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

Отчет
по результатам социологического исследования на тему: «Оценка работы системы общественного питания Восточного кампуса 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

БЛОК 1. Общая информация

Лаборатория социальных практик с 18 по 27 сентября 2024 года провела социологический опрос, посвященный организации питания в университете.

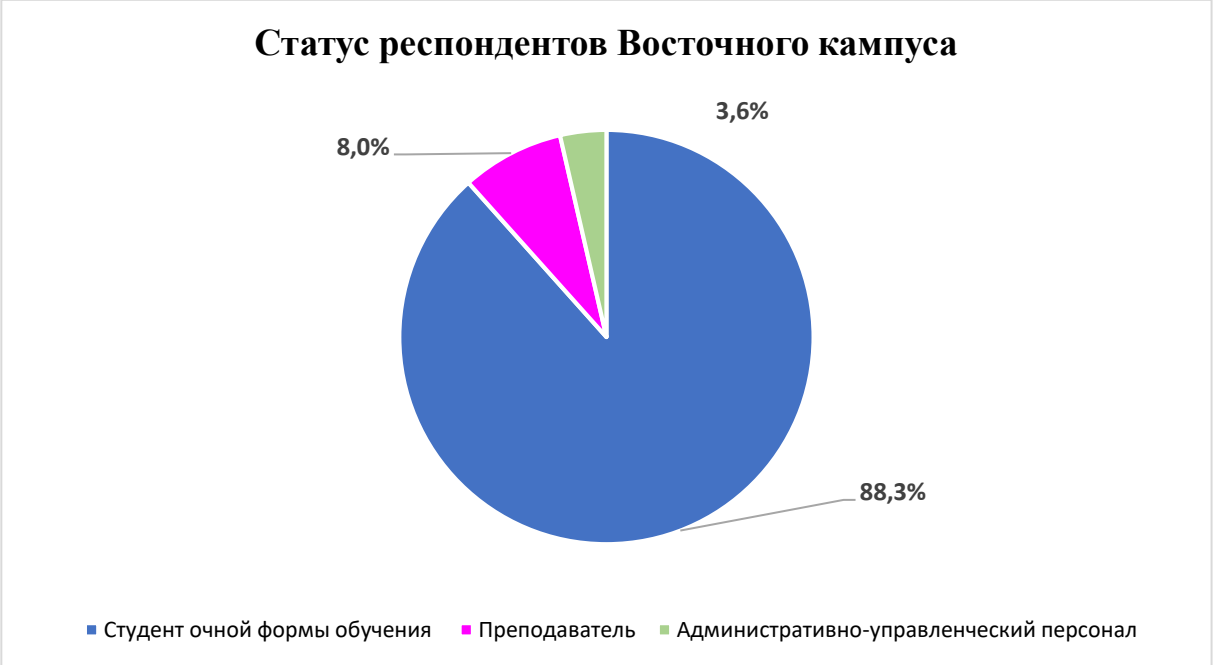
Цель исследования: изучить степень удовлетворенности работой столовой в университете сотрудниками, преподавателями и обучающимися.

Социологическое исследования направлено выяснить, насколько удовлетворены пользователи предоставляемыми услугами, выявить сильные и слабые стороны системы общественного питания, а также определить направления для её улучшения.

Исследование было проведено методом онлайн анкетирования среди обучающихся, профессорско-преподавательского состава и сотрудников университета, в которых оценивались различные аспекты работы столовой Восточного кампуса: качество питания, ассортимент блюд, санитарные условия, доступность услуг и уровень цен. Собранные данные позволят не только получить представление о текущем состоянии системы общественного питания в НОУ УНПК «МУК», но и предложить рекомендации для её оптимизации. Учитывая значимость здоровья и благосостояния обучающихся и сотрудников университета, результаты нашего исследования могут стать основой для дальнейших изменений и улучшений в изучаемой сфере.

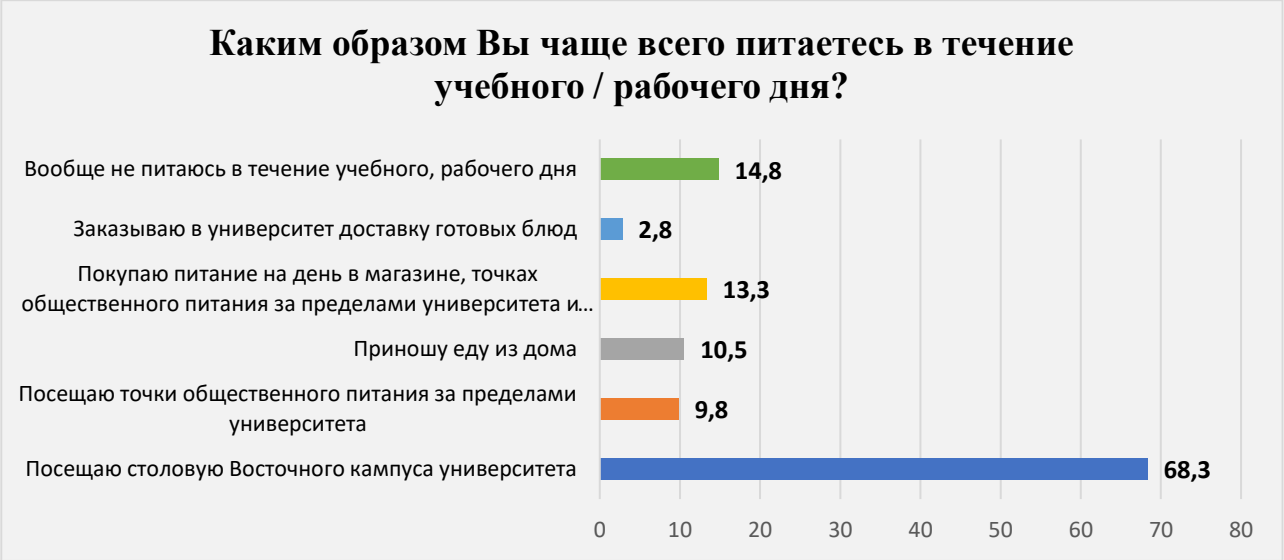
В опросе приняли участие 386 респондентов Восточного кампуса (ВК). В разрезе по половой принадлежности 74,9% – женского пола, 25,1% – мужского пола.

Диаграмма 1



Согласно результатам исследования, большинство опрошенных посещают столовую Восточного кампуса университета, остальные респонденты приносят еду из дома, покупают питание на день в магазине или посещают точки общественного питания за пределами университета, а 14,8% признались, что вообще не питаются в течение учебного, рабочего дня.

Диаграмма 2



БЛОК 2. Оценка работы столовой университета

По итогам опроса, столовую Восточного кампуса посещают ежедневно или несколько раз в неделю около 65% опрошенных, другие респонденты посещают столовую реже, а каждый пятый и более опрошенный не питаются в столовой университета.

Диаграмма 3

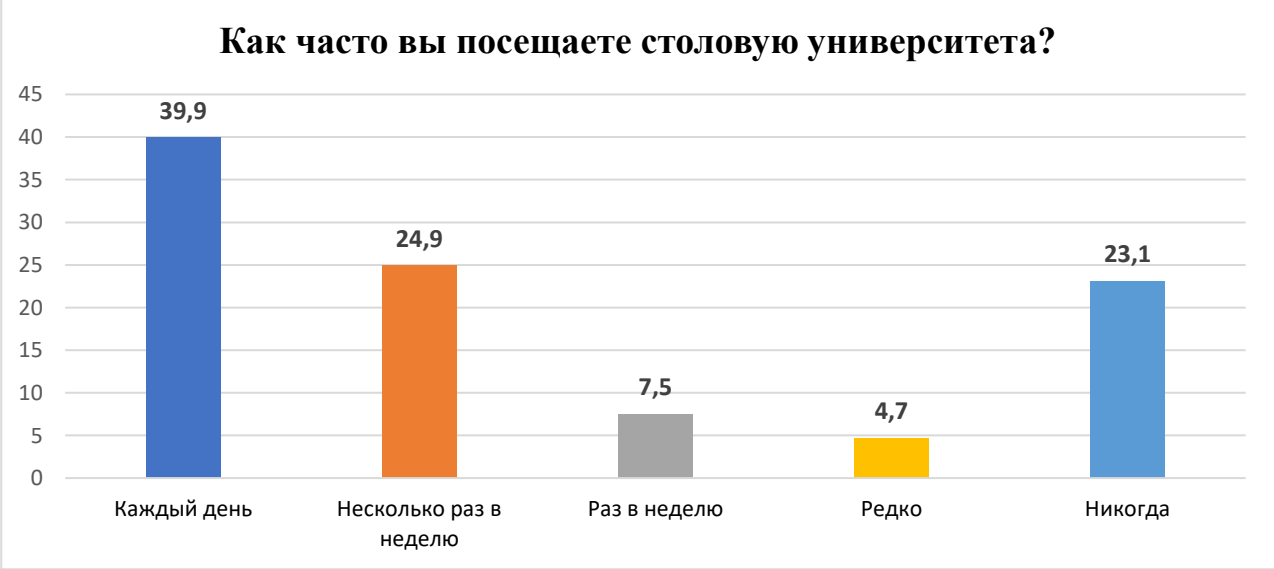


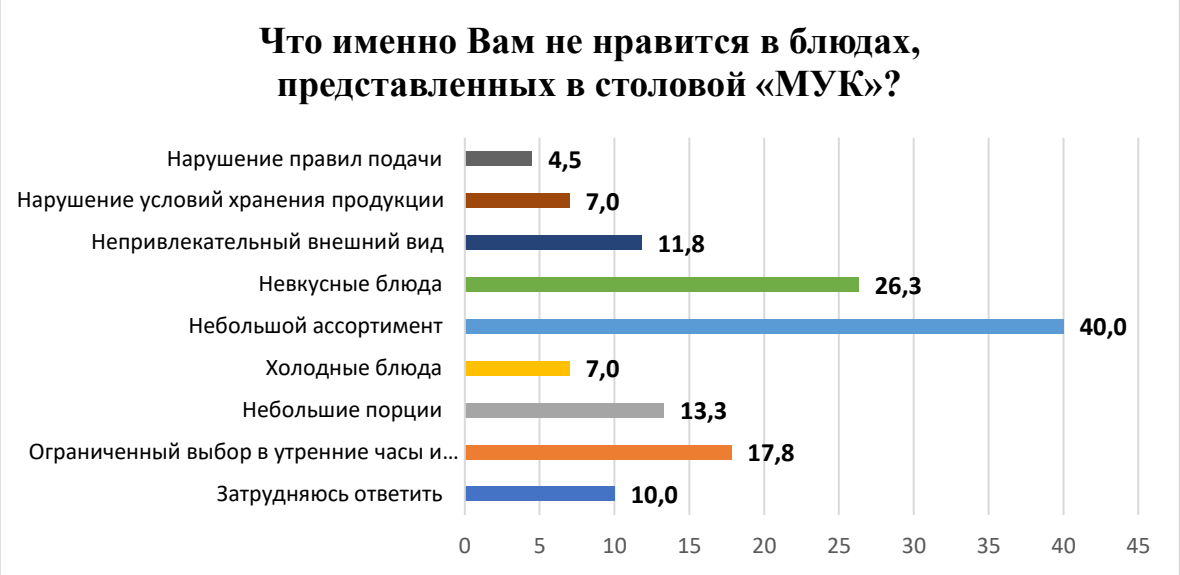
Диаграмма 4

Как видно из **Диаграммы 4**, значительное большинство опрошенных покупают в столовой университета неполный комплект еды, в основном это выпечка, напитки.

Диаграмма 5

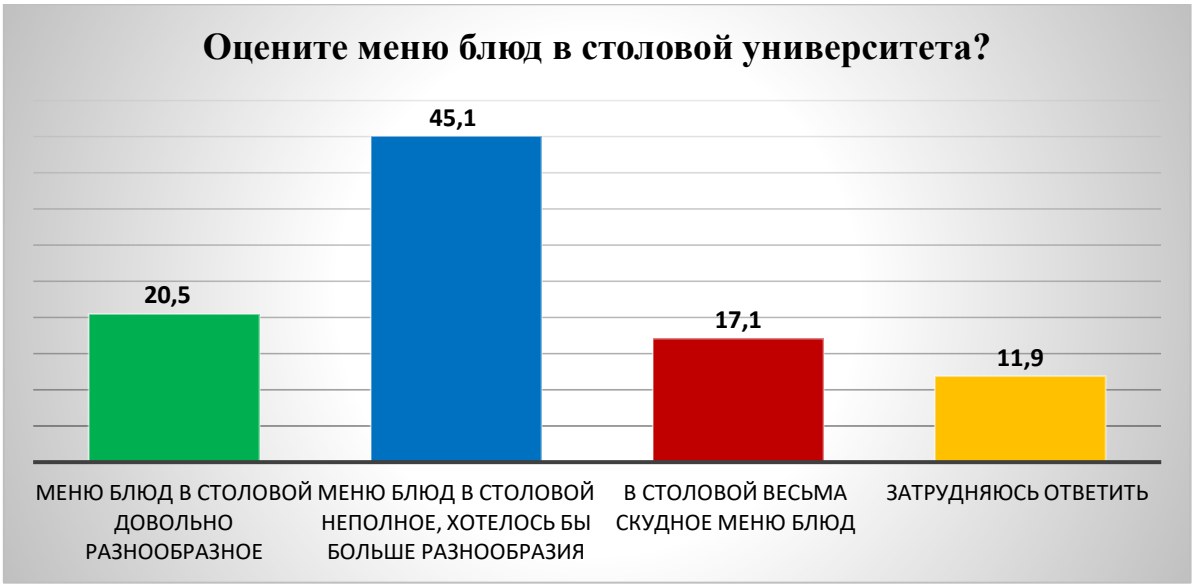
Качество блюд, предложенных в столовой, удовлетворяет в общей сложности более половины респондентов, посещающих столовую, четверть опрошенных не удовлетворяет, а 14,0% затруднились ответить на данный вопрос.

Диаграмма 6



На вопрос: «*Что именно Вам не нравится в блюдах, представленных в столовой «МУК»*? основными факторами были названы «*небольшой ассортимент*» и «*невкусные блюда*». Также респонденты жаловались «*небольшой объем порций», «ограниченный выбор в утренние часы и послеобеденное время*», «*непривлекательный внешний вид*» и другие факторы. Эти данные подтверждены и в **Диаграмме 7**, где подавляющее большинство отметили необходимость расширения ассортимента блюд в столовой Восточного кампуса.

Диаграмма 7



Немаловажным фактором привлекательности точек общественного питания является работа персонала. По данным исследования (**Диаграммы 8,9**),

решающее большинство оценило работу персонала в столовой на хорошем и отличном уровне и только 4,7% опрошенных отметило низкий уровень, считая, что персонал грубый и медленно обслуживает. В целом работа персонала столовой Восточного кампуса за последнее время осталось на прежнем уровне.

Диаграмма 8

Диаграмма 9

Опрошенные респонденты отметили нарушения в столовой по соблюдению санитарно-гигиенических норм. Нарекания затронули вопросы чистоты столов, посуды, столовых приборов, наборов специй на столах, помещения, используемого оборудования, места мойки рук, а также наличия салфеток и мыла возле раковины для мытья рук клиентов. В целом вышеуказанные нарушения отметили более трети респондентов, что говорит о необходимости устранения данных недочетов, так как чистота в столовой является залогом безопасности питания.

Таблица 1

Оценка санитарно-гигиенических норм в столовой

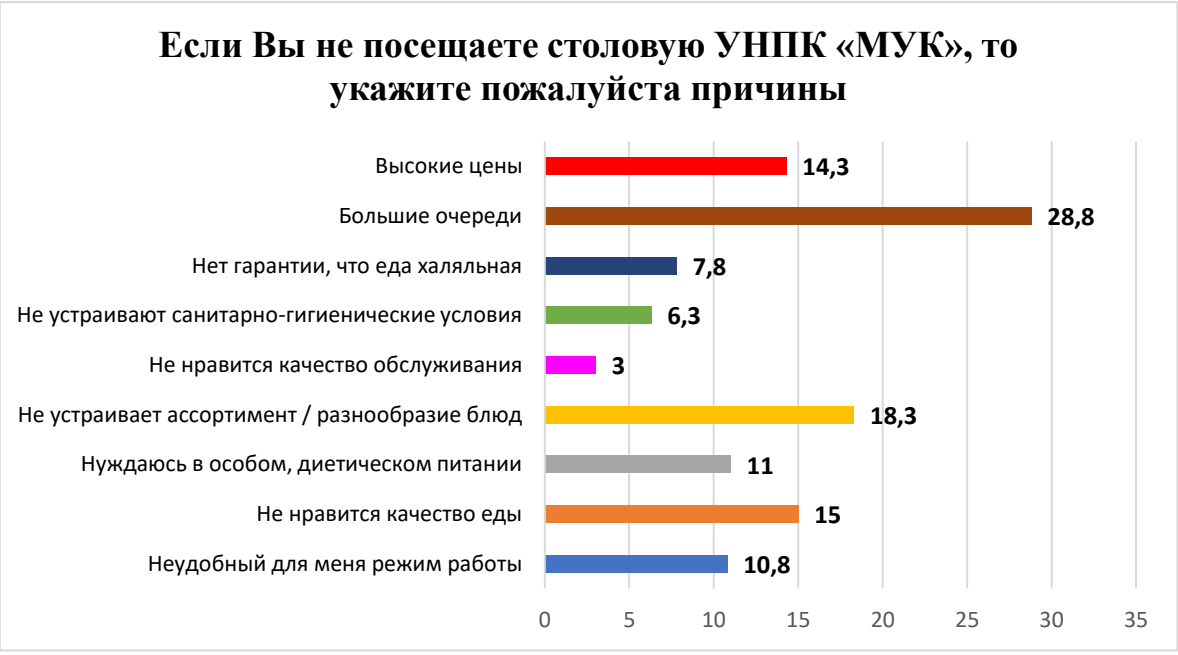
№	Критерии оценивания	5	4	3	2
1	Чистота помещения	**26,9**	**40,8**	**23,3**	**3,6**
2	Чистота столов	**18,7**	**33,5**	**33,9**	**7,8**
3	Чистота посуды и столовых приборов	**28,8**	**38,6**	**22,1**	**3,1**
4	Целостность посуды в столовой	**38,6**	**36,6**	**15,5**	**2,1**
5	Наличие и чистота наборов специй на столе (соль, сахар, уксус и т.д.)	**25,4**	**32,7**	**26,7**	**7,5**
6	Чистота раковины для мытья рук	**25,6**	**36,3**	**24,9**	**5,4**
7	Наличие мыла возле раковины для мытья рук	**31,6**	**34,5**	**20,5**	**6,5**
8	Наличие салфеток для сушки рук возле раковины	**18,9**	**21,4**	**28,0**	**25,1**
9	Чистота используемого оборудования в столовой	**22,3**	**42,2**	**22,6**	**5,2**
10	Наличие спецодежды на поварах и раздаточном персонале	**36,5**	**35,2**	**15,8**	**3,9**
12	Чистота спецодежды на поварах и раздаточном персонале	**32,1**	**35,8**	**19,6**	**3,9**
13	Высокая температура в столовой в летний период	**22,0**	**37,9**	**19,9**	**11,7**
14	Низкая температура в зимний период	**18,4**	**39,4**	**24,6**	**8,1**

По результатам социологического исследования выявлено, что в работе столовой Восточного кампуса респондентам не нравятся большие очереди в обед и на перемене, отсутствие в меню диетического питания, скудный ассортимент блюд, непривлекательный интерьер, неудобная мебель, высокие цены, несоблюдение санитарно-эпидемиологических требований. Таким образом, респонденты практически отразили весь спектр недоработок параметров работы столовой, которые следует проработать и оптимизировать. (см. **Диаграмму 10**).

Диаграмма 10

Основными причинами не посещаемости столовой Восточного кампуса НОУ УНПК «МУК», являются большие очереди, не разнообразный ассортимент блюд и высокие цены на продукцию.

Диаграмма 11



Предложения опрошенных респондентов по улучшению работы столовой Восточного кампуса:

- *Разнообразить ассортимент блюд, добавить салаты;*
- *Закупать сэндвичи всех компаний;*
- *Добавить диетическое меню;*
- *Снизить цены;*
- *Улучшить дизайн, мебель (сделать как в Центральном кампусе);*
- *Сделать хорошую вытяжку для устранения неприятных запахов;*
- *Следить за чистотой, столы всегда грязные, следить за гигиеной;*
- *Поставить хорошее освещение;*
- *Увеличить площадь, столовая маленькая для такого количества студентов;*
- *Сделать меню, чтобы постоянно не спрашивать цены, установить ценники;*
- *Нанять дополнительно персонал, в обед не успевают обслужить.*

Предложения и рекомендации по итогам социологического исследования, администрации университета для совершенствования работы системы общественного питания в Восточном кампусе НОУ УНПК «МУК»:

1. Расширить ассортимент меню в столовой (супы / салаты / выпечка);
2. Уделить особое внимание соблюдению санитарно-гигиенических норм в столовой, а именно чистоте столов, столовых приборов, наборов специй на столах, помещению.
3. Снизить цены на продукцию в столовой;
4. Добавить в меню диетические блюда и супы;
5. Включать в ассортимент сэндвичи разных компаний;
6. По мере возможности улучшить качество блюд;
7. Осуществлять контроль за объемом порций блюд, а также соответствием температурного режима;
8. Улучшить материально-технические условия, освещение в столовой;
9. Улучшить дизайн и мебель в столовой;
10. Установить хорошую вытяжку в столовой для устранения неприятных специфических запахов;
11. Сделать меню, установить ценники для удобства клиентов столовой;

Отчет подготовлен:
Заведующей лабораторией
социальных практик **Алымбаевой Н.Н.**