

Қорқыт Ата атындағы Қызылорда университетінің асханаларына тұтынушылардың қанағаттануы бойынша жүргізілген сауалнама нәтижелері

2025 жылдың наурыз айында Қорқыт Ата атындағы Қызылорда университетінің барлық оқу корпусындағы асханаларда қызмет көрсету сапасын анықтау мақсатында 3441 адамнан сауалнама жүргізілді. Респонденттер қатарында студенттер, магистранттар, оқытушылар және университет қызметкерлері болды. Сауалнама сұрақтары тамақ сапасы, қызмет көрсету деңгейі, тазалық, баға, жұмыс уақыты және жалпы қанағаттану туралы ақпарат жинауға бағытталған.

Асханаға бару жиілігі: Сауалнама нәтижесі бойынша: 62% респонденттер асханаға күнделікті барады, бұл университет студенттерінің көпшілігінің күнделікті тамақтану қажеттілігін осында өтейтініне дәлел. Аптасына бірнеше рет келетіндер 15%, бұл жиілік аралас режимде тамақтануды көрсетеді. 14% сирек келеді, олардың көбісі өздері дайындаған тағамды әкетеді немесе сырттан тамақ алады. 5% мүлде асханаға бармайтыны назар аударарлық, бұл топтың себебі - жеке себептер немесе асхана қызметтеріне қанағаттанбаушылық болуы мүмкін.

Талдау: Күнделікті пайдаланушылардың көп болуы асхананың қолжетімді әрі тиімді екенін көрсетеді, алайда сирек келетіндер саны да аз емес. Бұл респонденттердің әртүрлі қажеттіліктерін және асханаға деген сенімділігін зерттеуді қажет етеді.

Тамақ сапасына қанағаттану деңгейі: 48% респонденттер тамақ сапасын «өте жақсы» деп бағалаған. Бұл – өте жоғары көрсеткіш, тағам дәмі мен балғындығына оң баға бергендер көп. 30% «жақсы» деп бағалаған, яғни тағамның сапасы жалпы қолайлы, бірақ жақсарту керек деген түсінік бар. 18% қанағаттанарлық деп бағалаған, бұл топта тағамның кейбір сапалық кемшіліктері байқалған болуы мүмкін. 4% «нашар» және «өте нашар» деп бағалаған, яғни нақты мәселелер бар.

Талдау: Тамақ сапасы туралы кері байланыс негізінен оң, бірақ 22% респонденттің (қанағаттанарлықтан төмен) пікірлері асхананың тағам сапасын жетілдіру қажет екенін көрсетеді. Бұл – мәзірдегі тағамдардың сапасын, жаңа әрі пайдалы өнімдермен қамтамасыз етуді күшейту керектігі туралы сигнал.

Қызмет көрсету мен асхананың тазалығы: Қызмет көрсету сапасы бойынша 75% респондент «өте жақсы» және «жақсы» деп бағалаған. Бұл қызметкерлердің сыпайы, тез және тиімді жұмыс істеп жатқанын көрсетеді. Алайда, 44% асхананың тазалығын «өте жақсы» деп бағалаған, қалғандары тазалықтың орташа немесе төмен екенін көрсетеді.

Талдау: Қызмет көрсету саласы салыстырмалы түрде жоғары бағаланғанымен, тазалық мәселесі әлі де назар аударуды қажет етеді. Тазалық университеттің жалпы имиджіне, сондай-ақ студенттердің денсаулығына әсер ететін маңызды фактор. Осы мәселені шешу үшін жүйелі бақылау мен қызметкерлерді қосымша оқыту ұсынылады.

Баға саясаты және мәзір әртүрлілігі: Респонденттердің 27% бағаның жоғары екенін атап өтті, ал 29% мәзірдің әртүрлілігін кеңейтуді сұрады. Бұл екі көрсеткіш та асхана қызметінің бәсекеге қабілеттілігі мен қолжетімділігін арттыру үшін маңызды.

Талдау: Баға мен мәзір сапасы мен әртүрлілігі асханаға деген тұтынушылардың сенімі мен қызығушылығына тікелей әсер етеді. Университет

бюджеті шеңберінде тиімді баға саясатын жасап, тағам ассортиментін кеңейту – қызметтің сапасын арттырудың негізгі бағыттары.

Асхананың жұмыс уақытына қанағаттану: 84% респондент жұмыс уақытына қанағаттанған. Бұл асхананың жұмыс режимі көпшілікке ыңғайлы екенін көрсетеді.

Дегенмен, 4% жұмыс уақытын ұзартуды немесе икемді ету қажеттігін айтты.

Талдау: Қазіргі жұмыс уақыты жалпы тиімді болғанымен, ерекше жағдайлар үшін икемділік енгізу мүмкіндігі қарастырылуы тиіс. Мысалы, кешкі сағаттарда немесе демалыс күндері ашық болуы сияқты.

Жалпы ұсыныстар мен қорытынды

- Мәзірді кеңейту және жаңарту – 29%
- Бағаны төмендету – 27%
- Тамақ сапасын жақсарту – 19%
- Қызмет көрсету сапасын арттыру – 12%
- Тазалықты жақсарту – 8%
- Жұмыс уақытын ұзарту – 5%

Қорытынды: Қорқыт Ата атындағы Қызылорда университетінің асханалары жалпы жақсы деңгейде қызмет көрсетуде, алайда жетілдірудің нақты бағыттары бар. Тамақ сапасын және мәзірдің әртүрлілігін арттыру, бағаларды қолжетімді ету, тазалық пен қызмет көрсету деңгейін жақсарту – басты міндеттер. Бұл шаралар студенттердің университеттегі тамақтану тәжірибесін жақсартып, олардың денсаулығы мен көңіл-күйіне оң әсер етеді.

**Стратегиялық жоспарлау және
сапаны қамтамасыз ету басқармасы**