

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор по УР

Е. А. Жданова

15 ноября 2022 г.

ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ МОНИТОРИНГА
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ
УСЛОВИЯМИ ОРГАНИЗАЦИИ И КАЧЕСТВОМ ПИТАНИЯ
В АЛТАЙСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ УНИВЕРСИТЕТЕ

Начальник управления мониторинга качества
и образовательных инициатив

М. В. Колбунова

Заведующий сектором
отдела образовательных инициатив

С.Н. Кучер

г. Барнаул, 2022

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОБУЧАЮЩИХСЯ УСЛОВИЯМИ ОРГАНИЗАЦИИ И КАЧЕСТВОМ ПИТАНИЯ
В АЛТАЙСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ УНИВЕРСИТЕТЕ**

Анонимный электронный опрос (далее – опрос) обучающихся по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в г. Барнауле проведен в форме анкетирования с 26.09.2022 по 02.10.2022.

В ходе опроса получено 4208 полностью или частично заполненных анкет, что соответствует 40,0% от общего числа обучающихся в очной форме на момент проведения опроса. Все анкеты наполнены на русском языке.

Данные, собранные в результате анкетирования, были подвергнуты проверке и контролю с точки зрения полноты охвата и правильности заполнения анкет. Также проводился логический контроль. В ходе логического контроля из последующей статистической и аналитической обработки были удалены повторяющиеся анкеты (например, отправленные с одного IP-адреса и содержащие идентичные ответы более чем на 90% вопросов анкеты), а также анкеты, содержащие противоречивые (взаимоисключающие) ответы на отдельные вопросы, что ставит под сомнение достоверность ответов в анкете в целом. К последующей обработке приняты 3924 анкет.

Таблица 1 – Структура контингента опрошенных по уровням профессионального образования

Структурное подразделение	Количество анкет от обучающихся по уровням образования					Всего
	СПО ¹	БАК ²	СЦТ ³	МАГ ⁴	АСП ⁵	
Институт истории и международных отношений (ИИМО)	–	77		6	2	85
Международный институт экономики, менеджмента и информацион. систем (МИЭМИС)	–	16	10	1	–	27
Юридический институт (ЮИ)	–	265	245	–	–	510
Институт математики и информационных технологий (ИМИТ)	–	20	–	–	–	20
Институт цифровых технологий, электроники и физики (ИЦТЭФ)	–	123	–	8	–	131
Институт химии и химико-фармацевтических технологий (ИХИХФТ)	–	61	52	2	–	115
Институт биологии и биотехнологии (ИББ)	–	145		14	2	161
Институт географии (ИНГЕО)	–	415		54	–	469
Институт гуманитарных наук (ИГН)	–	140	33	13	1	187
Колледж АлтГУ	2219	–	–	–	–	2219
Итого:	2219	1262	340	98	5	3924

¹ Образовательные программы среднего профессионального образования.

² Образовательные программы высшего образования (бакалавриата).

³ Образовательные программы высшего образования (специалитета).

⁴ Образовательные программы высшего образования (магистратуры).

⁵ Образовательные программы высшего образования (аспирантуры).

Процентное соотношение количества анкет от обучающихся по образовательным программам различных уровней представлено на рисунке 1. Более половины числа принявших участие в опросе — студенты колледжа АлтГУ, примерно каждый третий — студент бакалавриата. Третья по численности категория опрошенных — студенты, обучающиеся по программам специалитета. Обучающиеся по программам магистратуры и аспирантуры представлены незначительным числом респондентов, которые не могут рассматриваться в качестве репрезентативной группы.

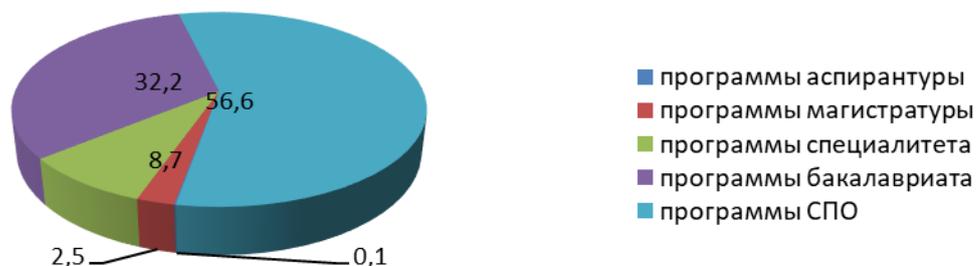


Рисунок 1 – Соотношение количества анкет от обучающихся по различным уровням профессионального образования (в процентах)

Распределение участников опроса по курсам (годам обучения) представлено в Таблице 2. Наиболее значительную часть опрошенных (38,4%) составляют студенты первых курсов соответствующих основных профессиональных образовательных программ подготовки специалистов среднего звена, бакалавриата, специалитета и магистратуры. В отношении последующих курсов наблюдается характерное убывание от курса к курсу.

Таблица 2 – Распределение обучающихся-участников опроса по курсам (в процентах от числа обучающихся в структурном подразделении)

Структурное подразделение	Процентная доля числа обучающихся				
	I	II	III	IV	V
ИИМО	42,4	17,6	23,5	16,5	–
МИЭМИС	7,4	37,0	3,7	44,4	7,4
ЮИ	27,5	25,9	16,7	25,9	4,1
ИМИТ	60,0	35,0	0,0	5,0	–
ИЦТЭФ	51,1	9,2	22,9	16,8	0,0
ИХиХФТ	29,6	35,7	18,3	13,0	3,5
ИББ	36,6	28,0	17,4	18,0	–
ИНГЕО	38,4	23,5	20,0	18,1	–
ИГН	44,9	24,6	17,1	12,8	0,5
Колледж	40,3	34,4	21,7	3,6	–
Итого:	38,4	30,1	20,2	10,6	0,7

Более двух третей от общего числа принявших участие в опросе (70,7%) составляют женщины (Рисунок 2); при этом в таких структурных подразделениях, как ИМИТ и ИЦТЭФ отмечается, наоборот, преобладание респондентов-мужчин (соответственно, 100,0% и 72,2%).

Выраженная диспропорциональность распределения участников опроса по половому признаку ввиду известных гендерных особенностей пищевого поведения мужчин и женщин, под которым понимается ценностное отношение к пище и её приёму, сложившиеся стереотипы питания, поведение, ориентированное на образ собственного тела, и деятельность по формированию этого образа, может обуславливать смещение результатов опроса по некоторым

вопросам. Однако для целей настоящего опроса указанными особенностями и определяющими их факторами можно пренебречь и при рассмотрении результатов их не учитывать.

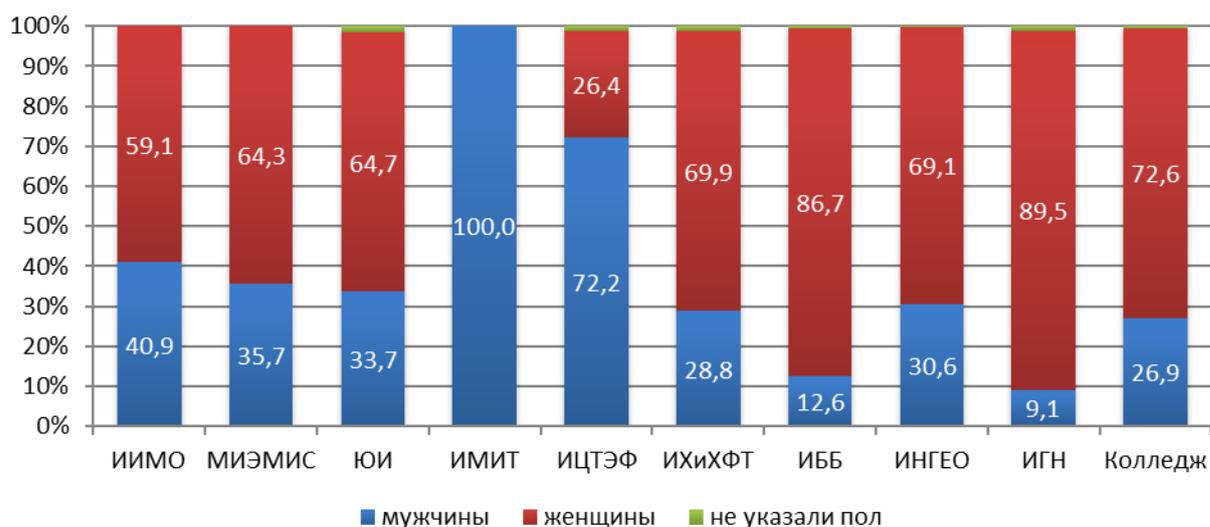


Рисунок 2 – Распределение участников опроса по гендерному признаку (в процентах от числа опрошенных в структурном подразделении)

Значительная часть опрошенных обучающихся (44,4%) заявляют о том, что они вообще не питаются в университете; каждый пятый из них (22,0%) утверждает, что питается во время занятий в университете пищей, принесенной из дома, а почти каждый третий (31,2%) обычно приобретает и употребляет еду и напитки в близко расположенных предприятиях общественного питания за пределами университета. При этом перечисленные категории не являются взаимоисключающими: ответ «Не питаюсь в университете» может означать как «Вообще не питаюсь в учебное время», так и «Питаюсь за пределами университета», ответ типа «Чаще всего приношу еду с собой» не исключает никаких других ответов.

Таблица 3 – Распределение ответов, связанных с питанием обучающихся вне точек общественного питания в АлтГУ

Структурное подразделение	Процентная доля опрошенных, которые обычно (чаще всего)...		
	питаются за пределами университета	приносят еду и напитки с собой	«вообще не питаются в университете»
ИИМО	30,6	30,6	22,4
МИЭМИС	55,6	22,2	48,2
ЮИ	32,4	15,9	40,6
ИМИТ	45,0	20,0	60,0
ИЦТЭФ	24,4	17,6	45,1
ИХИХФТ	32,2	48,7	36,5
ИББ	28,0	30,4	16,2
ИНГЕО	30,3	25,8	40,7
ИГН	26,2	24,1	23,5
Колледж	31,9	20,3	50,9

Учитывая, что обучающиеся, «вообще не питающиеся в университете», равно как и питающиеся исключительно за его пределами, могут испытывать затруднения при ответах на вопросы анкеты, предполагающие более или менее регулярное пользование столовыми и буфетами АлтГУ, либо вероятность ограниченной достоверности данных ими ответов на такие вопросы, то данные о результатах их статистической и аналитической обработки могут приводиться с учетом использования фильтра, отсекающего ответы обучающихся, указавших в

начале анкеты, что они «вообще не питаются в университете». Заголовки таблиц и диаграмм в настоящем отчете, содержание которых сформировано с использованием фильтрации, отмечено астериском (*).

Следует также отметить, что доля обучающихся, «не питающихся в университете», наиболее высока среди первокурсников (49,8%) и от курса к курсу стабильно снижается, достигая среди пятикурсников 35,7%. Относительная численность тех, кто «приносит еду и напитки» с собой увеличивается с 20,8% среди первокурсников до 28,6% среди пятикурсников. Доля предпочитающих питание за пределами университета практически не изменяется ($\approx 30\%$).

На вопрос «Где Вы чаще всего питаетесь в учебное время?» из 2191 обучающихся, хотя бы эпизодически питающихся в столовых и буфетах АлтГУ (55,8% от общего числа опрошенных), большая часть предпочитает обращаться в наиболее близкую к местам проведения учебных занятий точку общественного питания независимо от других факторов (ассортимент, качество приготовления блюд и т.д.)

Таблица 4 – Места питания обучающихся в учебное время*

Структурное подразделение	Процентная доля обучающихся ⁶ , чаще всего питающихся в столовой (буфете) учебного корпуса ...							
	Д	М	Л	С	К	Кс	Кл	Ч
ИИМО	4,7	58,8	28,2	0,0	0,0	0,0	2,4	5,9
МИЭМИС	0,0	0,0	0,0	48,1	0,0	0,0	0,0	3,7
ЮИ	2,4	1,6	0,4	48,8	0,2	0,4	0,0	4,1
ИМИТ	5,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0
ИЦТЭФ	5,3	0,0	0,0	6,9	42,0	0,0	0,0	1,5
ИХИХФТ	0,9	0,9	1,7	11,3	30,4	0,9	0,0	7,0
ИББ	3,7	29,2	70,8	0,6	1,9	0,0	0,0	0,0
ИНГЕО	3,6	40,5	25,2	1,5	0,4	0,0	0,2	0,4
ИГН	52,4	10,2	15,0	2,7	3,2	1,1	0,5	5,9
Колледж	0,8	0,9	0,4	0,6	1,5	6,9	24,3	0,3
АлтГУ:	4,2	8,5	7,6	7,9	3,5	4,1	13,8	1,5

Наиболее значительная часть опрошенных питается в столовых (буфетах) университета «несколько раз в неделю» либо «несколько раз в месяц». Для многих из опрошенных варианты ответа «один раз в неделю» и «несколько раз в месяц» оказались трудно различимы (почти одинаковыми), поэтому их можно объединять в одну категорию (Таблица 5).

Таблица 5 – Частота посещений обучающимися столовых (буфетов) АлтГУ*

Структурное подразделение	Процентная доля от числа опрошенных в структурном подразделении				
	каждый день	несколько раз в неделю	один раз в неделю	несколько раз в месяц	не указана частота
ИИМО	12,7	42,3	12,7	22,5	9,9
МИЭМИС	4,2	29,2	4,2	20,8	41,7
ЮИ	9,0	33,0	14,0	20,6	23,5
ИМИТ	0,0	38,5	7,7	15,4	38,5
ИЦТЭФ	10,2	30,6	14,3	16,3	28,6
ИХИХФТ	8,1	16,2	15,2	30,3	30,3
ИББ	8,3	39,3	14,5	28,3	9,7
ИНГЕО	7,1	33,0	13,1	24,7	22,2

⁶ От общего числа опрошенных в структурном подразделении.

ИГН	5,4	27,1	18,7	30,1	18,7
Колледж	16,2	28,2	10,8	10,7	34,2
АлтГУ:	12,4	29,9	12,4	16,8	28,5

Сходное распределение наблюдается и в разрезе основных мест питания обучающихся в АлтГУ. В качестве объектов относительно более высокого ежедневного спроса со стороны обучающихся можно выделить точки общественного питания в учебных корпусах «К» и особенно «Кл» (Табл. 6).

Таблица 6 – Частота обращений обучающихся по местам питания*

Место питания	Процентная доля от числа опрошенных, указавших данное место				
	каждый день	несколько раз в неделю	один раз в неделю	несколько раз в месяц	не указана частота
Д	9,2	34,4	20,9	30,7	4,9
М	8,1	43,3	15,8	28,1	4,8
Л	9,0	44,3	12,7	31,0	3,0
С	10,3	43,4	17,0	26,4	2,9
К	17,6	35,3	14,0	27,2	5,9
Кс	13,2	40,3	15,7	20,8	10,1
Кл	21,4	43,5	17,3	13,8	4,1
Ч	7,0	28,1	17,5	31,6	15,8
АлтГУ:	12,4	29,9	12,4	16,8	28,5

Рейтинг ответов на вопрос «Если Вы питаетесь в столовых (буфетах) университета, то какую еду и напитки Вы приобретаете чаще всего?» открывает «вода (в том числе минеральная)», которую упомянули более 90% и закрывают «первые блюда (супы, рассольники и т.п.)», указываемые 19,6% опрошенных, питающихся в столовых и буфетах университета.



Рисунок 3 – Рейтинг популярности блюд в столовых (буфетах) АлтГУ

В конце рейтинга, помимо так называемых «первых блюд», оказываются кондитерские изделия и шоколад.

Косвенной характеристикой ассортимента ряда и (или) удовлетворенности потребителей качеством отдельных блюд в разрезе точек общественного питания в АлтГУ может служить *индекс сравнительной востребованности блюд*, представляющий собой разность процентных долей обучающихся, обычно выбирающих i -ое блюдо (ассортиментную позицию) при посещении j -ой точки общественного питания в АлтГУ и выбирающих данную ассортиментную позицию в любых других точках общественного питания:

$$DI = \omega_{ij} - \omega_i$$

где:

DI – индекс сравнительной востребованности ассортиментной позиции;

ω_{ij} – процентная доля потребителей, выбирающих i -ую ассортиментную позицию при посещении j -ой точки общественного питания в АлтГУ;

ω_i – процентная доля потребителей, обычно выбирающих i -ую ассортиментную позицию при посещении любых других точек общественного питания как в АлтГУ, так и за его пределами.

Таблица 7 – Сравнительная востребованность ассортиментных позиций в точках общественного питания АлтГУ

Ассортиментная позиция	Индекс востребованности							
	Д	М	Л	С	К	Кс	Кл	Ч
первые блюда (супы, рассольники и т.п.)	20,9	3,7	17,7	20,2	11,1	-3,9	-8,3	1,7
вторые блюда (горячие мясные и рыбные блюда с гарниром)	49,5	12,4	49,3	47,0	33,9	-10,3	-15,3	36,9
салаты, закуски	20,7	13,6	30,6	26,3	8,1	5,5	-5,6	22,9
пицца, бургеры, сэндвичи и т.п.	-5,6	22,4	8,7	-6,5	-1,5	25,3	29,0	2,8
хлебобулочные изделия (хлеб, пироги, булочки, лепешки и т.п.)	3,7	13,2	8,6	-0,4	13,9	19,8	22,5	16,0
сахаристые кондитер. изделия (шоколад, конфеты, желе и т.п.)	-4,2	13,5	1,9	1,9	-2,3	7,9	12,8	6,0
мучные кондитерские изделия (печенье, пирожные, кексы и т.п.)	3,2	6,8	9,3	3,6	0,8	7,0	7,9	13,6
вода (в т.ч. минеральная)	-22,3	1,9	-13,5	-22,0	-17,6	-1,8	19,3	-8,8
горячие напитки (чай, кофе и др.)	12,7	15,9	10,7	13,6	-1,4	15,2	-1,3	11,3
фруктовые и овощные соки (морсы, смузи и т.п.)	18,8	6,1	19,1	18,6	10,5	3,5	-3,3	27,6

Положительные значения DI означают, что в данной точке общественного питания то или иное блюдо выбирается бóльшим числом потребителей, чем при посещении ими других точек питания, отрицательные значения — соответственно, наоборот. Последние могут означать как недостаточность количества (узость ассортимента) тех или иных блюд⁷, так и нежелание их приобретать в силу неудовлетворенности их внешним видом, вкусом или иных причин.

⁷ Так, например, в буфете учебного корпуса на пр-те Калинина (Кл) явная «недостаточность» первых и вторых блюд, вероятно, компенсируется избыточным потреблением пиццы, пирогов, булочек и воды. пирогов, булочек и воды.

На прямой вопрос об удовлетворённости ассортиментом и качеством приготовления блюд наиболее значительная часть опрошенных высказала достаточную удовлетворенность — «в основном удовлетворен(а)» (Табл. 8, 9). Голубым цветом в таблицах выделены моды по структурным подразделениям.

Таблица 8 – Удовлетворенность обучающихся ассортиментом горячих и холодных блюд*

Структурное подразделение	Процентная доля числа опрошенных			
	не удовлетворены	не совсем удовлетворены	в основном удовлетворены	вполне удовлетворены
ИИМО	12,7	22,2	46,0	19,0
МИЭМИС	14,3	35,7	42,9	7,1
ЮИ	3,4	14,8	41,9	39,9
ИМИТ	0,0	37,5	25,0	37,5
ИЦТЭФ	2,8	12,7	42,3	42,3
ИХИХФТ	11,9	25,4	41,8	20,9
ИББ	1,5	23,5	40,9	34,1
ИГН	5,0	15,8	33,1	46,0
ИНГЕО	10,5	26,3	42,9	20,3
Колледж	22,7	31,2	27,1	19,1
АлтГУ:	14,2	25,6	34,3	25,9

Таблица 9 – Удовлетворенность обучающихся качеством приготовления блюд*

Структурное подразделение	Процентная доля числа опрошенных			
	не удовлетворены	не совсем удовлетворены	в основном удовлетворены	вполне удовлетворены
ИИМО	9,2	23,1	41,5	26,2
МИЭМИС	7,7	38,5	23,1	30,8
ЮИ	4,5	15,1	39,9	40,5
ИББ	2,3	15,9	37,9	43,9
ИМИТ	0,0	25,0	50,0	25,0
ИЦТЭФ	1,4	12,7	40,8	45,1
ИХИХФТ	8,8	29,4	44,1	17,6
ИГН	6,5	15,1	37,4	41,0
ИНГЕО	6,3	22,5	44,3	26,9
Колледж	13,2	24,9	38,7	23,3
АлтГУ:	9,1	21,7	39,7	29,5

Согласно приведенным данным более 60% опрошенных вполне или в основном (в большей мере) удовлетворены ассортиментом блюд в точках общественного питания в АлтГУ.

Картина распределения оценок удовлетворенности по обеим позициям достаточно ровная, без явных эксцессов. В отношении удовлетворенности ассортиментом отмечается только смещение вниз моды оценок студентов Колледжа (31,2% от числа опрошенных «не совсем удовлетворены» ассортиментом); при этом их оценки в отношении качества приготовления блюд несколько выше и не выпадают из центральной тенденции.

Наблюдаемое в Таблице 9 смещение моды оценок студентов МИЭМИС не представляется заслуживающим внимания ввиду общей немногочисленности всей группы студентов этого института (27 чел). Более того, питающаяся примерно в тех же точках общественного питания, что

и МИЭМИС, и гораздо более многочисленная группа студентов ЮИ (510 чел) дает преимущественно более высокие оценки качества приготовления блюд («вполне или в основном удовлетворены»); и таких среди студентов ЮИ более 80%.

Распределение оценок удовлетворенности ассортиментом и качеством приготовления блюд в разрезе мест (точек) общественного питания в АлтГУ приведено в Таблицах 10 и 11.

Таблица 10 – Удовлетворенность обучающихся ассортиментом блюд*

Место питания	Процентная доля числа опрошенных			
	не удовлетворены	не совсем удовлетворены	в основном удовлетворены	вполне удовлетворены
Д	5,0	16,9	41,5	36,5
М	11,4	24,4	40,9	23,2
Л	2,7	24,2	45,8	27,3
С	3,3	17,2	40,4	39,1
К	9,9	14,4	40,9	34,9
Кс	21,2	25,8	34,4	18,5
Кл	24,7	36,9	24,1	14,3
Ч	8,9	16,1	39,3	35,7

Таблица 11 – Удовлетворенность обучающихся качеством приготовления блюд*

Место питания	Процентная доля числа опрошенных			
	не удовлетворены	не совсем удовлетворены	в основном удовлетворены	вполне удовлетворены
Д	6,9	12,5	43,8	36,9
М	7,2	20,2	42,7	29,9
Л	3,4	21,5	39,3	35,9
С	4,9	17,0	39,5	38,6
К	6,0	17,3	39,8	36,8
Кс	8,6	16,6	47,0	27,8
Кл	14,6	30,3	37,1	18,0
Ч	3,6	20,0	29,1	47,3

Здесь отмечается даже более ровная картина, чем в разрезе структурных подразделений, что свидетельствует о примерно одинаковой удовлетворенности обучающихся ассортиментом и качеством приготовления блюд во всех точках общественного питания в АлтГУ, за исключением столовой в студенческом общежитии (ул. Червоная, 5), получившей наиболее высокие оценки.

Ожидаемо более низкие оценки удовлетворенности ассортиментом блюд даны в отношении буфета в учебном корпусе на пр-те Калинина, где основными потребителями являются студенты Колледжа (Табл. 8 и 10).

Распределение оценок удовлетворенности обучающихся ассортиментом и качеством выпечки характеризуется выраженной противоречивостью, проявляющейся при группировке разных структурных подразделений по общим преимущественным локациям питания (Табл. 12 и 13).

Наиболее сильные различия наблюдаются между распределениями оценок студентов ИББ и ИМИТ, для которых местом питания, главным образом, является столовая в корпусе «Л», а также студентов ЮИ и МИЭМИС, по умолчанию имеющих в виду одну и ту же столовую в корпусе «С». Учитывая относительную малочисленность среди опрошенных, учитываемых в данном вопросе, студентов ИМИТ (9 чел.) и МИЭМИС (14 чел), более достоверными следует считать оценки существенно больших по численности ИББ (135 чел) и ЮИ (303 чел).

Таблица 12 – Удовлетворенность обучающихся ассортиментом выпечки*

Структурное подразделение	Процентная доля числа опрошенных			
	не удовлетворены	не совсем удовлетворены	в основном удовлетворены	вполне удовлетворены
ИГН	8,3	23,5	28,8	39,4
ИНГЕО	10,7	30,2	35,1	24,0
ИИМО	15,9	30,2	36,5	17,5
ИББ	3,9	18,8	36,7	40,6
ИМИТ	0,0	50,0	25,0	25,0
ЮИ	3,9	17,9	43,7	34,4
МИЭМИС	7,1	64,3	21,4	7,1
ИЦТЭФ	1,5	14,9	40,3	43,3
ИХИХФТ	13,2	27,9	35,3	23,5
Колледж	18,0	27,1	32,1	22,8
АлтГУ:	12,7	25,5	34,6	27,2

Таблица 13 – Удовлетворенность обучающихся качеством изготовления выпечки*

Структурное подразделение	Процентная доля числа опрошенных			
	не удовлетворены	не совсем удовлетворены	в основном удовлетворены	вполне удовлетворены
ИГН	8,4	9,9	34,4	47,3
ИНГЕО	7,5	21,9	39,6	30,9
ИИМО	9,5	25,4	33,3	31,7
ИББ	2,3	12,5	41,4	43,8
ИМИТ	0,0	37,5	12,5	50,0
ЮИ	4,4	13,5	43,6	38,5
МИЭМИС	7,7	46,2	15,4	30,8
ИЦТЭФ	0,0	13,4	35,8	50,7
ИХИХФТ	8,7	30,4	36,2	24,6
Колледж	11,9	22,3	39,6	26,3
АлтГУ:	8,8	19,9	39,2	32,1

Вопрос об удовлетворенности обучающихся качеством обслуживания в местах общественного питания в АлтГУ не выявил сколь-нибудь существенных различий в оценках качества обслуживания в отдельных столовых и буфетах. Чуть более половины опрошенных, более или менее регулярно посещающих отдельные места общественного питания, вполне удовлетворены качеством обслуживания в них (Рис. 4). Лишь в отношении буфета в учебном корпусе на пр-те Калинина («Кл») доля высших оценок удовлетворенности снижается до 40%, оставаясь при этом наиболее популярной оценкой (модой).

Суммарная доля положительных оценок («вполне удовлетворены», «в основном удовлетворены») по всем оцениваемым местам общественного питания составляет от 80% до 85%, то есть более четырех пятых.

Неудовлетворенность качеством обслуживания выразили в общей сложности около 6% опрошенных. В большинстве случаев она связана с большими очередями, невозможностью принять пищу в отведенное время (28%), однообразием меню (недостаточностью ассортимента) (25%), отсутствием горячих блюд во второй половине дня (11%).

Аналогичная картина наблюдается и в отношении удовлетворенности обучающихся санитарным состоянием мест общественного питания (Рис. 5). Здесь также несколько отклоняются от средних значений оценки в отношении буфета «Кл», посетителями которого являются, главным образом, студенты Колледжа, чаще дающих отрицательные оценки его санитарному состоянию (27,3%).

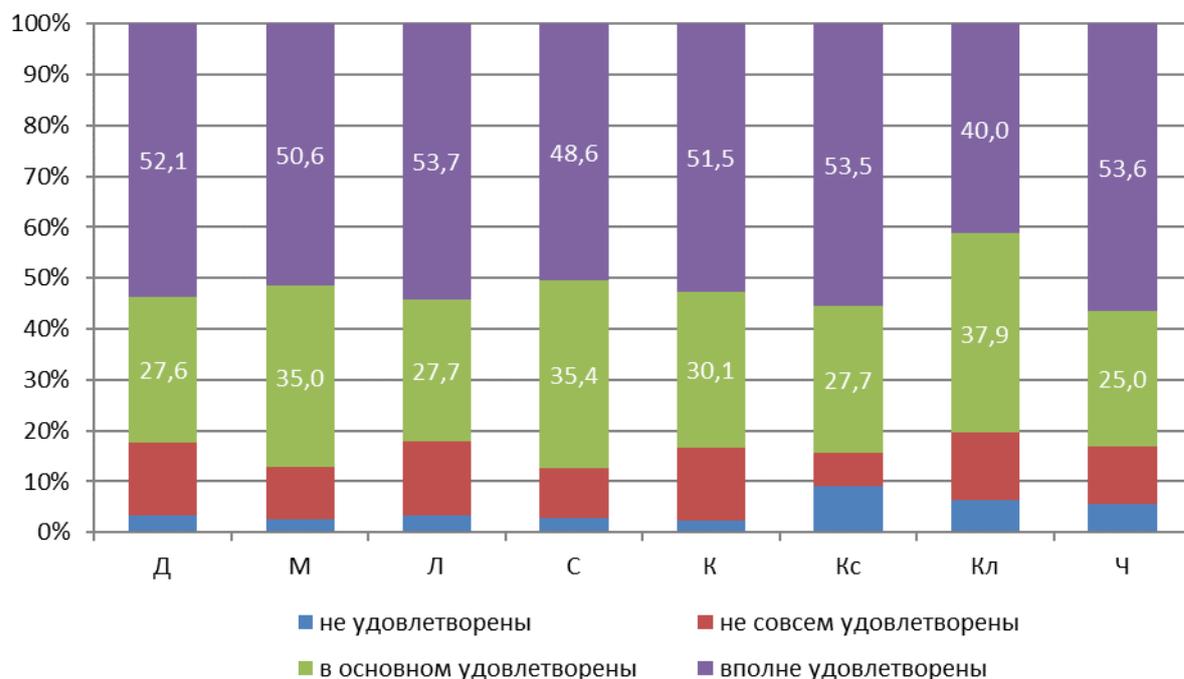


Рисунок 4 – Удовлетворенность обучающихся качеством обслуживания в местах общественного питания в АлтГУ*

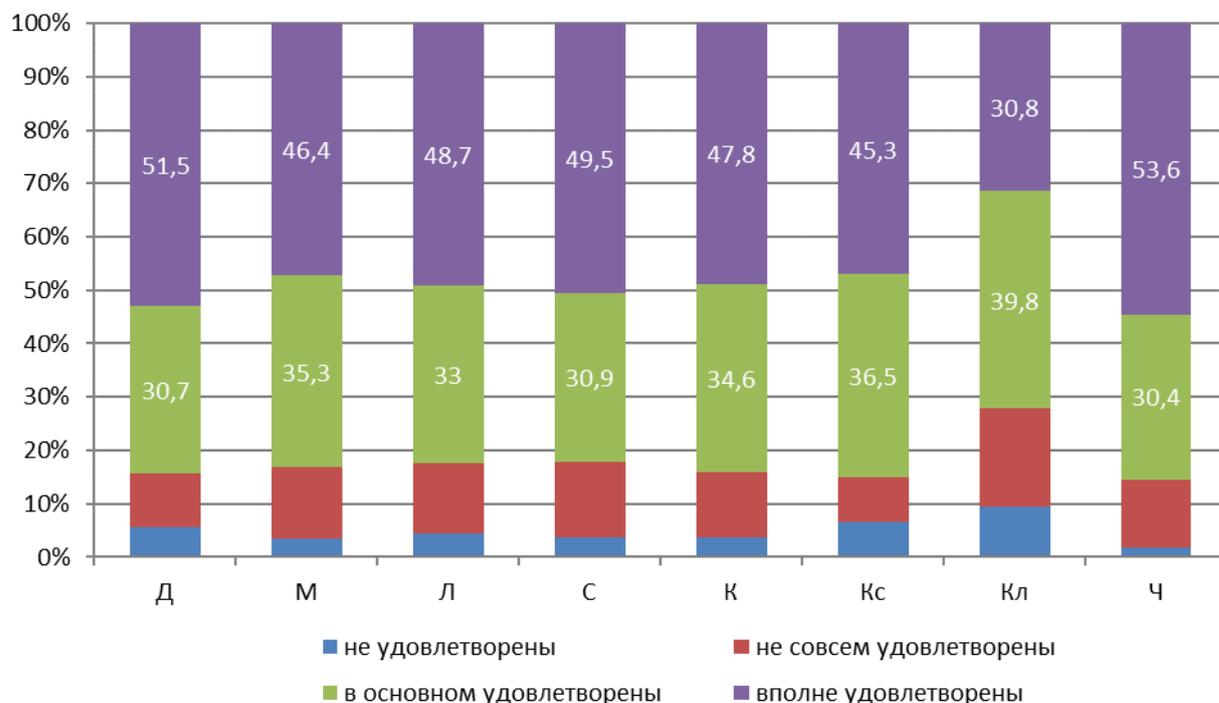


Рисунок 5 – Удовлетворенность обучающихся санитарным состоянием мест общественного питания в АлтГУ*

Более критичное отношение проявляется к ценам на продукцию (Рис. 6). Доля наиболее высоких оценок, свидетельствующих о сравнительно полной удовлетворенности, уменьшается почти на четверть. Соответственно, в 2 – 2,5 раза увеличивается частота ответов типа «не совсем удовлетворены» и «не удовлетворены».

Значительное количество отрицательных оценок (более одной трети) отмечается в отношении цен в буфетах учебных корпусов М, Л, Кс и Кл.

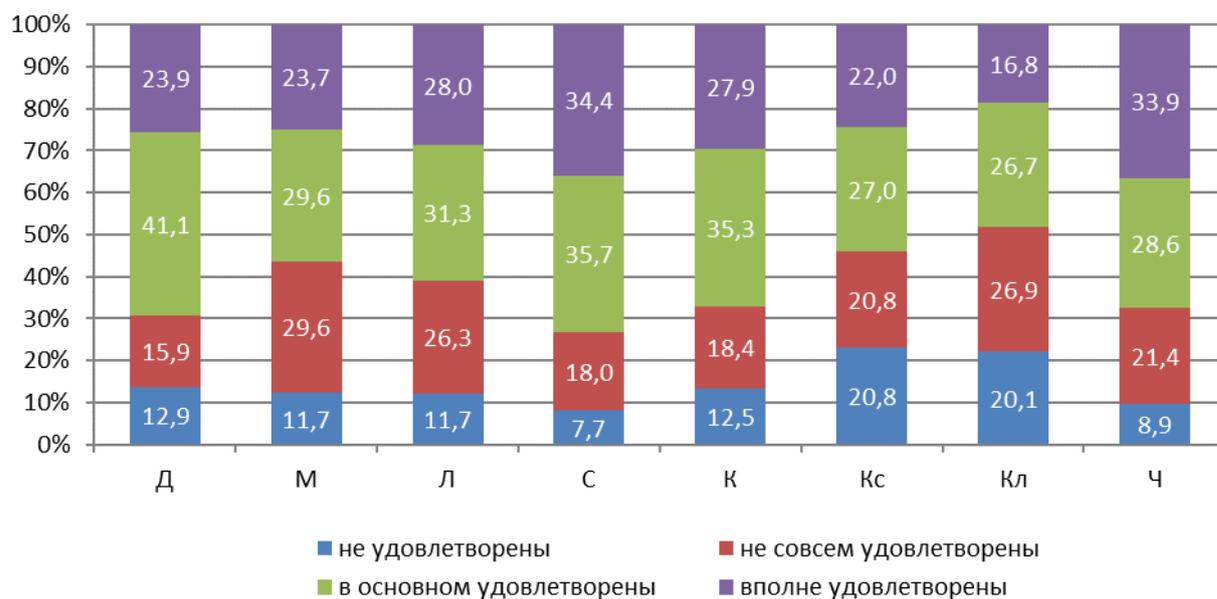


Рисунок 6 – Удовлетворенность обучающихся ценами на продукцию в местах общественного питания в АлтГУ*

Гораздо более высокую удовлетворенность обучающиеся выражают в отношении графиков (режимов) работы столовых и буфетов (Рис. 7). Суммарная доля положительных оценок вновь увеличивается и варьирует, в большинстве случаев в диапазоне 75 – 85%. Исключение по-прежнему составляют буфеты в корпусах Кс и особенно Кл, по которому наблюдается ситуация полной неопределенности: все возможные градации оценки встречаются с практически одинаковой частотой (20,1% – 24,1% – 24,5% – 23,2%), что может свидетельствовать, например, об отсутствии у отвечающих какой-то определенной оценки своей удовлетворенности или неудовлетворенности и случайном характере их ответов на этот вопрос.

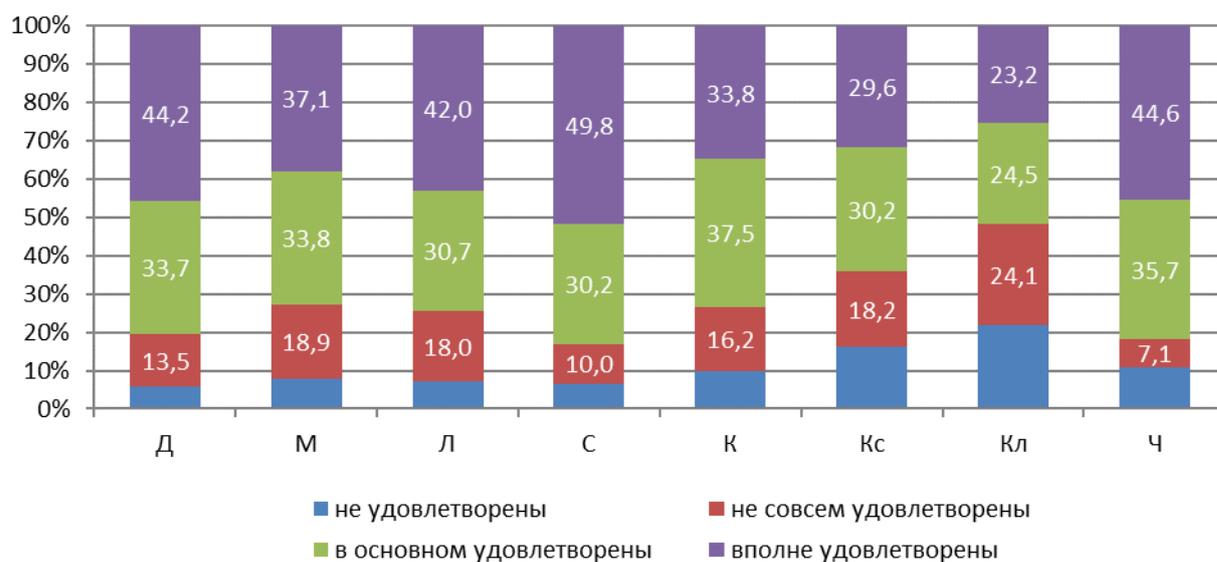


Рисунок 7 – Удовлетворенность обучающихся графиком (режимом) работы мест общественного питания в АлтГУ*

На вопрос «Какие явные недостатки в организации и обеспечения качества питания, на Ваш взгляд, имеются в АлтГУ и вызывают Вашу наибольшую неудовлетворенность?» 33,3% от общего числа опрошенных — 25,0% от числа опрошенных, питающихся в университете — ответили, что «недостатков нет». При этом число отрицающих недостатки и одновременно указывающих, что они чаще всего питаются в столовой (буфете) корпусов Д, К, Кс и Ч, составляет 32 – 34%; корпусов Л и С — 26 – 28%; корпусов М и Кл — 18 – 20% от числа питающихся в этих столовых (буфетах).



Рисунок 8 – Недостатки в организации и обеспечении качества питания, вызывающие наибольшую неудовлетворенность обучающихся (процентов от числа питающихся в столовых (буфетах) АлтГУ)

Почти каждый четвертый опрошенный из числа питающихся в столовых и буфетах АлтГУ (24,0%) вполне удовлетворен их ценовой политикой. К ним же следует отнести и дающих такие ответы, как «цена соответствует качеству» (10,6%), «цены ниже, чем в других местах» (3,7%).

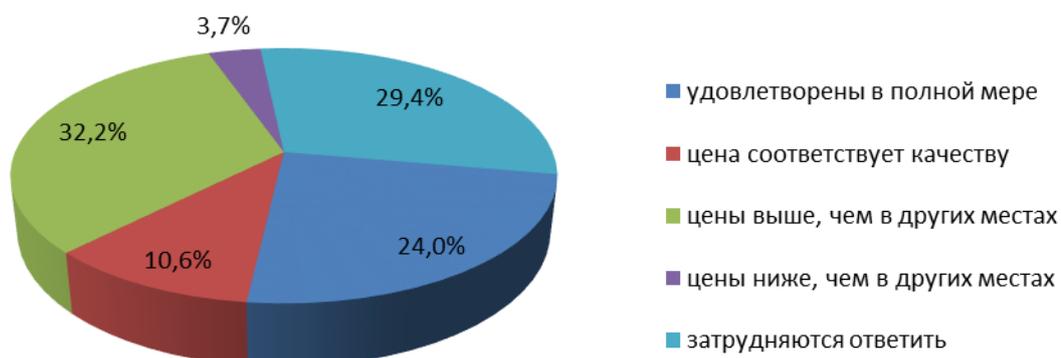


Рисунок 9 – Удовлетворенность обучающихся ценовой политикой в местах общественного питания АлтГУ*

Доля не удовлетворенных ценовой политикой («цены выше, чем в других местах»), как и в предыдущем вопросе, составляет около одной трети опрошенных. Подавляющее большинство опрошенных (более двух третей) выражает готовность платить за обед не более 150 рублей в то время, как «средний» обед из трех блюд (салат, второе блюдо, горячий или иной напиток) в столовых АлтГУ обходится в 200 – 250 рублей.

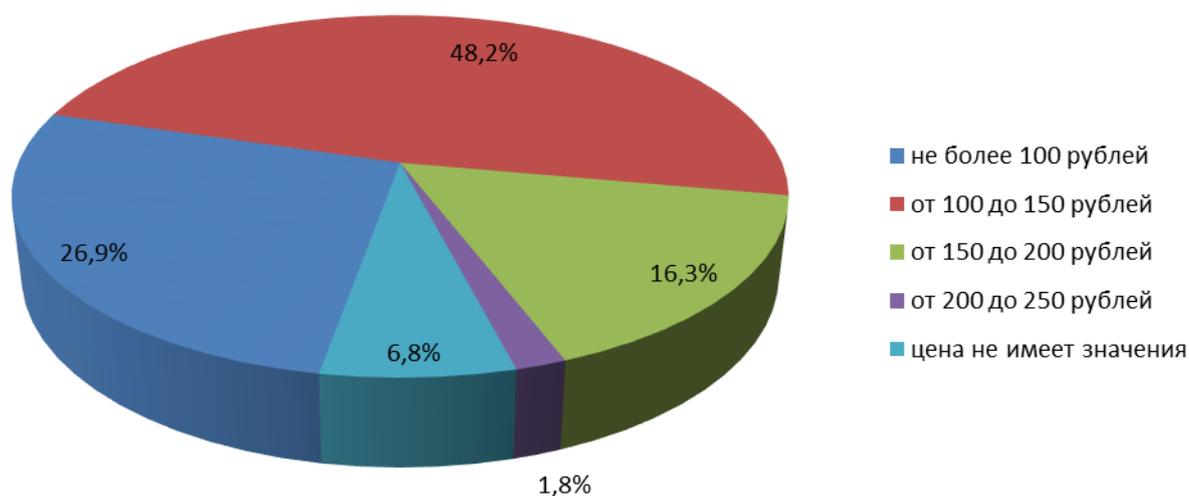


Рисунок 10 – Желаемая (базовая) цена обеда для обучающихся в столовых АлтГУ

На вопрос «Какие блюда (продукцию) Вы хотели бы ввести в меню столовых (буфетов)?» ответили 898 из 3924 опрошенных (22,9%), в том числе ответ «затрудняюсь ответить» — 124 чел. (3,2%) и типа «ничего не хочу (все устраивает)» — 55 чел. (1,4%). Остальные 719 чел указывали одно или несколько блюд (видов продукции) в произвольной комбинации. В Таблице 14 приведены их ответы в порядке убывания количества упоминаний.

Блюдо (продукция)	Кол-во упомин.	Блюдо (продукция)	Кол-во упомин.
Салаты, в т. ч. овощные	96	Бутерброды	14
Горячие блюда	68	Пирожки	14
Вторые блюда	43	Каши	13
Пельмени	40	Первые блюда	13
Супы	40	Сэндвичи	13
Шаурма	40	Роллы	12
Блюда из овощей (кроме картофеля)	38	Вода	9
Выпечка	38	Диетические блюда	9
Пицца	36	Макароны	9
Блюда из картофеля	33	Паста	9
Напитки	27	Борщ	8
Бургеры	23	Вегетарианские блюда	8
Фрукты	23	Солянка	8
Соки	22	Сосиски	8
Булочки	21	Блюда из рыбы	7
Шашлык	21	Кофе	7
Вода негазированная	19	Блины	6

Котлеты	19	Люля-кебаб	6
Блюда из творога	17	Фитнес-батончики	6
Блюда из морепродуктов	15	Блюда из птицы	5

В Таблице 14 приводятся ответы с частотой не менее 5. Ответы типа «первые блюда», «вторые блюда» и т. п., как правило, даются обучающимися, питающимися в буфетах, где таковые блюда вообще отсутствуют, либо означают заинтересованность в расширении ассортимента таких блюд («побольше разных видов этих блюд»).

На вопрос «Где, по Вашему мнению, необходимо открыть новую точку питания?» ответили 645 из 3924 опрошенных (16,4%), в том числе ответ «затрудняюсь ответить» — 199 чел (5,1%) и «ну, не знаю... где-нибудь...» — 5 чел (0,1%). Почти полторы сотни человек (22,3% от числа ответивших на вопрос) дали негативный ответ: «нигде», «уже имеющихся точек питания достаточно», «надо не новые точки открывать, а старые улучшать».

Остальные 297 ответивших указали один или несколько учебных корпусов (студенческих общежитий), где, по их мнению, следует открыть новую точку общественного питания (Рис. 11).

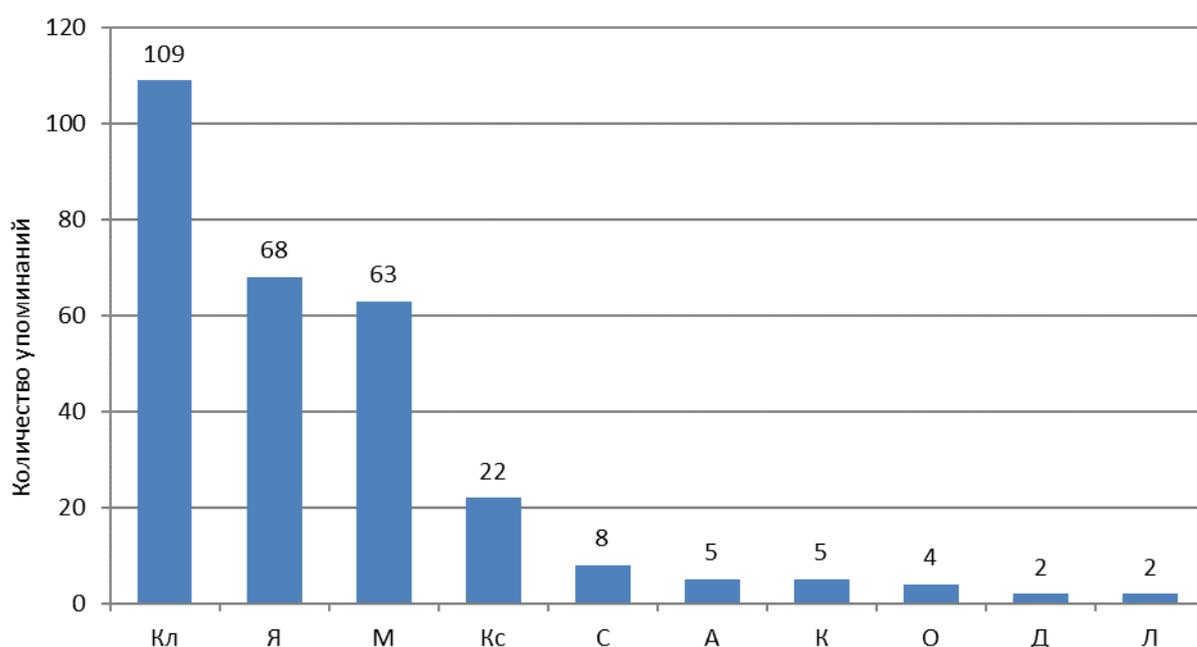


Рисунок 11 – Предложения обучающихся по новым точкам общественного питания в АлтГУ⁸

Явное преобладание в ответах указаний на учебные корпуса «Кл» и «Я» объясняется непропорционально большой долей числа студентов Колледжа от общего числа участников опроса (56,5%). Значительнее число высказывающихся в пользу корпуса «М» настаивают не на открытии новой точки — например, «возвращении» буфета на 3-м этаже корпуса, — а на преобразовании буфета на 2-м этаже в «полноценную» столовую.

На первом месте в перечне первоочередных, по мнению обучающихся, мероприятий, направленных на совершенствование системы общественного питания в АлтГУ — установка во всех учебных корпусах автоматов по продаже еды и напитков (Рис. 12). С этим соглашаются более половины опрошенных, более или менее регулярно питающихся в университете (50,9%) и более одной трети опрошенных, утверждающих, что они в университете не питаются (38,4%). Тройку наиболее популярных ответов замыкают «введение комплексных обедов» (44,8% и 33,5%) и «обеспечение доступности меню в сети Интернет» (26,2% и 22,8%).

Характерно, что по подавляющему большинству позиций в перечне мероприятий поддержка со стороны «питающихся» студентов, существенно выше, чем со стороны

⁸ Литерой «О» в диаграмме обозначены студенческие общежития №№ 1, 2 и 4.

«непитающихся». Исключение составляет последняя, наименее популярная позиция «повышение квалификации работников столовых и буфетов АлтГУ»: здесь наблюдается диаметрально противоположная картина, хотя и не сильно выраженная (различие чуть более чем на полпроцента).



Рисунок 12 – Рейтинг первоочередных, по мнению обучающихся, мероприятий для совершенствования системы общественного питания в АлтГУ (в процентах от числа опрошенных)

Заключительный вопрос анкеты предлагал респондентам высказать свои пожелания относительно организации работы и обеспечения качества питания в столовых (буфетах) АлтГУ. На этот вопрос получено 482 ответа (12,3% от общего числа опрошенных), в том числе 94 ответа типа «все устраивает» (2,4%), 72 ответа «нет пожеланий» (1,8%) и 38 ответов «затрудняюсь ответить» (1,0%).

Остальные 278 ответивших высказали ряд пожеланий, как частью повторяющих содержание их ответов на предыдущие вопросы, так и сравнительно новых.

Таблица 15 – Пожелания обучающихся по совершенствованию системы общественного питания в АлтГУ

Пожелание	Кол-во упомин.
Снизить цены (на воду, выпечку)	54
Расширить ассортимент блюд (горячих блюд, салатов, выпечки, напитков)	44
Установить автоматы по продаже еды и напитков в учебных корпусах	37
Обеспечить обслуживание в вечернее время (субботу)	29
Сократить очереди	16
Улучшить качество приготовления блюд (обслуживания)	16
Увеличить количество посадочных мест в столовых	15
Открыть новую столовую (буфет)	12
Увеличить численность персонала (количество касс)	11

Установить в учебных корпусах кулеры с водой (продавать больше воды)	11
Увеличить объемы продаваемой продукции и (или) вес одной порции	10
Готовить диетические (вегетарианские) блюда	7

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

Результаты проведенного опроса свидетельствуют о недостаточной удовлетворенности довольно значительной части обучающихся организацией и качеством питания в учебное (рабочее) время. Это связано, по мнению опрошенных, большей частью с высокими ценами на продукцию, ограниченностью количества мест для приобретения (приема) еды и напитков, и продолжительности времени их работы, как следствие, большими очередями.

Решение указанных проблем видится заинтересованным участникам опроса, с одной стороны, в увеличении количества мест общественного питания в университете, его филиалах и продолжительности работы точек питания, особенно во второй половине дня и в вечернее время. В качестве паллиативного решения в этой связи может выступать установка достаточного количества автоматов по продаже еды и напитков для обучающихся и сотрудников.

С другой стороны, многие участники опроса (более 40%) высказываются за введение *комплексных обедов* (типа бизнес-ланча), что с высокой вероятностью позволит ускорить обслуживание и, соответственно, сократить очереди, а также существенно снизить себестоимость приготовления обедов (конечные цены на продукцию). При этом может быть достаточно предложение 2 – 3 комплексов на день.

Каждому седьмому среди обучающихся хотелось бы видеть *расширение* ассортимента блюд, более разнообразного меню, как горячих, так и холодных блюд, выпечки и напитков.

Ожидания относительно более богатого ассортимента включают большее количество салатов, горячих (первые и вторые) блюда, запеканки, пельмени и т.п.

Среди мер по совершенствованию организации и качества питания целесообразно предусмотреть следующие:

- установкой общедоступных СВЧ-печей, продажей пищевых полуфабрикатов, что с высокой вероятностью позволит ускорить обслуживание;
- организацией правильного питания (в том числе вегетарианских, постных блюд), для поддержания здорового образа жизни, за счет увеличения блюд из овощей и фруктов, блюд,
- косметическим ремонтом в местах общественного питания, созданием современного и комфортного пространства для приема пищи;
- усилением контроля за санитарным состоянием точек питания и приготовления блюд.