

Urszula MURAS¹, Jolanta WYRÓD-WRÓBEL²

Opiekun naukowy: Jolanta WYRÓD-WRÓBEL²

DOSKONALENIE JAKOŚCI USŁUG W RESTAURACJACH

Streszczenie: Moda na diety polegające na wykluczaniu ze spożycia wybranych typów produktów nie jest obecnie czymś nowym. Punkty usługowe takie, jak: restauracje, hotele mają w swoich ofertach dania odpowiadające wymaganiom np. wegetarian czy wegan. Jednakże, wśród konsumentów odwiedzających te punkty są również osoby, które na wybór swojej diety nie miały wpływu. Chodzi tutaj głównie o osoby cierpiące na alergie i nietolerancje pokarmowe np. na takie produkty jak: soja, gluten, orzechy, ryby itd. Celem przeprowadzonych badań była ocena jakości usług świadczonych przez restauracje z uwzględnieniem potrzeb osób cierpiących na alergie i nietolerancje pokarmowe.

Słowa kluczowe: jakość, jakość usług, restauracje, usługi

IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES IN RESTAURANTS

Summary: The trend for diets that involve excluding selected types of products from consumption is not new these days. Service points such as restaurants, hotels have dishes in their offerings that meet the requirements of vegetarians or vegans, for example. However, among the consumers visiting these points there are also consumer who had no influence on the choice of their diet. These are mainly people with food allergies to products such as: soy, gluten, nuts, fish, etc. The purpose of the research was to assess the quality of services provided by restaurants in terms of the needs of people with special dietary requirements.

Keywords: restaurants, quality, service, quality of service

1. Wstęp

Oczekiwania i potrzeby klientów ulegają ciągłym zmianom. Dotyczy to również kwestii żywieniowych. Pojawiają się grupy konsumentów, dla których spożywanie niektórych produktów może powodować problemy zdrowotne i wywoływać alergie.

Lista produktów spożywczych wywołujących alergie jest długa i znajdują się na niej m.in.: mleko krowie, jajo kurze, ryby, skorupiaki, orzechy, soja, pszenica i in.

Punkty gastronomiczne zobligowane są do zamieszczania informacji dotyczących alergenów występujących w daniach przez nie oferowanych. Konsumentom mają

¹ lic., Uniwersytet Bielsko-Bialski, Wydział Zarządzania i Transportu, specjalność: Zarządzanie logistyką i jakością, email: s57908@student.ubb.edu.pl

² dr inż., Uniwersytet Bielsko-Bialski, Wydział Zarządzania i Transportu, jwyrod@ubb.edu.pl

dostęp do tych informacji, co ułatwia im podjęcie odpowiedniego wyboru. Jednakże oferty menu różnych restauracji nie do końca uwzględniają potrzeby osób z alergiami pokarmowymi. Chodzi głównie o menu dostosowane do potrzeb taki osób. Brak jest np. informacji o możliwości zastąpienia danego składnika innym np. makaronu zawierającego gluten jego odpowiednikiem bezglutenowym.

Celem artykułu jest zaproponowanie działań, które mogą wprowadzić restauracje aby wyjść na przeciw potrzebom osób z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi..

2. Jakość usług

Z jakością mamy do czynienia praktycznie w każdej działalności człowieka. Odnosi się ona zarówno do procesu produkcyjnego, jak i do świadczenia usług (w tym przypadku „konsumpcja” występuje w trakcie wytwarzania usługi³).

Jak zauważa J. Frańś jakość jest kryterium kształtującym strukturę podaży na rynku, a także czynnikiem pozwalającym poprawić konkurencyjność produktów⁴.

Złożoność pojęcia jakości usług wynika przede wszystkim, z⁵:

- różnorodności produktu usługowego,
- roli klientów w procesie oceny jakości usług,
- sposobu, w jaki klienci odbierają usługę.

Fiński naukowiec z dziedziny marketingu Christian Grönroos stwierdził, że na określenie jakości usług potrzebne są dwa komponenty takie, jak: jakość techniczna oraz funkcjonalna. Jakość techniczna jest tym wszystkim, co w trakcie świadczenia usługi otrzymuje klient. Przykładowo może to być gotowe danie, które dostaje gość w restauracji. Składają się na to zasoby materialne, stosowane systemy operacyjne i procesy, które mają na celu dostarczanie konkretnych produktów usługowych. Techniczną jakość da się w pewnym stopniu neutralnie ocenić, poprzez wykonanie pomiarów mających techniczny charakter. Natomiast wymiar funkcjonalny usługi obejmuje zachowania pracowników, stosunek personelu do gości, umiejętności komunikacyjne⁶. Obiektywna ocena tego wymiaru jest bardzo trudna ponieważ klienci postrzegają ją w subiektywny sposób.

Istnieje również wiele innych ujęć jakości usług, jedna z nich mówi że, jakość usług składa się z trzech składowych, tj.: jakości materialnej, firmowej oraz interakcyjnej⁷. W skład jakości materialnej zaliczane są elementy, które zawarte są w strukturze produktu lub pomagają usłudze (np. lokal w którym, realizowana jest usługa). Natomiast jakość interakcyjna to bezpośrednia interakcja pojawiająca się pomiędzy usługodawcą a klientem. Składają się na nią dwa elementy takie, jak: pracownicy obsługi i wyposażenie. Trzecia składowa, czyli jakość firmowa jest

³ Malinowska, E., Szymańska-Brałkowska, M. (2021). Wybrane instrumenty w doskonaleniu jakości usług. Warszawa: Difin. str. 18.

⁴ Frańś J. (2014). Wybrane instrumenty pomiaru jakości usług logistycznych. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego Nr 803, Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia nr 66, str. 297.

⁵ Urban W. (2007). Definicje jakości usług – różnice oraz ich przyczyny, Problemy Jakości, nr 3, str. 8; Bielawa A. (2010). Miejsce jakości w usługach. Studia i Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania 17, str. 255-263.

⁶ Martin, W.B. (2006). Zarządzanie jakością obsługi w restauracjach i hotelach. Kraków: Oficyna Ekonomiczna. str. 20.

⁷ Urban, W. (2018). Zarządzanie jakością usług. Warszawa: PWN. str.15.

powiązana z postrzeganiem firmy przez klientów oraz zaufaniem, które przedsiębiorstwo dostało od konsumenta.

Na ocenę jakości usług składają się zarówno obiektywne jak i subiektywne odczucia klientów. Dotyczyć one mogą materialnych i niematerialnych składowych odnoszących się do świadczonej usługi. Efektem oddziaływania wymienionych powyżej czynników może być satysfakcja klienta lub też jej brak.

Jakość usług zasadniczo różni się od jakości wyrobów przemysłowych. Wśród jej podstawowych aspektów wyróżnia się⁸:

- trudność w określeniu standardów jakościowych,
- trudność obiektywnego pomiaru (różnorodność subiektywnych kryteriów, dobór wymiernych wskaźników),
- brak podziału odpowiedzialności za jakość (jakość warunkowana przez usługodawcę),
- identyfikację interakcji między usługodawcą i usługobiorcą, który często aktywnie uczestniczy w procesie świadczenia usługi,
- problematykę planowania (brak możliwości magazynowania),
- brak tolerancji błędów w świadczeniu usługi,
- satysfakcję klienta jako funkcję spełnienia jego indywidualnych oczekiwań.

Aby przedsiębiorstwa mogły świadczyć swoje usługi na jak najwyższym poziomie, powinny poznać potrzeby i oczekiwania swoich klientów. W tym celu mogą wykorzystywać różne metody pomiaru jakości świadczonych usług i oceny satysfakcji klientów. Wśród nich wymienić można: badania ankietowe, metodę SERVQUAL oraz CIT, Mystery Shopping, Importance-Performance Analysis i in.

W teorii zarządzania można wyróżnić następujące kryteria służące do pomiaru jakości usług⁹:

- badania z perspektywy klientów,
- badania z perspektywy oferentów usług,
- badania obiektywne lub subiektywne,
- badania różnicujące i nieróżnicujące,
- badania zorientowane na mocne i słabe strony.

3. Informacje dla alergików dotyczące dań oferowanych w restauracjach

Czynniki decydujące o wyborze konkretnego lokalu gastronomicznego dla każdego klienta mogą być inne. Jak zauważa Hanna Górską-Warsewicz i in.¹⁰ istotną kwestią jest informacja żywieniowa obejmująca wskazówki dotyczące wartości odżywczych oraz skład produktu/ów.

⁸ Kowalik, K., Klimecka-Tatar, D. (2018). Model zarządzania jakością usług w kontekście satysfakcji klienta. *Zeszyty Naukowe Quality. Production. Improvement*, Nr 1, str. 33.

⁹ Kujawiński J. (1998). Niektóre metody oceny jakości usług. *Marketing*, t.2, Katedra Turystyki i Usług Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego, Sopot, str. 461-462, za: Chrańchol U., Peszko K. (2015). Jakość usług i metody jej pomiaru. *Zeszyty naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego*, nr 850. *Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu*, nr 37, str. 39.

¹⁰ Górską-Warsewicz H., Stangierska D., Zubrzycka A., Świątkowska M., Kowalczuk I. (2017). Percepcja informacji żywieniowej jako elementu wpływającego na zachowania konsumentów w zakładach gastronomicznych. *Zeszyty Naukowe Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego Ekonomika i Organizacja Gospodarki Żywnościowej*, Nr 117, str. 93–106.

Obowiązek informowania o zawartości alergenów w produkcie został wprowadzony z uwagi na coraz większą grupę konsumentów wymagających przestrzegania restrykcyjnych diet eliminacyjnych¹¹.

Na alergię pokarmową cierpią głównie mieszkańcy krajów uprzemysłowionych. W Europie liczba ta wynosi około 7 mln mieszkańców. Ponadto na całym świecie na alergię cierpi co najmniej 20-30% populacji, a liczba chorych podwaja się co 10 lat¹². Występowanie alergii i nietolerancji pokarmowych może dotyczyć nawet ponad 20% populacji. Szacuje się, że za 15 lat aż połowa populacji europejskiej będzie dotknięta jakimś rodzajem alergii¹³.

Najczęstszą przyczyną alergii są: białka mleka krowiego, białka jajek, orzechy (zwłaszcza arachidowe), białka pszenicy, białka soi, a także ryby, mięczaki i skorupiaki. Wymienione powyżej alergeny odpowiadają w ponad 90% za rozwój alergii pokarmowych¹⁴.

Wymagania dotyczące podawania informacji w odniesieniu do dań oferowanych w placówkach gastronomicznych zostały określone w paragrafie 19 rozporządzenia Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi w sprawie znakowania poszczególnych rodzajów środków spożywczych oraz art. 44 rozporządzenia (UE) nr 1169/2011¹⁵. Zgodnie z przepisami ujętymi w paragrafie 19 ust. 1 tego rozporządzenia podaje się m.in. takie informacje, jak¹⁶:

- nazwę środka spożywczego;
- wykaz składników, z uwzględnieniem wszelkich substancji lub produktów powodujących alergię lub reakcje nietolerancji.

Ponadto informacje te podaje się w miejscu sprzedaży na wywieszce dotyczącej danego środka spożywczego lub w inny sposób, w miejscu dostępnym bezpośrednio konsumentom.

Informacje na temat alergenów umieszczane są na kilka sposobów. Jednym z nich jest umieszczanie obok nazw dań piktogramów, do których objaśnienia znajdują się na dole karty dań. Następnym sposobem jest oznaczanie alergenów cyframi, które zostały wymienione w rozporządzeniu UE nr 1169/2011.

Wyodrębniono 14 produktów spożywczych, które uznane zostały za najbardziej alergenne i właśnie w stosunku do nich konieczne jest znakowanie. Wszystkie te produkty zostały wykazane w załączniku nr II do Rozporządzenia, i są to¹⁷: zboża

¹¹ Deklarowanie alergenów w żywności. Portal: Bezpieczeństwo żywności w praktyce. <https://bezpieczenstwozywnosci.wip.pl/nr-23-pazdziernik-2020/deklarowanie-alergenow-w-zywnosci-3855.html> (dostęp: 02.11.2023).

¹² Wojtasiński Z. (2017). Eksperci: za 15 lat co drugi Europejczyk będzie dotknięty alergią. PAP - Nauka w Polsce. <https://naukawpolsce.pl/aktualnosci/news%2C413688%2CEksperci-za-15-lat-co-drugi-europejczyk-bedzie-dotkniety-alergia.html> (dostęp: 09.11.2023)

¹³ Narodowe Centrum Edukacji Żywieniowej. Coraz więcej ludzi cierpi na alergię i nietolerancję pokarmową. <https://ncez.pzh.gov.pl/dla-mediow/coraz-wiecej-ludzi-cierpi-na-alergie-i-nietolerancje-pokarmowe/> (dostęp: 09.11.2023).

¹⁴ Ibidem.

¹⁵ Horbaczewski R. (2021). Restaurator nie będzie musiał określać kaloryczności kotleta z frytkami. Dostęp on-line: <https://www.prawo.pl/prawo/kalorycznosc-potrawy-restaurator-moze-ale-nie-musi-zamieszczac,511348.html> (dostęp: 22.10.2023).

¹⁶ Ibidem.

¹⁷ Deklarowanie alergenów w żywności. Portal: Bezpieczeństwo żywności w praktyce. <https://bezpieczenstwozywnosci.wip.pl/nr-23-pazdziernik-2020/deklarowanie-alergenow-w-zywnosci-3855.html> (dostęp: 02.11.2023).

zawierające gluten, tj. pszenica (w tym orkisz i pszenica khorasan), żyto, jęczmień, owies, lub ich odmiany hybrydowe a także produkty pochodne, skorupiaki i produkty pochodne, jaja i produkty pochodne, ryby i produkty pochodne, orzeszki ziemne (arachidowe) i produkty pochodne, soja i produkty pochodne, mleko i produkty pochodne, orzechy, tj. migdały, orzechy laskowe, orzechy włoskie, orzechy nerkowca, orzeszki pekan, orzechy brazylijskie, pistacje/orzechy pistacjowe, orzechy makadamia lub orzechy Queensland i produkty pochodne, seler i produkty pochodne, gorczyca i produkty pochodne, nasiona sezamu i produkty pochodne, dwutlenek siarki i siarczyny (powyżej 10 mg/kg lub 10 mg/litr), łubin i produkty pochodne, mięczaki i produkty pochodne.

4. Omówienie wyników badań

Celem przeprowadzonych badań była ocena jakości usług oferowanych w restauracjach z uwzględnieniem potrzeb osób cierpiących na alergię i nietolerancje pokarmowe. W tym celu wykorzystane zostały następujące metody badawcze: analiza porównawcza menu wybranych restauracji, obserwacje oraz zrealizowane zostały badania ankietowe wśród klientów restauracji.

Kwestionariusz ankietowy został opracowany zgodnie z wymaganiami stawianymi narzędziom badawczym i udostępniony respondentom w wersji elektronicznej.

Badanie przeprowadzono wśród grupy liczącej 98 respondentów. Strukturę próby badawczej przedstawia tabela 1.

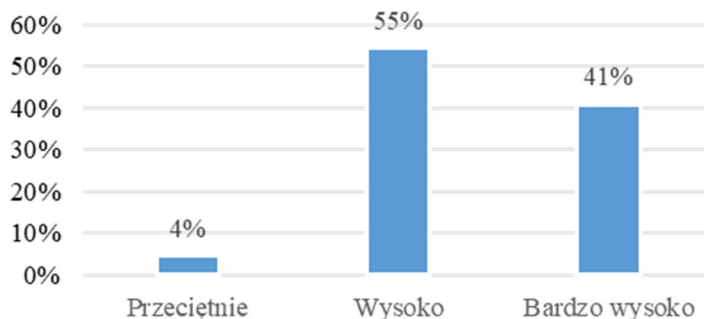
Tabela 1. Struktura próby badawczej

Płeć	Kobieta		Mężczyzna		Brak odpowiedzi	
	77%		22%		1%	
Wiek	pon. 18	18 – 25	26 – 35	36 – 45	46 – 55	pow. 55
	2%	46%	15%	13%	16%	8%
Wykształcenie	Podstawowe i Zawodowe		Średnie		Wyższe	
	Podst. 2%, Zawodowe 6%		55%		37%	

Źródło: Badania własne

W badaniu wzięły udział zarówno osoby zdrowe jak i respondenci z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi. Najliczniejszą grupę wiekową stanowiły osoby pomiędzy 18 – 25 rokiem życia, a najmniej liczną grupą były osoby w przedziale wiekowym pow. 55 roku życia. Ponad połowa badanej grupy to osoby posiadające wykształcenie średnie.

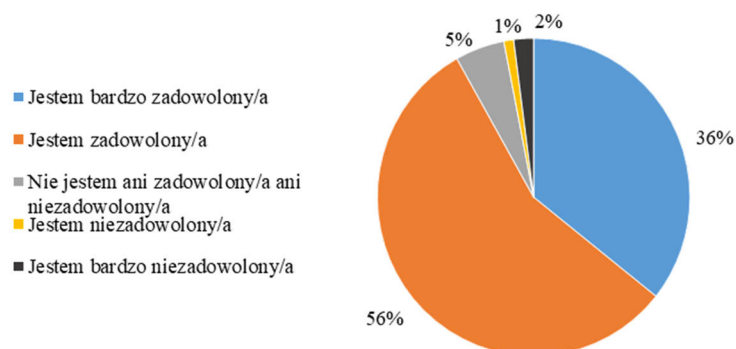
Pierwsze pytanie zadane respondentom dotyczyło oceny jakości usług świadczonych przez ulubioną restaurację lub restaurację, którą badani odwiedzają najczęściej. Ocena obejmowała skalę pięciostopniową (bardzo nisko – bardzo wysoko). Wyniki przedstawia wykres 1.



Wykres 1. Ocena jakości usług świadczonych przez restauracje
Źródło: Badania własne

Więcej niż połowa badanych, bo aż 55% ocenia jakość usług świadczonych przez ulubioną restaurację lub restaurację odwiedzaną najczęściej na wysoką. Bardzo wysoko jakość usług wybranej restauracji oceniło 41% respondentów. Najmniej liczną grupę stanowiły osoby oceniające jakość usług wytypowanej przez siebie restauracji na przeciętną.

Kolejną kwestią poruszoną w badaniu ankietowym było zadowolenie z jakości usług świadczonych przez restauracje. Ocena satysfakcji klientów obejmowała skalę pięciostopniową tj. od bardzo niezadowolony do bardzo zadowolony. Odpowiedzi prezentuje wykres 2.

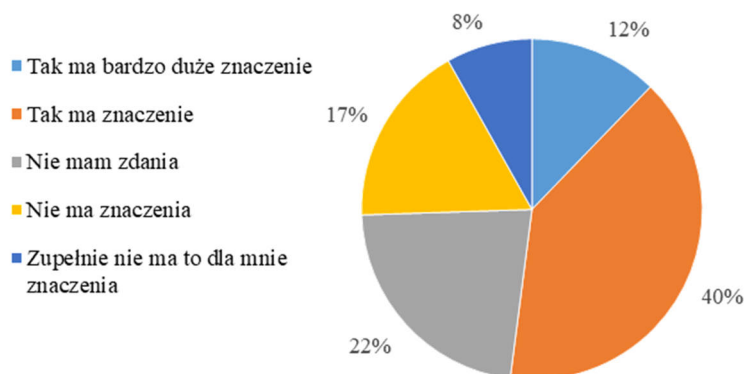


Wykres 2. Zadowolenie z jakości usług świadczonych przez restauracje
Źródło: Badania własne

W odpowiedzi na pytanie o zadowolenie z usług oferowanych przez ulubioną restaurację, 36% ankietowanych stwierdziło, że są bardzo zadowoleni. Największą frakcję stanowiły osoby zadowolone z usług swojej ulubionej restauracji – 56% badanych. Obojętne odczucia dotyczące satysfakcji z jakości świadczonych przez restauracje usług wyraziło 5% respondentów. Negatywne odczucia wskazało łącznie 3% ankietowanych.

Aby wyjaśnić kwestie dotyczące dostosowania menu restauracji do potrzeb osób z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi, poproszono respondentów o wskazanie

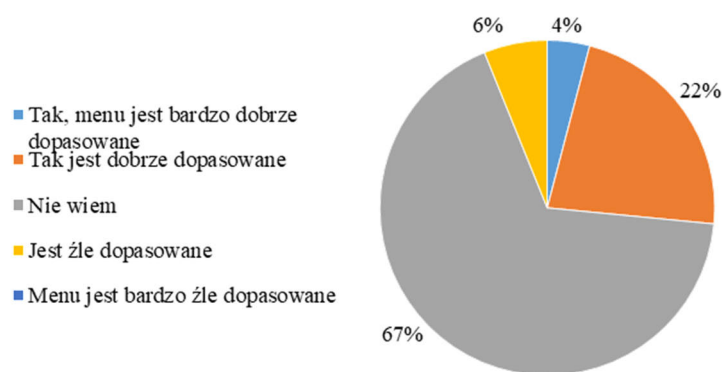
jak duże ma to dla nich znaczenie. Odpowiedzi na to pytanie zostały pokazane na wykresie 3.



Wykres 3. Znaczenie dostosowania menu restauracji do potrzeb osób z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi. Źródło: Badania własne

Największa grupa badanych osób tj. 40% uważa, że kwestie dostosowania menu do potrzeb osób z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi mają dla nich znaczenie. Druga, największa frakcja to osoby, które nie mają zdania, z kolei trzecia grupa uważa, że nie ma to dla nich znaczenia (17%). Odpowiedź „Tak ma bardzo duże znaczenie” zaznaczyło 12% badanych, a osoby dla których dostosowanie menu restauracji do potrzeb ww. osób zupełnie nie ma znaczenia wynosi 8% badanych.

W kolejnym pytaniu poproszono respondentów o określenie tego, czy menu najczęściej odwiedzanej restauracji jest dopasowane do potrzeb osób z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi (wykres 4).



Wykres 4. Dopasowanie menu ulubionej restauracji do potrzeb osób z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi. Źródło: Badania własne

W odpowiedzi na pytanie „Czy w restauracji, którą Pan/i odwiedza najczęściej jest menu dopasowane do potrzeb osób z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi?” Największa grupa respondentów odpowiedziała „Nie wiem” – stanowią oni 67%

ankietowanych. 22% osób uznało, że menu najczęściej odwiedzanej przez nich restauracji jest dobrze dopasowane do potrzeb osób z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi. Tylko 4% badanych wskazało na bardzo dobre dopasowanie menu ich ulubionej restauracji do potrzeb ww. osób.

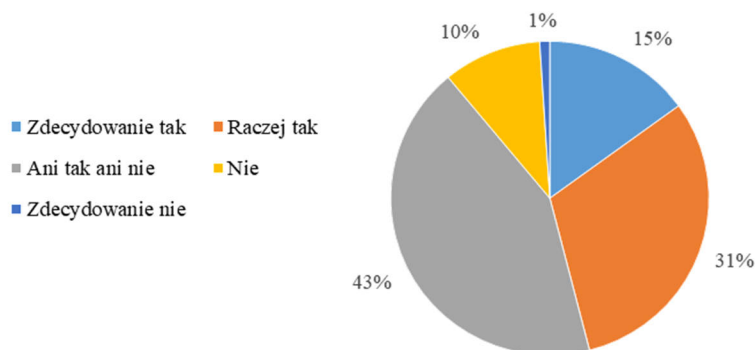
W kolejnym pytaniu poproszono respondentów o wskazanie informacji jakie dania powinny być ujęte w menu każdej restauracji dbającej o potrzeby osób z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi (wykres 5).



Wykres 5. Informacje na temat dań jakie powinny być uwzględniane w menu restauracji. Źródło: Badania własne

Odpowiedzi respondentów wskazują, że w menu restauracji powinny się znaleźć dania bezglutenowe (21%), bez laktozy (22%), a także wegańskie i wegetariańskie.

Następne pytanie ujęte w kwestionariuszu ankietowym dotyczyło chęci polecenia restauracji, którą respondenci odwiedzają najczęściej osobom z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi. Odpowiedzi respondentów przedstawia wykres 6.



Wykres 6. Chęć polecenia restauracji osobom ze specjalnymi wymaganiami żywieniowymi. Źródło: Badania własne

Chęć polecenia ulubionej restauracji osobom z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi zadeklarowało 15% ankietowanych. Odpowiedź raczej tak wskazało 31% badanych. Największą grupę stanowiły osoby niezdecydowane tj. 43% badanych.

Uzupełnieniem badań ankietowych był analiza porównawcza menu 11 wybranych restauracji oraz obserwacje. Kryteria, które wzięto pod uwagę obejmowały m.in.:

miejscowość, ilość dań w menu, wskazanie czy są dostępne dania dla osób ze specjalnymi wymaganiami żywieniowymi tj. z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi oraz czy w menu zostały oznaczone alergeny, a także informacje o możliwości zastąpienia składnika wywołującego alergię lub nietolerancję pokarmową innym składnikiem bezpiecznym dla danego klienta (tabela 2).

Z przeprowadzonych obserwacji wynika, że w menu restauracji wskazanych w tabeli 2 można znaleźć dania odpowiadające potrzebom osób z alergiami lub nietolerancjami pokarmowymi, choć nie są one w żaden sposób zaznaczone. Większość oferowany przez wybrane restauracje dań zawiera gluten a desery zawierają laktozę. Należy jednak zauważyć, że ilość dań odpowiadających potrzebom osób z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi jest ograniczona, a np. w restauracji nr 11 oferującej dania kuchni włoskiej osoby z alergią na gluten i laktozę nie mogły zamówić praktycznie żadnego dania. Oznaczenia alergenów nie były umieszczone bezpośrednio w kartach dań tych restauracji. Lista alergenów była dostępna przy barze lub u kelnera.

Żadne z analizowanych menu nie posiadało informacji o możliwości zamówienia dania składającego się z innych produktów (produktów będących zamiennikami dla tych podanych w menu np. bezglutenowego makaronu, pieczywa bezglutenowego, mleka roślinnego itp.) ani nawet o dostępności takich produktów w danym punkcie gastronomicznym. Aby uzyskać taką informację należało pytać kelnera.

Dla porównania w tabeli 3 przedstawione zostały przykłady restauracji wegańskich, które w swoim menu oferują klientom dania bezglutenowe.

Tabela 2. Analiza porównawcza menu wybranych restauracji. Źródło: opracowanie własne

Restauracja	Miejscowość	Ilość dań w menu	Dania dla osób z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi	Składniki w zastępstwie podanych w menu
Restauracja 1	Kaniów	78	Brak informacji	Brak informacji
Restauracja 2	Bielsko – Biała	23	Brak informacji	Brak informacji
Restauracja 3	Brzeszcze	48	Brak informacji	Brak informacji
Restauracja 4	Bielsko – Biała	78	Brak informacji	Brak informacji
Restauracja 5	Pszczyna	26	Brak informacji	Brak informacji
Restauracja 6	Bielsko – Biała	34	Brak informacji	Brak informacji
Restauracja 7	Bestwinka	68	Brak informacji	Brak informacji
Restauracja 8	Bestwina	65	Brak informacji	Brak informacji
Restauracja 9	Czechowice – Dziedzice	53	Brak informacji	Brak informacji
Restauracja 10	Katowice	32	Brak informacji	Brak informacji
Restauracja 11	Tychy	64	Brak informacji	Brak informacji

Tabela 3. Przykłady restauracji z menu dopasowanym do potrzeb osób z alergią na gluten

Restauracja	Miejscowość	Dania dla osób z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi
Restauracja 1 Vegan Bistro	Warszawa	Menu wegańskie, opcja bezglutenowa za niewielką opłatą
Restauracja 2 Wege Guru	Warszawa	Menu wegańskie, bezglutenowe, bez białego cukru
Restauracja 3 Leonardo Verde	Warszawa	Menu wegańskie, część bezglutenowa

Źródło: opracowanie na podstawie: Ranking 10 najlepszych restauracji w Warszawie z kuchnią wegańską i bez glutenu. (dostęp: 09.11.2023). <https://misamocy.pl/ranking-10-najlepszych-restauracji-w-warszawie-z-kuchnia-weganska-i-bez-glutenu/>

5. Podsumowanie

Przeprowadzone badania miały na celu ocenę jakości usług świadczonych w restauracjach ze szczególnym uwzględnieniem osób ze specyficznymi wymaganiami żywieniowymi tj. alergiami i nietolerancjami pokarmowymi. Z przeprowadzonych badań wynika, że zdecydowana większość ankietowanych (95%) ocenia jakość usług odwiedzanych przez siebie restauracji wysoko lub bardzo wysoko. Zadowolenie z jakości świadczonych usług jest również wysokie. Badani respondenci są w stanie polecić swoją ulubioną restaurację osobom z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi (w sumie 46% odpowiedzi). Ponadto 26% badanych respondentów uważa, że menu restauracji, które odwiedzają najczęściej jest dopasowane do potrzeb ww. osób. Analiza menu wybranych restauracji wykazała, że można w nich znaleźć dania odpowiadające potrzebom osób z alergiami lub nietolerancjami pokarmowymi, choć nie są one w żaden sposób zaznaczone. Nie zmienia to jednak faktu, że w trakcie przygotowywania tych potraw mogło dojść do kontaktu z alergenami więc tak naprawdę trudno jest jednoznacznie stwierdzić, że dania te są odpowiednie dla osób z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi. Najlepiej przygotowane do przyjęcia klientów z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi są restauracje wegańskie.

Placówki gastronomiczne mają obowiązek informowania klientów o zawartości alergenów w oferowanych produktach. Zapisy takie są umieszczane najczęściej w menu, na dodatkowej kartce lub dostępne przy barze. Jednakże informacja o alergenach z jednej strony jest bardzo pomocna ale może również bardzo ograniczać wybór dań, które osoby z alergiami pokarmowymi mogą bezpiecznie spożyć. Dlatego w menu restauracji można byłoby wprowadzić pewne zmiany (zapisy) umożliwiające klientom zamianę określonego składnika proponowanego dania na inny np. makaronu zawierającego gluten jego odpowiednikiem bezglutenowym, mleka krowiego mlekiem roślinnym, jogurtu – jogurtem sojowy lub śmietany – śmietaną kokosową itd. Taka forma informacji z jednej strony pozwoliłaby klientom na wybór dania odpowiadającego określonym wymaganiom żywieniowym a z drugiej strony eliminowałaby problem związany z pytaniami o dostępność określonych

zamienników lub też pytania o zamianę składnika/ów potrawy. Informacje na temat „zamienników” mogłyby być sporządzone również w formie listy, która byłaby podpięta do menu lub dostępna tak jak lista alergenów np. w barze restauracji.

Przeprowadzone badania nie obejmowały wszystkich aspektów dotyczących świadczenia usług gastronomicznych dla osób z alergiami i nietolerancjami pokarmowymi, dlatego należałoby je uwzględnić w kolejnych badaniach dotyczących tego tematu.

LITERATURA

1. CHRĄCHOL U., PESZKO K. (2015). Jakość usług i metody jej pomiaru. Zeszyty naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, nr 850. Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu, nr 37.
2. FRAŚ J. (2014). Wybrane instrumenty pomiaru jakości usług logistycznych. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego Nr 803, Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia nr 66.
3. GÓRSKA-WARSEWICZ H., STANGIERSKA D., ZUBRZYCKA A., ŚWIĄTKOWSKA M., KOWALCZUK I. (2017). Percepcja informacji żywieniowej jako elementu wpływającego na zachowania konsumentów w zakładach gastronomicznych. Zeszyty Naukowe Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego.
4. HORBACZEWSKI R. (2021). Restaurator nie będzie musiał określać kaloryczności kotleta z frytkami. Dostęp on-line: <https://www.prawo.pl/prawo/kalorycznosc-potrawy-restaurator-moze-ale-nie-musi-zamieszczac,511348.html> (dostęp: 22.10.2023).
5. KOWALIK, K., KLIMECKA-TATAR, D. (2018). Model zarządzania jakością usług w kontekście satysfakcji klienta. Zeszyty Naukowe. Quality Production. Improvement. Nr 1.
6. KUJAWIŃSKI J. (1998). Niektóre metody oceny jakości usług. Marketing, t.2, Katedra Turystyki i Usług Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego, Sopot.
7. MALINOWSKA, E., SZYMAŃSKA-BRAŁKOWSKA, M. (2021). Wybrane instrumenty w doskonaleniu jakości usług. Warszawa: Difin. str. 18.
8. MARTIN, W.B. (2006). Zarządzanie jakością obsługi w restauracjach i hotelach. Kraków: Oficyna Ekonomiczna.
9. URBAN W. (2007). Definicje jakości usług – różnice oraz ich przyczyny, Problemy Jakości, nr 3, str. 8; Bielawa A. (2010). Miejsce jakości w usługach. Studia i Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania 17.
10. URBAN, W. (2018). Zarządzanie jakością usług. Warszawa: PWN.
11. WOJTASIŃSKI Z. (2017). Eksperci: za 15 lat co drugi Europejczyk będzie dotknięty alergią. PAP - Nauka w Polsce. <https://naukawpolsce.pl/aktualnosci/news%2C413688%2Ceksperci-za-15-lat-co-drugi-europejczyk-bedzie-dotkniety-alergia.html> (dostęp: 09.11.2023)
12. Deklarowanie alergenów w żywności. Portal: Bezpieczeństwo żywności w praktyce. <https://bezpieczenstwozywnosci.wip.pl/nr-23-pazdziernik-2020/deklarowanie-alergenow-w-zywnosci-3855.html> (dostęp: 02.11.202).

13. Narodowe Centrum Edukacji Żywnościowej. Coraz więcej ludzi cierpi na alergię i nietolerancje pokarmowe. <https://ncez.pzh.gov.pl/dla-mediow/coraz-wiecej-ludzi-cierpi-na-alergie-i-nietolerancje-pokarmowe/> (dostęp: 09.11.2023).
14. Ranking 10 najlepszych restauracji w Warszawie z kuchnią wegańską i bez glutenu. (dostęp:09.11.2023). <https://misamocy.pl/ranking-10-najlepszych-restauracji-w-warszawie-z-kuchnia-weganska-i-bez-glutenu/>