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 Центрального 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

В современных условиях развития образовательных учреждений система общественного питания играет ключевую роль в обеспечении здоровья и благополучия студентов и сотрудников университета. Общественное питание не только влияет на физическое состояние, но и на учебный процесс, мотивацию и социальную активность обучающихся и сотрудников.

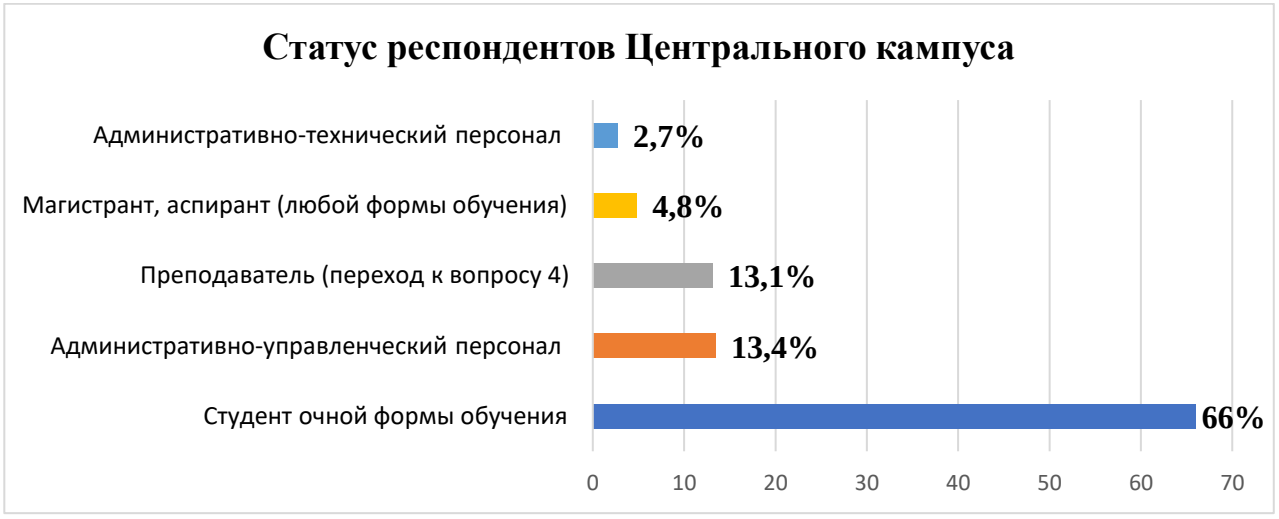
Лаборатория социальных практик с 18 по 27 сентября 2024 года провела социологический опрос в Центральном кампусе, посвященный организации питания в университете.

Цель исследования: изучить степень удовлетворенности работой столовых и кафетериев 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 и кафетерия: качество питания, ассортимент блюд, санитарные условия, доступность услуг и уровень цен. Собранные данные позволили 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 291 респондент Центрального кампуса, из них студенты и магистранты – 206, ППС и сотрудники – 85. Анализ представлен отдельно по каждому статусу респондента в **Диаграмме 1**.

Диаграмма 1



Полноценное питание оказывает непосредственное влияние на жизнедеятельность человека. На рабочем месте или на учебе люди как правило довольствуются тем выбором, который им предлагают точки общественного питания, находящиеся рядом.

По результатам исследования, большинство респондентов в течение учебного / рабочего дня, питаются в столовой университета или кафетерии Молодежного центра. Вместе с тем каждый десятый утверждает, что он не питается в течение учебного, рабочего дня, небольшая часть приносит еду с собой из дома, других магазинов, посещают точки общественного питания за пределами университета, либо заказывают в университет доставку готовых блюд.

Диаграмма 2

БЛОК 2. Оценка работы столовой университета

Значительная часть опрошенных Центрального кампуса (62,5%) посещают столовую университета ежедневно или несколько раз в неделю. Остальная часть ходит редко или раз неделю.

Диаграмма 3

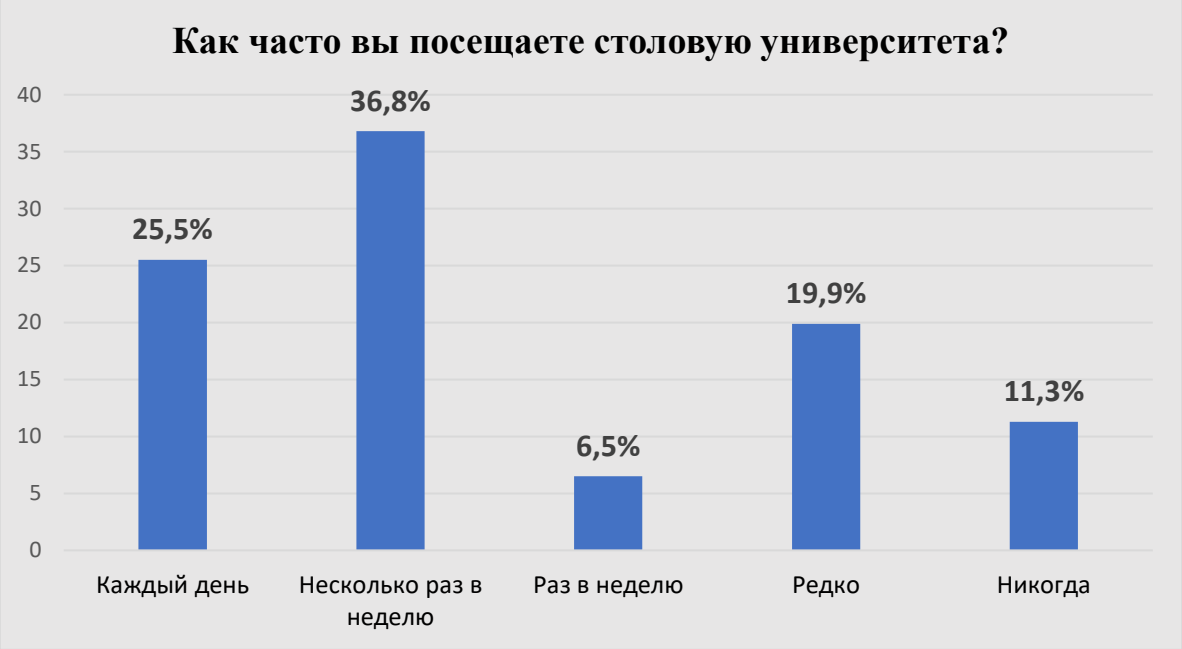
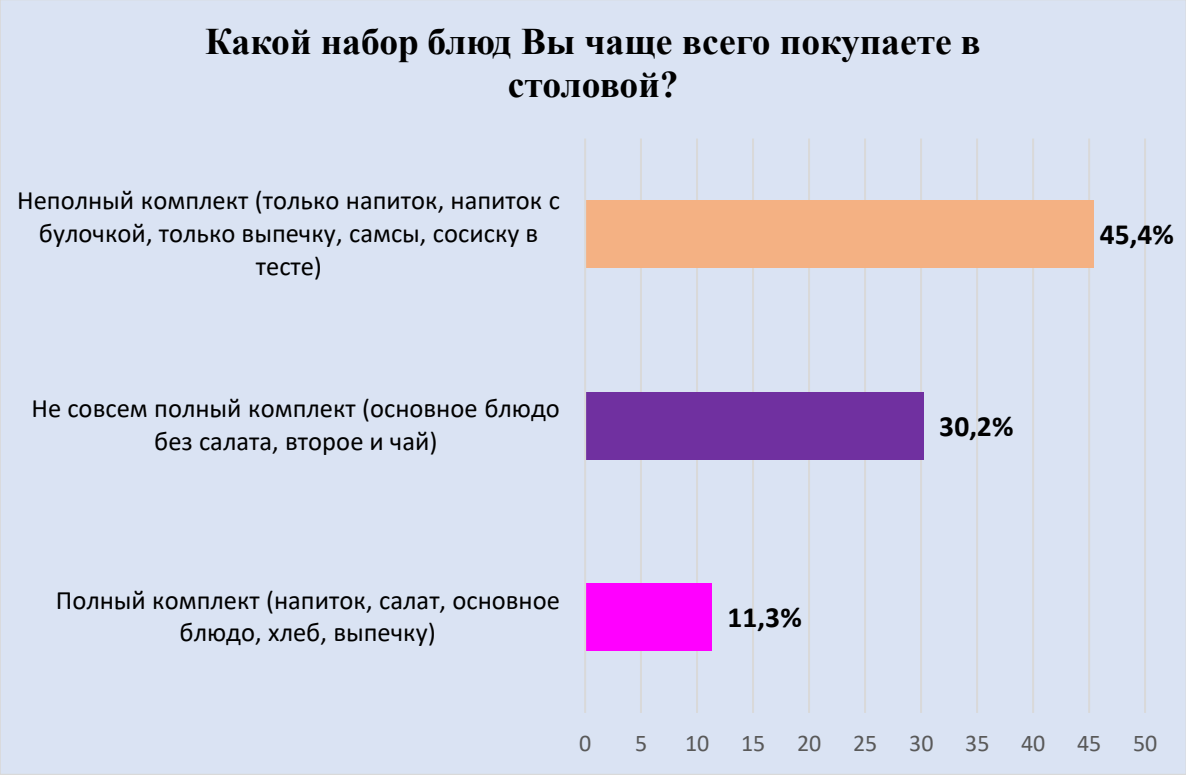


Диаграмма 4



Как показывает **Диаграмма 4**, полный комплект может позволить себе, только некоторая часть опрошенных, подавляющая часть респондентов (75,6%)

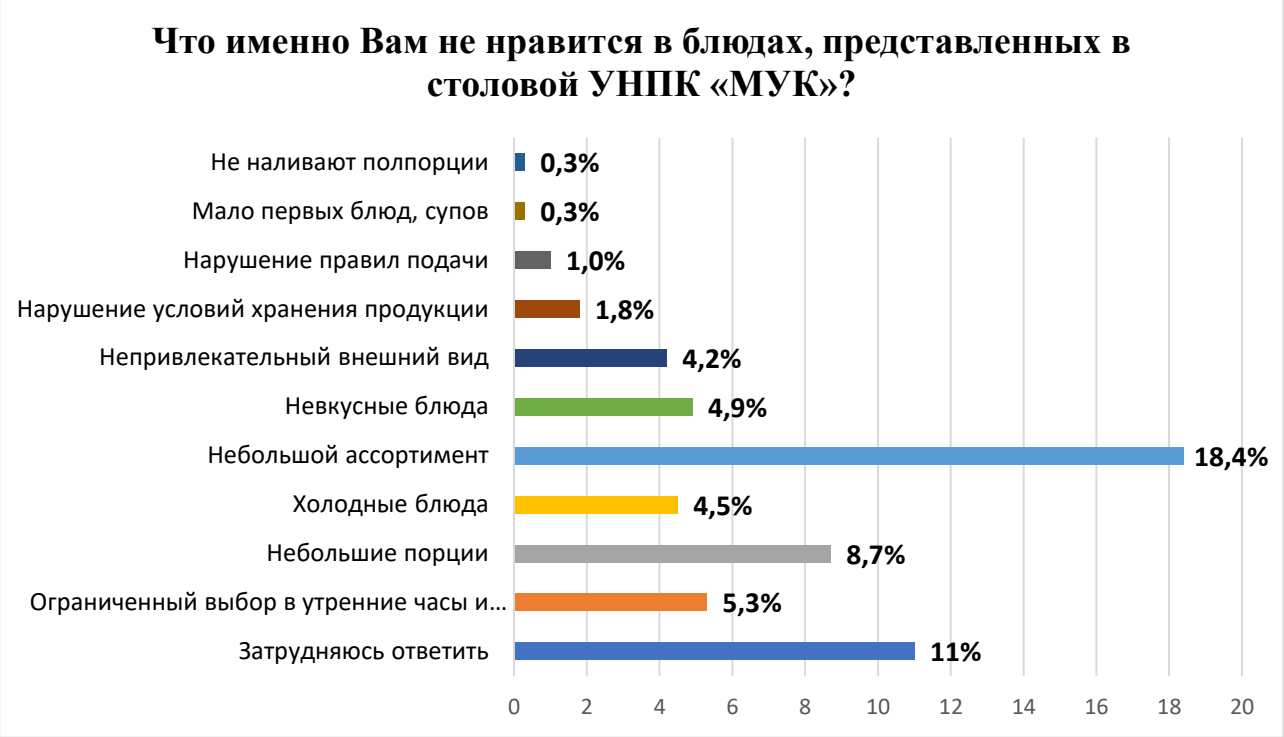
покупают неполный комплект: выпечку, самсы, сосиску в тесте, кашу или одно блюдо на выбор с напитками.

Одним из важных привлекающих факторов в работе столовой является качество блюд, удовлетворяющих спрос клиентов. Две трети, принявших участие в исследовании респондентов довольны качеством предоставляемых блюд в столовой, остальная часть недовольны или затруднились ответить. (см. **Диаграмму 5**).

Диаграмма 5

На вопрос: «*Что именно Вам не нравится в блюдах, представленных в столовой УНПК «МУК»?*» были получены различные ответы. Наибольшее недовольство вызвало небольшой ассортимент блюд (18,4%) и небольшие порции (8,7%). Также респонденты недовольны тем, что блюда холодные (4,5%), невкусные (4,9%), имеют непривлекательный внешний вид (4,2%), а также в столовой ограниченный выбор еды в утренние часы и послеобеденное время (5,3%). Респонденты отметили и нарушение условий хранения продукции (1,8%), нарушение правил подачи блюд (1,0). Опрошенным не нравится то, что в меню столовой мало первых блюд, супов (0,3%), не наливают полпорции (0,3%) (см. **Диаграмму 6**).

Диаграмма 6



Вышеуказанные данные подтверждают и информация из **Диаграммы 7**, где большая часть опрошенных не совсем удовлетворена разнообразием блюд в столовой.

Диаграмма 7

Немаловажным фактором является и уровень обслуживания персонала в точках общественного питания.

Диаграмма 8

Опрошенные сотрудники и студенты Центрального кампуса оценили на высоком и хорошем уровне обслуживание персонала столовой. Респонденты отметили, что персонал довольно вежливый и старается обслужить по мере возможности. По мнению респондентов, качество обслуживания за последнее время, даже немного улучшилось.

Неотъемлемым и первоочередным требованием в точках общественного питания, является соблюдение санитарно-гигиенических норм. Мы попросили оценить наших респондентов выполнение данных правил в столовой университета. Результаты оценки отражены в **Таблице 1**.

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	**40,2%**	**36,5%**	**7,9%**	**1,4%**
2	Чистота столов	**20,6%**	**41,2%**	**16,5%**	**7,2%**
3	Чистота посуды и столовых приборов	**35,1%**	**35,1%**	**12,4%**	**3,8%**

4	Целостность посуды в столовой	**46,4%**	**31,3%**	**5,8%**	**1,0%**
5	Наличие и чистота наборов специй на столе (соль, сахар, уксус и т.д.)	**29,9%**	**35,4%**	**17,1%**	**3,1%**
6	Чистота раковины для мытья рук	**33,3%**	**38,2%**	**9,6%**	**4,1%**
7	Наличие мыла возле раковины для мытья рук	**37,5%**	**33,3%**	**10,0%**	**2,4%**
8	Наличие салфеток для сушки рук возле раковины	**30,9%**	**33,3%**	**12,6%**	**6,9%**
9	Чистота используемого оборудования в столовой	**34,0%**	**36,1%**	**10,6%**	**3,0%**
10	Наличие спецодежды на поварах и раздаточном персонале	**39,2%**	**32,0%**	**10,0%**	**3,1%**
12	Чистота спецодежды на поварах и раздаточном персонале	**40,2%**	**31,0%**	**11,0%**	**1,7%**
13	Высокая температура в столовой в летний период	**23,0%**	**39,9%**	**14,0%**	**4,5%**
14	Низкая температура в зимний период	**20,6%**	**34,3%**	**17,1%**	**10,0%**

Таблица 1, показывает, что есть некоторые нарушения в соблюдении санитарно-гигиенических норм в столовой, которые необходимо устранить.

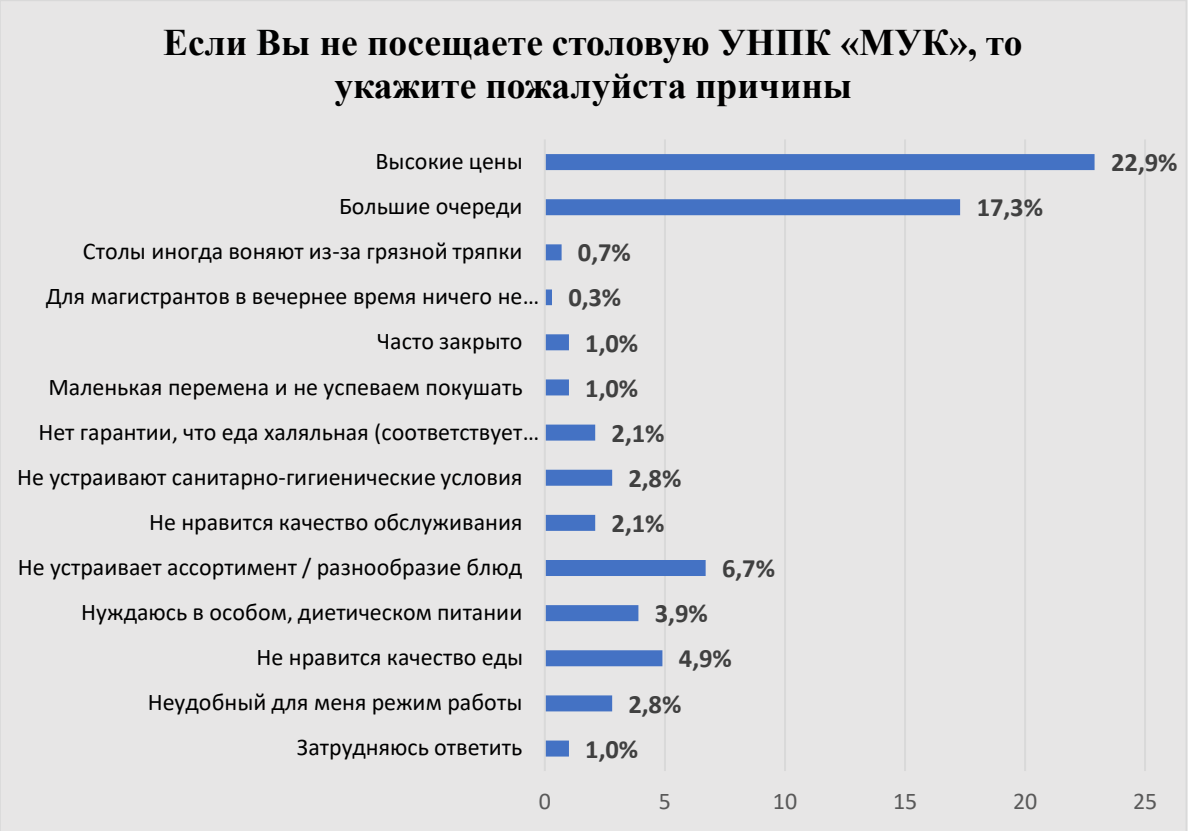
Диаграмма 9

Согласно данным **Диаграммы 14**, основными источниками недовольства в работе столовой университета, являются *«большие очереди, невозможность*

принять пищу в обеденный перерыв, перемену», «высокие цены», «скудный ассортимент блюд» и «отсутствие в меню диетического питания».

Важнейшими причинами не посещаемости столовой УНПК «МУК» были названы «***высокие цены***» на предлагаемую продукцию и «***большие очереди***», особенно в обеденное время (см. **Диаграмму 10**).

Диаграмма 10



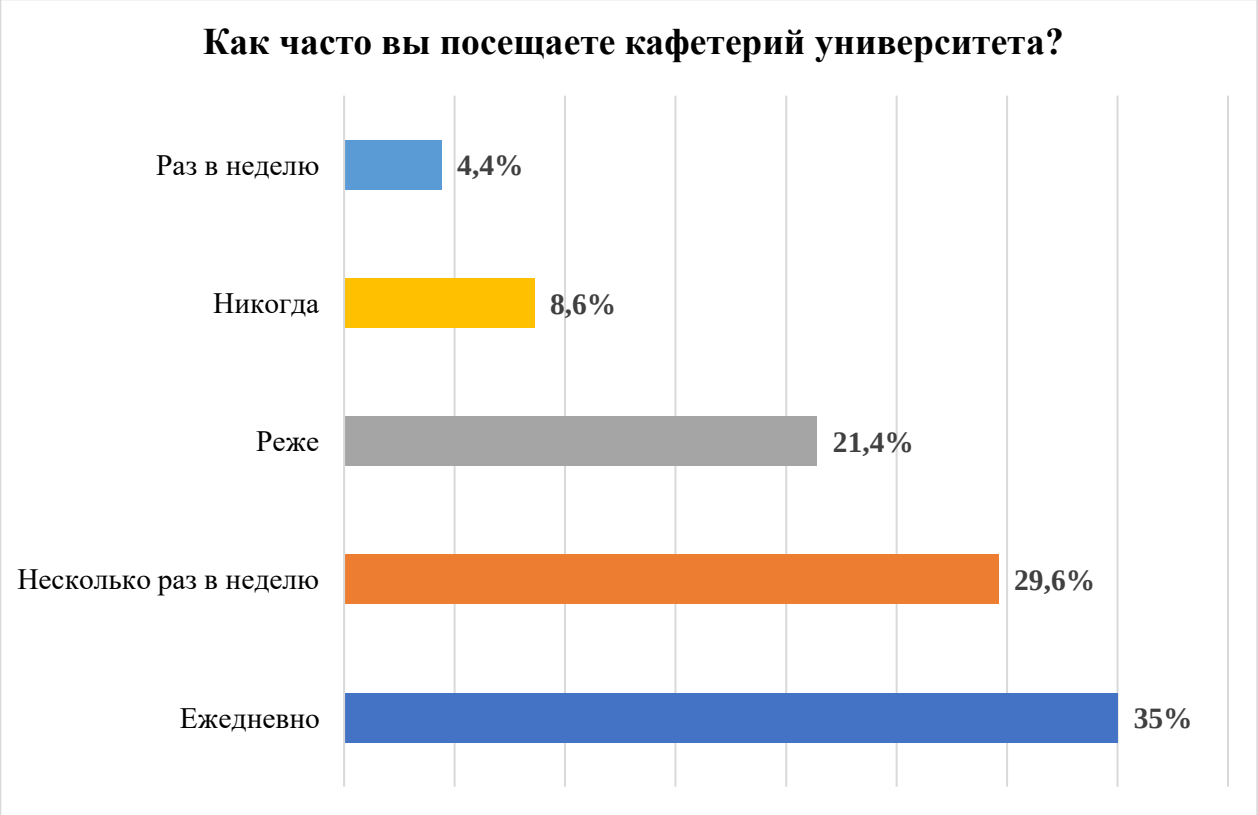
Для улучшения работы столовой университета, опрошенными респондентами было предложено:

1. *Снизить цены на блюда и напитки (36)*
2. *Разнообразить ассортимент блюд: добавить больше выпечки, пирожных, фрукты, разнообразные каши, омлеты и т.д. (21)*
3. *Лучше промывать столовые приборы, хорошо высушивать их (15)*
4. *Уделить внимание чистоте столов (12)*
5. *Увеличить количество персонала, так как один человек не успевает обслуживать (12)*
6. *Улучшить вкус блюд (3)*
7. *Сделать 0,7 и 0,5 порции (3)*
8. *Купить микроволновки (5)*
9. *Добавить диетические блюда и не завышать цены на них (5)*
10. *Одеть спецодежду персоналу (5)*

11.Заменить поставщика мяса, так как мясо невкусное (1)

Блок 3. Оценка работы кафетерия

Диаграмма 11



Значительное количество респондентов активно посещает кафетерий - почти 65% делают это ежедневно или несколько раз в неделю, что свидетельствует о популярности кафетерия как места для встреч или перекусов. 21.3% респондентов, которые посещают кафетерий реже, и 8.6%, которые никогда не посещают, могут показывать наличие барьеров для посещения. Это могут быть факторы, такие как стоимость, доступность, предпочтение других мест или отсутствие интереса к меню.

Треть опрошенных респондентов (35,55%) предпочитают заказывать в кафетерии холодные напитки, также пользуются большим спросом кофе и чай, что указывает на высокий спрос и доступность цен на такие напитки. Фаст-фуд и десерты также занимают значительное место в рационе опрошенных. Салаты, вторые блюда и гарниры составляют наименьшие категории, что говорит о небольшом ассортименте так как, меню в кафетерии ориентировано на быстрое и доступное питание (подробно см: **Диаграмму 12**).

Диаграмма 12

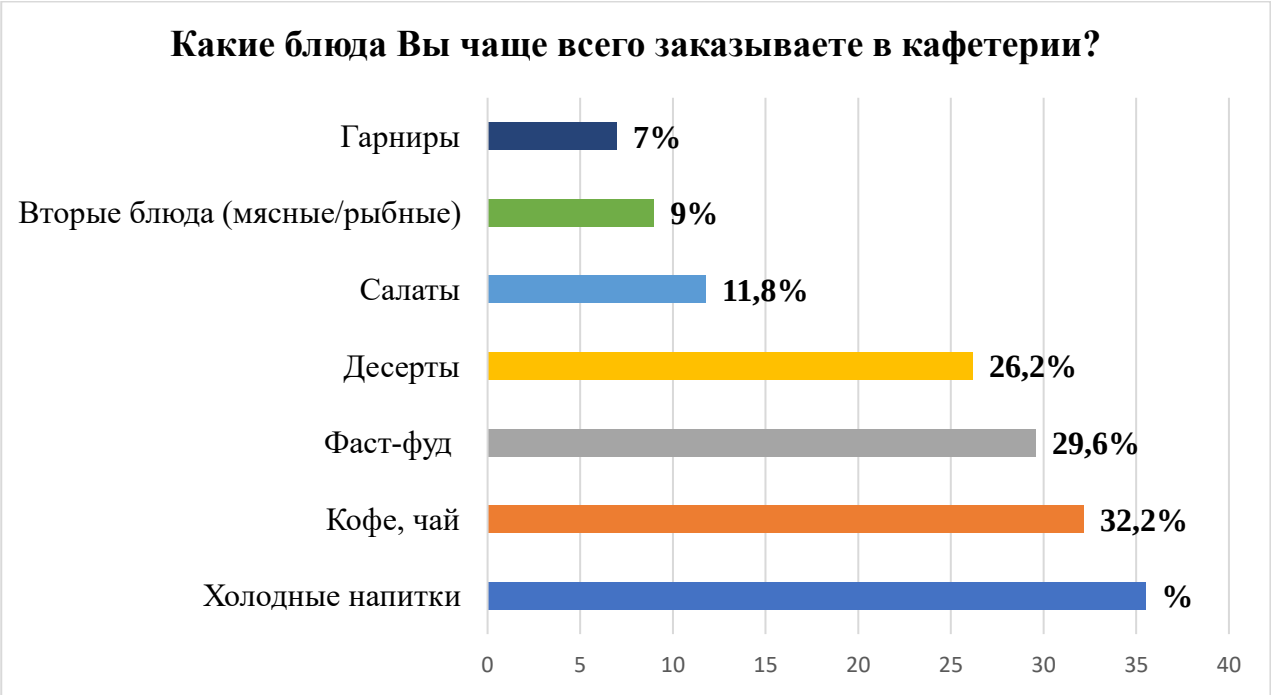
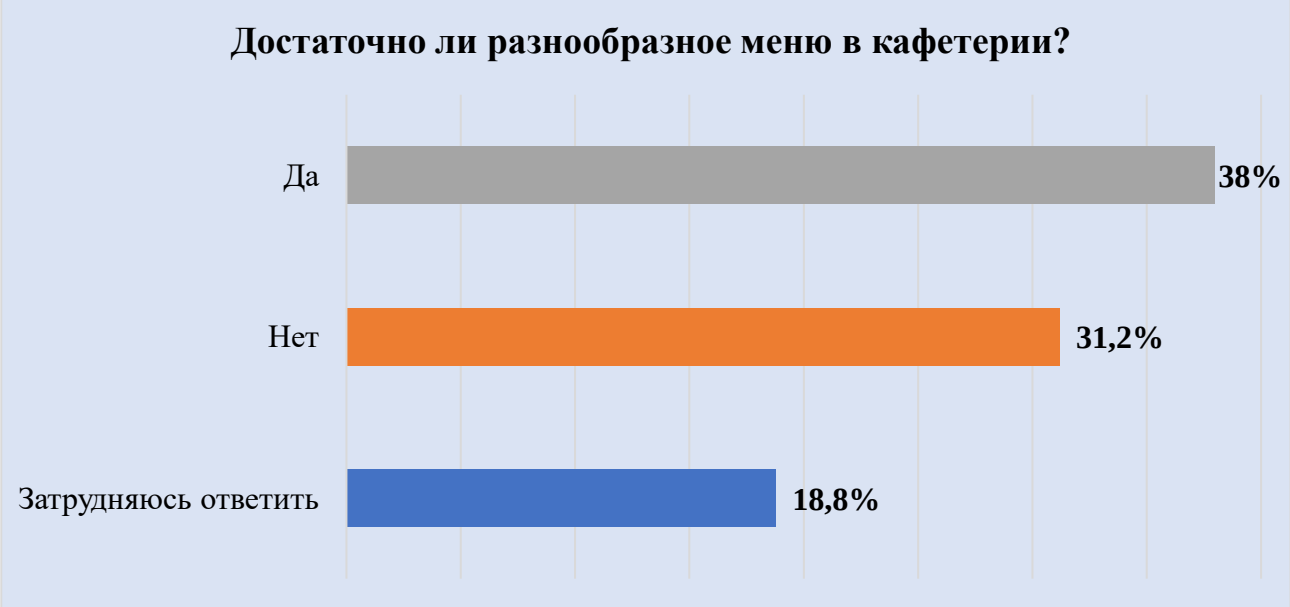


Диаграмма 13

Подавляющее большинство опрошенных (80,7%) довольны качеством еды в кафетерии, и лишь небольшой процент респондентов выразил недовольство.

Мнение по поводу разнообразия меню довольно неоднозначное: менее половины всё же склоняется к тому, что выбор достаточно разнообразен, однако другая половина считает, что недостаточно разнообразно (см. **Диаграмму 14**).

Диаграмма 14



Анализ данных о степени удовлетворенности быстротой обслуживания в кафетерии показывает следующие результаты: практически все посетители в той или иной мере довольны быстротой обслуживания, и лишь незначительная доля (1,4%) выражает недовольство. Этот процент очень низкий, что говорит о том, что проблемы с задержками в обслуживании встречаются редко.

Диаграмма 15

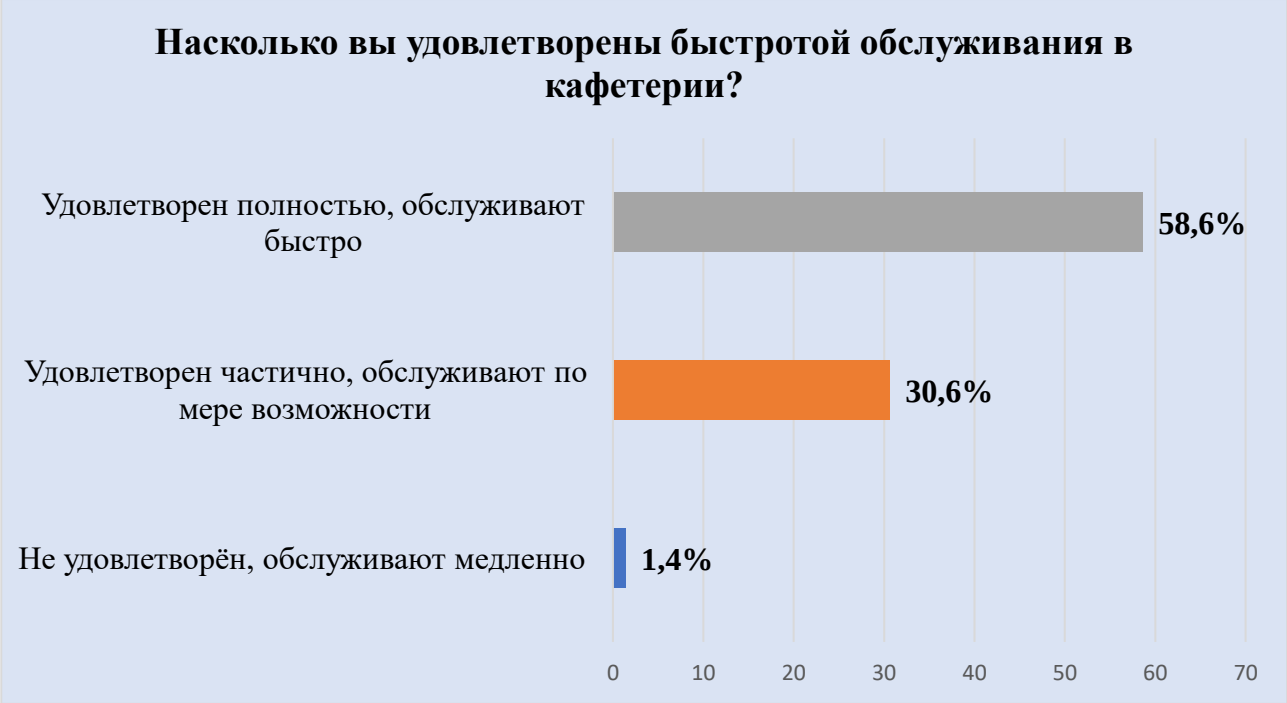
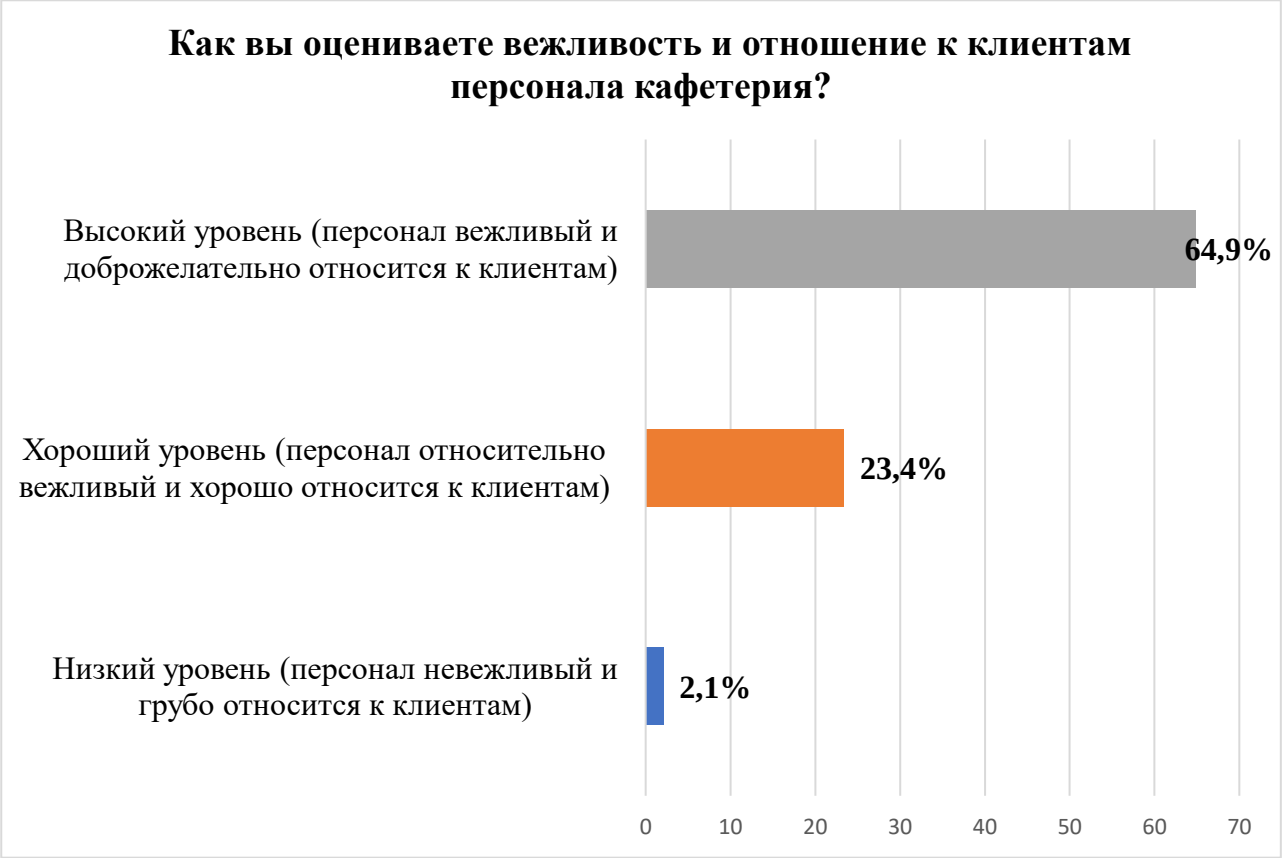


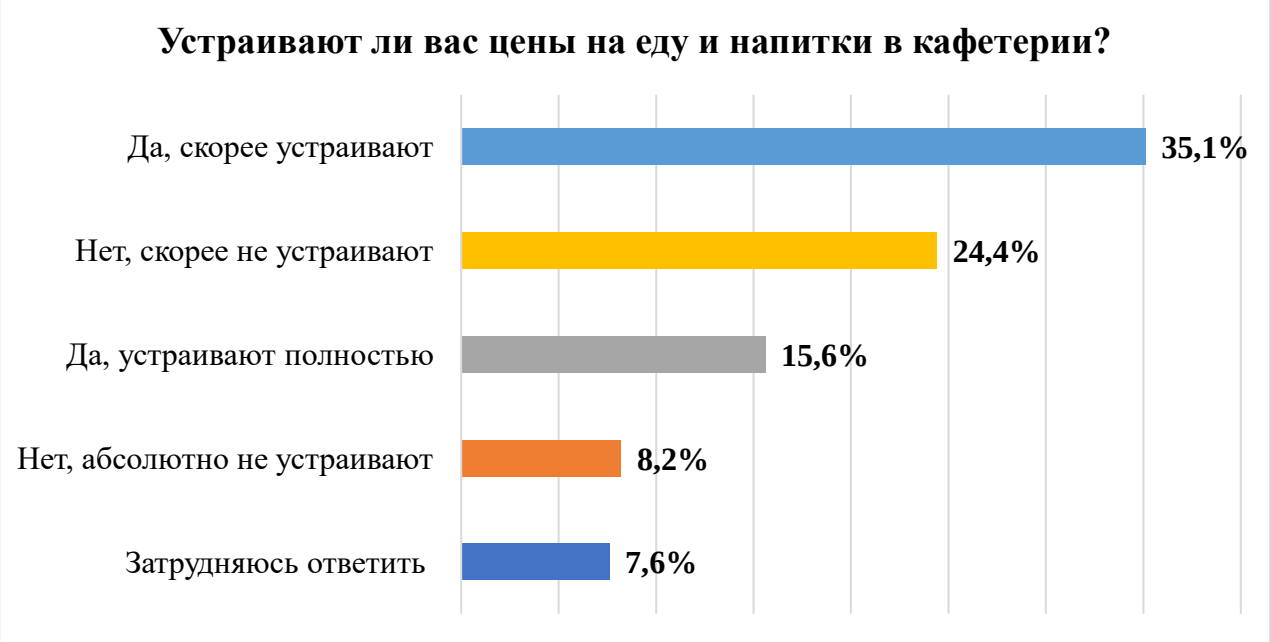
Диаграмма 16



64,9% респондентов оценивают уровень вежливости и отношения к клиентам персонала кафетерия как «высокий», подчеркнув, что персонал вежливый и доброжелательный. Это доминирующая категория, показывающая, что большинство посетителей очень довольны взаимодействием с сотрудниками кафетерия. 23,4% опрошенных оценили хороший уровень отношения к клиентам. 2,1% опрошенных указали на «низкий уровень» вежливости и отметили, что персонал грубо относится к клиентам. Этот процент весьма низкий, что говорит о минимальных проблемах с качеством обслуживания в плане вежливости.

Анализ данных по вопросу удовлетворенности ценами на еду и напитки в кафетерии показал следующие результаты. Большинство респондентов склоняются к тому, что цены в кафетерии приемлемы 35,1% отметили, что да, скорее устраивают, и еще для 15,6% опрошенных цена устраивает полностью. Однако почти 32,6% респондентов выразили недовольство ценами, что указывает на необходимость пересмотра ценовой политики для повышения удовлетворенности клиентов (подробно см: **Диаграмму 17**).

Диаграмма 17



Значительная часть респондентов 86,1% считают, что кафетерий предоставляет чистую и комфортную среду для посетителей. Лишь 9,7% выразили недовольство условиями, что указывает на необходимость улучшения некоторых аспектов чистоты или комфорта. В целом данные свидетельствуют о высокой оценке удобства и чистоты в кафетерии.

Диаграмма 18

Диаграмма 19

На основании предоставленных данных **Диаграммы 19** наглядно видно, что наибольший процент респондентов (54%) предпочли бы видеть в нашем университете предприятие быстрого питания (фастфуд). 35% респондентов считают, что кафетерий должен быть в формате классической столовой. 27,6% опрошенных хотели бы буфет с разнообразным выбором закусок и напитков. 17,4% респондентов затрудняются с ответом. Меньше всего респондентов 6,9% заинтересованы в столовой с привозными блюдами.

Таким образом, наиболее подходящим вариантами точки общественного питания для нашего университета по мнению опрошенных, являются предприятие быстрого питания (фастфуда) и классическая столовая.

Опрошенными респондентами были предложены следующие рекомендации для улучшения работы кафетерия:

1. *Увеличить разнообразие выпечки и сладостей. Это могут быть новые виды пирожных, печений и кондитерских изделий.*
2. *Предложить больше недорогих закусок и обязательно разместить ценники на весь ассортимент.*
3. *Увеличить выбор фаст-фудов, чтобы удовлетворить разнообразные вкусовые предпочтения клиентов.*
4. *Расширить ассортимент десертов, добавляя такие позиции, как торты, пирожные и чизкейки.*

5. *Добавить больше диванов и столов для повышения комфортности посещения кафетерия.*
6. *Продолжать работать над улучшением и разнообразием меню, чтобы оно соответствовало запросам посетителей.*
7. *Провести анализ цен на блюда и при возможности снизить их, сделав более доступными для студентов.*
8. *Увеличить время работы кафетерия, чтобы студенты могли посещать его в более позднее время.*
9. *Организовать отдельный стол для преподавателей, чтобы они могли комфортно отдыхать и общаться.*

Предложения и рекомендации администрации университета по совершенствованию работы системы общественного питания в Центральном кампусе НОУ УНПК «МУК»:

1. Снизить цены на продукцию в столовой;
2. Расширить ассортимент меню в столовой (супы / салаты / выпечка);
3. Расширить ассортимент десертов в кафетерии (тортики / пирожные / кондитерские изделия / чизкейки и т.д.);
4. Уделить особое внимание соблюдению санитарно-гигиенических норм в столовой, а именно чистоте столов, столовых приборов, наборов специй на столах;
5. Увеличить объём порций блюд соответственно нормам, а также ввести 0,7 и 0,5 порций;
6. Закупить дополнительное количество микроволновых печей;
7. Обязать персонал столовой носить спецодежду и следить за ее чистотой (персонал ответственный за кассу не должен осуществлять подачу блюд);
8. Увеличить количество персонала в обеденное время для раздачи блюд, чтобы ускорить процесс обслуживания;
9. Установить ценники и сделать меню для удобства клиентов;
10. Установить 30-минутный перерыв для питания студентов и преподавателей;
11. Увеличить количество посадочных мест в кафетерии и столовой, разделить зоны для преподавателей и студентов; укрепить шаткие столы и добавить стулья, которых не хватает.

Отчет подготовлен:
Специалистом **Дюйшенбековой А.Д.**
Заведующей лабораторией
социальных практик **Алымбаевой Н.Н.**