

QUALITY OF SERVICE PROVISION BASED ON THE STUDY SOROBAN S.R.L

CALITATEA PRESTĂRII SERVICIILOR ÎN BAZA STUDIULUI SOROBAN S.R.L.

BLANARI Carina, studentă, specialitatea: BA

Academia de Studii Economice din Moldova, Republica Moldova,
Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md

e-mail autor: blanari.carina@ase.md

Abstract: *The quality of service delivery is a key factor in a company's success, influencing customer satisfaction, customer loyalty and reputation in the marketplace. In an increasingly competitive business environment, maintaining high quality standards in service delivery is not only a necessity but also a strategic advantage. Providing efficient and tailor-made services contributes to increasing customer confidence and long-term development of the company. In a competitive educational environment, institutions need to offer not only effective curricula, but also innovative teaching methods, well-trained teachers and resources tailored to the current needs of students. In this context, analyzing the quality of services offered by SOROBAN S.R.L. is essential to identify strengths, opportunities for improvement and strategies through which the company can ensure a high level of satisfaction among its beneficiaries. "Quality is undoubtedly one of the most important requirements of any outcome of the actions undertaken, and any activity aimed at detecting problems, assessing their influence and finding solutions to solve them is, for any educational institution, the key to progress. In addition to performance orientation and increased competitiveness, which are generic requirements, the need to introduce quality management in education is also driven by concrete and immediate requirements, such as: society's demand for efficient and transparent use of public and extra-budgetary resources allocated to education and the creation and development of a culture of quality in education, both in terms of its own staff and among its pupils.*

Keywords: *quality of services delivery, customer satisfactions, management of quality in education, risks in educational environment, teachers*

JEL CLASSIFICATION: M1, M1, M2, M3, M4, M5

INTRODUCERE

Calitatea prestării serviciilor reprezintă un factor esențial pentru succesul unei companii, influențând satisfacția clienților, fidelizarea acestora și consolidarea reputației pe piață. Într-un mediu de afaceri tot mai competitiv, menținerea unor standarde înalte de calitate în prestarea serviciilor nu este doar o necesitate, ci și un avantaj strategic. Oferirea unor servicii eficiente și adaptate cerințelor clienților contribuie la creșterea încrederii acestora și la dezvoltarea pe termen lung a companiei. Într-un mediu educațional competitiv, instituțiile trebuie să ofere nu doar programe de studiu eficiente, ci și metode inovatoare de predare, cadre didactice bine pregătite și resurse adaptate nevoilor actuale ale elevilor. În acest context, analiza calității serviciilor oferite de SOROBAN S.R.L. este esențială pentru a identifica punctele forte, oportunitățile de îmbunătățire și strategiile prin care compania poate asigura un nivel ridicat de satisfacție în rândul beneficiarilor săi. „Calitatea este, fără îndoială, una dintre cerințele cele mai importante ale oricărui rezultat al acțiunilor întreprinse, iar orice activitate menită să depisteze problemele, să le evalueze influența și să găsească soluții pentru a le rezolva constituie, pentru orice instituție de învățământ, cheia progresului. În afară de orientarea spre performanță și creșterea competitivității, care sunt cerințe generice, necesitatea introducerii managementului calității în învățământ este determinată și de cerințe concrete și imediate, cum sunt: cerința societății privind folosirea eficientă și transparentă a resurselor publice și extrabudgetare alocate învățământului și crearea și dezvoltarea unei culturi a calității în învățământ, atât în privința propriului personal, cât și în rândurile elevilor”.

Scopul cercetării constă în analiza calității prestării serviciilor în cadrul SOROBAN S.R.L., evidențiind impactul acesteia asupra satisfacției clienților și competitivității companiei. De asemenea, studiul urmărește identificarea factorilor care influențează calitatea serviciilor, precum și a strategiilor de optimizare a acestora. Totodată, vor fi examinați indicatorii de calitate, pentru a evidenția modalități eficiente de îmbunătățire a serviciilor oferite de companie în contextul unui mediu de afaceri din ce în ce mai competitiv.

CONȚINUTUL DE BAZĂ

Joseph Moses Juran, inginer și consultant în managementul calității a afirmat: „Managementul calității cuprinde trei procese principale de management: planificarea calității, ținerea sub control a calității și îmbunătățirea calității.” Prin urmare, asigurarea calității în sens larg ar include aspecte: tehnice, economice, juridice, ergonomice și psihologice. Funcțiile sale de bază sunt considerate: planificarea, verificarea și ținerea sub control a calității.

Managementul calității permite companiilor să exceleze și verifice nivelul calității, prin instrumente și tehnici bine determinate:

- **Diagrama Pareto** - prezentare grafică a cauzelor diferitor neconformități frecvente în domeniul de activitate variate, clasificate în funcție de ponderea acestora în total.
- **Diagrama cauză-efect** - reprezentare grafică a relațiilor multiple, complexe și sistematice dintre un obiectiv fixat și factorii cu influență asupra lui.
- **Stratificarea** - tehnică utilizată în definirea problemei prin identificarea posibilităților apariției ei.
- **Fișa de control (de verificare)** - formată dintr-un set de activități ordonate într-o succesiune logică de consecutivitate a lor, ce-i orientează pe angajați spre realizarea obiectivelor calității.
- **Histograma (diagrama de distribuție)** - reprezintă grafic dispersia unor valori și se realizează în scopul comparării acestora cu valorile de referință și pentru evidențierea punctelor critice, prioritare pentru îmbunătățire.
- **Diagrama de corelație** - reprezintă grafic relația și nivelul de interdependență dintre două variabile ale unui fenomen comun.

Calitatea prestării serviciilor necesită o abordare amplă, deschisă și inovativă, pentru a putea determina atât punctele forte, cât și neconformitățile, cauzele declanșării acestora și în final elaborarea unei soluții.

Indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare, pentru a măsura nivelul de calitate a unei companii este necesară analiza indicatorilor de calitate. Conceptul de calitate în servicii educaționale reprezintă un ansamblu de caracteristici și standarde care asigură îndeplinirea nevoilor și așteptărilor beneficiarilor educației – elevi, studenți, părinți, angajatori și societatea în ansamblu. Drept urmare, această analiză poate fi elaborată prin prisma a 3 categorii de indicatori:

Indicatori de calitate pentru evaluarea profesorului:

-**Eficiența** – se constată balanța dintre salariul primit și numărul de ore efectuate. Drept consecință pentru opțiunea de lecții efectuate în grup salariul este determinat în baza numărului de elevi, așa dar este avantajos pentru profesor înregistrarea numărului maxim de 8 elevi în grup pentru a spori creșterea salariului standard.

-**Eficacitatea** – analiza acestui indicator ne permite remarcarea realizării calitative a sarcinilor necesare în cadrul programului de studii. Drept urmare, se conturează importanța: desfășurarea lecțiilor de 90 de minute conform regulamentului intern, respectarea materialului didactic.

-**Progresul** – reflectă evoluția individuală a fiecărui elev pe parcursul cursurilor de aritmetică mentală Soroban, măsurând gradul de îmbunătățire a abilităților cognitive, viteza și acuratețea calculului mental. Acest indicator este esențial pentru evaluarea eficienței profesorului, deoarece evidențiază capacitatea acestuia de a adapta metodele didactice la nevoile fiecărui cursant, și anume de a reuși sistematizarea materialului de studiu pe parcurs de 2 ani.

-*Reputație* – se conturează prin colectarea recenziilor pozitive de la părinți, care ar putea ulterior duce la o creștere a numărului de elevi în cadrul școlii. Odată cu finalizarea cursului care durează 2 ani fiecare părinte poate exprima recenziile sale asupra profesorului.

Indicatori de calitate pentru satisfacția părinților:

- *Înregistrarea creșterii academice școlare a elevilor* – măsurarea creșterii academice se realizează prin compararea performanțelor inițiale ale elevului cu cele obținute după finalizarea cursurilor, îmbunătățirea la toate disciplinele școlare.

- *Îmbunătățirea relațiilor interpersonale în societate* – elevii dezvoltă nu doar abilități cognitive, ci și abilități de comunicare și colaborare cu colegii.

- *Dezvoltarea logicii și memoriei a elevilor* – se evidențiază creșterea capacității de a rezolva probleme complexe și de a reține informații într-un mod structurat este un semn al succesului în procesul de învățare, iar măsurarea acestui indicator se face prin evaluări periodice care testează abilitatea elevilor de a aplica tehnici de calcul mental.

- *Creșterea vitezei de calcul în imaginative a elevilor* – se măsoară timpul necesar pentru efectuarea unui număr de operații matematice fără erori.

Indicatori de calitate pentru managerul companiei:

- *Creșterea veniturilor din vânzări/ Profitabilitatea companiei* – remarcă succesul financiar al școlii prin analiza veniturilor generate din înscrieri, care sunt verificate prin întocmirea rapoartelor financiare și a dărilor de seamă.

- *Cultura afacerilor în cadrul companiei* – accentuează încurajarea colaborării angajaților, inovației și profesionalismului. Managerul are misiunea de a crea un mediu de lucru motivant, bazat pe respect reciproc, transparență și dezvoltare continuă.

- *Comunicarea persuasivă cu părinții, angajații și alte părți interesate* – se măsoară feedback-ul primit, gradul de implicare a părinților și capacitatea de a răspunde proactiv la nevoile comunității educaționale.

- *Gestiunea riscurilor planificate și potențiale* – ilustrarea identificării și prevenirii riscurilor ce pot afecta activitatea școlii, precum: fluctuațiile economice, schimbările legislative sau scăderea interesului pentru metoda „Soroban”.

- *Competitivitatea* – reflectă poziția școlii pe piața educațională și capacitatea acesteia de a atrage și menține elevi.

Indicatori de calitate pentru elev:

- *Locația*- se evidențiază proximitatea față de domiciliul elevilor influențează decizia părinților de a-i înscrie la cursuri.

- *Relațiile cu alți elevi* – se remarcă atmosfera generală a școlii, activitățile de grup și metodele pedagogice utilizate.

- *Infrastructura școlii: mobilierul, baie, table interactive, material de studii*- calitatea mobilierului, accesul la resurse moderne (table interactive, materiale didactice actualizate) și condițiile generale ale spațiului (curățenie, siguranță, confort) influențează semnificativ experiența de învățare a elevilor.

- *Cultura/atmosfera* – mediu educațional pozitiv, bazat pe respect, susținere și încurajare, stimulează motivația elevilor, unde profesorii trebuie să asigure un climat propice dezvoltării cognitive și emoționale, fără presiune excesivă.

- *Aprecierea meritelor/necriticarea nereușitei* – practicarea încurajării prin recunoașterea progresului și a eforturilor depuse, prin care critica constructivă trebuie să fie orientată spre îmbunătățire, nu descurajare, pentru a menține încrederea și motivația elevilor.

- *Progresul academic* – evaluarea progresului elevilor trebuie să fie realizată pe baza vitezei și acurateței în calculul mental, a capacității de concentrare și a îmbunătățirii gândirii logice, în care să fie măsurate rezultatele elevilor prin software-ul „Soroban Admin”.

Metode de îmbunătățire a indicatorilor de calitate:

Pentru a analiza metode de îmbunătățire a calității prestării serviciilor în cadrul SOROBAN S.R.L. au fost utilizate instrumente precum: *diagrama Pareto* și *diagrama Ishikawa*.

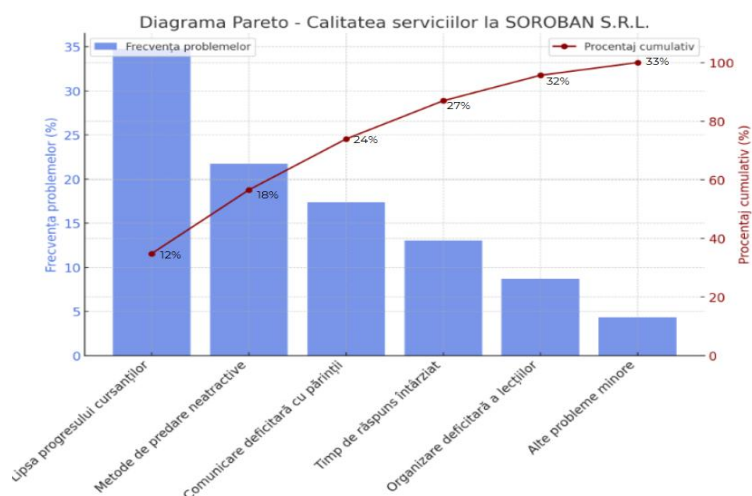


Figura 1. Analiza cauzelor care generează probleme în baza diagramei Pareto

Sursa: Elaborat de autor

Prezența lipsei progresului cursanților, metodelor de predare neatractive și comunicarea deficitară cu părinții reprezintă 75% din reclamații, ceea ce înseamnă că acestea trebuie să fie prioritare pentru îmbunătățirea calității serviciilor. Problemele mai puțin frecvente, și anume: organizarea deficitară a lecțiilor, timp de răspuns întârziat, au un impact mai mic, dar pot fi îmbunătățite treptat. Drept consecință, inducerea unor metode de soluționare eficiente a problemelor constatate, pot diminua 80% din probleme.

Pentru a remedia aceste probleme, este necesară implementarea unor strategii care să asigure monitorizarea și susținerea progresului fiecărui elev: organizarea de sesiuni lunare de instruire pentru profesori, axate pe îmbunătățirea tehnicilor de predare, care vor diminua lipsa progresului cursanților.

O altă problemă existentă este prezența metodelor neatractive de predare. Prin urmare, soluțiile sunt: stimularea învățării prin proiecte de grup, care să încurajeze colaborarea și gândirea critică.

Pentru a soluționa comunicarea deficitară cu părinții, este nevoie să: implementarea unui sistem rapid de răspuns la întrebările și solicitările părinților printr-un canal de comunicare dedicate și organizarea unor întâlniri periodice pentru a discuta evoluția cursanților și eventualele dificultăți întâmpinate.

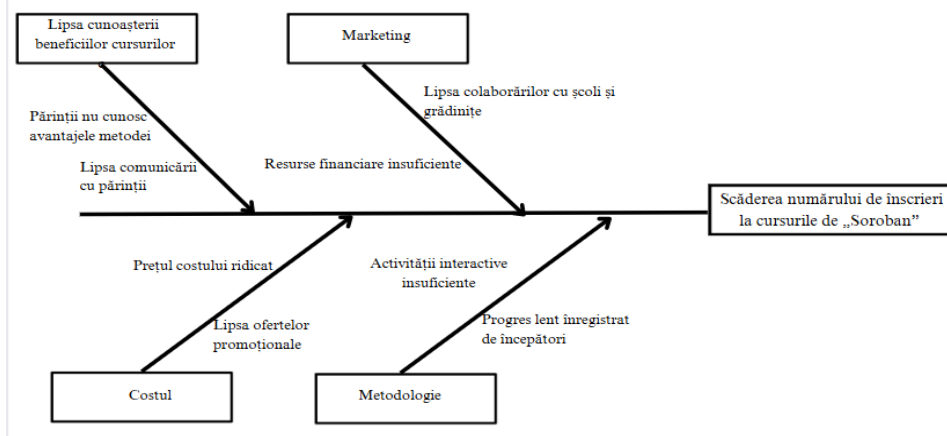


Figura 2. Analiza cauzei apariției problemei de scădere a numărului de înscrieri la cursurile de „Soroban” în baza diagramei Ishikawa

Sursa: Elaborat de autor

În contextul educațional actual, Școala de Aritmetică Mentală „Soroban” se confruntă cu o scădere semnificativă a numărului de înscrieri la cursurile sale destinate copiilor și adolescenților. Această tendință poate avea implicații asupra viitorului programelor educaționale inovatoare bazate pe metoda „Soroban”, motiv pentru care o analiză detaliată a cauzelor și implementarea unor soluții eficiente sunt esențiale.

În urma analizei cauză-efect, au fost identificate patru factori majori care contribuie la această problemă: *lipsa de conștientizare a beneficiilor „Soroban”, setarea marketingului slab, lipsa unui cost accesibil pentru părinți, prezența unei metodologii învechite*. Drept urmare, pentru a contracara această tendință, se impune o abordare strategică integrată, care să includă intensificarea campaniilor de promovare în mediul digital, consolidarea parteneriatelor cu instituțiile de învățământ, diversificarea ofertei educaționale prin metode interactive și gamificate, precum și implementarea unor politici flexibile de preț. De asemenea, implicarea activă a părinților în procesul educațional poate avea un impact semnificativ asupra retenției și progresului elevilor.

CONCLUZII/RECOMANDĂRI

Studiul realizat privind calitatea prestării serviciilor companiei SOROBAN S.R.L. subliniază importanța metodologiei Soroban în dezvoltarea abilităților cognitive și sociale ale elevilor, precum și impactul acesteia asupra performanțelor academice și personale. Indicatorii de calitate analizați – creșterea academică a elevilor, îmbunătățirea relațiilor interpersonale, dezvoltarea logicii și memoriei, și creșterea vitezei de calcul – reflectă succesul acestei metode în formarea unei noi generații capabile să aplice tehnici avansate de calcul mental și să-și îmbunătățească abilitățile de gândire critică. Prin urmare, rezultatele studiului evidențiază faptul că satisfacția părinților este un factor esențial în evaluarea serviciilor, iar feedback-ul constant din partea acestora este un instrument valoros pentru îmbunătățirea continuă a procesului educativ. Aceste concluzii subliniază rolul vital al companiei SOROBAN S.R.L. în educația de calitate, care nu doar că influențează în mod direct dezvoltarea elevilor. Prin urmare, în anul 2024 au câștigat locuri de frunte și mențiuni 29 de elevi ai Școlii de aritmetică Mentală „Soroban” în cadrul Olimpiadei Republicane de Matematică, 263 de elevi au câștigat „Premiul Mare” în cadrul Olimpiadei Internaționale „Soroban”, în care participă elevi din 7 țări. În consecință, consolidându-și reputația de lider în educația prin aritmetică mentală, și continue să prioritizeze satisfacția părinților și progresul elevilor, oferind un cadru educațional eficient și de înaltă calitate.

Chestionar:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfB1WnC5GFyC2MdYasryIMGQ5a1xuev_a8LaIA0C1dbS_JFBw/viewform?usp=header

REFERINȚE:

1. *Managementul calității sistemului educațional din Republica Moldova: teorie și metodologie* (n.d.). https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/Managementul%20calitatii%20sistemului%20educational%20din%20RM_teorie%20si%20metodologie.pdf
2. *Școala de Aritmetică Mentală „Soroban” S.R.L. din Republica Moldova* (n.d.). Disponibil: <https://soroban.md>

Coordonator științific: ȚURCANU Gheorghe, dr., conf. univ.
Academia de Studii Economice din Moldova
Republica Moldova, Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md
e-mail: gheorhe.turcanu@gmail.com