

**Галина П'ЯТНИЦЬКА**

## **УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ СТУДЕНТІВ**

Стратегічно важливого значення для держави завжди набуває процес постійної підготовки її кадрового потенціалу. У виконанні цього завдання значну роль відіграють вищі навчальні заклади (ВНЗ),

---

<sup>6</sup> *Бондаренко А., Куликов С., Охрименко А. Россия – Украина: дела обойные // Бумага и жизнь. – 2007. – № 1-2. – С. 24-27.*

<sup>7</sup> Там само. – С. 24-27.

які готують фахівців середньої та вищої ланок управління для всіх галузей економіки, культури, охорони здоров'я тощо.

Необхідність відновлення енергетичних витрат молоді під час навчального процесу зумовлює доцільність організації харчування у ВНЗ країни. При цьому значну увагу треба приділити оцінюванню молоддю асортименту та якості продукції в підприємствах (закладах) ресторанного господарства (РГ) за місцем навчання та визначення рівня задоволення студентів організацією харчування.

Різні аспекти організованого студентського харчування досліджувалися як закордонними, так і вітчизняними науковцями: Дж. Пейн-Пелеціо, М. Зейс<sup>1</sup>, Дж. Уокером<sup>2</sup>, Н. П'ятницькою, Л. Лукашовою<sup>3</sup> та іншими. Проте проблема формування товарної пропозиції студентського харчування в складних умовах ринкових трансформацій до цього часу є мало висвітленою у науковій літературі. Це, а також наявність незадоволеного попиту на послуги з організованого харчування за місцем навчання у ряді ВНЗ України зумовлюють актуальність проведення маркетингових досліджень, результати яких можливо покласти в основу підготовки обґрунтованих рекомендацій щодо формування і/або удосконалення харчування студентів у підприємствах (закладах) РГ при ВНЗ країни.

Дослідження розвитку мережі підприємств (закладів) РГ, що займаються організацією харчування у ВНЗ України, особливостей їхньої товарної пропозиції та рівня задоволення нею студентів проводилося протягом 2001–2008 рр. Анкетне опитування щодо виявлення основних недоліків, які на думку споживачів стають на заваді їхнього позитивного рішення щодо користування взагалі або частішого користування послугами підприємств (закладів) РГ при ВНЗ України, здійснено у два етапи:

1. Протягом 2004–2005 рр. опитано 3249 респондентів у 21 ВНЗ із 10 регіонів України (з яких 91.5 % – студенти, 6.1 % – викладачі, 2.4 % – допоміжний персонал ВНЗ).

2. У січні – лютому 2008 р. опитано 900 студентів (понад 7.5 % загальної кількості) одного з провідних ВНЗ України – Київського національного торговельно-економічного університету (КНТЕУ), де за

<sup>1</sup> *West and Wood's introduction to foodservice* / Ed. by June Payne-Palacio, Monica Theis. – 8<sup>th</sup> ed. – USA: Merrill, an imprint of Prentice Hall, 1994. – XVII, 606 p.

<sup>2</sup> *Уокер Дж. Р.* Введение в гостеприимство: Учебник: Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 463 с.

<sup>3</sup> *П'ятницька Н.О., Лукашова Л.В.* Пріоритетні стратегічні альтернативи розвитку підприємств громадського харчування при вищих навчальних закладах // *Торгівля і ринок України: Темат. зб. наук. пр. з проблем торгівлі і громадського харчування.* – Вип. 15. – Т. I. – Донецьк: ДонДУЕТ, 2003. – С. 268-280.

результатами досліджень попередніх років було найкраще серед інших ВНЗ України організоване харчування за місцем навчання.

Анкетуванням встановлено, що студенти ВНЗ різних регіонів України виділяють такі основні недоліки:

- високі ціни (на чому наголосили 41.8 % респондентів);
- наявність великих черг (34.0 %);
- вузький асортимент (31.5 %);
- незадовільні смакові властивості продукції (20.5 %);
- низька культура обслуговування (19.1 %).

Поряд з цим у різних ВНЗ комплекс недоліків, які негативно позначаються на якості товарної пропозиції закладів РГ, що організують у них харчування, – різний і може змінюватися у часі. Наприклад, на початку 2008 р. серед недоліків, які негативно впливають на організацію харчування у КНТЕУ, на перше місце поставлено наявність великих черг, що відмітили понад 85 % опитаних студентів. Також було привернуто увагу до незручного режиму роботи закладів РГ, який не відрегульований стосовно перерв у заняттях.

За результатами спостереження встановлено, що лише 3/5 загальної кількості досліджених студентських кафе можуть організувати повноцінне гаряче харчування. Дієтичні страви у своєму асортименті мали лише 25 із досліджених закладів РГ, хоча, згідно з результатами першого анкетного опитування, встановлено, що 48.1 % респондентів потребують дієтичного харчування і лише 1/6 з них повною мірою задоволені.

Результати досліджень, опубліковані в журналі "ТОБІ"<sup>4</sup>, свідчать, що: 30 % студентів не снідають; 25 – харчуються 2 рази на добу; 40 – не обідають або обідають не завжди; 22 – не вечеряють; 60 % – рідко вживають гарячі страви, надаючи перевагу "перекусам". Водночас студенти бажають мати комплексні раціони харчування у закладах РГ при ВНЗ. Цю ідею підтримують 62 % респондентів. Купувати скомплектовані сніданки бажають майже 17 % студентів, обіди – 72, вечері – понад 11. Розрахунок бажаної середньої вартості комплексних раціонів за результатами опитування студентів такий: сніданку – 7.70 грн; обіду – 8.55 грн (така вартість обіду є дещо заниженою, якщо її порівняти з теперішньою і так невисокою в ідальні КНТЕУ – в середньому до 13 грн); вечері – 12.10 грн.

За результатами досліджень, проведених в закладах РГ 52-х ВНЗ тринадцяти регіонів України, виявлено розбіжності в широті й глибині асортименту продукції харчування, які наведено у *табл. 1*.

*Таблиця 1*

**Широта та глибина асортименту продукції в їдальнях, кафе, буфетах, що організують харчування у ВНЗ України**

<sup>4</sup> <http://www.tobi.ua>.

Широта асортименту	Найменування асортиментної групи	Глибина асортименту, од. найменувань страв / напоїв											
		0	1-2	3-5	6 і більше	0	1-2	3-5	6 і більше	0	1-2	3-5	6 і більше
		Кількість закладів РГ з відповідною широтою та глибиною асортименту, од.											
		їдальня				кафе				буфетів			
	Холодні закуски	0	7	24	25	0	4	6	7	26	11	12	9
	Гарячі закуски	33	13	9	1	9	5	3	0	43	12	2	0
	Перші страви	0	36	20	0	7	6	4	0	57	0	0	0
	Другі страви	0	9	22	25	2	3	7	5	41	3	6	8
	Солодкі страви, десерти	27	18	7	4	4	2	6	5	26	12	2	18
	Кондитерські вироби	6	5	11	34	1	2	6	8	0	0	14	44
	Напої	0	23	26	7	0	3	5	9	0	23	21	14

Важливим показником, що характеризує продуктивність праці обслуговуючого персоналу, якість організації обслуговування споживачів у закладах РГ і відповідність їх товарної пропозиції попиту, є показник оборотності місця. У табл. 2 за результатами дослідження діяльності закладів РГ у 52 ВНЗ тринадцяти регіонів України представлено дані щодо оборотності місць і обсягу середньодобового товарообороту в різних типах закладів. В результаті, у всіх найбільшу оборотність місця мають найменші за кількістю місць заклади. Щодо співвідношення оборотності місця в середньому по вибірковій сукупності із показниками по ВНЗ м. Києва, то картина неоднакова: в їдальнях і буфетах столичних ВНЗ оборотність місця нижча, а в кафе, навпаки.

Щодо товарообороту, то його обсяг за всіма типами закладів зростає зі збільшенням місткості закладу. До речі, в їдальнях при київських ВНЗ середньодобовий товарооборот не перевищує узагальнений показник по вибірці, а в двох других типах закладів він значно вищий, що цілком зрозуміло, оскільки середньоособові доходи столичного населення випереджають цей показник по Україні. Це свідчить про значні резерви підвищення результативності роботи столичних їдальень при ВНЗ.

Таблиця 2

### Оборотність місця та середньодобовий товарооборот різних за місткістю їдальень, кафе, буфетів при ВНЗ України

Типи закладів РГ	Кількість закладів РГ у вибірці,	Середньогрупові показники у розрахунку на один заклад РГ
------------------	----------------------------------	--

	од.	оборотність місяця, разів/добу	середньодо- бовий товарообо- рот, грн
<b>Їдальня</b>			
з кількістю місць, од.:			
– до 100	23	3.5	930.31
– 100–200	20	2.4	881.13
– понад 200	13	2.2	2841.96
Розміщені при ВНЗ Києва	18	2.2	1371.25
По всіх ВНЗ разом	56	2.5	1391.95
<b>Кафе</b>			
з кількістю місць, од.:			
– 50 і менше	8	4.5	588.70
– понад 50	9	2.5	1741.67
Розміщені при ВНЗ Києва	9	2.9	942.28
По всіх ВНЗ разом	17	2.7	831.07
<b>Буфет*</b>			
з кількістю місць, од.:			
– до 25	14	8.2	410.79
– 25–40	24	7.2	719.74
– понад 40	12	8.0	817.84
Розміщені при ВНЗ Києва	24	6.8	716.01
По всіх ВНЗ разом	50	7.6	647.47

Примітка. \* Без урахування буфетів, які не мають місць.

Обстеження закладів харчування студентів у КНТЕУ показало, що оборотність місяця по їдальням у 2008 р. досягла 9.5, по буфетам – 33.5 раза на добу, тобто по першому типу цей показник майже в 4 рази вищий, ніж по закладам у ВНЗ м. Києва й вибірці в цілому. За 2002–2008 рр. оборотність місяця в їдальнях університету зросла на 26.7 %. По буфетам цей показник вищий за інші столичні заклади освіти, але значно нижчий за вибірку. Однак зростання оборотності місяця при наявності черг та неповної задоволеності студентів місткістю закладів РГ у КНТЕУ свідчить про доцільність запровадження управлінських заходів, спрямованих на її збільшення (у т. ч. шляхом відкриття нових закладів РГ і/або збільшення просторових площ наявних закладів тощо).

Пропозицію щодо необхідності відкриття нових (додаткових) закладів РГ у навчальних корпусах КНТЕУ (або у безпосередній близькості від них) висловили майже 50 % опитаних студентів. Активно підтримують ідею встановлення торговельних автоматів на поверхах навчальних корпусів університету майже 85 % студентів-респондентів, з яких 2/3 планують часто (практично щодня) користуватися їхніми послугами. Слушність реалізації цієї ідеї зумовлена

наявністю проблеми, пов'язаної із задоволенням потреби у харчуванні ("перекусу між заняттями") студентів і викладачів, заняття яких проходять, наприклад, на 4–5 поверхах навчальних корпусів, і внаслідок віддаленості та замалих за часом перерв вони просто не встигають скористатися послугами закладів РГ. Висловлюючи свої пропозиції стосовно удосконалення якості організації харчування студентів КНТЕУ, 8 % респондентів підтримали ідею щодо введення абонементної системи розрахунків у їдальні. Крім того, переважна кількість студентів виступають за впровадження системи розрахунків за картками, яка себе дуже добре виправдала у закладах РГ у ВНЗ інших країн світу й може позитивно вплинути на скорочення часу обслуговування одного споживача.

Виявлена регіональна неоднорідність у попиті студентів на послуги різних типів підприємств (закладів) РГ за місцем навчання. Наприклад, якщо у Києві лише 2/5 від загальної кількості наявних споживачів користуються послугами їдалень, то в інших регіонах ця частка сягає майже половини. Популярність кафе серед столичної студентської молоді вища в 1.7 рази.

Підводячи підсумок проведеного дослідження, можна зазначити, що основні проблеми організації харчування студентів пов'язані, з одного боку, неспроможністю частини підприємств (закладів) РГ при ВНЗ України пропонувати споживачам прийнятну за якісними характеристиками та ціною продукцію, організувати повноцінне гаряче харчування, а з іншого – неспроможністю сформувати другу складову товарної пропозиції закладів РГ – забезпечити високий рівень обслуговування, що часто спричинено їхньою замалою місткістю.

Для якнайкращого задоволення потреб у послугах з організованого харчування студентів за місцем навчання для розрахунку необхідної місткості закладів РГ пропонується застосовувати один із двох підходів:

1. З використанням старих (визначених ще за часів СРСР) нормативів забезпеченості студентів місцями у закладах РГ при ВНЗ (тобто 200 місць на 1 тис. студентів, що навчаються у максимальну зміну, з яких 70 % має припадати на їдальню).

2. На основі врахування наявних коефіцієнтів частоти користування послугами (тобто використовуючи нову методику розрахунку місткості, що була розроблена науковцями КНТЕУ і затверджена Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України<sup>5</sup>).

---

<sup>5</sup> Про затвердження методичних рекомендацій з організації роботи закладів ресторанного господарства при вищих навчальних закладах: Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 05.03.2004 р. № 93.

Проведені розрахунки дали змогу встановити, що за першим підходом мережа РГ університету має налічувати 749 місць, у т. ч. їдальня – 525 місць (зараз лише 104, тобто 19 % необхідного нормативу) та буфети – 224 місця (зараз на 30 % менше). Згідно з другим підходом, мережа РГ при КНТЕУ повинна становити 676 місць, з них їдальня – не менше 243 місця (тобто у понад 2 рази більше, ніж зараз). Крім того, доцільно вжити заходів щодо модернізації роздавальної (особливо у їдальні), зважаючи на необхідність одночасного обслуговування великих мас студентів-споживачів.

Таким чином, у кожному конкретному випадку маркетингове дослідження уявлень і пропозицій споживачів щодо діяльності закладів РГ, зокрема студентів у ВНЗ, дає змогу виявити слабкі сторони, усунення яких сприятиме не лише задоволенню попиту на продукцію РГ, а й підвищенню економічних результатів їхньої діяльності.