

ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ХАРЧУВАЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ НАЦІОНАЛЬНОГО ФАРМАЦЕВТИЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Лещенко Т. В.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

Задля кращого розуміння результатів та постійного поліпшення діяльності організаціям необхідно моніторити потреби та побажання своїх споживачів, не винятком є харчувальні комплекси при освітніх закладах. Перевага відносної монополії на ринку не забезпечує безперербійне та якісне їх функціонування.

Як інструмент для отримання інформації ми можемо використовувати соціологічні дослідження, які дозволяють оцінити стан на сьогодні та виявити проблемні місця, а також врахувати побажання споживачів для їх кращого обслуговування.

Соціологічне дослідження – це система логічно послідовних методологічних, методичних і організаційно-технічних процедур, пов'язаних між собою єдиною метою: отримати достовірну інформацію про ті соціальні явища або процеси, що вивчаються, про тенденції або суперечності їх функціонування і розвитку. Інакше кажучи, соціологічне дослідження є багатогранним науковим процесом набуття нових знань, який об'єднує теоретико-методологічний і емпіричний рівні соціального пізнання, що відповідно забезпечує його цілісність і дає конкретне уявлення про будь-які сторони соціальної реальності, про різноманітні види суспільної діяльності людей. Актуально використовуючи соціологічні дослідження зможемо постійно оцінювати роботу та результативність процесів організації.

Основною нашою метою стало виявлення потреб споживачів за допомогою соціологічного дослідження задля покращення якості обслуговування в харчувальних пунктах Національного фармацевтичного університету (НФаУ).

Для досягнення поставленої мети співробітниками відділу управління якістю НФаУ було розроблено анкету та проведено опитування. Для опитування було відібрано 7 ключових питань, за якими можливо оцінити якість обслуговування студентів та викладачів в харчувальних пунктах НФаУ. Передбачалось отримати оцінки (за п'ятибальною шкалою) за такими характеристиками як: режим роботи харчувальних пунктів; асортимент і смак страв та напоїв; відношення персоналу до відвідувачів; цінова політика; чистота в приміщеннях їдальні; зовнішній вигляд персонал .

Дослідження проводилося у квітні 2018 року. Загальна кількість опитаних склала 529 осіб (рис.1). Серед них 53 % студентів денної форми навчання, 27,7 % заочно-дистанційної форми навчання та 19,3 % НПП та співробітників НФаУ (рис.2).

Біля 85 % висловили свої думки щодо позитивних та негативних моментів роботи харчувального комплексу НФаУ, надали рекомендації та коментарі.

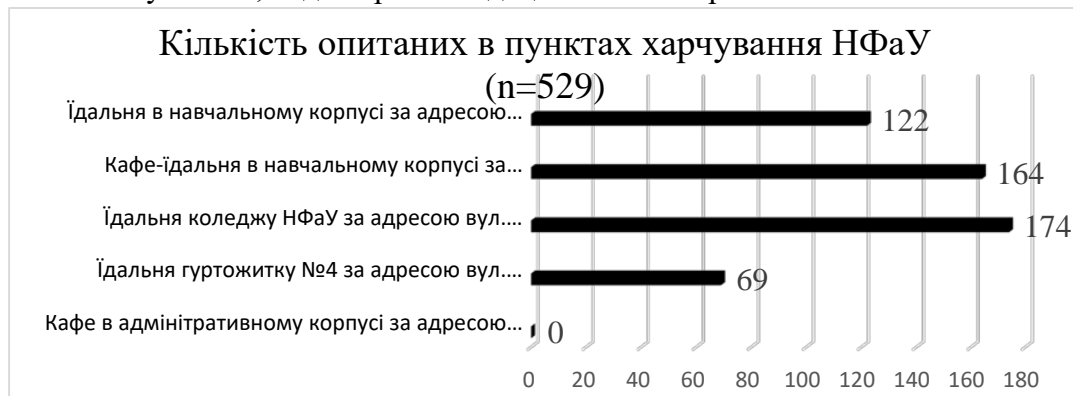


Рис. 1. Загальна кількість респондентів.



Рис. 2. Розподіл відвідувачів за статусом в НФаУ.

В цілому результати свідчать, що середні показники за переліченими критеріями знаходяться в діапазоні від 3,9 до 4,6 балів (за 5-ти бальною шкалою) (рис.3).

Найбільше задоволення викликає зовнішній вид персоналу, чистота в приміщеннях їдальні, відношення персоналу до відвідувачів, цінова політика.

На середньому рівні відвідувачі оцінили смак та асортимент страв та напоїв.

Стурбованість викликає низький показник незадоволеності режимом роботи харчувального комплексу.

Для усунення цієї проблеми пропонується розглянути можливість підпорядкування графіку роботи пунктів харчування графіку навчального процесу НФаУ.

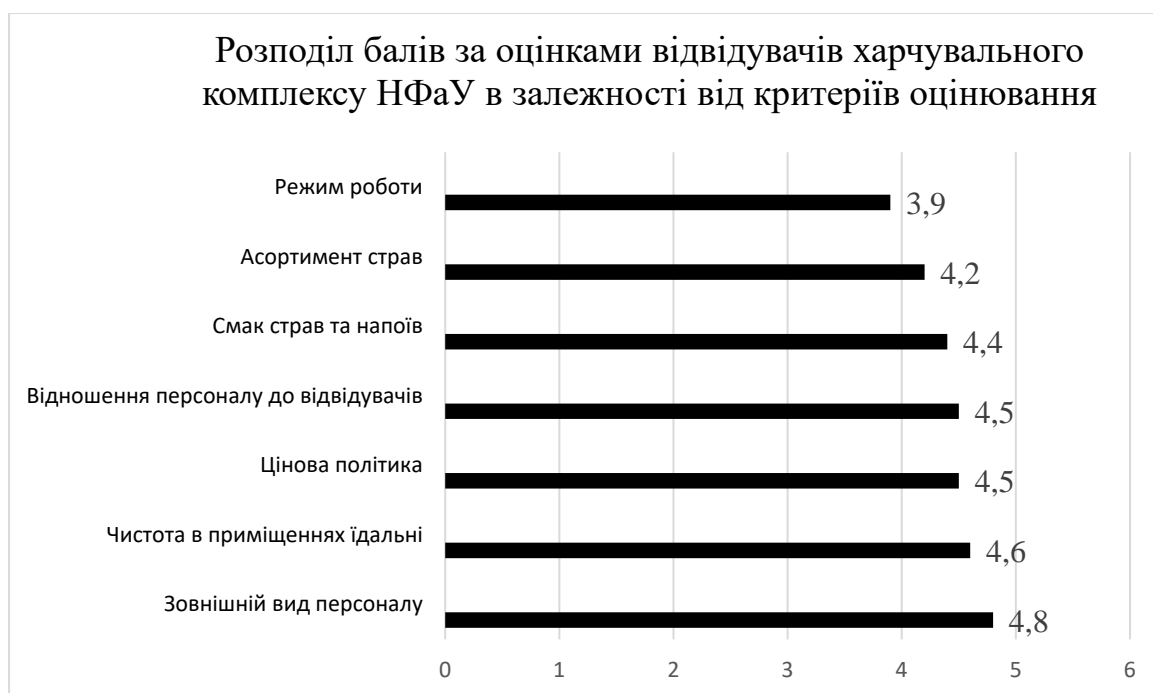


Рис. 3. Оцінка якості обслуговування в харчувальному комплексі НФаУ.

За результатами оцінки результативності процесу забезпечення НФаУ отримав оцінку 4,4 бали. Цей показник дещо менший з минулим 2017 роком (4,7 бали), але це може бути пояснено зміною методики опитування.

Проводивши опитування кожного року ми відстежуємо результативність та якість обслуговування відвідувачів в харчувальних комплексах НФаУ.