

TARBIJATE VOOLU INTENSIIVSUS JA
RAHULOLU TARTU TOITLUSTUSTRUSTI
KÕRGGKOO LISÖÖKLAIS

R. Ohvril, V. Ipits

Käesoleva uurimuse raames viidi läbi tööpäeva kasutamise vaatlusi ühiskondliku toitlustamise ettevõttele, sealhulgas ka Tartu Toitlustustrusti koosseisu kuuluva is kõrgkoolisööklais.

Õpingukohajärgse toitlustamise olukord ja edukus sõltuvad suuresti sellest, kuivõrd

- hästi on korraldatud tarbijate teenindusliini töö;
- tõhus on õppeasutuste administratsiooni ja asjaomaste ühiskondlike organisatsioonide igapäevane kontroll ja kaasabi üldisesse toitlustamise korraldusse.

Vaatlustega ei hõlmatud ettevõtete kogu töötamise aega vahetuse kestel. Seepärast lähtuti arvestusliku inimvahetuse väljatoomisel vaatlusaja pikkusest (keskmiselt 480 minutit päevas). Seega kujunes sööklate vahetuse keskmiseks pikkuseks 413 minutit (köögil 438 ja teenindusliinil 385 minutit). Keskmiselt 64 %-l töötajatest kattus arvestuslik inimvahetuse pikkus faktilise tööajaga.

Hinnanguliselt võib märkida, et lühematest töövahetustest tingitud ajakaod töötajaskategooriatel moodustasid uuritavates ettevõtetes keskmiselt 8 % (suuremad abitööliste kategooriatel ja väiksemad köögitöötajatel, v.a. köögitöölised-potipesijad).

Uuritud ettevõttele sööklas nr. 163 (toitlustab põhiliselt TRÜ majandusteaduskonna ja Tartu Meditsiinikooli õppureid ja õppejõude) on tegemist suhteliselt ühtlase tarbijate kontingendiga. Söökla nr. 25 toitlustab peale ühiselamu ka lähedalasuvate organisatsioonide töötajaskonda.

Sel põhjusel korraldatigi söökla nr. 163 kohta vastav ankeetküsitlus tarbijate rahuloluastme fikseerimiseks.¹

Ankeetküsitlusele vastas 251 üliõpilast, esindatud olid kõik majandusteaduskonna erialade kursused. Ankeetküsitluses

¹ Uurimine viidi läbi 1984. a. oktoobris, vt. üliõpilase Anu Otsa kursusetööd "Toitlustamine Nooruse tn. õppehoone sööklas".

osalenud moodustavad potentsiaalsest tarbijate arvust 19,8 %, mida tuleks lugeda maksimaalselt võimalikuks. Tegelikult on igapäevaseid külastajaid tunduvalt vähem (hinnanguliselt 54 - 56 %). Seda põhjustab tunniplaan, millest tuleneb, et teatud päevadel pole õppehoones vastavaid kursusi ja ka õppejõude. Seega tuleks ankeetküsitluses osalenute vastuseid lugeda piisavalt täpseiks üldiste järelduste tegemiseks.

T a b e l 1

Söökla nr. 163 külastatavus ja rahulolu aste
majandusteaduskonna üliõpilaste seas

	Külastuste arv päevas %-des vastanuist				Rahuloluaste %-des vastanuist		
	vähem kui 1 kord	üks kord	kaks korda	kolm korda	rahul	enam- vähem	ei ole rahul
I kursus	23,6	66,3	10,1	-	2,2	57,3	40,5
II kursus	63,8	34,5	1,7	-	-	31,0	69,0
III kursus	-	53,7	40,7	5,6	1,9	68,5	29,6
IV kursus	10,0	42,0	42,0	6,0	4,0	52,0	44,0
Keskmiselt	25,1	51,4	21,4	2,4	2,0	52,6	45,4

Kõige vähem külastavad sööklat II kursuse üliõpilised (vt. tabel 1), kelle rahulolematuse aste on ka kõige kõrgem. II kursuse üliõpilastel on suhteliselt palju õppetööd teistes õppehoonetes, mistõttu on ilmselt suurem võrdlusvõimalus teiste toitlatega. Suhteliselt kõrget rahulolematust ilmutasid ka lõpukursuste üliõpilased. Nendel on õppetöö põhiliselt õhtupoolsel ajal. Selleks ajaks aga sooja toitu enam ei jätku ja ka suupistete valik on napp. Seega ei olnud söökla tööga rahul 45,4 % vastanuist ja peamiselt järgmistel põhjustel:

- pakutav toidu sortiment ei võimalda teha valikut erinevate roogade vahel;
- napp ja kesine on laupäevane menüü, milles puudub ka soe toit;
- toidujagaja töökiirus ületab kassapidaja oma, mistõttu väljapandud portsjonid jahtuvad;
- järjekorrad on pikad, mille lühendamisele toiduliini töötajate poolt täidetavad lisäülesanded ei mõju soodustavalt;

- puuduvad kassapidaja ja toidujagaja omavahelised asendus- ja abistussuhted tarbijate teenindamisel;
- rohkem soovitakse salateid (eriti õhtupoolel ajal), kon- diitritooteid, võileibu ja kulinaarsaadusi.

Tööpäeva pildistuse käigus uuriti eraldi tarbijate voo- lu intensiivsust ja ajalist jaotuvust. Tarbijate teenindami- ne ajaühikus on toiduliini läbilaskevõime üheks olulisemaks näitajaks. Majandusteadlaste poolt peetakse optimaalseks tarbija viibimise ajaks toiduliinis maksimaalselt kuni 5 mi- nutit. Lähtudes sellest fikseeriti uuritavaks ettevõtteis järjekorra pikkused iga viileminutilise intervalli järel. Sööklas nr. 163 fikseeriti see ühel ja sööklas nr. 25 kolmel päeval.

T a b e l 2

Tarbijate keskmise intensiivsuse ajaline jaotus järjekorras vaatluspäevade keskmisena^x

Vaadeldud ettevõtte	K e l l a a j a d										Kesk- mi- selt
	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16		
Söökla nr. 163:											
tarbijaid kokku intervallide summana	25	56	101	137	256	219	-	-	-	-	132
keskmine tarbi- jate arv järje- korras	2	4,7	8,4	11,4	21,3	18,3	-	-	-	-	11
Söökla nr. 25											
tarbijaid kokku intervallide summana	-	-	4	110	82	54	14	3	-	-	30
keskmine tarbi- jate arv järje- korras	-	-	0,3	9,2	6,8	4,5	1,2	0,3	-	-	25

^x Märkus. Sööklas nr. 163 fikseeriti andmed 1. nov. 1984. a. ning sööklas nr. 25 9., 10., 11. okt. 1984. a.

Nagu selgub tabelist 2, on uuritavates ettevõtetes tipp- koormuse ajad ühetunnilise nihkega, kusjuures tipptunnil on sööklas nr. 163 pidevalt järjekorras 21 inimest ja sööklas nr. 25 9 inimest. Tipptundidel on eriti oluline kassapidaja

töö kiirus. Seetõttu igasugune kaasnevate puhvetikaupade (eriti kaalukaup) müük neil tundidel vähendab tunduvalt kas-
sat läbinud tarbijate arvu ajaühikus (läbilaskevõime). Siin
avaldab eriti soodustavat mõju toidujagaja ja kassapidaja
kooskõlastatud tegevus ja abistamissuhted. Näiteks sööklas
nr. 25 laienes toiduliini töötajate kooskõlastatud tegevus
kuni teineteise asendamiseni. Sööklas nr. 163 aga on tege-
mist range funktsionaalse tööjaotusega kassapidaja ja toidu-
jagaja vahel. Pikad järjekorrad toiduliinis (sööklas nr.
163 on need kuue tunni jooksul päevas) viitavad sellele, et
olemasolev tehnoloogiline lahendus toiduliinidel ei vasta
teenindatavate tarbijate arvule. Eriti oluline on see söök-
las nr. 163 ja ka teistes õppehoonetes olevates toitlates
pole olukord märkimisväärselt parem.

Vaadeldud ettevõtete toiduliinides on järjekorra kesk-
mise intensiivsuse jaotusel märgatav vahe. Tegelik tarbijate
arv vahetuse jooksul määrati kindlaks lauslugemise ja kassa
näidu fikseerimise alusel.

T a b e l 3

Tarbijate arv ja nende ühe ostu keskmine maksumus
kõrgkoolisööklates (vahetuses)

Vaatus- päevad 1984. a.	Söökla nr. 163			Söökla nr. 25		
	tarbija- te arv	kassa näit rubla- des	keskmi- ne ost rubla- des	tarbija- te arv	kassa näit rubla- des	keskmi- ne ost rubla- des
9. okt.	-	-	-	482	312.23	0.65
10. okt.	-	-	-	319	208.76	0.65
11. okt.	-	-	-	319	230.48	0.72
25. okt.	759	465.-	0.61	-	-	-
29. okt.	761	475.-	0.62	-	-	-
30. okt.	781	445.-	0.57	-	-	-
31. okt.	372	257.25	0.69	-	-	-
1. nov.	913	529.54	0.58	-	-	-
Keskmiselt:	717	434.36	0.61	373	250.49	0.67

Nagu nähtub tabelist 3, on sööklas nr. 163 teenindada
keskmiselt 1,9 korda rohkem tarbijaid, eine maksumus oli
kuus kopikat odavam ja tarbijate vool on jaotunud tunduvalt
pikema intervalli peale.

Magu selgus nuringutest (vt. tabel 4), on söökla nr. 163 teenindusliini kassa läbilaskevõime isegi suurem kui sööklas nr. 25 - vastavalt 3,37 ja 2,8 tarbijat minutis. Seega söökla nr. 163 toiduliinile omase range funktsionaalse tööjaotuse puudused teeb tasa kassapidaja töökiirus.

Võime teha ainult ühe järelduse: söökla nr. 163 toiduliini töötajate töökoostuste ümberjaotamine võib olukorda ainult mõnevõrra leevendada, kuid mitte lahendada. Ilmselt on ikkagi vajalik leida toiduliinile uus tehnoloogiline lahendus. Võimalikest toitlustamise korraldamise organisatsioonilistest variantidest tuleks kõne alla lõunavaheaegade korrastamine kahe õppeasutuse vahel. Kuid sööklas nr. 163 tarbijate voolu intensiivsuse suhteliselt ühtlane jaotuvus pika ajavahemiku peale - 83,1 % vahetuses teenindatavate tarbijate arvust kuue tunni jooksul (ühe tunni kohta langeb keskmiselt 126,5 tarbijat) - viitab ilmselt selle variandi vähesele efektiivsusele.

Analüüside tarbijate teenindamises kuluvat aega kassasõlmedes tipptundidel, võime märgata, et mõlemas sööklas kuulutatakse 1/4 tundi muude tööfunktsioonide täitmiseks. Kui tipptunnil saaks kassasõlmes teenindusaega lühendada veel 1/4 võrra, siis saaksime 30 minutit reservi, mida saaks kasutada täiendavalt tarbijate teenindamiseks. Sellisel juhul läheks sööklas nr. 163 kassasõlmes kella 12.00 - 14.00 ajal läbi senise 299 tarbija asemel 598 (keskmiselt kuni 300 tunnis) ja söökla nr. 25 kassasõlmes vastavalt kella 11.00 - 13.00 ajal senise 236 asemel 472 tarbijat (tunnis keskmiselt 200 tarbijat). Sööklas nr. 25 laheneks praktiliselt kogu tarbijaskonna teenindusprobleem. Sööklas nr. 163 jääks ülejäänud ajale keskmiselt 50 inimest tunnis (suurim tõenäosus on korraga 4 - 5 inimest järjekorras).

Probleemi lahendusi:

- komplektlõunad;
- talongisüsteem ettemaksu korras tarbimisele eelneval päeval.

Vaatluste käigus läbiviidud küsitlused (tuginedes ka teistes sööklates saadud kogemustele) näitasid:

- komplektlõunate süsteemi ei hinda tarbijad eriti kõrgelt;
- tarbijale meeldib valida mitme erineva võimaluse vahel, s.t. kas terve komplekt, osa komplektist või ositi mitmest komplektist;

- tarbijate teenindamise aeg komplektlõunate süsteemi korral lüheneb ligemale 2 korda.

Järelikult tuleb talonge järgmise päeva menüüs olevatele toitudele realiseerida eelmisel päeval. Komplektide variante peaks olema 2 - 3, kusjuures on võimalik teha valikut ka ositi. Esitatavad tellimused on aluseks konkreetsele tootmisprotsessi kujundamisele, kusjuures tuleb arvestada ka teatavat reservi võimalust. Talongide realiseerimise konkreetne aeg sõltub kaubavarustussüsteemi võimalustest, kaubatellimuste esitamise aegadest ja tellimuste rahuldamise astmest, kuid asjaomaste organite kooskõlastatud tegevuse korral ei tohiks see olla probleem, peamiseks oleks siin ainult talongide realiseerimise aja selline valik, mil õppehoones oleks maksimaalne arv inimesi.

Sellise lahenduse realiseerimine tooks kaasa teatavaid ümberkorraldusi söökla töö organiseerimises:

- toidujagajal kuluks pidevaks tööks toiduliinis kaks tundi, senise süsteemi puhul kulub tal kolm tundi ja sedagi ositi, kusjuures see jaotub kuuetunnisele intervallile;
- tipptundidele eelnevatel ja järgnevatel tundidel töötaks söökla einelauana laiendatud sortimendiga, kus toiduliinis piisaks kassapidajast;
- võimaldaks reguleerida tootmistöötajate töörežiime selliselt, et saaks teenindada ka laupäevaseid tarbijaid ja ehitatava ühiselamu elanikke;
- tuleb teha ümberkorraldusi toiduliini tehnoloogias (kindlasti peaks oluliselt suurenema marmiidi pind);
- tuleb korrastada söökla personali funktsionaalseid kohustusi ja muuta tööjaotussuhteid töötajaskategooriate vahel;
- tuleb läbi viia laialdane selgitustöö tarbijate seas;
- tuleb oluliselt tihendada tarbijaid esindavate ühiskondlike organisatsioonide ja söökla töötajate koostööd menüü koostamisel ja nõudlusele vastava toidusortimendi valiku ning kvaliteedi kindlustamisel.

Kõrgkooli sööklate toiduliini tarbijate ajaline jaotuvus ja
ühe tarbija teenindamise keskmine aeg

	K e l l a a j a d										Kokku
	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-17.30	
<u>Söökla nr. 163</u>											
Tarbijate arv	44	68	107	126	167	132	127	100	35	7	913
Kassa näit	26.72	28.65	58.96	59.40	72.92	82.83	96.81	80.27	19.90	3.08	529.54
Ühe tarbija keskmine ost	0.61	0.42	0.55	0.47	0.44	0.63	0.76	0.80	0.57	0.44	0.58
Ajakulu tarbijate teenindamiseks	24	23	29	29	45	41	-	-	-	-	191
Ühe tarbija teenindamise aeg min.	0,54	0,34	0,27	0,23	0,27	0,31	-	-	-	-	0,30
Tarbijaid minutis	1,83	2,96	3,69	4,34	3,71	3,22	-	-	-	-	3,37
<u>Söökla nr. 25</u>											
Tarbijate arv	-	-	9	133	103	74	-	-	-	-	319
Kassa näit	-	-	6.83	90.43	67.03	66.19	-	-	-	-	230.48
Ühe tarbija keskmine ost	-	-	0.76	0.68	0.65	0.89	-	-	-	-	0.72
Ajakulu tarbijate teenindamiseks	-	-	9	45	34	26	-	-	-	-	114
Ühe tarbija teenindamise aeg min.	-	-	1,0	0,34	0,33	0,35	-	-	-	-	0,36
Tarbijaid minutis	-	-	1,0	2,96	3,03	2,85	-	-	-	-	2,8
Ühe tarbija teenindamise keskmine aeg minutites	0,54	0,34	0,33	0,29	0,29	0,33	-	-	-	-	0,32
Keskmiselt tarbijaid minutis	1,83	2,96	3,05	3,50	3,42	3,07	-	-	-	-	3,16

ИНТЕНСИВНОСТЬ ПОТОКА¹ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СТОЛОВЫХ ВУЗОВ В ТРЕСТЕ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ Г. ТАРТУ

Р. Охвирля, В. Ипитс

Р е з ю м е

В ходе фотографирования рабочего дня в столовых при вузах г. Тарту проведено анкетирование потребителей с целью выяснения степени удовлетворенности. Как выяснилось, удовлетворенность была довольно низкой. Причины носили двоякий характер:

- недостаточный сортимент предлагаемых блюд;
- большие очереди.

На базе полученной информации исследована также интенсивность потока потребителей и его распределение по интервалам времени.

Анализ интенсивности потока и фотографирование рабочего дня персонала обслуживающей линии показал, что для решения проблемы нужно:

- провести перераспределение рабочих обязанностей на рабочих местах;
- совершенствовать организацию обслуживания потребителей;
- совершенствовать технологическую линию обслуживания;
- улучшить совместную работу общественных организаций с администрацией столовой для лучшего удовлетворения потребностей потребителей.