

4. Показатели точности и своевременности исполнения: соблюдением установленного режима работы столовой; время ожидания и исполнения услуги; время обслуживания; уровень автоматизации и механизации.

5. Показатели профессиональной подготовленности исполнителей услуг школьного питания: наличие специального образования; стаж работы на занимаемой должности; уровень профессиональной подготовки и квалификации; умение применять теоретические знания в практической работе; периодичность повышения квалификации; знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

6. Показатели соответствия целевому назначению: укомплектованность обслуживающим персоналом; оснащенность оборудованием, мебелью, посудой; обеспеченность сырьем, материалами, продуктами питания, полуфабрикатами и др.

7. Показатели безопасности и экологичности: состояние безопасности труда; соответствие услуг школьного питания и условий их предоставления требованиям безопасности и экологичности.

УДК 642.5 (1-21)

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ В ШКОЛЬНОМ ПИТАНИИ

О.В. Сидорова

Могилевский государственный университет продовольствия, Беларусь

С ростом учебных нагрузок и продолжительности пребывания учащихся в стенах школы, с ростом хронических заболеваний у школьников, питание учащихся приобретает все большее значение в формировании здоровья подрастающего поколения.

В настоящее время потребности в количестве услуг объектов школьного питания в целом удовлетворяются, однако их качество вызывает справедливые нарекания потребителей.

Планирование, оценка и стимулирование деятельности объектов школьного питания до настоящего времени осуществляется, как правило, по показателям количества оказываемых услуг. Качественная сторона их работы при этом практически не учитывается.

В настоящее время назрела необходимость задавать и оценивать качество результатов деятельности объектов школьного питания с помощью системы количественных показателей. Для этого необходимо разработать научно-обоснованную систему показателей, характеризующих всю качественную сторону результатов деятельности предприятий школьного питания, а также методы их определения и использования для задач управления качеством.

Разработанная иерархическая структура формирования качества услуг школьного питания, приведенная в таблице 1, позволила рассмотреть его по составным частям, элементам, факторам, признакам качества.

Формирующими элементами качества предлагается считать те составные части, из которых оно складывается, качествообразующими факторами - условия, под воздействием которых обеспечивается изменение качества, признаками - те характеристики качества, которые позволяют наиболее точно судить об его уровне.

Качество услуг школьного питания является обобщающей характеристикой всех сторон деятельности организаций школьного питания, включающей качество произведенной услуги (кулинарной продукции), уровень организации обслуживания и культуру обслуживания.

Разрабатывается возможность оценки эффективности работы предприятия школьного питания по двум составляющим: эффективности выполнения услуги и эффективности обслуживания школьников, в состав которых входят, соответственно, комплексный показатель качества услуг и комплексный показатель качества обслуживания.

Таблица 1 - Структура формирования качества услуг школьного питания

Качество услуг объектов школьного питания		
Качество произведенной продукции	Условия обслуживания	Культура обслуживания
Основные элементы качества		
1) Качество основного и вспомогательного сырья 2) Производственный персонал 3) Качество оборудования 4) Качество технологии	1) Организация процесса обслуживания 2) Продолжительность процесса обслуживания 3) Доступность услуги 4) Эстетика торговых залов, оформление интерьера залов обслуживания	1) Профессионализм обслуживающего персонала 2) Этика обслуживающего персонала
Качествообразующие факторы		
1) Материально-техническое снабжение основным и вспомогательным сырьем 2) Квалификация работников и персонала 3) Применение современного технологического оборудования 4) Научная организация труда	1) Применение прогрессивных форм и методов обслуживания 2) Режим работы 3) Изучение спроса на продукцию и услуги 4) Оформление торговых залов, обеспечение современной посудой, столовым бельем	1) Профессиональная подготовка кадров в области этики и эстетики 2) Подбор кадров по профессиональной пригодности
Признаки качества		
1) Соответствие качества продукции требованиям ИД 2) Удовлетворенность потребителей продукцией	1) Затраты времени на получение услуги 2) Оптимальность ассортимента предлагаемых блюд 3) Стоимость услуги 4) Удовлетворенность посетителей эстетикой интерьера	1) Удовлетворенность посетителей этикой обслуживания 2) Вежливость, доброжелательность, коммуникабельность обслуживающего персонала