

Результаты опроса о степени удовлетворенности потребителей столовыми Кызылординского университета имени Коркыт Ата

В марте 2025 года был проведён опрос среди 3441 респондента — студентов, магистрантов, преподавателей и сотрудников университета, с целью оценки качества обслуживания в столовых университета. Вопросы охватывали качество пищи, уровень сервиса, чистоту, цены, режим работы и общую удовлетворённость.

Частота посещения столовой: 62% опрошенных посещают столовую ежедневно, что свидетельствует о том, что большинство студентов питаются именно там. 15% посещают столовую несколько раз в неделю, что говорит о смешанном режиме питания. 14% посещают столовую редко, предпочитая приносить еду из дома или питаться вне университета. 5% вообще не посещают столовую, что может быть связано с личными предпочтениями или неудовлетворённостью сервисом.

Анализ: Высокая доля ежедневных посетителей указывает на доступность и востребованность столовой. Однако значительная часть редко посещающих требует дополнительного изучения причин и возможного улучшения сервиса.

Уровень удовлетворённости качеством пищи: 48% оценили качество пищи как «очень хорошее», отмечая вкус и свежесть блюд. 30% считают качество «хорошим», признавая при этом необходимость улучшений. 18% оценивают качество как «удовлетворительное», что может говорить о наличии некоторых недостатков. 4% поставили оценки «плохо» и «очень плохо», указывая на серьёзные проблемы.

Анализ: В целом качество пищи оценивается положительно, однако почти четверть респондентов отмечают недостатки, что говорит о необходимости повышения стандартов приготовления и свежести продуктов.

Обслуживание и чистота: 75% респондентов положительно оценили уровень обслуживания, отмечая вежливость и оперативность персонала. При этом только 44% оценили чистоту столовых как «очень хорошую», остальные отметили средний или низкий уровень чистоты.

Анализ: Несмотря на высокую оценку сервиса, вопросы чистоты требуют пристального внимания, так как чистота напрямую влияет на общее впечатление и здоровье посетителей.

Ценовая политика и разнообразие меню: 27% считают цены высокими, что может сдерживать посещаемость. 29% выразили желание расширить ассортимент блюд, повысить разнообразие меню.

Анализ: Цены и разнообразие меню — ключевые факторы, влияющие на лояльность посетителей. Университету стоит рассмотреть возможность оптимизации цен и введения новых позиций в меню.

Удовлетворённость режимом работы столовой: 84% респондентов удовлетворены графиком работы столовых. 4% считают, что время работы следует продлить или сделать его более гибким.

Анализ: В целом режим работы удобен, но для некоторых категорий посетителей необходима большая гибкость, возможно открытие в вечернее время или выходные дни.

Общие рекомендации и выводы

Расширение и обновление меню — 29%

Снижение цен — 27%

Улучшение качества пищи — 19%

Повышение уровня обслуживания — 12%

Улучшение чистоты — 8%

Продление времени работы — 5%

Вывод: Столовые университета обеспечивают достаточно высокий уровень обслуживания, но есть направления для улучшения. Основные задачи — повышение качества и разнообразия питания, оптимизация цен, повышение санитарных норм и улучшение сервиса. Реализация этих мер повысит комфорт и здоровье студентов, улучшит их общее впечатление от пребывания в университете.

**Управление стратегического
планирования и обеспечения качества**