

Администрацией ИИЯ по распоряжению руководства Университета проведен опрос по теме «Оценка качества обслуживания в кафе». Основной целью было определение степени удовлетворенности студентами качеством кафе в 4 учебном блоке РУДН – ближайшем к Институту.

Сбор, обработка и анализ данных произведены в марте 2014 г.

1. Часто ли Вы посещаете кафе, расположенное в 4 учебном блоке?

Варианты ответов	1.1. ежедневно		1.2. 2-3 раза в неделю		1.3. раз в неделю		1.4. 2-3 раза в месяц		1.5. реже 1 раза в месяц	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Бак 1	7	18%	5	13%	1	3%	0	0%	1	3%
Бак 2	2	5%	4	10%	6	15%	0	0%	1	3%
Бак 3	5	13%	1	3%	1	3%	0	0%	0	0%
Бак 4	2	5%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%
Маг 1	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%
Маг 2	0	0%	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%
ВСЕГО:	16	40%	13	33%	9	23%	0	0%	2	5%

2. Устраивает ли Вас ассортимент в кафе?

Варианты ответов	2.1. да		2.2. скорее, да		2.3. и да и нет		2.4. скорее, нет		2.5. нет	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Бак 1	6	15%	3	8%	3	8%	2	5%	0	0%
Бак 2	2	5%	6	15%	3	8%	2	5%	0	0%
Бак 3	1	3%	1	3%	3	8%	1	3%	1	3%
Бак 4	1	3%	1	3%	1	3%	0	0%	0	0%
Маг 1	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%
Маг 2	0	0%	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%
ВСЕГО:	10	25%	14	35%	10	25%	5	13%	1	3%

3. Устраивает ли Вас качество питания?

Варианты ответов	3.1. да		3.2. скорее, да		3.3. и да и нет		3.4. скорее, нет		3.5. нет	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Бак 1	7	18%	2	5%	1	3%	3	8%	1	3%
Бак 2	3	8%	1	3%	1	3%	3	8%	4	10%
Бак 3	2	5%	1	3%	4	10%	0	0%	0	0%
Бак 4	0	0%	1	3%	2	5%	0	0%	0	0%
Маг 1	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%
Маг 2	0	0%	1	3%	2	5%	0	0%	0	0%
ВСЕГО:	12	31%	6	15%	10	26%	7	18%	5	13%

4. Устраивают ли Вас цены?

Варианты ответов	4.1. да		4.2. скорее, да		4.3. и да и нет		4.4. скорее, нет		4.5. нет	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Бак 1	1	3%	0	0%	2	5%	11	28%	0	0%

Бак 2	1	3%	0	0%	1	3%	11	28%	0	0%
Бак 3	0	0%	1	3%	2	5%	4	10%	0	0%
Бак 4	0	0%	0	0%	2	5%	1	3%	0	0%
Маг 1	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%
Маг 2	0	0%	1	3%	1	3%	0	0%	0	0%
ВСЕГО:	2	5%	2	5%	8	20%	28	70%	0	0%

5. Устраивает ли Вас наполняемость/объем порций?

Варианты ответов	5.1. да		5.2. скорее, да		5.3. и да и нет		5.4. скорее, нет		5.5. нет	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Бак 1	6	15%	5	13%	1	3%	2	5%	0	0%
Бак 2	2	5%	7	18%	1	3%	2	5%	0	0%
Бак 3	3	8%	4	10%	0	0%	0	0%	0	0%
Бак 4	1	3%	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%
Маг 1	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%
Маг 2	1	3%	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%
ВСЕГО:	13	33%	19	49%	3	8%	4	10%	0	0%

6. Устраивает ли Вас интерьер?

Варианты ответов	6.1. да		6.2. скорее, да		6.3. и да и нет		6.4. скорее, нет		6.5. нет	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Бак 1	0	0%	2	5%	3	8%	5	13%	4	10%
Бак 2	0	0%	1	3%	1	3%	3	8%	9	23%
Бак 3	0	0%	3	8%	0	0%	1	3%	3	8%
Бак 4	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	8%
Маг 1	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%
Маг 2	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	1	3%
ВСЕГО:	0	0%	6	15%	5	13%	10	25%	20	50%

7. Мнение о качестве питания в кафе 4 учебного блока в целом.

Варианты ответов / Курс	да	скорее, да	и да и нет	скорее, нет	нет
Бак 1	11%	7%	5%	10%	3%
Бак 2	4%	8%	5%	9%	6%
Бак 3	5%	5%	4%	3%	2%
Бак 4	2%	2%	2%	0%	1%
Маг 1	0%	1%	1%	1%	0%
Маг 2	0%	3%	2%	0%	0%
ВСЕГО:	22%	25%	19%	23%	12%

Общий вывод

Наибольшая степень неудовлетворенности студентов относится к параметрам

1. Очень высокие цены.
2. Организация интерьера (нерациональное использование площади - размещение столов и стульев) и обслуживание.

Относительно качества самой пищи мнения разделились приблизительно 50 на 50. основные претензии свелись к следующему: пища очень жирная.