

УДК 338

**КАЧЕСТВО УСЛУГ ПИТАНИЯ В ВУЗЕ: АНАЛИЗ  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ И НАПРАВЛЕНИЯ  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ**

**Конаныхин А.В.**

*студент 2 курса*

*Уфимский университет науки и технологий*

*Россия, Уфа*

**Апокина К.В.**

*кандидат социологических наук, доцент*

*Уфимский университет науки и технологий*

*Россия, Уфа*

**Аннотация:** В работе исследуется удовлетворенность студентов качеством услуг столовых и буфетов в ВУЗе, а также их пожелания по улучшению сервиса. На основе анализа оценок по ключевым аспектам (инфраструктура, ассортимент, сервис, чистота, Wi-Fi и др.) проведён анализ предпочтений молодых потребителей услуг в возрасте 18–24 лет. Эмпирическую базу составили результаты социологического опроса студентов, выявившего существенные различия в уровне удовлетворенности разными факторами (средние баллы от 2,41 по цене до 3,59 по ассортименту). Установлено, что студенты высоко ценят ассортимент и сервис, но отмечают проблемы с инфраструктурой и дополнительными удобствами. Полученные результаты позволяют сформулировать практические рекомендации для администраций ВУЗов по оптимизации работы столовых с учётом пожеланий целевой аудитории.

**Ключевые слова:** удовлетворенность студентов, качество услуг, столовые ВУЗов, буфеты, социологический опрос, инфраструктура, ассортимент, сервис, пожелания улучшения.

***QUALITY OF FOOD SERVICES AT THE UNIVERSITY: ANALYSIS OF  
STUDENT SATISFACTION AND AREAS FOR IMPROVEMENT***

***Konanykhin A.V.***

*2th year student*

*Ufa University of Science and Technology*

*Russia, Ufa*

***Apokina K.V.***

*PhD in Sociological, Associate Professor*

*Ufa University of Science and Technology*

*Russia, Ufa*

**Abstract:** The paper examines the students' satisfaction with the quality of canteen and buffet services at the university, as well as their suggestions for improving the service. Based on the analysis of ratings for key aspects (infrastructure, assortment, service, cleanliness, Wi-Fi, etc.), the paper analyzes the preferences of young consumers of services aged 18–24. The empirical basis for the study is the results of a sociological survey of students, which revealed significant differences in the level of satisfaction with various factors (average scores ranging from 2.41 for price to 3.59 for assortment). It has been established that students highly appreciate the range and service, but they also note problems with the infrastructure and additional amenities. The results obtained allow us to formulate practical recommendations for university administrations to optimize the operation of canteens, taking into account the wishes of the target audience.

**Keywords:** student satisfaction, quality of services, university canteens, cafeterias, sociological survey, infrastructure, assortment, service, and improvement suggestions.

Удовлетворенность – это комплексное понятие, отражающее степень соответствия ожиданий потребителя реальному опыту получения услуги. В контексте сферы услуг, удовлетворенность является одним из ключевых индикаторов качества и эффективности работы организации. Она формируется под влиянием множества факторов, включая качество самого продукта (в данном случае – пищи), уровень обслуживания, ценовую политику, доступность и атмосферу места предоставления услуги. Но для студента, посещающего столовую или буфет в ВУЗе, удовлетворенность питанием складывается из следующих компонентов: качество пищи, обслуживание, цена, доступность и атмосфера [6, с.2].

Высокий уровень удовлетворенности студентов качеством питания способствует формированию лояльности к ВУЗу, улучшению общего психологического состояния студентов, повышению их работоспособности и, как следствие, успеваемости. Напротив, низкая удовлетворенность может привести к негативным последствиям, таким как снижение посещаемости столовых, поиск альтернативных, зачастую менее здоровых и более дорогих вариантов питания, а также к распространению негативных отзывов о ВУЗе.

Организация питания в образовательных учреждениях, в частности в вузах, имеет ряд существенных отличий от коммерческого сектора общественного питания. Во-первых, целевая аудитория – студенты – представляет собой специфическую группу с особыми потребностями и ограниченными финансовыми возможностями. Это накладывает отпечаток на ценовую политику, ассортимент и формат предлагаемых услуг. Во-вторых, питание в ВУЗе часто рассматривается не только как коммерческая услуга, но и «как элемент социальной поддержки студентов, способствующий их здоровью и благополучию» [1, с.188].

В начале хотелось бы выделить ключевые особенности питания в ВУЗе. Во-первых, это массовость и пиковые нагрузки. Столовые и буфеты должны быть готовы к обслуживанию большого количества студентов в ограниченные временные промежутки, особенно во время обеденных перерывов между парами. Это требует высокой скорости обслуживания и эффективной логистики. Далее идёт ограниченный бюджет студентов. Обучающиеся, как правило, имеют ограниченные финансовые ресурсы, поэтому ценовая доступность является одним из важнейших критериев выбора места питания. Блюда должны быть не только вкусными и полезными, но и экономически выгодными. Немаловажным остаётся потребность в здоровом питании. В условиях интенсивной учебной нагрузки студентам необходимо получать полноценное и сбалансированное питание для поддержания здоровья и когнитивных функций. Это означает, что в меню должны присутствовать разнообразные и полезные блюда, а также учитываться диетические предпочтения и ограничения. Можно так же отметить социальную функцию. Столовые и буфеты являются не только местами для приема пищи, но и пространствами для общения и отдыха студентов. Поэтому важно создать комфортную и дружелюбную атмосферу, способствующую социализации. Следующим идёт контроль качества и безопасности. Как и в любом учреждении, где осуществляется приготовление и продажа пищи, в ВУЗе действуют строгие санитарно-гигиенические нормы и требования к качеству продуктов [3, с.14].

Успешная организация питания в ВУЗе требует комплексного подхода, учитывающего все эти факторы. Недостаточно просто предложить еду, необходимо создать систему, которая будет отвечать потребностям студентов, быть экономически целесообразной и соответствовать высоким стандартам качества и безопасности [3, с.15].

Опрос (анкетирование) (количественный метод). Этот метод является основным для сбора информации от большого числа респондентов. Анкета была разработана таким образом, чтобы охватить все ключевые аспекты качества Вектор экономики | [www.vectoreconomy.ru](http://www.vectoreconomy.ru) | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

услуг. Она включала оценочные шкалы (например, по шкале от 1 до 5) для оценки различных параметров качества и открытые вопросы для сбора предложений. Анкетирование проводилось в онлайн-формате для удобства студентов и обеспечения анонимности, что способствует получению более честных ответов. Анализ данных, полученных в ходе анкетирования, показал, что общий уровень удовлетворенности студентов качеством услуг столовых и буфетов в ВУЗе является «Скорее удовлетворительным». Средний балл по всем параметрам составил 2,85

Низкие оценки получили размер порции и сытность, студенты зачастую недовольны, что за определенную стоимость продукт, который они получают, не насыщает и не удовлетворяет потребность полностью. Также низкую оценку получили цена и внешний вид. Многие студенты считают, что цены в столовых и буфетах завышены по сравнению с предлагаемым качеством, размером и внешним видом порций.

Детальный анализ показал следующие результаты по отдельным параметрам:

- ассортимент блюд: получил средний балл «3,41», из чего можно сделать вывод, что ассортимент удовлетворяет потребность студентов, но хотелось бы видеть больше, чем есть сейчас;

- вкус и качество пищи: получил средний балл «3.59». Исходя из данной оценки, можно сказать, что качество продукции также удовлетворяет, но всё ещё хотелось бы улучшение этого пункта.

- цена: получил средний балл «2,41». Оценка говорит о том, что цены в столовой являются довольно высокими для студентов.

- размер порции и сытность: получил средний балл «2,82». Вывод делается такой, что студенты не довольны размером порции, которую получают за довольно высокую цену.

- внешний вид: средний балл равняется «3,24», что говорит о том, что внешний вид блюд остаётся удовлетворительным.

На основе анализа данных были выявлены следующие основные проблемные зоны:

- однообразие меню и отсутствие гибкости. Это, пожалуй, самая острая проблема. Причины могут быть связаны, как и с жесткими рамками меню, установленными поставщиком услуг или администрацией ВУЗа, так и с недостаточным изучением предпочтений студентов;

- недостаточное качество и вкус блюд. Причины могут включать в себя использование некачественных или замороженных продуктов, а также экономия на ингредиентах;

- несоответствие цены качеству. Это может быть «следствием завышенных наценок поставщика услуг, неэффективного управления затратами и отсутствия конкуренции, что позволяет поддерживать высокие цены» [2, с.13];

- проблемы с чистотой и атмосферой. Причинами, как правило, являются недостаточное финансирование на уборку и поддержание помещений, отсутствием инвестиций в обновление интерьера и мебели, а также недостаточным контролем со стороны администрации вуза.

В ходе фокус-групп студенты лишь подтвердили все вышеперечисленные пункты.

Студенты высказали множество конкретных предложений по улучшению меню и качества пищи. Наиболее часто звучали следующие пожелания: разнообразие основных блюд, оптимизация цен, увеличение размера порций, прозрачность ценообразования, расширение времени работы, повышение вежливости и доброжелательности персонала, регулярная и тщательная уборка обеденных залов, включая протирку столов после каждого посетителя, создание более приятной и уютной атмосферы в обеденных залах: обновление мебели, улучшение освещения, возможно, добавление зелени или декоративных элементов, возможность подключения к Wi-Fi в обеденных зонах, регулярное обновление меню с указанием калорийности и состава блюд, размещение информации о поставщиках продуктов и их качестве, проведение регулярных

Вектор экономики | [www.vectoreconomy.ru](http://www.vectoreconomy.ru) | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

опросов студентов для сбора обратной связи и оперативного реагирования на их потребности.

На основе проведенного исследования и анализа пожеланий студентов, предлагаются следующие рекомендации для администрации ВУЗа и поставщиков услуг питания:

1. Регулярно проводить мониторинг удовлетворенности студентов качеством питания, используя как количественные, так и качественные методы;
2. Разработать долгосрочную стратегию развития системы питания в ВУЗе, учитывающую потребности студентов и современные тенденции в общественном питании;
3. Усилить контроль за деятельностью поставщиков услуг питания, включая проверку качества продуктов, соблюдение санитарных норм, ценовую политику и уровень обслуживания;
4. Рассмотреть возможность проведения тендеров на предоставление услуг питания с четкими критериями качества и ценовой доступности;
5. Выделить бюджет на модернизацию обеденных залов, обновление мебели, улучшение освещения и создание более комфортной атмосферы;
6. Рассмотреть возможность субсидирования определенных позиций меню для обеспечения их ценовой доступности для студентов;
7. Создать эффективную систему обратной связи между студентами, администрацией вуза и поставщиками услуг питания. Это может быть специальный отдел, электронная почта, онлайн-платформа или регулярные встречи;
8. Активно информировать студентов о проводимых изменениях и улучшениях в системе питания;
9. Проводить совместные мероприятия со студенческими организациями для обсуждения вопросов питания;
10. Стимулировать поставщиков услуг питания к внедрению инноваций, расширению ассортимента и повышению качества обслуживания.

Но рекомендации нужны не только для администрации учебного заведения, но и для поставщиков услуг питания. Вот несколько из них:

1. Провести детальный анализ предпочтений студентов и регулярно обновлять меню, вводя новые блюда и сезонные предложения;
2. Включить в меню больше вегетарианских, веганских и диетических опций;
3. Использовать свежие, качественные продукты и соблюдать технологические карты приготовления для улучшения вкуса и пользы блюд;
4. Пересмотреть ценообразование, стремясь к оптимальному соотношению цены и качества;
5. Разработать систему комплексных обедов и специальных предложений для студентов;
6. Рассмотреть возможность введения более доступных "студенческих" порций.

Можно привести рекомендации по внедрению инноваций и улучшению информационного обеспечения:

1. Разработать или интегрировать мобильное приложение, позволяющее студентам просматривать актуальное меню, цены, состав блюд, а также оплачивать питание онлайн. Это позволит сократить очереди и повысить удобство;
2. Внедрить систему электронных карт лояльности или бонусных программ для постоянных клиентов;
3. Использовать QR-коды на столах для быстрого доступа к меню и форме обратной связи;
4. Размещать на видных местах подробную информацию о поставщиках продуктов, их сертификатах качества и происхождении;
5. Публиковать на сайте вуза или в приложении информацию о калорийности, пищевой ценности и составе блюд;

6. Регулярно информировать студентов о планируемых изменениях в меню, акциях и специальных предложениях;
7. Создать онлайн-платформу или раздел на сайте вуза для сбора предложений, жалоб и отзывов студентов о питании;
8. Регулярно проводить опросы и фокус-группы для получения актуальной информации о потребностях и пожеланиях студентов;
9. Рассмотреть возможность создания студенческого совета по питанию, который будет представлять интересы студентов и участвовать в принятии решений.

Проведение опроса наглядно продемонстрировало, что качество услуг столовых и буфетов в ВУЗе является важным фактором, влияющим на удовлетворенность студентов и их общее впечатление от университета. Несмотря на наличие положительных моментов, таких как удобное расположение и приемлемая скорость обслуживания, студенты выражают существенные претензии к разнообразию меню, вкусу и качеству блюд, а также к соотношению цены и качества. Проблемы с чистотой и атмосферой обеденных залов также требуют пристального внимания. Пожелания студентов, высказанные в ходе анкетирования и фокус-групп, носят конструктивный характер и направлены на создание более комфортной, здоровой и доступной среды для питания. Они охватывают широкий спектр вопросов: от расширения ассортимента и улучшения качества продуктов до оптимизации ценовой политики и повышения уровня сервиса. Реализация предложенных рекомендаций потребует совместных усилий администрации вуза и поставщиков услуг питания. Важно рассматривать питание студентов не только как коммерческую услугу, но и как неотъемлемую часть образовательного процесса, способствующую поддержанию здоровья, повышению работоспособности и формированию позитивного имиджа университета. Внедрение предложенных мер позволит не только повысить удовлетворенность студентов, но и создать более благоприятную и поддерживающую атмосферу в ВУЗе, что, в свою очередь, положительно

Вектор экономики | [www.vectoreconomy.ru](http://www.vectoreconomy.ru) | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

скажется на общей атмосфере и репутации учебного заведения. Дальнейшее регулярное исследование и анализ обратной связи от студентов станут залогом постоянного совершенствования системы питания и обеспечения ее соответствия меняющимся потребностям и ожиданиям студенческого сообщества.

### Библиографический список

1. Апокина, К. В. Управление человеческими ресурсами как неотъемлемая составляющая общественного развития / К. В. Апокина // Экономика и управление: научно-практический журнал. – 2021. – № 6(162). – С. 187-190. – DOI 10.34773/eu.2021.6.36. – EDN RDKACG.
2. Байкова, Э. Р. Экономика впечатлений: теоретико-методологические аспекты / Э. Р. Байкова, К. В. Апокина // Экономика и управление: научно-практический журнал. – 2024. – № 5(179). – С. 12-16. – DOI 10.34773/EU.2024.5.2. – EDN PAQWTK.
3. Кочергина А.М., Батлук Т.И., Бенимецкая К.С., и др. Вопросы организации питания студентов медицинских вузов России. Результаты первого многоцентрового исследования. *Профилактическая медицина*. 2022;25(6):12-18.
4. Бакуменко О.Е., Алексеенко Е.В., Сергеева Ю.М. Структура и режим питания студентов // Вопросы питания. 2023. Т. 92, № S5 (549). С. 54–55.
5. Антонова А.А., Г.А. Яманова, И.С. Бурлакова. Особенности питания студентов медицинского вуза / Международный научно-исследовательский журнал.- 2021. - №4 (106)
6. Роль и место удовлетворённости потребителей в деятельности компании // Солдатов Н.Ф. – 2015 –  
URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-i-mesto-udovletvorennosti-potrebiteley-v-deyatelnosti-kompanii/viewer>