
Ocenjevanje kakovosti v restavracijah

V svetu obstaja veliko restavracij in nešteto gostov, ki jih želi obiskati. V tem velikem številu restavracij je dejansko težko ugotoviti, katera je najboljša ali za nekoga najprimernejša. Pomoč pri tem so jim referenčni viri, ki so npr. ocene restavracij, vodniki po odličnih restavracijah, znaki kakovosti restavracij ipd. Za potrebe te knjige bomo uporabljali termin sistem ocenjevanja restavracij (SOR).

Marković, Raspor in Šegarić (2010, 183) pravijo, da je kakovost storitev v gostinstvu težko ovrednotiti, ker se ne ocenjuje samo končni proizvod, temveč tudi proces izvajanja storitev. V svetu obstaja veliko SOR. Po pregledu literature smo zaključili, da imamo sisteme, kjer restavracije ocenjujejo:

- strokovnjaki (kot so Michelin, Gault Millau in AAA Diamonds),
- gosti na spletu (kot so Yelp, Zagat in Trip Advisor),
- novinarji in kulinariki kritiki, ki svoje ocene publicirajo v medijih,
- akademiki s pomočjo različnih akademskih modelov in inštrumentov (SERVQUAL, DINESERV).

Obstajajo tudi mešani sistemi, kjer so končne ocene sestavljene iz različnih zgoraj naštetih virov. Kljub temu, da se v literaturi akademski modeli veliko uporabljajo in publicirajo v najprestižnejših znanstvenih časopisih, se je skozi razvoj Znaka kakovosti ljubljanskega turizma (LQS) izpostavilo, da se kakovost restavracije ne more oceniti z rigidno znanstveno metodologijo in inštrumenti. Še posebej se to nanaša na neotipljive elemente SERVQUAL-a in njegovih izvedenk. Ocenjevanje procesa izvajanja storitve in dimenzije storitev je pomemben kriterij, a nezadosten za celovito oceno restavracije, saj je potrebno poleg neotipljivih elementov oceniti tudi otipljive.

To dejstvo podpira velika količina študij. Andaleeb in Conway (2006) sta v svoji raziskavi dimenzijo otipljivih elementov razdelila na dva dela: kakovost hrane in dizajn ter urejenost restavracije; bila sta namreč mnenja, da se ponudbo restavracije ocenjuje tako na podlagi hrane kot tudi na podlagi prostora, kjer nam je ta hrana ponujena. Marković, Raspor in Šegarić (2010) so naredili odličen pregled različnih inštrumentov za ocenjevanje re-