

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

ОТЧЕТ

МОНИТОРИНГ

**«ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ПИТАНИЯ
В СТОЛОВЫХ ИНСТИТУТА»**

Срок проведения: ноябрь 2018 г.

Адреса пунктов питания г. Москва, ул. Артюхиной, дом 6, корпус 1
г. Москва, ул. 4-я Магистральная, дом 5, стр. 2

ЦЕЛЬ МОНИТОРИНГА

Оценка удовлетворенности уровнем качества питания и организацией обслуживания со стороны обучающихся, работников ППС, УВП, АУП.

ПРОЦЕДУРА АНКЕТИРОВАНИЯ

Социологическое исследование среди обучающихся, работников ППС, УВП, АУП проводилось в период: ноябрь 2018 г.

Для достижения поставленных целей сформирована анкета «Оценка удовлетворенности организацией питания в столовой» по адресу: г. Москва, ул. Артюхиной, д. 6, корп.1. и г. Москва, ул. 4-я Магистральная, д. 5, стр. 2.

Исследование проводилось среди р работников ППС, УВП, АУП и обучающихся 3 факультетов: Экономики и управления, Права и экономики, Дизайн.

Всего приняло участие: 191 респондент.

Методика мониторинга включает: наблюдение, обработку и анализ результатов; разработку мероприятий по улучшению; доведение до сведения заинтересованных лиц данных мониторинга.

АНАЛИЗ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ

Удовлетворены ли Вы качеством питания и обслуживания в столовой целиком?

№	Варианты ответов	% респондентов	
		г. Москва, ул.	г. Москва, ул. 4-я

		Артюхиной, д. 6, корп. 1	Магистральная, д. 5, стр. 2
1	Полностью удовлетворены	57,5	47,3
2	В основном удовлетворены, но есть отдельные замечания	23,5	49,6
3	Не удовлетворены	10	3,1

Удовлетворены ли Вы качеством приготовления пищи и ценой?

№	Варианты ответов	% респондентов	
		г. Москва, ул. Артюхиной, д. 6, корп. 1	г. Москва, ул. 4-я Магистральная, д. 5, стр. 2
1	Цена высокая, но соответствует качеству	27,5	35,1
2	Цена высокая, не соответствует качеству	16,5	23,4
3	Цена приемлемая, соответствует качеству	43,4	38,1
4	Цена невысокая, но и качество блюдов на низком уровне	12,6	3,4

Что Вам не нравится в организации питания?

№	Варианты ответов	% респондентов	
		г. Москва, ул. Артюхиной, д. 6, корп. 1	г. Москва, ул. 4-я Магистральная, д. 5, стр. 2
1	Медленное обслуживание	35,5	25,3
2	Отсутствие терминала по оплате	12,4	10,0
3	Блюда однообразные, скучные, повторяющиеся из дня в день	26,5	47,3
4	Отсутствие «комплексного обеда»	23,2	16,4
5	Отсутствие спецодежды у персонала	2,4	1,0

Хотели бы Вы заменить предприятие, оказывающее услуги питания?

№	Варианты ответов	% респондентов	
		г. Москва, ул. Артюхиной, д. 6, корп. 1	г. Москва, ул. 4-я Магистральная, д. 5, стр. 2
1	Да	37,5	28,3
2	Нет	62,5	71,7

Наибольшее количество замечаний наблюдается со стороны обучающихся, ППС, АУП, УВП

- Высокая цена на блюда в пунктах общественного питания.
- В продаже не всегда свежая и полезная пища (вчерашняя выпечка, заветренные салаты с излишком майонеза, мало овощей, нет фруктов).
- Большая потеря времени, связанная с медленным обслуживанием из-за отсутствия дополнительных кассовых аппаратов и микроволновок в пунктах общественного питания.
- Отсутствие терминала для оплаты, спецодежды и оборудования у обслуживающего персонала (перчатки, головные уборы, специальные щипцы для подачи хлебулочных изделий) в пунктах общественного питания.

Оценка пункта питания Столовая по адресу: г. Москва, ул. Артюхиной, д. 6, корп. 1 со стороны респондентов на удовлетворительном уровне с замечаниями: недостаточно разнообразный и полезный ассортимент предлагаемых блюд: иногда работа персонала без спецодежды и специальных приборов; отсутствие терминала по оплате. Подавляющее большинство опрошенных удовлетворены качеством питания, организацией обслуживания и не хотели бы менять предприятие-арендатора.

Оценка пункта питания Буфет по адресу: г. Москва, ул. 4-я Магистральная, д. 5, стр. 2 со стороны респондентов на удовлетворительном уровне. Посетители буфета не довольны ассортиментом предлагаемых блюд, т.к. в него входят только дорогие салаты и выпечка, отсутствие полезной еды. По мнению респондентов в буфете должна быть возможность для полноценного питания и созданы комфортные условия для приема пищи. Заменять предприятие-арендатора подавляющее большинство опрошенных не хотят, но просят учесть сформулированные ими предложения по повышению уровня качества питания и организации обслуживания в буфете.

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор: 

Проректор по УМР: 