

反对食品浪费 住宿业探索好做法

□ 本报记者 唐伯依



总监徐祗雷告诉记者,酒店的菜单会明确标注食材克数和主辅材料比例,引导客户按需点餐。海南君华海逸酒店则是专门设置了绿色餐厅和绿色包厢,配备绿色菜单,引导客人选择环保、健康的菜品。

不同于酒店的点餐制,民宿的餐饮提供则更加灵活。多位业者告诉记者,与客人提前进行沟通很重要。

“我们会提前确认客人的用餐人数,实行配餐制,综合考虑客人的年龄、性别等,提供合适分量的套餐。同时,为保证食物新鲜可食,我们会按照当天用量去菜地现摘现采,避免浪费。如今,‘空降’的客人少了,订餐的客人多了,这样既方便备菜,也能减少浪费。”全国甲级旅游民宿——北京老友季民宿主理人于忻说。

在全国甲级旅游民宿——北京百花山社民宿,食材尽量做到量化。“备餐工作要留出提前量,而且与客人进行多次沟通,充分了解他们喜欢的口味,做一些小而精的菜,对客人来说更加实惠,既有营养还能避免浪费。我们备菜时也要做到心中有数,民宿客群以家庭出游为主,通常一餐要准备3至4人的量,那么备料就要控制在1000克以内。除了一些特殊需要处理的食材,菜品的出成率能控制在九成以上。”民宿厨师长张天说。

做光盘的引导者

除了做优菜品供应,用餐过程中对客人的宣传引导也很重要。比如点菜环节,工作人员的建议会对客人消费产生影响,对客人提出适量点餐的引导,能够更好地避免浪费。

“我们提倡‘N减1’点菜法,即按照用餐人数减1的数量来点菜,工作人员会及时提醒,大多数客人会听取建议。”罗慧说。

除此以外,不少酒店会在大堂、餐厅入口、电梯间等显眼位置放置

宣传海报或电子显示屏,播放节约粮食、减少浪费的公益广告,或在餐桌上放置提醒客人适量点餐、鼓励打包剩余食物的小卡片或桌签等,引导客人文明用餐。

比如,浙江海宁开元名都大酒店就在点单机器背景界面等明显的位置设置了“适度点餐、拒绝浪费”的提示语。

不只是公共区域,不少酒店在客房也张贴了环保小贴士和粮食节约指南。“我们在客房内放置了节约粮食的提示卡,引导客人按需点餐、不剩菜剩饭。”夏佩君说。

张天告诉记者,民宿已经摸索出了规律,想要引导客人不浪费,有效的方法是在不打扰客人的前提下,提醒的次数越多越好。“另外,民宿本就是客人在乡村的家,是有温度的存在,如果仅仅设立引导牌似乎有些‘冰冷’。为此,我们正在策划自拍自导自演一部小短片,展示准备一餐饭的过程,从到民宿周边的山上采集食材,到清洗、加工处理食材,再到制作完成一道菜,让客人了解‘粒粒皆辛苦’的不易。”张天说,小短片将来会在餐厅和咖啡厅循环播放。

还有业者提到,自助餐往往是造成餐饮浪费的“重灾区”。“我们会在自助餐区域设置明显的标识,引导客人勤拿少取,让其意识到节约粮食的重要性。”海南君华海逸酒店总经理肖辉生说。

除了加强提醒,徐祗雷发现,免费的食物打包服务和适当的奖励机制也很奏效。“我们会实施‘光盘行动’奖励机制,客人若能将所点食物全部吃完,会获得一份小礼品。餐厅专门设置了奖品展示箱,供客人随意挑选。另外,我们会免费提供食物打包服务,提供可降解的打包盒,鼓励客人将剩余食物带回家。”徐祗雷说。

做节约的践行者

除了做好对客人引导,不少酒店、民宿也建立了内部管理机制和奖惩机制,有业者提出,有效的内部管理能够很好地提升员工的节约意识。

洪山宾馆制定了监督机制,明确

节约粮食的具体标准和操作流程,对食材采购、存储、加工等环节进行规范。“我们定期对厨房、餐厅等关键区域进行检查,确保节约措施得以执行。”罗慧说。

肖辉生介绍,海南君华海逸酒店设立了专门的监督小组,定期对餐饮部的各项工作进行检查和评估。通过实地检查、询问员工和客人等方式,了解节约措施的执行情况和存在的问题。对于发现的问题,会及时督促相关部门进行整改,并跟踪整改情况,确保问题得到彻底解决。

不少酒店、民宿还将粮食节约与员工绩效挂钩设定考核指标。罗慧介绍,洪山宾馆将粮食节约作为员工绩效考核的一部分,设定具体的节约目标和考核指标。2024年度,已检查出5例浪费情况,并实施了相应的处理措施。

“我们每周有3至4天派专人到员工食堂进行现场督查,当发现员工有浪费的现象,酒店会对其进行批评指正,并按严重程度在当月的奖金中进行体现;每月也会提倡员工进行光盘打卡,根据打卡次数,对前十名进行奖励,也会在当月的奖金中进行体现。”徐祗雷说。

张天则是在员工食堂每餐结束后对厨余垃圾进行检查,看是否存在浪费食物的现象。“每个月民宿会评出一位在节约粮食方面做得最好的员工,并对其进行奖励,赠送小礼品等,进而形成正向引导。”

加强员工对于节约粮食和反食品浪费的培训也是酒店进行内部管理的有效途径。“我们定期组织员工培训,通过给他们讲解政策文件、分享成功案例,以及进行实操演练等方式,让员工深入了解节约粮食的重要性、方法和技巧。”肖辉生说。

徐祗雷告诉记者,酒店在新员工入职培训时会开展“避免资源浪费”的第一堂课,提高员工节约粮食的意识。在日常例会中,定期进行反浪费培训和宣传。

“我们今后会在实际工作中继续践行《方案》要求,守好酒店的餐桌文明。”一位酒店业者说。

特色深受外地游客喜爱,但也常会出现菜品量大客人吃不完的问题。为此,东北地区的酒店可积极做出改良和创新,通过提供分量差异化的多种菜品,来精准对接不同顾客,尤其是南方游客的实际需求。

在酒店自觉担负更多社会责任的同时,行业管理部门需要做出更多的激励和引导措施,除了及时发布反餐饮浪费倡议,制定、实施反食品浪费等标准和规范性文件外,还要对积极践行反餐饮浪费行为的企业进行表彰和奖励,比如在税务及金融政策层面对表现突出的企业予以实质性的优惠与支持等。这样的举措不仅是对酒店努力与贡献的肯定,更是对整个行业向更加可持续、负责任方向发展的有力推动。

(作者单位:东北财经大学工商管理学院旅游与酒店管理部)

本报常年法律顾问:
北京市岳成律师事务所
网址: www.yuecheng.com
电话: 010-84417799
微信: beijingyuecheng
地址: 北京市东三环北路西2号天元港中心A座7层

浩浩长江从安徽芜湖穿境而过,形成了全长193.9公里的江岸线。其中,十里江湾是芜湖的“黄金岸线”。江面船只往来穿梭,江岸边绿树婆娑、商铺林立,游人如织,江边一座外观形似邮轮、通体灰白的建筑——“泊乐艺术民宿酒店”(以下简称“泊乐艺术民宿”)颇为吸睛。

长江浩渺千秋韵,水色天光万古情。这家散发浓浓艺术气息的民宿,自2020年开业以来积极探索山水人城和谐相融之路,通过将长江文化与民宿空间设计、运营管理、艺术展示等深度融合,为游客提供“与长江为伴,枕长江而眠”的住宿新体验,让一江碧水成为民宿最吸引人的那抹亮色。今年1月,泊乐艺术民宿成功入选全国甲级旅游民宿。

拥抱美丽长江

好的民宿源于情怀、留住人文、活在特色。这家民宿的主人叫宁良云,祖籍合肥的他16岁便来到“江城”芜湖,他还记得第一次面对雄阔长江景象,内心产生的极大震撼。自此,“经营一家民宿,面朝长江,春暖花开”深深扎根宁良云的心底。

2020年,宁良云的梦想实现了。他通过租赁闲置房屋,在长江之滨开办泊乐艺术民宿。“取名‘泊乐’,寓意着民宿犹如停泊在长江边的一艘邮轮,乐山乐水,乐享生活趣味。”宁良云解释道。

走进民宿,整体弧形走向的廊道如江面波浪,层叠起伏。用玻璃建造出的一个个透明“盒子”,让民宿每个空间都可以观赏到长江景观。“民宿所有客房均朝向江水,从游客步入房间那一刻开始,目光所及处,皆是秀美江景。”宁良云介绍。

从轮船烟囱形态的电梯,到轮船桅杆改造而成的支撑柱,从精心复刻的邮轮甲板泳池,到创意设计的集装箱、船舱主题房间……在泊乐艺术民宿,长江元素、滨江文化融入了民宿建设、管理、运营的全过程。“我们还在民宿下沉会客厅做了一片水池景观,水面延伸出空间外,与江水融为一体,破除民宿与自然之间的‘围墙’,让空间豁然开朗。”宁良云说。

近年来,泊乐艺术民宿积极探索多元发展路径,围绕“民宿+”,打造露天泳池、咖啡厅、特色餐厅等项目,承接各类文化、婚庆、团建、时尚主题活动,形成了独特的“都市+艺术+自然”品牌形象。

入住民宿的合肥游客陈先生说:“民宿原生态的江景搭配上独具特色的空间设计,让我仿佛置身于一艘正在长江航行的邮轮中,不仅能宿‘山’宿‘水’,更能宿‘文化’,这正是我想要的旅游度假方式。”

做好“特”字文章

尽管民宿拥抱长江、设计前卫,但在宁良云看来,这些都不是民宿成功的决定性因素。“区位和硬件再好,总有民宿条件比你更好,怎么办?”他自问自答,“民宿的关键在于‘民’,我们不如在服务体验和主人文化上下功夫。”

自民宿营业以来,宁良云参与到民宿管理运营的各个环节,与远方客人互动、与周边商户居民交流,同时化身芜湖文旅的推介官、宣传员,向客人讲述滨江文化故事,把民宿打造得有温度、有情怀,让主人文化成为民宿的发展优势。

一样的城市特征,一样的地域文化,民宿如何做到有特色、有个性?走进泊乐艺术民宿,便可找到答案。

这里不仅是民宿,更是一座别具巧思的艺术馆。宛如艺术长廊的弧形走道,贯穿民宿两侧客房。走廊一侧墙面采用一片开出圆孔的金属板,光线从圆孔中穿出映照在对面的墙上,呈现波光粼粼的水面般景致。在

等级旅游民宿探访

泊乐艺术民宿酒店

枕江入梦 情宿芜湖

□ 朱文文

民宿公共区域,简洁流畅的线条下,一件件风格各异的绘画作品、雕塑作品错落有致地摆放着,独具匠心。

“民宿内的所有画作均为手工画,是我们从各地收集而来的,希望通过展示不同艺术流派的作品,为客人打造一处个性化的艺术空间。”宁良云介绍,他们还将芜湖城市地标、旅游景区、文化元素等制作成雕塑展品,让客人在享受艺术高雅性的同时,进一步了解芜湖文化和旅游魅力,用艺术搭建一座游客与本地文化之间的桥梁。

如今,泊乐艺术民宿不仅仅是一处住宿场所,更是一个文化交流与艺术活动的活跃平台,吸引着众多文艺爱好者和市民慕名而来。

融入滨江旅游

随着泊乐艺术民宿知名度和影响力不断扩大,“一业兴、百业旺”的乘数效应正持续释放,为芜湖滨江旅游发展聚拢“人气”、汇聚“财气”、点燃“烟火气”。

冬日里,十里江岸繁华喧嚣,餐饮美食、摄影旅拍等业态集聚,一群群游客欣赏江景、拍照打卡,好不惬意。这几年滨江旅游逐渐“火”起来,吸引了越来越多的创意小店入驻。

“很多入住民宿的客人,会在周边选择专业的旅拍服务,将自己在民宿的美好瞬间记录下来,直接拉动了周边相关商铺的业务。”宁良云说。

同时,芜湖市有关部门大力支持,统一规划指导,鼓励沿江商户房屋合理改造提升,让每栋建筑都成为滨江地区独特的“风景”。“如今,滨江地区已成为城市‘会客厅’‘聚宝盆’。”谈及滨江地区的变化,家住附近的张大爷感慨不已。

滨江地区的美丽蝶变,也让泊乐艺术民宿的生意更加红火。“目前,民宿平均入住率达到70%,节假日经常‘一房难求’,民宿口碑更是长居芜湖榜首,成功入选2024年皖美金牌民宿20强,我也荣获了‘安徽旅游民宿行业发展带头人’称号。”宁良云自豪地说。

谈及未来规划,宁良云满怀憧憬地说:“我们将继续优化民宿功能布局,丰富民宿业态,提升民宿的品质与服务水平,增强游客体验。同时,积极联动周边旅游景区和旅游项目,协同推动全域旅游发展,将民宿打造成具有影响力的城市文旅新地标。”



泊乐艺术民宿的每个房间都能看到江景 受访者 供图

观点

制止餐饮浪费,酒店行业要更有担当

□ 余志远 雷芳秋

“民以食为天”这句古语深刻地揭示了粮食对于人类生存的重要性。一直以来,我国高度重视粮食安全和节约问题。近日,中共中央办公厅、国务院办公厅印发《粮食节约和反食品浪费行动方案》,强调厉行节约、反对浪费,加快形成切实管用的粮食和食物节约长效机制,加力解决粮食损失和食品浪费问题。

作为餐饮行业的重要一员,酒店餐饮在粮食节约方面扮演着重要角色,甚至成为推动节约粮食文化的重要力量。不久前,金华市开展了首次食品浪费抽样调查,结果显示,大型餐馆食物浪费现象较为突出。一直以来,餐饮是全服务型酒店的重要组成部分,这一结果需要特别引起酒店的重视,也提醒酒店需要更有意识、更有担当和更负责任地做好餐饮浪费管控,与全社会一起做餐饮节约的践行者。

酒店管理者需要充分认识到餐饮浪费的严重性以及粮食节约的必要性。目前,我国在现代化的发展进程中,成功解决了国民的温饱问题,甚至在很多地区,人民的生活水平已经达到了小康标准,但这并不意味着可以忽视粮食问题。事实上,提倡节约、反对铺张浪费,不仅

是对中华民族优秀传统文化的继承,更是中国式现代化发展进程中,国民整体素质和道德观念提升的重要体现。从这个角度来说,提倡粮食节约、加强粮食浪费管控是企业社会责任感的高度体现,更会因此树立良好的社会形象并赢得消费者的尊重与认可。值得一提的是,早在2005年,就有以丽天大酒店为代表的40余家餐饮企业联合向济南全市餐饮服务行业发出倡议,争创节约型酒店,对餐饮浪费说“不”。这一举措为全社会树立了典范性的良好形象,并产生了积极的示范效应。

酒店需要在粮食问题上做出全面节约管理的重要举措,即从采购、加工到服务各环节积极贯彻节约理念。在采购、加工环节,很多酒店从成本控制的角度考虑作出了很多努力,然而,这种节俭意识到了餐饮服务环节就会变得薄弱,导致节约措施执行不力,因而应强调在这些环节做出更多的防范措施。第一,在积极践行社会责任的背景下,酒店强化对一线餐饮服务团队的培训显得尤为重要。这不仅要求员工在思想上深刻地认识到粮食节约是每个人的责任,还需要让员工认识到自己是具备这种能力的。这就需要培训

员工的专业技能,例如根据顾客的人数和口味偏好,提供精准的点餐建议,鼓励顾客将未吃完的菜品打包带走,并提供更便捷的打包服务。此外,酒店要坚决杜绝员工为增加销量,以过度营销方式,在点餐时劝说消费者多点,从而造成餐饮浪费的行为。第二,酒店需要更加深入地研究餐饮消费者浪费行为背后的心理,采取更具针对性的措施制止餐饮浪费。许多餐饮浪费的发生,一个主要原因或可源于国人的面子观念。许多顾客在点餐时往往选择过多的菜品,认为丰盛的菜肴才能彰显对宾客的尊重与自身的地位,尤其是在婚宴等场合。为此,酒店应在点餐区域或点菜单、点餐APP上设置“餐饮消费节约”提示,或建立“光盘行动奖励”制度,这种鼓励性节约的环境营造将在很大程度上消除顾客面子消费和炫耀性消费心理,从而有效约束其浪费行为,避免餐饮浪费。第三,酒店还需要从区域文化层面对因饮食差异而造成的餐饮浪费现象进行更多的解读。在流动性更为频繁的现代社会,酒店要看到因地域饮食习惯的差异性而带来的餐饮浪费现象。以东北地区为例,其餐饮文化中的一大特色是“量大实惠”,这一慷慨热情的

