Некоммерческое образовательное учреждение
Учебно-научно-производственный комплекс
«Международный Университет Кыргызстана»
Кафедра «Социальная работа и социально-гуманитарные науки»
Лаборатория социальных практик

АНКЕТА

социологического исследования на тему:

«Оценка работы системы общественного питания колледжа «НОМАД» НОУ УНПК «МУК»

Согласовано:
Директор Департамента мониторинга и качества — Халилова М.В.

Заведующая кафедрой СРиСГН — Жоомартова Э.Ж.

Заведующая лабораторией социальных практик — Алымбаева Н.Н.

Бишкек 2024

Анкета

Уважаемые сотрудники и студенты НОУ УНПК «МУК»!

Лаборатория социальных практик проводит социологический опрос, посвященный организации питания в университете.

Цель исследования: изучить степень удовлетворенности работой столовых и кафетериев в университете сотрудниками, преподавателями и обучающимися.

Результаты исследования позволят принять управленческие решения, направленные на повышение качества питания и обслуживания в точках питания в университете. Полученные данные будут использованы только в обобщенном виде. Анкета анонимная!

Анкета состоит из двух блоков: оценка работы столовой Восточного кампуса университета и оценка работы кафетерия колледжа «НОМАД».

Ваше мнение очень важно для нас!

БЛОК 1. Общая информация

1. Ваш статус:

1. Студент очной формы обучения
2. Магистрант, аспирант (любой формы обучения)
3. Преподаватель (*переход к вопросу 4*)
4. Административно-управленческий персонал (*переход к вопросу 4*)
5. Административно-технический персонал (*переход к вопросу 4*)
6. Другое _____

2. Направление обучения: _____

3. Курс обучения: _____

4. Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

5. Каким образом Вы чаще всего питаетесь в течение учебного / рабочего дня? *(Можно выбрать несколько вариантов ответа)*

1. Посещаю столовую Восточного кампуса университета и кафетерий колледжа «НОМАД»
2. Посещаю точки общественного питания за пределами университета
3. Приношу еду из дома
4. Покупаю питание на день в магазине, точках общественного питания за пределами университета и приношу в университет
5. Заказываю в университет доставку готовых блюд

6. Вообще не питаюсь в течение учебного, рабочего дня
7. Другое _____

БЛОК 2. Оценка работы столовой университета
ВНИМАНИЕ! Далее вы оцениваете работу только столовой университета

6. Как часто вы посещаете столовую университета?

1. Каждый день
2. Несколько раз в неделю
3. Раз в неделю
4. Редко
5. Никогда (*переход к вопросу 15*)

7. Какой набор блюд Вы чаще всего покупаете в столовой?

1. Полный комплект (напиток, салат, основное блюдо(да), хлеб, выпечку и т.д.)
2. Не совсем полный комплект (основное блюдо без салата, только салат и хлеб и т.д.)
3. Неполный комплект (только напиток, напиток с булочкой, только выпечку и т.д.)
4. Другое_____

8. Удовлетворяет ли Вас качество блюд, предложенных в столовой?

1. Да, удовлетворяет (*переход к вопросу 10*)
2. Скорее удовлетворяет, чем нет (*переход к вопросу 10*)
3. Скорее не удовлетворяет, чем удовлетворяет
4. Нет, не удовлетворяет
5. Затрудняюсь ответить
6. Другое (*напишите пожалуйста*) _____

9. Что именно Вам не нравится в блюдах, представленных в столовой «МУК»? *(Можно выбрать несколько вариантов ответа)*

1. Небольшой ассортимент
2. Небольшие порции
3. Холодные блюда
4. Невкусные блюда
5. Непривлекательный внешний вид
6. Нарушение условий хранения продукции
7. Ограниченный выбор в утренние часы и послеобеденное время
8. Нарушение правил подачи
9. Нравится все, нет нареканий

10. Затрудняюсь ответить
11. Другое (*напишите пожалуйста*) _____

10. Оцените меню блюд в столовой университета?

1. Меню блюд в столовой довольно разнообразное
2. Меню блюд в столовой неполное, хотелось бы больше разнообразия
3. В столовой весьма скудное меню блюд
4. Затрудняюсь ответить

11. Как вы оцениваете работу персонала в столовой (вежливость, быстрота обслуживания)?

1.Высокий уровень (персонал вежливый и быстро обслуживает)
2.Хороший уровень (персонал относительно вежливый, старается обслужить по мере возможности)
3.Низкий уровень (персонал грубый, медленно обслуживает)

12. Изменилось ли качество обслуживания за последнее время?

1. Улучшилось
2. Осталось на том же уровне
3. Ухудшилось
4. Не знаю / не могу оценить

13. Как вы оцениваете соблюдение санитарно-гигиенических норм в столовой? *(5-отлично, 4-хорошо, 3-удовлетворительно, 2-неудовлетворительно)*

№	Критерии оценивания	5	4	3	2
1	Чистота помещения				
2	Чистота столов				
3	Чистота посуды и столовых приборов				
4	Целостность посуды в столовой				
5	Наличие и чистота наборов специй на столе (соль, сахар, уксус и т.д.)				
6	Чистота раковины для мытья рук				
7	Наличие мыла возле раковины для мытья рук				
8	Наличие салфеток для сушки рук возле раковины				
9	Чистота используемого оборудования в столовой				
10	Наличие спецодежды на поварах и раздаточном персонале				
12	Чистота спецодежды на поварах и раздаточном персонале				
13	Высокая температура в столовой в летний период				
14	Низкая температура в зимний период				

14. Что Вам не нравится в работе столовой УНПК «МУК»?
(Можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. Несоблюдение санитарно-эпидемиологических требований (отсутствие возможности вымыть руки, отсутствие сушилок для рук, мыла, грязные столы и столовые приборы и т.д.)
2. Большие очереди, невозможность принять пищу в обеденный перерыв, перемену
3. Некомфортные микроклиматические условия в столовой (низкая температура воздуха зимой, дует из окон и т.д.)
4. Низкое качество обслуживания
5. Невкусная еда
6. Высокие цены
7. Скудный ассортимент блюд
8. Непривлекательный интерьер, неудобная мебель
9. Посуда со сколами, трещинами, отсутствие салфеток, специй и т.д.
10. Отсутствие в меню диетического питания
11. Затрудняюсь ответить
12. Другое (*напишите пожалуйста*) _____

15. Если Вы НЕ посещаете столовую УНПК «МУК», то укажите пожалуйста причины. *(Можно выбрать несколько вариантов ответа)*

1. Неудобный для меня режим работы
2. Высокие цены
3. Большие очереди
4. Не нравится качество еды
5. Нуждаюсь в особом, диетическом питании
6. Не устраивает ассортимент / разнообразие блюд
7. Не нравится качество обслуживания
8. Не устраивают санитарно-гигиенические условия
9. Нет гарантии, что еда халяльная (*соответствует исламским нормам*)
10. Другое _____

16. Ваши предложения по улучшению работы столовой университета?
_____

БЛОК 3. Оценка работы кафетерия колледжа «НОМАД»

1. **Как часто вы посещаете кафетерий университета?**

1. Ежедневно
2. Несколько раз в неделю
3. Раз в неделю

4. Редко
5. Никогда (*переход к вопросу 10*)

2. Какие блюда Вы чаще всего заказываете в кафетерии? *(Можно выбрать несколько вариантов ответа)*

1. Вторые блюда
2. Гарниры
3. Салаты
4. Десерты
5. Холодные напитки
6. Кофе, чай
7. Фаст-фуд

3. Насколько вы довольны качеством еды в кафетерии?

1. Очень доволен(а)
2. Доволен(а)
3. Недоволен(а)
4. Очень недоволен(а)
5. Другое (*напишите пожалуйста*) _____

4. Достаточно ли разнообразное меню в кафетерии?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить
4. Другое (*напишите пожалуйста*) _____

5. Насколько вы удовлетворены быстротой обслуживания в кафетерии?

1. Удовлетворен полностью, обслуживают быстро
2. Удовлетворен частично, обслуживают по мере возможности
3. Не удовлетворён, обслуживают медленно

6. Как вы оцениваете вежливость и отношение к клиентам персонала кафетерия?

1. Высокий уровень (персонал вежливый и доброжелательно относится к клиентам)
2. Хороший уровень (персонал относительно вежливый и хорошо относится к клиентам)
3. Низкий уровень (персонал невежливый и грубо относится к клиентам)

7. Устраивают ли вас цены на еду и напитки в кафетерии?

1. Да, устраивают полностью

2. Да, скорее устраивают
3. Нет, скорее не устраивают
4. Нет, абсолютно не устраивают
5. Затрудняюсь ответить

8. Как вы оцениваете комфорт и чистоту в кафетерии?

1. Очень комфортно и чисто
2. Комфортно и чисто
3. Неудобно и грязно
4. Другое (*напишите пожалуйста*) _____

9. Что бы вы хотели изменить в работе / меню кафетерия? (*Напишите свое мнение*)

_____

_____

10. Какой вариант новой точки общественного питания Вы считаете более приемлемым для нашего университета? (*Выберите не более трех вариантов ответа*)

1. Классическая столовая
2. Столовая с привозными блюдами
3. Буфет с широким ассортиментом закусок и напитков
4. Предприятие быстрого питания (фастфуд)
5. Сетевое предприятие общественного питания известного бренда
6. Ничего не нужно менять, меня все устраивает
7. Затрудняюсь ответить
8. Другое _____

11. Предложите, пожалуйста ваши рекомендации администрации университета по совершенствованию работы системы общественного питания в «МУК»: _____

Благодарим за участие в опросе!