

В. Н. Якшук

Научный руководитель

Т. В. Емельянова

Белорусский торгово-экономический
университет потребительской кооперации
г. Гомель, Республика Беларусь

ИССЛЕДОВАНИЕ СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

В декабре 2015 г. – январе 2016 г. нами проводилось анкетирование удовлетворенности качеством общественного питания студентов-заочников. При вероятности 95,4% было определено, что для проведения выборочного наблюдения и получения репрезентативных выводов необходимо проанкетировать 395 студентов заочной формы разных курсов и потоков. Фактически в анкетном опросе приняли участие 334 женщины (84,5%), 61 мужчина (15,5%).

Самыми важными показателями в общественном питании для студентов-заочников являются «вкусовые свойства блюд» – 8,3 баллов, «стоимость питания» – 7,9, «культура обслуживания» – 7,9 балла. Треть студентов-заочников (31%) на одно посещение объекта общественного питания тратят сумму от 25 050 до 30 000 р., еще 16% – свыше 30 000 р.

Ежедневно в учебное время услугами объектов общественного питания пользуется 54% студентов-заочников, в том числе столовой – 29%, буфета – 22, бара – 3%. Частота пользования объектами общественного питания не реже 3–4 раз в неделю составляет по студентам-заочникам для столовой – 47%, для буфета – 45%.

Не пользуются услугами столовой 26% опрошенных, услугами буфета – 28%, бара – 82% опрошенных. Мы объясняем меньшую популярность бара среди заочников режимом их учебы в основном во вторую смену, когда бар уже не работает.

39% студентов-заочников покупают в столовой полный обед (для сравнения по стационару этот показатель составляет 42%). Обед без первого пользуется меньшей популярностью, его покупают 26% заочников. Количество студентов-заочников, покупающих выпечку, составило 13% (на стационаре – 10%).

Анализ удовлетворенности ежедневным меню студентов-заочников позволил выявить следующие данные: ответы «устраивает» и «да, в основном устраивает» по в столовой составила 83%, буфету – 84, бару – 76%. Это высокие показатели удовлетворенности. По стационару аналогичные показатели еще выше и составляют по столовой 92,4%, буфету – 88,8, бару – 84,3%.

Все показатели качества обслуживания и качества продукции в столовой университета находятся на высоком уровне, поскольку по большинству показателей получены оценки выше 7 баллов. Однако по прежнему слабой стороной, по оценке потребителей, являются такие показатели, как «продолжительность обслуживания» – 6,02 балла, «температура подачи блюд» – 6,42 балла. Ниже 7 баллов также оценки по показателям «разнообразию питания» – 6,81 балла и «продолжительность обслуживания» – 6,92 балла.

Средняя оценка столовой заочниками по всем показателям составила 6,98 балла, для сравнения по стационару – 7,42 балла. Это говорит о хорошей организации обслуживания и питания в столовой Белорусского торгово-экономического университета потребительской кооперации.

Следует отметить показатели, получившие оценку ниже 7 баллов: «продолжительность обслуживания» – 6,32 балла, «комфорт в обеденном зале» – 6,6, «температура подачи блюд» – 6,95 балла. По мнению студентов-заочников, они отражают наиболее слабые стороны в работе буфета. Средняя оценка заочниками буфета составила 6,7 балла, для сравнения по стационару – 7,36 балла.

В баре показатели качества обслуживания и качества питания, по мнению заочников, находятся на среднем уровне и зачастую не превышают оценку в 7 баллов. Средняя оценка бара заочниками составила 6,7 балла. Студенты стационара оценивают бар в 7,5 балла. Это объясняется режимом работы бара и режимом учебы заочников во вторую смену. Время закрытия бара раньше, чем буфета, поэтому в период посещений бара студентами-заочниками в нем представлен уже более узкий ассортимент продукции.

В данном исследовании были проанализированы отклонения показателей удовлетворенности от показателей важности в целях выявления аспектов для повышения удовлетворенности. По столовой получены следующие отрицательные отклонения (по убыванию): «разнообразию питания (третьи блюда)» – –1,91 балла; «продолжительность обслуживания» – –1,58; «вкусовые свойства блюд

(первые блюда) – –1,56; «разнообразие питания (первые блюда) – –1,55; «вкусовые свойства блюд (салаты, холодные закуски) – –1,48; «вкусовые свойства блюд (вторые блюда) – –1,18; «Температура подачи блюд» – –1,18 балла.