

Prof. dr hab. Andrzej NERYNG

mgr Anna MIESZKALSKA

Wydział Nauk o Żywnieniu Człowieka i Konsumpcji, SGGW w Warszawie

ANALIZA BAZY ŻYWIENIOWEJ WYBRANEGO KAMPUSU STUDENCKIEGO W ASPEKTCIE JAKOŚCI USŁUG I OCZEKIWAŃ KONSUMENTÓW[®]

W pracy przedstawiono analizę wyników badań ankietowych dotyczących zarówno oceny potrzeb studentów jak i wybranych elementów bazy żywniowej na terenie kampusu.

Wyniki badań ankietowych mogą posłużyć jako materiał wyjściowy do stworzenia projektu rozbudowy systemu żywienia spełniającego oczekiwania studentów. Jak pokazała analiza wyników badań ankietowych, przyszła baza żywniowa powinna być zlokalizowana w pobliżu miejsca przebywania studentów, a najlepiej w budynkach wydziałowych.

Słowa kluczowe: projektowanie technologii, projekt uniwersyteckiego systemu żywienia, wytyczne technologiczne

WSTĘP

Jednym z problemów, jaki pojawia się przy planowaniu systemu żywienia, jest falowy napływ klientów w godzinach szczytu. Dobra organizacja w tym względzie powinna wyeliminować oczekiwanie klientów na obsługę [Kazarian, 1989].

Kolejnym problemem, jaki należy rozwiązać, jest zapewnienie warunków pozwalających prowadzić produkcję w sposób ekonomiczny i wydajny, pozwalający na pracę z zachowaniem wymagań sanitarnych. Na tym etapie planowania należy także rozważyć, w jakiej postaci surowiec trafi do zakładu, gdyż od tego będą zależały decyzje dotyczące projektu [Kazarian, 1989, Bitter, 1961].

Przy planowaniu systemu żywienia w ośrodku akademickim należy rozpatrzyć:

- rodzaj i zakres świadczonych usług;
- typ lokalu;
- przestrzenne rozmieszczenie placówek gastronomicznych [Kazarian, 1989].

W rozstrzygnięciu powyższych decyzji projektowych pomóc może ankieta przeprowadzona wśród studentów.

CEL PRACY, ZAKRES I METODYKA BADAŃ

W związku ze wzrastającą liczbą studentów SGGW, a także realizowanym planem budowy jednego zwartego kampusu na terenie Ursynowa zaistniała potrzeba zaprojektowania nowoczesnego systemu żywienia na miarę nowo powstającego kampusu.

Celem niniejszej pracy jest poznanie preferencji studentów w zakresie usług żywniowych oraz analiza bazy żywniowej na terenie uczelni na potrzeby dostarczenia danych do przyszłego projektu rozbudowy systemu żywienia.

Zakres pracy obejmuje zarówno ocenę aktualnego systemu żywienia na podstawie badań ankietowych przeprowadzonych wśród studentów, jak i oczekiwania i preferencji studentów odnośnie zakładów gastronomicznych.

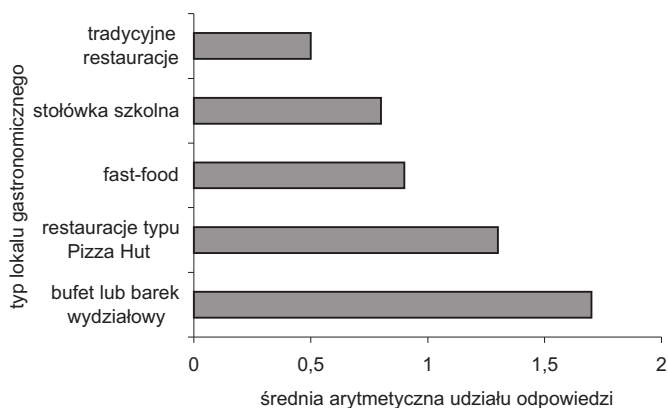
W celu przeprowadzenia badań przeprowadzono trzetańkowe badanie ankietowe. Pierwszy etap badań dotyczący preferencji żywniowych przeprowadzono wśród studentów Wydziału Nauk o Zwierzętach, Wydziału Ekonomiczno-Rolniczego i Wydziału Nauk o Żywnieniu Człowieka i Konsumpcji. Drugi etap badań ankietowych dotyczący bufetów wydziałowych, przeprowadzono wśród studentów będących klientami bufetów w budynku Wydziału

Nauk o Żywnieniu Człowieka i Konsumpcji i Technologii Żywności oraz w budynku Wydziału Medycyny Weterynaryjnej i Wydziału Nauk o Zwierzętach. Trzeci etap badań przeprowadzono wśród studentów korzystających z usług stołówki studenckiej. Wyniki badań stały się podstawą do zaproponowania własnej koncepcji rozwiązania sposobu żywienia na terenie SGGW. Uzyskane wyniki opracowano przy zastosowaniu arkusza kalkulacyjnego programu Microsoft Excel oraz programu Statistica. W ankiecie zastosowano skalę rang porządkującą wymienione w kwestionariuszu kategorie wg podanego kryterium.

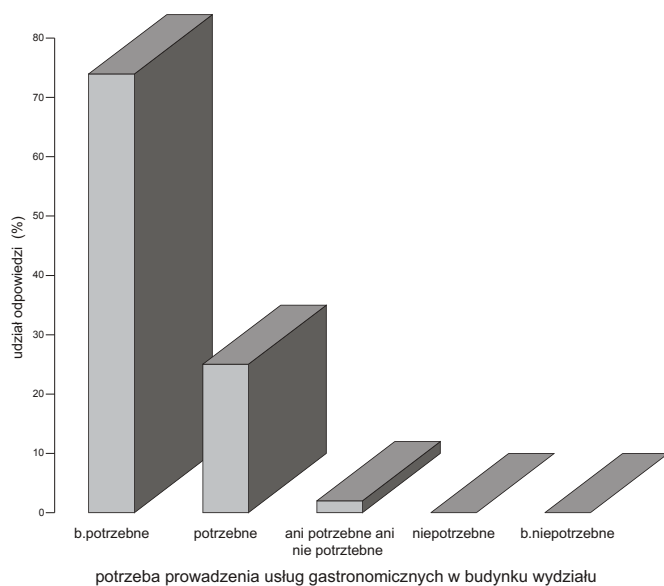
WYNIKI BADAŃ ANKIETOWYCH

OCENA POTRZEB STUDENTÓW W ZAKRESIE ORGANIZACJI SYSTEMU ŻYWIENIA NA TERENIE UCZELNI

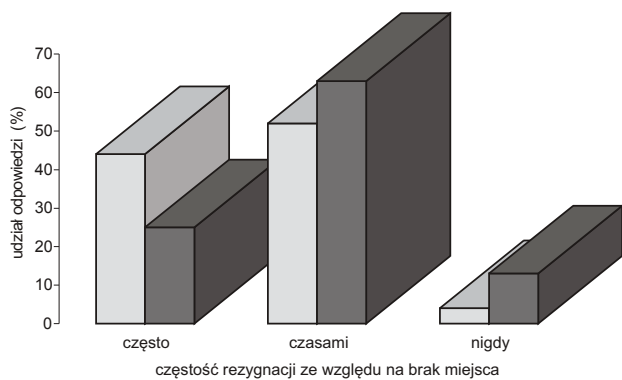
Na podstawie przeprowadzonych badań można stwierdzić, iż najczęściej odwiedzanymi przez studentów SGGW typami lokali gastronomicznych są bufet lub barek wydziałowy studenci najczęściej odwiedzają go raz w tygodniu. Natomiast stołówki studenckie są odwiedzane przez studentów rzadziej niż raz w miesiącu. Spośród pozauczelnianych zakładów żywienia największą popularnością cieszą się zakłady typu Pizza Hut i fast-foody – studenci najczęściej odwiedzają je raz w miesiącu. Najmniejszą popularnością wśród studentów cieszą się tradycyjne restauracje, które są odwiedzane przez studentów rzadziej niż raz w miesiącu (rys. 1)



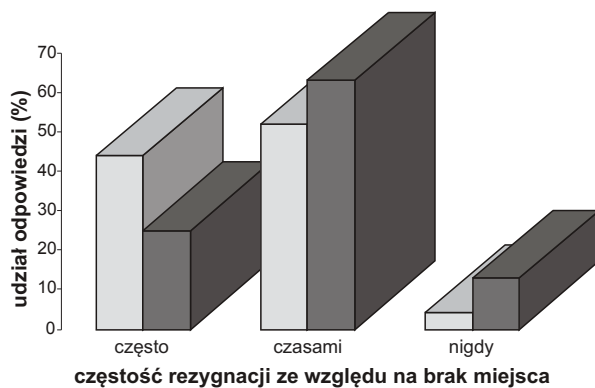
Rys. 1. Średnia arytmetyczna dotycząca częstotliwości korzystania z różnych typów lokali gastronomicznych przez studentów: 0 – nigdy, 1 – raz w miesiącu, 2 – raz w tygodniu



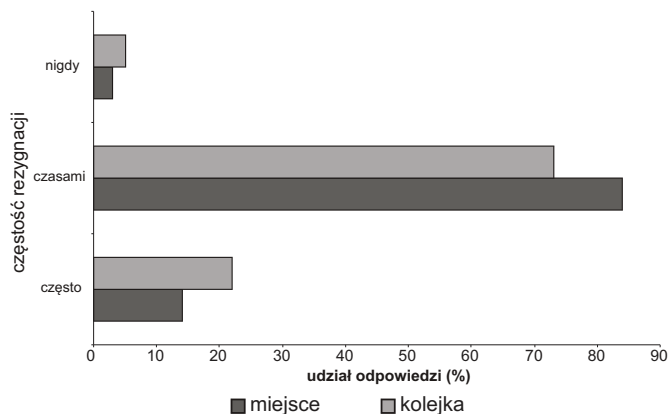
Rys. 2. Opinia na temat potrzeby prowadzenia usług gastronomicznych w budynku wydziału



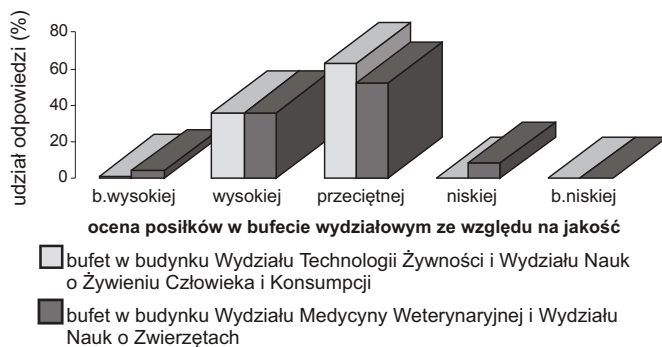
Rys. 3. Procentowy udział odpowiedzi w zależności od częstości rezygnacji z usług bufetu wydziałowego ze względu na brak miejsca



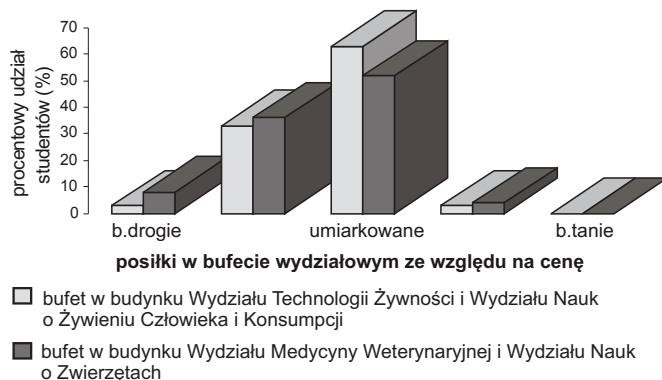
Rys. 4. Procentowy udział odpowiedzi w zależności od częstości rezygnacji z usług bufetu wydziałowego ze względu na długą kolejkę



Rys. 5. Częstotliwość rezygnacji z usług stołówki ze względu na brak miejsca i długą kolejkę



Rys. 6. Procentowy udział odpowiedzi w zależności od oceny jakości posiłków w bufecie wydziałowym przez studentów



Rys. 7. Procentowy udział odpowiedzi w zależności od oceny ceny posiłków w bufecie wydziałowym przez studentów

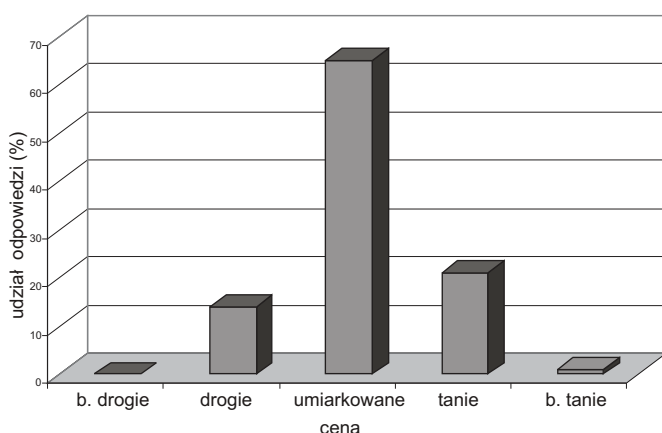
Studenci uznali, iż istnienie lokalu gastronomicznego w budynku wydziałowym jest bardzo potrzebne (rys. 2).

Studenci wolą zakłady gastronomii otwartej (71% odpowiedzi) od zakładów sieci zamkniętej (8% odpowiedzi). Za żadnym z powyższych systemów nie opowiedziało się 29% ankietowanych. Studenci wolą widzieć wcześniej potrawy, jakie mają zakupić w witrynach (71% odpowiedzi). Potraw przed ich nabyciem nie musi widzieć 21% studentów, wystarczy im bowiem ich spis. Lokal gastronomiczny na terenie uczelni powinien spełniać nie tylko funkcje żywieniowe, ale także być miejscem spotkań towarzyskich i odpoczynku – tak uważa 68% studentów. Według 35% ankietowanych lokal gastronomiczny na terenie ośrodka akademickiego powinien spełniać wyłącznie funkcje żywieniowe.

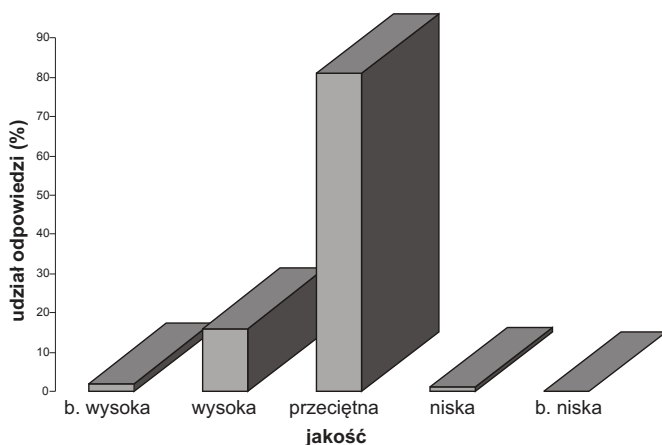
ANALIZA BAZY ŻYWIENIOWEJ NA TERENIE KAMPUSU UCZELNIANEGO

Wielkość oraz ich liczba nie są wystarczające na potrzeby studentów. Studenci są zmuszeni rezygnować z ich usług ze względu na brak miejsca i długą kolejkę (rys. 3 i 4). Obecnie działająca stołówka również nie spełnia oczekiwań studentów. Tu także częstymi zjawiskami są brak miejsc siedzących i długa kolejka (rys. 5). Dodatkowo, wg opinii 76% studentów, godziny otwarcia tego zakładu są zbyt krótkie (mimo iż jak na tradycyjną stołówkę pracuje ona bardzo długo, bo od godz. 12⁰⁰ do 17⁰⁰).

W odczuciu studentów jakość i ceny posiłków zarówno w bufetach wydziałowych, jak i w stołówce studenckiej są umiarkowane (rys. 6, 7, 8, 9).



Rys. 8. Procentowy udział odpowiedzi dotyczący oceny posiłków w stołówce studenckiej ze względu na cenę



Rys. 9. Procentowy udział odpowiedzi dotyczący oceny posiłków w stołówce studenckiej ze względu na jakość

PODSUMOWANIE

Przeprowadzone badania ankietowe mogą posłużyć jako materiał wyjściowy dla projektanta technologa i pomóc w odpowiednim rozmieszczeniu zakładów gastronomicznych na terenie uczelni, a także we właściwym doborze systemu obsługi.

Na podstawie wyników badań ankietowych uznano, iż **zakłady gastronomiczne na terenie uczelni powinny mieć charakter otwarty i oprócz funkcji żywieniowej pełnić funkcję miejsca spotkań**. Zakłady gastronomiczne na terenie uczelni powinny być zlokalizowane w pobliżu miejsca pobytu studentów, co jest związane ze zwiększeniem liczby zakładów gastronomicznych na terenie ośrodka akademickiego, szczególnie bufetów wydziałowych, a także wprowadzeniem na teren kampusu zakładów gastronomicznych wydających potrawy w systemie fast-food, pozwalającym studentom na skorzystanie z usług zakładu gastronomicznego bez potrzeby długiego oczekiwania w kolejce.

LITERATURA

- [1] Bitter C. Centralna przygotowalnia gastronomiczna dla miasta Warszawy. Opracowania i materiały. Założenia wstępne. Instytut Handlu Wewnętrznego, 1961.
- [2] Kazarian Edward A. Foodservice Facilities Planning. Van Nostrand Reinhold, New York, 1989.

ANALYSIS OF STUDENTS' FOODSERVICE NEEDS AT UNIVERSITY CAMPUS AS A PART OF CATERING SYSTEM DESIGN

SUMMARY

This paper shows the analysis of survey concerned about evaluation of students' needs and assessment of some of university catering facilities. Obtained results may be treated as a preliminary material, on which future project should rely on. As a result the project could be better planned for students' needs. Obtained results show that the foodservice facilities should be placed near students' staying areas, especially in departments' buildings.

Key words: designing of technology, university catering facilities, technological guidelines