

高校食堂消费满意度调查及问题解决方案研究

——以江宁区高校为例

吴慧婷 徐舒培 杨 涛 尤 欣 庄冬栋 李剑鸿

(南京工程学院, 江苏南京 211167)

【摘要】: 运用问卷调查的方法, 针对江宁大学城十余所高校食堂消费情况, 精心设计了二十几道问题, 发放了大约 500 份问卷, 并对回收的有效问卷进行统计分析, 结果表明, 影响高校食堂消费满意度的因素不仅有食堂服务态度是否良好、环境是否舒适等主观因素, 还有菜色是否丰富、菜价是否合理等客观因素。针对以上发现的问题, 小组成员进行积极讨论, 认真分析, 剖析食堂存在的具体问题, 并提出相应的建议与对策。

【关键词】: 高校; 食堂; 满意度; 管理运营

【中图分类号】: F23

【文献标识码】: A

【doi】: 10.19311/j.cnki.1672-3198.2017.32.049

1 前言

随着社会经济的不断发展, 生活水平的不断提高, 人们追求健康生活方式的意识以及对饮食的要求日渐增强。与此同时, 高校后勤食堂的市场化进程也日益加快。全国各大高校食堂逐渐采用了新的运行和管理体制。在历史的进程中, 也必然伴随着一些问题与矛盾。食堂伙食的好坏一直是学生和校方关注的焦点。这不仅代表一个学校的形象, 也影响着学生们对学校的满意程度。在新的体制之下, 如何进一步完善学校食堂的服务质量是值得社会关注的问题。

2 影响因素分析

小组成员根据收回的有效问卷进行数据分析, 我们发现江宁区高校食堂满意度影响因素可以大致分为主观与客观两个方面。接下来我们将联系回收数据对主观因素与客观因素进行具体的表述。

2.1 主观因素

数据整合结果显示主观因素包含以下方面: 排队效率, 餐具整洁程度, 环境舒适程度以及服务态度。

在排队效率方面有 42.16% 的同学表示学校就餐秩序良好, 超过 50% 的同学表示排队打饭时存在插队混乱的情况, 其中更是有 14.71% 的同学反映学校基本无管理措施。在问到有关打包问题时, 有 45.16% 的学生因为排队时间太长而选择打包, 而打包往往不能获得即食的满意感。餐具整洁程度与环境舒适程度则是另外两大影响学生做出打包决定的影响因素。数据显示在选择打包的人群中有 50% 的学生认为食堂环境嘈杂, 同时有 53.23% 的学生认为食堂座位不足, 这就折射出大多数学生是对食堂环境报不满意态度的。除此之外在问到是否认为食堂餐具存在整洁问题时, 有 66.67% 的学生认为食堂餐具不卫生, 仅有 33.33% 的学生认为是没有问题的。在我们通过走访数据回收来探寻餐具具体卫生问题时, 有 65.33% 的学生对自取餐具循环使用不满意, 清洗不

干净有脏物、摆放不整齐、污水聚集细菌滋生以及看上去油腻腻的则是另外三个学生认为餐具存在的卫生问题，分别占 73.33%、53.33%、57.33%。除了排队效率、餐具与食堂舒适程度以外，服务态度是另一个重要的主观因素。有 64.71% 的同学希望食堂员工在提供服务时可以笑容满面，平易近人。这就意味着大多数人认为食堂现在的服务态度并没有达到他们的要求，不仅没有满足反而出错频频，其中“刷错卡”问题最突出，有约 70% 的学生表明曾经被刷错卡，其中更是有接近 1/3 的同学反映不止碰到一两次。

2.2 客观因素

除了以上主观因素外，菜量多少、菜色是否丰富、菜价是否合理等食堂客观因素也是影响食堂消费满意程度的重要因素。

在问及食堂改进意见时有 54.81% 的学生希望食堂的烧菜师傅不要手抖，选择在食堂吃的学生中有 19.72% 人是因为打包回去的量没有现场的足，这两条数据表明在食堂菜量不是那么完美，仍然存在上升空间。而在菜价方面有 31.37% 的大学生认为食堂饭菜价格便宜且对于他来说绰绰有余，有 51.96% 的大学生觉得食堂饭菜价格一般、刚刚够，有 13.73% 的大学生认为饭菜价格十分贵，并且有 32.35% 的人认为价格会决定他是否放弃一家店。我们的研究数据显示在与菜量相比，大学生选择一家店的更看重菜价。

菜色是否丰富是另一个足以与菜价相匹敌的因素。60.19% 的学生认为食堂菜色不丰富，不能满足他们的需要，39.81% 的学生认为食堂的菜品能够充分满足他们的口感要求。在这 60.29% 的学生中，只有 5.83% 的学生可以向好友推荐五家以上的食堂窗口，这在开设了上十家的窗口的食堂，这一数据充分表现出学生对于食堂菜品的不乐观态度。

3 食堂存在的问题分析

经过对回收的问卷进行整合分析，我们发现在南京江宁区高校食堂间存在的问题如下：

3.1 餐具回收速度慢，卫生状况不容乐观

在我们向江宁区高校发放的问卷中，数十所学校的学生中只有三分之一认为食堂是没有卫生问题的，而在这三分之一的学生中有 70% 是来自南京晓庄学院以及江苏经贸职业技术学院等女生居多的院校。出于女生更爱整洁的天性，食堂卫生状况良好也就不足为奇。但是在其他以男生居多的院校，食堂似乎并不是十分注重卫生状况，餐具上残留食物残渣也是常见现象。这很大程度上影响了学生就餐的兴趣和对食堂消费的满意度。不仅如此，从问卷中我们观察到有 53.23% 的学生选择打包是因为食堂没有位置。食堂的面积毕竟只有那么大，所能容纳的座位数量也十分有限，虽然大多高校食堂都设置送餐台倡导学生将餐具自主送回，但是在我们的实地考察中却发现仍然有众多的餐具残留在餐桌上，这极大的影响了后来学生的就座。

3.2 消费窗口雷同，食堂菜肴性价比不高

从问卷中我们看到有超过一半的学生认为食堂菜色并不能满足他们的消费需求，有超过百分之六十的学生认为食堂的菜价昂贵，价量不符，不够优惠。而在我们的走访调查中发现，大多数高校都存在着两家及以上的食堂，按常理而言这么多的食堂应该可以满足学生的消费需求，但是事实却不是这样。在我们问到有关食堂菜色的问题时，大量的学生表示食堂虽多但消费窗口却大量雷同，多家窗口销售同种菜肴，口感上也并没有什么不同却收取不同的价格，给他们选择就餐窗口造成困扰，极大的影响了消费欲望。除此之外，我们还发现食堂菜肴的味道远不及外面销售的菜肴，但价格却相差不多。在这样的背景下，有超一半的学生选择在周末出外就餐或者点外卖就显得有理可据。

3.3 食堂服务态度好坏参半，服务技能参差不齐

在我们回收的问卷中,我们发现超过一半的学生对食堂的服务态度颇有微词,甚至有 13%的学生认为食堂服务态度恶劣,只有 8%的学生认为食堂服务态度极好,有宾至如归之感。而在服务技能方面,有超三分之二的学生有刷错卡的经历,有的甚至达到三次以上。而在我们对食堂高管人员进行走访谈话时,从高管那里得知食堂的窗口服务人员并未经过专门集中培训,大多是由窗口经营者自己进行招聘和培训。窗口经营者培训的极大自主性会不会是导致服务技能参差不齐的原因呢?抱着这个疑问,我们又走访了窗口经营者,旁敲侧击中得知大多数是不集中培训的,招来就用,边用边教,节约时间。服务技能参差不齐导致有三分之一的学生对于食堂存在着排斥感,极大的影响了消费欲望。

4 解决方案

经过小组的集中讨论和指导老师的交流指导,我们就上述发现的问题提出以下的解决方案。

4.1 管理食堂窗口种类,避免大量雷同窗口进行菜价竞争

我们认为食堂应该对雷同窗口进行管理,鼓励特色窗口,减少窗口之间的菜价竞争,从而将经营者的注意力转到提升食物口感,转变服务态度上,切实的满足学生的消费需求,以质取胜。民以食为天,而食物又以色香味三点评判,将经营者的目光转移到事物本身,不仅有利于吸引学生目光扩大本窗口销量,还将有利于食堂管理者的管理,避免恶性竞争。

4.2 提高饭菜性价比,减轻学生消费负担,激起学生消费欲望

食堂可以实行集中采购,完善招投标机制,做到货物源头采购,尽可能降低采购成本,减轻窗口经营者的经营压力,提高饭菜的性价比。制定合理售价,素菜与荤菜售价分离,减少将素菜与荤菜混杂来将其作为荤菜销售提高售价的做法,制定中间售价,并将其价格进行公示,做到透明公正。性价比提高带来的必然是学生的好评如潮,客流量增多则必然会带来销售数量的增加,在控制成本的前提下则会进一步引起利润的增长,从而迎来双赢的局面。

4.3 科学安排食堂布局,增加座位的同时努力提高餐具回收效率

食堂管理层可以考虑引进先进的管理机制,对用餐座位进行重新设计,提高空间利用率,或利用高科技技术采取刷卡就座,电子安排座位,以此来降低学生因找不到座位而不得不打包的尴尬。除此之外还应在食堂进行不占座不留餐具的倡议,鼓励学生养成不占座,自觉送回餐具的良好习惯,加快餐具回收速度,缩短餐具循环时间。

4.4 严把食品安全关,加强对餐具的清洗监督,拒绝不干净餐具回流

建立严格的高校学生食堂经营准入制度明确职责,开展定期和不定期的监督管理工作,安排专人管理餐具卫生,避免出现责任不清,相互推诿的场面。在资金允许的情况下可以考虑购进餐具清洗一体机,减少人力成本,提高清洗效率,节约时间。

4.5 建立员工集中培训机制,强化员工服务技能,树立人性化服务理念

食堂管理者应建立员工集中培训机制,做到体制化系统化,拒绝分散化无序化,切实增强服务意识,文明用语,微笑服务,热诚服务,改善服务态度,真正做到人性化服务。建立考评机制,对员工的服务技能进行定期的考评,保证员工服务技能水平稳中求进,不断提高。