no a todo el mundo le tiene que gustar el trigo sarraceno o las patatas fritas. Así que proporciónales ESTO.



Puede ofrecer a los clientes una mayor flexibilidad a la hora de elegir los platos. Deje que el consumidor tenga la oportunidad de seleccionar los componentes del plato para que se adapte a sus preferencias.

Diapositiva 20 - Escribe un menú para niños

El desperdicio de alimentos es mayor entre las personas de 18 a 34 años y de 35 a 44 años, especialmente cuando se come fuera con niños, se come en grupos más grandes y se come con colegas de trabajo. Y está sucediendo en todo tipo de establecimientos de servicio de alimentos.

Ya sea que tenga muchos comensales infantiles o muy pocos, tener un menú para niños a mano y contabilizado puede ser invaluable.

Los niños tienen un apetito mucho menor y es menos probable que disfruten de su plato.

Ofrecer un menú infantil selecto en cuanto a ración y tipo.

El menú para niños equivale a menos desperdicio de platos.

Diapositiva 21 - Bolsas/cajas para perros

A pesar de sus mejores esfuerzos para minimizar el desperdicio de platos, es posible que aún quede algo de comida en los platos.

En estas circunstancias, permitir que los clientes se lleven comida a casa es una buena opción. **Las bolsas/cajas para perros** son otra forma de ayudar a reducir el desperdicio de platos.

Se trata de la exhortación de los consumidores por parte del personal del establecimiento a que se lleven las porciones no consumidas en bolsas para perros o recipientes adecuados para comerlas más tarde, cuando proceda.

Conviértelo en la norma. ¿Por qué no hacer que las bolsas/cajas para perros formen parte de su guión de servicio o destacarlas en los menús para ayudar a superar cualquier aprensión que tengan al preguntar?

Diapositiva 22 - Razones para empezar a llevar a casa las sobras...

1. ¡Pagaste por ello! ¿Por qué comprar una comida y comer solo la mitad???

2. Definitivamente terminará en la basura. El restaurante no puede vender ni donar comida que ya se haya servido a un cliente. Esto se hace por razones de seguridad alimentaria.

3. Se invirtieron muchos recursos en la producción de esos alimentos.

Todos los recursos que se utilizaron para producir, transportar, distribuir y preparar esos alimentos también se desperdician cuando se tiran a la basura.

4. ¡Almuerzo preparado para el día siguiente!

Si solo le queda una pequeña porción, simplemente puede combinarla con una ensalada, convertirla en un sándwich o envoltura, agregar un poco de arroz o verduras al vapor ... lo que tenga sentido para lo que llevas a casa.

5. Da el ejemplo a los demás.

Es posible que a sus compañeros comensales se les escape meter las sobras en cajas, o pueden sentirse incómodos al pedir las. ¡Sé un líder! Es más probable que las personas hagan algo cuando ven que otros lo hacen primero. Sé esa primera persona.



Diapositiva 23 - Y finalmente ...

Tienes que involucrar a tu personal y a tus invitados.

Motiva a tu personal para animar a los clientes a personalizar sus pedidos y, si los clientes no terminan un plato, a llevárselo a casa. Pero bríndeles las herramientas adecuadas para hacerlo. Haga que sus invitados sean conscientes de que están desperdiciando su dinero al no comer sus comidas y dejarlas en sus platos. Después de todo, a nadie le gusta perder dinero.

Diapositiva 24 - ¿Es común llevar las sobras a casa de un restaurante en Europa?

- Opinión del encuestado

Y por último, veamos cómo perciben los consumidores europeos la posibilidad de llevarse las sobras del plato.

1. Es una afirmación general, pero según mi experiencia, los europeos consideran que el despilfarro es de muy mal gusto. ¿Por qué dejar la comida?

En mis viajes a Ámsterdam, Londres, Praga, Bucarest, París, Budapest o Copenhague nunca he visto a nadie menospreciar a alguien que quiera llevarse las sobras después de una comida. Al contrario, nos preguntaron si los queremos.

2. Culturas europeas diferentes entre sí.

En Alemania, definitivamente es de mala educación ir a un restaurante y pedir comida a propósito para llevársela a casa. Es posible que escuches algunas palabras muy duras del personal, porque eso significaría que consideras su restaurante un lugar de comida rápida.

Sin embargo, si comes en el restaurante y después de una hora más o menos pides la cuenta y el camarero ve que queda una cantidad considerable de comida en tu plato, probablemente te preguntará si algo andaba mal con ella, o si te gustó. Si respondes "estuvo muy bien, pero desafortunadamente fue demasiado para mí", es probable que se ofrezca a empacarlo para ti. O al menos estará bien haciendo eso si se lo pides cortésmente. Pero no todos los restaurantes tienen recipientes adecuados, por lo que algunos dirán que lo sienten pero que no puedes llevártelo.

3. Nunca he tenido problemas para recoger las sobras de comida de un restaurante.

Hay un par de razones para esto:

He pagado por la comida, es mía, me llevo a casa los trozos que no he comido

El restaurante tiene que pagar por la recogida de residuos, cuanto menos comida tiren, menor será su factura de residuos

He pedido una "bolsa para perros" (el término británico común para llevar las sobras a casa, ya que a menudo eran huesos para su perro) en restaurantes de todos los niveles, desde cafés hasta establecimientos con estrellas Michelin, y nunca nadie me cuestionó. Los camareros suelen volcar la comida en recipientes para llevar.



Diapositiva 25 - ¿Es común llevar las sobras a casa de un restaurante en Europa?

- Opinión del encuestado

4. *Vivo en Europa, Italia y trabajo en un restaurante relativamente grande.*

Los propietarios tienen un enfoque muy eficiente y amable con los clientes que quieren llevarse las sobras. En nuestros suministros semanales recibimos una buena cantidad de cajas y bolsas únicamente para empacar las sobras para los clientes.

Personalmente, animo mucho a los clientes a que se lleven las sobras, principalmente por estas razones:

Si los clientes no se llevan las sobras, ¿dónde van a terminar en última instancia? Obviamente en los residuos orgánicos. ¿No tiene más sentido que la comida sea consumida por alguien en lugar de ir a la basura?

A los clientes les gusta el plato, pero no pueden terminarlo por ningún motivo, pero quieren disfrutarlo más tarde.

Es un pequeño favor que doy a mis clientes y, en respuesta, la mayoría de las veces muestran una gran gratitud y aprecian mis servicios.

Este pequeño gesto cubre las deficiencias durante el servicio, si las hubo, y como dice el refrán "todo está bien si termina bien".

Así que les diría, en cualquier parte del mundo no sean tímidos y pidan las sobras y si les estoy sirviendo, lo haré con una sonrisa.

5. *En el pasado se veía como una "cosa de no hacer". Por lo general, ibas a un restaurante a comer en el local, no a recoger las sobras como si te estuvieras muriendo de hambre en casa. Hoy en día incluso puede ser "cool", como para mostrar que eres consciente del desperdicio de alimentos y recursos naturales que está devastando nuestro planeta.*

De todos modos, creo que es mejor ordenar de manera adecuada y solo la cantidad de platos que vas a comer. Depende también del tipo de cita que sea tu comida o cena. Si estuviera con amigos cercanos o familiares, pediría una caja para las sobras. Si está en una cita romántica, no tan seguro.

Diapositiva 26 - Gracias

