



高校食堂社会化运营效果评价及改进对策研究—以唐山两所高校为例

RESEARCH ON THE EFFECT ASSESSMENT AND
IMPROVEMENT MEASURES OF SOCIALIZED
OPERATION OF UNIVERSITY CANTEENS—
TAKE 2 UNIVERSITIES IN TANGSHAN AS AN
EXAMPLE

PANYAPIWAT
INSTITUTE OF MANAGEMENT

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

刘治言

ZHIYAN LIU

本独立研究报告提交正大管理学院中国研究生院
属正大管理学院工商管理硕士学位
工商管理专业（中文体系）课程学习的一部分
二〇二一年七月



高校食堂社会化运营效果评价及改进对策研究—以唐山两所高校为例

RESEARCH ON THE EFFECT ASSESSMENT AND
IMPROVEMENT MEASURES OF SOCIALIZED
OPERATION OF UNIVERSITY CANTEENS—
TAKE 2 UNIVERSITIES IN TANGSHAN AS AN
EXAMPLE

PANYAPIWAT
INSTITUTE OF MANAGEMENT

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

刘治言
ZHIYAN LIU

本独立研究报告提交正大管理学院中国研究生院
属正大管理学院工商管理硕士学位
工商管理专业（中文体系）课程学习的一部分
二〇二一年七月
版权归正大管理学院所有

高校食堂社会化运营效果评价及改进对策研究——以唐山两所高校为例 刘治言 二〇二一年



摘要

独立研究报告题目： 高校食堂社会化运营效果评价及改进对策研究—以唐山两所高校为例

作者： 刘治言

导师： 张洪烈教授

学位名称： 工商管理硕士学位

专业名称： 工商管理专业（中文体系）

学年： 二〇二一年

高校食堂是高校提供餐饮服务的主要场地，是各高校后勤管理部门进行管理的主要项目，也是近年来各高校后勤管理社会化改革的主要内容。面对新的经济和社会发展形势，高校食堂的社会化改革也进入到新的发展阶段，各种深层次的矛盾和问题进一步凸显，食堂产品质量与安全问题，微利运营冲突与利益对立以及学生满意度提升等问题成为高校食堂深度社会化改革的制约因素。如何破解高校食堂社会化运营中的各种困难和挑战，精准匹配高校师生的用餐需求，持续提升高校食堂的服务质量和竞争能力，成为当前持续推进高校食堂管理社会化改革的重要课题。

基于上述研究背景，本文采用问卷调查与实地调研等研究方法，对高校食堂社会化运营问题进行理论分析和实证研究，通过文献研究法对食堂社会化改革的理论基础进行系统梳理，在此基础上提出研究假设，以唐山市 A、B 两所高校为调研对象展开问卷调查，结合统计模型和评价指标体系构建对食堂社会化运营效果进行实证分析，明确当前高校食堂社会化运营中存在的普遍性问题和深度社会化改革的主要制约因素，提出针对性的改进对策。

研究发现：高校食堂社会化运营可以通过食堂运营方式、食堂管理模式、食堂财务核算方式以及人员管理模式几个方面进行综合评价，高校食堂社会化运营程度与食堂服务要素和整体满意度之间存在内在的关联性，高校食堂社会化程度越高，食堂服务整体满意度水平越高；高校食堂社会化改革通过改善食堂餐饮食品质量、提升服务水平、改进食堂卫生条件和硬件配套设施，形成对食堂满意度提升的正向促进效应，能够显著提升高校食堂服务的满意度感知。鉴于此，本研究提出如下三点改进对策：一是坚持善治理念，积极推动高校食堂社会化改革，优化管理机制，构建食堂标准化运行制度；二是坚持育人理念，挖掘饮食文化的

育人内涵，创建文化活动，发挥食堂文化育人效能；三是坚持人本理念，完善用人机制，提升从业及管理人员素养，不断加强高校食堂专业人才培养和员工队伍建设。

关键词： 高校食堂 社会化 顾客满意度



ABSTRACT

Title: Research on the Effect Assessment and Improvement Measures of Socialized Operation of University Canteens —Take Two Universities in Tangshan as an Example

Author: Zhiyan Liu

Advisor: Dr. Honglie Zhang

Degree: Master of Business Administration

Major: Business Administration (Chinese Program)

Academic Year: 2021

University canteen is the main place for university to provide catering services, the main project managed by the logistic management department of university, also the main content of the socialized reform of logistic management in university in recent years. Facing new developing situation of economy and society, socialized reform of university canteen has developed into the new stage, all kinds of deep-seated contradictions and problems show further highlight, canteen product quality and safety issues, and small profit operation conflicts and opposite interests and promoting student satisfaction become limit factors of the deep socialized reform of university canteen. How to solve all kinds of difficulties and challenges in the socialized operation of university canteen, precisely match the dining needs of faculty and students in university, and continuously improve the service quality and competitiveness of university canteen become an important task for continuously advancing the socialized reform of university canteen management.

Based upon the above research background, this paper adopts the methods of questionnaire and field survey investigation to theoretically analysis and empirically study the socialized operation problems of university canteen. Through literature research on the theoretical foundation of the socialized reform of the canteen system, based upon which, advances the research hypothesis, A, B two universities in Tangshan city as the research object on the questionnaire survey, combined with the construction of statistical model and evaluation index system, this paper makes an empirical analysis on the effect of the socialized operation of canteen in university ,

clarifies the common problems existing in the current socialized operation of canteens in university and universities and the main restrictive factors of the deep socialized reform, and puts forward targeted improvement measures.

The research found that: the socialized operation of university canteen can be evaluated comprehensively through several aspects such as operation ways of canteen, management mode of canteen, financial accounting of canteen and personnel management mode of canteen. There are intrinsic correlations between the degree of socialized operations of university canteen with the canteen service elements and the overall satisfaction. The higher level of socialization of university canteen, the higher of overall satisfaction level on canteen service. The socialized reform of university canteen has a positive promoting effect on the improvement of canteen satisfaction by improving canteen food quality, service level, sanitary conditions and hardware supporting facilities, and can significantly enhance the satisfaction perception of university canteen service. In view of this, this research puts forward the following three improvement measures: First, adhering to the idea of good governance, actively promoting the socialized reform of university canteen, optimizing the management mechanism, and constructing the standardized operation system of canteen. Second, adhering to the concept of education, excavating the education connotation of food culture, creating cultural activities, exerting the efficiency of canteen culture education. Third, adhering to the people-oriented concept, improving the employment mechanism, enhancing the quality of practitioners and managers, and constantly strengthening the training of university canteen professionals and the construction of staff team.

Keywords: University canteen Socialization Customer satisfaction

目 录

摘要.....	I
ABSTRACT.....	III
目录.....	V
表格目录.....	VII
图片目录.....	VIII
第一章 引言.....	1
1.1 研究背景与研究意义.....	1
1.1.1 研究背景.....	1
1.1.2 研究意义.....	2
1.2 研究目的目标.....	2
1.3 研究方法.....	2
1.4 研究内容与研究思路.....	3
1.5 论文结构.....	4
第二章 理论基础与文献综述.....	5
2.1 高校食堂社会化改革的理论基础.....	5
2.1.1 相关研究概念界定.....	5
2.1.2 理论基础.....	6
2.2 高校食堂社会化运营的文献综述.....	7
2.3 高校食堂社会化运营效果评价的相关研究综述.....	8
第三章 研究方法与研究设计.....	9
3.1 研究方法.....	9
3.2 研究框架.....	9
3.3 研究假设.....	9

目录 (续)

3.4 模型与评价指标体系构建.....	10
3.4.1 模型构建.....	10
3.4.2 高校食堂社会化运营效果评价指标体系.....	10
3.5 研究对象与资料收集.....	14
第四章 研究结果.....	15
4.1 描述性统计分析.....	15
4.2 问卷信度与效度检验.....	19
4.2.1 问卷的信度分析.....	19
4.2.2 效度检验.....	20
4.3 方差分析.....	21
4.4 结构方程模型分析.....	23
4.4.1 模型参数估计.....	23
4.4.2 模型评价.....	25
第五章 结论与建议.....	26
5.1 研究结论.....	26
5.2 高校食堂社会化运营改进建议.....	27
5.3 研究不足与展望.....	28
参考文献.....	29
附录 A.....	32
附录 B.....	34
致谢.....	35
声明.....	36
个人简历.....	37

表格目录

表 3.1	高校食堂社会化运营效果综合评价指标体系.....	13
表 4.1	A、B 两校食堂社会化水平具体表现特征	15
表 4.2	调查问卷受访对象样本基本特征.....	15
表 4.3	A、B 两校食堂餐饮产品质量感知细分内容统计对比	16
表 4.4	A、B 两校食堂服务质量重要性感知对比	17
表 4.5	A、B 两校食堂卫生条件重要性感知对比	18
表 4.6	A、B 两校食堂硬件设施重要性感知对比	18
表 4.7	A、B 两校食堂文化氛围重要性感知对比	19
表 4.8	问卷信度检验.....	20
表 4.9	KMO 度量标准	20
表 4.10	KMO 样本度量与 Bartlett 球形度检验	21
表 4.11	高校食堂服务满意度问卷旋转后的因子载荷矩阵.....	21
表 4.12	A、B 两所高校食堂服务感知度差异比较	23
表 4.13	高校食堂满意度与社会化程度结构模型路径系数估计与假设检验结果	25
表 4.14	高校食堂满意度模型拟合度参数.....	25

图片目录

图 1.1 主要研究思路.....	4
图 3.1 高校食堂社会化运营效果评价理论模型.....	10
图 4.1 高校食堂服务满意度与社会化运营程度结构模型.....	24



第一章 引言

高校食堂是高校提供餐饮服务的主要场地，是各高校后勤管理部门进行管理的主要项目，也是近年来各高校后勤管理社会化改革的主要内容。与企业食堂、党政机关食堂不同，高校食堂是开设在高校管理范围内，面向的是无收入来源的大学生，集餐饮服务、信息交流、先进文化传播于一体，也为高校师生教学科研等活动提供后勤保障。高校食堂关乎着校内数以万计师生、教职员工的健康饮食，是学校高质量发展的生命线。2002年教育部发布《关于切实加强高等学校食堂管理工作的通知》，指出“高等学校食堂的主要功能是为师生提供餐饮服务，具有明显的公益性”，这从根本上确立了高校食堂的服务性地位。随着高校后勤管理社会化的改革探索，高校食堂也逐渐开始了社会化改革实践。

1.1 研究背景与研究意义

1.1.1 研究背景

随着我国高等教育事业的持续发展，高校后勤管理工作在高校和谐稳定运行与持续发展中的保障性、基础性作用进一步凸显。1985年《中共中央关于教育体制改革的决定》，首次明确了高校后勤的社会化改革方向和主要作用、地位，开启了高校餐饮管理的改革探索之路。相比校外市场化的餐饮行业，高校食堂餐饮带有明显的公益性服务特性，高校食堂的社会化演进经历了从最初的高校自主经营，到半社会化的联合经营和完全社会化三个阶段，在管理理念、运营模式、服务意识与服务内容等方面也不尽相同。随着高校餐饮服务社会化程度的不断提升，实现了餐饮的多样化，优化了食堂就餐环境，提高了食堂管理水平。新时代背景下高校食堂的社会化改革也进入到了新的实践阶段，然而各种深层次的矛盾和问题也进一步凸显，食堂餐饮产品质量与安全问题，微利运营冲突与利益对立以及学生满意度提升等现实问题成为制约高校食堂深度社会化改革的“瓶颈”因素。因此，如何破解高校食堂社会化改革实践中的各种困难和挑战，以顺应深度社会化改革发展趋势与高校师生不断提高的多样化饮食消费需求，提升食堂服务质量与运行效率，成为当前持续推进高校后勤管理社会化、强化后勤工作保障功能的重要课题。

1.1.2 研究意义

第一，理论意义：本研究基于对前人相关研究成果的系统梳理和总结，对食堂社会化运营效果进行综合评价，提出相应优化之策，能够为加快推进高校食堂深度社会化改革，不断提升高校后勤服务水平和保障能力提供理论参考，为后续研究者提供新的研究思路。

第二，实践意义：高校食堂社会化改革是提升高校自身管理和自我发展的必由之路，本文的研究为推进高校食堂社会化提供实践参考。通过多年的探索与实践，各高校已经形成适合自己的食堂社会化模式，发展不一而足，优劣不尽相同。通过实地考察调研、文献资料收集、问卷调查等方式，对唐山两所高校食堂社会化实际运行进行实证研究，深入剖析高校食堂社会化程度与食堂服务满意度之间的内在关联性，有针对性地提出改进之策，有助于进一步改进高校餐饮服务的社会化实践，为提升高校餐饮服务水平和竞争力提供优化路径。为唐山地区、河北省乃至全国高校食堂社会化经营与运行提供有价值的实践参考。

1.2 研究目的目标

本研究的目的是通过对食堂社会化影响因素的探究，对高校食堂社会化运营效果进行评价并提出改进对策，从而为深入推进高校食堂社会化改革提供有益参考。

本研究希望达成以下三个目标：一是通过对唐山 A、B 两所本科院校食堂社会化运营的深入调查与分析，探究高校食堂社会化程度的综合评价指标体系；二是围绕高校食堂社会化运营效果评价和满意度调查，探究高校食堂社会化运营的发展现状与影响因素，厘清食堂社会化运营程度与食堂服务满意度的内在关联；三是对高校食堂社会化运营效果及存在问题进行分析，提出高校食堂社会化改进优化建议，尝试构建契合我国高校食堂管理实际发展条件的社会化改革范式，让食堂成为新的育人战场，构建和谐餐饮，从而为推进高校食堂社会化提供有益参考。

1.3 研究方法

本研究采用文献研究法、实证分析法、问卷调查与定量分析法、归纳总结法等方法，对唐山市 A、B 两所高校食堂社会化运营效果的影响因素和推进深化社会化改革的制约因素进行归纳总结，借鉴其他高校食堂社会化改革的成功经验，

提出具有较强针对性和实操性的改进对策。

1.4 研究内容与研究思路

本研究研究内容主要有三个方面：一是对高校食堂社会化现状和食堂满意度相关理论基础的概述和总结，通过对相关理论的系统归纳，明确高校食堂社会化改革的必然性和现实性，为深入研究食堂社会化改革实践和构建食堂社会化运营评价体系提供理论支撑；二是尝试构建高校食堂社会化运营效果评价体系和满意度评价模型，深入探究食堂社会化改革与满意度二者之间的内在关联性，厘清影响高校食堂满意度水平的服务感知要素，明确高校食堂深度社会化改革的施力点和着力点；三是通过构建结构方程模型，探究社会化改革对高校食堂服务改进和满意度提升的影响路径和影响效果，以唐山市 A、B 两所高校食堂为例分析不同社会化程度下高校食堂服务要素的感知度差异。

本研究的研究思路是：对高校食堂社会化运营问题进行理论分析和实证研究，以唐山市 A、B 两所高校为调研对象围绕高校食堂社会化运营效果评价和满意度调查，探究高校食堂社会化运营的发展现状与影响因素，厘清食堂社会化运营程度与食堂服务满意度的内在关联，明确当前高校食堂社会化运营中存在的普遍性问题和深度社会化改革的主要制约因素，提出针对性的改进对策。主要研究思路见图 1.1 所示。



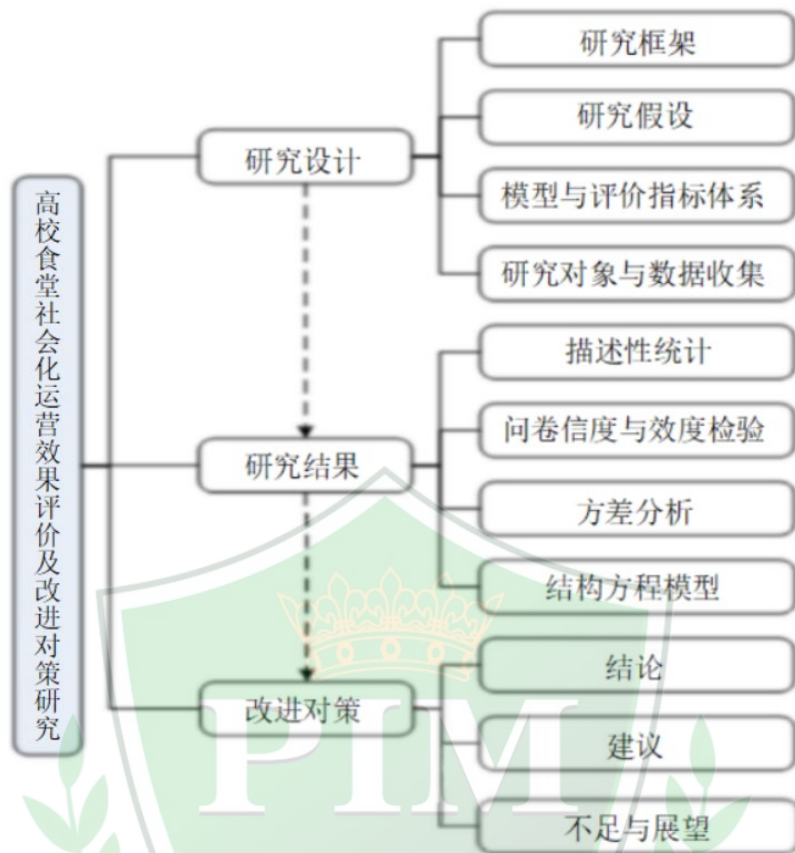


图 1.1 主要研究思路

1.5 论文结构

本文框架共包括五部分，第一章“引言”，介绍本研究的研究背景与研究意义、研究目的目标、研究方法、研究内容与研究思路、论文结构；第二章“理论基础与文献综述”，主要介绍高校食堂社会化改革的理论基础、高校食堂社会化运营的文献综述、高校食堂社会化运营效果评价的相关研究综述；第三章“研究方法与研究设计”，介绍本研究采用的如文献研究法、实证分析法、问卷调查与定量分析法、归纳总结法研究方法，提出研究框架与研究假设，构建高校食堂社会化运营评价理论模型与评价指标体系，并根据评价指标体系设计问卷，对 A、B 两校师生展开访谈与问卷调查。第四章“研究结果”，主要是对样本数据进行分析，包括信度和效度分析、方差分析、结构方程模型分析，厘清食堂社会化运营程度与食堂服务满意度的内在关联，明确当前高校食堂社会化运营中存在的普遍性问题和深度社会化改革的主要制约因素。第五章“结论与建议”，对全文进行总结、归纳，提出高校食堂社会化运营改进建议。

第二章 理论基础与文献综述

2.1 高校食堂社会化改革的理论基础

2.1.1 相关研究概念界定

①高校食堂的概念及其特点

高校食堂是指开设在高校管理范围内，为高校师生教学、科研等活动提供后勤保障，集餐饮服务、信息交流、校园文化传播于一体的经营场所。

王丽侠(2020)从具有公益性质、消费特点两方面分析了高校食堂特殊性质。本文认为，高校食堂具有三个特点：其一，服务对象的特定性与稳定性。高校食堂主要服务对象是高校本校师生，尤其是高校学生，每个高校在校生人数几乎数以万计，他们是高校食堂服务的主要客源生力军，占到消费总量的 90%。其二，高校食堂功能的多元化。高校食堂以服务高校育人事业为本质，具体功能有就餐服务功能、信息交流平台功能、先进文化的传播功能等。其三，经营性质的公益性、福利性与严格的定价机制。大学生大多没有经济收入且贫困学生约占 25%的比例，而食堂主要目的是服务于高校的教育事业，具有明显的公益性和福利性质，因此贯彻严格的定价机制。

②高校食堂社会化

高校食堂社会化在理论与实务界没有一个统一的概念界定，不同学者赋予其不同内涵。刘晓婷(2015)认为高校食堂社会化就是“破除传统计划经济体制下形成的高校‘自办’后勤的体制模式”。本文认为简言之就是将高校食堂全部或部分承包给专门的餐饮管理组织来运营，从而节省经营成本的经营形式。换言之，高校食堂的社会化即高校餐饮服务外包，把高校餐饮服务这一具有经济与公益双重属性的行业回归社会，恢复其商品的属性和职能，剥离学校办社会的职能，使高校整合一切要素与条件为高等教育的发展甩开包袱，提升高校食堂餐饮水平，进而提高高校教学与科研水平(孟宪春等, 2001)，促使高等教育稳定、高质量、可持续发展。

③服务满意度

顾客满意是一种相对的心理状态，是消费者对于某种具体的产品或服务的主观性评价。服务满意度是以数字衡量顾客对于所接受的服务过程与其心理预期之间的差距，反映了顾客心理预期和实际感受相匹配的关系程度。

2.1.2 理论基础

高校食堂社会化研究涉及法学、社会学、公共管理、经济学等诸多领域，借鉴前人研究成果，本文选择服务创新理论、顾客满意度理论、新公共管理理论、委托代理理论四种联系密切的理论加以分析。

①服务创新理论。服务创新是在工业产品创新和工艺创新基础上，创新思想和理念在服务行业的延伸和拓展，是创新概念泛化的结果。相对于产品生产制造的有形价值创造过程，服务创新更加体现在对企业和产品软实力的提升，包括改革服务流程、提升服务品质、扩大服务范围、优化服务内容、增加服务条款等（许庆瑞、吕飞，2003）。从根本上来说，服务创新是对资源在企业内部或者跨企业、跨行业范围内所进行的优化配置和价值链流程的改革创新（戴延寿，2003），是培养形成企业或差异化竞争优势的有效手段。

②顾客满意度理论。Cardozo（1965）在营销领域首次分析了顾客满意程度和顾客再次购买行为之间的关系，认为良好的顾客体验对顾客连续购买具有积极的促进效应。从概念上来看，顾客满意包含了顾客感知产品质量或服务品质、顾客对产品或服务的心理期望值以及顾客对产品或服务的成本认知三个核心要素（王丽，2020），反映了顾客对于支付的金钱或时间资源受到恰当或不恰当回报而产生的认知状态，是对消费者支出与收益差距的心理状态评估（Howard & Sheth,1969）。

③新公共管理理论。新公共管理学兴起于20世纪80年代。在西方国家政府陆续陷入公共管理危机，无法有效协调和解决政府公共问题的背景下，以企业服务理念和市场化手段为核心的新公共管理学应运而生。新公共管理完全改变了传统模式下政府与公众之间的关系，即突破政府掌控一切的身份，政府应遵循市场化理念，把公众当成顾客，强调师生的顾客身份，焦丽敏(2017)认为“实质是强调政府对‘业务外包’的提供者通过绩效考核完成过程控制、目标控制”。而师生与外包者之间是消费者与经营者的关系，外包者为高校师生提供餐饮服务，并接受消费者的监督。

④委托代理理论。委托代理的本质是一种权力关系的重新分配，其中涉及到某些权力从委托人向代理人的转移。刘小琴（2017）认为委托代理理论是指“委托人委托代理人代理某种行为”。根据经济学关于委托代理的相关理论，高校即授权方就是委托人，社会餐饮企业即被授权者亦即代理人，属于“餐饮专业化经营者”。

2.2 高校食堂社会化运营的文献综述

我国国内在高校食堂餐饮服务改革方面的研究起步相对较晚。随着高校食堂社会化改革的逐步深入，涌现出一批优秀的理论研究成果，为持续推动高校食堂管理模式创新和深化改革奠定了良好的理论基础。总体而言，在高校食堂餐饮服务理论研究方面主要包括如下三个方面：

第一，高校食堂的经营模式研究

经过长期的探索与实践，各高校根据自身实际发展情况，选择了不同的经营模式，高校食堂经营模式也呈多样化趋势。赵婕（2015）认为形成自主经营管理和目标经营管理两种主流模式；王荣霞，范雪茹，张寒，李红燕（2015）认为形成“社会招标，个体经营模式”、“自主经营、自我服务模式”、“集团化与餐饮连锁模式”和“公平竞争模式”；林永庆（2013）提出“全社会化运营模式、半社会化运营模式、校内企业运营模式和高校自主运营模式”。

第二，高校食堂社会化改革研究

高校后勤服务社会化改革是当前理论研究的热点问题。戴佩良（2010）认为，高校食堂社会化改革推进困难的主要因素在于“有形之手”的过多限制。李德海（2018）提出食堂社会化改革受到社会经济因素、高校自身因素、学生因素和服务人员因素的限制。彭慧文（2011）从高校食堂经营的角度，提出食堂经营应引入竞争机制，同时强化对经营者的制约管理。李鹏（2017）提出，高校食堂管理应将校内餐饮与社会餐饮相结合，加快推动高校后勤职能转变和制度建设。

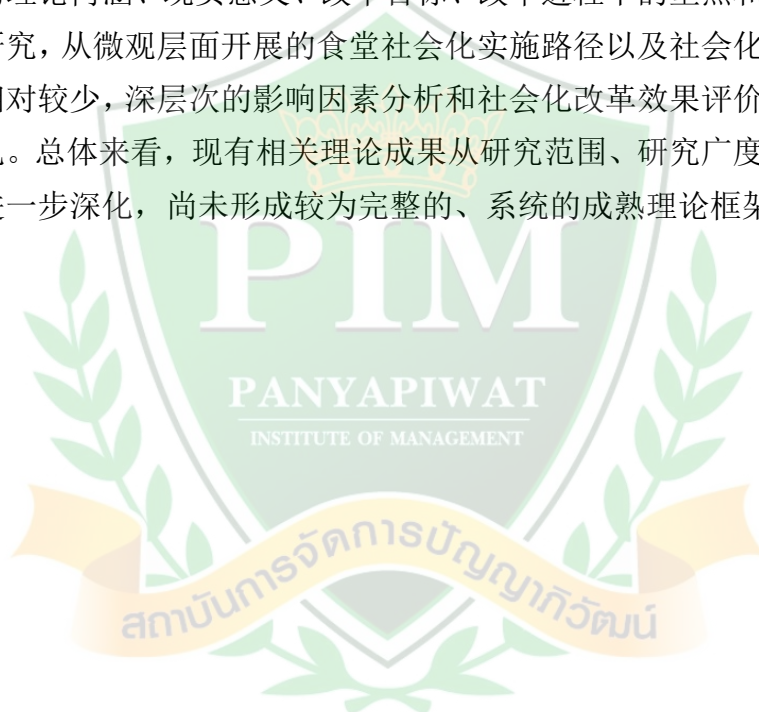
第三，高校食堂运营管理的实证性研究

有关高校食堂运营管理和社会化改革的实证性研究目前还比较少，多数学者从食堂餐饮服务的满意度角度进行了量化评价。在调查高校食堂就餐影响学生满意度的因素中，张建军等（2013）认为主要因素有四：即食堂产品感知、服务质量感知、就餐环境与条件；姚娟等（2018）则认为是食堂饭菜质量、食堂就餐环境、提供服务质量与学生就餐时间四大因素。李建斌（2017）基于问卷调查，得出影响高校食堂服务满意度的因素包括环境卫生、食堂菜式、饭菜价格、服务质量和食物卫生等方面。燕婷（2018）以某高校餐厅为研究对象，通过构建综合评价指标体系和模糊数学评价模型对食堂综合评价等级进行了验证。荆亚璟（2017）针对高校食堂餐饮服务的风险问题进行了实证分析，认为食堂餐饮服务风险防范应从行政层面、过程管理层面等进行强化。毛海燕（2020）从加强食堂管理和监督；提升饭菜质量，严控饭菜价格；让师生共同参与食堂管理工作等方面提出了提高学生就餐满意度的措施。

2.3 高校食堂社会化运营效果评价的相关研究综述

高校食堂社会化改革经 1999 年全面推广，已经逐步走向社会化、市场化，取得显著社会效果，黄伟（2016）认为，通过与社会资源的整合、优化，高校食堂社会化降低了成本，提高了资源的利用率。马士岩（2016）认为成效有三：减轻了后勤管理负担，学校得以高水平发展；增强了经营主体活力，餐饮服务与质量显著提升；改善了就餐体验，学生满意度大幅提高。

我国高校食堂社会化改革的研究多体现在食堂管理模式、服务满意度研究、食堂社会化改革影响因素等方面。在研究内容方面，相关研究成果对于食堂社会化改革的理论内涵、现实意义、改革目标、改革进程中的重点和难点等问题进行了深入研究，从微观层面开展的食堂社会化实施路径以及社会化改革动因等方面的研究相对较少，深层次的影响因素分析和社会化改革效果评价方面的理论成果尚不多见。总体来看，现有相关理论成果从研究范围、研究广度和研究深度方面还有待进一步深化，尚未形成较为完整的、系统的成熟理论框架体系。



第三章 研究方法与研究设计

3.1 研究方法

结合本文研究目的和主要研究内容，主要采取如下研究方法：第一，文献研究法。通过研究收集与整理的高校食堂社会化方面的文献资料，了解国内外高校食堂餐饮服务方面的现状与存在问题，掌握当前的研究热点和关键问题，对相关理论进行综述。第二，实证分析法。按照实证研究方法的基本要求，获取有关高校食堂社会化运营的实践经验，选择唐山市较为典型的 A、B 两所高校，通过走访与调研，对食堂餐饮服务社会化运营效果进行实证研究。第三，问卷调查与定量分析法。在初步了解国内高校食堂社会化改革概况的基础上，以唐山市 A、B 两所高校作为调研样本，科学设计调查问卷，针对调查对象对高校食堂餐饮服务的实际感受、满意程度、服务缺陷等问题进行调查和统计分析，形成对高校食堂社会化运营效果的量化评价。第四，归纳总结法。对唐山市两所高校食堂社会化运营效果的影响因素和推进深化社会化改革的制约因素进行归纳总结，借鉴其他高校食堂社会化改革的成功经验，提出具有较强针对性和实操性的改进对策。

3.2 研究框架

本研究对高校食堂社会化运营效果及存在问题进行理论分析和实证研究，通过文献研究法对高校食堂社会化改革的基础理论进行系统梳理，在此基础上提出研究假设，以唐山市 A、B 两所本科院校为调研样本展开问卷调查与实地调研，结合统计模型和评价指标体系构建对食堂社会化运营效果进行实证分析，明确当前高校食堂社会化运营中存在的普遍性问题和深度社会化改革的主要制约因素，提出有针对性和可操作性的改进对策，为进一步推进高校食堂运行的深度社会化改革提供具有普遍性的借鉴。

3.3 研究假设

本研究根据研究框架提出如下三点假设：一是高校食堂管理的社会化运营对于改善食堂服务质量和提升服务水平，提高师生对餐饮服务的满意度具有积极的影响；二是高校食堂服务的师生满意度取决于师生就餐时对食堂各方面服务要素的实际体验和心理预期之间的差距；三是高校食堂的不同社会化程度以及个体的

主观性差异对食堂服务满意度评价具有正向影响。

3.4 模型与评价指标体系构建

3.4.1 模型构建

高校食堂关乎着校内数以万计师生、教职员工的健康饮食，是学校高质量发展的生命线，不仅担负着提供饮食的功能，高校食堂服务育人也是高校全面落实“立德树人”的重要途径。本研究基于前人研究的理论基础，立足于高校食堂餐饮的行业特征，并结合研究目的目标构建高校食堂社会化运营评价模型。一是从高校食堂管理与高校关系、财务核算方式、人事管理模式等方面对高校食堂的社会化程度进行调研访谈，分析比较不同高校食堂社会化运营的程度；二是基于对高校师生的问卷调查对食堂餐饮服务满意度进行综合测评，建立食堂社会化——服务质量提升——师生满意度提高三方面的关联；三是结合高校食堂社会化运营评价和满意度测评，基于方差分析和均值分析，提炼影响食堂服务满意度和深度社会化改革的关键因素。基于上述研究目的，本研究构建高校食堂社会化运营效果评价模型如图 3.1 所示。

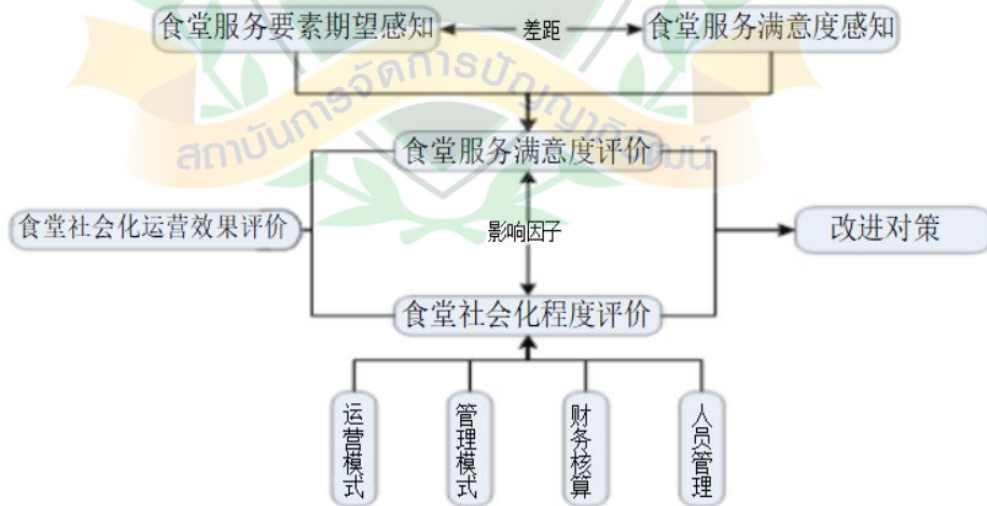


图 3.1 高校食堂社会化运营效果评价理论模型

3.4.2 高校食堂社会化运营效果评价指标体系

①评价指标体系的构建依据

第一，在高校食堂社会化运营程度评价方面

本研究认为：对于高校食堂社会化程度的衡量主要应从食堂运营模式、食堂管理模式、食堂财务核算方式和食堂人员管理模式四个方面进行综合反映，指标依据主要有以下三方面：其一，在计划经济时期普遍实行高校自办食堂模式，即高校自建自营模式。食堂由高校后勤负责管理，后勤属于学校的行政部门，食堂负责人由学校任免，其工作人员是有编制的学校职工，由学校统一安排，直接聘用。在食堂财务核算方面，统一纳入高校财务，高校自负盈亏，充分体现了高校食堂管理的行政性与公益性特点。其二，1999年国务院办公厅召开了第一次全国高校后勤社会化改革工作会议，同年12月14日教育部、财政部等部门颁布的《关于进一步加快高等学校后勤社会化的意见》，为了推进高校后勤社会化改革，国务院制定高校后勤社会化改革“三步走方案”：从学校行政剥离、组建跨校后勤服务集团、实现社会化目标。在此号召下，全国高校迅速反应，纷纷成立后勤集团。很多高校食堂改变传统经营模式，逐渐引入社会资本和力量，通过外包、联合经营等方式，吸引一些餐饮企业或集团进驻高校食堂，推动了高校食堂管理的规范化和经营的专业化发展。2002年教育部《关于切实加强高等学校食堂管理工作的通知》，进一步明确了高校食堂公益性特点，并强调高校对食堂社会化运营机制的管理与监督责任。2011年国家五部委联合下发了《关于进一步加强高等学校学生食堂工作的意见》直接明确了高校食堂改革的方向和要求。而2012年颁布的《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2011—2020）年》及以后出台的高校食堂餐饮服务收入免征营业税等一系列政策，极大地提高了社会资本进入高校餐饮领域积极性。但这些高校餐饮服务实体，大多是从学校原有的行政管理机构中分离出来，没有在体制上发生根本变革，没有独立法人资格。有的后勤集团负责人仍是由高校任免，仍属于学校一级机构，后勤实体自我运行、自我造血的良性机制总体上没有建立。在食堂管理模式方面，由高校与企业联合管理；在食堂人员管理模式方面，大多采用高校聘用与社会企业聘用结合的方式；在食堂财务核算方式，大多采用企业独立核算，高校监管的方式。其三，随着高校后勤社会化改革的深入，一部分学校的直属后勤实体实现了与高校行政管理机构的真正分离，高校后勤实体成立具有独立企业法人资格的后勤集团，其负责人并非学校聘任。后勤集团下纷纷注册餐饮公司、物业管理公司等法人企业，餐饮服务建立了现代化的企业制度，形成企业型的经营管理体制。高校与后勤餐饮服务实体直接建立起具有法律约束力的甲乙双方合作契约合同关系，这种体制下，高校后勤集团餐饮企业与社会餐饮企业界限趋于模糊化，高校餐饮企业可以投资社会上餐馆酒楼使其经营社会化；一些社会餐饮企业也可以通过投资、入股等方式进

入高校参与经营。有的高校积极引入多家校外餐饮服务企业或经营实体，使得校内餐饮市场形成有序竞争的格局。在此体制下，食堂管理模式为社会企业独立管理；食堂财务核算方式为企业独立核算；食堂工作人员则大多为社会企业全员聘用。

第二，在高校食堂服务顾客满意度评价方面

本研究认为，高校食堂餐饮服务的师生满意度水平是由高校师生对食堂服务各方面要素重要性程度的心理预期和接受服务时的实际感知满意度之间的差距所决定的。对于师生而言，自身的就餐需求及以往的就餐经历会对食堂各要素产生期望，而学校食堂提供的饭菜的营养丰富程度、色香味形、品种、份量、价格、员工的服务态度、食堂排队时间等服务传递过程中，会使师生产生实际感知，而当实际感知与期望产生差距时，师生满意度就会下降。通过调研与梳理汇总学者关于高校食堂满意度相关研究，可以得出餐饮产品质量重要性感知、服务质量重要性感知、食堂卫生条件重要性感知、食堂硬件设施重要性感知、食堂文化氛围重要性感知会对师生满意度产生影响。其一，食堂餐饮产品质量重要性感知是影响满意度的首要因素，因为饭菜的营养丰富程度、色香味形、品种、份量、价格等是师生食堂就餐的首要考量，也是决定是否再次光顾食堂就餐的重要因素；其二，服务质量重要性感知即食堂服务质量和水平能影响师生就餐情绪，是影响食堂服务满意度中不可或缺的因素；其三，食堂卫生条件与硬件设施主要体现在饭菜的卫生程度、餐桌餐椅清洁与舒适程度、刷卡机准确度等方面，硬件设施是食堂提供餐饮服务的基础保障条件，其配套建设水平是食堂服务质量和效率的重要体现，影响着师生就餐的直接感受，所以食堂卫生条件与硬件设施重要性感知是影响满意度的重要因素；其四，文化特色与文化育人功能是高校食堂所肩负的特殊使命，也是高校食堂区别于社会餐饮机构的典型标志。对于师生而言，食堂已经不仅仅是吃饱喝好的场所，打造自身个性鲜明的食堂饮食文化，才能使食堂真正成为师生愿意去、喜欢去的特色文化中心。因此，食堂文化氛围重要性感知对于满足不断提升的多样化师生就餐需求，提高师生满意度有积极影响。

学生对食堂提供服务满意程度感知是学生在购买食堂的餐饮产品或接受食堂工作人员提供服务的过程中产生的实际感受，是学生顾客满意程度的核心因素，它对顾客的满意度有直接的影响。（宗慧，2019）

②评价指标体系维度构成与调查问卷设计

综上所述，基于高校食堂社会化运营程度和食堂服务满意度调查，研究构建高校食堂社会化运营效果综合评价指标体系如表 3.1 所示。

表 3.1 高校食堂社会化运营效果综合评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标依据	
高校食堂社会化运营效果	高校食堂社会化程度	食堂运营模式	隶属学校,学校自营,学校管理	薛沛建(2000)、赵静(2018)、深度访谈	
			成立后勤集团,无独立法人		
			成立后勤集团,有独立法人		
		食堂管理模式	高校自行管理		
			高校与企业联合管理		
			社会企业独立管理		
		食堂财务核算方式	统一纳入高校财务		赵静(2018)、深度访谈
			独立核算,高校监管		
			独立财务,企业核算		
	食堂人员管理模式	高校直接聘用	薛沛建(2000)、赵静(2018)、深度访谈		
		高校聘用与企业聘用相结合			
		企业全员聘用			
	高校食堂服务顾客满意度	食堂服务要素期望程度感知	餐饮产品质量重要性感知	燕婷(2018)、李建斌(2017)	
			服务质量重要性感知	燕婷(2018)、王丽(2020)	
			食堂卫生条件重要性感知	林永庆(2013)、宗慧(2019)	
			食堂硬件设施重要性感知	高庆(2012)、高向荣(2011)	
			食堂文化氛围重要性感知	高庆(2009)、高庆(2012)	
		食堂提供服务满意度感知	餐饮产品质量满意度感知	宗慧(2019)、深度访谈	
	服务质量满意度感知				
	个性化服务满意度感知				

本研究设计的高校食堂调研主要包括两个部分,分别针对高校食堂运营管理人员、高校师生进行访谈和问卷调查,主要涉及高校食堂管理的整体情况和一些开放性问题,以及师生对高校食堂服务的满意程度调查。评价指标体系主要细分为四个层次,一级指标为高校食堂社会化运营效果的综合评价。第二层次包括食堂社会化程度调查和师生满意度调查两个方面。其中,高校食堂社会化程度调查

主要包括食堂运营模式、食堂管理模式、食堂财务核算模式和食堂人员管理模式四个三级指标，主要面向高校食堂管理人员展开访谈调查；食堂服务师生满意度指标具体通过食堂服务要素期望程度感知和服务满意程度感知两个方面，主要采取问卷的形式面向全校师生进行随机抽样调查。四级指标即将三级指标中隐性的潜变量直接化为调查问卷题目。

基于表 3.1 所示的综合评价指标体系进行访谈和问卷调查。对于第一部分高校食堂社会化程度的访谈调查，根据食堂运营和管理过程中校外企业参与的低、中、高三个等级分别赋分 1 分、2 分、3 分，以四个方面的均值作为衡量高校食堂社会化程度的具体指标，均值指标越高，则表明食堂社会化程度越高，反之越低。第二部分师生满意度测评通过问卷的形式，采用李克特五级量表(Likert scale)法，将每个问题按照五分制赋值法设定相应等级。①食堂服务要素期望程度：很不重要—1 分，不重要—2 分，一般—3 分，重要—4 分，很重要—5 分；②食堂服务满意程度：很不满意—1 分，不满意—2 分，一般—3 分，满意—4 分，很满意—5 分。综合问卷调查统计结果，总分越高表明师生对高校食堂服务满意度越高，反之越低。

3.5 研究对象与资料收集

本研究选择唐山市 A、B 两所高校作为研究样本（以下简称“A 校”和“B 校”）进行问卷调查和访谈调研。A、B 两校均为公办全日制普通本科院校。A 校下设三个校区，全校师生共计 18400 余人，校内食堂七个，其中教工食堂三个。采用高校自行管理与校外企业经营两种管理模式，教工食堂是学校自营管理，学生食堂采用外包经营，共有五家餐饮公司从事餐饮经营。B 校分为三个校区，现有在校师生共计 19000 余人，校内设有四所食堂，包括教工食堂一个，学生食堂三个，均采用外包形式，四家餐饮公司从事经营。

关于调研数据的采集本研究主要采用实地访谈和随机抽样调查方法，于 2021 年 1 月至 2021 年 3 月，分别就调研内容与 A、B 两校食堂管理人员进行了访谈调研，并向两校就餐师生进行了随机抽样调查，共发放调查问卷 352 份，现场收回 352 份，其中无效问卷 32 份，有效问卷 320 份，有效率 90.91%。问卷总体的 Cronbach's α 系数为 0.969，表明调查问卷题项之间具有较高的一致性和稳定性。

第四章 研究结果

根据对唐山市 A 校、B 校食堂社会化运营情况的实地调研和随机抽样调查统计,运用 EXCEL 和 SPSS22.0 数据统计分析软件,对问卷结果进行整理和深入分析,得到相关的调研结果。

4.1 描述性统计分析

描述性统计分析是针对访谈调查结果和调查对象在校期间参与食堂服务消费的总体情况进行概括性描述。通过对样本数据的频率、频次、标准差和均值等情况的描述性统计,能够进一步掌握观测样本的各种特征以及样本数据的总体特征。根据调查统计结果,A、B 两校食堂社会化程度的具体表现和样本基本特征分别如表 4.1 和表 4.2 所示。

表 4.1 A、B 两校食堂社会化水平具体表现特征

学校	食堂运行情况	食堂管理模式	食堂财务核算方式	食堂人员管理模式	社会化程度综合评价
A 校	2.32	2.48	1.65	2.16	2.25
B 校	3.25	2.94	2.80	3.35	3.15

资料来源: A、B 两高校食堂管理人员访谈与问卷调研

表 4.2 调查问卷受访对象样本基本特征

分类	标志	频数 (A 校/B 校)	有效百分比 (A 校/B 校)	百分比 (A 校/B 校)
性别	男	69/75	43.1%/46.9%	39.3%/42.6%
	女	91/85	56.9%/53.1%	51.7%/48.4%
合计	——	160/160	100%/100%	91%/91%
身份	大一	61/70	38.1%/43.8%	34.7%/39.8%
	大二	44/40	27.5%/25.0%	25.0%/22.7%
	大三	40/38	25.0%/23.8%	22.7%/21.7%
	教职工	15/12	9.4%/7.4%	8.5%/6.8%
合计	——	160/160	100%/100%	90.9%/91%

续表 4.2 调查问卷受访对象样本基本特征

每月食堂消费水平	500 元以下	95/86	59.4%/53.8%	54.0%/48.9%
	500-1000 元	40/44	25.0%/27.5%	22.7%/25.0%
	1000 元以上	25/30	15.6%/18.8%	14.2%/17.0%
合计	——	160/160	100%/100%	90.9%/91%
每周食堂消费次数	0-7 次	15/18	9.4%/11.3%	8.5%/10.2%
	8-14 次	57/50	35.6%/31.3%	32.4%/28.4%
	15-21 次	88/92	55.0%/57.5%	50.0%/52.3%
合计	——	160/160	100%/100%	90.9%/91%

资料来源：A、B 两所高校师生问卷调查汇总

基于表 3.1 所示的高校食堂社会化运营效果评价指标体系中食堂服务满意度评价四级指标，在问卷中将各四级指标直接化为具体的问题并进行分拆统计。

① 餐饮产品质量感知

根据问卷调查统计，两所高校食堂餐饮产品质量感知细分内容的统计结果如表 4.3 所示。

表 4.3 A、B 两校食堂餐饮产品质量感知细分内容统计对比

	题项	学校	满意情况				
			很不满意	不满意	一般	满意	很满意
餐饮产品质量感知	食堂饭菜的营养丰富	A	1.80%	25.70%	33.60%	23.10%	15.80%
		B	2.00%	20.40%	34.20%	25.60%	17.80%
	食堂饭菜的色香味形	A	2.20%	27.40%	32.90%	21.30%	16.20%
		B	2.90%	22.50%	31.70%	24.30%	18.60%
	食堂饭菜品种的多样性	A	3.00%	28.40%	35.40%	20.80%	12.40%
		B	4.80%	17.60%	32.10%	30.90%	14.60%
	食堂饭菜份量足够	A	7.10%	14.50%	35.10%	23.80%	19.50%
		B	3.10%	10.50%	39.90%	25.10%	21.40%
	食堂饭菜价格合理	A	12.20%	18.40%	39.50%	13.10%	16.80%
		B	9.70%	15.10%	36.40%	17.30%	21.50%

根据表 4.3 所示两校食堂餐饮产品质量满意度情况，两校师生对于食堂饭菜价格、份量以及色香味形等方面的满意度水平均比较高，从横向对比情况来看，B 校在餐饮产品质量整体满意度方面较 A 校略高。A 校有的同学“食堂阿姨手别抖，饭菜价格降一降，可口美味儿多做做”的建议比较有代表性。A 校食堂在饭菜价格、饭菜品种与份量等方面仍需改进。

②服务质量重要性感知

食堂服务质量和水平是影响食堂服务满意度的直接因素。师生就餐过程中，对于食堂服务质量的感知主要体现在就餐排队时间的长短、食堂能否履行承诺、服务过程的高效便捷、员工的服务态度以及顾客个性化需求的满足程度等方面。根据调查结果统计，A、B 两校食堂服务质量重要性感知对比如表 4.4 所示。

表 4.4 A、B 两校食堂服务质量重要性感知对比

	题项	学校	满意情况				
			很不满意	不满意	一般	满意	很满意
服务质量重要性感知	个性化需求的满足	A	5.40%	24.80%	35.70%	19.50%	14.60%
		B	1.64%	15.40%	30.41%	32.20%	20.35%
	员工的服务态度	A	3.12%	25.30%	29.70%	22.70%	19.18%
		B	1.08%	22.00%	28.40%	27.20%	21.32%
	服务过程高效便捷	A	3.00%	28.00%	31.50%	22.40%	15.10%
		B	4.50%	16.40%	31.10%	29.40%	18.60%
	食堂履行承诺	A	7.10%	13.60%	36.70%	25.20%	17.40%
		B	2.20%	8.50%	39.80%	25.40%	24.10%
	食堂排队时间	A	8.70%	13.40%	34.60%	22.10%	21.20%
		B	11.40%	16.30%	34.40%	19.30%	18.60%

根据对比结果可知，B 校食堂在员工服务态度、师生个性化需求满足以及服务过程效率方面较 A 校有显著的优势，获得了相对较高的满意度评价。这可能与 B 校外包企业均为全国较为知名餐饮企业，注重在竞争中加强餐饮服务管理有关。两校的在校师生人数方面大体相当，但 A 校因为食堂数量多，平均服务窗口数量也比 B 校多，因此在师生就餐排队等待方面满意度较高。

③食堂卫生条件重要性感知

食堂卫生条件主要体现在饭菜的卫生程度、餐桌餐椅等食堂硬件设施的清洁

以及食堂员工的仪表仪容等方面。通过对比显示，A、B 两校食堂在卫生条件对比方面基本相当（如表 4.5 所示），可见两所高校都很重视食堂卫生管理工作并将之作为食堂运营过程中第一位的管理要素。

表 4.5 A、B 两校食堂卫生条件重要性感知对比

	题项	学校	满意情况				
			很不满意	不满意	一般	满意	很满意
食堂卫生条件重要性感知	食堂员工仪表卫生	A	3.20%	12.90%	25.70%	31.40%	26.80%
		B	2.10%	8.17%	30.13%	27.50%	32.10%
	餐桌餐椅清洁程度	A	3.70%	12.80%	28.90%	32.80%	21.80%
		B	2.90%	12.58%	22.86%	36.25%	25.41%
	饭菜干净卫生	A	8.20%	12.20%	20.00%	34.20%	25.40%
		B	3.60%	11.60%	25.70%	30.20%	28.90%

④食堂硬件设施重要性感知

食堂的硬件配套设施建设情况会影响师生对就餐食堂的选择，通过对 A、B 两校餐桌餐椅的舒适度、刷卡机结账准确度以及食堂外观和位置三个方面进行综合评价，其满意度对比结果如表 4.6 所示。A 校老校区由学校自行管理的食堂由于建设较早，学校用在基础设施和硬件建设上的资金投入较少，加之运营时间较长，其硬件配套设施陈旧落后，因此在满意度调查中拉低了整体的硬件设施满意度水平。而 B 校由于全部采用企业外包，为了保证竞争优势，不断改善就餐环境，加大在硬件设施方面投入，因此其硬件服务能力较强，师生满意度水平较高。

表 4.6 A、B 两校食堂硬件设施重要性感知对比

	题项	学校	满意情况				
			很不满意	不满意	一般	满意	很满意
食堂硬件设施重要性感知	食堂外观及位置	A	10.50%	11.90%	29.30%	28.90%	19.40%
		B	2.90%	11.24%	30.25%	25.46%	30.15%
	刷卡机准确度	A	5.20%	8.90%	30.80%	28.40%	26.70%
		B	5.10%	10.60%	23.40%	34.80%	26.10%
	餐桌餐椅舒适度	A	10.70%	18.90%	21.60%	30.20%	18.60%
		B	4.30%	13.20%	26.40%	31.80%	24.30%

⑤食堂文化氛围重要性感知

食堂作为学校的标志性建筑，已经不仅仅是学生吃饭的场所，文化特色与文化育人功能是高校食堂所肩负的特殊使命，也是高校食堂区别于社会餐饮机构的典型标志。从表 4.7 所示为 A、B 两校食堂的文化氛围对比统计结果来看，A 校文化特色和文化功能略高于 B 校。A 校学生食堂每年举行大学生饮食文化节，食堂内设置休闲娱乐区，把学校餐厅打造成为一个多元化餐厅，既丰富了学生的课余活动，又提供时尚的就餐体验感。B 校食堂由于引入社会化竞争较为充分，食堂运营和服务过程带有浓郁的商业氛围，其文化特色和文化功能略显不足，加之服务外包过程中频繁的装修改造，食堂风格与高校文化的契合程度不够紧密，因此在文化氛围的营造上及与高校育人功能的相互配合方面相对表现较差。

表 4.7 A、B 两校食堂文化氛围重要性感知对比

	题项	学校	满意情况				
			很不满意	不满意	一般	满意	很满意
食堂文化氛围重要性感知	食堂文化育人功能	A	12.76%	13.84%	25.62%	26.58%	21.20%
		B	9.20%	18.20%	32.40%	21.58%	18.62%
	食堂的文化特色	A	9.00%	12.10%	24.12%	29.48%	25.30%
		B	11.30%	18.60%	26.12%	22.58%	21.40%
	食堂与高校文化契合度	A	4.70%	10.20%	25.40%	30.50%	29.20%
		B	6.00%	15.15%	27.42%	28.18%	23.25%

4.2 问卷信度与效度检验

信度分析是对量表数据的可靠性和稳定性的检验，是研究者在进行量表数据分析时，对两个或两个以上的内容存在较为一致的判断。信度水平越高，表明量表数据越稳定。信度分析是效度检验的必要条件，即在确保量表数据稳定可靠的前提下，进一步检验分析工具能够正确测量样本对象特质的程度，即效度检验。

4.2.1 问卷的信度分析

本研究旨在测量被检测目标之间是否具有内在的一致性，因此在进行问卷信度分析时主要对问卷进行内在信度分析。被检测目标之间的内在一致性水平越高，Cronbach's α 系数值越大。一般认为， α 系数低于 0.35 为低信度水平，应拒绝测

量结果。 α 系数在 0.35 至 0.7 之间表示信度一般，超过 0.7 则为高信度水平。利用 SPSS22.0 对问卷进行信度分析，分析结果如表 4.8 所示。

表 4.8 问卷信度检验

变量	项数	Cronbach's α 系数
食堂服务要素期望程度	19	0.947
食堂服务要素满意程度	19	0.982
问卷整体信度	40	0.969

4.2.2 效度检验

效度检验即问卷的有效性检验。本研究中间卷的问题设置是在充分借鉴前人研究成果基础上结合本研究目的目标，在征求唐山市高校相关专家和师生意见基础上而形成的，问卷题目内容具有相当的内容效度。本研究采用期望感知、满意程度感知分析测度师生对于高校食堂的满意度，以满意程度感知为主，以期望感知程度为辅，通过分析满意程度感知中个变量要素对整体满意度的影响，综合得到师生对高校食堂餐饮服务的满意度水平。结合期望程度感知下各变量指标研判高校食堂服务满意度影响因素的状态。KMO (Kaise-Meyer-Olkin) 检验统计量是用来比较指标变量间简单相关系数和偏相关系数的指标。KMO 值越大，表明指标变量之间的相关性越强。Kaiser 给出常用的 KMO 度量标准如表 4.9 所示。

表 4.9 KMO 度量标准

检测类别	取值范围	因子分析适合情况
KMO 值	大于 0.9	非常适合
	0.8~0.9	很适合
	0.7~0.8	适合
	0.6~0.7	勉强适合
	0.5~0.6	不太适合
	小于 0.5	不适合
Bartlett'S 值	小于或等于 0.01	适合

对问卷结构效度进行检验，检验结果如表 4.10 所示。

表 4.10 KMO 样本度量与 Bartlett 球形度检验

Kaise-Meyer-Olkin 样本度量		0.914
Bartlett'S 检验	Approx.Chi-Square	9042.150
	自由度 df	986
	显著性概率 Sig	0.000

根据表 4.10 所示，问卷结构效度检验的 KMO 值为 0.914，表明高校食堂服务满意度程度感知中各问项收集得到的数据具有较高的结构维度，适合进行因子分析。与此同时，Bartlett 球形度检验的显著性概率 Sig 为 0.000，小于 0.05，统计量显著。

4.3 方差分析

为了实现对高校食堂餐饮服务感知维度各统计变量的测量，厘清各变量之间所反映的经济现象，首先采取主成分分析法将变量群体中具有代表性的共性因子提取出来，并将具有相同特质的变量归入同一公共因子，并对原始因子载荷系数应用方差最大化正交旋转进行旋转交换，得到高校食堂服务满意度问卷旋转后的因子载荷矩阵如表 4.11 所示。公共因子提取的个数以特征值大于 1 作为标准截取数据。本研究共提出公共因子五项，累计解释方差为 68.916%。根据表 4.11 所示，“贵校食堂的饭菜是否干净卫生”、“贵校食堂餐桌、餐具是否清洁”、“贵校食堂员工仪表、仪容是否卫生”三项具体指标因子载荷较小，分别只有 0.602、0.573、0.565，故删除三个问项，对剩余 16 个问项在进行探索性因子分析。共提取四个公共因子，分别对应评价指标体系中的食堂餐饮食品质量、食堂服务质量、食堂硬件设施与食堂文化氛围四个满意度指标，每个因子的 Cronbach's α 系数都在 0.7 以上，置信水平较高，整体方差解释率达到 59.77%，因子分析结果良好。

表 4.11 高校食堂服务满意度问卷旋转后的因子载荷矩阵

维度与条目	因子				
	1	2	3	4	5
贵校食堂饭菜价格是否合理	0.823				
贵校食堂份量是否足够	0.794				
贵校食堂饭菜品种的多样性	0.805				
贵校食堂饭菜的色香味形	0.842				

续表 4.11 高校食堂服务满意度问卷旋转后的因子载荷矩阵

贵校食堂饭菜营养是否丰富	0.796				
贵校食堂就餐排队时间长短			0.772		
贵校食堂能否履行承诺			0.709		
贵校食堂服务过程是否高效快捷			0.745		
贵校食堂员工服务态度是否良好			0.787		
贵校食堂能否满足个性化就餐需求			0.753		
贵校食堂的饭菜是否干净卫生					0.602
贵校食堂餐桌、餐具是否清洁					0.573
贵校食堂员工仪表、仪容是否卫生					0.565
贵校食堂餐桌餐椅的舒适度如何				0.751	
贵校食堂刷卡机结账是否准确				0.729	
贵校食堂外观及位置				0.713	
贵校食堂与高校文化是否契合		0.801			
贵校食堂是否具有文化特色		0.794			
贵校食堂是否具有文化育人功能		0.815			
各因子解释方差 (%)	15.236	15.187	14.796	14.551	9.146
累计解释方差 (%)	15.236	30.423	45.219	59.77	68.916
Cronbach's α 系数	0.849	0.892	0.793	0.823	0.814

根据 A、B 两校食堂社会化调查结果与统计描述可知，高校食堂社会化运营程度不同，食堂餐饮食品质量感知、服务质量感知、食堂卫生条件、食堂硬件设施以及文化氛围等食堂服务要素，以及高校对食堂社会化运营程度的评价等都可能存在差异。在此基础上，本研究进一步通过方差分析，来检验高校食堂的社会化运营程度对于高校食堂服务满意度特征是否存在显著性差异。通过对 A、B 两所高校食堂社会化调查和满意度调查的统计样本进行独立样本 T 检验(如表 4.12 所示)，结果发现：A、B 两所高校师生对于食堂餐饮食品质量、食堂服务质量、食堂硬件设施和食堂文化氛围这四个维度上存在着显著性差异。通过进一步均值比较发现，B 校在食堂餐饮食品质量、食堂服务质量、食堂硬件设施感知等方面都高于 A 校，A 校在食堂文化氛围和文化育人功能方面的表现较 B 校要好。

表 4.12 A、B 两所高校食堂服务感知度差异比较

维度		方差齐次性检验			均值差异显著性 T 检验			标准 误差
		F 值	P 值	T 值	自由 度	P 值	均值差	
食堂 餐饮 食品 质量	假设方差相等	0.038	0.852	-3.942***	329	0.000	-0.515	0.1035
	假设方差不相等			-3.847	198.2	0.000	-0.493	0.1125
食堂 服务 质量	假设方差相等	0.213	0.737	-3.203***	313	0.001	-0.321	0.1094
	假设方差不相等			-3.157	253.6	0.001	-0.365	0.1102
食堂 硬件 设施	假设方差相等	0.194	0.742	-5.513***	188	0.000	-0.642	0.1083
	假设方差不相等			-5.442	152.7	0.000	-0.618	0.1147
食堂 文化 氛围	假设方差相等	16.105	0.000	-2.135	342	0.000	0.722	0.1152
	假设方差不相等			5.908***	189.3	0.000	0.693	0.1118

4.4 结构方程模型分析

为进一步明确高校食堂社会化运营程度与食堂服务满意度之间的内在关联性，本文在此引入结构方程模型对食堂服务满意度和社会化程度之间的关系进行统计分析。相比一般的回归分析，结构方程模型能够同时处理多个因变量、容许自变量和因变量含有测量误差，并且能够同时估计因子结构和因子关系，其模型具有更大的容许弹性和更好的拟合优度。（侯杰泰,温忠麟，成子娟，2004）

4.4.1 模型参数估计

结构方程模型的原理是通过构造模型协方差矩阵和样本协方差矩阵的拟合函数，再通过循环迭代得到拟合函数值最优的参数估计。为明确食堂服务满意度和社会化运营程度之间的关系，本研究将食堂社会化程度作为一个潜变量纳入食堂满意度评价体系，基于问卷调查数据，采用 lisrel V10.3 结构方程模式分析软件对模型进行分析处理，得到模型参数如图 4.1 所示。

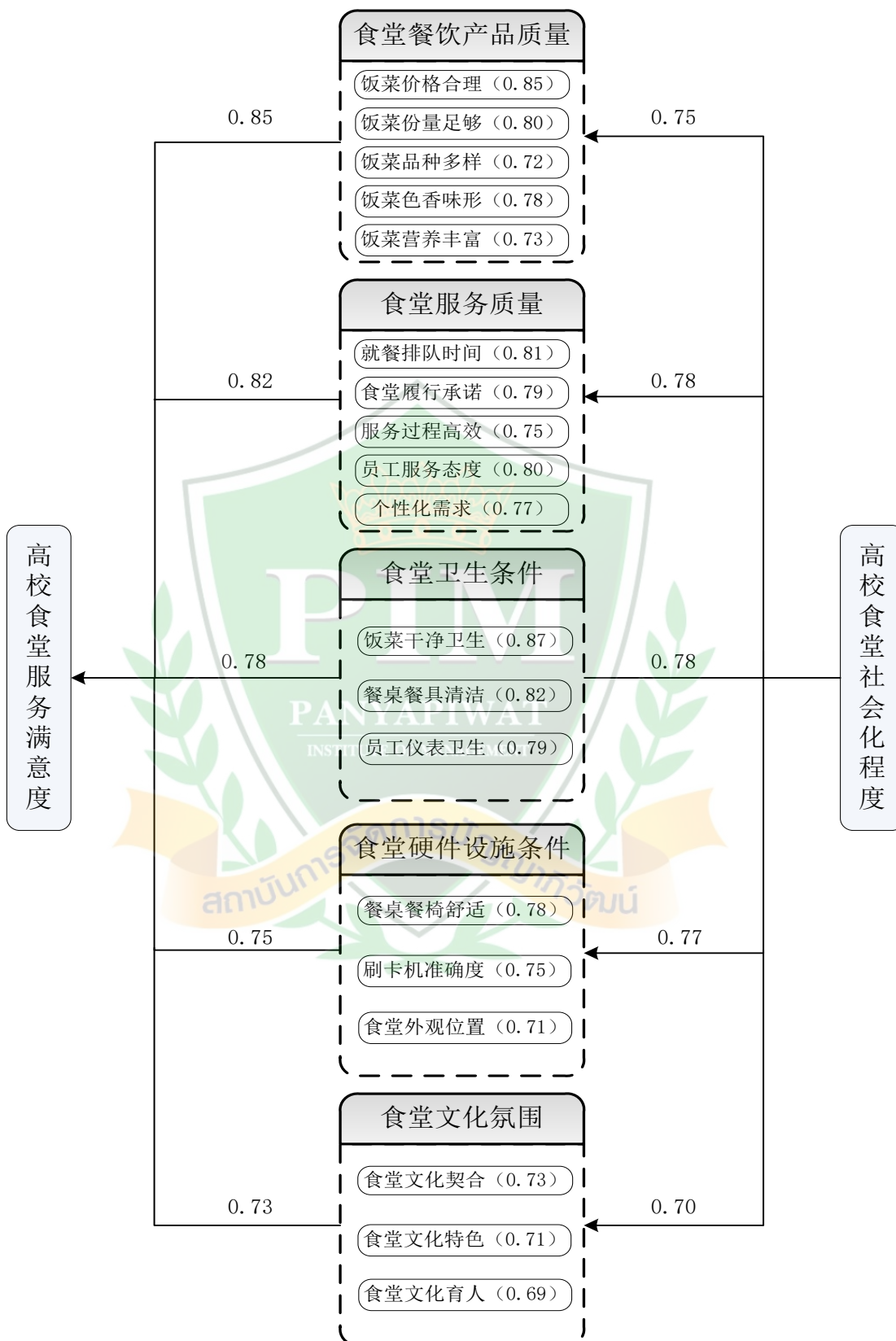


图 4.1 高校食堂服务满意度与社会化运营程度结构模型

4.4.2 模型评价

结构方程模型的评价一般包括参数检验、拟合度检验和解释能力评价三个部分（高庆，2012）。模型的参数检验是对所得到的各个参数进行显著性检验和合理性检验，通常可以根据 t 检验取值来对参数显著性进行检验。如表 4.13 所示为高校食堂服务满意度与社会化程度结构模型的路径系数估计与假设检验结果。

表 4.13 高校食堂满意度与社会化程度结构模型路径系数估计与假设检验结果

满意度路径系数	路径方向	标准化路径系数	R ²	T 值	结果
社会化→餐饮产品质量 →满意度感知	正向	0.85	0.878	8.192	支持
社会化→食堂服务质量 →满意度感知	正向	0.82	0.896	9.431	支持
社会化→食堂卫生条件 →满意度感知	正向	0.78	0.749	9.298	支持
社会化→食堂硬件设施 →满意度感知	正向	0.75	0.729	10.125	支持
社会化→食堂文化氛围 →满意度感知	正向	0.73	0.706	8.441	支持

由表 4.13 可知，高校食堂满意度标准化路径系数均在 0.73-0.85 之间，且 T 检验值远高于 1.96，表明路径系数在显著性水平 0.05 下通过检验，参数显著不为零，说明模型路径参数估计是有效的(易丹辉,2008)。应用模型对高校食堂满意度进行检验，检验得到的拟合优度参数的通过标准值和检验所得指标值如表 4.14 所示。所有检验值均落在标准值范围内，表明模型满足检验要求，模型解释性较好。

表 4.14 高校食堂满意度模型拟合度参数

拟合指标	χ^2/DF	NFI	NNFI	CFI	GFI	AGFI	RMR	RMSEA
标准值	<3	>0.9	>0.9	>0.9	>0.85	>0.8	<0.08	<0.08
指标值	2.58	0.92	0.96	0.91	0.87	0.84	0.06	0.05

根据表 4.13 所示 R² 值可知，结构方程对数据拟合程度较高，对数据的解释能力较强。本研究五个潜变量的 R² 值均在 0.7-0.9 之间，符合 R²>0.5 检验标准，表明模型具有较强的解释能力，模型和参数结果可以接受（徐万里，2008）。

第五章 结论与建议

本研究围绕高校食堂社会化运营效果评价和满意度调查，探究高校食堂社会化运营的发展现状与影响因素，厘清食堂社会化运营程度与食堂服务满意度的内在关联，以求对提升高校食堂餐饮服务质量提出有针对性的改进建议，以适应新时代对高校食堂工作的新要求，保障高校高质量、健康稳定发展。

5.1 研究结论

第一，积极深入推进高校食堂社会化运营是改善食堂餐饮服务质量、不断提升食堂服务竞争优势的重要措施，也是不断深化高校后勤管理社会化改革的内在要求。高校食堂社会化运营程度可以通过食堂运营方式、食堂管理模式、食堂财务核算方式以及人员管理模式四个方面进行综合评价。

第二，根据 A、B 两高校食堂社会化程度调查结果，通过描述性统计与方差分析可知，高校食堂社会化运营程度不同，食堂餐饮食品质量感知、服务质量感知、食堂卫生条件、食堂硬件设施、文化氛围等食堂服务要素，以及高校对食堂社会化运营程度的评价等都可能存在差异。通过对 A 校、B 校食堂社会化调查和满意度调查的统计样本进行独立样本 T 检验，结果发现：A 校、B 校师生对于食堂餐饮食品质量、食堂服务质量、食堂硬件设施和食堂文化氛围这四个维度上存在着显著性差异。通过进一步均值比较发现，B 校在食堂餐饮食品质量、食堂服务质量、食堂硬件设施感知等方面都高于 A 校，A 校在食堂文化氛围和文化育人功能方面的表现较 B 校要好。因此，高校食堂社会化运营程度与食堂服务要素和整体满意度之间存在内在的关联性。比较研究发现，高校食堂社会化程度越高，基于竞争因素驱动，食堂在餐饮产品质量、服务质量、硬件配套设施、食堂卫生情况以及高校食堂文化氛围等方面都会表现出显著性差异，食堂服务整体满意度水平越高。

第三，基于问卷调查统计结果，将高校食堂社会化运营程度作为一个潜变量纳入食堂满意度评价体系，构建结构方程模型进行分析发现，高校食堂社会化运营通过改善食堂餐饮食品质量、提升服务水平、改进食堂卫生条件和硬件配套设施，形成对食堂满意度提升的正向促进效应，能够显著提升高校食堂服务的满意度感知。

5.2 高校食堂社会化运营改进建议

高校食堂餐饮服务是高校高质量有序运行的基础保障。随着现代大学建设的发展，校企合作、产教融合、协同育人成为新时代的要求。为充分发挥高校食堂在高校育人实践中的独特作用，有效助力高校深入推进“三全育人”综合改革，提升立德树人实效，高校食堂应加强高质量管理，深化服务育人、切实强化管理育人、大力推进环境育人、深入推进文化育人方面的工作，通过提供优质服务“寓教于服”，基于此，提出如下改进建议：

首先，坚持善治理念，积极推动高校食堂社会化改革，优化管理机制，构建食堂标准化运行制度。其一，优化引入机制，实现公平公正。在招投标环节，高校领导要高度重视，规范标书设计、规范招标流程、细化合同内容。必须对食堂社会化运营主体的基本资质和条件进行严格审核，严格遵守招标相应的法律法规，确保招标公开、公平，并允许校内师生监督招标过程，及时对招标过程中出现的相关情况予以公示、公布。其二，健全退出机制，实现优胜劣汰。承包合同一般以3-5年为宜，在合同中应明确退出机制，在合同中应明确主动退出与被高校清退的条件、流程、责任承担。高校食堂外包是以服务师生，提升饮食质量为目标，所以也可以发挥学生的监管作用，以在年度师生满意度调查中有超过一定比例的师生对食堂不满意、在检查时发现卫生问题等作为终止承包合同的条件。其三，完善监管机制，形成监管合力。高校食堂的社会化改革需要政府、高校和学生的共同努力推动。在政府层面，政府应根据国家相关食品卫生、质量、安全的法律法规，制定地方性的食品安全监管的实施细则，使对高校食堂监管的职责、内容与程序科学化、规范化、程序化。食品监督部门应与高校建立常态化、规范化的沟通与监督机制。高校层面，要建立食堂运行监测体系、考核机制，明确后勤餐饮质量安全管理和监督的职责分工，明确食堂服务外包过程中的监管流程和安全保障工作。学生层面，积极发挥学生团体的监督作用，以社团代表等学生性组织为主体切实履行监督作用，以消除与食堂质量安全有关的群体性冲突隐患，以“客户思维”完善食堂共治。

其次，坚持育人理念，挖掘饮食文化的育人内涵，创建文化活动，发挥食堂文化育人效能。立足高校食堂文化育人的特殊性大力推进食堂文化建设和文化发展，形成特色服务育人文化环境。高校食堂文化建设应注重就餐群体的差异性特征，如少数民族、不同地域文化的差异等，通过管理文化建设、烹饪文化建设等将校园文化融入食堂管理和运营，不断强化食堂文化品牌塑造和文化底蕴，依附校园浓郁的人文背景打造食堂自身鲜明个性的食堂饮食文化，借助新媒体，如建

设网络点餐服务平台，提高就餐效率，定期举行美食直播，用文字与美图使师生了解不同的网红美食，普及相关食品安全知识，提供时尚的就餐体验感，以此不断提升高校食堂的文化软实力和核心竞争力。

第三，坚持人本理念，完善用人机制，提升从业及管理人员素养，不断加强高校食堂专业人才培养和员工队伍建设。“人”是食堂管理运营各环节工作的主导和核心要素，为创造食堂餐饮优质服务和食堂社会化改革深入、持续推进提供根本动力，应把关心员工、尊重员工、提高员工素质作为基本方针。其一，引入科学的培训方法，丰富培训内容，加强食堂员工基本业务素质和服务技能、职业道德的培训，强化员工服务技能与服务至上的理念的提升，不断提高员工专业化水平；其二，加强食堂管理骨干团队的建设和榜样作用的发挥，通过健全的竞争择优机制和储备人才培养，打造食堂管理的核心团队，充分发挥团队带头和引领作用，增强团队凝聚力与执行力；其三，建立有效的制度规范和激励机制，健全员工绩效考核评价体系，客观评价员工工作行为和结果测量，通过及时反馈和动态调整，形成员工服务绩效的良性循环提升。

5.3 研究不足与展望

本研究以唐山地区 A、B 两所高校为研究对象，虽然这两所高校在唐山市本科高校中有一定的代表性，能够反映食堂社会化与服务满意度之间的内在关联性，以及影响食堂深度社会化改革的影响因素，但食堂社会化改革进程毕竟受到多重因素的影响，如招生对象范围、学校办学规模等因素对于食堂社会化和服务满意度均存在不同程度的影响，想要绝对厘清各方面的关联以及影响程度尚需进一步深入研究。而且本研究对唐山市 A 校、B 校以外高校食堂研究较少，数据难免缺乏整体性，加之由于学识与能力有限，很多问题只能进行简略分析，难以提出更完美的改进对策，希望未来能以更全面的视角对此问题进行深入研究。

本研究的开展为笔者深入研究食堂社会化改革实践提供了研究思路，未来将扩大研究对象与范围，选取更多有代表性的高校展开研究，内容方面将侧重于如何持续推动高校食堂深度社会化改革，以及在综合考虑多方面影响因素的基础上，探究食堂社会化改革的瓶颈因素，以期提出更加全面的改进对策。

参考文献

- 车鹏. (2019). 高等学校餐饮服务外包实践效果及改进对策研究——以陕西3所高校为例, 西北大学.
- 戴佩良. (2013). 转型期高校后勤社会化改革面临的问题解析. 苏州大学学报, (6):184-186.
- 高庆. (2009). 公共服务满意度影响因素的统计分析——以高校学生食堂为例. 教学科学, (2):80-84.
- 高庆. (2012). 基于大学生消费行为的学生食堂服务满意度研究. 西南交通大学.
- 高向荣. (2011). 高校食堂顾客满意度研究——以南昌高校食堂为例. 江西农业大学.
- 侯杰泰, 温忠麟, & 成子娟. (2004). 结构方程模型及其应用. 北京: 教育科学出版社.
- 黄伟. (2016). 高校餐饮服务社会化过程中存在的问题与对策研究. 教育现代化, (38): 278.
- 焦丽敏. (2017). S 高校后勤集团业务外包管理研究. 哈尔滨工程大学, :8.
- 荆亚璟. (2017). H 高校后勤餐饮风险防范的个案研究. 华侨大学, 25.
- 李德海. (2018). 高校餐饮服务社会化管理影响因素分析. 食品安全导刊, (1):48
- 李建斌, & 祖艳凤. (2017). 民办高校食堂满意度调查分析——以广东省广州市增城区四所民办高校为例. 教师, (29): 96-97.
- 李鹏, 曹秀芬, & 郝媛. (2017). 新形势下的高校食堂管理实践与探索. 河北工程大学学报(社会科学版), (34):39-40.
- 林永庆. (2013). 高校食堂半社会化改革模式探析. 经济研究导刊, (3):315-318
- 刘小琴. (2017). 高校后勤服务合同外包研究: 以H大学为例. 郑州大学, :12.
- 刘晓婷. (2015). 高校后勤社会化改革的购买服务模式研究-以上海J大学为例. 上海交通大学.

- 马士岩. (2016). 河南省 Z 高校后勤餐饮社会化研究, 郑州大学.
- 毛海燕. (2020). 高校食堂餐饮满意度研究. *四川旅游学院学报*, (1): 28-30.
- 孟宪春等. (2001). 高校后勤社会化与市场运行机制的引入, *辽宁教育研究*, (1):52
- 彭慧文. (2011). 对高校食堂经营现状的理论分析. *现代经济信息*, (8):31- 32
- 沈新建. (2009). 高校餐饮服务社会化改革研究. *当代经济*, (5), 108-109.
- 王丽. (2020). 基于学生满意度视角的在连高校食堂服务质量创新研究. 湘潭大学.
- 王丽侠. (2020). 高校食堂管理中食品安全问题及有效控制举措, *现代食品*, (2):126-128.
- 王荣霞, 范雪茹, 张寒, & 李红燕. (2015). 对于现今中国高校食堂管理模式与经营体制的探究. *新经济*, (8):88-89.
- 徐万里. (2008). 结构方程模式在信度检验中的应用. *统计与信息论坛*, 23(7): 9-13.
- 薛雷. (2019). 浅谈提高高校餐饮服务水平的创新性思维. *延安职业技术学院学报*. (5): 35-37.
- 薛沛建. (2000). *高校后勤社会化—全球视野*. 北京师范大学出版社.
- 燕婷. (2018). 模糊数学在校园餐厅顾客满意度评价中的应用. *经济论坛*, (2): 109-112.
- 姚娟, & 王焰鑫. (2018). 高校食堂满意度的调查分析:以铜仁学院食堂为例. *价值工程*, (28).
- 张建军, & 石俭. (2013). 高校大学生餐饮满意度分析. *经济研究导刊*, (9), 272-273.
- 赵婕. (2015). *高校食堂管理体制创新研究—以内蒙古驻呼高校为例*. 内蒙古大学, :11-13.
- 赵静. (2018). *高校后勤社会化影响因素研究*. 中国石油大学.
- 宗慧. (2019). *高校食堂服务质量顾客满意度研究—以 Z 校为例*. 贵州财经大学.

Cardozo, R. N. (1965). An Experimental Study of Consumer Effort, Expectation and Satisfaction.
Journal of Marketing Research. (7): 244-249.

Howard John A & Jagdish N Sheth . (1969). *The Theory of Buyer Behavior*. New York Wiley.



附录 A

高校食堂服务满意度调查问卷

亲爱的老师/同学：

您好！

为了了解对本校食堂餐饮服务的意见，提高食堂餐饮服务质量，现进行高校食堂服务满意度问卷调查，本问卷采用不记名的方式，所有数据仅供分析研究之用，感谢您的协助！

第一部分：背景调查

请依您个人的实际状况进行填答，在下列□中打✓。

1.性别：

男

女

2.您的身份是？

大一

大二

大三

大四

教职工

3.您的每月食堂消费？

500 元以下

500-1000 元

1000 元以上

4.您每周食堂消费次数？

0-7 次

8-14 次

15-21 次

第二部分：高校食堂满意度调查

说明：请对食堂服务满意度进行评价，在下列□中勾选，打✓。	很不满意	不满意	一般	满意	很满意
1.您认为贵校食堂饭菜价格是否合理？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.您认为贵校食堂饭菜份量是否足够？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.您认为贵校食堂饭菜品种是否多样？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.您认为贵校食堂饭菜营养是否丰富？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.您对食堂就餐排队等待时间是否满意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.您认为贵校食堂是否能履行承诺？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.您认为贵校食堂服务过程是否高效？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.您对贵校食堂员工服务态度是否满意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9.您对贵校食堂个性化服务是否满意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.您对贵校食堂卫生是否满意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.您对食堂餐桌餐椅清洁程度是否满意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.您对贵校食堂员工仪表卫生是否满意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.您对贵校食堂桌椅舒适度是否满意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.您对贵校食堂刷卡机精确度是否满意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.您对贵校食堂外观和位置是否满意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.您对食堂文化与高校契合度是否满意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.您认为贵校食堂是否有文化特色?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.您认为贵校食堂是否有文化育人功能?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部分：开放性问题

您对食堂管理是否还有其他方面的建议?



附录 B

高校食堂社会化运营调查访谈提纲

一、访谈目的

了解和掌握唐山市区 A、B 两所高校食堂社会化改革前后管理工作变化以及食堂服务改善情况；

了解唐山市 A、B 两所高校食堂管理现状，包括运营情况、管理模式、财务核算方式以及人员管理模式。

二、访谈方式

现场访谈

三、访谈对象

唐山市 A、B 两所高校食堂管理负责人。

四、访谈提纲

- 1、请您谈谈贵校在后勤餐饮方面的实际运营情况如何？
- 2、您是如何看待高校后勤餐饮社会化改革中所有权和经营权的问题？目前贵校“两权”是否分离？
- 3、目前贵校在食堂财务核算方面主要采用什么方式？存在什么“瓶颈”吗？
- 4、目前贵校食堂管理及服务人员有多少人？高校在编人员有多少人？占比情况及趋势？
- 5、您觉得贵校在进行食堂社会化改革后，有哪些变化？还存在哪些问题？如何改进？
- 6、您对食堂社会化改革后食堂餐饮服务的质量和安全满意吗？对未来进一步推进食堂改革有什么预期？预期能达到吗？
- 7、您认为学校应如何协调高校、餐饮企业以及师生之间的关系？如何加强师生对食堂服务进行监管？难点是什么？
- 8、您认为贵校如何在平衡经济效益和社会效益的关系中引入校外餐饮企业，以形成长效保障机制？

致谢

我要以最诚挚的心意感激正大管理学院的张洪烈教授，感谢她对我论文写作过程的大力支持。在整个论文的创作过程中，从选题到开题，再到定稿，给予我很多专业性的指导和建设性的意见。张老师严谨的作风、深厚的学识，使我受益匪浅，谨致上无限的谢意与崇高的敬意。

感谢两年来传授我们知识的恩师们，众师圣睿明哲，对余之论文助益良多，还要感激我的家人与朋友对我在论文写作过程中的大力支持和鼓励。

刘治言

二〇二一年九月二日



声明

作者郑重声明：所提交的学位论文，是本人在导师的指导下进行研究工作所取得的成果。尽我所知，除文中已经注明引用和致谢的地方外，本论文不包含其他个人或集体已经发表的研究成果，也不包含其他已申请学位或其他用途使用过的成果。与我一同工作的同志对本研究所做的贡献均已在论文中做了明确的说明并表示了谢意。

若有不实之处，本人愿意承担相关法律责任。

独立研究报告题目：高校食堂社会化运营效果评价及改进对策研究—以唐山两所高校为例

作者签名：_____

日期：2021年9月2日



个人简历

姓名：刘治言

学历：

2021 年	工商管理硕士	Business Administration
	Panyapiwat Institute of Management	
2019 年	学士学位	思想政治教育专业
	河北民族师范学院	

职业：无

工作地点：无

E-mail: 2627228451@qq.com

专业能力/特长：电脑维修

