

## ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ СТУДЕНЧЕСКИХ СТОЛОВЫХ С УЧЕТОМ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПРЕДПОЧТЕНИЙ

*Корневская Л.Н., Шарало В.В., 5 курс,*

*Дорошкевич И.Н., ассистент,*

*УО «Гродненский государственный аграрный университет»*

На сегодняшний день практически невозможно встретить студента, который ни одного раза не воспользовался бы услугами столовой того университета, где он обучается. И это весьма не случайно, ведь питание является необходимым и первым условием жизни любого человека. Общественное питание – специфическая общественно организованная форма удовлетворения потребностей населения в рациональном питании. При правильной организации оно становится действенным фактором элементарной профилактики заболеваний, повышения работоспособности.

Существенное место в количественной структуре предприятий питания составляют студенческие столовые. Именно поэтому вопросам повышения эффективности работы студенческих столовых уделяется большое внимание, как со стороны государства, так и со стороны организаций которым они принадлежат.

Целью нашего исследования является оценка степени удовлетворенности потребителей услугами столовой УО «ГГАУ», а так же поиск основных направлений повышения эффективности работы столовой.

Исследование нами проводилось на базе таких предприятий общественного питания как: столовая Гродненского государственного университета имени Я.Купалы, столовая Гродненского медицинского университета и столовая Гродненского государственного аграрного университета.

В процессе анкетирования в столовой было опрошено 92 респондента, среди которых 70 женщин и 22 – мужчин. Среди мужчин был зафиксирован достаточно высокий коэффициент отказов (30%). Вопросы предоставляемых анкет были разбиты на смысловые блоки: график и удобство работы; состав меню; преимущества и недостатки; социальный блок. Без учета социального блока предлагалось 15 вопросов.

На вопрос «Как часто Вы посещаете столовую» 73% опрошенных (67 человек) ответили, что посещают ее «по случаю», т. е. для них нет наиболее предпочтительного времени для посещения

столовой. 13% или 12 человек посещают столовую 1-2 раза в неделю, 5% (5 человек) – 1-2 раза в месяц, ежедневно – только 8 человек (9 %).

67% респондентов ответили отрицательно на вопрос «Устраивает ли Вас график работы столовой», что, по сути, является одним из ее недостатков.

На вопрос «Устраивает ли Вас меню предлагаемое в столовой», 41 человек (45 %) ответили «да», 15 человек (16 %) – «нет» и 36 человек (39 %) – «скорее нет, чем да».

Респондентов не устраивает в работе столовой: маленький ассортимент (44 чел., 40%), отсутствие определенных товаров (19 чел., 20 %), количество предлагаемых блюд (16 чел., 17%), несоответствие меню предлагаемым блюдам (11 чел., 12 %), компоновка блюд в комплексных обедах (9 чел., 10%), калорийная пища (5 чел., 5%).

97% респондентов хотели бы, чтобы в столовой была возможность покупки обеда «на вынос» (в специальной упаковке).

В ходе проведения первичного маркетингового исследования, нами были выявлены следующие недостатки: устаревший внешний и внутренний интерьер столовой; маленький ассортимент предлагаемых блюд; большая очередь потребителей; которые образуются в пиковые часы работы столовой; отсутствие необходимой вентиляции; полное отсутствие рекламной деятельности.

Все выявленные недостатки в существенной степени влияют на эффективность работы столовой и что самое важное на общественное мнение посетителей данной столовой. Основными направлениями повышения эффективности работы столовой, на наш взгляд являются:

1. Полное изменение внешнего и внутреннего интерьера столовой.
2. Ресурсосбережение и замена используемого оборудования. Это позволит снизить затраты на приготовление блюд, а так же осуществлять существенную экономию всех энергетических ресурсов.
3. Расширение существующего ассортимента. Меню должно быть более разнообразным по дням недели, в зависимости от сезона, национальных праздников. Включить в ассортимент так называемые «фирменные блюда» белорусской или любой другой национальной кухни.
4. Введение в эксплуатацию дополнительного кассового аппарата, что позволит избежать больших очередей и обслуживать большее количество посетителей в пиковые часы работы столовой.
5. Установка дополнительных обеденных столов.
6. Проведение рекламы и популяризации столовой.

Таким образом, комплекс предложенных мероприятий позволит решить ряд проблем, возникающих в работе столовой, что в результате повысит качество оказываемых услуг и обеспечит получение дополнительной прибыли.