

Уровень удовлетворенности обучающихся организацией и качеством питания в столовой АУ «ЮКИОР»

С целью повышения уровня качества обслуживания работниками столовой АУ «ЮКИОР» (далее по тексту колледж), организации полноценного горячего питания был проведен опрос среди обучающихся всех спортивных отделений колледжа.

Вопросы анкеты касались режима работы столовой, меню, ассортимента и качества приготавливаемых блюд.

Основание: План работы отдела воспитательной и внеурочной работы колледжа (далее по тексту отдел) на 2023-2024 учебный год.

Метод исследования: социологический опрос.

Форма проведения опроса: электронная.

Сроки проведения опроса: 27 марта – 16 апреля 2024 года.

Результаты опроса

Для организации опроса и сбора данных использовался конструктор Яндекс-форма. Исследование проводилось методом on-line анкетирования обучающихся путем размещения ссылки в чаты спортивных отделений в мессенджерах WhatsApp, Viber, VK.

Опрос проводился в добровольной форме.

В анкетировании принял участие 301 обучающийся. Распределение по спортивным отделением выглядит следующим образом, результаты представлены в таблице 1, рисунок 1.

таблица 1

Спортивное отделение	Количество участников, человек
дзюдо	7
самбо	7
бокс	21
биатлон	26
сноуборд	6
тхэквондо	5
лыжные гонки	24
баскетбол	20
вольная борьба	9
плавание	31
мини-футбол	31
тяжелая атлетика	8
волейбол	18
водное поло	2
адаптивный спорт	4
хоккей-06	15
хоккей-07	12
хоккей-08	15
хоккей-09	14
хоккей-10	9
хоккей-11	10
хоккей-12	7
ИТОГО	301

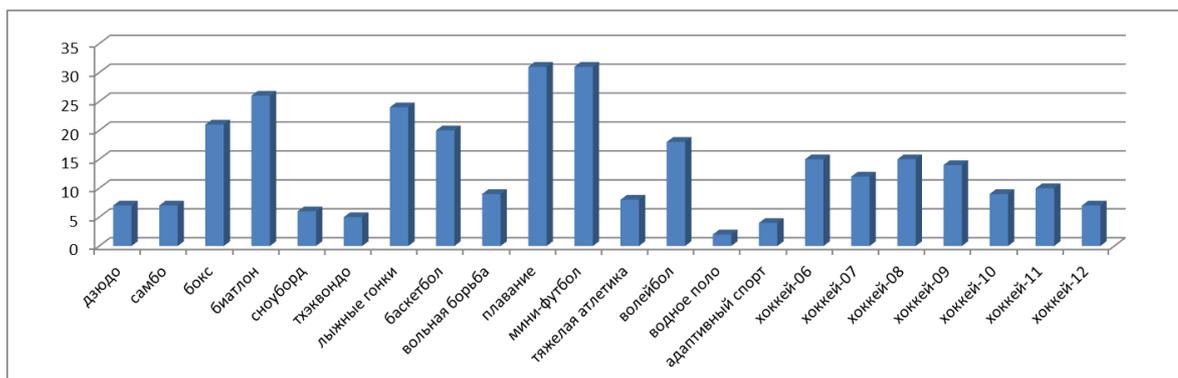


Рис. 1 Участники анкетирования в разрезе спортивных отделений

В адрес юных спортсменов поступило 19 вопросов. Полученные варианты ответов, которые приведены ниже, указаны в абсолютном значении и в процентном соотношении от общей численности участников опроса.

Результаты анкетирования

- Вопрос «Моете ли Вы руки перед едой?». Ответы:

 - «да» - 250/83,1 %
 - «иногда» - 38/12,6 %
 - «нет» - 13/4,3%
- Вопрос «Где Вы оставляете вещи (верхнюю одежду, рюкзаки) при посещении столовой колледжа?». Ответы:

 - «В раздевалке (гардеробе, на 1 этаж, в холле)» - 244/81%
 - «С собой» - 43/14,3 %
 - «В классе» - 14/4,7 %
- Вопрос «Как Вы поступаете, если в столовой большая очередь?». Ответы:

 - «жду обеда, несмотря на очередь» - 169/56,1%
 - «прихожу в другое время» - 119/39,6%
 - «не остаюсь на обед» - 13/4,3%
- Вопрос «Часто ли Вы опаздываете на занятия после столовой?». Ответы:

 - «время от времени» - 153/50,8%
 - «никогда не опаздываю» - 96/31,9%
 - «да, часто» - 52/17,3%
- Вопрос «Устраивает ли Вас график работы столовой колледжа?». Ответы:

 - «да» - 247/82,1%
 - «нет» - 54/17,9%
- Вопрос «Успеваете ли Вы принять пищу за отведенное для этого время?». Ответы:

 - «да» - 179/59,5%
 - «иногда не успеваю» - 94/31,2%
 - «нет» - 28/9,3%
- Вопрос «Изменился ли рацион продуктов в столовой колледжа?». Ответы:

 - «затрудняюсь ответить» - 119/39,5%
 - «да» - 109/36,2%
 - «нет» - 73/24,3%
- Вопрос «Удовлетворяет ли Вас меню в столовой колледжа?». Ответы:

 - «в целом удовлетворены» - 171/ 56,8%
 - «в основном удовлетворены, есть отдельные замечания» - 108/ 35,9%
 - «не удовлетворены» - 22/ 7,3%

9. Вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством приготовления пищи?». Ответы:
- «да» - 272/ 90,4%
 - «нет» - 29 / 9,6%
10. Вопрос «Что именно Вас не устраивает в качестве блюд?». Ответы:
- «все устраивает» - 155/ 51,5%
 - «малый объем порций» - 96/ 31,9%
 - «вкус» - 60/19,9%
 - «внешний вид» - 29/9,6%
11. Дайте оценку **ассортимента** блюд в столовой колледжа. Ответы:
- первые блюда
 - ✓ «достаточный ассортимент» - 222/73,8%
 - ✓ «надо расширить ассортимент блюд» - 73/24,3 %
 - ✓ «ассортимент не устраивает» - 6/1,9%
 - вторые блюда
 - ✓ «достаточный ассортимент» - 198/65,8 %
 - ✓ «надо расширить ассортимент блюд» - 101/33,5%
 - ✓ «ассортимент не устраивает» - 2/0,7%
 - гарнир
 - ✓ «достаточный ассортимент» - 202/67,1 %
 - ✓ «надо расширить ассортимент блюд» - 93/31%
 - ✓ «ассортимент не устраивает» - 6/1,9%
 - салаты
 - ✓ «достаточный ассортимент» - 198/65,8%
 - ✓ «надо расширить ассортимент блюд» - 97/32,3%
 - ✓ «ассортимент не устраивает» - 6/1,9%
 - напитки;
 - ✓ «достаточный ассортимент» - 142/47,2%
 - ✓ «надо расширить ассортимент блюд» - 145/48,2%
 - ✓ «ассортимент не устраивает» - 14/4,6%
 - выпечка;
 - ✓ «достаточный ассортимент» - 199/66,1%
 - ✓ «надо расширить ассортимент блюд» - 97/32,2%
 - ✓ «ассортимент не устраивает» - 5/1,7%
12. Дайте оценку **качества** блюд в столовой колледжа. Ответы:
- первые блюда
 - ✓ «отлично» - 110/36,5%
 - ✓ «хорошо» - 145/48,2%
 - ✓ «удовлетворительно» - 39/13%
 - ✓ «плохо» - 7/2,3%
 - вторые блюда
 - ✓ «отлично» - 137/45,5%
 - ✓ «хорошо» - 134/44,6%
 - ✓ «удовлетворительно» - 26/8,6%
 - ✓ «плохо» - 4/1,3%
 - гарнир
 - ✓ «отлично» - 132/43,8%
 - ✓ «хорошо» - 134/44,5%
 - ✓ «удовлетворительно» - 30/10%
 - ✓ «плохо» - 5/1,7%
 - салаты
 - ✓ «отлично» - 114/37,9%

- ✓ «хорошо» - 120/39,9%
 - ✓ «удовлетворительно» - 61/20,3%
 - ✓ «плохо» - 6/1,9%
- напитки;
- ✓ «отлично» - 121/40,2%
 - ✓ «хорошо» - 124/41,2%
 - ✓ «удовлетворительно» - 49/16,3%
 - ✓ «плохо» - 7/2,3%
- выпечка;
- ✓ «отлично» - 125/41,6%
 - ✓ «хорошо» - 138/ 45,8%
 - ✓ «удовлетворительно» - 34/11,3%
 - ✓ «плохо» - 4/1,3%
- 13.** Оцените, пожалуйста, объем порций. Ответы:
- «достаточно» - 181/60,1%
 - «порции малы» - 81/27%
 - «объем порции все время разный» - 35/11,6%
 - «порции слишком большие» - 4/1,3%
- 14.** Вопрос «Достаточно ли теплая пища?». Ответы:
- «да» - 176/58,5%
 - «время от времени» - 125/41,5%
- 15.** Вопрос «Какие кондитерские изделия Вы бы хотели получать?». Ответы:
- «шоколад» - 106/35,2%
 - «протеиновые батончики» - 87/29%
 - «булочки» - 68/ 22,6%
 - «вафли» - 66/22%
 - «пирожное» - 62/21%
 - «печенье» - 59/19,6%
 - «конфеты» - 55/18,3%
 - «кексы» - 51/17%
- 16.** Вопрос «Достаточный ли объем питьевой воды, выдаваемой в столовой колледжа?». Ответы:
- «достаточно» - 207/68,8%
 - «воды не хватает» - 80/26,6%
 - «вода в избытке» - 14/4,76%
- 17.** Оцените, пожалуйста, чистоту столовых приборов. Ответы:
- «всегда чистые» - 186/61,8%
 - «в основном, да» - 98/32,5%
 - «в основном, нет» - 17/5,7%
- 18.** Оцените, пожалуйста, качество обслуживания персонала столовой колледжа. Ответы:
- «отлично» - 172/57,1%
 - «хорошо» - 95/31,6%
 - «удовлетворительно» - 31/10,3%
 - «неудовлетворительно» - 3/1%
- 19.** Напишите, пожалуйста, Ваши замечания и пожелания относительно качества работы столовой колледжа. Ответы:
- «Иногда бывает пересоленная каша»
 - «Чтобы были салаты» (2)
 - «Попадают в еду насекомые» (2)

- «Больше сырного соуса» (7)
- «Не всегда во время обеда вовремя открывается столовая»
- «Сделать 4-х разовое питание» (3)
- «Чаще давать сосиски в тесте»
- «Хочется каждый день свежий хлеб»
- «Чтобы был больше выбор из гарниров и компотов» (2)
- «Убрать соусы, которые никто не ест»
- «Малый объем порций» 9
- «Разнообразить завтраки, дают одно и тоже: омлет, запеканка, сухой завтрак с молоком»
- «Давать больше протеинового печенья (батончиков)» (2)
- «Некоторые блюда могут давать несколько дней подряд» (2)
- «Разрешите, пожалуйста, брать по 2-3 бутылки в одни раз, иначе воды не хватает» (6)
- «Разнообразить меню» (4)
- «Было бы круто делить порции на мальчиков и девочек»
- «Давать мороженое»
- «Давать двойные порции по желанию» (3)
- «Разнообразить меню сухого пайка» (2)
- «Добавлять ложки на ужин» (3)
- «При приготовлении блюд использовать меньше масла» (2)
- «Давать к запеканке сметану»
- «Продлить время завтрака до 10.00 часов»
- «Хотелось бы чтобы вернули вареное сгущенное молоко и ножи» (3)
- «Увеличить количество еды, чтобы порций всем хватало»
- «Медленно работает персонал»
- «Включить в меню пельмени» (5)
- «Давать больше сладостей» (2)
- «Очень жирная еда» (2)
- «Повар вечно злой. Персонал все время грубит» (5)
- «Добавить в меню сырный крем-суп» (2)
- «Поменьше рыбы и помидоров»
- «Чтобы вход в столовую был открыт всегда»
- «Убрать овощи из гарниров»
- «Добавить в меню вафли и ряженку»
- «Хочется, чтобы компот был холодным» (2)
- «Верните печенье Коровка (шоколадные)»
- «На ужин маленький выбор блюд» (2)
- «Хотелось бы улучшить качество мытья столовых приборов»
- «Хотелось бы молока в меню»
- «Очень мало мяса»
- «Выпечку давать утром»
- «Добавить блины на завтрак» (2)
- «В 2021 году было лучше»
- «Добавить в меню окрошку»

Выводы:

На основе предоставленных результатов анкетирования обучающихся колледжа относительно качества и условий предоставления услуг столовой можно сделать следующие выводы:

1. Гигиена и личные привычки. Большинство спортсменов придерживаются правил личной гигиены.
2. Хранение вещей. Основная часть спортсменов оставляет верхнюю одежду и рюкзаки в раздевалке.
3. Поведение при очередях. Более половины спортсменов (56,1%) готовы ждать своей очереди в столовой, что может свидетельствовать о высокой оценке качества питания или о нехватке альтернативных вариантов питания.
4. Опоздания после обеда. Половина спортсменов иногда опаздывает на занятия из-за времени, проведенного в столовой, что может указывать на необходимость корректировки графика работы столовой или улучшение сервиса для сокращения времени обслуживания.
5. Удовлетворенность графиком работы. Большинство спортсменов (82,1%) удовлетворены графиком работы столовой.
6. Скорость обслуживания. 59,5% спортсменов успевают принять пищу за отведенное время, однако значительная часть (31,2%) иногда испытывает проблемы с этим.
7. Изменения в рационе. Мнения разделились: 39,5% затрудняются ответить на вопрос об изменении рациона, что может указывать на отсутствие заметных изменений или невнимательность к составу меню.
8. Удовлетворенность меню. Большинство спортсменов (56,8%) в целом удовлетворены меню столовой.
9. Качество приготовления пищи. Высокая удовлетворенность качеством приготовления (90,4%) свидетельствует о хорошей работе кухни.
10. Ассортимент блюд и напитков. Спортсмены высказали желание расширения ассортимента, особенно напитков и вторых блюд.
11. Объем порций. Большая часть спортсменов (60,1%) удовлетворена объемом порций, хотя есть заметная доля желающих увеличения порций.
12. Ребята хотели бы получать в столовой в основном шоколад, протеиновые батончики и булочки.
13. Качество обслуживания персонала в целом оценивается как "отлично" и "хорошо".
14. Основные пожелания - увеличить объем порций, разнообразить меню, улучшить качество некоторых блюд, добавить новые блюда (например, пельмени, вафли, сырный суп).

Методист



Т.С. куликова