

时下,随着休闲旅游度假的蓬勃兴起,打卡美食已成为游客对一座城市的标记。这其中,由高星级酒店餐饮引爆的“舌尖经济”,也成为激活城市消费的驱动引擎。纵览三亚星级酒店餐饮业,正以多元举措,推动餐饮消费文明蔚然成风——

三亚星级酒店餐饮复苏强劲 拒绝“剩”宴减量不减质

本报记者 张慧 袁燕

践行“光盘行动” 拒绝浪费

C 精美小份菜 减量不减质 合理搭配菜品 拒绝“剩”宴

A 在杜绝浪费中“升级”餐品 让点餐适量成为时尚

品尝美食是旅行度假的不可或缺的部分,而酒店餐饮不失为游客的一个重要选择。在三亚海棠湾喜来登度假酒店,近期持续90%以上的入住率,让酒店餐饮团队忙得“马不停蹄”。

“现在客人对用餐的体验更加重视了。”三亚海棠湾喜来登度假酒店&JW万豪度假酒店餐饮总监朱红光表示,近年来无论是用餐环境还是餐饮本身,人们对用餐的体验及时尚感有了更高的追求。这也让他觉得酒店餐饮的发展趋势应该是灵活多变的,要不断做好餐饮的“升级”,通过不断升级餐品,迎合客人对食材、口味、呈现的新要求。而餐品“升级”便代表了食品多样性的多样性,也意味着会面临更多的“浪费”问题,如在研发过程中,及适应客人的选择中,都会产生一定的浪费。

朱红光坦言,由于高星级酒店对餐品保鲜保质有着严格的标准,“浪费”成为酒店餐饮普遍存在的现象,其中自助餐是食物浪费的重灾区。如何最大限度减少“浪费”?三亚海棠湾喜来登度假酒店推出了特别策划的点餐式自助。朱红光介绍说,酒店在自助餐中增加了现点先做的档口,除了传统的粥面档口,热菜、烧烤、寿司、沙拉类等档口都采取了现点现做的方式。大部分甜品,也采用了小份位上的形式供应。“虽然取餐高峰期可能会增加客人的等待时间,但试行一段时间看来,大部分客人都接受甚至更认可了这种‘新鲜出炉’的方式。”

“要做到零浪费,可以说是不可能的,但是我们尽量将一些剩余的食材,在保质期内转移到酒店内部消化,用于员工餐食。”朱红光说,为了提高客人对拒绝食物浪费的意识,该酒店在餐厅门口播放节约粮食宣传片,在餐厅的自助餐台的档口,放一些“光盘行动”提醒,包括有些客人在取餐的时候,给予善意的提醒,如客人在取甜点时,会提醒少拿等,让适量点餐成为时尚。“在今年疫情的情况下,可能遇到全球性的粮食危机,要避免浪费、开源节流,也是我们作为酒店人对社会的责任。”

B 丰富餐品选择 提升用餐体验 让美食在“光盘”中不被辜负

餐饮是检验一家星级酒店水平是否在线的重要指标,而不断提升客人的用餐体验,让客人对“光盘”甘之如饴,更是杜绝浪费的一大助力。

疫情期间,客人对食品健康卫生要求比较高,三亚海棠湾喜来登度假酒店推出DIY方式,给予客人不一样的用餐体验,成为酒店一大特色餐饮:一个户外的、开放式的餐厅,场地里准备小型的桌上烧烤,给客人一个单独的空间烧烤,为他们提供炉子、碳和生鲜食材等,客人在制作过程中享受和家人在一起的欢乐,感受亲情。此外,在酒店中餐厅,在粤菜和海南菜的基础上,每两个月会推出不同地方的菜系,如九、十月份会推出潮州菜,十一、十二月会做淮扬菜,让来自天南地北的游客在三亚品尝到不同地方的美食。

三亚海棠湾阳光壹酒店一楼的“壹厨”,是全日制餐厅,用餐环境布满绿植,无论是取餐还是用餐,以及用来做隔断的置物架,都是一片绿色盎

然,怡然自得,惹得一批又一批客人在取餐前先手机打卡。

从自助式早餐,到单点式的午餐和晚餐,所用的果蔬大部分出自不远处的酒店自有农场,真正实现从农场到餐桌的特色体验。

对酒店来说,餐饮是重要的收入,只有不断升级餐品体验,才能留住客人。阳光壹酒店餐饮总监李华介绍,该酒店的中餐以粤菜为主,西餐厅偏东南亚、中东口味。酒店的厨师聚集了海南本土、马来西亚、云南及有国外餐饮经验的大师,从事餐饮行业最少在10年以上。“优良的出品保证了舌尖的美味。‘光盘’是对食物最大的敬意,对厨师团队最高的赞赏。”李华说,该酒店的菜单从早餐到晚餐,都是围绕“健康”的理念来设计,注重“量”和“质”的结合。“对于客人来说,健康、卫生、好吃的食物,才会乐于去‘光盘’。”



“每种餐品都是一小份一小份的,我们可以选择多样,浅尝辄止,不会造成浪费……”8月26日中午,在海棠湾红树林度假酒店中餐厅用餐的游客袁女士发现,该餐厅的餐食分量“精小”,可以很好地满足她想要尝遍天下美食的“雄心”。

袁女士的这一发现,是该酒店积极响应三亚例行节约“光盘行动”号召而推出的小份菜,通过提供“半份、半价”“小份、适价”服务方式,科学合理设计菜单,合理搭配菜品,调整菜品数量、份量,不误导消费者超量点餐。

走在酒店内,“厉行节约、反对浪费”“光盘行动”“文明用餐”等宣传标语随处可见,浓浓的节约氛围迎面扑来。海棠湾红树林度假酒店餐饮部经理张珂介绍,该酒店目前在中餐厅推出的任点任食小份菜,不仅很受住店客人欢迎,就连湾区里其他酒店的客人,也会慕名来尝新。

“我们会在自助餐取餐台放一个温馨提示杜绝浪费,如拿取太多吃不完,会建议客人支付一部分费用后打包带走。对于不愿意付费的客人,我们也给予免费打包。”张珂说,目前绝大部分客人节约粮食的意识较高,但也存在小部分客人“浪费”食物的现象。“让客人‘付费’不是目的,只是希望通过这样一种方式,让大家加强节约意识,在以后去吃自助餐时候,有意识地去减少浪费,从根本上杜绝浪费。”

在厉行节约上,该酒店也不惜为拒绝浪费“破例”:原来不可以打包的下午茶,现在也会让客人把吃不完的带走。考虑到打包其实还会产生一次性餐具的浪费,服务人员会在点单前尽量提醒客人“你们一行四个人,不如先点一套两人份试试?”

据该酒店统计,8月以来早餐用餐人数为33000人次,较去年8月的26300人次差不多增长了1/3。随着客流量的增加,酒店在杜绝浪费的基础上,不断升级食品品质。张珂介绍,酒店餐厅每三个月会更新一次大菜单,每隔一两个月换一次小菜单。在这个过程中,会咨询客人对餐食的意见和建议来进行菜单改进,并根据主要客源地的饮食习惯推出一些不同的菜品。此外,酒店加强了对厨师团队的培训,不断探索保鲜期内剩余食材的再利用,尽量做到物尽其用。

拒绝浪费的成效,在自助早餐的垃圾桶里显现出来。以8月为例,在平均每天90%的入住率下,海棠湾红树林度假酒店原来平均每日产生25桶的餐厨垃圾,现在减少到了20桶。阳光壹酒店的餐厨垃圾也有接近两成的减少。

D 围绕“节约”理念 让“光盘行动”蔚然成风

在三亚海棠湾阳光壹酒店餐厅里,正和朋友一起用餐的薛女士对记者说,“和朋友来个周末,看到取餐台上摆着小黑板,上面有句话说,‘节制才是最高尚的美德’,对我很有触动。我们虽然很想品尝更多花样的美食,但还是会适可而止。”

李华发现,这几年来,客人的成长速度很快,人们的节约意识也在逐渐的加强:以前吃自助餐,大家会觉得“扶墙进扶墙出”才能吃“回本”,但现在大家对美食的品尝更注重“小而精”与多样化,尤其年轻人的节约意识变化明显。

有这样的变化,厉行节约的“光盘行动”功不可没”。近期,三亚再次发出倡议,积极参与“光盘行动”,以实际行动杜绝浪费。厉行节约的行动,也逐渐渗透到三亚酒店行业的餐饮服务采购、制作、经营、管理的全过程,制止餐饮浪费在三亚蔚然成风。

在酒店可视的范围内树立宣传牌,在餐桌上张贴“光盘行动”的广告,提醒客人适量取餐……这样的举措,在三亚海棠湾阳光壹酒店已成为常态,“我们不会去改变你的生活方式,我们只是提醒你节约。”李华说,在自助餐,我们会提醒客人少取多次,对客人实在吃不完又不能回收的食物,我们也一反自助餐不能打包的常规,会给人打

包带走。在点餐环节,服务员会根据份量建议客人适当搭配荤素,确保客人吃多少点多少,减少了过去点多吃得少的浪费情况的发生。

除了以上酒店,记者注意到,相比以往用餐过后不堪入目的剩饭剩菜,三亚大部分酒店餐厅都在积极践行“光盘行动”。在每家酒店的大门口、停车场、餐厅、包间等各个场所,都随处可见“光盘行动”“文明用餐”等标语,起到了很好的宣传警示效果;不少酒店推出了半份菜、小份菜,解除了顾客想多吃几样又怕吃多了吃不完的顾虑。对于剩下的食物,酒店都会提供免费的环保餐盒给予打包。

厉行节约,杜绝浪费。从后厨到餐厅,从员工到客人,从落实举措到推行理念,每一个环节紧紧相扣,三亚星级酒店正在拒绝“剩”宴,让“光盘行动”蔚然成风。

图一、图二:在三亚湾的悦康年酒店,自助餐里增加了一些“位上”小份菜,餐桌上摆放着“光盘行动”宣传卡。

图三:在三亚湾的福朋喜来登酒店,取餐台上摆放着“光盘行动”宣传卡。

图四:在海棠湾的阳光壹酒店,提倡珍惜粮食、厉行节约的宣传牌随处可见。

本报记者 袁燕 李学仕 摄

三亚需更精准的靶向制度设计 打造主客共享的美好生活新空间

——专访中国旅游研究院院长戴斌

本报记者 吴合庆 袁燕



今年受新冠肺炎疫情影响,三亚一度高质量发展的旅游业按下暂停键。跨省游开启后,三亚多措并举推动三亚疫后旅游业迅速振兴,全力打造发展旅游目的地,加快推进三亚国际旅游消费中心建设。

就三亚如何更好打造世界旅游目的地?8月27日,参加2020旅游业高质量发展论坛暨第19届中国旅行社沙龙会的中国旅游研究院院长戴斌在接受记者专访时表示,三亚要充分利用好旅游推广集成创新机制,制定更多精细化、可操作、靶向更精准的上层设计,打造主客共享的美好生活新空间。

政策上仍需靶向更精准 的制度设计

“国际旅游目的地的发展,是综合元

素发展的结果,包括基础设施、公共服务、商业环境、社区和员工的整体素质等。”戴斌说,如何将海南当前面临的机遇成长久的优势,需要专家学者集思广益。此时举办行业大会正当其时,为三亚疫后产业振兴和推动海南旅游业发展起到很大的助推作用。

“团队旅游是一个地区旅游产业发展的风向标和晴雨表。”在戴斌看来,打造世界旅游度假目的地,首先必须用好旅行社力量。而发挥旅行社作用,航空市场是重中之重。三亚要加密航班,用好自贸港政策,扩大入境游总体规模和人数比重,提高旅行社团队接待量。

其次,要吸引更多旅游龙头企业到三亚发展。当前,中国旅游集团将总部设在海南,凯撒集团将总部搬迁至三亚。在戴斌看来,行业龙头的入驻将带动整个

产业链的发展,只有几家远远不够。海南应该吸引更多更大的旅行社总部、研发中心、推广中心进驻海南,推动海南旅游行业产业链发展。

海南旅游从2009年发展到今天,基础设施发展取得巨大进步,尤其是高端酒店、免税店建设等都取得一定成绩。在戴斌看来,要打造世界级的旅游目的地,政府还应在完善基础设施、公共设施、商业环境等方面,为旅行社在本地活动提供更加完善的公共服务条件。

“政策制定上,需要更多精细化、可操作、靶向更精准的制度设计。”戴斌以三亚交通举例说,并不是每个到三亚的人,都有专车接送,这就需要考虑项目与项目之间的服务连接。三亚既要有旅游巴士、出租车,也要有房车、自驾车、共享汽车、单车。只有为游客在当地体验高品质的生活提供更多的便利,才能让游客有更多的获得感,也让当地旅行社有更多组合的可能性。当地政府还应在旅行社疫后重振以及中长期发展规划中,给予旅行社企业更多支持和帮助。

树立海南旅游品牌形象 打造主客共享的美好生活 新空间

“海南和国际上其他岛屿不同,要尽快梳理出海南旅游的核心内涵,形成本省独有的品牌认知。”戴斌建议,要树立以品质为导向,以生活为支撑,构建外来游客与本地市民共享的高品质的社会生活环境。

戴斌认为,当前海南市县之间的项目与项目的链接度还不够,所以短期内,政府要打通项目联系的通道,形成消费的内循环。从长期来看,要将外来旅游与本地休闲结合起来,打造一个主客共享的美好生活新空间,海南不仅是游客的阳光沙滩,也是本地居民生活幸福的乐园。幸福的生活才会吸引人的到来。如果旅游业的发展成果不能反哺社区的发展,不能让社区居民获得感,旅游业就不会有可持续发展的未来。

一直关注海南旅游发展的戴斌表示,他很欣喜看到三亚成立旅游推广局这样的特殊制度创新。他说,设置专业化的推广机构不易,但是用好更不易。要充分利用好这项制度集成创新,整合国内外旅游行业力量,形成功能完善、特色鲜明的旅游产业,对海南乃至全国的旅游发展都有很好的借鉴作用。