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 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

БЛОК 1. Общая информация

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

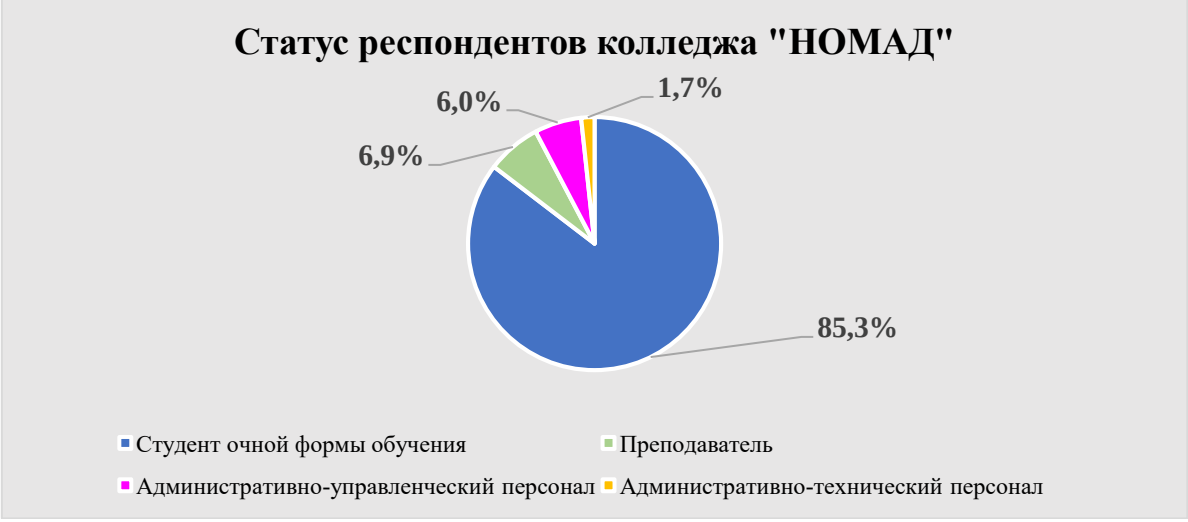
Цель исследования: изучить степень удовлетворенности работой столовых и кафетериев в колледже сотрудниками, преподавателями и обучающимися.

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 и кафетерия колледжа «НОМАД»: 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 116 респондентов колледжа «НОМАД». В разрезе по половой принадлежности 60,3% – женского пола, 39,7% – мужского пола.

Диаграмма 1



По результатам исследования, более половины опрошенных посещают столовую Восточного кампуса и кафетерий колледжа «НОМАД» университета, другая значимая часть покупают питание на день в магазине или посещают точки общественного питания за пределами университета, некоторая часть приносят еду из дома, а 14,5% респондентов вообще не питаются в течение учебного, рабочего дня.

Диаграмма 2

БЛОК 2. Оценка работы столовой университета

По итогам опроса, столовую Восточного кампуса посещает ежедневно каждый пятый опрошенный, 29,3% несколько раз в неделю, еще 21,5% один раз в неделю, 6,9% только раз в неделю, а каждый пятый и более опрошенный не питаются в столовой университета. Более 70% при этом, покупают неполный и не совсем полный комплект и только 2,6% респондентов покупают в столовой полный комплект набора блюд. Опрошенные сотрудники, преподаватели и обучающиеся колледжа «НОМАД» в основном предпочитают покупать либо одно блюдо, либо выпечку, курники, салаты и какие-то виды напитков. (см. **Диаграммы 3,4**).

Диаграмма 3

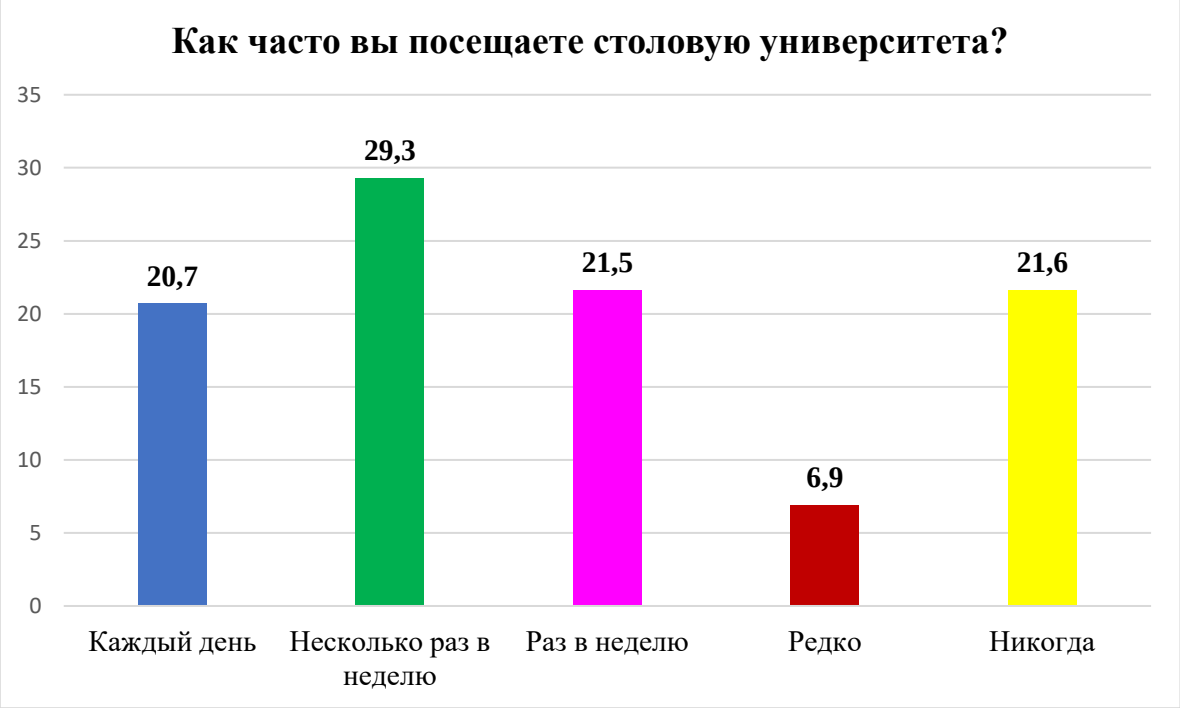


Диаграмма 4

Диаграмма 5

Основной составляющей, заинтересовывающей клиентов в точках общественного питания, является качество и вкус блюд, предложенных в столовой. Этот фактор определяет количество постоянной клиентуры и становится негласной рекламой для точки общественного питания. Из **Диаграммы 5**, следует, что в сумме показатели ответов «*да, удовлетворяет*» и «*скорее удовлетворяет*» составили чуть более 40%, напротив 17% опрошенным не нравится качество блюд, а 8,6% затруднились ответить на данный вопрос. Данное мнение подтвердили и другие нижеследующие ответы на вопросы, где не раз упоминалось, что еда в столовой невкусная (см. **Диаграммы 6,10,11**). Всё это говорит о том, что администрации и поварам столовой необходимо пересмотреть подход к приготовлению блюд для удовлетворения качеством еды и привлечения большего количества клиентов.

Диаграмма 6

На вопрос: «*Что именно Вам не нравится в блюдах, представленных в столовой «МУК*»? 1/5 часть респондентов назвала небольшой ассортимент. Другая часть отметила варианты «*невкусные блюда*» и «*непривлекательный внешний вид*». Опрошенные пожаловались и на нарушений условий хранения продукции, холодную подачу блюд, ограниченный выбор в утренние часы и послеобеденное время, небольшой объем порций, нарушение правил подачи и другие факторы.

Вышеуказанные данные подтверждены и в **Диаграмме 7**, где значимая часть респондентов ответило, что ассортимент блюд в столовой недостаточно разнообразный и есть необходимость расширения ассортимента блюд в столовой. В частности, респонденты хотели бы видеть больше супов, побольше салатов, различных видов выпечки, а также привозные сэндвичи.

Диаграмма 7

Работа персонала столовой играет немаловажную роль в комплексе услуг общественного питания. По итогам исследования (**Диаграммы 8,9**), решающее большинство оценило работу персонала в столовой на хорошем и отличном уровне, отмечая вежливость и быстроту обслуживания по мере возможности. Только незначительное количество опрошенных (4,7%) отметило низкий уровень работу персонала, считая, что персонал грубый и медленно обслуживает.

Диаграмма 8

Диаграмма 9

Итоги социологического опроса свидетельствуют, что в соблюдении санитарно-гигиенических норм, в столовой имеют место определенные нарушения.

Таблица 1

Как вы оцениваете соблюдение санитарно-гигиенических норм в столовой университета?

(5-отлично, 4-хорошо, 3-удовлетворительно, 2-неудовлетворительно)

№	Критерии оценивания	5	4	3	2
1	Чистота помещения	**23,3**	**34,5**	**16,4**	**6,0**
2	Чистота столов	**13,8**	**26,7**	**34**	**6,8**
3	Чистота посуды и столовых приборов	**28,1**	**29,8**	**19,6**	**5,2**
4	Целостность посуды в столовой	**38,3**	**35,7**	**5,2**	**1,7**
5	Наличие и чистота наборов специй на столе (соль, сахар, уксус и т.д.)	**25,5**	**28,9**	**17,8**	**8,6**
6	Чистота раковины для мытья рук	**24,7**	**25,5**	**26,4**	**5,2**

7	Наличие мыла возле раковины для мытья рук	**24,1**	**25,5**	**20,4**	**9,4**
8	Наличие салфеток для сушки рук возле раковины	**11,1**	**15,3**	**25,0**	**28,1**
9	Чистота используемого оборудования в столовой	**19,6**	**28,9**	**22,1**	**7,8**
10	Наличие спецодежды на поварах и раздаточном персонале	**35,7**	**30,6**	**7,8**	**4,3**
12	Чистота спецодежды на поварах и раздаточном персонале	**33,2**	**29,8**	**11,2**	**4,3**
13	Высокая температура в столовой в летний период	**24,7**	**23,0**	**18,7**	**12,8**
14	Низкая температура в зимний период	**17,9**	**27,2**	**26,4**	**11,1**

Из **Таблицы 1**, наглядно видно, что опрошенные обучающиеся, сотрудники и профессорско-преподавательский состав колледжа «НОМАД» недовольны гигиеной столов, посуды, столовых приборов, наборов специй на столах, помещения, используемого оборудования, места мойки рук, отсутствием салфеток и мыла возле раковины для мытья рук клиентов, а также несоответствием температурного режима в столовой в летнее и зимнее время. В общем отмеченные нарушения свидетельствуют о необходимости их устранения в ближайшее время.

Выводы социологического исследования показали, что в работе столовой респондентам не нравятся на первом месте – большие очереди, невозможность принять пищу в обеденный перерыв и на перемене. На втором месте – непривлекательный интерьер и неудобная мебель. На третьем месте – скудный ассортимент блюд, на четвертом месте – несоблюдение санитарно-эпидемиологических требований. На пятом месте – высокие цены, на шестом месте – некомфортные микроклиматические условия в столовой и невкусная еда. И на последнем месте – другие факторы. Таким образом, ответы респондентов отразили недоработки по всем параметрам работы столовой, которые следует проработать и тем самым улучшить работу столовой кампуса. (см. **Диаграмму 10**).

Диаграмма 10

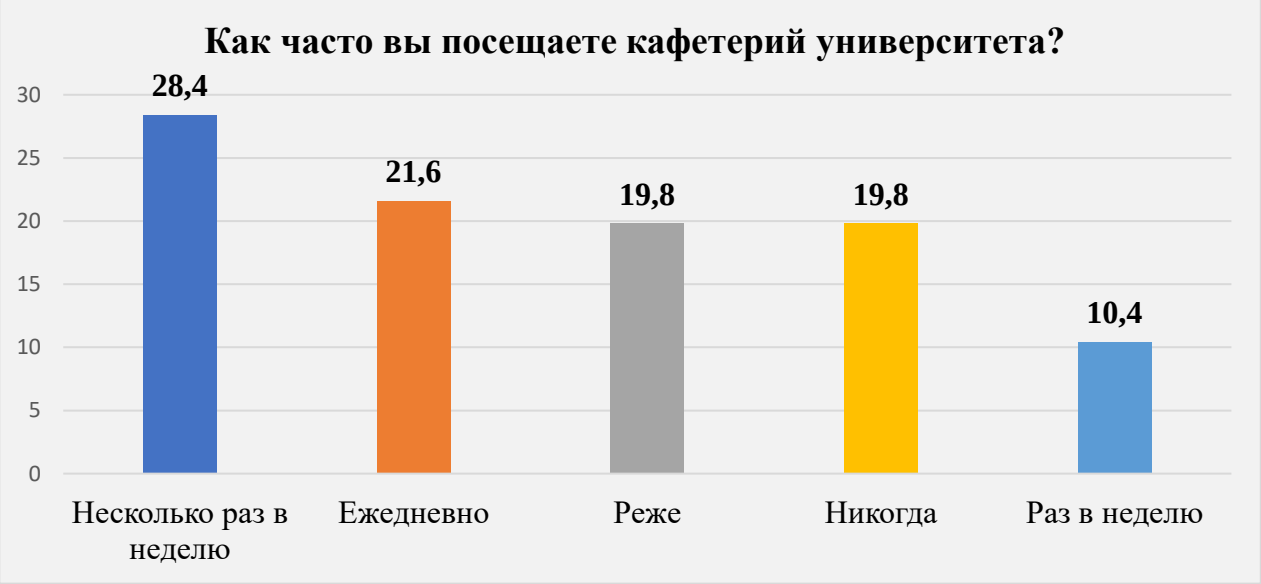
Диаграмма 11

Основными причинами по которым опрошенные не посещают или редко посещают столовую кампуса, являются *«большие очереди», «не нравится качество еды», «не устраивают санитарно-гигиенические условия», «высокие цены», «не разнообразный ассортимент блюд» и «нужда в особом диетическом питании»*.

БЛОК 3. Оценка работы кафетерия

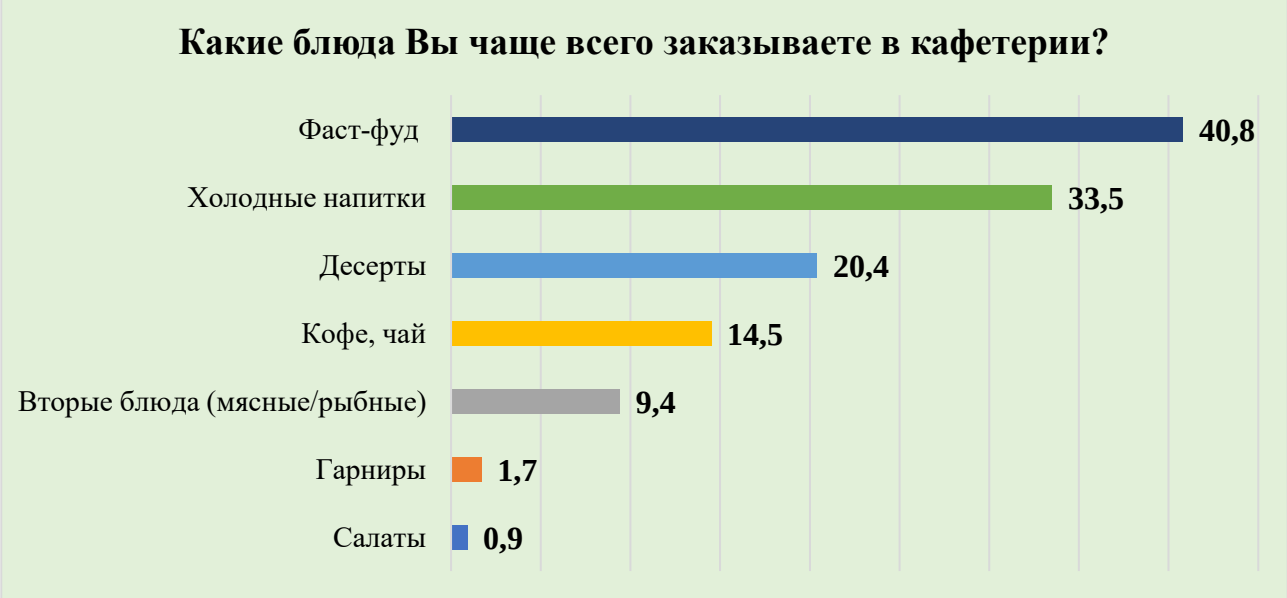
По результатам исследования, большинство опрошенных посещают кафетерий относительно регулярно, однако около 40% либо крайне редко, либо совсем не пользуются услугами кафетерия, что может быть связано с различными причинами, например, предпочтением готовить еду самостоятельно, питаться в других местах или финансовыми ограничениями.

Диаграмма 12



74,35% опрошенных в кафетерии предпочитают быстрые и доступные варианты питания - фаст-фуд и напитки, что может быть связано с его доступностью, быстротой приготовления и популярностью среди молодежи. Более полноценные блюда, такие как вторые блюда, гарниры и салаты, менее популярны. Это может указывать на нехватку времени у респондентов на полноценное питание или на предпочтение более дешевых и быстрых вариантов пищи.

Диаграмма 13



Подавляющее большинство опрошенных довольно или очень довольно качеством еды в университетском кафетерии, что говорит о высоком уровне удовлетворенности. Негативные оценки составляют небольшую часть, что может указывать на отдельные случаи или предпочтения, не удовлетворенные текущим ассортиментом или качеством блюд (см. **Диаграмму 14**).

Диаграмма 14

Диаграмма 15

Менее половины респондентов 43,0% считают меню достаточно разнообразным, треть респондентов 34,0% не согласны с этим, остальные затруднились ответить. Это может говорить о том, что университетскому

кафетерию стоит рассмотреть возможность увеличения ассортимента блюд или его обновления, чтобы удовлетворить запросы клиентов.

Почти все опрошенные довольны или частично довольны быстротой обслуживания в кафетерии, с небольшой долей недовольных (1,7%). Это свидетельствует о том, что система обслуживания в целом эффективна, хотя в некоторых случаях может требовать улучшения для тех, кто удовлетворён частично.

Диаграмма 16

Диаграмма 17

Более 80% респондентов выразили положительное мнение (считая уровень либо высоким, либо хорошим) в оценке вежливости и хорошего отношения к клиентам персонала кафетерия и только малая часть (1,7%) столкнулась с грубым отношением. Ответы указывают на высокий уровень обслуживания с точки зрения взаимодействия с клиентами.

Большинство опрошенных (43,1%) считают цены в кафетерии приемлемыми, хотя четверть респондентов 23,3% склоняются к тому, что цены завышены. Небольшая группа 7,8% выражает категорическое недовольство, что может быть признаком того, что некоторая часть студентов сталкивается с финансовыми трудностями при посещении кафетерия (см. **Диаграмму 18**).

Диаграмма 18

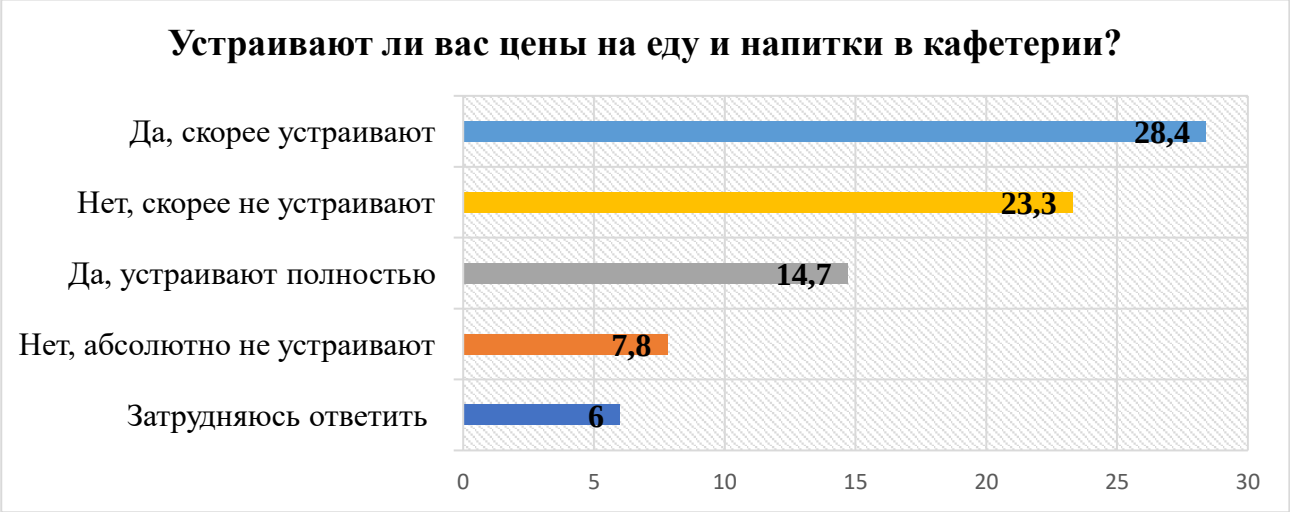
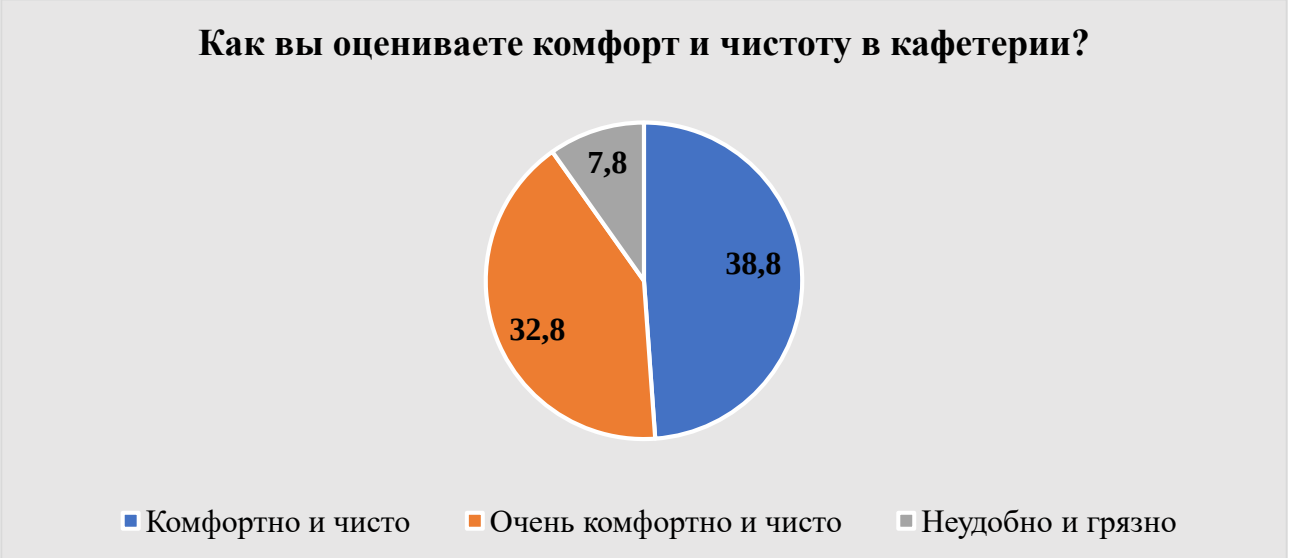
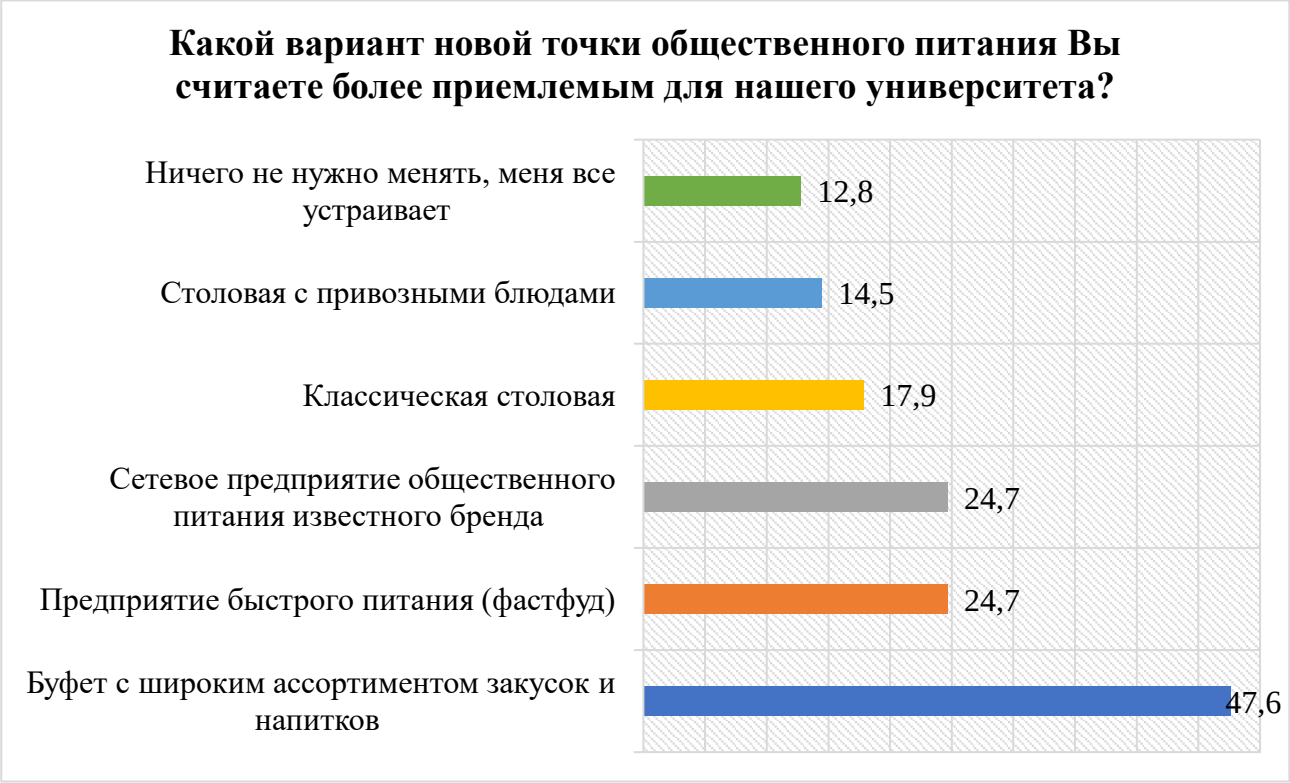


Диаграмма 19



Из **Диаграммы 19**, следует, что большинство респондентов положительно оценивают комфорт и чистоту в кафетерии (71,6%), что указывает на хорошие условия в заведении. 7,8% респондентов заявили, что в кафетерии неудобно и грязно. Это небольшая доля студентов, которая, возможно, сталкивается с проблемами в определенные часы или из-за временного ухудшения условий. Однако это указывают на необходимость улучшения в некоторых аспектах, возможно, в поддержании порядка или комфорта в определенные периоды дня.

Диаграмма 20



Наиболее приемлемой точкой общественного питания для нашего университета, по мнению опрошенных, является буфет с широким ассортиментом закусок и напитков, что свидетельствует о том, что студенты отдают предпочтение быстрой и разнообразной еде. Предприятия быстрого питания и сетевые бренды также имеют значительную поддержку 24,7%. Это указывает на то, что среди студентов существует как запрос на быстрые перекусы, так и на более привычные бренды. Традиционная столовая интересует меньшую часть студентов, хотя остаётся важным выбором для 17,9% (см. **Диаграмму 20**).

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

1. Необходимо уделить особое внимание соблюдению санитарно-гигиенических норм в столовой, а именно чистоте столов, столовых приборов, наборов специй на столах, используемого оборудования, помещению.
2. Расширить ассортимент меню в столовой и кафетерии;
3. Добавить в меню диетические блюда и супы;
4. По мере возможности улучшить качество блюд в столовой;
5. Уделить внимание объему порций блюд, а также соответствию температурного режима;
6. Снизить цены на продукцию в столовой;
7. Улучшить материально-технические условия, дизайн и мебель в столовой;
8. Установить хорошую вытяжку в столовой для устранения неприятных запахов;
9. Осуществлять контроль за правилами хранения продукции и подачи блюд (гигиена / соответствие нормам).

Отчет подготовлен:
Специалистом **Дюйшенбековой А.Д.**

Заведующей лабораторией
социальных практик **Алымбаевой Н.Н.**