

А. А. Лосик

Научные руководители — кандидат социологических наук И. В. Лашук,

М. В. Вишнякова

БГЭУ (Минск)

ИССЛЕДОВАНИЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ПУНКТОВ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ ТОРГОВОГО КОМПЛЕКСА БГЭУ

Актуальность данного исследования обуславливается тем, что в настоящий момент практически отсутствуют исследования, посвященные вопросу влияния организаций общественного питания на потребительское поведение представителей различных социальных групп и студенческой молодежи в частности. Проблемная ситуация состоит в том, что трансформации, произошедшие в обществе, характеризуются возрастанием роли потребления как явления и процесса и увеличением покупательской активности.

Цель исследования — изучить уровень удовлетворенности потребителей (студентов) качеством работы пунктов общественного питания ТК БГЭУ.

В ходе исследования была использована методика сбора информации методом анкетного интернет-опроса, размещенного в сети Интернет. Для обработки данных был использован SPSS.

Исследуемый сегмент: студенты дневной формы обучения УО «БГЭУ». Выборка составила 1447 чел., 81,5 % опрошиваемых — лица женского пола.

По результатам интернет-опроса статуса респондентов: иногородние составили 64,3 %, а минчане — 35,7 %.

Онлайн-опрос позволил: 1) определить частоту посещения объектов общественного питания БГЭУ; 2) оценить уровень обслуживания в пунктах питания БГЭУ; 3) определить уровень расходов студентов на услуги объектов общественного питания; 4) выявить факторы, влияющие на удовлетворенность потребителей пунктов общественного питания БГЭУ.

1. Большинство опрошенных (89,91 %) посещают столовые, буфеты ТК БГЭУ, частота посещения столовых различна, их вариация по мнению исследователей, связана со спецификой их расположения в учебных корпусах.

2. Максимальной оценки удовлетворенности респондентов не получила ни одна из предложенных категорий. Низкий уровень удовлетворенности отметили по категории «ассортимент диетических блюд». Такая ситуация показывает необходимость увеличения внимания к данной категории блюд с целью их расширения в ассортименте, предлагаемом в пунктах питания университета.

3. На одно посещение объекта общественного питания (заказ горячего обеда) более половины опрошенных (59,5 %) тратят от 2 до 4 бел. руб. Расходы

студентов, приобретающих выпечку (булочки, пицца, пирожки) и напитки, большинство из них (81,3 %) тратят до 3 бел. руб.

4. Одна из задач настоящего исследования была направлена на выявление факторов, обуславливающих удовлетворенность потребителей услугами, предоставляемыми в торговом комплексе БГЭУ. Результаты исследования показали, что особого внимания в работе торгового комплекса БГЭУ заслуживают следующие проблемы: очереди (80,2 %), ассортимент товаров (34,2 %), цены на блюда (34,1 %), график работы точек питания (24,8 %).

Предложения:

- ассортимент товаров/блюд может быть расширен за счет пересмотра меню (новые блюда), а также отказа от пластиковой посуды, введения комплексных обедов, в то же время добавление овощей/фруктов, несладких перекусов в продажу позволит расширить ассортимент диетических блюд;

- график работы пунктов общественного питания университета может быть пересмотрен в части расширения режима работы некоторых точек питания;

- ценовая политика должна быть одинаковой во всех пунктах общепита БГЭУ, значимым является установка цен возле соответствующих товаров/блюд;

- сокращение очередей и увеличение оперативности обслуживания может быть достигнуто за счет установки торговых автоматов (чай/кофе, перекус), увеличения количества касс/обслуживающего персонала во время пересменки.

В ходе исследования было выявлено, что незначительная часть опрошенных не удовлетворены качеством блюд, что по мнению исследователей связано скорее с вкусовыми предпочтениями отдельных участников исследования.