

3. ДСТУ 5081:2008. Продукти томатні концентровані. Загальні технічні умови. Взамен ГОСТ 3343-89 ; введ. 01.05.2008. – К. : Стандарти, 2008. – 7с.

4. Слабина Н. П. Плодоовощные консервы профилактического назначения / Н. П. Слабина // Пищевая промышленность. – 2006. – № 11. – С.78–79.

Отримано 30.03.2012. ХДУХТ, Харків.

© С.В. Сорокіна, В.А. Афанасьєва, О.І. Рикова, 2012.

УДК 005.95/96-057.3:005336.3

Л.В. Крилова, канд. техн. наук (ДонНУЕТ, Донецьк)

В.В. Дибок (ДонНУЕТ, Донецьк)

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУЮЧОГО ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ ХАРЧУВАННЯ

Визначено теоретично аспекти управління якістю обслуговуючого персоналу підприємств харчування. Наведено модель управління якістю персоналу підприємства ресторанного господарства, як бізнес одиниці на ринку послуг харчування. Розроблено структурно-логічну схему положень щодо управління якістю праці обслуговуючого персоналу підприємств харчування.

Определены теоретические аспекты управления качеством обслуживающего персонала предприятий питания. Приведена модель управления качеством персонала предприятия ресторанного хозяйства, как бизнес единицы на рынке услуг питания. Разработана структурно-логическая схема положений по управлению качеством труда обслуживающего персонала предприятий питания.

The article defining the theoretical aspects of quality staff catering. The above model of quality management company staff restaurant industry as a business unit to market food. The developed structural and logical framework provisions on labor quality management staff catering.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Вимоги до робочої сили стосуються професійних, кваліфікаційних і ділових якостей, які й визначають ступінь придатності працівника до даного виду праці.

Таким чином, оцінювання якості праці передбачає систематичне і ретельне вивчення якісного складу робочої сили з метою його постійного розвитку шляхом поновлення, переміщення та підвищення кваліфікації. Тому в економічно розвинених країнах оцінювання якості праці на підприємствах харчування приділено велику увагу [1].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми якості праці у своїх роботах розглядали О. Амош, В. Гриньова, М. Долішній, С. Капустін, О. Матросов, О. Новікова, П. Орлов, О. Тридід та ін. Великий внесок у розробку систем управління якістю внесли вітчизняні та зарубіжні вчені: Е. Демінг, Дж. Джуран, А. Довжин, Б. Дубовіков, К. Ісікаві, А. Колмогоров, Ф. Кросбі, У. Шухарт та ін. Дослідження обґрунтування норм праці розглянуто в роботах Л. Бляхмана, Б. Генкіна, С. Новожилова, В. Рисса, С. Струмиліна, О.О. Третьак та ін.

Мета та завдання статті. Метою статті є створення моделі управління якістю персоналу закладів ресторанного господарства, як бізнес одиниці на ринку послуг та визначення основних концептуальних положень щодо управління якістю обслуговуючого персоналу підприємств харчування. Цілі вирішують наступні завдання: визначення основних елементів системи управління рівнем якості праці працівників закладів ресторанного господарства.

Виклад основного матеріалу дослідження. До складу управлінських функцій відносять: взаємодію працівників із зовнішнім середовищем та керівництвом; політику та планування персоналу належної якості, навчання і мотивацію персоналу, організацію робіт з підвищення якості, контроль якості, інформацію про якість, розробку заходів, прийняття рішень, впровадження заходів [2].

Системи управління рівнем якості праці працівників закладів ресторанного господарства обумовлюються специфікою даної виробничої діяльності та регламентацією трудових процесів закладів ресторанного господарства, а також організаційно-технічних засобів збору та обробки інформації. До останніх відносять реєстрацію, збирання та аналіз інформації про якість праці на всіх робочих місцях, оцінку показників якості праці окремих категорій працівників (барменів, офіціантів, сомельє), розрахунок розмірів матеріального заохочення залежно від рівня якості праці, розгляд зафіксованих відступів від регламентованих параметрів виробничого процесу і вживання заходів з усунення негативних впливів на виробничий процес.

Позитивна віддача від системи управління рівнем якості праці можлива в тому випадку, якщо виробничий процес має організацію, засновану на чіткому оперативному плануванні і управлінні. Якщо ж форми організації праці на виробництві відстають від сучасного технічного рівня, розраховувати на ефективність системи управління якістю праці не доводиться, оскільки в таких умовах надто ускладнюються функції управління, стають громіздкими документи внутрішньовиробничого обліку і аналізу.

Отже, до розробки систем управління рівнем якості праці звертаються в тому випадку, коли виникла необхідність ввести в дію такі резерви виробництва, які залежать від умінь людей краще використовувати існуючі засоби і предмети праці, їх старанності, дисципліну, культуру праці. Як показав досвід [3], на передових підприємствах ці резерви досить значні, і введення їх в дію забезпечило зростання рівня якості продукції, продуктивності праці та ефективного використання ресурсів.

Системи управління рівнем якості праці працівників закладів ресторанного господарства, як бізнес одиниці на ринку послуг харчування мають вигляд саморегулюючої системи, яким притаманні наступні елементи:

- на вході в систему вимоги замовників і споживачів;
- на виході системи - вимоги ринку і споживачів, аналіз фактів впливу на якість, моніторинг задоволеності;
- в якості процесу виступає менеджмент персоналу, заснований на ефективній мотивації та організації праці на підприємстві.

На рисунку 1 показана модель управління якістю персоналу закладів ресторанного господарства.

Треба відзначити, що сучасні умови існування закладів ресторанного господарства, вимагають урахувувати під час визначення якості праці показники ефективності, що відображають інтереси суспільства, власників підприємства, персоналу компанії та оцінювати ступінь їх задоволеності [4].

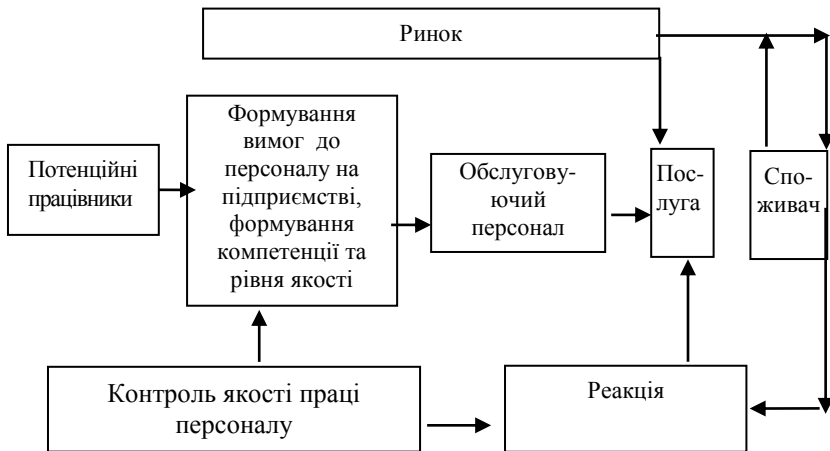


Рисунок 1 – Модель управління якістю персоналу закладу ресторанного господарства, як бізнес одиниці на ринку послуг

Управління якістю персоналу базується на загальних (універсальних) принципах управління: науковості, безперервності, цілеспрямованості, компетентності, стимулювання, плановості, ієрархічності. На наш погляд управлінню якістю праці обслуговуючого персоналу закладів ресторанного господарства притаманні також такі принципи управління, як доцільність та пріоритетність інтересів клієнтів.

На наш погляд, принцип пріоритетності – це, перш за все, пріоритетність окремих якісних характеристик обслуговуючого персоналу, що є найбільш значущими за суб'єктивним вибором клієнта. За якими саме споживач обирає певний заклад ресторанного господарства та персонал відповідної якості для свого обслуговування.

Принцип доцільності в управлінні якістю обслуговуючого персоналу ресторанного господарства – розподіл персоналу з різними якісними характеристиками за окремими робочими місцями, а також визначення виробничої необхідності підвищувати рівень якості персоналу за кошти підприємств, та визначення економічного ефекту або віддачі від витрат підприємства на такі заходи.

Для того щоб впроваджувати на підприємствах сучасні міжнародні стандарти та системи управління, потрібно проводити велику підготовчу роботу, як з-поміж населення та наявних і потенційних споживачів послуг закладів ресторанного господарства, так і з-поміж обслуговуючого персоналу цих закладів.

Підвищення якості обслуговуючого персоналу ресторанів, барів та кафе неможливе без постійного навчання. Навчання можна проводити безпосередньо на підприємствах силами самих працівників у спеціальних групах (наприклад, гуртках якості, групах з удосконалення діяльності підрозділів та ін.). Процес постійного навчання повинен стати принципом роботи закладів ресторанного господарства [5].

Процес підвищення якості на підприємстві має циклічну структуру взаємопов'язаних процесів. Сутність процесів полягає в проведенні певних операцій, що підводять до логічного завершення одного процесу і є підставою для початку наступного.

Однією із найважливіших складових управління якістю персоналу закладів ресторанного господарства є процес аналізу та контролю (рис. 2).

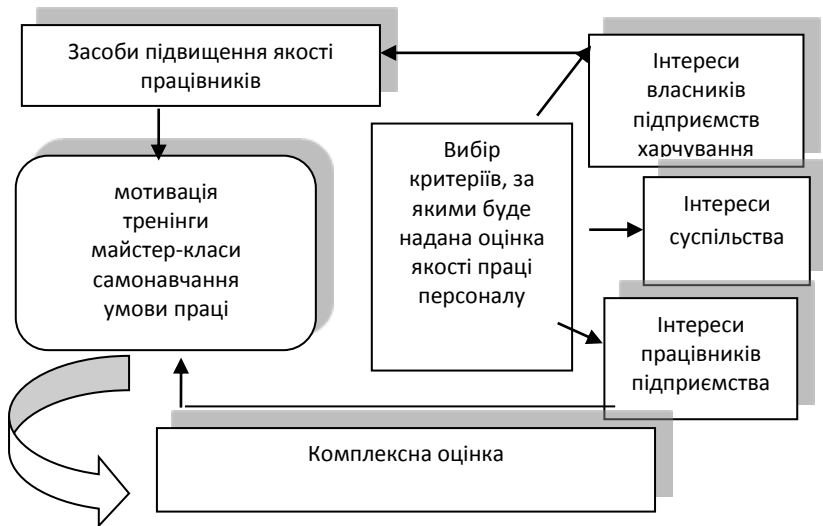


Рисунок 2 – Комплексна оцінка та контроль за якістю персоналу закладів ресторанного господарства

Проведення комплексного оцінювання та контролю за якістю персоналу неможливе без попередньої оцінки результатів загальної та індивідуальної праці працівників за допомогою застосування альтернативних методів визначення якості праці обслуговуючого персоналу на підприємствах харчування. Дослідження зв'язку результатів праці з якісними характеристиками персоналу підприємств, дозволить підвищити ефективність управління, та оцінити систему мотивації, щодо підвищення якості персоналу.

Підсумовуючи все вище зазначене можна уявити модель концептуальних положень щодо управління якістю обслуговуючого персоналу закладів ресторанного господарства (рис. 3).

Концептуальні положення щодо управління якістю обслуговуючого персоналу підприємств ресторанного господарства



Рисунок 3 – Концептуальні положення, щодо управління якістю праці обслуговуючого персоналу закладів ресторанного господарства

Висновки. Пошук системи управління якістю праці за допомогою якої можна було б здійснювати мотивацію працівників протягом тривалого періоду часу, до цих пір залишається одним із

завдань управління. Виявлений взаємозв'язок причинно-наслідкового зв'язку ефективного функціонування закладу ресторанного господарства та основних компетенцій обслуговуючого персоналу окремого підприємств харчування, як бізнес одиниці, підтверджено суттєву потребу в розробці та вдосконаленні моделей та методів в управлінні якістю праці обслуговуючого персоналу закладів ресторанного господарства.

Список літератури

1. Дмитренко Г. А. Мотивация и оценка персонала : учеб. пособие / Г. А. Дмитренко, Е. А. Шарাপатова, Т. М. Максименко. – К. : МАУП, 2002. – 248 с.
2. Гаєвська О. Б. Управління як соціальний феномен : монографія / О. Б. Гаєвська. – К. : КНЕУ, 2000. – 168 с.
3. Зенкін А. Рівень якості продукції та методи його визначення А. Зенкін // Стандартизація, сертифікація, якість. – 1999. – № 3. – С. 56–58.
4. Мельникова О. П. Модель оцінювання функціонування системи управління якістю на пасажирських автотранспортних підприємствах / О. П. Мельникова, Т. Є. Василенко // Наукові праці ДонНТУ. Серія: Економічні науки. Донецьк : ДонНТУ, 2007. – С. 132–138.
5. Лапидус В. А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / В. А. Лапидус. – М. : "Новости", 2000. – С. – 180–230.

Отримано 30.03.2012. ХДУХТ, Харків.
© Л.В. Крилова, В.В. Дибок, 2012.

УДК 664.682:663.05

Н.В. Чорна, канд. техн. наук
Б.Б. Ботштейн
Т.М. Хаустова

ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ КАЛЬЦІЄВМІСНИХ ДОБАВОК У ТЕХНОЛОГІЇ БОРОШНЯНИХ КОНДИТЕРСЬКИХ ВИРОБІВ ІЗ ПІСОЧНОГО ТІСТА

Розглянуто перспективи та встановлено можливість використання як кальцієвмісної добавки продуктів переробки шкарлупи яєць курячих як джерела кальцію в технології борошняних кондитерських виробів із пісочного тіста.

Установлены перспективы и возможность использования продуктов переработки скорлупы яиц куриных как источника кальция в технологии мучных кондитерских изделий из песочного теста.