

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**



**ЗБІРНИК ТЕЗ ДОПОВІДЕЙ
77 НАУКОВОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ
ВИКЛАДАЧІВ АКАДЕМІЇ**

Одеса 2017

logy. – 2009. – Vol. 86, No. 1. – P. 367–375.

2. Hosseini S.M. Evaluation of thermochemical pretreatment and continuous thermophilic condition in rice straw composting process enhancement [Текст] / S.M. Hosseini, H.A. Aziz // Bioresource Technology. – 2013. – Vol. 133. – P. 240–247.

3. Егоров Н.С. Руководство к практическим занятиям по микробиологии [Текст] / Н.С. Егоров. – М.: изд-во МГУ, – 1995. – 224 с.

4. Stanek M. Pouziti bacillus macerans pri fermentaci substratu pro pestovani hlivy ustricne Pleurotus osteratus (Jacq. ex Fr.) Kumm. [Текст] / M. Stanek, L. Mrazkova// Vest. pest. – 1975. – Vol. 12 (2). – P. 86–87.

5. Анненков Б.Г. Использование *Bacillus cereus* в создании качественных избирательных субстратов для интенсивного культивирования вешенки обыкновенной [Текст] / Б.Г. Анненков, В.А. Азарова // Дальневосточный аграрный вестник. – 2008. – № 2(6). – С. 12.

6. Милевская И.А. Использование бактерий-антагонистов *Bacillus subtilis* и *Pseudomonas* spp. в биологической борьбе с зеленой плесенью (возб. *Trichoderma viride*) при выращивании вешенки [Текст] / И.А. Милевская // Экологическая безопасность в АПК. Реферативный Журнал. – 2007. – № 2. – С. 436.

7. Bisko N.A. Effects of *Bacillus macerans* Fr. on grown of *Pleurotus ostreatus* (Jacq.: Fr.) Kumm [Текст] / N.A. Bisko, V.T. Bilay // Mushroom science XIV, Volume 2. Proceedings of the 14th international congress on the science and cultivation of edible fungi, Oxford, UK, 17-22 Sep. 1995. – 1995. – P. 843-846.

8. Velázquez-Cedeño M. Role of *Bacillus* spp. in antagonism between *Pleurotus ostreatus* and *Trichoderma harzianum* in heat-treated wheat-straw substrates [Текст] / M. Velázquez-Cedeño, A. M. Farnet, G. Mata, J.-M. Savoie // Bioresource Technology. – 2008. – Vol. 99, – No. 15. – P. 6966–6973.

СЕКЦІЯ «ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС»

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

**Д'яконова А.К., д-р техн. наук, професор, Пацела О.А., асистент
Одеська національна академія харчових технологій**

Готельно-ресторанний бізнес в Україні невпинно розвивається завдяки розширенню міжнародних і торгових зв'язків, розвитку туризму, необхідністю забезпечити гостей послугами певної якості. Жорстка конкуренція в сучасних ринкових умовах спонукає керівників готельно-ресторанного бізнесу удосконалювати існуючу систему якості готельних послуг для підвищення іміджу своїх підприємств і залучення нових клієнтів. Тому основою підвищення конкурентоспроможності підприємств в Україні в умовах переходу до ринкових відносин є пошук кращих управлінських рішень спрямованих на розширення готельно-ресторанних послуг і забезпечення їх якості.

На сьогодні існує велика кількість підходів до управління якістю товарів, які мають матеріальну оболонку, але послуга – це процес, який навіть важко виміряти. Тому для того, щоб підвищити зацікавленість споживача скористатися пропозицією саме даного постачальника готельно-ресторанних послуг, необхідно створювати комфортні умови, постійно підкреслювати повагу до клієнта під час прийому і проживання для формування відчуття благополуччя і задоволення. Таким чином, якість послуг – це в першу чергу відчуття задоволення клієнта від обслуговування, а якісна послуга – це послуга, яка відповідає потребам клієнта. Рівень якості послуг, в свою чергу залежить від ступеню

співпадіння уяви клієнта відносно реального і бажаного обслуговування в готелі або ресторані.

Наша країна іде шляхом багатьох розвинених країн світу. Це можна віднести і до готельно-ресторанного бізнесу. Сьогодні актуальним стає вираз «обслуговування на вищому рівні», саме це стає конкурентоспроможним фактором.

Значна кількість компаній визначає якість як відповідність стандартам і нормативам. Керівникам підприємств необхідно розуміти, що відповідність стандартам є тільки однією з вимог досягнення високої якості послуг. Для підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанних підприємств якість послуг необхідно змінювати відповідно до вимог гостей.

В сучасних умовах виникає необхідність пошуку та розроблення нових форм і методів управління якістю послуг в готельно-ресторанному бізнесі та формування системи управління якістю.

В стандартах ІСО 9000:2005 якість визначається як ступінь відповідності сукупності властивих характеристик (відмітних властивостей) вимогам (потребам або очікуванням). А послуга – це результат дії, обов'язково здійсненої при взаємодії постачальника і споживача.

Структура поняття «якість послуги» формується як комплекс поєднань якості та послуги, що складається з частин: якість процесу (функціональна якість), якість потенціалу (технічна якість) та якість культури (соціальна якість).

Готельні та ресторани послуги персоніфіковані і відрізняються масовістю. На якість готельно-ресторанних послуг впливає як зовнішнє, так і внутрішнє середовище підприємства. До факторів зовнішнього середовища на макрорівні відносяться технологічні, історичні, культурні, правові, соціальні, організаційні, політичні та міжнародні чинники. На мікрорівні відносяться постачальники, посередники, споживачі і конкуренти. Серед внутрішніх факторів, що впливають на якість готельних послуг, можна виділити стан матеріально-технічної бази, маркетингову політику підприємства, управління персоналом на підприємстві, інформаційний фактор та ін.

Функціональний аспект якості – це значно більше, ніж просто взаємодія персоналу з гостями, сюди відноситься також структура процесу обслуговування клієнтів. Навіть турботливе і уважне відношення персоналу закладу не може компенсувати погано організовану систему обслуговування. Цей аспект якості дуже важко виміряти, тому що він заснований на суб'єктивній думці клієнтів відносно характеру наданих послуг і його відчуттів, які склалися від обслуговування в цілому.

Таким чином якість в гостинній індустрії – це правильно визначені потреби клієнтів і надання послуг відповідно до потребам гостей, а вся система обслуговування повинна бути сконструйована таким чином, щоб забезпечити постійний комфорт для гостей і добрі стосунки між персоналом закладу.

Для оцінки якості послуг в готельно-ресторанному бізнесі найбільш придатним визнано метод експертної оцінки з залученням кваліфікованих фахівців. Експертиза – це перевірка відповідності діяльності і її результатів існуючим уявленням, вираженим у вигляді рекомендацій, норм і нормативів, яка проводиться визнаними висококваліфікованими фахівцями (експертами) або групою фахівців.

Завданнями експертної оцінки є: забезпечити об'єктивну оцінку об'єкта експертизи, виробити альтернативні варіанти рішень та вибрати найбільш ефективне рішення.

Для підвищення якості послуг в готельно-ресторанному господарстві також використовуються такі способи: анкетування, таємний клієнт (проводиться перевірка кваліфікованим працівником), інтернет оцінка, телефон гарячої лінії та інші.

Об'єктивна оцінка якості обслуговування необхідна для створення інформаційної бази, яка сприяє прийняттю вірних управлінських рішень, спрямованих на підвищення якості обслуговування населення та аналізу їх ефективності.

Для оцінювання якості послуг в закладах готельно-ресторанного господарства використовуються наступні показники: технологічність процесу обслуговування, зовнішній вигляд та рівень професійної підготовки обслуговуючого персоналу, інтер'єр закладу, якість

продукції та оформлення страв, мікроклімат, екологічність та безпека запропонованих послуг тощо.

Основою конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах переходу до ринкових відносин все більш виступає якість продукції та надання послуг, тому правильно обрана стратегія управління якістю продукції та наданням послуг дозволить забезпечити ефективний розвиток підприємства і підвищення його конкурентоспроможності.

ЗАСТОСУВАННЯ ПОЛІМЕРНИХ УПАКОВОК В ТЕХНОЛОГІЇ SOUS VIDE

**Дишкантюк О.В., канд. техн. наук, доцент, Андріянова А.І., аспірант
Одеська національна академія харчових технологій**

На сьогодні навіть самі високоякісні продукти з плином часу втрачають свої властивості внаслідок фізичних, хімічних і біологічних процесів, що постійно протікають в продуктах. Для запобігання псування і консервації харчових продуктів використовуються різні способи збереження якості продуктів: стерилізація, пастеризація, висушування, заморожування, обробка іонізуючим випромінюванням. Кожен з цих способів має свої переваги і недоліки для того чи іншого продукту [1].

Одна з основних функцій сучасної упаковки – не просто захист продукту від зовнішніх впливів, а зміна характеру взаємодії продукту з навколишнім середовищем [2].

За складом внутрішньої газової атмосфери упаковки класифікуються:

- упаковка з модифікованою газовою атмосферою (modified atmosphere packaging – MAP);
- вакуумна упаковка (vacuum packaging – VP);
- ізобарична упаковка (isobaric packaging – IP);
- газо-наповнена упаковка (gas packaging – GP);
- упаковка з контрольованою газовою атмосферою (controlled atmosphere packaging – CAP);
- упаковка з саморегульованою газовою атмосферою (self-control gas atmosphere packaging – SGAP);
- упаковка з активно-регульованою газовою атмосферою (actively-control gas atmosphere packaging – AGAP).

Одним із перспективних способів збереження якості харчових продуктів є їх упаковка в вакуумі полімерні пакети та приготування за технологією Sous-Vide [3].

Вакуумна упаковка (vacuum packaging – VP) є найбільш простий і найпоширеніший варіант упаковки зі зміненою внутрішньою газоподібною атмосферою. Продукт поміщають в упаковку, виготовлену з плівки з низьким рівнем проникності кисню та інших газів, і видаляють повітря. Тиск всередині такої упаковки стає нижче атмосферного. Плівка стискається і обтягує продукт, після чого упаковка заварюється. При сприятливих умовах вакуумування рівень кисню всередині упаковки зменшується 1 % [4].

За температурною дією вакуумні плівки поділяються на:

Термостійкі – які витримують температуру до +120 °С, в яких готують за допомогою технології Sous-Vide;

Не термостійкі – які витримують температуру до –10°С, в них можна упаковувати продукти для реалізації, а також заморожувати і зберігати [5].

Для виробництва вакуумних багатошарових упаковок, які застосовуються в технології Sous-Vide, зазвичай використовують наступні комбінації плівкових матеріалів: PE/PA/EVOH/PA/PE, PE/PA/PE, PA/PE/PE, APET/PE, PVC/PE, APET/EVOH/PE, OPA/PE, PET/PE, OPET/EVOH/PE, EPET/PE [6]. Кожен з цих компонентів має певні властивості, що

МЕМБРАННА ТЕХНОЛОГІЯ УТИЛІЗАЦІЇ РІДКИХ ВІДХОДІВ ХАРЧОВИХ ВИРОБНИЦТВ Бондар С.М.....	188
ПРОГНОЗУВАННЯ ВПЛИВУ ХЛІБОПЕКАРНИХ ПІДПРИЄМСТВ НА НАВКОЛИШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ Крусір Г.В., Кондратенко І.П.....	189
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРИРОДООХОРОННИХ ТЕХНОЛОГІЙ Крусір Г.В., Цикало А.Л.....	191
ДОСЛІДЖЕННЯ УТИЛІЗАЦІЇ ЛІГНОЦЕЛЮЛОЗНИХ ВІДХОДІВ МІКОКУЛЬТИВУВАННЯМ Мадані М.М., Кузнєцова І.О., Гаркович О.Л.....	193

СЕКЦІЯ «ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС»

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ Д'яконова А.К., Пацела О.А.....	195
ЗАСТОСУВАННЯ ПОЛІМЕРНИХ УПАКОВОК В ТЕХНОЛОГІЇ SOUS VIEDE Дишкантюк О.В., Андріянова А.І.....	197
РОЗРОБКА ТЕХНОЛОГІЙ СТРАВ ТА КУЛІНАРНИХ ВИРОБІВ НА ОСНОВІ ЗЕРНА ПОЛБИ Тележенко Л.М., Савенко А.А.....	199
УПРАВЛІННЯ РЕПУТАЦІЄЮ РЕСТОРАНУ ON-LINE Федосова К.С., Сорокіна Н.С.....	200
ІННОВАЦІЙНА ТЕХНОЛОГІЯ НИЗЬКОКАЛОРИЙНИХ ДЕСЕРТІВ ДЛЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА Саламатіна С.Є., Кравчук Т.В., Кравченко Я.В.....	202
ВПРОВАДЖЕННЯ ЕНЕРГОЗБЕРЕЖНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЯХ 3, 4, 5 ЗІРОК МІСТА ОДЕСА Тітомир Л.А., Данилова О.І.....	204
ПОРІВНЯЛЬНА ОЦІНКА ЯКОСТІ ФІТО-ЧАЮ У СПА-ЦЕНТРИ ВЛАСНОГО ТА ПРОМИСЛОВОГО ВИРОБНИЦТВА Новічкова Т.П., Лебеденко Т.Є., Каражей В.А.....	205
ІННОВАЦІЙНА КОНЦЕПЦІЯ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ – ІТ-ГОТЕЛІ Ряшко Г.М.....	206
ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ ХАРЧОВОГО ЛЬОДУ ДЛЯ КОКТЕЙЛІВ ТА ЗМІШАНИХ НАПОЇВ Коваленко Н.О.....	209
ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФРАСТРУКТУРИ САНАТОРІЮ ІМ. ПИРОГОВА «КУЯЛЬНИК» З МОЖЛИВІСТЮ ВПРОВАДЖЕННЯ СПА-ПОСЛУГ Саркісян Г.О.....	210
СВІТОВІ ТЕНДЕНЦІЇ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ Кравчук Т.В., Саламатіна С.Є.....	211
MODERN TRENDS IN GASTRONOMIC TOURISM IN ODESSA Kateryna Fedosova, Anastasiia Sorokina.....	213
ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ВИННИХ ФЕСТИВАЛІВ УКРАЇНИ Асауленко Н.В.....	215

СЕКЦІЯ «ТЕХНОЛОГІЯ ПИТНОЇ ВОДИ»

УЗАГАЛЬНЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСІВ ОЧИЩЕННЯ КОНДЕНСАТУ ВОДИ ІЗ ПОВІТРЯ ЗА ДОПОМОГОЮ БІОФІЛЬТРУ Коваленко О.О., Кормош К.Ю.....	217
ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ ВТОРИННОЇ СИРОВИНИ ХАРЧОВИХ ВИРОБНИЦТВ В ЯКОСТІ ФІЛЬТРУЮЧОГО МАТЕРІАЛУ ДЛЯ ОЧИЩЕННЯ СТІЧНИХ ВОД Коваленко О.О., Новосельцева В.В.....	219
АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ЕКСПЕРТИЗИ ЯКОСТІ ФАСОВАНИХ ПИТНИХ ВОД Стрікаленко Т.В.....	221
КЛАСИФІКАЦІЯ І ХАРАКТЕРИСТИКА СТІЧНИХ ВОД Новосельцева В.В., Ветров Д.І.....	223
БЮВЕТИ – ЯК АЛЬТЕРНАТИВНІ ДЖЕРЕЛА ПИТНОЇ ВОДИ В М. ОДЕСІ Ємонакова О.О.....	225
СТІЧНІ ВОДИ – НЕВИКОРИСТАНИЙ РЕСУРС Стрікаленко Т.В., Ляпіна О.В., Берегова О.М., Григор'єва-Патік Т.П.....	226

СЕКЦІЯ «ТЕХНОЛОГІЧНЕ ОБЛАДНАННЯ ЗЕРНОВИХ ВИРОБНИЦТВ»

ДОСЛІДЖЕННЯ ЕПЮР ШВИДКОСТЕЙ В КОНІЧНІЙ ЧАСТИНІ ЦИКЛОН Гончарук Г.А., Опришко О.В.....	228
--	-----

Наукове видання

Збірник тез доповідей 77 наукової конференції викладачів академії
18 – 21 квітня 2017 р.

Матеріали, занесені до збірника, друкуються за авторськими оригіналами.
За достовірність інформації відповідає автор публікації.

Рекомендовано до друку та розповсюдження в мережі Internet Вченою радою
Одеської національної академії харчових технологій,
протокол № 15 від 25.04.2017 р.

Під загальною редакцією Заслуженого діяча науки і техніки України,
Лауреата Державної премії України в галузі науки і техніки,
д-ра техн. наук, професора Б.В. Єгоров

Укладач Т.Л. Дьяченко

Редакційна колегія

Голова Єгоров Б.В., д.т.н., професор

Заступник голови Поварова Н.М., к.т.н., доцент

Члени колегії:

Бурдо О.Г., д.т.н., професор

Волков В.Е., д.т.н., професор

Гапонюк О.І., д.т.н., професор

Жигунов Д.О., д.т.н., доцент

Іоргачова К.Г., д.т.н., професор

Капрельянц Л.В., д.т.н., професор

Коваленко О.О., д.т.н., ст.н.с.

Косой Б.В., д.т.н., професор

Мардар М.Р., д.т.н., професор

Павлов О.І., д.е.н., професор

Станкевич Г.М., д.т.н., професор

Савенко І.І., д.е.н., професор

Ткаченко Н.А., д.т.н., професор

Ткаченко О.Б., д.т.н., професор

Хобін В.А., д.т.н., професор

Хмельнюк М.Г., д.т.н., професор

Черно Н.К., д.т.н., професор