

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Marina Jürisson

**JÄTKUSUUTLIKU
TELLIMUSTOITLUSTUSTEENUSE
ARENDAMINE HOTELL PESA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Tiina Tamm, MSc

Pärnu 2025

Soovitan suunata kaitsmisele (allkirjastatud digitaalselt)

vastutava juhendaja nimi

Tiina Tamm

(allkirjastatud digitaalselt)

juhendaja nimi

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht (allkirjastatud digitaalselt)

Aime Vilgas

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

(allkirjastatud digitaalselt)

Marina Jürisson

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Tellimustoitlustusteenuse jätkusuutlik arendamine.....	7
1.1. Toiduga seotud jäätmetekke sisu ja mõjutegurid	7
1.2. Teenusedisaini kasutamine arendustegevuses	11
1.3. Tellimustoitlustusteenuse jätkusuutlik arendus.....	13
2. Tellimustoitlustuse uuring ja arendus Hotell Pesas.....	17
2.1. Tellimustoitlustuse hetkeolukord ja uuringu ülesehitus.....	17
2.2. Uuringu andmete analüüs.....	22
2.3. Järeldused ja ettepanekud.....	28
Kokkuvõte	33
Viidatud allikad.....	36
Lisad.....	39
Lisa 1. Küsimused ettevõtte töötajatele	40
Lisa 2. Kliendi interjuu küsimused	42
SUMMARY	44

SISSEJUHATUS

ÜRO Toidu- ja Põllumajandusorganisatsiooni (FAO, 2021) hinnangul visatakse aastas ära ligikaudu kolmandik kogu toodetud toidust ehk 1,3 miljardit tonni toitu. Jätkusuutliku toitlustuse praktikate rakendamine on vajalik nii loodusvarade säästmiseks, kui ka toidujulgeoleku tagamiseks ja kliimamuutuste mõju leevendamiseks (Thi *et al.*, 2015). 2020-2021.a uuriti Eestis terviklikult kogu toidutarneahela ulatuses toidukao ja -jäätmete teemat leibkondade, toitlustusasutuste, toidukaupluste ja toiduainetööstuste põhjal. Selgus, et Eestis tekib aastas ligikaudu 167 000 tonni toidujäätmeid, neist toitlustussektoris 6% ehk 10 000 tonni. Toidujäätmed moodustavad aastas kokku 164 miljoni euro väärtuses raisatud toitu, toitlustussektori osakaal sellest on hinnanguliselt 9,8 miljonit eurot. (Piirsalu *et al.*, 2021)

Eeltoodust saab järeldada, et toitlustusettevõtted saavad majanduslikku kasu, kui nad teadlikult tegelevad toidukao ja -jäätmete vähendamisega ning kestlikule toidutarbimisele kaasaitamisega. Lisaks saavad toitlustusettevõtted seeläbi panustada looduskeskkonna kestlikku arendamisse, mis Campos-Soria *et al.*, (2021) andmetel on saamas potentsiaalsetele klientidele oluliseks väärtuseks turismisihtkoha valikul. Kokkuvõtvalt on turismisektoris toitlustusteenuste arendamine jätkusuutlikkuse põhimõtetest lähtudes oluline, kuna aitab vähendada koormust looduskeskkonnale, parandab ettevõtte majanduslikku toimetulekut ja mainet.

Toitlustusettevõttes jätkusuutlike põhimõtete, sh toiduraiskamise vähendamise elluviimiseks on vaja mõista nii töötajate kui ka klientide rolli (Seo *et al.*, 2024). Näiteks ettevõtte sotsiaalsel vastutusel on otsene mõju toiduraiskamise vähendamisele, kuid tõhusate tulemuste saavutamiseks on olulised ka töötajate hoiakud (Ma *et al.*, 2024) . Sellest lähtudes on vaja leida vastus probleemile, kuidas toitlustusettevõtted saavad nii töötajaid kui ka kliente kaasates saavutada jätkusuutlike põhimõtete kasutamise.

Lõputöös lahendatakse probleemi Põlvamaal asuva Hotell Pesa näitel. Ettevõtte pakub majutus- ja toitlustusteenust, mis jaguneb einestamiseks hotelli restoranis ja tellimustoitlustusteenuseks. Ettevõttes kasutatakse juba mitmeid jätkusuutliku tegevuse põhimõtteid majutus- ja restorani toitlustusteenustega seotult, mis toetuvad rahvusvahelise Green Key keskkonnamärgise nõuetele. Vajadus on laiendada Green Key põhimõtteid ka tellimustoitlustusteenuse arendamiseks.

Lõputöö eesmärk on teooria ja uuringu tulemuste põhjal esitada ettepanekud Hotell Pesa toitlustusosakonnale tellimustoitlustusteenuse arendamiseks jätkusuutlikkuse põhimõtetest lähtudes. Eesmärgi saavutamiseks on püstitatud uurimisküsimus: „Millised on Hotell Pesa võimalused tellimustoitlustusteenuse jätkusuutlikumaks muutmiseks?“

Lõputöö koostamisel on kasutatud OpenAI ChatGPT (2024) tekstiroboti abi töö struktuuri täpsustamiseks ja valminud teksti sõnastuse viimistlemiseks. ChatGPT on tehisintellektil põhinev tekstigeneraator, mida arendab OpenAI (2024).

Lõputöö kahest peatükist esimeses tuginetakse Elkingtoni jätkusuutlikkuse teooriale, seostades seda toitlustusettevõttes toiduraiskamise vähendamise teooriatega. Lisaks käsitletakse teenusedisaini põhimõtete kasutamise olulisust toitlustusteenuse arendamisel ja jätkusuutlikkuse arendust toitlustuses.

Teine peatükk annab ülevaate Hotell Pesa keskkonda väärtustavatest põhimõtetest, uuringu meetodikast ja protsessist. Töös kasutatakse kvalitatiivset uurimismeetodit poolstruktureeritud intervjuudega. Valim koosneb viiest Hotell Pesa toitlustusosakonna töötajast ja viiest kliendist, kes on kasutanud tellimustoitlustusteenust. Lisaks antakse ülevaade uuringu tulemustest ja kolmandas alapeatükis tehakse järeldused ja ettepanekud Hotell Pesa juhtkonnale tellimustoitlustuse jätkusuutlikumaks arendamiseks. Töö juurde kuulub veel sissejuhatus, kokkuvõtte, viidatud allikate loetelu, inglise keelne resüme ja kaks lisa, mis täiendavad töö sisu.

Töö on Hotell Pesale kasulik, kuna aitab kaardistada tellimustoitlustuse hetkeolukorda, tuua esile kitsaskohad ja arenguvõimalused, lähtudes klientide ja töötajate kogemustest ning ootustest. Ettepanekud annavad hotellile praktilise suunise, kuidas arendada tellimustoitlustust keskkonnasõbralikumaks, aitab tõsta teenuse kvaliteeti ning tugevdada

oma mainet vastutustundliku ja säästliku teenusepakkujana. Tulemuste rakendamine aitab tõsta Hotell pesa konkurentsivõimet ja panustada piirkonna kestlikku arengusse.

1. TELLIMUSTOITLUSTUSTEENUSE JÄTKUSUUTLIK ARENDAAMINE

1.1. Toiduga seotud jäätmetekke sisu ja mõjutegurid

Käesolevas peatükis käsitletakse toiduraiskamise vähendamise teooriaid, sotsiaalseid tegureid ja toidujulgeolekut jätkusuutliku arengu kontekstis. Peatükis keskendutakse sellele, kuidas teadlikkuse tõstmine, juhtkonna pühendumus ja tõhusad suhtlusstrateegiad aitavad vähendada toidujäätmete teket ning edendada jätkusuutlikku tarbimist.

Selleks, et mõista toidujäätmete globaalset probleemi, tuleb analüüsida tarbimise mõju ning rõhutada ringmajanduse tähtsust toiduraiskamise vähendamisel ja jätkusuutlikkuse edendamisel. Toiduraiskamise vähendamisel tuleb arvestada nelja teguriga: käitumusliku, keskkonnaalase, sotsiaalmajandusliku ja tehnoloogilise teguriga. Tarbijatel on oluline roll toiduraiskamise vähendamisel, muutes oma tarbimisharjumusi ja soodustades teadlikumat ja vastutustundlikumat toidu tarbimist. (Agarwal *et al.*, 2024) Vastutustundlik toidutootmine ja -tarbimine on jätkusuutliku arengu eesmärkide saavutamise seisukohalt kriitilise tähtsusega (Kaman *et al.*, 2024).

Toiduraiskamise vähendamine on oluline osa jätkusuutlikust toidusüsteemist ning tihedalt seotud ringmajanduse põhimõtetega, mis keskenduvad ressursside maksimaalsele kasutamisele ja jäätmete minimeerimisele. Ringmajanduse toiduained (Circular Food Products – CFP) pakuvad innovaatilisi lahendusi, mis aitavad vähendada toiduraiskamist ja edendada jätkusuutlikkust toidutootmise ja -tarbimise tsüklis. Tarbijate teadlikkus ja tajud CFP-de suhtes on sageli madalad, kuid positiivne hoiak nende toodete kvaliteedi, ohutuse ja jätkusuutlikkuse osas suurendab valmisolekut neid osta ja tarbida. Teadlikkuse tõstmine, jätkusuutlike väärtuste tutvustamine ning sihitud turunduskampaaniad on olulised vahendid, mis toetavad toiduraiskamise vähendamist ja

aitavad kaasa vastutustundlikumale tarbimiskäitumisele. Sellised lähenemised on eriti olulised, kuna need mitte ainult ei aita kaasa keskkonnahoiule, vaid toetavad ka sotsiaalset ja majanduslikku jätkusuutlikkust, luues töökohti ning edendades kohaliku majanduse arengut. (Bătușaru *et al.*, 2024)

Toidujäätmete vähendamiseks on oluline mõista, kuidas hotelli külalised saavad oma tarbimisharjumusi muuta ja millised tegurid neid selleks motiveerivad. Külalised suudavad toidujäätmeid vähendada, kui nad on teadlikud oma käitumise mõjudest ja neile pakutakse sobivaid tööriistu, mis suunavad neid vastutustundlikumalt tarbima. Oluline on paigutada kommunikatsioonivahendid õigesse kohta, kus külalised neid kõige rohkem märkavad, näiteks külaliste laudade juurde. Samuti tuleb keskenduda sellele, et hoiakute muutmine ei ole alati vajalik, kuna käitumist saab muuta isegi siis, kui hoiakud jäävad samaks, kuid kommunikatsioon peab olema selge ja kergesti ligipääsetav. Hotellide jaoks tähendab see, et nad peaksid strateegiliselt paigutama infokandjad, mis mõjutavad külalaste käitumist toidu raiskamise vähendamiseks. (Antonschmidt & Lund-Durlacher, 2021) Sotsiaalturundusmeetmed ja teavituskampaaniad, mis rõhutavad toidujäätmete vähendamise olulisust, suunavad tarbijaid valima väiksemaid portsjone ja vastutustundlikumaid tarbimisviise (Iriyadi *et al.*, 2023).

Lisaks tarbijate teadlikkuse tõstmisele on toidujäätmete vähendamisel oluline restorani juhtkonna pühendumus, samuti toidu ümberjaotamise ja taaskasutamise võimaluste pakkumine. Restoranide toidujäätmete vähendamise programmide edukus sõltub juhtkonnast ning sellest, kas toidujäätmete vähendamine on seatud ettevõtte selgeks eesmärgiks. Samuti on oluline tõsta teadlikkust toidujäätmete kahjulikkusest, et muuta tarbijate käitumist. Seetõttu peaksid restoranid võtma kasutusele teadlikkuse tõstmise ja tarbijate teavitamise meetmed, mis aitavad kaasa toidujäätmete vähenemisele. (Filimonau *et al.*, 2020)

On oluline mõista, et klientide toiduvaliku motiivid mängivad olulist rolli toidujäätmete vähendamises. Toidu raiskamise ennetamise käitumist mõjutavad mitmed tegurid, sealhulgas sensoorne atraktiivsus, hinnatundlikkus, tervise ja ohutuse kaalutlused ning eetilise mure. Need motiivid suurendavad klientide soovi vältida toidu raiskamist, mis omakorda viib toidujäätmete vähenemiseni restoranides. Toidu raiskamise vältimise

kavatsused on tihedalt seotud sotsiaalsete normidega, mis võivad mõjutada klientide käitumist, eriti nendes kultuurides, kus kollektiivne vastutus mängib suuremat rolli. Seega, kui restoranid soovivad tõhusalt vähendada toidu raiskamist, on oluline arvestada mitte ainult juhtkonna pühendumusega, vaid ka klientide väärtushinnangutega ja sotsiaalsete normide mõjuga, et luua tõhusaid toidujäätmete vähendamise strateegiaid. (Teng *et al.*, 2022)

Toidujäägi vähendamise teadlikkuse suurendamine tarbijate seas on oluline samm, et lahendada maailma toidujulgeoleku ja keskkonnaprobleeme. Tänuikkus, kui emotsioon võib mõjutada inimeste käitumist toidujäägi vähendamise osas. Sõnumid, mis väljendavad tänuikkust, võivad tõsta inimeste soovi toidujääki vähendada, eriti kui need sõnumid on seotud keskkonnahajuga. Toidujäägi vähendamise kampaaniad võiksid keskenduda emotsionaalsete sõnumite kasutamisele, et rohkem inimesi hakkaks teadlikumalt toitu säästma. (Septianto *et al.*, 2020)

Toidujulgeolek on oluline osa jätkusuutlikust arengust, kuna see tagab elanikkonna varustatuse kvaliteetse ja tervisliku toiduga nii praegu kui ka tulevikus. Toidujulgeolekut saab analüüsida erinevatel tasanditel – individuaalne, majapidamise, kogukonna, riiklik ja globaalne – ning igal tasandil mõjutavad seda tegurid, nagu toidu kättesaadavus, kvaliteet ja ohutus (Stashkevych, 2024). Piirkondliku toiduga kindlustatuse tagamisel on põllumajandustootjatel keskne roll, sest just nemad toodavad, tarnivad ja jaotavad toiduressursse (Musostova *et al.*, 2023). Piisava kvaliteediga ja ohutute toiduainete tootmine ei nõua märkimisväärseid lisakulusid, kui rakendada tõhusaid juhtimismeetmeid (Podsokha, 2022). Toidujulgeoleku tagamine on konkurentsivõimelise põllumajandussektori oluline ülesanne, mille eesmärk on tagada toidu piisav tootmine kohaliku tarbimise rahuldamiseks ning võimalus ekspordiks valdkondades, kus riigil on konkurentsieelis (Põldaru *et al.*, 2018).

Sotsiaalse käitumise olulisus toiduraiskamise vähendamisel käsitleb keskkonnateadlikkuse ja käitumismuutuse mõju tarbijate ja teenindajate toidujäätmete vähendamisel (Seo *et al.*, 2024). Samuti arvestatakse praktikate teooriat ja harjumuste kujunemise teooriat, et analüüsida, kuidas on välja kujunenud kokkade harjumus toidujäätmete haldamiseks ja kuidas seda saab arendada (Bhaskara *et al.*, 2024). Need

teoreetilised raamistikud võimaldavad mõista, kuidas erinevad tegurid, nagu harjumused, suhtumised ja keskkonnateadlikkus, mõjutavad toitlustusettevõtete võimet vähendada toidujäätmeid ja edendada säästlikke praktikaid.

Peredes, kus on lapsed, mängivad sotsiaalsed ja käitumuslikud tegurid eriti olulist rolli toiduraiskamise vähendamisel. Peredes raisatakse kõige rohkem puuvilja-, köögivilja- ja piimatooted. Toiduraiskamist mõjutavad vanus ja ostuharjumused. Oluline on tõsta laste teadlikkust toiduraiskamise kohta ning soodustada pereliikmete osalemist toiduplaanide koostamises ja toidu valmistamisel, et vältida toidu raiskamist. Samuti tuleks vähendada töödeldud toiduainete reklaami ja soodustada vähem töödeldud ja pakendatud toidu müüki, et luua ostukeskkond, mis toetab säästlikumat toidutarbimist. (Tonini *et al.*, 2023)

Sotsiaalne einestamine, näiteks koos sõpradega tellimine, suurendab toiduraiskamise riski, kuna üksi einestades on ületellimine vähem levinud. Hiinas läbiviidud uuring on näidanud, et sotsiaalne söömine koos kaaslastega mõjutab inimese tellimiskäitumist, suurendades sageli ületellimise kalduvust, mis võib põhjustada toidu ülejääki. Uuringu käigus viidi läbi kaks laborikatset, kus analüüsiti, kuidas kaaslaste kohalolek tellimissituatsioonis suurendab või pärsib ületellimist. Tulemused näitasid, et kui tellimisega olid kaasatud sõbrad või tuttavad, siis kalduvus ületellimiseks suurenes. Selle taga olevaks mehhanismiks oli soov jätta kaaslastes hea mulje. Uuringu tulemused viitasid ka sellele, et kelneri sekkumine suudab vähendada ületellimisele kalduvust. Seetõttu annab see uuring väärtuslikke praktilisi juhiseid, kuidas tagada toidu süsteemi jätkusuutlikkuse edendamine läbi tellimissituatsioonide mõjutamise. (Zou *et al.*, 2024)

Uuringud on näidanud, et ettevõtte sotsiaalsel vastutusel on otsene mõju toiduraiskamise vähendamisele. Samas töötajate moraalsed hoiakud, ettevõtte teadlikkus kliimamuutustest toimivad vahendajatena, mis tugevdavad selle mõju. Erinevad sotsiaalsed ja käitumuslikud tegurid, nagu eetilised väärtused ja teadlikkus keskkonnaprobleemidest, aitavad töötajatel mõista oma käitumise mõju ja motiveerivad neid osalema keskkonnasäästlikes algatustes. Seetõttu on külalislahkuse valdkonnas oluline keskenduda nii ettevõtte sotsiaalsele vastutusele, kui ka töötajate teadlikkuse tõstmisele, et muuta nende hoiakuid ja soodustada toidu raiskamise vähendamist. Käitumismuutused saavutatakse, kui töötajad mitte ainult ei mõista

keskkonnaprobleemide olulisust, vaid tunnevad ka, et nende tegevusel on positiivne mõju ettevõtte kestlikkusele. (Ma *et al.*, 2024)

Praktilise näitena toiduraiskamisest on Indoneesias läbiviidud uuring, kus osales 18 kogenud kokka, kelle harjumuslik käitumine toiduraiskamise juhtimisel kujunes lapsepõlve perekondliku kasvatusena, kutseõppe ja töökogemuse mõjul. Eriline roll oli emadel, kes õpetasid toiduraiskamise vältimist rahvajuttude ja usuliste väärtuste kaudu. Vaesemate perede kokad rõhutasid, et kodudes ei olnud raiskamine lubatud ja toidujäägid jagati pereliikmete vahel. Kutseõppe mõju oli pigem kaudne, keskendudes kulude vähendamisele ja varude haldamisele. Vanemkõrvaldajate eeskujuga ja tööandjate surve vähendada raiskamist aitasid tugevdada toiduraiskamise vähendamise harjumust. Psühholoogiline rahulolu ja positiivne tagasiside soodustasid edasisi samme toiduraiskamise vähendamisel. Uuring tõi esile, et toiduraiskamise juhtimise harjumused kujunesid mitme sotsiaalse ja professionaalse mõjutaja mõjul, pakkudes väärtuslikku teavet strateegiate edendamiseks hariduses ja töökeskkonnas. (Bhaskara *et al.*, 2024)

Käesolevas peatükis käsitleti sotsiaalse käitumise mõju toiduraiskamise vähendamisele ning rõhutati teadlikkuse tõstmise ja motiveerimise tähtsust nii peredes kui ka ettevõtetes. Toiduplaanide koostamine ja teadlike valikute tegemine on olulised meetmed, mis aitavad kaasa säästlike tarbimisharjumuste kujunemisele. Lisaks analüüsiti kohalike tootjate rolli toidujulgeoleku tagamisel, tuues esile nende panuse piirkondliku majanduse edendamisse ja värskete toorainete pakkumisse. Uuringud näitavad, et tõhusalt rakendatud kohalike ressursside kasutamine parandab toidujulgeolekut. Kokkuvõttes on toiduraiskamise vähendamine võtmetegur jätkusuutliku arengu saavutamisel, nõudes integreeritud lähenemist, mis ühendab tarbijate käitumismuutused, teadlikkuse tõstmise ja strateegilised juhtimismeetmed.

1.2. Teenusedisaini kasutamine arendustegevuses

Käesolevas alapeatükis käsitletakse teenusedisaini olulisust toitlustuses ja selle rakendamise võimalusi. Teenuste disainil on jätkusuutliku toitlustuse arendamisel oluline roll, kuna see integreerib jätkusuutlikkuse põhimõtted teenuse osutamise

protsessi. Selline lähenemine mitte ainult ei paranda kliendikogemusi, vaid edendab ka keskkonnavalast ja sotsiaalset vastutust.

Jätkusuutliku toitlustuse puhul aitab teenusedisain arendada toidu tarbimise kogemust, mis oleks ühtaegu ökoloogiliselt jätkusuutlik, majanduslikult tasuv ja sotsiaalselt vastutustundlik. Teenuse disaini abil saab kaardistada teenuse tarbimise kogu ahela, alates tooraine valikust, kuni lõpptooteni, kaaskujundades protsesse, mis aitavad vähendada toidu raiskamist ja parandada teenuse kvaliteeti. Jätkusuutlik innovatsioonidisain toitlustusteenuses (Chung *et al.*, 2021) uuringu tulemused näitavad, et teenuse disaini tööriistade kasutamine aitab mitte ainult teenuste kvaliteeti ajas hinnata, vaid ka luua teenuseid, mis vastavad mitme osapoolse huvidele ja muudavad teenused tõhusamaks, säästlikumaks ja kogukonnas usaldusväärsemaks. Seega võib teenusedisain pakkuda raamistikku, kuidas luua jätkusuutlik toitlustusteenus, mis arvestab kliendi vajaduste ja keskkonnamõjudega, olles samal ajal paindlik ja kohanemisvõimeline.

Teenusedisain integreerib jätkusuutlikkuse põhimõtted teenuse pakkumise igasse etappi. Uuringud näitavad, et kokad, olles menüü ja retseptide planeerimise võtmeisikud, saavad suurendada jätkusuutlikkuse taset, valides kohalikke, hooegadele vastavaid koostisosade kombinatsioone. Samuti on oluline, et toidujäätmete vähendamine ei tähendaks vaid odavate koostisosade valimist, vaid ka toidu kvaliteedi tagamist ja maitseelamuse säilitamist. Teenusedisaini kaudu saab arendada süsteeme, mis aitavad kokkadel kavandada menüüsid ja retsepte, mis vastavad jätkusuutlikkuse nõudmistele, samal ajal säilitades toidu kvaliteedi ja klientide rahulolu. (Coskun *et al.*, 2023)

Toitlustussektori jätkusuutlikkuse tagamiseks on teenusedisaini rakendamine oluline samm, mis võimaldab teenuseprotsesside optimeerimist. Selle abil saab mitte ainult tõsta teenuse kvaliteeti, vaid ka vähendada toiduraiskamist ja kulusid. Innovatiivsed lahendused, nagu mobiilirakendused, e-menüü ja täpsed tellimuse prognoosid, aitavad toitlustusettevõtetal paremini kohandada oma teenuseid klientide vajadustega, edendades säästlikkuse põhimõtteid. (Chung *et al.*, 2021)

Teenusedisaini rakendamine ei piirdu vaid ettevõtete või restoranidega, vaid seda saab edukalt kasutada ka akadeemilises keskkonnas, et toetada jätkusuutlikkuse põhimõtteid

ja edendada koostöövõrgustikke. Teenusedisaini protsess hõlmab jätkusuutlikkuse mõõtmete arvestamist ning kaasdisaini meetodeid, näiteks meeskonnatööd ja töötubasid ettevõtjatega. Tööriistad, mida protsessis kasutati, aitasid kujundada ja rakendada teenust iganädalastel üritustel, kus pakutavad tooted vastasid SOU Ecolabeli sertifikaadi standarditele, rõhutades nende jätkusuutlikkust. (Farias *et al.*, 2023)

Kokkuvõttes on teenusedisain võtmetähtsusega jätkusuutliku toitlustuse arendamisel, kuna see aitab integreerida keskkonna- ja sotsiaalset vastutust teenuse pakkumise igasse etappi. Õige teenusedisaini rakendamine võimaldab optimeerida protsesse, vähendada toiduraiskamist ja parandada teenuse kvaliteeti, pakkudes samal ajal klientidele positiivseid kogemusi. Teenusedisain aitab luua paindlikke ja kohanemisvõimelisi lahendusi, mis vastavad nii klientide vajadustele kui ka keskkonnamõjudele.

1.3. Tellimustoitlustusteenuse jätkusuutlik arendus

Tellimustoitlustusteenuste jätkusuutlik arendamine hõlmab keskkonnavalaste, sotsiaalsete ja majanduslike kaalutluste integreerimist toidutööstusesse. Selle eesmärk on minimeerida keskkonnamõju, edendada sotsiaalset võrdsust ja tagada majanduslik elujõulisus. Üleminek säästvale toitlustusele on võimalik saavutada erinevate strateegiate abil, sealhulgas toidujäätmete vähendamine, kohalike toiduallikate kasutamine ja teenusemudelite ümberkujundamine kogukonna kaasatuse suurendamiseks.

Toitlustusteenus on oluline osa külalislahkusektorist, mille areng ja toimimine mõjutavad nii keskkonda, majandust kui ka ühiskonda laiemalt. Jätkusuutlikkuse põhimõtete rakendamine toitlustuses aitab vähendada toidujäätmeid, optimeerida ressursikasutust ning edendada vastutustundlikku tarbimist. Toitlustusteenuse mõistmiseks on oluline määratleda selle olemus ja põhikomponendid. Silicka ja Litavniece (2019) defineerivad toitlustusteenust kui süsteemset protsessi, mis hõlmab toidu ja jookide valmistamist, serveerimist ning pakkumist kas kohapeal või tellimuse alusel väljaspool tavapärast kodukeskkonda, kasutades selleks vastavat personali ja varustust.

Jätkusuutlikkuse mõiste on defineeritud Brundtlendi raportis (1987), kus jätkusuutlik areng on määratletud kui "praeguste vajaduste rahuldamine ilma tulevaste põlvkondade võimekust neid vajadusi rahuldada ohustamata" (World Commission on Environment and Development, 1987). See definitsioon rõhutab tasakaalu praeguste tegevuste ja pikaajalise keskkonna, ühiskonna ning majanduse elujõulisuse vahel. Jätkusuutlikkuse aruteludes on sageli esitatud kolm peamist mõõdet: keskkonnajätkusuutlikkus, sotsiaalne jätkusuutlikkus ja majanduslik jätkusuutlikkus, mis kõik on omavahel seotud ning toetuvad üksteisele.

Elkingtoni (1997) kolmikmõju teooria kohaselt peaksid organisatsioonid saavutama tasakaalu majanduslike, keskkonnavalaste ja sotsiaalsete eesmärkide vahel, et tagada jätkusuutlik areng. Toitlustusteenuste kontekstis tähendab see ressursside tõhusat kasutamist, toidujäätmete vähendamist ning sotsiaalse vastutuse võtmist kogukonna ees.

Jätkusuutliku arengu põhimõtted on laienenud paljudesse majandussektorisse, sealhulgas toiduainetööstusesse. Toit täidab inimeste põhivajadusi, olles seega hädavajalik ühiskonna ellujäämise ja heaolu seisukohalt. Toiduainetööstusesse kuuluvad kõik tegevused, mis on seotud toidu valmistamise, töötlemise, müügi ja teenindamisega. Jätkusuutlikkuse põhimõtete rakendamine toitlustuses ei ole oluline mitte ainult toiduainetööstuse tasandil, vaid ka regionaalses kontekstis. Toidutööstus aitab toetada kohalikku majandust, edendada turismi ning hoida elus kohalikke toidutavasid ja identiteeti. Seetõttu võib see valdkond olla oluline osa jätkusuutlike piirkondlike turismitoodete loomisel. Jätkusuutliku toitlustuse mõisted jagunevad kolme põhivaldkonda: keskkond, majandus ja sotsiaalne vastutus. Keskkonnamõõde keskendub kohalike toorainete ja säästlike tootmisvõtete kasutamisele, samas kui majanduslik mõõde hõlmab kohaliku põllumajanduse ja kalanduse toetamist, töökohtade loomist ja kohaliku turismi arendamist. Sotsiaalne mõõde aga toob esile tähtsuse tagada head töötingimused, õiglane tasu ja kohalike toidutradsioonide kaitse. Samuti on oluline suurendada teadlikkust jätkusuutlikest toitumisharjumustest nii kohaliku kogukonna kui turistide seas. Kokkuvõttes toob jätkusuutlik toitlustus esile võimaluse ühendada keskkonnasõbralikkus, kultuuri väärtustamine ja majanduslik kasu, pakkudes tarbijatele mitte ainult maitsvat, vaid ka vastutustundlikku toitu. (Malinowska *et al.*, 2024)

Köögipersonali käitumine mängib olulist rolli toitlustusteenuste jätkusuutlikkuse edendamisel, eriti toidujäätmete vähendamisel. Vastutustundlik ja teadlik lähenemine jätkusuutlikkusele, professionaalne pädevus ja enesekindlus mõjutavad jätkusuutlikku käitumist köögis. Eetiline jätkusuutlikkus avaldab positiivset mõju töötajate professionaalsele pädevusele ja enesehinnangule, mis omakorda suurendab nende valmisolekut jätkusuutliku käitumise omandamiseks. Uuringu tulemused näitavad, et ettevõtted ja valitsused saavad jätkusuutliku käitumise edendamiseks suurendada teadlikkust ja pakkuda asjakohaseid koolitusi ja töötubasid. Jätkusuutlikkuse eetika ja praktilise pädevuse arendamine võib oluliselt mõjutada köögipersonali suhtumist ja oskusi, aidates seeläbi vähendada toidujäätmeid ja toetades laiemalt jätkusuutlikkuse põhimõtteid toitlustussektoris. (Lu & Ko, 2023)

Jätkusuutlikkuse arendamine toitlustussektoris on üha enam olulise tähtsusega, kuna sektoris tekib suures koguses toidujäätmeid, mis mõjutavad nii keskkonda kui ka ettevõtete majandustulemusi. Uuringus, mis keskendus toidujäätmete haldamisele Araabia Ühendemiraatides, tuvastati mitmed tegurid, mis aitavad kaasa toidujäätmete tekkele toitlustusettevõtetes, sealhulgas serverimisstiil, ajastus, serveritav toit ja külaliste arvu prognoosimise täpsus. Eelkõige tõi uuring esile, et töötajate ja külaliste koostöö võib oluliselt vähendada toidujäätmete koguseid. Uuringu tulemuste põhjal töötati välja "FRESH number" hindamismudel, mis aitab mõõta toitlustusasutuste jätkusuutlikkuse taset. Jätkusuutlikkuse edendamine toitlustussektoris hõlmab seega mitte ainult teadlikkuse tõstmist, vaid ka praktiliste meetmete rakendamist, mis aitavad vähendada toidujäätmete tekkimist ning samal ajal parandada toitlustusettevõtete majanduslikku ja keskkonnamõju. (Pirani & Arafat, 2016)

Toitlustusteenuste jätkusuutlikkus hõlmab kogu tootmisprotsessi, alates menüü planeerimisest ja tooraine valikust kuni jäätmekäitluseni. Jätkusuutliku toiduteenuse juhtimine tähendab hoolimist tootmisest, töötajatest ja klientidest, näidates üles sotsiaalset vastutust. Muutes toidupakkumist tervislikumaks ja jätkusuutlikumaks, mõjutatakse ka toidutarneahelat. Koostöö jätkusuutlikke tooteid pakkuvate tarnijatega aitab vähendada keskkonnamõju. (Rocha *et al.*, 2023)

Tellimustoitlustuse jätkusuutlik arendamine on oluline samm toiduteenuste sektori keskkonna-, sotsiaal- ja majandusmõju vähendamiseks. Selle saavutamine nõuab tasakaalu jätkusuutlikkuse eri mõõtmete vahel, hõlmates nii kohalike toiduallikate kasutamist, toidujäätmete vähendamist kui ka kogukonna kaasamist. Jätkusuutlik gastronoomia pakub võimalusi ühendada kultuuripärandi säilitamine, keskkonnasõbralikkus ja majanduslik kasu, pakkudes tarbijatele teadlikult valminud toitu. Samuti rõhutab köögipersonali teadlikkus ja koolitamine jätkusuutlike põhimõtete järgimise olulisust toidujäätmete vähendamisel ning sektori üldise vastutustundlikkuse suurendamisel. Eduka jätkusuutlikkuse strateegia elluviimiseks on vajalik integreeritud lähenemine, mis ühendab teadlikkuse tõstmise, praktilised lahendused ja pideva koostöö töötajate, külaliste ning kogukonna vahel.

2. TELLIMUSTOITLUSTUSE UURING JA ARENDUS HOTELL PESAS

2.1. Tellimustoitlustuse hetkeolukord ja uuringu ülesehitus

Tellimustoitlustuse jätkusuutlikkuse edendamine on muutunud oluliseks nii ülemaailmses kui ka Eesti kontekstis, kuna toidujäätmete suur hulk mõjutab nii keskkonda kui ka majandust. Käesolevas peatükis käsitletakse toitlustusteenuse hetkeolukorda ja läbi viidavat uuringut.

Hotell Pesa on Põlvamaal asuv majutus- ja toitlustusteenuseid pakkuv ettevõtte, mille tegevus hõlmab ka restorani ja tellimustoitlustusteenust, mille alla kuulub toidu valmistamine ja kohaletoimetamine eriüritustele, nagu seminarid, sünnipäevad, pulmad ja muud üritused. Tellimustoitlustusteenus tähendab, et hotell pakub toitlustusteenust vastavalt kliendi soovidele ja ürituse vajadustele, sealhulgas kohandatud menüüde koostamist ja toidu tarnimist ettenähtud asukohtadesse. Ettevõttes on kasutusel mitmed jätkusuutlikkuse põhimõtted, eriti seoses majutuse ja restoraniteenustega, mis toetuvad rahvusvahelise Green Key keskkonnamärgise nõuetele. Käesoleva peatüki koostamisel on tuginetud ettevõtte kodulehel(www.kagureis.ee) avaldatud teabele ning sisekasutuseks mõeldud dokumentidele. Oma tegevustes juhindub Hotell Pesa järgmistest keskkonda väärtustavatest põhimõtetest:

- Propageerime loodussõbralikke puhke ja vabaaja teenuseid ning kasutame oma köögis kohalikku päritolu toorainet.
- Ühitame majutusettevõtte müügitoodetes looduse- ja kultuurireisipaketid.
- Ümbritseva looduse reostamise vältimiseks vähendame ja sorteerime jäätmeid, kasutame keskkonnale ohutumaid puhastusvahendeid.
- Koolitame töötajaid ja oma külalisi keskkonnateadlikumalt käituma.
- Edendame töötajate ja külaliste keskkonnateadlikkust.

- Edendame Eesti toidukultuuri läbi kohalike, hooajaliste ja kvaliteetsete toiduainete pakkumise, laiendame vegan toitude valikut.
- Ettevõtte arengutegevustes ja investeringutes lähtume keskkonnasõbralikest toodetest ja teenustest, hindame taaskasutust.
- Ettevõtte turundustegevustes kasutame Green Key märgist kui oma tegevuse olemuse iseloomustajat.

Pesa Hotell pühendub järjepidevalt juba 2008 aastast saati keskkonna jätkusuutlikkusele ning kõik Green Key kohustuslikud kriteeriumid on täidetud ja samuti nõutav 50% soovituslikest kriteeriumitest. Uued eesmärgid 2025 aastal täitmiseks on:

1. Anname külastajatele võimaluse anda tagasisidet lisaks tavapärasele tegevusele ka nende kestlikele tegevustele. Tagasiside voldikud tubades.
2. Seame sisse tagasiside andmise võimaluse töötajatele ettevõtte keskkondliku ja sotsiaalse tulemuslikkuse hindamiseks. Registreerimiskaustik hotelli vastuvõtus ja e- kirjad.

Kuigi Hotell Pesa järgib Green Key põhimõtteid nii majutuses, hommikusöökides kui restoranis, ei ole tellimustoitlustuse valdkonnas jätkusuutlikkuse eesmärgid veel täielikult rakendunud. See viitab arenguvõimalusele, kus olemasolev keskkonnajuhtimissüsteem võiks laieneda ka tellimusteenusele. Just selle kitsaskoha analüüsimiseks on käesolevas lõputöös valitud Elkingtoni (1997) Triple Bottom Line (TBL) mudel, mille kohaselt hinnatakse ettevõtte jätkusuutlikkust majanduslikust, keskkonnavalasest ja sotsiaalsest vaatenurgast.

Majanduslik mõõde käsitleb ressursikasutust, toorainevalikut ja kuluefektiivsust – näiteks kasumlikkust läbi toidukao vähendamise. Keskkonnavalasest vaates on oluline toidujäätmete minimeerimine, energiatõhusus ja keskkonnasõbralike praktikate rakendamine kogu tellimustoitlustuse protsessis. Sotsiaalne mõõde hõlmab töötajate teadlikkust, haridust, koostööd kogukonnaga ning klientide ootusi kestlikkusele.

Uuringu eesmärk on mõista, milliseid jätkusuutlikkuse põhimõtteid rakendatakse Hotell Pesa tellimustoitlustusteenuses, millised on hetkeprobleemid, ja milliseid võimalusi nähakse edasiseks arenguks. Uuringu käigus kogutakse kvalitatiivseid andmeid, et

paremini mõista töötajate ja klientide hoiakuid, teadlikkust ning kogemusi toiduraiskamise ja kestlike lahenduste osas (Rahman 2019).

Uuringu käigus viidi läbi poolstruktureeritud intervjuud Hotell Pesa töötajatega ning tellimustoitlustuse klientidega, kes on kokku puutunud sarnase teenusega, kuid ei pruugi olla otseselt Hotell Pesa kliendid. Poolstruktureeritud intervjuu meetod võimaldas küll küsimused ette valmistada, kuid andis intervjuueerijale paindlikkuse otsustada, mida, millal ja kuidas küsida (Robson, 2002, lk. 270).

Töötajatele suunatud intervjuuküsimuste koostamisel lähtuti varasemast teaduskirjandusest, mis käsitleb toitlustuse jätkusuutlikkust, ringmajanduse põhimõtete rakendamist, toiduraiskamise vähendamist ning vastutustundlikku tootmist ja tarbimist (nt Bātuşaru *et al.*, 2024; Filimonau *et al.*, 2020; Pirani & Arafat, 2016; Chung *et al.*, 2021). Töötajatele koostatud küsimused jaotati kolme põhikategooriasse, mis võimaldasid süvitsi uurida erinevaid valdkondi:

1. Organisatsioonilised strateegiad ja jätkusuutlikkuse juhtimine – hõlmab küsimusi ettevõtte üldistest eesmärkidest, ringmajanduse rakendamisest, jätkusuutlikkuse hindamise meetoditest ning kolmikmõõtme (keskkond, majandus, ühiskond) tasakaalustamisest toitlustusteenuses (küsimused 1–6).
2. Töötajate roll ja sisemised protsessid toiduraiskamise vähendamisel – uurib töötajate teadlikkust, sisekommunikatsiooni, planeerimisprotsesse ja toidukadude vältimise meetmeid (küsimused 7–10).
3. Kliendisuhetus, kohalik koostöö ja teadlikkuse tõstmine – keskendub kohaliku majanduse toetamisele, hooajaliste toorainete kasutamisele, klienditeadlikkuse tõstmisele ning turundustegevustele (küsimused 11–15).

Tellimustoitlustusteenuse klientidele koostatud intervjuuküsimused jagunevad kolme põhikategooriasse, mis võimaldavad analüüsida nii tarbimisharjumusi kui ka teadlikkuse ja hoiakute kujunemist jätkusuutliku tarbimise kontekstis:

1. Teenuse kasutamise kontekst ja valikukriteeriumid – sisaldab küsimusi, mis selgitavad teenuse kasutamise sagedust, olukordi ja valiku aluseid. See võimaldab mõista, millised tegurid mõjutavad klientide otsuseid (nt hind, mugavus, soovitused).

2. Kliendi teadlikkus, hoiakud ja valmisolek jätkusuutlikuks tarbimiseks – käsitleb klientide isiklike kogemusi ja hoiakuid seoses vastutustundliku tarbimisega, sealhulgas valmisolekut tellida väiksemaid portsjoneid, eelistada kohalikku toorainet või kasutada korduvkasutatavaid lahendusi (küsimused 1–5, 10).
3. Kommunikatsiooni mõju ja sotsiaalsete tegurite roll – uurib, kuidas toitlustusteenuse pakkujate kommunikatsioon, kampaaniad ja sotsiaalne keskkond mõjutavad klientide toidutarbimise valikuid ja teadlikkust (küsimused 6–11).

Intervjuude küsimused on esitatud tervikuna lisa 1 töötajatele koostatud küsimused ja lisa 2 klientidele koostatud küsimused.

Kavandatud valim hõlmas viis Hotell Pesa töötajat ja viis klienti, kes on kasutanud vastavat teenust, kuid ei pruugi olla Hotell Pesa kliendid. Intervjuud viidi läbi ajavahemikus 09.03.2025–07.04.2025, salvestati mobiiltelefoni helisalvesti rakendusega ning transkribeeriti. Intervjuude transkribeerimine viidi läbi manuaalselt, kuulates salvestusi ja kandes sisu kirjalikku vormi autori poolt. Töötajate intervjuude keskmine kestus oli 21 minutit, klientide intervjuude kestus 19 minutit ja kahe intervjuu vastused on saadud kirjalikult. Intervjuude toimumisajad, kestused ja intervjuueeritavate tähised on välja toodud tabelis 1.

Tabel 1. Intervjuude toimumise ajad ja kestus

Intervjuueeritavad	Intervjuu kuupäev	Intervjuu kestus
T1	10.03.2025	28 min
T2	18.03.2025	14 min
T3	25.03.2025	22 min
T4	25.03.2025	24 min
T5	30.03.2025	19 min
K1	18.03.2025	18 min
K2	07.04.2025	24 min
K3	07.04.2025	16 min
K4	06.04.2025	Kirjalikult
K5	06.04.2025	Kirjalikult

Tulemuste analüüsimisel kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi, mille käigus kodeeriti korduvad teemad, mustrid ja tähenduslikud elemendid (Hirsijärvi ja Huttunen, 2005, lk. 202). Töötajad on tekstis tähistatud koodidega T1–T5 ning kliendid tähistega K1–K5. Analüüsi tulemused ja järeldused on esitatud järgmises alapeatükis 2.2.

Hotell Pesa toitlustusteenuse jätkusuutlikkuse analüüsimiseks tugineb käesolev uuring Elkingtoni (1997) Triple Bottom Line mudelile, mis hõlmab majanduslikke, keskkonnavalaseid ja sotsiaalseid tegureid. Uurimismudelil on välja toodud peamised mõjutegurid, mis kujundavad toiduraiskamise taset ja ettevõtte jätkusuutlikkust.

Järgnevas tabelis 2 esitatakse uurimismudeli põhikomponendid, seosed ja nende võimalik mõju toitlustusteenuse jätkusuutlikkusele Hotell Pesas.

Tabel 2. Uurimismudel (koostatud autori poolt, tuginedes Elkingtoni 1997.a. mudelile)

Mõõde	Sõltumatud muutujad (mõjutavad tegurid)	Vahendavad muutujad	Sõltuvad muutujad (uuritav nähtus)
Majanduslik	Juhtkonna strateegilised otsused jätkusuutliku toitlustuse osas Ressuriskasutus ja kulude optimeerimine Tooraine valik ja hanked (kohalik, mahe)	Jätkusuutlikud ärimudelid ja tooteinnovatsioon Kuluefektiivsus ja kasumlikkus	Hotell Pesa toitlustusteenuse majanduslik jätkusuutlikkus sh. kasumlikkus ja kulude vähendamine
Keskkonnavalane	Toiduraiskamise tase ja selle vähendamise meetmed. Jäätmete sorteerimine ja taaskasutus. Energia ja veekasutuse optimeerimine	Töötajate ja klientide teadlikkus ja käitumismustrid Keskkonnavalamõju vähendamise strateegiad	Hotell Pesa toitlustusteenuse keskkonnavalamõju vähenemine (sh. toiduraiskamise ja ressursikulu vähenemine)
Sotsiaalne	Töötajate teadlikkus ja hoiakud toiduraiskamise ja jätkusuutlikkuse suhtes. Kliendi teadlikkus ja hoiakud jätkusuutliku toitlustuse osas. Töötajate ja klientide kaasamine	Kommunikatsioon ja teavitustegevus. Motivatsioon ja osalus jätkusuutlikes tegevustes.	Üldine teadlikkuse vastutustundliku käitumise kasv (nii töötajate kui ka klientide seas).

Kokkuvõttes loob esitatud uurimisraamistik tervikliku aluse Hotell Pesa tellimustoitlustusteenuse jätkusuutlikkuse hindamiseks, sidudes teoreetilised käsitlused praktiliste kogemustega. Elkingtoni kolmikmõõtmelise mudeli (TBL) kasutamine võimaldab mõista, kuidas majanduslikud, keskkonnavalased ja sotsiaalsed tegurid üksteist mõjutavad ning milliseid muutusi on vaja kestliku arengu suunas liikumiseks.

2.2. Uuringu andmete analüüs

Kvalitatiivne analüüs Hotell Pesa töötajatega tehtud intervjuudest toiduraiskamise ja jätkusuutliku toitlustuse arendamise teemal annab ülevaate ettevõtte tegevustest ning toidujäätmete vähendamise praktikatest.

Hotell Pesas on rakendatud mitmeid strateegiaid, mis toetavad toitlustusteenuse jätkusuutlikkust kolmest vaatenurgast: majanduslikust, keskkonnaalasest ja sotsiaalsest. Majanduslikus mõttes peetakse oluliseks ressursside tõhusat kasutamist ja teenuse kvaliteedi hoidmist, et vältida raiskamist ning suurendada kogu teenuseprotsessi efektiivsust. Teenuse kvaliteedi hindamiseks kasutatakse erinevaid kontrollimeetodeid, sealhulgas kauba vastuvõtu, ladustamise ja käitlemise jälgimist ning varasemate tellimuste analüüsi, mis aitab kohandada toidukoguseid vastavalt konkreetse sündmuse iseloomule. Samuti hinnatakse tooraine kvaliteeti ja jälgitakse selle vastavust standarditele. Kuigi eelistatakse kohalikke tarnijaid ja mahetoorainet, tuleb hinna tõttu vahel teha kompromisse, mis toob esile vajaduse tasakaalu leidmise järele jätkusuutlikkuse ja majanduslike võimaluste vahel.

Hotell Pesas püütakse toidujäätmete vähendamise kaudu hoida majanduslikke kulusid kontrolli all ning keskkonnaalased meetmed on suunatud eeskätt raiskamise vältimisele ja ressursside tõhusale kasutamisele. Selleks on välja kujunenud mitmeid praktilisi võtteid, nagu toidukoguste täpne planeerimine vastavalt tellimustele, serveerimiskvaliteedi tagamine ning vajadusel jääkide taaskasutamine. Toidu ülejääkide jagamine klientidele või töötajatele aitab samuti vähendada raiskamist ning samal ajal suurendada teadlikkust keskkonnasõbralikust tegutsemisest. Samas on teadvustatud, et töötajate teadlikkuse ja hoiakute roll on keskkonnamõjude vähendamisel määrava tähtsusega – just igapäevased valikud köögis ja teeninduses mõjutavad, kuivõrd järjepidevalt suudetakse kestlikke põhimõtteid järgida.

Keskkonnaalase mõõtme osas on keskmes toidujäätmete vähendamine. Selleks kasutatakse prognoosimist ja varasematele kogemustele tuginevat planeerimist, mille alusel määratakse sobiv toidukogus konkreetse sündmuse jaoks. Külaliste arvu ennustamine ning toidutellimuste koostamine toimub meeskonnakoosolekutel, kus

arutatakse ürituse iseloomu, kestust ja menüüd. Vajadusel antakse klientidele soovitusi koguste kohta, et vältida ületellimist. Samas ilmnes, et prognoosimise praktikad pole kogu meeskonnas ühtlaselt teadvustatud, mis viitab vajadusele parema sisekommunikatsiooni ja koolituste järele.

Intervjuudest Hotell Pesa töötajatega ilmneb, et ettevõttes peetakse toidujäätmete vältimist oluliseks ning püütakse võimalikult palju jääke ära kasutada. Ühelt poolt suunatakse toidujäätmed loomadele söödaks ja biojäätmed komposteeritakse, teisalt püütakse jääkidest valmistada uusi roogi. Samuti eelistatakse toidu pakendamisel kordukasutatavaid nõusid, mis aitab vähendada ühekordsete pakendite hulka. Üks vastajatest tõi välja: „Meie ettevõttes kasutatakse ringkarpe toidu, toidu kaasa ostmisel-müümisel. Sorteeritakse jäätmed, toidujäätmed lähevad taaskasutusse ehk loomadele toiduks. Biojäätmed komposteeritakse, näiteks kohvipaks. Sibulakoored, porgandikoored lähevad kanadele toiduks” (T1).

Toidujäätmete vähendamiseks kasutatakse erinevaid strateegiaid, mis on kooskõlas juhtkonna suunistega. Tooraine tellitakse täpselt vastavalt menüüde koostamisele ja vajadusel sagedamini, et vältida ületootmist. Toidu valmistamine toimub konkreetse tellimuse alusel, mis aitab jääkide teket juba varakult ennetada. Ressursside kasutust tõhustatakse ka kulu täpsuse jälgimisega.

Hotell Pesa on liitunud Green Key süsteemiga, mis toetab jäätmete vähendamist ja aitab hinnata teenuse jätkusuutlikkust. Jätkusuutlikkuse põhimõtteid rakendatakse ka tooraine planeerimisel ja valikul. Näiteks koostatakse menüüd nädalapõhiselt ja tellitakse toorained vastavalt reaalsetele vajadustele. Eelistatakse värsket toorainet ning koostööd kohalike tarnijatega kuni 50 km raadiuses, mis toetab nii piirkondlikku majandust kui ka mahetoodangu kasutust. Töötajad peavad oluliseks kvaliteetset toiduvalmistamist ja teadlikku tegevust, et jääkide tekkimist ennetada.

Sotsiaalsest vaatenurgast ilmneb selge pühendumus vastutustundlikule toitlustusele. Hoolikalt planeeritakse toidu valmistamine vastavalt tellimustele, vältides ületootmist ja liigseid jääke. Samuti püütakse rakendada ringmajanduse põhimõtteid, näiteks toidu ülemäärase koguse jagamine klientidele ja jääkide võimalusel taaskasutamine

hommikusöökideks või uute roogade loomiseks. Sellised praktikad aitavad tugevdada ettevõtte vastutustundlikku kuvandit ja suurendada klientide teadlikkust jätkusuutlikkuse väärtustamisest teenuses. Intervjueeritav toob välja: „Ettevõttes püütakse vastutustundliku toidutootmise ja tarbimise põhimõtteid rakendada maksimaalselt. Töötajad panustavad sellesse, et toit oleks kvaliteetne ning jääkide tekkimist võimalikult vähe“(T5)

Kuigi töötajad on üldiselt motiveeritud jätkusuutlikult käituma, on märgatud, et üksikjuhtudel võib esineda ka hoolimatust, mis viitab vajadusele pideva teavitustöö ja kaasamise järele. Ettevõttes on tehtud samme ka pakendite vähendamiseks, näiteks väikepakendite vältimisega. Eriline rõhk on kohaliku tooraine kasutamisel, mis vähendab transpordist tulenevaid keskkonnamõjusid ning toetab piirkondlikku majandust – eelistatakse näiteks kohalikku kartulit, kala, liha ja hooajalisi metsaande. Samuti nähakse Green Key sertifikaadis olulist rolli keskkonnateadlikkuse suurendamisel, ehkki selle mõju pole tellimustoitlustusteenuses alati täielikult teadvustatud.

Sotsiaalse vastutuse käsitlemisel ilmneb, et töötajate teadlikkus, hoiakud ning klientide suhtumine mängivad olulist rolli jätkusuutlikkuse saavutamises. Töötajate käitumine mõjutab oluliselt toiduraiskamise määra, mistõttu peetakse oluliseks pidevat teavitustööd ja koolitamist. Töötajatele tuleb selgitada, kuidas toimida jäätmete sorteerimisel ja ladustamisel ning kuidas järgida reegleid, mis aitavad raiskamist vähendada. Töökollektiivis arutatakse jätkusuutlikkuse teemasid regulaarsetel koosolekutel, kuid välja on toodud, et toidujäätmete vähendamisele suunatud koolitusi on seni olnud vähe.

Hinnatakse vajadust motiveerida ja harida töötajaid järjepidevalt, et nad oleksid teadlikud oma rollist ning suudaksid aktiivselt panustada vastutustundlikku toitlustamisse. Samuti rõhutatakse, et arvestamine klientide erivajadustega, näiteks toidutalumatuste ja eridieetidega, on osa sotsiaalsest vastutusest.

Ettevõttes kasutatakse ka visuaalseid teavituselemente, nagu hommikusöögilauas olevad sildid, mis kutsuvad kliente üles võtma taldrikule vaid nii palju toitu, kui nad suudavad ära süüa. Green Key sertifikaat on aidanud tõsta üldist keskkonnateadlikkust, kuid intervjuude põhjal on kliendisuunaline teavitustegevus toiduraiskamise teemal seni olnud

tagasihoidlik ning turundustegevus pigem piiratud. Töötajad tunnetavad vajadust lisakoolituste järele, et paremini mõista, kuidas mõjutada klientide käitumist ning edendada teadlikumat ja vastutustundlikumat tarbimist. Siinjuures vajab tähelepanu ka see, et mitte kõigil töötajatel ei ole selget arusaama, kuidas oma igapäevase tegevusega klientide valikuid suunata.

Järgnev analüüs keskendub viie tellimustoitlustusteenust kasutanud kliendi (koodidega K1–K5) intervjuude sisuanalüüsile. Uuringu eesmärk oli mõista, millised on klientide harjumused ja ootused seoses tellimustoitlustusega ning kuivõrd pööratakse tähelepanu jätkusuutlikkusele, eriti toiduraiskamise vähendamisele. Intervjuudes käsitleti teemasid nagu teenuse kasutamise sagedus ja eesmärk, teenusepakkuja valikukriteeriumid, teadlikkuse muutused vastutustundliku tarbimise osas, toitlustajate pingutused raiskamise vähendamisel ning jätkusuutlikkuse kommunikatsioon. Analüüsis tuuakse välja vastanute hinnangud koos toetavate tsitaatidega, et anda sisuline ülevaade klientide kogemustest ja ootustest seoses tellimustoitlustusega.

Enamik vastajatest kasutavad tellimustoitlustusteenust harva ja peamiselt erisündmuste puhul (sünnipäev, juubel, tööüritus). Peamisteks tellimise põhjusteks olid ajapuudus, sündmuse iseloom ja soov pakkuda midagi korralikku ilma ise vaeva nägemata. Valiku langetamisel mängivad olulist rolli hind, toiduvalik, varasem kogemus ja nõude olemasolu. Mitmed rõhutasid soovile saada „kõik ühest kohast“ : „Ma tahaksin saada ühelt pakkujalt täiskomplekti.“ (K2)

Toitlustusteenuste valiku ja tarbimise puhul on vastajad näidanud üles teadlikkust keskkonnamõjudest, eriti toidu raiskamise ja pakendite kasutamise osas. K1 on näiteks tähele pannud, et on hakanud vältima ühekordseid tooteid ja eelistab taaskasutatavaid lahendusi, nagu ringkarbid. Samuti on ta saanud innustust kogukondlikest üritustest, kus on kasutatud korduvkasutatavaid nõusid. See teadlikkus võib viidata jätkusuutlikkuse kasvu, eriti just keskkonnamõjude vähendamise osas.

Intervjueeritavad toovad esile, et toidupakkujad, kes kasutavad taaskasutatavaid nõusid ja väldivad ühekordseid plasttooteid, muudavad nende valikuid, kuna keskkonnasõbralikkus on muutunud väga oluliseks. Samuti toodi välja, et nad on vältinud

ühikordseid nõusid isegi oma töökohtades, ostes kohalikku toorainet ja investeerides nõudesse, mis võimaldavad toidu pakkumist ilma plastikut kasutamata.

Majanduslik aspekt kajastub peamiselt hindade ja teenuse kvaliteedi tasakaalus. Vastajad toovad välja, et hind ja kvaliteet on toitlustusteenuse valiku puhul olulised tegurid. Eelistatakse kohalikku toorainet, kuid samas ollakse teadlikud hinnapiirangutest. Intervjueeritavad on samuti tähele pannud, et toidu koguseid tuleb planeerida täpselt vastavalt inimeste arvule, et vältida üleliigse toidu raiskamist. Tuuakse esile, et kui teenus on hästi planeeritud, ei jää toitu üle, mis omakorda aitab kulutusi kontrolli all hoida ja ressursse efektiivselt kasutada.

Sotsiaalne mõõde keskendub teenusepakkujate panusele vastutustundlikku tarbimisse ja tarbijate teadlikkusesse. Tunnistatakse et nad on hakatud teadlikumalt planeerima toidu koguseid, et vältida raiskamist. Tuuakse esile, et nende teadlikkus on kasvanud just läbi kohalike algatuste, nagu külakogukonna üritused, kus kasutatakse korduvkasutatavaid nõusid. Klienditagasiside ja varasem kogemus on viinud teadlikumate valikuteni.

Sotsiaalsed normid, nagu gluteenivaba ja piimavaba toiduvalikute pakkumine, on intervjuudes märgitud kui tegurid, mis võivad mõjutada tarbimisvalikuid. Sotsiaalsed algatused, nagu ühekordsete pakendite vältimine, on muutnud toidutellimusi, kuigi seda ei ole teadlikult jälgitud. Vanusega on teadlikkus kasvanud ja ta lastakse end kampaaniatest ja sotsiaalmeediast mõjutada, olles teadlik ka pandipakendite kasutamisest suursündmustel, nagu Viljandi Folk: „Et mina olen lasknud ennast igasugustest sotsiaalmeediakampaaniatest ja mis iganes muudest meediakampaaniatest artiklitest mõjutada ja ma arvan, et väga paljud nendest on ka kasuks tulnud.“(K2)

Intervjuudes tõstetakse esile, et gluteenitalumatuse ja teiste toitumispiirangutega klientide jaoks on oluline pakkuda alternatiive, nagu gluteenivaba pannileib. Sotsiaalsete normide mõju ei peeta oma toiduvalikutele oluliseks, samas eelistatakse tellida kohalikust toorainest ja tervislikku toitu, mis võib peegeldada sotsiaalsete normide ja teadlikkuse kasvu toiduvalikutest.

Vastajad ei ole teadlikult märganud teenusepakkujate konkreetseid pingutusi toiduraiskamise vähendamiseks. Nad hindavad teenusepakkujate avatust ja ausust, kus

toidukogused ja pakendite kasutamine on alati selgelt välja toodud, kuid tihti jääb mulje, et sotsiaalne vastutus ei ole kõigi teenusepakkujate esiplaanil.

Intervjuude vastustest selgus, et toitlustusteenuse pakkujate teavituskampaaniad ei ole peamine tegur, mis muudaks tarbimisharjumusi. Ei olda teadlikud toitlustusteenuse pakkuja teavitustegevustest, samas teenindus ja personal mängivad suuremat rolli, kuna see, kuidas personal käitub ja suhtleb, võib tarbijat mõjutada. Mainitakse, et teenusepakkuja poolt pakutavad toidud ja nende serveerimisviis võivad vaikimisi muuta harjumusi. Intervjueeritavad märkisid, et kuigi toitlustusettevõtete teavitustöö ei ole otseselt muutnud nende toitumisharjumusi, võib teenusepakkujate käitumine ja kvaliteet siiski kaudselt mõjutada nende valikuid. Näiteks võib hästi korraldatud ja teadlikult pakutud teenus suunata kliente märkamatuks kestlikumate valikute poole, isegi kui see ei ole otseselt eesmärgiks seatud.

Mitmed intervjueeritavad viitavad, et tellitava toidu kogus võib mõnikord sõltuda sellest, kas ollakse koos kaaslasega või üksi – kaaslase kohalolu võib mõjutada otsust näiteks soovist kohanduda grupi ootustega või tellida rohkem toitu. Sotsiaalne aspekt, nagu teiste ees hea mulje jätmine, võib mõjutada suuremat tellimust, kuid seda ei peeta teadlikuks muutuseks. Mõnikord tellitakse rohkem, et mitte kedagi nälga jätta, kuid üritatakse ka eelarves püsida.

Jätkusuutlikkuse aspektid, nagu toidujäätmete vähendamine ja kohalike koostisosade kasutamine, on mõjutanud rahulolu teenusega. Tunnistatakse, et kvaliteedi tajumine on seotud teenuse läbimõeldud korraldusega: „Kui on teenus on nagu selline läbimõeldud, siis on seda kvaliteeti vist nagu ka lihtsam tajuda ja sa võib-olla ei oskagi märgata, et mis oleks siis, kui oleks midagi teisiti“ (K1). Usutakse, et teenuse kvaliteet ja kohaliku toorainet kasutamine toovad hea enesetunde, kuna see toetab kohalikku kogukonda: „Kui ma tean, et see, mida ma tarbin, on kohalikust toorainest, siis see tekitab minus hea enesetunde võib-olla parema enesetunde, et see kogukond ka nagu on väärtustatud ja teenib raha selle pealt“ (K2). Jätkusuutlikkus ei ole olnud ainus toitlustusteenuse valiku kriteerium, kuid see on mõjutanud positiivselt teenuse kvaliteeti kui toitlustaja tuli oma nõudega .

Kõik intervjuueeritavad on teadlikud toiduraiskamise vähendamise tähtsusest ja on valmis panustama, et vältida üleliigsete portsude tellimist. K1 kinnitab, et ta püüab alati tellida vastavalt inimeste arvule, et vältida toidu raiskamist. K2 räägib teadlikkuse tõusust ja sellest, et ta täpsustab portsjonite suurusi ning arutab seda teenusepakkujaga. Samuti toob ta esile, et suguvõsa kokkutulekul viivad nad ülejäänud toidu koju, et seda hiljem tarbida, vältides raiskamist. K3 mainib, et tema otsused sõltuvad eelarvest, kuid kui ta on peakorraldaja, siis teeb ta teadlikke valikuid, mis on keskkonnasõbralikumad. K4 ja K5 ei toonud toiduraiskamise vähendamist otseselt esile, kuid nende arvamus toiduportside täpsustamise ja valimise kohta on sarnane teistele vastajatele.

Intervjuudest selgub, et toitlustusteenuse pakkujad ei mõjuta tarbimisharjumusi otseselt, kuid teenuse kvaliteet ja personal mängivad rolli tarbijate toidutellimuste kujundamises. Toitlustusteenuse valik sõltub tugevalt teenuse kvaliteedist ja hindadest, kuid lisaks sellele arvestatakse ka keskkonnamõjude ja toiduraiskamise vähendamisega. Majanduslikus kontekstis on selge, et teenuse hind ja kohaliku tooraine kasutamine on olulised tegurid, mis võivad mõjutada valikuid. Kõik intervjuud viitavad sellele, et toiduraiskamise vähendamisele panustatakse teadlikult, täpsustades portsjonite suurusi ja viies ülejäänud toidu koju.

2.3. Järeldused ja ettepanekud

Uuringu tulemused viitavad sellele, et Hotell Pesa on astunud olulisi samme toiduraiskamise vähendamise ja jätkusuutlikkuse tagamise suunas. Analüüs näitab, et ettevõtte tegevused, mis keskenduvad ringmajanduse põhimõtetele, toidu jääkide kasutusele ja kohaliku tooraine eelistamisele, on kooskõlas jätkusuutlikkuse eesmärkidega. Tulemused annavad olulisi teadmisi selle kohta, kuidas ettevõtte saab toidu raiskamist minimeerida, järgides samal ajal majanduslikke ja keskkonnaalaseid põhimõtteid.

Hotell Pesa on pühendunud toiduraiskamise vähendamisele ja jätkusuutlikkuse tagamisele, rakendades mitmeid strateegiaid, sealhulgas toidu valmistamise täpsustamine vastavalt tellimustele, tooraine hoolikas valik ja kohaliku tooraine eelistamine. See uurimus toob välja, et töötajate teadlikkus ja hoiakud on jätkusuutliku toitlustuse

saavutamiseks olulised. Kliendid hindavad vastutustundliku tarbimise ja toiduraiskamise vähendamise seotud tegevusi, kuid nende teadlikkuse tase on hetkel piiratud. Töötajate harimine ja klientide teadlikkuse tõstmine on ülioluline, et jätkusuutlikkuse praktikaid tõhusamalt rakendada. Lu & Ko (2023) uuringud näitavad, et köögipersonali vastutustundlik lähenemine ja teadlikkus toidujäätmete vähendamisest aitab oluliselt edendada jätkusuutlikkust. Seetõttu on oluline pakkuda töötajatele koolitusi ja tõsta teadlikkust, et tõhusalt rakendada jätkusuutlikkuse põhimõtteid toidlustussektoris.

Varasemad uuringud on näidanud, et klientide toiduvaliku motiivid mängivad olulist rolli toidujäätmete vähendamises. Teng et al. (2022) uuringu kohaselt mõjutavad toidu raiskamise ennetamist mitmed tegurid, nagu sensoorne atraktiivsus, hinnatundlikkus, tervise- ja ohutusküsimused ning eetilised kaalutlused, mis omakorda suurendavad klientide soovi vältida toidu raiskamist. Sarnased järeldused tehti ka minu uuringus, kus intervjueritud kliendid tõid välja, et toidu kvaliteedi ja hinna tasakaal mängib toidujäätmete vältimisel olulist rolli. Lisaks kajastavad Seo et al. (2024) uurimus sotsiaalsete normide mõju klientide käitumisele, eriti kultuurides, kus kollektiivne vastutus on tähtis. Läbi viidud uuringust ilmnes, et sotsiaalne surve ja ühine toidu tellimine olid tegurid, mis soodustasid toidujäätmete tekkimist grupi puhul. Bhaskara et al. (2024) rõhutavad, et harjumused ja suhtumised toidujäätmete haldamises kujundavad toidlustusettevõtete säästlikkuse strateegiaid, mis on kooskõlas minu uuringu tulemustega, kus ettevõtte töötajad märkisid, et töötajate ja klientide harjumused on määravad toiduraiskamise ennetamise meetmete edukuses.

Uuringu tulemused täiendavad varasemaid teadusuuringute tulemusi, mis on seotud jätkusuutliku toidlustuse ja toiduraiskamise vähendamisega. Need leiud laiendavad meie teadmisi toiduraiskamise vähendamise võimalustest toidlustusettevõtetes. Uuringul on mitmeid praktilisi lahendusi, sealhulgas töötajate teadlikkuse tõstmine ja teavitustöö arendamine, et parandada jätkusuutlikkuse praktikate rakendamist. Tulemused aitavad ettevõttel mõista, kuidas teavitustöö, koolitus ja säästlikud tegevused saavad positiivselt mõjutada toiduraiskamist.

Kuna uuring keskendus Hotell Pesa töötajate ning toidlustusteenust kasutanud klientide vastustele, kelle hulgas kõik ei pruukinud olla Hotell Pesa otsesed kliendid, on sellel

piiratud ulatus. Seetõttu ei pruugi tulemused olla täielikult üldistatavad ei Hotell Pesa kõigile klientidele ega teistele toitlustusettevõtetele või piirkondadele. Samuti ei hõlmanud uuring toidujäätmete prognoosimise meetodeid, mis oleks võinud pakkuda täiendavat ülevaadet toiduraiskamise ennetamisest.

Jätkusuutlikkuse saavutamiseks on hädavajalik keskenduda töötajate pidevale harimisele ja motiveerimisele, et tagada nende aktiivne osalemine toiduraiskamise vähendamise meetmete rakendamises. Erilise tähelepanu all peaks olema teadlikkuse tõstmine toiduraiskamise vähendamise võimalustest ning ökoloogiliselt vastutustundlike valikute tegemine igapäevatoos. Samuti on oluline arendada teavitustegevusi klientide seas, et suurendada nende teadlikkust toiduraiskamise vältimisest ja teadlikust tarbimisest.

Lisaks personali ja klientide teadlikkuse kasvatamisele on oluline rakendada ka teenusedisaini põhimõtteid, mis võimaldavad optimeerida toitlustusteenuse protsesse ja suurendada ressursside paremat kasutamist. Teenusedisaini rakendamine aitab paremini mõista nii klientide vajadusi kui ka ettevõtte igapäevast töökorraldust, võimaldades seeläbi leida kohti, kus vähendada raiskamist ja tõsta teenuse kvaliteeti. Chung *et al.*, (2021) sõnul toetab innovatiivsete lahenduste, nagu e-menüüde kasutamine, mobiilirakenduste kaudu tellimine ning täpsemate prognoosimismudelite rakendamine, säästlikkuse põhimõtteid ja kulude vähendamist. Need digitaalsed lahendused aitavad kohandada teenust kliendi eelistustele, võimaldavad ennetada liigsete toidukoguste valmistamist ning parandada üldist teenuse kvaliteeti ja kliendirahulolu.

Uuringu tulemused viitavad vajadusele paremini struktureerida toitlustustellimuste protsessi ning tõsta nii töötajate kui ka klientide teadlikkust teenuse jätkusuutlikest aspektidest. Selle eesmärgi saavutamiseks on soovitatav rakendada teenusedisaini tööriistu, mis aitavad süsteemselt kaardistada ja täiustada toitlustusteenuse osutamise etappe. Teenusekaardi koostamine võimaldab detailselt kirjeldada toitlustustellimuse protsessi etappe kliendi ja töötaja vaatenurgast, sealhulgas tellimuse esitamine, suhtlus, toidu valmistamine ja serveerimine. Selline visuaalne tööriist aitaks tuvastada kitsaskohti, kus tekib raiskamist, ning määratleda kohad, kus kliendiga saab paremini suhelda toiduraiskamise vältimise teemal.

Suurem panus tuleks anda kohalike tarnijate kaasamisele ja jätkusuutlike toorainete kasutamisele, millel on positiivne mõju nii keskkonnale kui ka kohaliku majanduse toetamisele. Musostova et al. (2023) sõnul on piirkondliku toiduga kindlustatuse tagamisel põllumajandustootjatel keskne roll, kuna just nemad toodavad, tarnivad ja jaotavad toiduressursse. See toob kaasa positiivse mõju kohalikule majandusele ja aitab vähendada toidu raiskamist, kui tarneprotsessid on tõhusalt korraldatud. Samuti on soovitatav täpsustada toidu koguste planeerimist ja prognoosimist, et vältida liigsete toitide valmistamist ja raiskamist. Podsokha (2022) väidab, et toidu kvaliteedi ja ohutuse tagamine ei too kaasa olulisi lisakulusid, kui rakendatakse tõhusaid juhtimismeetmeid, mis võib aidata täpsustada toidu planeerimist ja seeläbi vähendada raiskamist. Toidujulgeoleku tagamine, nagu Põldaru et al. (2018) on toonud välja, on oluline mitte ainult kohaliku tarbimise rahuldamiseks, vaid ka konkurentsieelise saavutamiseks, mis toob kasu nii majandusele kui ka keskkonnale.

Jätkusuutlikkuse kommunikatsioon peaks olema üksikutele teenuste pakkujatele ja külastajatele selge, et tagada paremad tulemused. See võiks hõlmata erinevate jätkusuutlikkuse märgiste ja sertifikaatide, nagu Green Key, laiemat tutvustamist ja nende mõju töötajate teadlikkusele. Selge ja nähtav jätkusuutlikkuse kommunikatsioon, sh sertifikaatide tutvustamine, toetab töötajate eetilise teadlikkuse ja professionaalse pädevuse kasvu, mis Lu ja Ko (2023) järgi suurendab nende valmisolekut käituda jätkusuutlikult ning vähendada toidujäätmeid toitlustusteenuse osana.

Tuginedes intervjuudele ja teaduskirjandusele, pakutakse välja järgmised ettepanekud Hotell Pesa juhtkonnale, mis aitavad arendada toitlustusteenust jätkusuutlikumaks, vähendada toidujäätmeid, parandada planeerimist ja tugevdada keskkonnasõbralikke väärtusi.

1. Korraldada regulaarselt sisekoolitusi, mis käsitlevad jätkusuutlikku käitumist, toidujäätmete ennetust ja klientide keskkonnateadlikkuse toetamist. See aitab suurendada töötajate teadlikkust ja oskusi.
2. Suurendada personali arusaama Green Key märgise sisust ja eesmärkidest, sh selle sidumisest tellimustoitlustusteenuse arenduse ja turundusega. Märgise väärtus peaks olema selgelt mõistetav kogu meeskonnale.

3. Luua süsteem, mis kogub regulaarselt andmeid toidujäätmete tekkekohtade kohta (köögis, teeninduses, klientide taldrikutel). See võimaldab teha tõendus põhiseid otsuseid raiskamise vähendamiseks.
4. Kasutusele võtta digitaalsed lahendused toidukoguste prognoosimiseks klientide arvu ja seniste tellimuste põhjal. Täpsem planeerimine aitab vältida ületootmist ja ressursside liigset kasutamist.
5. Kujundada süsteem köögijääkide loovaks taaskasutuseks (nt supid, vormiroad, smuutid) ja toetada meeskonda retseptiideede väljatöötamisel. See aitab minimeerida raiskamist ning mitmekesistada menüüd.
6. Töötada välja juhend, mis sätestab jätkusuutlikkuse kriteeriumid menüüarenduses (nt kohalik päritolu, hooajalisus, väike keskkonnajalajalg), et suunata toiduvalikuid süsteemselt.
7. Suurendada küllastajate teadlikkust visuaalsete ja informatiivsete materjalide abil, nt märgised menüüs kohaliku tooraine kohta, portsjonivaliku võimaluste selgitused jms.
8. Kaasata jätkusuutlikkust rõhutavat sisu hotelli kodulehele ja sotsiaalmeediasse (nt postitused kohalike koostööpartnerite kohta, visuaalid toiduraiskamise vähendamisest, nõuanded teadlikuks tellimiseks).
9. Tugevdada koostööd piirkondlike toidutootjatega, eelistades lühikesi tarneahelaid, hooajalisi tooteid ja väikese mahuga tarnijaid. See toetab nii piirkondlikku majandust kui ka värsket tooraine kasutust.
10. Luua süsteem, mille abil allesjäänud toit jõuab töötajateni või kohaliku kogukonna abivajajateni (nt toidupangad), järgides toiduhügieeni ja -ohutuse nõudeid.

Kokkuvõttes annab käesolev uurimus väärtusliku panuse Hotell Pesa jätkusuutliku toitlustusteenuse arendamisse, pakkudes praktilisi soovitusi toidujäätmete vähendamiseks ning töötajate ja klientide kaasamiseks keskkonnateadlikumasse tegutsemisse. Eduka rakendamise eelduseks on juhtkonna järjepidev pühendumus, töötajate oskuste ja hoiakute kujundamine ning klientidele suunatud läbimõeldud kommunikatsioon. Lähtudes kolmest jätkusuutlikkuse sambast – keskkond, ühiskond ja majandus – on Hotell Pesal võimalik kujundada selline toitlustusteenus, mis mitte ainult ei vasta tänapäevastele ootustele, vaid pakub eeskujuga teistele valdkonnas tegutsejatele.

KOKKUVÕTE

Jätkusuutlik toitlustus on muutunud oluliseks teemaks kliimamuutuste, loodusressursside vähenemise ning toidujäätmete suurenemise tõttu. Toitlustusteenused mängivad olulist rolli keskkonnakoormuse vähendamisel ja teadlike tarbimisharjumuste kujundamisel, olles samas osa kohalikust majandusest ja inimeste igapäevaelust. Üha rohkem on tähelepanu pööratud sellele, kuidas vähendada ressursikasutust ning pakkuda kvaliteetset teenust, mis oleks keskkonnavalaselt ja sotsiaalselt vastutustundlik ning samal ajal majanduslikult elujõuline.

Üheks suurimaks väljakutseks toitlustuses on toidujäätmete tekkimine kogu teenuse osutamise ahelas. Jäätmetekke vähendamine eeldab süsteemset lähenemist ja kõigi osapoolte – töötajate, juhtide ja klientide – teadlikkuse suurendamist. Varasemad uuringud on näidanud, et toitlustusettevõtted küll pööravad tähelepanu keskkonnateemadele, kuid sageli puudub neil strateegiline plaan jäätmetekke vähendamiseks või ei kaasata piisavalt töötajaid ja tarbijaid säästva käitumise kujundamisse.

Lõputöö eesmärk oli analüüsida jätkusuutliku tellimustoitlustusteenuse arendamise võimalusi Hotell Pesa näitel, keskendudes toiduraiskamise vähendamisele ning selle seosele teenusedisaini, teadliku tarbimise ja sotsiaalsete teguritega. Uuring lähtus Elkingtoni kolmikmõju (Triple Bottom Line) mudelist, mis ühendab majandusliku, keskkonnavalase ja sotsiaalse vastutuse aspektid ning aitab hinnata toitlustusteenuse arendamise mõju erinevatel tasanditel.

Töö esimene osa andis ülevaate teoreetilisest raamistikust, käsitledes toidujäätmete vähendamise põhjuseid ja võimalusi, sealhulgas toidujulgeolekut ja sotsiaalseid norme, mis mõjutavad tarbijate ja teenusepakkujate käitumist. Eraldi käsitleti teenusedisaini põhimõtteid, mis aitavad luua kasutajakeskset ja tõhusat toitlustusteenust. Kolmandas

alapeatükis analüüsi jätkusuutlikkuse arendust toitlustusvaldkonnas ning toodi välja peamised strateegiad, mida toitlustusettevõtte saavad rakendada ressursside säästmiseks, toiduraiskamise ennetamiseks ja klientide teadlikkuse tõstmiseks.

Töö empiirilises osas uuriti Hotell Pesa tellimustoitlustuse korraldust ja viidi läbi kvalitatiivne uuring, mille käigus intervjueriti viit ettevõtte töötajat ja viit klienti, kes olid tellinud toitlustusteenust. Uuringu eesmärk oli mõista, millised on olemasolevad praktikad toiduraiskamise vältimiseks, kuidas on korraldatud toitlustusteenuse protsessid, millist rolli mängivad töötajad ja kliendid säästva teenuse kujundamisel ning millised on arendusvõimalused.

Analüüsi tulemusel selgus, et Hotell Pesa on juba rakendanud mitmeid jätkusuutlikke praktikaid, sealhulgas täpne toidukoguste planeerimine, koostöö kohalike tarnijatega ning teadlikkus energiasäästu ja jäätmekäitluse teemadel. Töötajad peavad oluliseks toiduraiskamise vältimist ning märkisid, et suur osa raiskamisest on võimalik ennetada parema planeerimise, tellimuste täpsustamise ning sisekommunikatsiooni abil. Samuti väärtustatakse kohalike ja hooajaliste toorainete kasutamist, mis vähendab transpordist tingitud keskkonnamõju ning tugevdab piirkondlikku majandust.

Kliendiuuringust selgus, et kuigi tellijad peavad toitlustusteenust kvaliteetseks ja hinnatud on paindlikkus, on nende teadlikkus keskkonnamõjudest ja toiduraiskamise vähendamiseks veel piiratud. Sageli ei olda kursis, kuidas nende tellimiskäitumine mõjutab jäätmeteket, ja puudub ka info selle kohta, milliseid jätkusuutlikke samme ettevõtte on astunud. Samuti ilmnes, et rühmatellimustes mängib rolli grupi ühine otsustusprotsess, mille käigus ei pruugi säästvate valikute tegemine olla prioriteet.

Töö tulemuste põhjal esitati ettepanekud tellimustoitlustusteenuse arendamiseks, sealhulgas keskkonnateemade selgemaks integreerimiseks kliendisuhtlusesse ja turundusse, töötajate jätkuvaks koolitamiseks, toidujäätmete teadvustamiseks tellimisvormide ja suhtluse kaudu ning teenusedisaini kasutamiseks menüüde planeerimisel ja tagasisidesüsteemide kujundamisel. Eriti oluline on klientide informeerimine ja kaasamine, mis aitab luua sidusama ja vastutustundlikuma teenusekogemuse.

Kokkuvõttes näitab uurimistö, et jätkusuutliku toitlustusteenuse arendamine eeldab süsteemset ja terviklikku lähenemist, milles on oluline roll nii teenusepakkujatel kui ka klientidel. Hotell Pesa näitel võib järeldada, et teadlik juhtimine, töötajate kaasatus ja kohaliku kogukonnaga arvestamine loovad soodsa pinnase säästvate praktikate rakendamiseks. Uuringus esitatud ettepanekute elluviimine võiks aidata kujundada teenusest jätkusuutliku terviku, mis vastab nii keskkonna-, majandus- kui ka sotsiaalsetele eesmärkidele.

VIIDATUD ALLIKAD

- Agarwal, A., Srivastava, S., Gupta, A., & Singh, G. (2024). Food wastage and consumerism in circular economy: A review and research directions. *British Food Journal*, 126(6), 2561–2587. <https://doi.org/10.1108/BFJ-04-2023-0272>
- Antonschmidt, H., & Lund-Durlacher, D. (2021). Stimulating food waste reduction behaviour among hotel guests through context manipulation. *Journal of Cleaner Production*, 329, 129709. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.129709>
- Bătușaru, C. M., Porancea-Răulea, A. S., Rădoi, A., & Sbârcea, I. R. (2024). Towards Sustainable Consumption: Quantitative Insights into Consumer Behaviour on Circular Food Products. *Studies in Business and Economics*, 19(2), 215–237. <https://doi.org/10.2478/sbe-2024-0034>
- Bhaskara, G. I., Filimonau, V., Kusumawardhana, I., Darma Putra, I. N., Sucita Yanthy, P., & Nur Hakim, I. (2024). Environmental habitus of chefs and food waste management in hospitality operations. *Journal of Sustainable Tourism*, 1–27. <https://doi.org/10.1080/09669582.2024.2408008>
- Campos-Soria, J. A., Núñez-Carrasco, J. A., & García-Pozo, A. (2021). Environmental Concern and Destination Choices of Tourists: Exploring the Underpinnings of Country Heterogeneity. *Journal of Travel Research*, 60(3), 532–545. <https://doi.org/10.1177/0047287520933686>
- Chung, J.-C., Huang, Y.-F., Weng, M.-W., & Lin, J.-C. (2021). The Sustainable Innovation Design in Catering Service. *Sustainability*, 14(1), 278. <https://doi.org/10.3390/su14010278>
- Coskun, A., Genç, H. U., & Coskun, A. (2023). How sustainable is your menu? Designing and assessing an interactive artefact to support chefs' sustainable recipe-planning practices. *Proceedings of the 6th ACM SIGCAS/SIGCHI Conference on Computing and Sustainable Societies*, 90–98. <https://doi.org/10.1145/3588001.3609366>

- Elkington, J. (1997). *Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century business*.
- FAO. (2021). The State of Food Security and Nutrition in the World 2021. FAO.
- Farias, L., Soares, C., Bursztyn, I., & Cipolla, C. (2023). *Designing a sustainable collaborative food service for entrepreneurs in a university environment*. 417–439. <https://doi.org/10.3384/ecp203022>
- Filimonau, V., Todorova, E., Mzembe, A., Sauer, L., & Yankholmes, A. (2020). A comparative study of food waste management in full service restaurants of the United Kingdom and the Netherlands. *Journal of Cleaner Production*, 258, 120775. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120775>
- Hirsjärvi, S., Huttunen, J. (2005). *Sissejuhatus kasvatustadustesse*. Tallinn: AS Medicina.
- Iriyadi, Setiawan, B., & Puspitasari, R. (2023). Consumer intentions to reduce food waste in all-you-can-eat restaurants based on personal norm activation. *Heliyon*, 9(2), e13399. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13399>
- Kaman, G. S., Bozkurt, İ., Bölükbaş, R., Özhasar, Y., Demirci, B., & Yazicioğlu, İ. (2024). The strategy food waste in restaurants: A systematic literature review. *Trends in Food Science & Technology*, 151, 104625. <https://doi.org/10.1016/j.tifs.2024.104625>
- Lu, M.-Y., & Ko, W.-H. (2023). Sustainable Preparation Behavior for Kitchen Staff in Order to Limit Food Waste. *Foods*, 12(16), 3028. <https://doi.org/10.3390/foods12163028>
- Ma, Z., Brugni, T. V., Hector, H., & Sauer, B. (2024). The Power of Responsibility: Unlocking the Potential of CSR in Hospitality's Fight against Food Waste. *Sustainability*, 16(7), 2847. <https://doi.org/10.3390/su16072847>
- Malinowska, E., Płoska, R., Chmielewski, M., & Śledzik, K. (2024). SUSTAINABLE GASTRONOMY – A MODEL APPROACH. *Scientific Papers of Silesian University of Technology. Organization and Management Series*, 2024(193), 63–76. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2024.193.4>
- Musostova, D. Sh., Markaryan, V. R., & Kaloeva, M. B. (2023). The Role of Agricultural Producers in Ensuring Food Security of the Region. *BIO Web of Conferences*, 57, 07004. <https://doi.org/10.1051/bioconf/20235707004>

- OpenAI. (2024). ChatGPT (v. 4.0) [suur keelemudel]. <https://chat.openai.com/>
- Piirsalu, E., Moora, H., Väli, K., Aro, K., Värnik, R., & Lillemets, J. (2021). *Toidujäätmete ja toidukao teke Eesti toidutarneahelas: Uuringu lõpparuanne*. Stockholmi Keskkonnainstituudi Tallinna Keskus; Eesti Maaülikool.
<https://dspace.emu.ee/items/493aa776-1d15-4280-a944-6e578eb3c272>
- Pirani, S. I., & Arafat, H. A. (2016). Reduction of food waste generation in the hospitality industry. *Journal of Cleaner Production*, 132, 129–145.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2015.07.146>
- Podsokha, A. (2022). The role and place of agricultural producers in the food security management system. *Ukrainian Journal of Applied Economics and Technology*, 7(2), 276–280. <https://doi.org/10.36887/2415-8453-2022-2-34>
- Põldaru, R., Viira, A.-H., & Roots, J. (2018). *Optimization of arable land use to guarantee food security in Estonia* [PDF]. 449.7Kb.
<https://doi.org/10.15159/AR.18.161>
- Rahman, M. M. (2019). Semi-Structured Interview: A Critical Analysis. *University of Bath*. July, 4–6. <https://shorturl.at/epHT7>
- Robson, C. (2002). *Real World Research: A Resource for Social Scientists and Practitioner-Researchers*. 2nd ed. Oxford: Blackwell.
- Rocha, A., Viegas, C., & H&TRC—Health & Technology Research Center, ESTeSL—Escola Superior de Tecnologia da Saúde, Instituto Politécnico de Lisboa, Portugal. (2023). Challenges of Food Service towards Sustainability Beyond Food Waste. *Highlights of Sustainability*, 2(1), 10–15. <https://doi.org/10.54175/hsustain2010002>
- Saar, R. (2022). Toiduraiskamise vähendamise: Eesti praktika ja soovitused. Eesti Toiduainete Tööstuse Liit
- Seo, E., Nunkoo, R., & Cho, M. (2024). Employees' sustainability behavior: Moderating effects of customer environmental awareness. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 1–30. <https://doi.org/10.1080/19368623.2024.2401553>
- Septianto, F., Kemper, J. A., & Northey, G. (2020). Thanks, but no thanks: The influence of gratitude on consumer awareness of food waste. *Journal of Cleaner Production*, 258, 120591. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120591>
- Silicka, I., Litavniece, L., & Dembovska, I. (2019). IMPORTANCE OF CATERING ENTERPRISES' CLASSIFICATION IN SERVICE QUALITY ASSESSMENT

- FROM THE CUSTOMER'S POINT OF VIEW. CASE OF REZEKNE CITY. ENVIRONMENT. TECHNOLOGIES. RESOURCES. *Proceedings of the International Scientific and Practical Conference, 1*, 262.
<https://doi.org/10.17770/etr2019vol1.4110>
- Stashkevych, I. O. (2024). LEVELS OF FOOD SECURITY: DEFINITION AND FACTORS THAT INFLUENCE THEM. *TRADE AND MARKET OF UKRAINE, 1(55) (2024)*, 34–46. <https://doi.org/10.33274/2079-4762-2024-55-1-34-46>
- Statistikaamet. (2020). Toiduraiskamine Eestis. Statistikaamet.
- Zou, H., Wang, H., Li, J., Hua, H., & Wu, S. (2024). Ordering alone or together? The effect of ordering situation on over-ordering behavior. *Journal of Retailing and Consumer Services, 77*, 103658. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103658>
- Teng, C.-C., Wang, Y.-C., & Chuang, C.-J. (2022). Food choice motives and dining-out leftover prevention behavior: Integrated perspectives of planned behavior and norm activation. *International Journal of Hospitality Management, 107*, 103309. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103309>
- Thi, N. B. D., Kumar, G., & Lin, C.-Y. (2015). An overview of food waste management in developing countries: Current status and future perspective. *Journal of Environmental Management, 157*, 220–229. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2015.04.022>
- Tonini, P., Odina, P. M., & Durany, X. G. (2023). Predicting food waste in households with children: Socio-economic and food-related behavior factors. *Frontiers in Nutrition, 10*, 1249310. <https://doi.org/10.3389/fnut.2023.1249310>
- World Commission on Environment and Development. (1987). *Our common future: Report of the World Commission on Environment and Development*. <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf>

Lisa 1. Küsimused ettevõtte töötajatele

1. Kuidas Teie ettevõttes arvestatakse ja on rakendatud ringmajanduse põhimõtteid seoses toidu raiskamise vähendamisega? (Bātuşaru et al., 2024)
2. Millised eesmärgid ja strateegiad on Teie ettevõttes seatud toidujäätmete vähendamiseks ning kuidas on juhtkond nende saavutamisse kaasatud (kas nad algatavad ise muutusi või toetavad töötajaid)? (Filimonau et al., 2020)
3. Kuidas ja mil määral on Teie ettevõttes rakendatud vastutustundliku toidutootmise ja -tarbimise põhimõtteid? (Kaman et al., 2024)
4. Milliseid süsteeme või meetodeid teie ettevõttes kasutatakse toitlustuse jätkusuutlikkuse hindamiseks ja parendamiseks, näiteks toidujäätmete vähendamiseks ja ressursikasutuse tõhustamiseks? Kuidas need on mõjutanud teie jätkusuutlikkuse strateegiaid? (Pirani & Arafat, 2016)
5. Milliseid strateegiaid on rakendatud, et tagada toitlustusteenuse vastavus jätkusuutlikkuse kolmele mõõtmele (keskkonnavaline, majanduslik ja sotsiaalne) ning milliseid väljakutseid olete selles protsessis kohanud? (World Commission on Environment and Development, 1987)
6. Milliseid meetodeid kasutate toitlustusteenuse kvaliteedi hindamiseks ja parendamiseks, et tagada selle jätkusuutlikkus, arvestades keskkonna ja sotsiaalse vastutuse aspekte? (Chung et al., 2021)
7. Millist rolli mängivad teie hinnangul töötajate teadlikkus ja hoiakud toiduraiskamise vähendamisel ning kuidas saaks neid tõhustada? (Bātuşaru et al., 2024)
8. Milliseid meetmeid olete rakendanud töötajate, eriti kokade, teadlikkuse tõstmiseks ja harjumuste kujundamiseks toidujäätmete haldamisel? (Bhaskara et al., 2024)
9. Kuidas kaardistatakse Teie ettevõttes teenuse tarbimise kogu ahel, alates tooraine valikust kuni lõpptooteni? Millised protsessid on juba olemas, et tagada paindlikkus ja kohanemisvõime toiduraiskamise vähendamiseks ning teenuse kvaliteedi parandamiseks? (Bhaskara et al., 2024)
10. Kuidas Teie ettevõttes planeeritakse toidu serveerimist, ajastust ja prognoositakse külaliste arvu, et vähendada toidujäätmeid? (Pirani & Arafat, 2016)

11. Milliseid samme on Teie ettevõtte toitlustusteenuses astunud kohaliku majanduse toetamiseks, näiteks kohaliku põllumajanduse ja kalanduse toetamist, töökohtade loomist ning turismi edendamist? (Uniwersytet Gdański, Katedra Strategicznego Rozwoju, Zakład Zrównoważonego Rozwoju i Nauk o Jakości et al., 2024)
12. Kuidas hindate menüüde koostamise protsessis kohalike ja hooajaliste koostisosade kasutamise mõju jätkusuutlikkusele ning kuidas see on mõjutanud klientide rahulolu? (Viljoen & Wiskerke, 2012)
13. Kuidas olete suurendanud klientide teadlikkust toidujäätmete keskkonna- ja majanduslikust mõjust. Kui oluliseks peate, et kliendid sellest teadlikud oleksid? (Filimonau et al., 2020)
14. Milliseid kommunikatsioonivahendeid, näiteks infomaterjale või visuaalseid juhiseid, olete kasutanud, et mõjutada küllastajate käitumist toidu raiskamise vältimisel? Milline strateegia Teil nende paigutuse osas on? (Antonschmidt & Lund-Durlacher, 2021)
15. Kas ja kuidas on Teie ettevõttes kasutatud sihitud turunduskampaaniaid või teavitustegevusi, et edendada vastutustundlikku toidutarbimist? (Bātuşaru et al., 2024)

Lisa 2. Kliendi interjuu küsimused

- Millal viimati kasutasite cateringi teenust ja mis oli selle peamine põhjus? (aitab mõista kasutuskonteksti)
 - Kui tihti tellite toitlustusteenust ja millistes olukordades seda tavaliselt kasutate? (aitab kaardistada tellimisharjumusi)
 - Millised tegurid on teile toitlustusteenuse pakkuja valikul kõige olulisemad? (võimaldab aru saada, kas eelistatakse näiteks hinda, kvaliteeti, mugavust, soovitusi jms)
1. Milliseid muutusi olete märganud enda teadlikkuses ja harjumustes seoses vastutustundlikuma toidu tarbimisega pärast cateringi teenuse kasutamist? (Agarwal et al., 2024)
 2. Kas olete märganud toitlustusteenuse pakkuja pingutusi toiduraiskamise vähendamiseks? Kuidas see mõjutas teie tarbimiskogemust? (Bātuşaru et al., 2024)
 3. Kuidas on toitlustusteenuse pakkuja kommuniqueerinud jätkusuutlikkusega seotud väärtusi ja toiduraiskamise vähendamist? Kas see mõjutas Teie toiduvalikuid? (Antonschmidt & Lund-Durlacher, 2021)
 4. Kuidas hindate enda valmisolekut tarbida jätkusuutlikke tooteid, näiteks kohalikust toorainest valmistatud roogasid või korduvkasutatavaid pakendeid, tellimustoitlustuse raames? Kas see on aja jooksul muutunud? (Bātuşaru et al., 2024)
 5. Kas toitlustusteenuse pakkuja on kuidagi suunanud Teid tarbima vastutustundlikumalt (nt väiksemad portsjonid, teadlikum tellimine)? Kui jah, siis kuidas? (Filimonau et al., 2020)
 6. Kuidas mõjutasid toitlustusteenuse pakkuja teavituskampaaniad või kommunikatsioon (nt infomaterjalid, sildid, personal) Teie toidu tarbimise harjumusi? (Iriyadi et al., 2023)
 7. Kas ja kuidas mõjutavad sotsiaalsed normid või kampaaniad Teie toiduvalikuid tellimustoitlustuse puhul? (Teng et al., 2022)

8. Kuidas mõjutab Teie otsust toidu tellimisel see, kas olete üksi või kaasate sõbra või tuttava tellimusele? Kui tellite koos kellegagi, kas olete märganud, et Teie tellimus on suurem, kui siis kui tellite üksi? (Zou et al., 2024)
9. Kuidas tajusite pakutud toitlustusteenuse kvaliteeti ja kas jätkusuutlikkuse aspektid (nt toidujäätmete vähendamine, kohalike koostisosade kasutamine) mõjutasid Teie rahulolu teenusega? (Coskun et al., 2023)
10. Kas ja kuidas oleksite valmis panustama toiduraiskamise vähendamisse tellimustoitlustust kasutades (nt eelnevate eelistuste täpsustamine, portsjoni suuruse valimine)? (Pirani & Arafat, 2016)
11. Kas toitlustusteenuse pakkuja tegi midagi, mis motiveeris Teid järgmistel kordadel teadlikumalt tellima ja tarbima? Kui jah, siis mida? (Septianto et al., 2020)

SUMMARY

"DEVELOPING A SUSTAINABLE CATERING SERVICE: THE CASE OF HOTEL PESA"

Marina Jürisson

This thesis focuses on the development of a sustainable catering service using Hotel Pesa as a case study. The aim is to explore how sustainability principles can be integrated into catering services in a way that supports environmental, social, and economic responsibility. The theoretical framework is based on the Elkington's Triple Bottom Line model and includes key concepts such as food waste reduction, responsible consumption, sustainable food systems, and stakeholder awareness.

The empirical part of the study is based on qualitative interviews with Hotel Pesa's employees and catering clients. The data were analyzed using qualitative content analysis. The findings reveal that sustainable service development requires raising staff and client awareness, optimizing production processes, minimizing food waste, and improving communication. Clients appreciate the possibility of getting everything from one provider, while employees highlight the importance of training and clear communication in implementing sustainable practices.

Based on the results, several recommendations were made to enhance sustainability at Hotel Pesa. These include better menu planning based on actual consumption needs, cooperation with local suppliers, clear communication of sustainability values, and the introduction of tools to measure and monitor food waste.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Marina Jürisson,

(autori nimi)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose Jätkusuutliku toitlustusteenuse arendamine Hotell Pesa näitel,

(lõputöö pealkiri)

mille juhendaja on Tiina Tamm,

(juhendaja nimi)

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Marina Jürisson

18.05.2025 (töö lõpliku esitamise kuupäev)