

## Аналитическая справка о результатах проведения опроса «Организация питания в Колледже»

**Объект опроса:** качество организации питания в Колледже.

**По вопросу:** организация питания в ГБУ КО ПОО «Педагогический колледж».

**Цель:** изучить мнения сотрудников Колледжа, обучающихся, их родителей (законных представителей) о качестве организации питания в столовой и буфетах ГБУ КО ПОО «Педагогический колледж».

**Основание:** план работы ГБУ КО ПОО «Педагогический колледж» на 2019/2020 учебный год

**Метод исследования:** социологический метод анкетного опроса.

**Форма проведения опроса:** электронный.

**Сроки проведения опроса:** 18-29 ноября 2019 года.

**Опрос осуществляли:**

специалист по УМР Сашнёва В.В.;

методист ОМОКО Липустина И. С.

**Краткая характеристика дел по проверяемому вопросу:**

18-29 ноября года отделом мониторинга и оценки качества образования Колледжа проведен опрос «Организация питания в Колледже». Исследование проводилось методом on-line анкетирования сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей).

Для организации опроса использовался единый инструмент сбора данных - Google-форма. Доступ респондентов к on-line опросу был организован через:

- кнопку «Опросы» на главной странице сайта Колледжа <http://pc.ipc39.ru/home/nezavisim-ozenka;>
- размещение опроса в разделе сайта Колледжа «Независимая оценка качества»;
- размещение информации об опросе в новостной ленте сайта Колледжа: [http://pc.ipc39.ru/home/zhizn-instituta/novostnaya-lenta/277-opros-sotrudniko-obuchayushchikhsya-i-ih-roditelei.](http://pc.ipc39.ru/home/zhizn-instituta/novostnaya-lenta/277-opros-sotrudniko-obuchayushchikhsya-i-ih-roditelei)

Опрос был добровольным, анонимным.

Опрос включал 17-20 вопросов (Приложение 1, 2, 3), включенных в четыре критерия оценки качества:

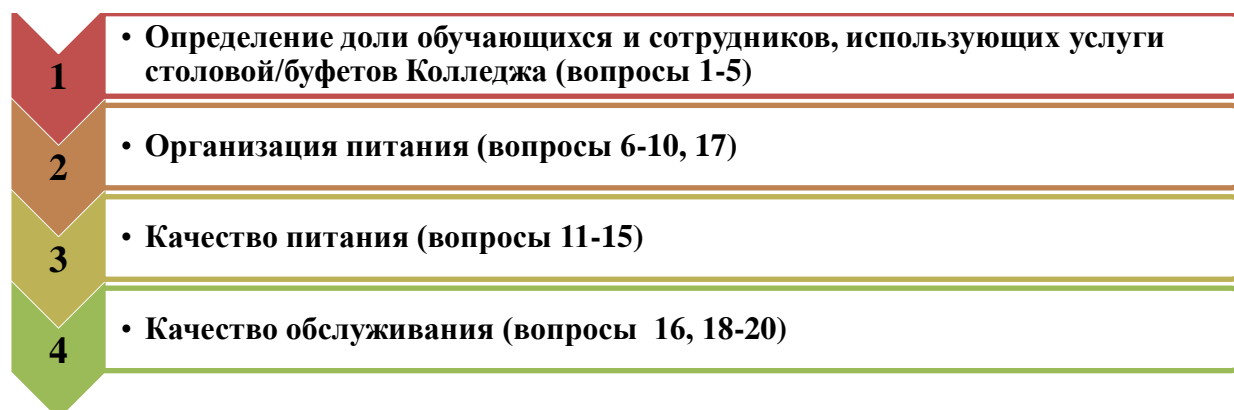


Рис. 1. Структура опроса «Организация питания в Колледже»

В опросе приняли участие 251 обучающихся Колледжа, что составляет 42% всего состава обучающихся очной формы обучения, 73 родителя (законных представителя), 29 сотрудников – 39,2 % от общего состава сотрудников (всего 74 сотрудника, в т.ч. 35 преподавателей). Обучающиеся общеобразовательных классов проигнорировали участие в анкетировании. Опрос «Организация питания в Колледже» - фронтальный. В опросе приняли участие обучающиеся всех специальностей, групп, уровней образования.

Выборка репрезентативна, т.к. выполняется достаточная количественная и качественная представительность генеральной совокупности в выборке, а также соблюдены условия репрезентативности выборки:

- равная возможность каждого члена генеральной совокупности попасть в выборку;
- величина выборки достаточно большая.

Результаты опроса обработаны статистическими инструментами электронных таблиц, приложения Google-формы. Результаты приведены в абсолютных и относительных значениях, обобщены в диаграммах.

### I. Анализ опроса «Организация питания в Колледже» для обучающихся.

Вопрос 1. Информация о респонденте. Укажите группу (класс), в которой (ом) Вы учитесь.

Таблица 1. «Распределение участников опроса по курсам»

Курс	Всего обучающихся (чел.)	Приняли участие в опросе (чел.)	Приняли участие в опросе (%)
1 курс	187	91	49%
2 курс	186	76	41%
3 курс	120	57	47,5%
4 курс	109	27	28%

Вопрос 2. Проживаете ли Вы в общежитии?

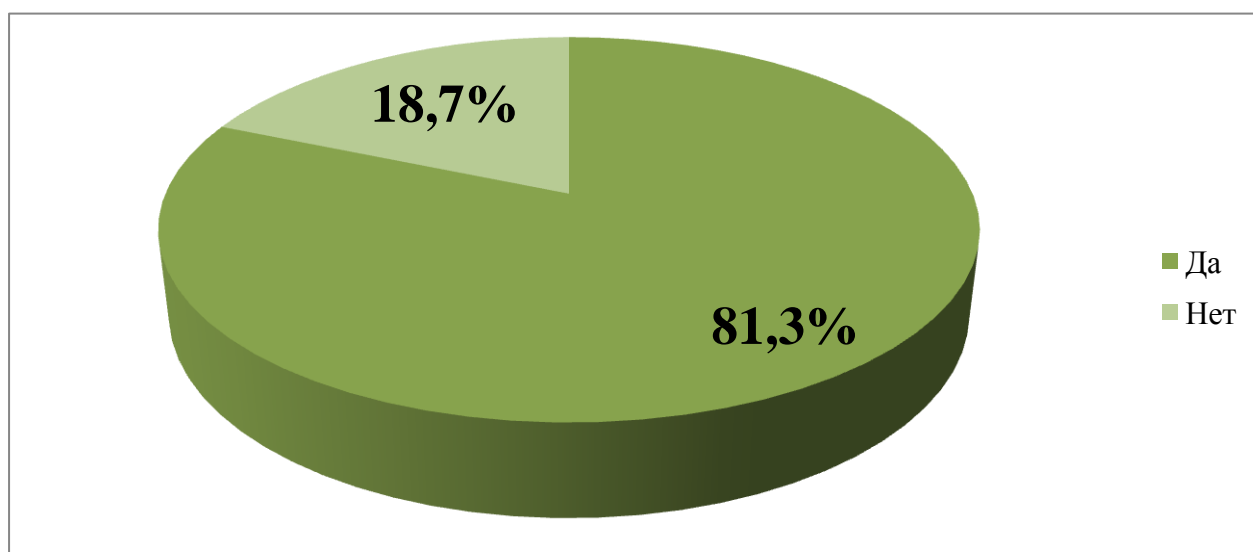


Рис. 2 «Информация о респонденте»

### Вопрос 3. Посещаете ли Вы столовую Колледжа?

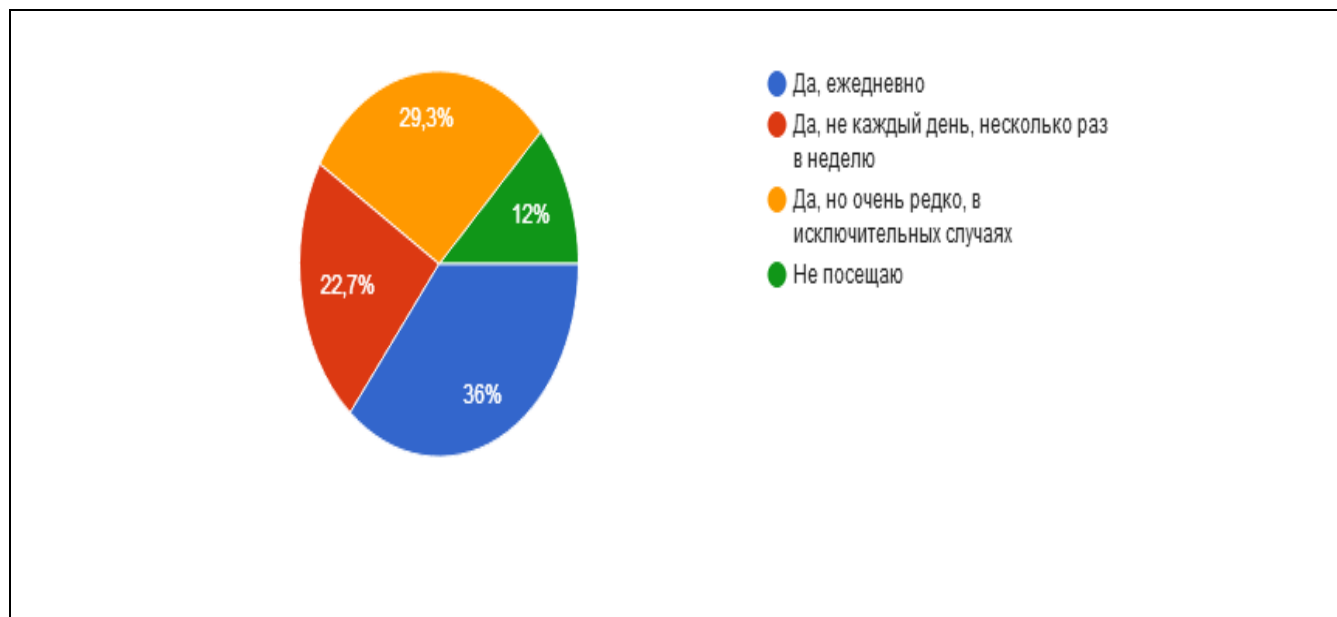


Рис. 3 «Доля обучающихся не пользующихся услугами столовой/буфетов Колледжа»

Таким образом, 12% опрошенных обучающихся не посещают столовую Колледжа, предпочитают использовать другие возможности организации собственного питания.

### Вопрос 4. Где Вы предпочитаете обедать?

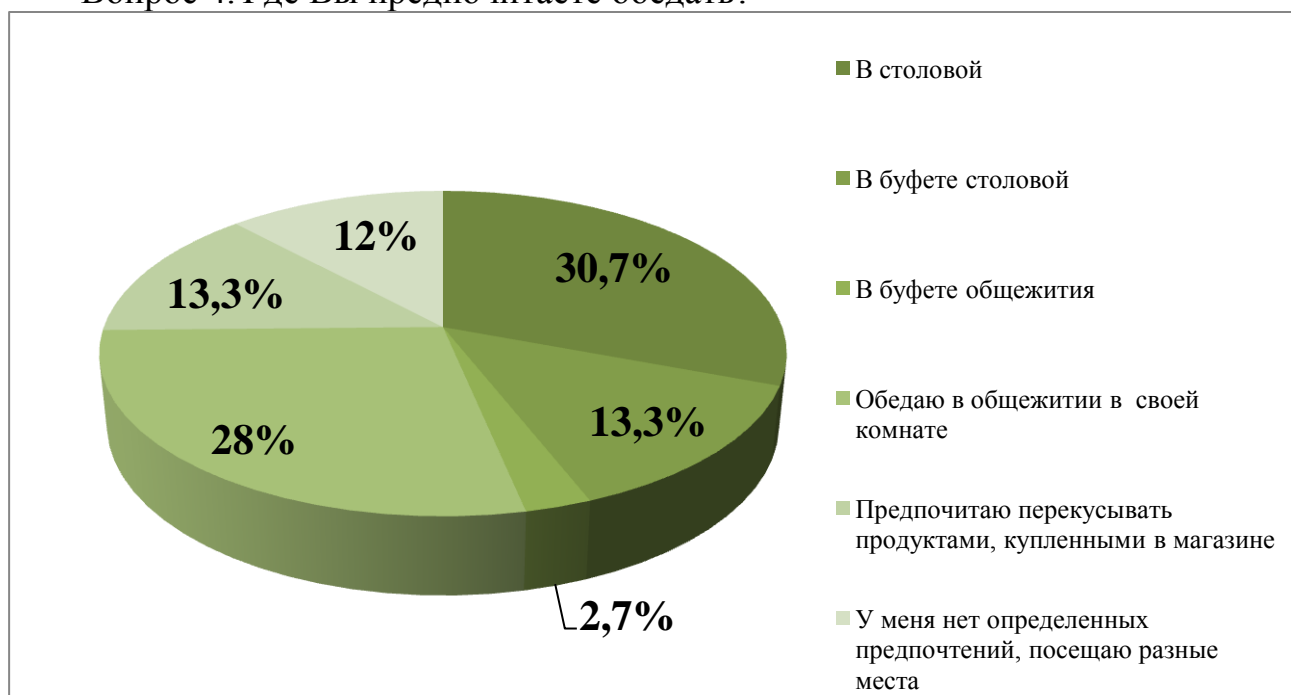


Рис. 4 «Информация о респонденте»

Анализируя ответы респондентов, установлено, что 46,4% опрошенных пользуются услугами столовой и буфетов Колледжа.

Вопрос 5. Если Вы не посещаете столовую/буфеты Колледжа, объясните почему?

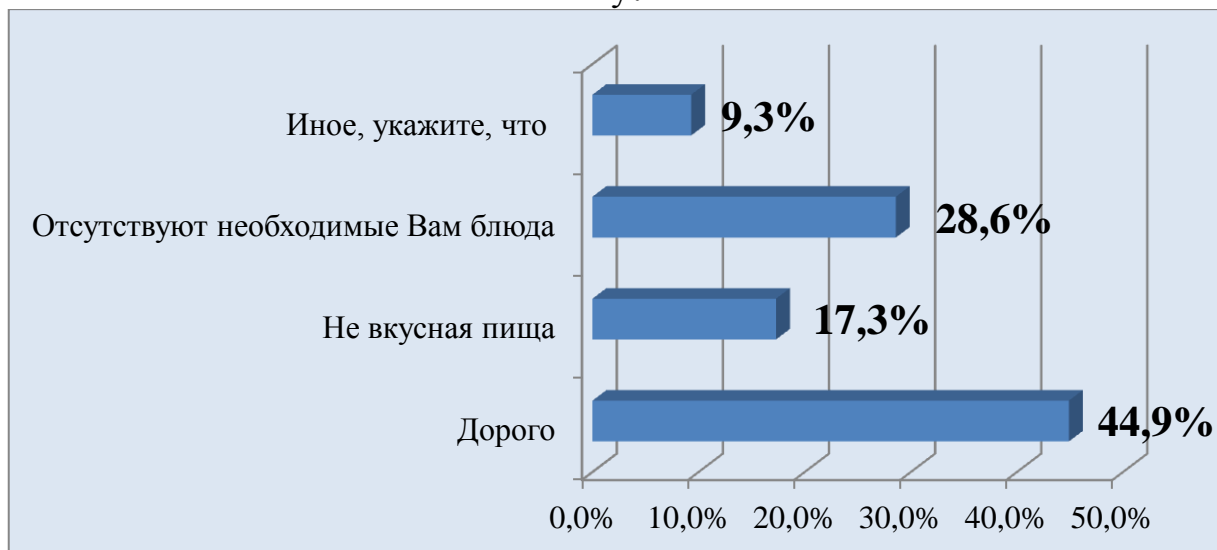


Рис. 5 «Причины отказа от услуг столовой/буфетов Колледжа»

Таким образом, одной из основных причин отказа от услуг столовой/буфетов Колледжа является высокое ценообразование на предлагаемую продукцию.

Вопрос 6. Как Вы поступаете, если в столовой большая очередь?

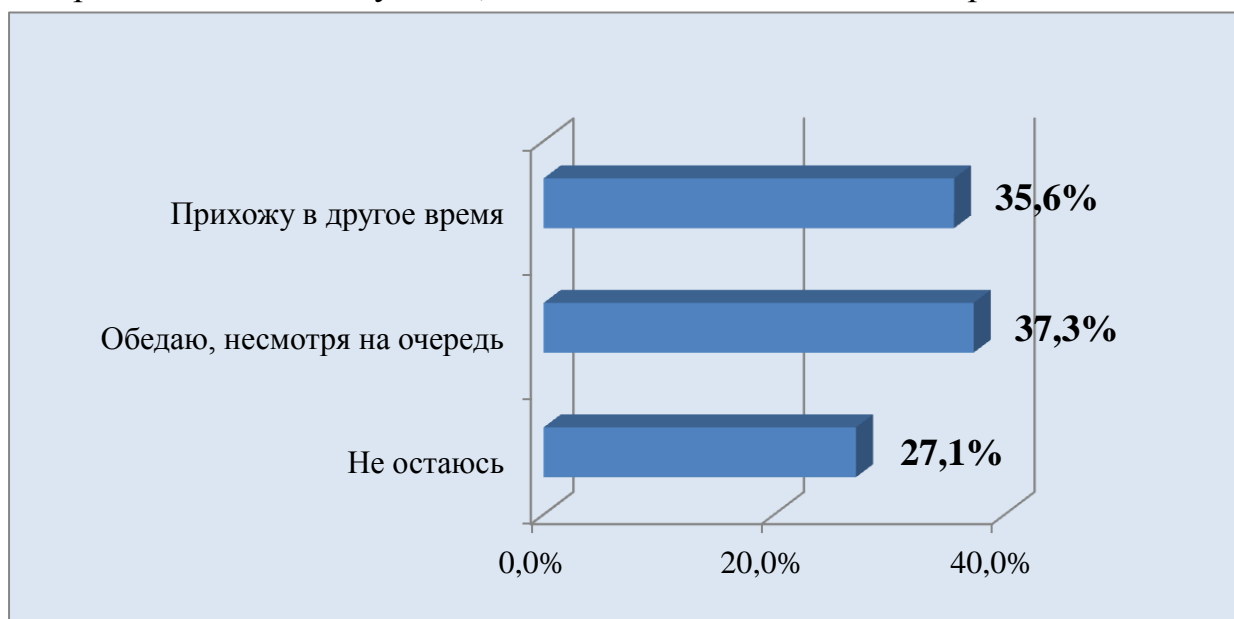


Рис.6 «Организация питания»

Анализ ответов респондентов позволяет сделать вывод, что проблема очередей во время большого наплыва обучающихся остается актуальной.

Вопрос 7. Часто ли Вы опаздываете на занятия из-за задержек в столовой?

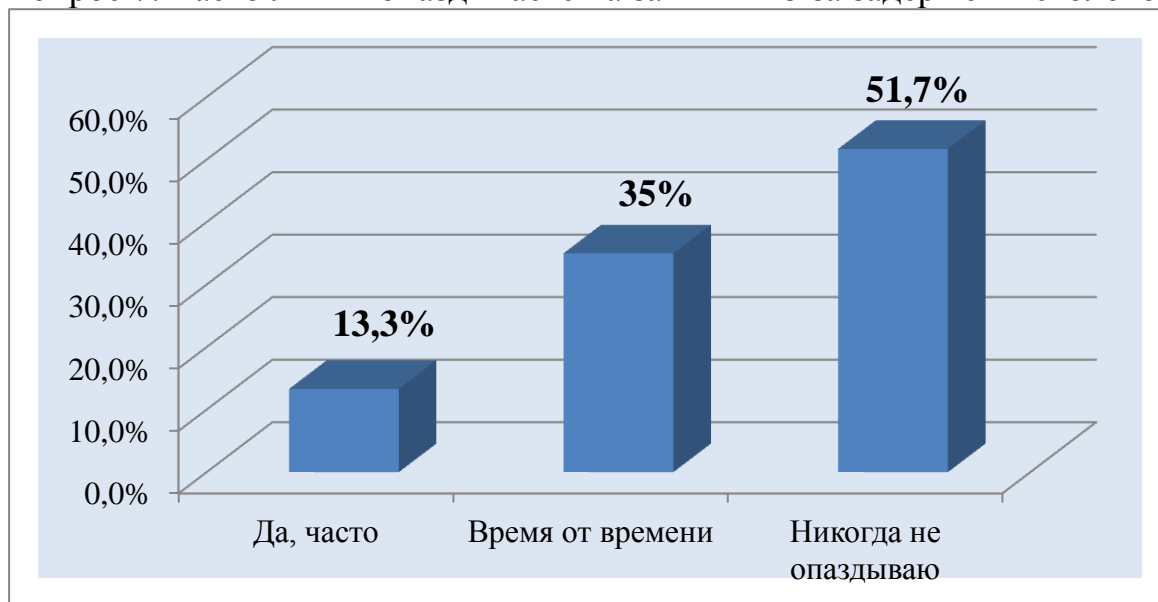


Рис.7 «Частота опозданий на занятия»

Таким образом, более трети обучающихся время от времени вынуждены опаздывать на занятия из-за очереди в столовой, а 13,3% респондентов заявили, что часто опаздывают, по причине долгого ожидания в очереди.

Вопрос 8. Всегда ли есть свободные места в столовой?

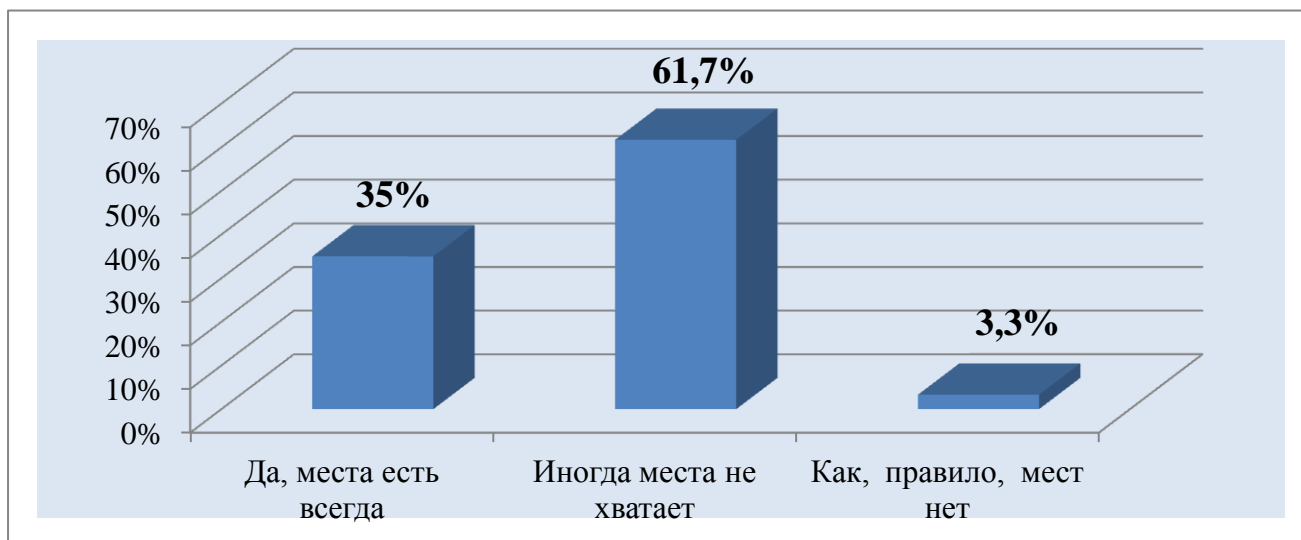


Рис. 8 «Наличие свободных мест в помещении столовой Колледжа»

Из ответов респондентов следует, что в целом, в помещении столовой организовано достаточное количество посадочных мест для приема пищи. Нехватка свободных мест, как правило, связана с большим наплывом обучающихся, желающих пообедать на большой перемене.

Вопрос 9. Как Вы оцениваете уровень цен в столовой?

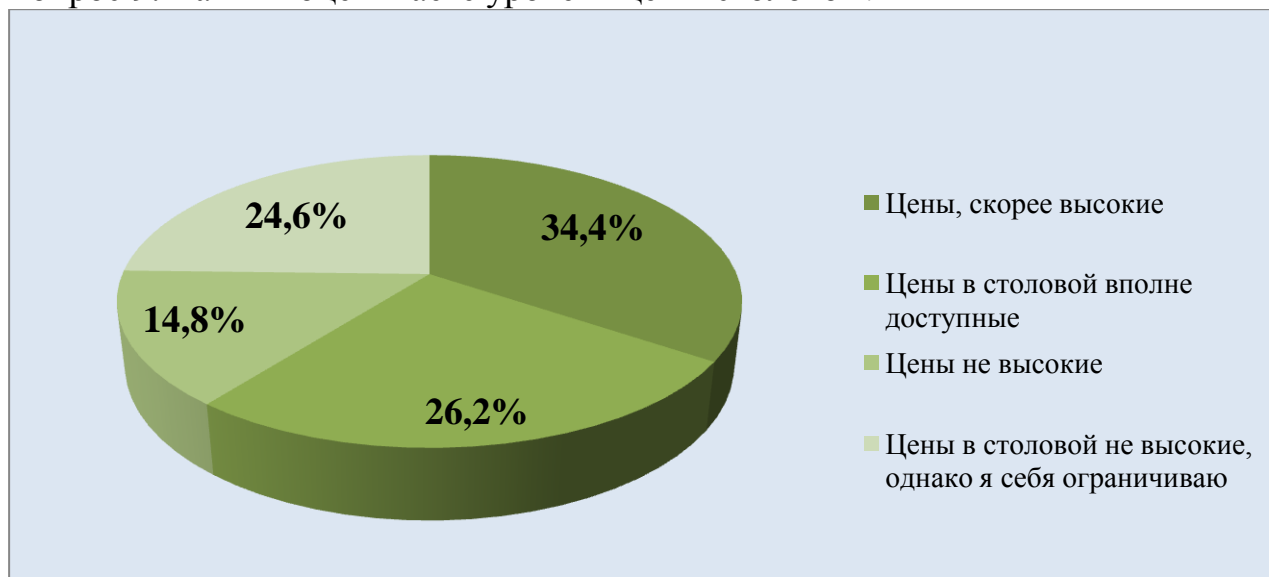


Рис. 9 «Ценовая доступность услуг по организации питания»

Таким образом, установлено, что более трети респондентов отметили дороговизну предоставляемых услуг, менее трети утверждают, что цены на продукцию столовой/буфетов Колледжа вполне доступные.

Вопрос 10. Какую сумму (в среднем) Вы тратите на питание в столовой/буфете (в день)?

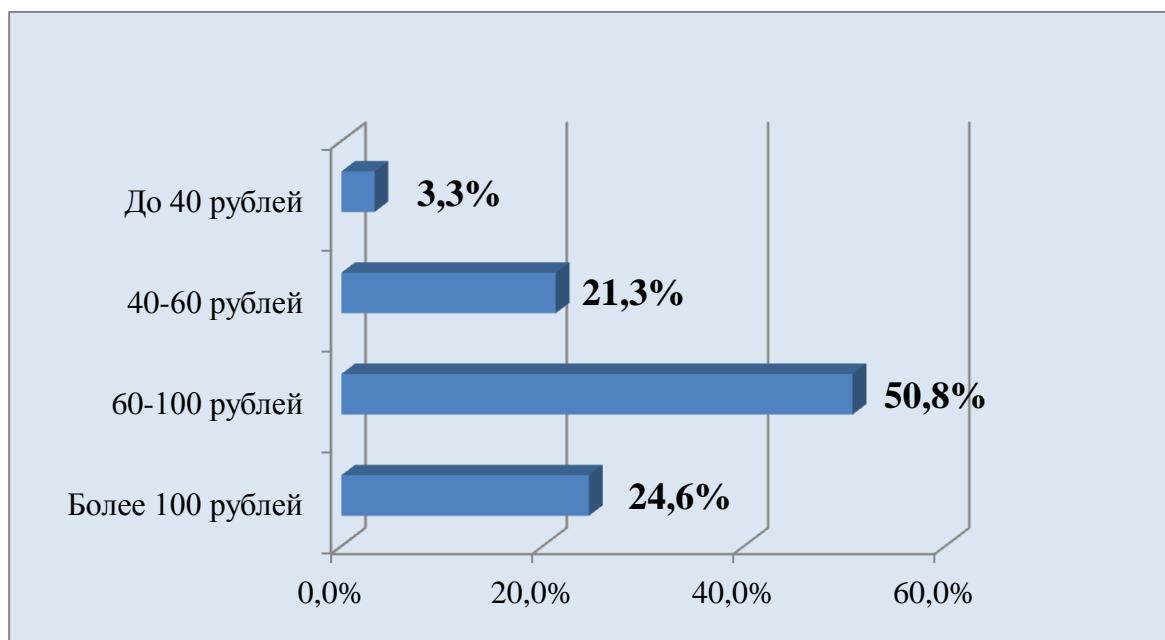


Рис. 10 «.....»

Анализ ответов показал, что половина участников опроса тратит на питание в столовой/буфетах Колледжа от 60 до 100 рублей ежедневно.

Вопрос 11. Если Вас не устраивает качество блюд, укажите, что именно:

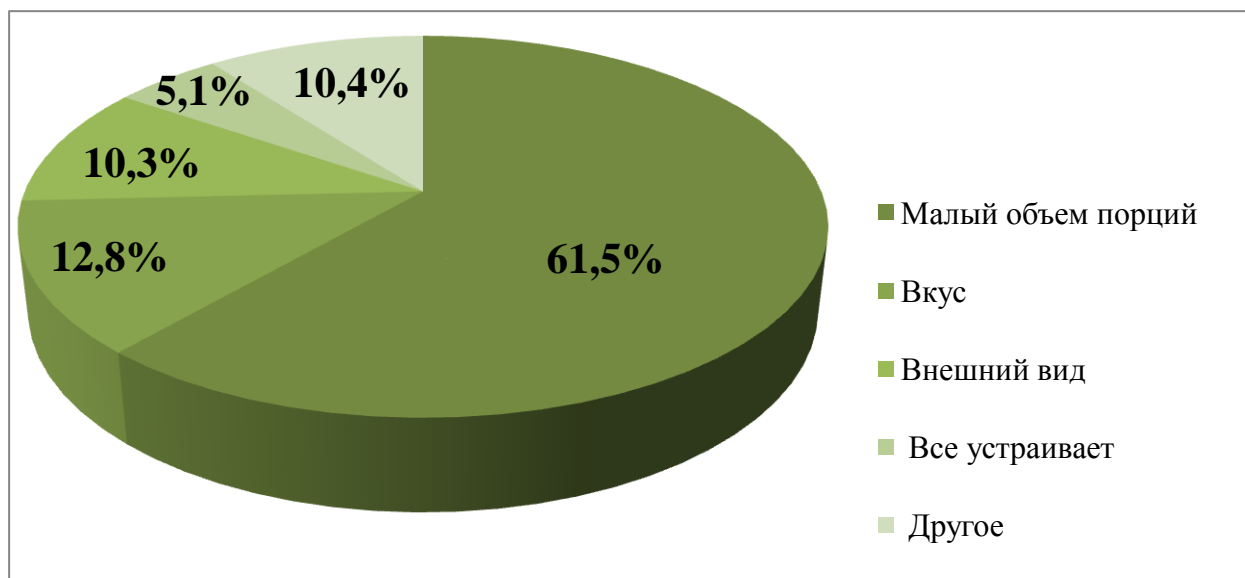


Рис. 11 «Удовлетворенность качеством блюд»

Из ответов респондентов следует, что более половины потребителей услуг столовой Колледжа не устраивает малый объем предлагаемых порций.

Вопрос 12. Дайте, пожалуйста, оценку ассортимента блюд в столовой Колледжа



Рис. 12 «Оценка ассортимента блюд»

Анализ ответов показал, что ассортимент считают не достаточным в среднем 2% опрошенных.

Вопрос 13. Дайте, пожалуйста, оценку качества блюд в столовой Колледжа

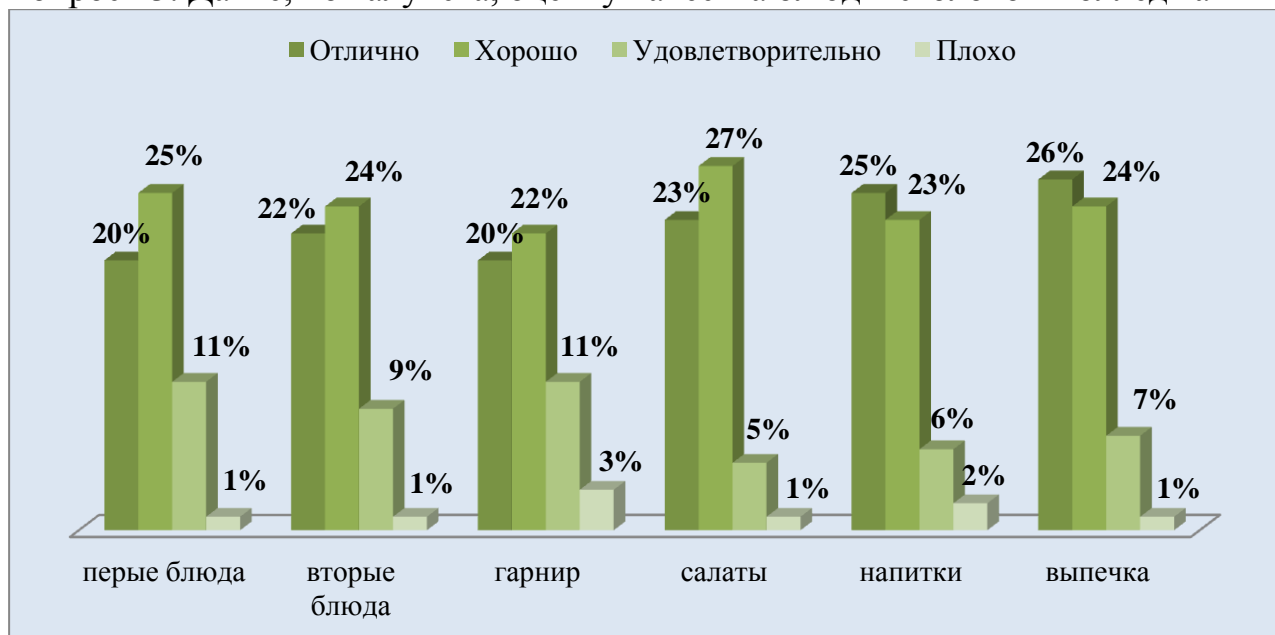


Рис. 13 «Оценка качества блюд»

Опираясь на ответы, можно утверждать, что около трети опрошенных оценивают качество блюд на хорошем уровне, чуть менее трети, дают отличную оценку качеству предлагаемых блюд.

Вопрос 14. Оцените, пожалуйста, объем порций



Рис. 14 «Удовлетворенность объемами порций»

Таким образом, установлено, что более половины участников опроса удовлетворены объемом порций и лишь около 3% опрошенных утверждают, что объем порций все время разный.



### Вопрос 15. Еда достаточно теплая?

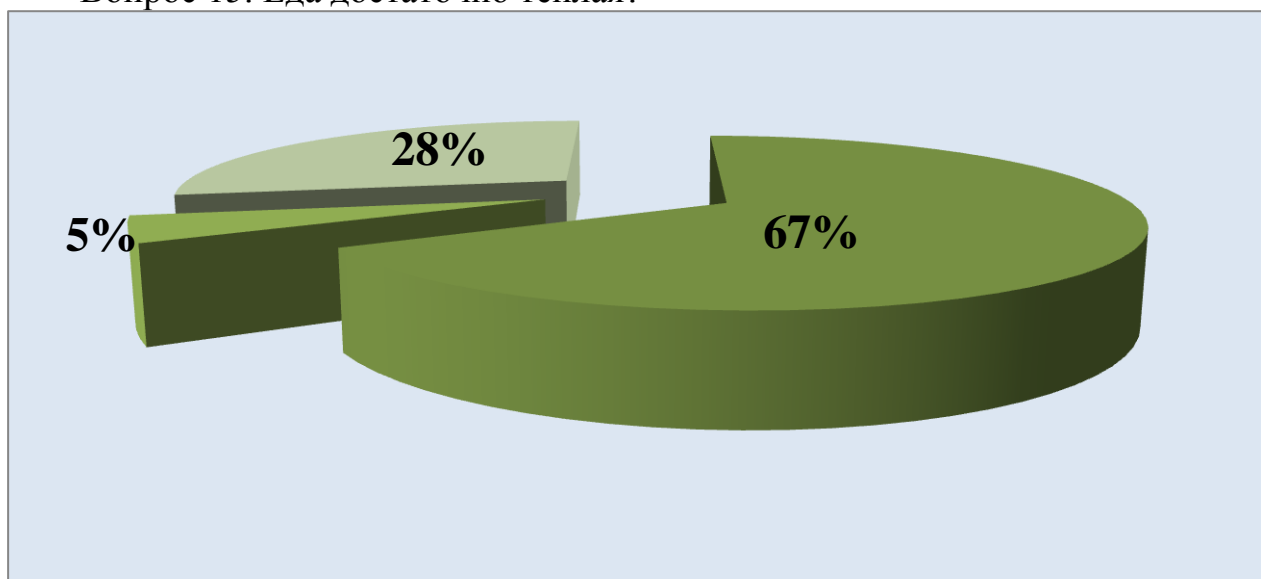


Рис. 15 «Качество организации питания»

Анализ ответов позволяет сделать вывод, что подавляющее большинство респондентов удовлетворены температурой подаваемых блюд.

### Вопрос 16. Оцените, пожалуйста, чистоту столовых приборов

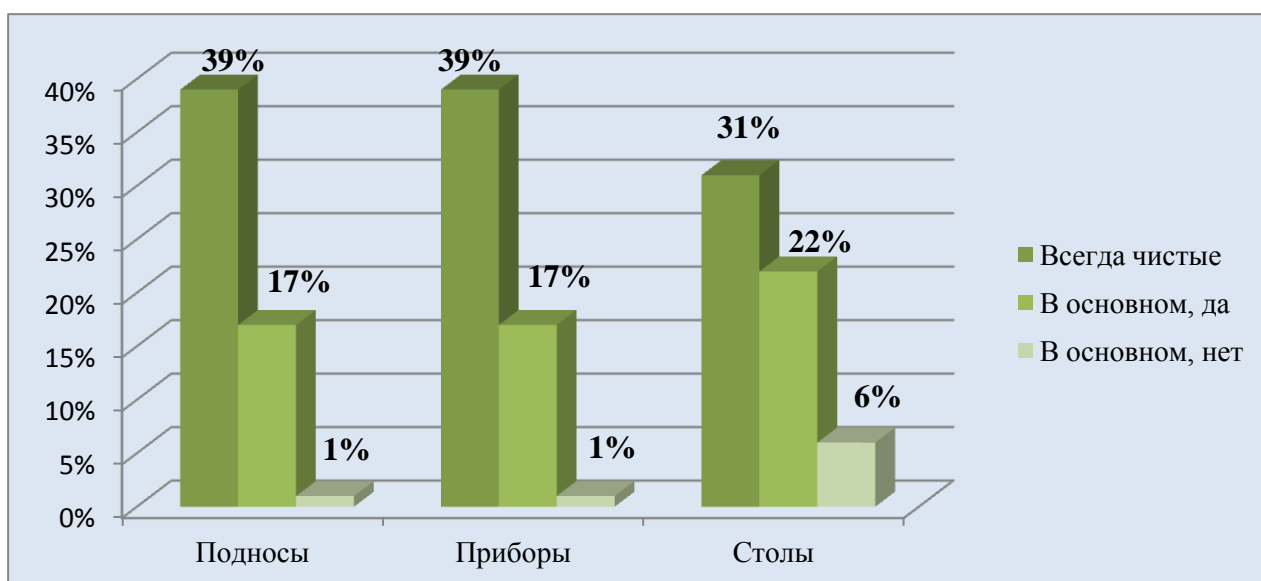


Рис. 16 «Качество организации питания»

Большинство участников опроса отметили, что столовые приборы всегда чистые. От 1% до 6% опрошенных не согласны с этим мнением и утверждают, что столовые приборы в основном грязные.

Вопрос 17. Устраивает ли Вас график работы столовой/буфетов?

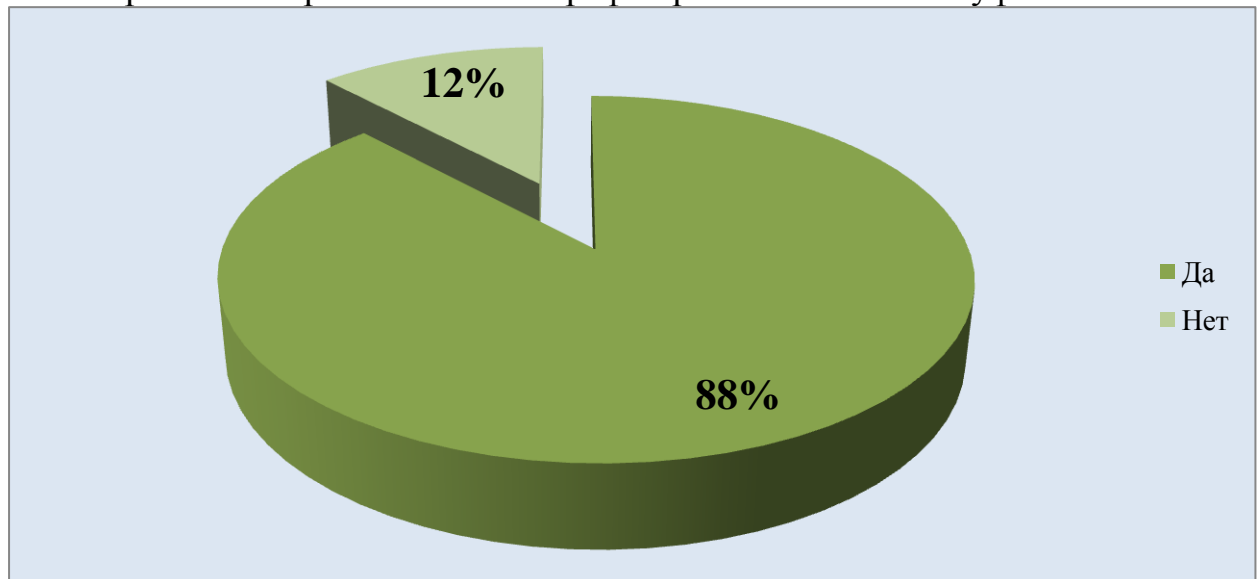


Рис. 17 «Удовлетворенность графиком работы»

Таким образом, установлено, что подавляющее большинство респондентов удовлетворены графиком работы столовой/буфетов Колледжа, находя его наиболее удобным для организации своего питания.

Вопрос 18. Скажите, всегда ли сотрудники столовой находятся на своих рабочих местах?

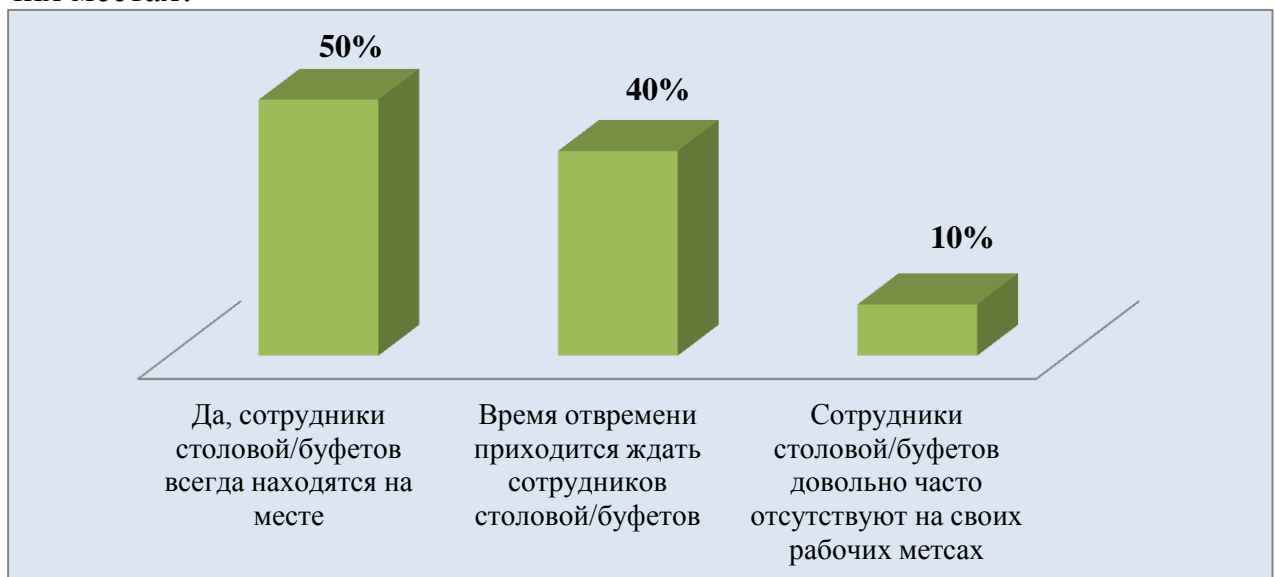


Рис.18 «Качество обслуживания»

Благодаря анализу ответов было установлено, что сотрудники столовой/буфетов Колледжа не всегда находятся на своих рабочих местах.

Вопрос 19. Оцените, пожалуйста, качество обслуживания персонала

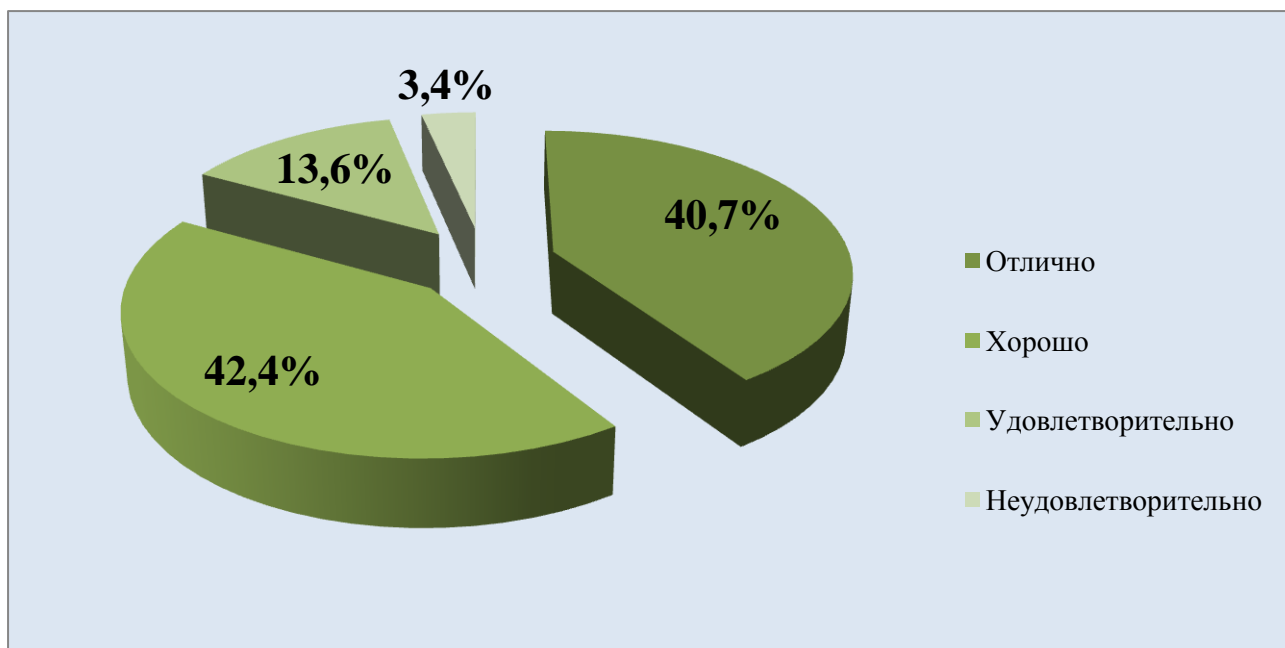


Рис. 19 «Удовлетворенность качеством обслуживания персонала»

Исходя из результатов ответов, можно сделать вывод, что незначительная часть участников опроса неудовлетворены качеством обслуживания персонала столовой/буфетов Колледжа.

Вопрос 20. Удовлетворены ли Вы работой столовой/буфетов Колледжа в целом?

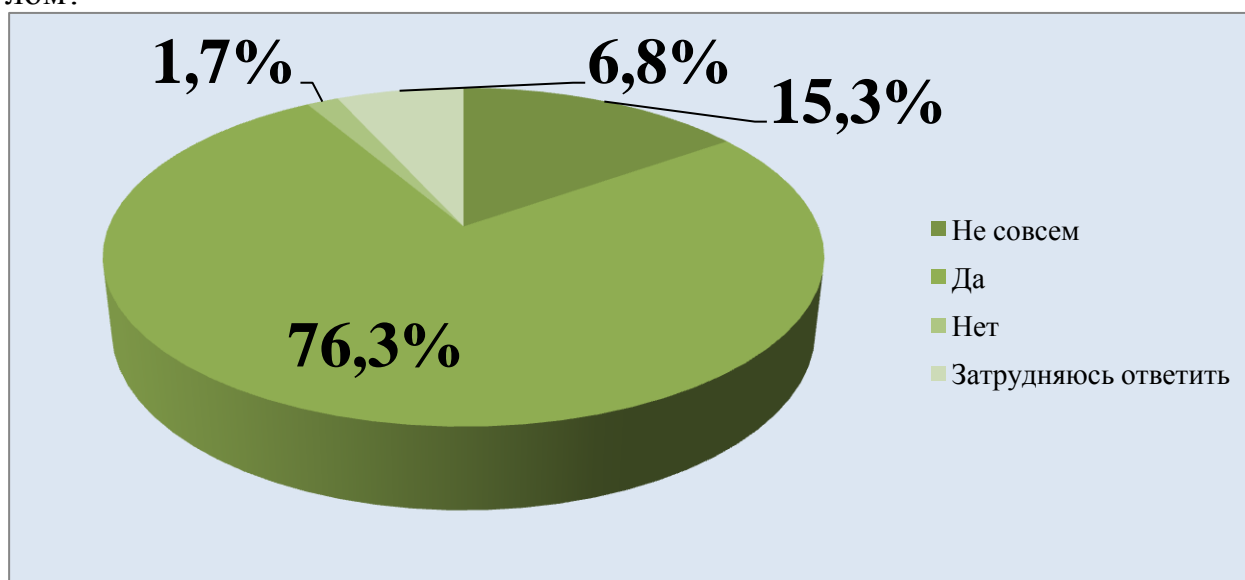


Рис. 20 «Общая удовлетворенность работой столовой/буфетов Колледжа»

Анализ ответов позволил установить, что подавляющее большинство участников опроса, в общем, не совсем удовлетворены работой столовой/буфетов Колледжа

Вопрос 21. Напишите, пожалуйста, Ваши жалобы и пожелания относительно качества работы столовой/буфетов Колледжа

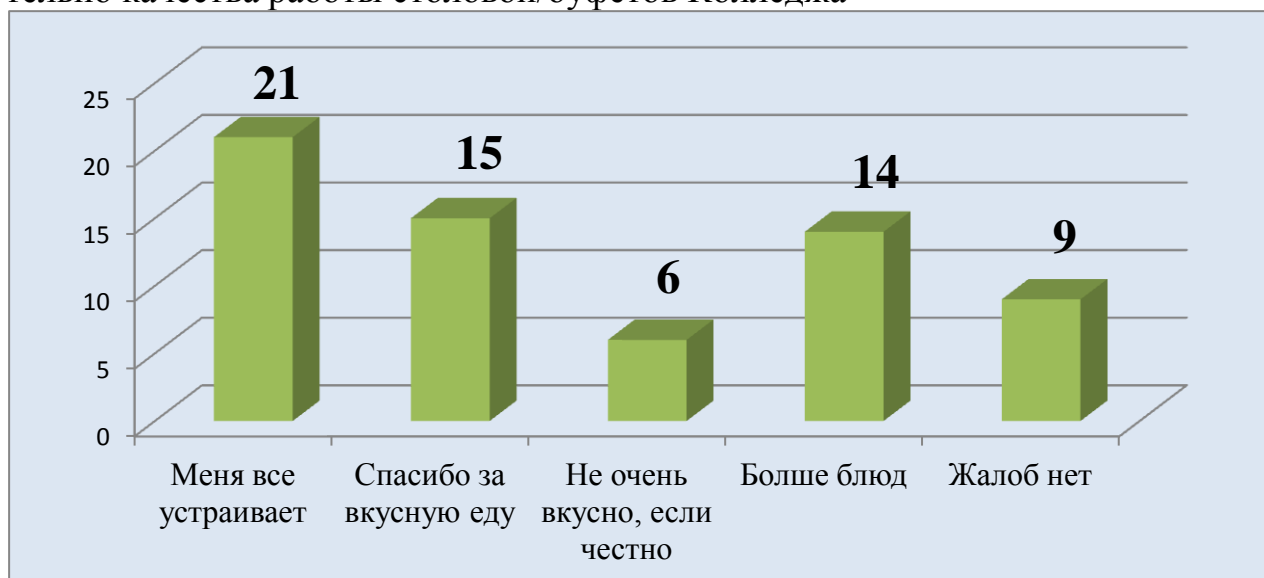


Рис. 21 «Рекомендации респондентов»

В рамках опроса «Организация питания в Колледже» участникам была предоставлена возможность высказать свои жалобы и предложения по улучшению качества работы столовой/буфетов Колледжа. Ответы респондентов были проанализированы и объединены в пять основных групп. Свое мнение пожелали высказать 65 респондентов. На рис. 21 представлены жалобы и пожелания с сохранением орфографии и пунктуации авторов.

## II. Анализ опроса родителей (законных представителей) Колледжа «Организация питания в Колледже»

В предлагаемом опросе приняли участие 73 родителя (законных представителя) обучающихся ГБУ КО ПОО «Педагогический колледж». Наиболее активными оказались родители первокурсников.

Вопрос 1. Информация о респонденте. Укажите группу (класс), в которой (ом) учится Ваш ребенок.

Таблица 1. «Распределение участников опроса по курсам»

Курс	Всего приняло участие в опросе (чел.)
1 курс	34
2 курс	22
3 курс	13
4 курс	4

Родители (законные представители) обучающихся общеобразовательных классов участия в опросе не принимали.

Вопрос 2. Ваш сын (дочь) проживает в общежитии?

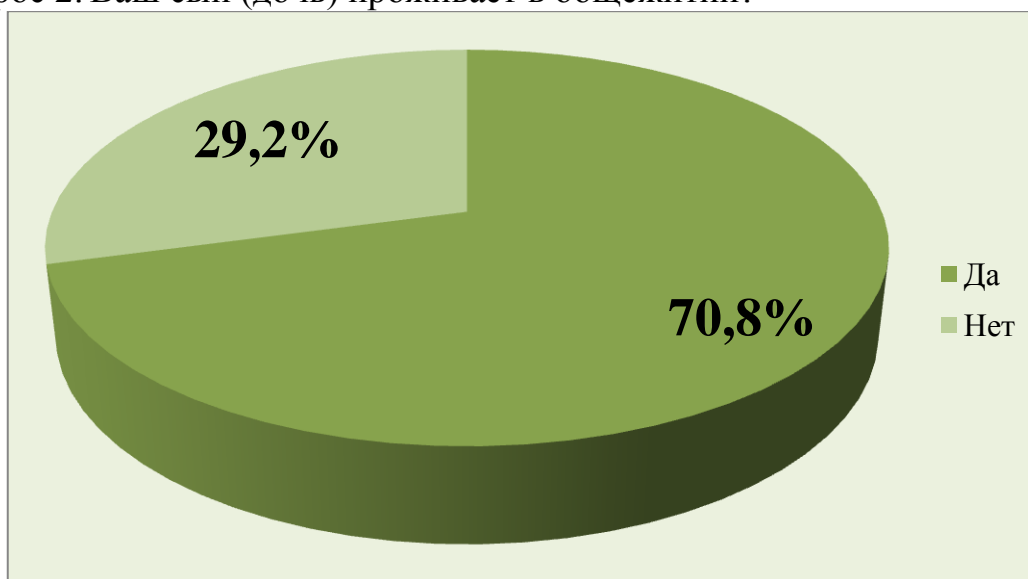


Рис. 1 «Информация о респонденте»

Таким образом, наиболее активными участниками опроса оказались родители (законные представители) иногородних обучающихся.

Вопрос 3. Ваш сын (дочь) питается в столовой/буфетах Колледжа?

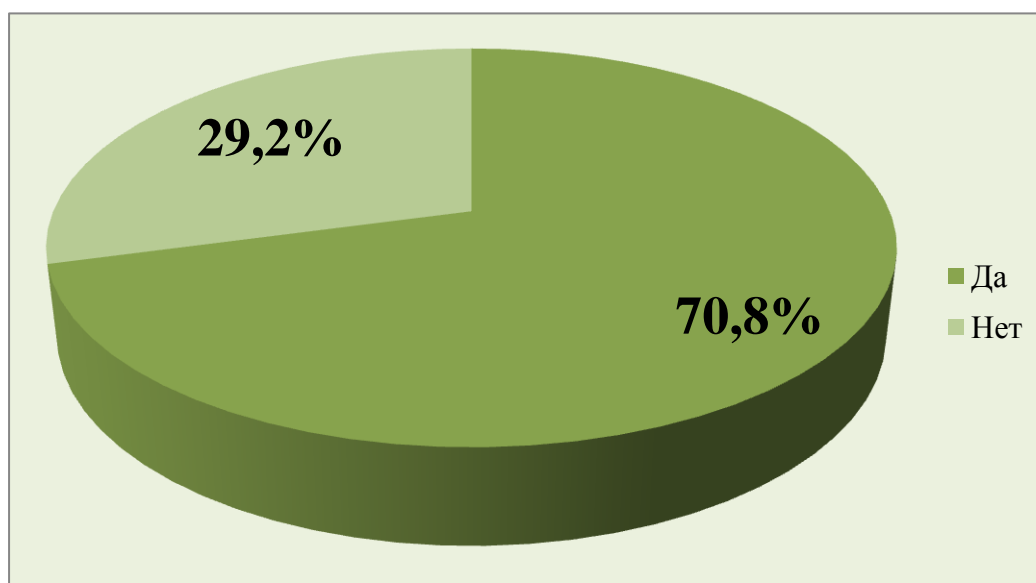


Рис. 2 «Информация о респонденте»

Анализ ответов показал, что большинство обучающихся, для организации своего питания выбирают услуги столовой/буфетах Колледжа.

#### Вопрос 4. Если нет, то по какой причине?

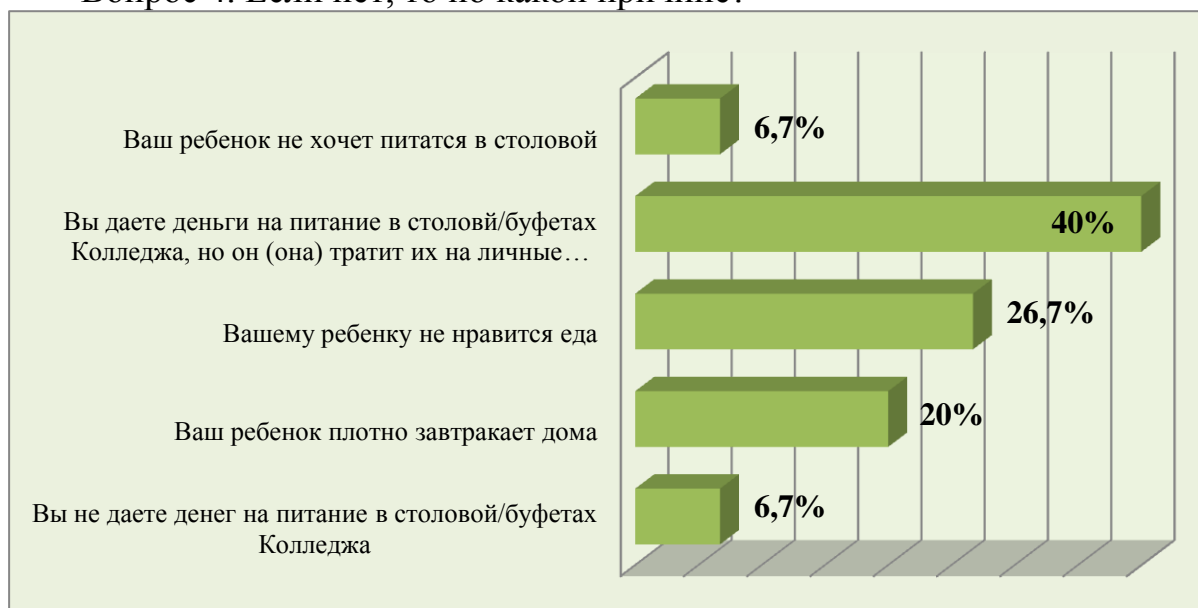


Рис. 3 «Информация о респонденте»

Таким образом, установлено, что основной причиной отказа обучающихся от питания в столовой/буфетах Колледжа является трата денежных средств, выделенных родителями на обеды, на другие нужды.

Вопрос 5. Интересуетесь ли Вы организацией горячего питания в столовой/буфетах Колледжа?

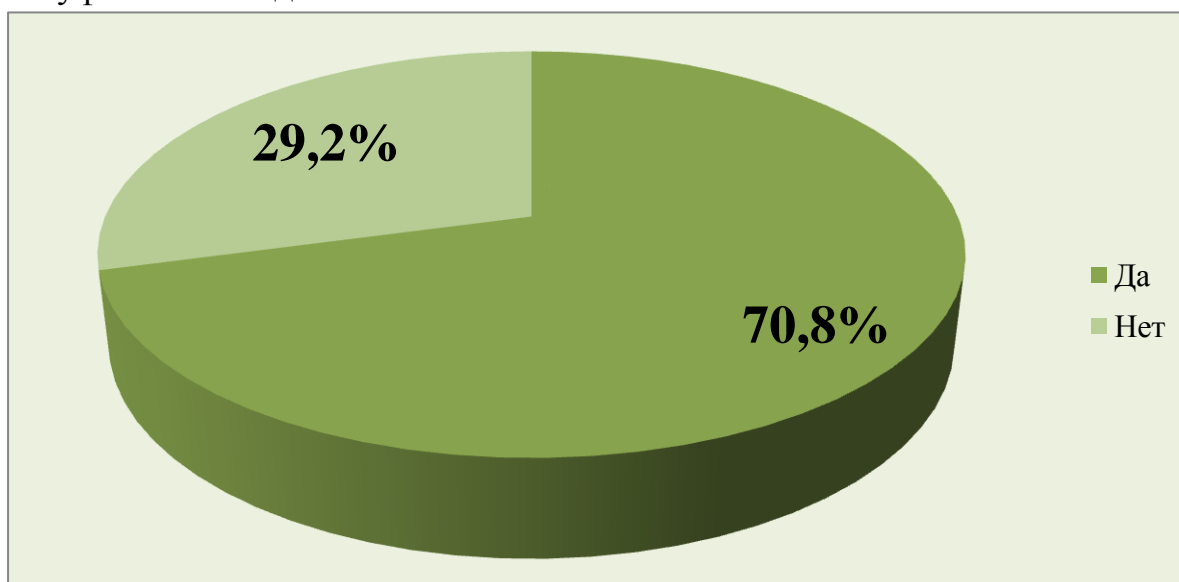


Рис. 4 «Информация о респонденте»

Ответы респондентов позволяют полагать, что большая часть родителей, (законных представителей) принявших участие в опросе интересуются организацией питания, предоставляемых столовой и буфетами Колледжа.

Вопрос 6. Интересовались ли Вы меню столовой/буфетов Колледжа?

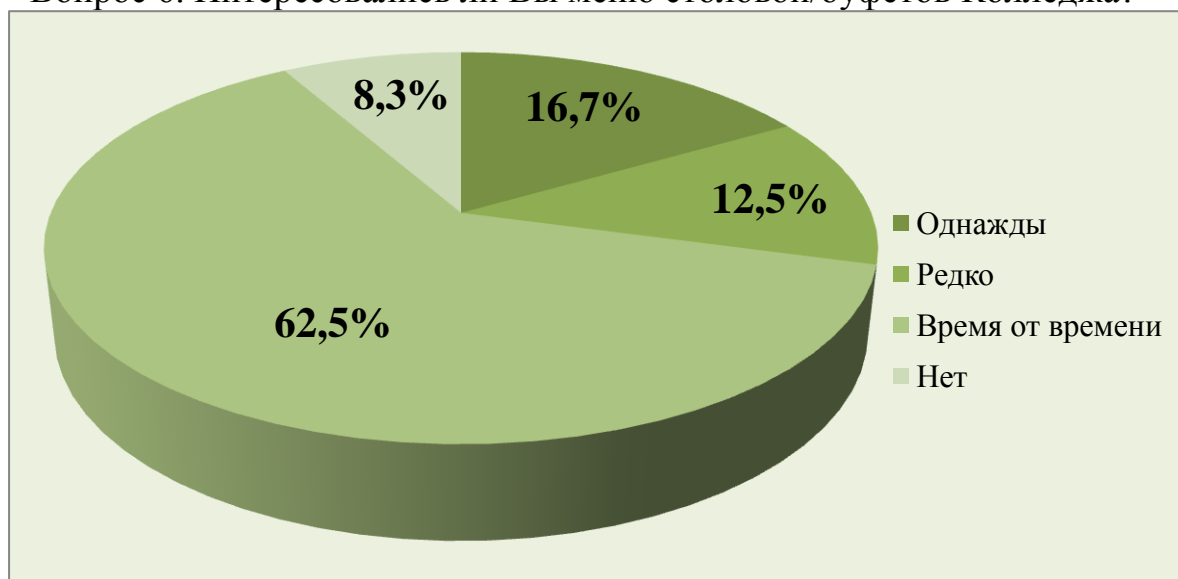


Рис. 5 «Информация о респонденте»

Таким образом, установлено, что большинство опрошенных интересуются меню столовой время от времени.

Вопрос 7. Нравится ли Вашему ребенку ассортимент блюд в столовой Колледжа?

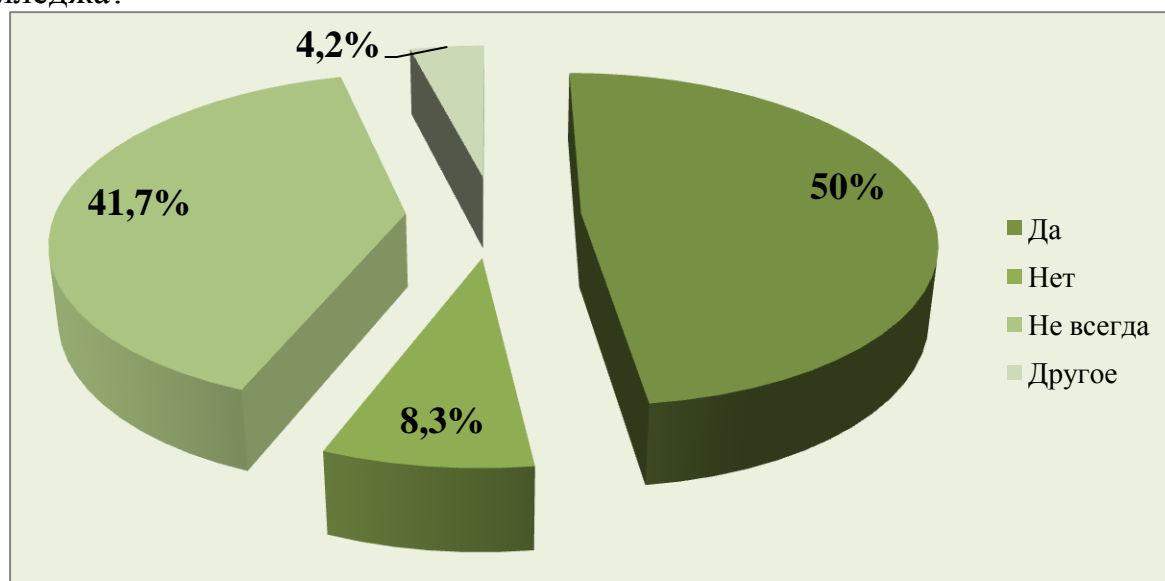


Рис. 6 «Организация питания»

Анализ ответов родителей показал, что мнение обучающихся об ассортименте блюд разделилось примерно пополам, где 45,8% потребителей услуг довольны разнообразием блюд и 41,7% ассортимент устраивает не всегда.

Вопрос 8. Жаловался ли Ваш ребенок, что еда недостаточно теплая?

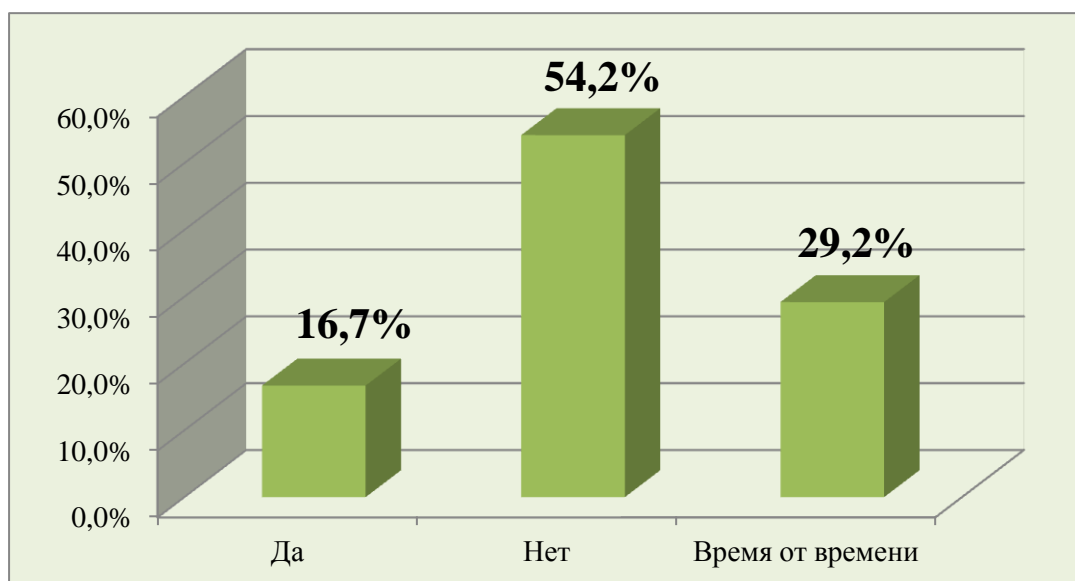


Рис. 7 «Организация питания»

Анализ ответов показал, что примерно половина обучающихся, чьи родители (законные представители) приняли участие в данном опросе, жалуются на недостаточно теплую температуру предлагаемых блюд.

Вопрос 9. Доволен ли Ваш ребенок качеством питания в столовой Колледжа?

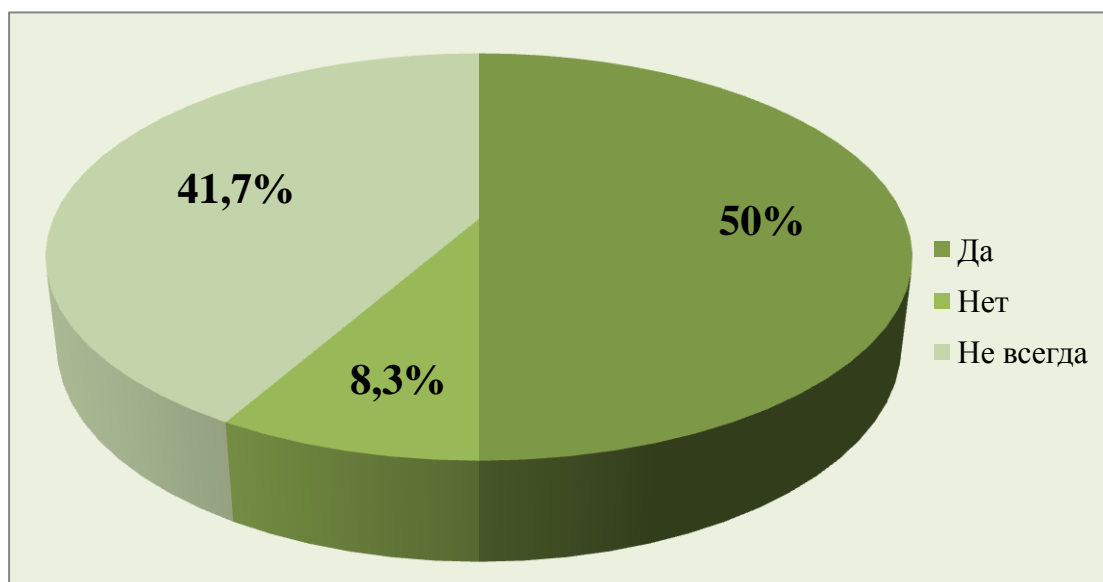


Рис. 8 «Удовлетворенность качеством питания»

Ответы респондентов указывают на то, что в целом обучающиеся удовлетворены качеством питания в столовой/буфетах Колледжа.



Вопрос 10. Ваш ребенок питается продукцией буфета (выпечка, чай)?

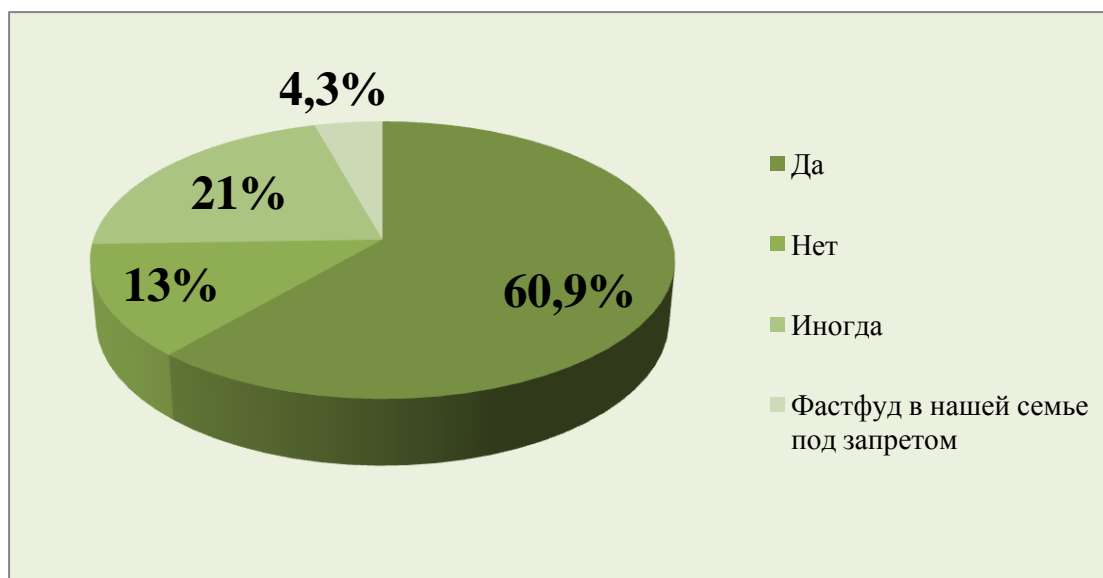


Рис. 9 «Информация о респонденте»

Подавляющее большинство опрошенных утверждают, что их ребенок питается продукцией буфетов Колледжа.

Вопрос 11. Устраивает ли Вашего ребенка ассортимент буфетов Колледжа?

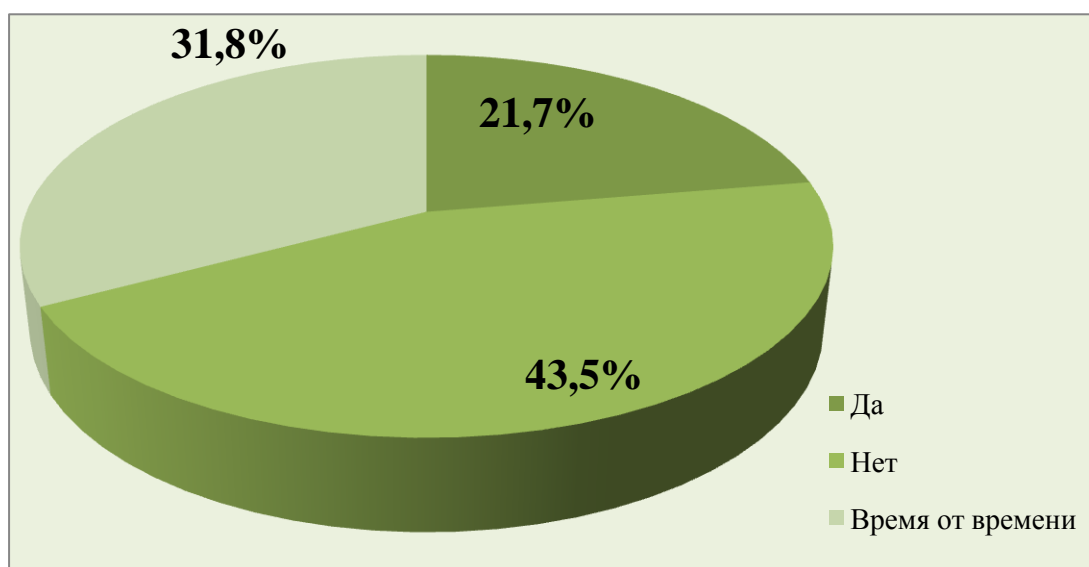


Рис. 10 «Удовлетворенность ассортиментом буфетов Колледжа»

Таким образом, установлено, что более половины участников опроса утверждают, что их дети не всегда удовлетворены ассортиментным рядом продукции буфетов Колледжа.

Вопрос 12. Жаловался ли Ваш ребенок на нехватку в столовой Колледжа свободных мест?

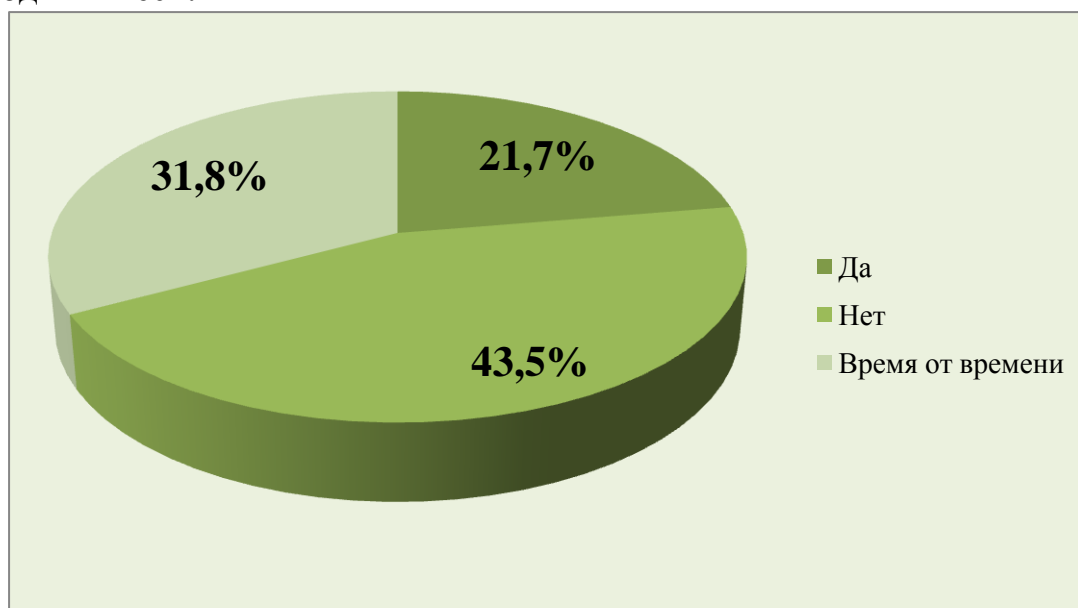


Рис.11 «Организация питания»

Около половины опрошенных отмечают, что их дети не высказывали своих претензий по поводу отсутствия свободных мест в помещении столовой Колледжа.

Вопрос 13. Как Вы оцениваете уровень цен в столовой/буфетах Колледжа?

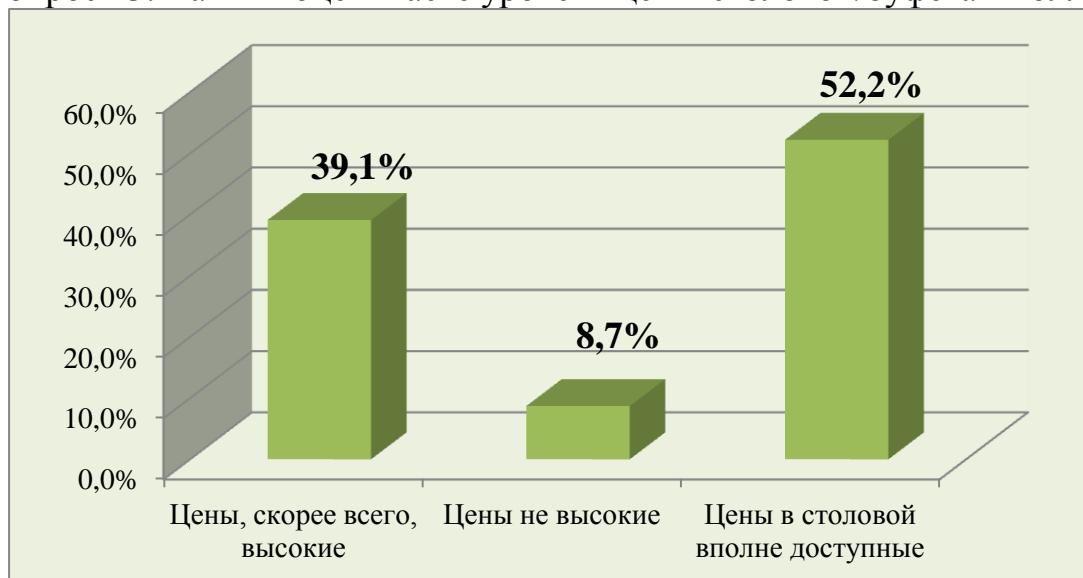


Рис.12 «Оценка доступности предлагаемых услуг столовой/буфетов Колледжа»

Более половины опрошенных оценивают цены на продукцию столовой/буфетов Колледжа как вполне доступные.

Вопрос 14. Устраивает ли Вашего ребенка график работы столовой/буфетов Колледжа?

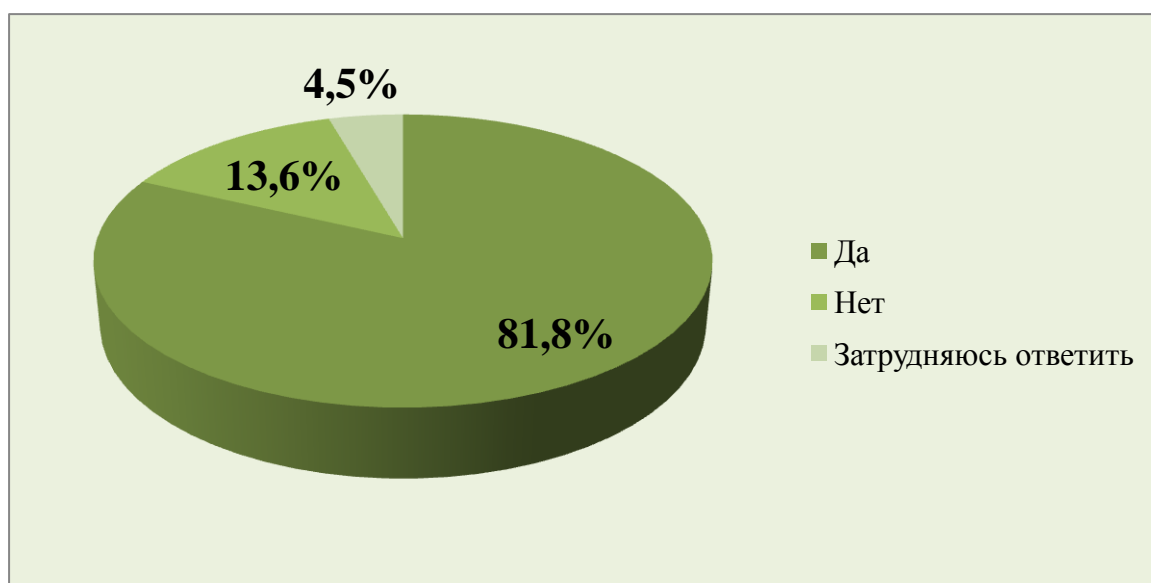


Рис. 13 «Удовлетворенность графиком работы столовой/буфетов Колледжа»

Таким образом, установлено, что подавляющее большинство родителей, принявших участие в опросе, утверждают, что их ребенка устраивает график работы столовой/буфетов Колледжа.

Вопрос 15. Высказывал ли Ваш ребенок претензии к работе столовой/буфетов Колледжа?

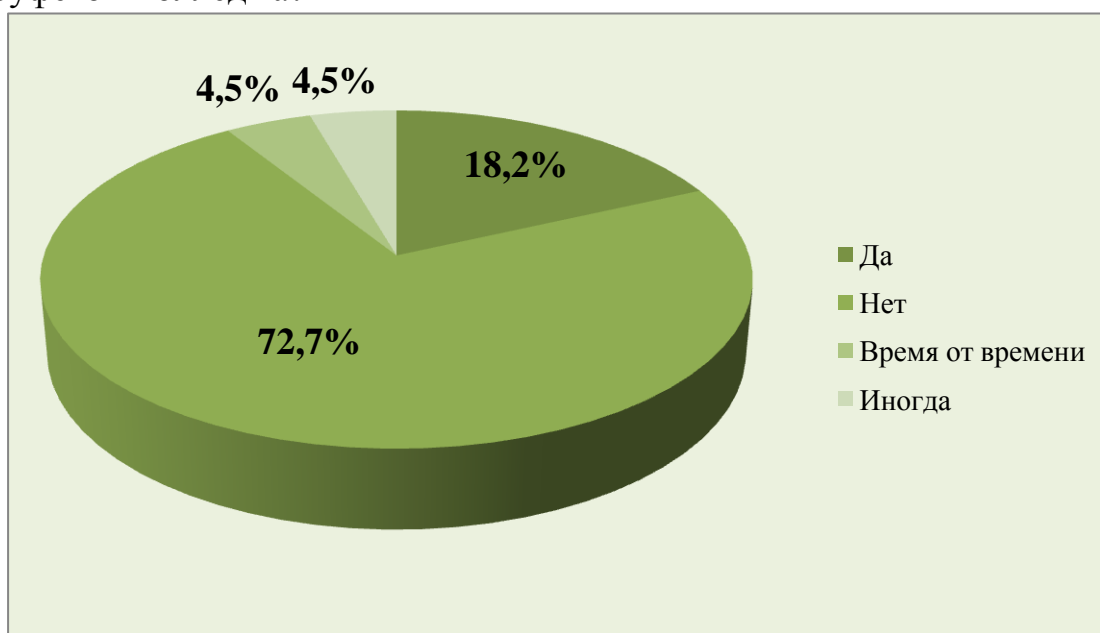


Рис.14 «Наличие претензий к работе столовой/буфетов Колледжа»

Анализ ответов выявил, 72,7% обучающихся делились с родителями своими претензиями, касающимися работы столовой/буфетов Колледжа.

### Вопрос 16. Ваши пожелания по улучшению качества организации питания в столовой Колледжа

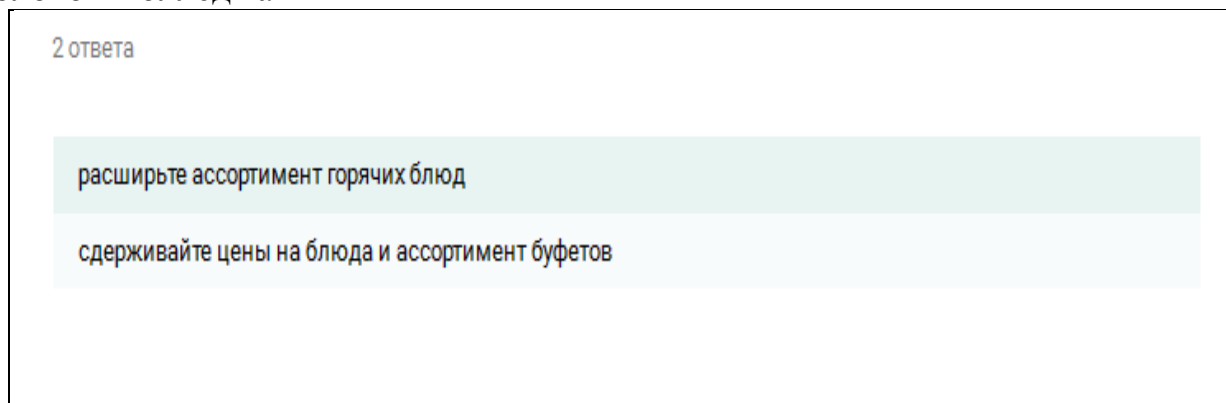


Рис. 15 «Рекомендации респондентов»

В рамках опроса «Организация питания в Колледже» родителям (законным представителям) так же была предоставлена возможность высказать свои жалобы и предложения по улучшению качества работы столовой/буфетов Колледжа. Свое мнение пожелали высказать 2 респондента. Жалобы и пожелания участников опроса представлены с сохранением орфографии и пунктуации авторов.

### III. Анализ опроса сотрудников Колледжа «Организация питания в Колледже»

В предлагаемом опросе приняли участие 29 сотрудников ГБУ КО ПОО «Педагогический колледж».

Вопрос 1. Информация о респонденте. Вы:

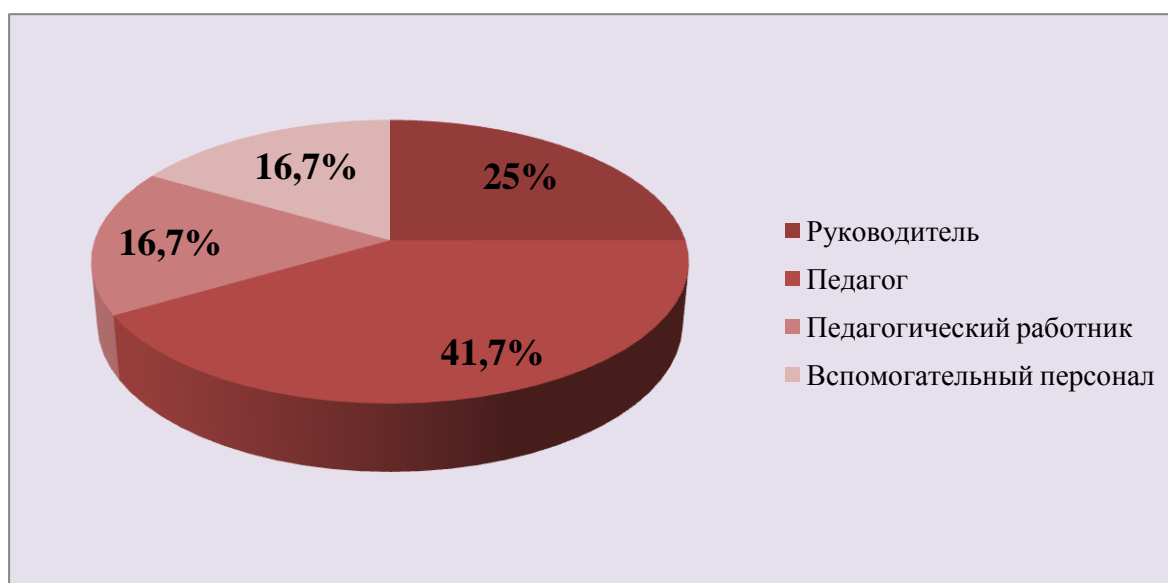


Рис. 1 «Информация о респонденте»

Самое активное участие в опросе приняли педагоги (41,7%).

## Вопрос 2. Питаетесь ли Вы в Колледже?

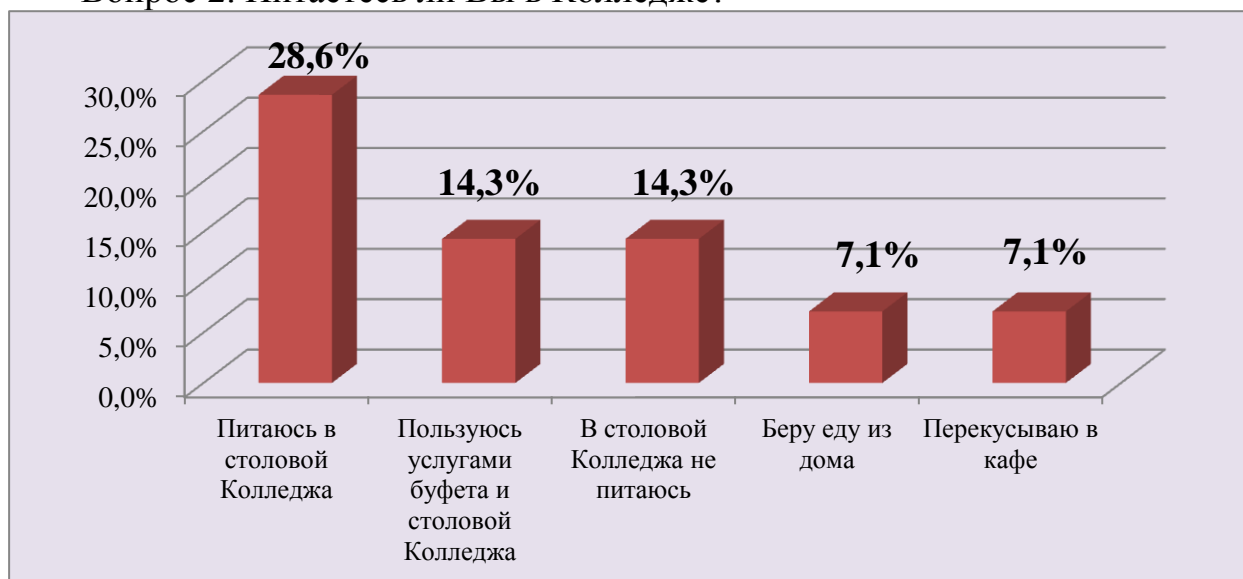


Рис. 2 «Информация о респонденте»

Таким образом, установлено, что большая часть, участников опроса питается в столовой Колледжа.

## Вопрос 3. Если Вы не питаетесь в столовой/буфетах Колледжа, то почему (выберите одну, наиболее значимую, причину)?



Рис.3 «Причины отказа от услуг столовой/буфетов Колледжа»

Анализ ответов респондентов показал, что основной причиной отказа от услуг столовой является нехватка времени. Участники опроса не успевают пообедать.

Вопрос 4. Как Вы оцениваете уровень цен в столовой/буфетах Колледжа?



Рис. 4 «Оценка доступности предлагаемых услуг столовой/буфетов Колледжа»

Вопрос 5. Удовлетворены ли Вы меню, по которому организовано питание в столовой/буфетах Колледжа?



Рис. 5 «Удовлетворенность предлагаемым меню»

Таким образом, установлено, что сотрудники Колледжа в основном удовлетворены меню столовой, за исключением отдельных замечаний.

Вопрос 6. Что лично Вам нравится в меню, рационе питания в столовой/буфетах Колледжа?

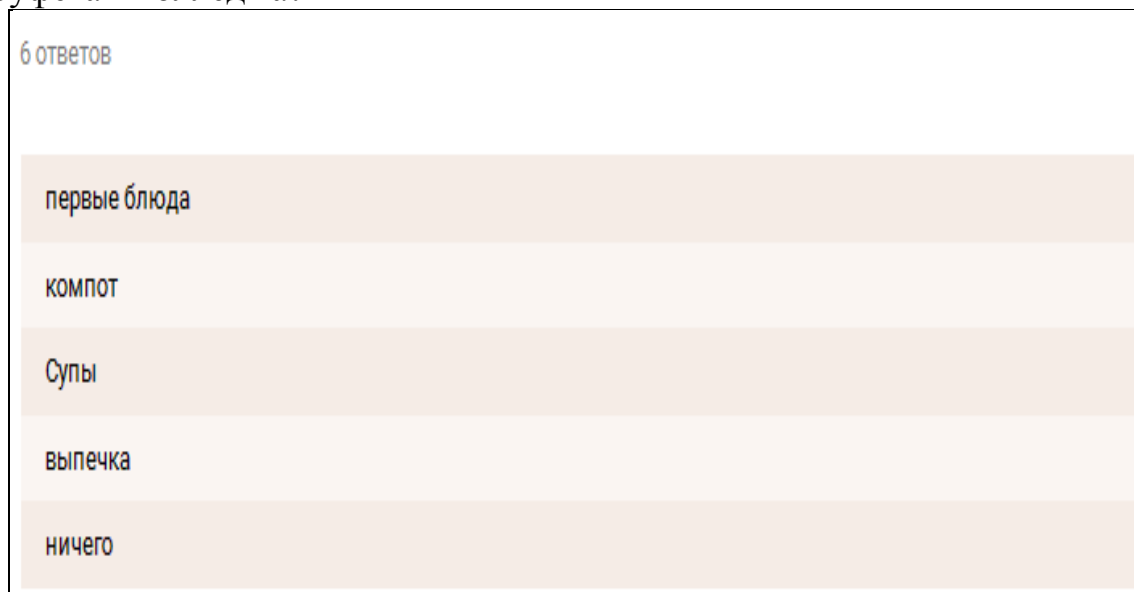


Рис. 6 «Личные предпочтения»

6 из 29 участников опроса ответили на вопрос 6. Мнение респондентов представлено с сохранением авторской орфографии.

Вопрос 7. Что лично Вам не нравится в меню, предлагаемом в столовой/буфетах, в организации питания?



Рис. 7. «Организация питания»

7 из 29 участников опроса ответили на вопрос 7. Мнение респондентов представлено с сохранением авторской орфографии.

Вопрос 8. Дайте, пожалуйста, оценку ассортимента блюд в столовой/буфетах Колледжа



Рис. 8 «Оценка ассортимента блюд»

Мнение респондентов разделилось примерно пополам, где из 29 опрошенных 17 удовлетворены ассортиментом блюд столовой, а 11 считают, что ассортимент необходимо расширить.

Вопрос 9. Дайте, пожалуйста, оценку качества блюд в столовой/ буфетах Колледжа



Рис. 9 «Оценка качества блюд»

Оценивая качество блюд, примерно четверть респондентов считают качество блюд удовлетворительным. Отрицательная оценка качества блюд в ответах респондентов отсутствует.



Вопрос 10. Оцените, пожалуйста, объем порций



Рис. 10 «Оценка объема порций реализуемых блюд»

Подавляющее большинство респондентов, считают объем порций достаточным.

Вопрос 11. Еда достаточно теплая?

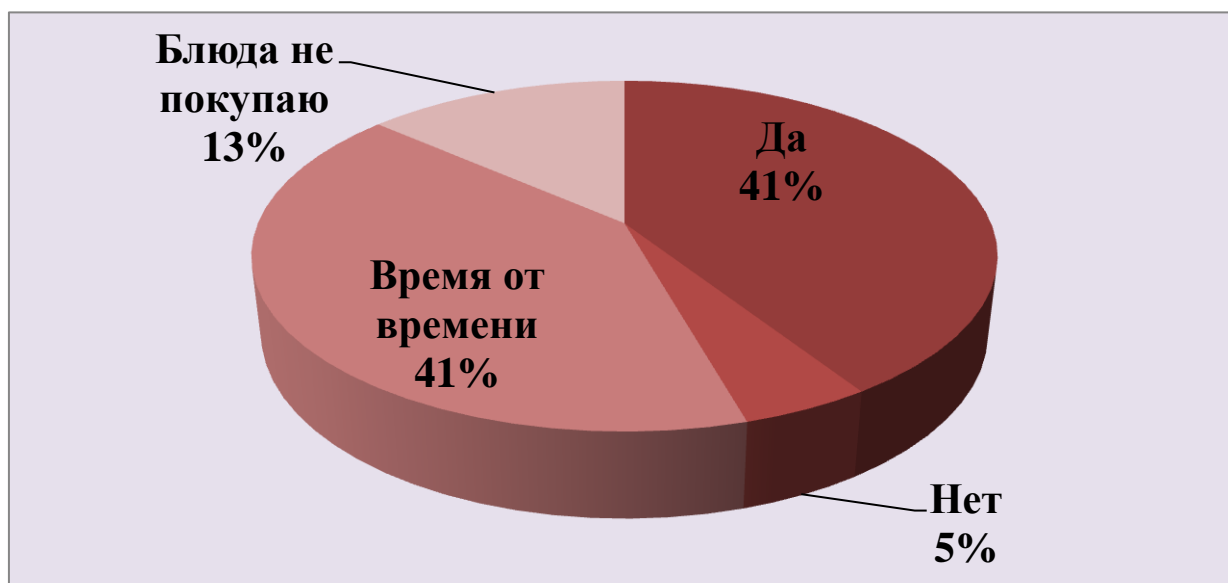


Рис. 11 «Соблюдение температурного режима блюд»

41% от общего количества опрошенных отмечают, что время от времени еда бывает не достаточно теплой, 5% утверждают, что еда холодная и 41% респондентов считают температуру подаваемых блюд достаточно теплой.

Вопрос 12. Оцените, пожалуйста, чистоту столовых приборов

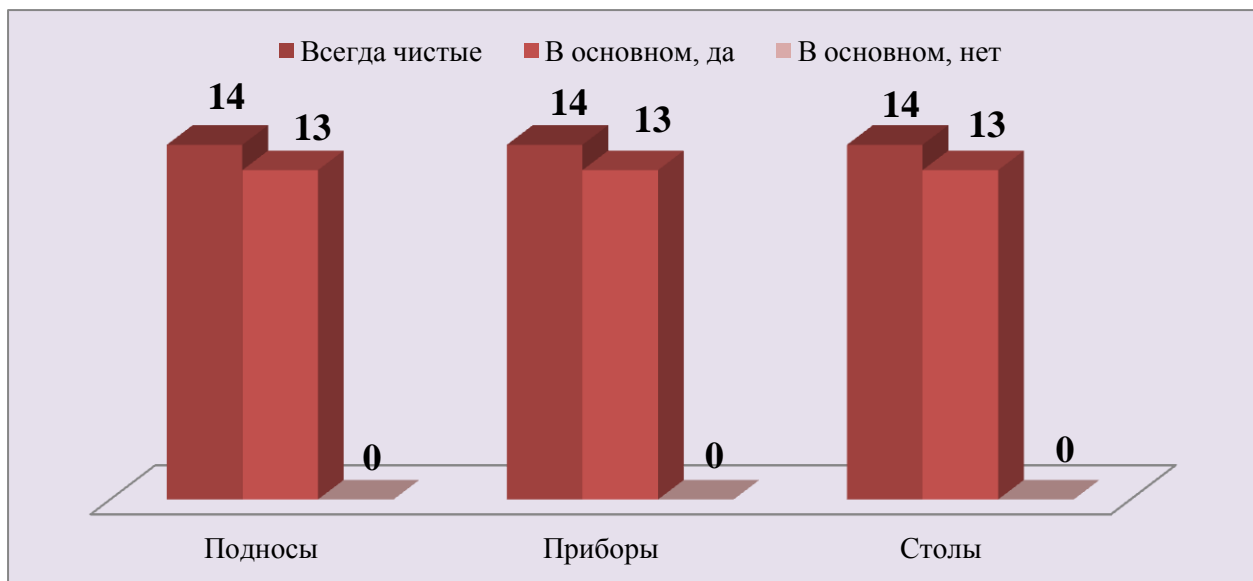


Рис. 12 «Качество организации питания»

Анализ ответов участников опроса показал, что в целом, столовые приборы находятся в должном состоянии.

Вопрос 13. Устраивает ли Вас график работы столовой/буфетов Колледжа?

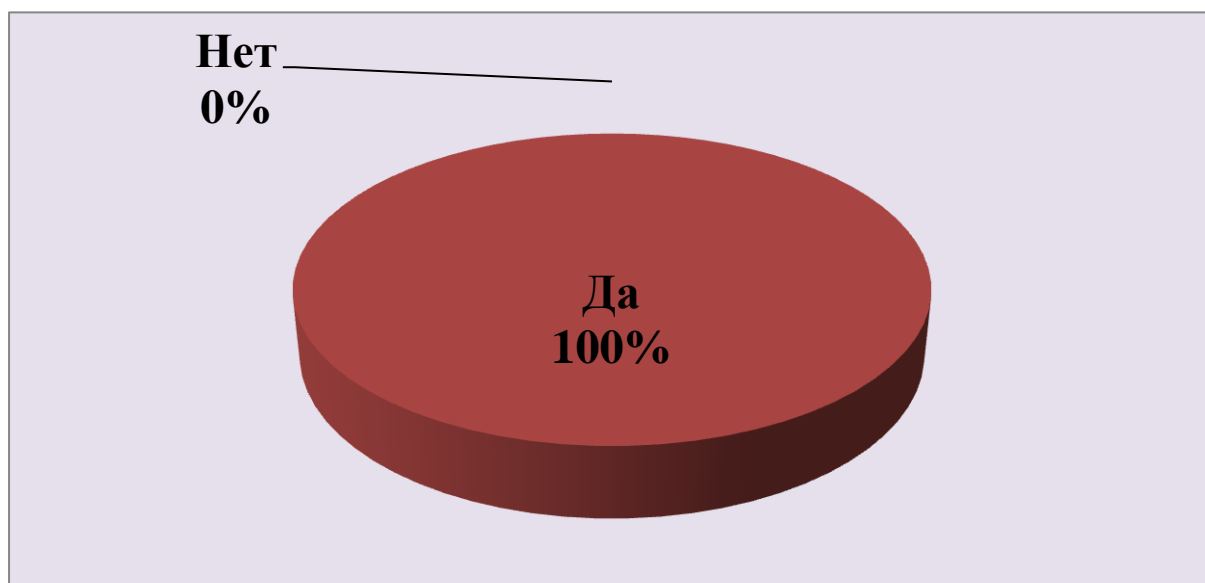


Рис. 13 «Удовлетворенность графиком работы столовой/буфетов Колледжа»

Таким образом, установлено, что все участники опроса удовлетворены графиком работы столовой/буфетов Колледжа.

Вопрос 14. Оцените, пожалуйста, качество обслуживания персонала

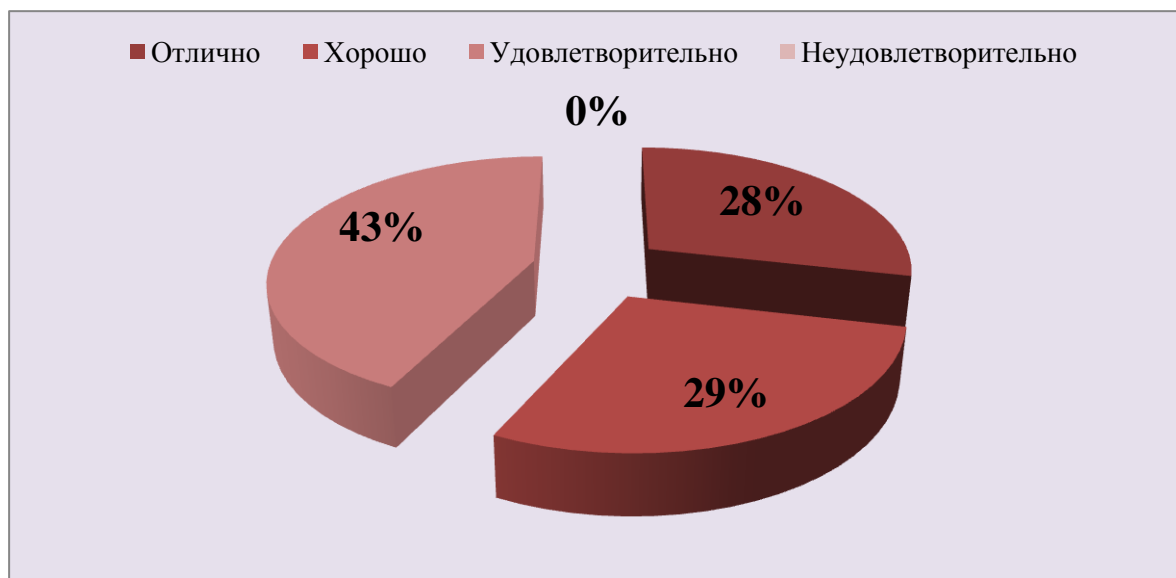


Рис. 14. «Оценка качества обслуживания персонала»

Анализ ответов показал, что 43% респондентов дают удовлетворительную оценку качеству обслуживания персонала столовой/буфетов Колледжа.

Вопрос 15. Скажите, всегда ли сотрудники столовой/буфетов Колледжа находятся на своих рабочих местах?

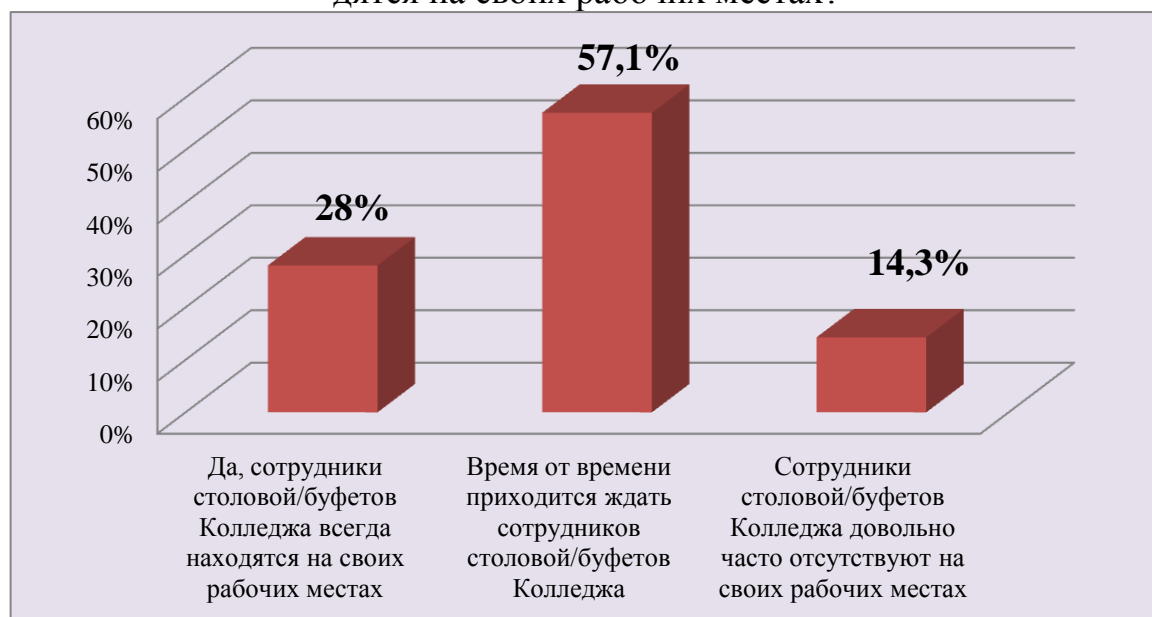


Рис. 15 «Оценка качества работы персонала»»

Больше половины респондентов отмечают, что сотрудники столовой/буфетов колледжа время от времени отсутствуют на своих рабочих местах.

Вопрос 16. Удовлетворены ли Вы работой столовой/буфетов Колледжа в целом?



Рис. 16 «Общая удовлетворенность работой столовой/буфетами Колледжа»

Результаты ответов дают основание полагать, что среди участвовавших в данном опросе нет сотрудников, которые не удовлетворены работой столовой/буфетов Колледжа. Не смотря на это более половины опрошенных затрудняются ответить на поставленный вопрос 16.

Вопрос 17. Напишите, пожалуйста, Ваши жалобы и пожелания относительно качества работы столовой/буфетов Колледжа

0 ответов

Ответов на этот вопрос пока нет.

Рис. 17 «Жалобы и пожелания относительно качества работы столовой/буфетов Колледжа»

В рамках опроса «Организация питания в Колледже» сотрудникам была предоставлена возможность высказать свои жалобы и предложения по улучшению качества работы столовой/буфетов Колледжа. Никто из участников опроса не пожелал оставить свое мнение.

#### **Выводы по итогам опроса:**

Анализируя ответы респондентов по первому критерию «Определение доли обучающихся и сотрудников, использующих услуги столовой/буфетов Колледжа» пришли к выводу, что подавляющее большинство обучающихся (81,3%), принявших участие в опросе, проживают в общежитии и выбор столовой/буфетов Колледжа в качестве организации своего питания является приоритетным. Из них 36% посещают столовую Колледжа ежедневно, 22,7% не-

сколько раз в неделю и 29,3% опрошенных отметили, что посещают столовую, но очень редко. При этом, 30,7% питаются непосредственно в столовой, 28% в буфете столовой и 13,3% в буфете общежития. Обучающиеся, не пользующиеся услугами столовой/и буфетов Колледжа, называют высокие цены основной причиной отказа.

70,8% родителей (законных представителей), принявших участие в опросе заявили, что интересуются организацией горячего питания в столовой Колледжа, так как у подавляющего большинства из них дети проживают в общежитии и выбирают услуги, предлагаемые столовой/буфетами Колледжа (70,8%). Причиной отказа от питания в столовой родители называют нецелевое использование детьми средств, выделенных на питание.

Среди сотрудников, принявших участие в опросе подавляющее большинство педагоги (41,7%). Из них 28,6% питаются в столовой и 14,3% пользуются услугами буфета столовой Колледжа. Те, кто не посещает столовую/буфеты Колледжа, отмечают, что просто не успевают пообедать (50%), ещё 25% заявляют, что блюда не вкусные.

В ходе анализа ответов обучающихся по критерию «Организация питания» было установлено, что графиком работы столовой/буфетов Колледжа удовлетворено подавляющее большинство участников опроса (88% обучающихся и 100% сотрудников). Цены на блюда и продукцию 34,4% потребителей услуг считают высокими, 26,2% заявляют о доступности цен в столовой и буфетах Колледжа, большинство опрошенных (50,8%) тратят на питание от 60 до 100 рублей в день. Так же установлено, что проблема очередей в столовой Колледжа остается актуальной. Так, 27,1% опрошенных вынуждены уходить голодными, 35,6% стараются прийти позже и 37,3% обедают, не смотря на необходимость долгого ожидания в очереди. Результатом большого скопления желающих пообедать мест, в столовой иногда не хватает, о чем заявляют 61,7% респондентов. Очереди, возникающие в столовой и буфете, влияют на такой фактор, как посещаемость. Так, 35% опрошенных заявляют, что вынуждены время от времени опаздывать на занятия из-за ожидания в очереди, а 13,3% опаздывают по этой причине довольно часто.

В результате анализа ответов сотрудников по критерию «Организация питания» было установлено, что мнение участников о ценовой доступности услуг столовой и буфетов Колледжа распределилось следующим образом: 43% считают цены высоким, 43% доступными и 14% не высокими. Меню, по которому организовано питание, в целом удовлетворены 29% респондентов, 57% в основном удовлетворены, но имеют отдельный ряд замечаний и 14% не устраивает меню, предлагаемое столовой Колледжа. При этом основные претензии предъявляются к скудному ассортименту блюд. 41,7% родителей (законных представителей) так же отметили, что их дети жаловались на недостаточный ассортимент блюд, но при этом 50% участников опроса со стороны родителей заявили, что их дети, довольны ассортиментом.

По критерию «Качество питания» получены следующие результаты:

Подавляющее большинство обучающихся, участвовавших в опросе (61,5%) жалуются на малый объем порций. Давая оценку ассортименту блюд, в среднем 25% ставят отметку «отлично», 23% «хорошо», 10% «удовлетворительно». Ка-

честву блюд даны следующие оценки: 24% «отлично», 26% «хорошо», 9% «удовлетворительно», примерно 4% «плохо». 26 из 29 сотрудников Колледжа считают ассортимент достаточным, а качество отличным.

Оценивая объем порций, 42% респондентов отметили, что объем порции первого блюда достаточный, 35% считают достаточным объем порций вторых блюд, удовлетворены объемами порций гарниров 32%, напитков 42%, выпечки 41%. Из чего можно сделать вывод, что около половины опрошенных, в целом, удовлетворены объемами порции предлагаемых блюд. 26 из 29 опрошенных сотрудников так же отмечают достаточный объем блюд.

Отвечая на вопрос: «Еда достаточно теплая?» 67% респондентов дают положительный ответ, что говорит о соблюдении норм СанПиН к раздаче и реализации готовых изделий. 54,2% родителей (законных представителей) так же заявляют, что их дети не жаловались им на остывшую пищу. 41% респондентов из числа сотрудников, так же удовлетворены температурой подаваемых блюд, а 41% отметили, что время от времени еда не достаточно теплая.

Анализ ответов респондентов по критерию «Качество обслуживания» позволяет сделать выводы, что чистотой столовых приборов удовлетворены 39 % обучающихся и 50% сотрудников, остальная часть респондентов отмечает, что в целом, столовые приборы чистые.

Качество обслуживания персонала столовой/буфетов Колледжа оценивают на отлично 40,7% обучающихся и 28% сотрудников. Дают оценку «хорошо» 42,4% обучающихся и 29 % сотрудников. Удовлетворительно оценивают качество обслуживания персонала 13,6% обучающихся и 43% сотрудников Колледжа, что позволяет сделать вывод об общей удовлетворенности потребителей данного вида услуг. Причиной средних показателей удовлетворенности качеством обслуживания может служить периодическое отсутствие сотрудников столовой/буфетов Колледжа на своих рабочих местах, о чем заявляют 40% респондентов из числа обучающихся и 51,7% из числа сотрудников.

По результатам анализа опроса «Организация питания в Колледже» установлено, что общая удовлетворенность работой столовой/буфетов Колледжа у опрошенных обучающихся составляет 76,3%, респондентов из числа сотрудников 42,9%.

Возможностью внесения жалоб и пожеланий, предоставленной всем участникам опроса воспользовалось не большое количество респондентов. Жалобы и пожелания представлены в соответствующих разделах данной справки с сохранением орфографии и пунктуации авторов.

### **Рекомендации по итогам опроса:**

1. Обсудить на Дирекции результаты социологического опроса «Организация питания в Колледже».
2. ОМОКО инициировать проверку работы бракеражной комиссии.
3. Рекомендовать ООО «Комбинат питания»:
  - расширить ассортимент гарниров, салатов, напитков;
  - неукоснительно исполнять требования СанПиН к раздаче и реализации готовых изделий: подача первых блюд и горячих напитков должна иметь темпера-

туру не ниже 75°C, вторых – не ниже 65°C, холодных блюд и напитков не выше 14°C;

- предусмотреть наличие 2 сотрудников за раздаточной лентой во время большого наплыва обучающихся;

- обратить внимание на отлучки сотрудников столовой/буфетов Колледжа в рабочее время.

4. ОУО активизировать работу с группами/классами по участию в опросах независимой оценки качества.

09.12.2019 г.

Справку составили: \_\_\_\_\_/Костенко Е. А./начальник ОМОКО;  
\_\_\_\_\_ /Сашнёва В. В./специалист по УМР;  
\_\_\_\_\_ /Липустина И. С./методист ОМОКО.