

Оценка качества услуг школьного питания

Андрей Васильевич Ткаченко

Сочинский государственный университет, Россия
354000, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
Аспирант
E-mail: Andrei_8686@mail.ru

Аннотация. В статье проанализированы существующие методики оценки качества в сфере услуг. Раскрыты особенности предлагаемой автором методики оценки качества услуг школьного питания. Выделены параметры качества услуг школьного питания и предложен алгоритм его оценки.

УДК
338.486.2

Ключевые слова: качество услуг школьного питания, потребители, анкетирование, оценка качества услуг, параметры, алгоритм оценки качества услуг.

Оценка качества предоставления услуг является важнейшим элементом системы управления качеством школьного питания. Она не только позволяет проводить контроль качества услуг школьного питания, предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, но и обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы.

Между тем в области исследования проблем управления качеством услуг школьного питания еще не решена задача разработки целостной, единой методики оценки качества услуг, которая включала бы в себя все аспекты, начиная с оценки реакции потребителя с помощью анкетирования и кончая налаживанием системы статистического учета и анализа параметров оценки.

Предлагаемая автором методика оценки качества услуг школьного питания разработана для предприятий общественного питания, работающих в сфере услуг школьного питания, и подразумевает наличие двух групп параметров: количественных и качественных. Количественные параметры оценки включают в себя показатели, определяемые на основе данных статистического учета объемов реализованной продукции и услуг, оказываемых предприятиями общественного питания. Качественные – позволяют оценить не столько результаты предоставления услуги, сколько сам процесс ее оказания.

Определению и оценке качественных параметров, в отличие от количественных, посвящен целый ряд научных исследований, которые тесно связаны с исследованиями в области процедур оценки удовлетворенности или неудовлетворенности потребителей. Понятие удовлетворенности потребителей рассматривается как более широкое — включающее в себя понятие качества самой услуги.

Чаще всего в литературе упоминается и используется методика оценки качества услуг SERVQUAL, предложенная в 1985 г. Парасураманом, Берри и Цайтамл. В основе методики лежит анкета, состоящая из 22 пар вопросов, сгруппированных по пяти параметрам [1]: надежности (reliability); отзывчивости (responsiveness); убедительности (assurance); сочувствию (empathy); осязаемости (tangibles).

Методика SERVQUAL часто используется как основа для разработки других методик оценки качества услуг (например, SERVPERF, предложенной Кронином и Тэйлором, методики, предложенной Ли [2], методики Аквирана [3] и т.д.).

Кроме названной методики, распространение получила методика расчета индекса удовлетворенности потребителей (Customer Satisfaction Index — CSI), разработанная специалистами Стокгольмской школы экономики. Этот индекс, рассчитываемый на основе метода личных интервью и используемый в качестве одного из параметров долгосрочного прогноза прибыльности и рыночной ценности компаний, отраслей и экономики в целом, позволяет выявлять причины и факторы удовлетворенности потребителей и их лояльности [4]. Методика расчета CSI основана на проведении опросов потребителей в разбивке по отраслям экономики с выделением основных лидеров в изучаемой отрасли.

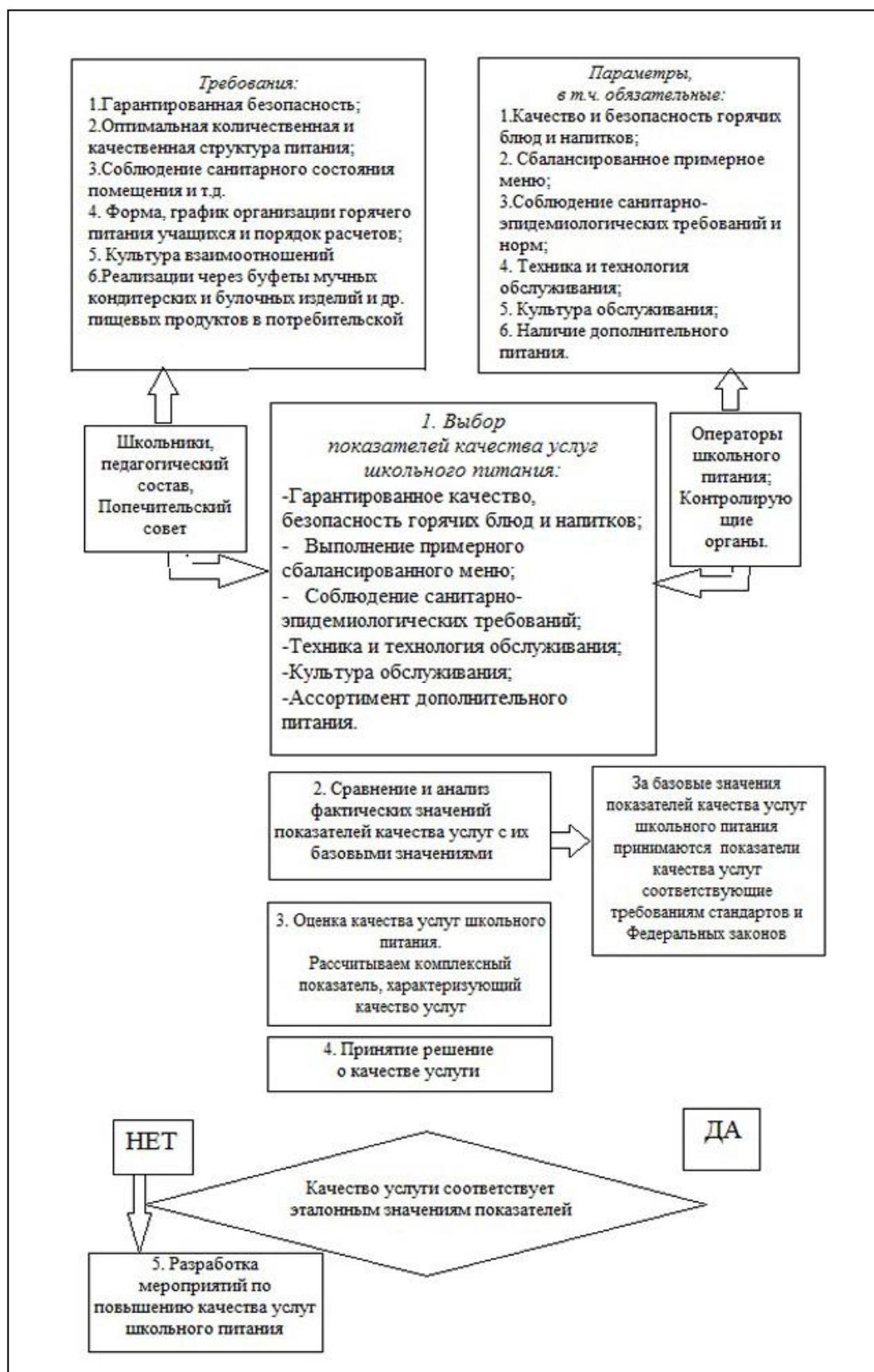


Рис. 1. Алгоритм оценки качества услуг школьного питания

При создании методики оценки качественных параметров необходима конкретизация сферы ее применения — в отличие от количественных параметров, где такой конкретизации не требуется в связи с достаточной обезличенностью показателей оценки. Однако следует отметить, что благодаря единым принципам разработки методика для оценки качества в любой из отраслей сервисного обслуживания может быть создана по аналогии, особенно если эти отрасли имеют сходные приоритеты оценки.

В основе предлагаемой автором методики также лежит составление анкеты, ее заполнение и обработка полученных данных. Но главным отличием предлагаемого метода оценки качества услуг школьного питания является источник получения информации: анкета заполняется не только потребителями услуг (школьниками, представителями педагогического состава) и представителями предприятий питания, но и общественными контролерами со стороны Попечительского совета образовательного учреждения. Последние имеют опыт проведения регулярных контрольных рейдов по школьным столовым с последующей выработкой системы мероприятий по устранению выявленных проблем.

Выбор принципиально иного источника информации связан с достаточно невысокой результативностью анкетирования потребителей (учеников) вследствие низкой достоверности получаемых при этом данных, их искажения и невозврата анкет респондентами. Вместе с тем при проведении анкетирования у учеников школы особую трудность вызывают невозможность получить разъяснения по существу задаваемых вопросов и, главное, сложность оценки предлагаемых параметров по какой-либо шкале.

В отличие от учеников представители Попечительского совета имеют не только «руководство к действию» в виде подробного описания оцениваемых показателей и методики их оценки, но и более заинтересованы в результатах проводимого исследования. Вместе с тем автор не отказывался от проведения анкетирования учеников, рассматривая его в качестве возможной составной части описываемой методики и как дополнительный источник информации.

В результате проведенного анкетирования указанных выше групп респондентов автором были выделены такие параметры качества услуг школьного питания, как гарантированное качество, безопасность блюд и напитков, выполнение примерного сбалансированного меню, соблюдение санитарно-эпидемиологических требований, техника и технология обслуживания, культура обслуживания, ассортимент дополнительного питания. Кроме того, был сделан вывод о том, что для объективной оценки качества услуг школьного питания с учетом выделенных свойств необходимо экспертным путем установить комплексный показатель качества услуг школьного питания, который позволит учесть все единичные параметры качества услуг (K_0).

$$K_0 = \sum K_i \cdot a_i,$$

где K_i - показатель i -ого свойства оцениваемой услуги;

a_i – коэффициент весомости показателя K_i .

На основании полученных данных автором был разработан алгоритм оценки качества услуг школьного питания (рис. 1), который позволит всем заинтересованным сторонам оценить качество предоставляемых услуг, эффективность системы управления качеством на предприятии питания и разработать направления повышения качества предоставляемых услуг в долгосрочной перспективе.

Примечания:

1. Ламбен Ж.-Ж. Стратегический маркетинг. Европейская перспектива / Пер. с фр. СПб.: Наука, 1996.

2. Lee H., Lee Y., Yoo D. The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction // Journal of Services Marketing. 2000. Vol. 14, № 3. С. 217-231.

3. Avkiran N.K. Developing an instrument to measure customer service quality in branch banking // International Journal of Bank Marketing. 1994. Vol. 12, №6. С. 10-18.

4. The Stockholm School of Economics in Saint Petersburg. Quality Projects // www.sses.org.

School Catering Quality Rating

Andrey V. Tkachenko

Sochi State University, Russia
26a Sovetskaya Str., Sochi 354000
Postgraduate
E-mail: Andrei_8686@mail.ru

Abstract. The article analyses existing methods of services quality rating, discloses the methodology of school catering quality rating, offered by the author, singles out parameters of school catering quality and offers algorithm of its assessment.

Keywords: school catering quality, consumers, poll, services quality rating, parameters, algorithm of services quality rating.

UDC 338.486.2
