

**В. Н. Якшук**

Научный руководитель

**Т. В. Емельянова**

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

## КАЧЕСТВО ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ И ПУТИ ЕГО ПОВЫШЕНИЯ В БЕЛОРУССКОМ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ

Объектами данного исследования были выбраны столовая и буфет университета. Сбор первичной информации осуществлялся методом анкетного опроса, который включал 23 вопроса. Фактически было проанкетировано 90 студентов.

В анкетном опросе по выявлению качества обслуживания и качества питания участвовали 90 студентов. 40% из них пользуется услугами разных объектов общественного питания университета: столовой, буфета и бара. 28,8% студентов предпочитают буфет, 25,6% – столовую. Из опрошенных только 5 человек, или 5,6%, не пользуются услугами общепита в корпусе университета.

При проведении анкетирования использовалась цифровая пятибалльная шкала. Практически по всем показателям, характеризующим качество работы буфета, студенты демонстрируют свою удовлетворенность. По большинству показателей получены средние оценки от 3,4 до 4,2 балла, что является показателями хорошей организации питания в буфете. 4 балла и выше получены по показателям «удобство режима работы», «ассортимент предлагаемых блюд», «вкусовые свойства блюд», 4,2 балла – по показателю «культура обслуживания». Общая оценка качества общественного питания по буфету – 3,9 балла. Однако по показателю «соблюдение температурного режима» буфет имеет оценку 2,7 балла, что является показателем ниже удовлетворительного. Следовательно, необходимо обратить особое внимание на данный показатель. Результаты анкетирования по столовой представлены на рисунке.

Довольно высокие баллы выставили потребители по показателям «цена блюд» – 4,1 балла, «уют и комфорт в торговом зале» – 4,1, «санитарное состояние зала» – 4 балла, «качество предлагаемых блюд» – 4 балла.

### Удовлетворенность студентов качеством работы столовой



Условные обозначения:  
— — максимальная оценка;  
— — средняя оценка потребителей

По показателю «вкусовые качества» средняя оценка составила: холодные закуски – 3,8 балла, первые блюда – 3,9, вторые блюда – 4,0 балла. В целом удовлетворенность вкусовыми свойствами блюд выше, чем ассортиментом предлагаемых блюд. Удовлетворенность потребителей ассортиментом блюд находится в интервале от 3 до 4 баллов. Относительно невысокая оценка по столовой и по показателю «культура обслуживания» – 3,4 балла. Общая сводная оценка столовой потребителями – 3,8 балла.

Самый низкий балл получен по показателю «продолжительность обслуживания» – 2,9 балла. Система обслуживания недостаточно гибко реагирует на неравномерность потока потребителей.