



ГБОУ гимназия № 24 имени И. А. Крылова
Санкт-Петербурга



*Отчет о проведении маркетингового исследования
в школьной столовой ГБОУ гимназия № 24 им. И. А. Крылова*

Выполнили: Лысенко Никита, ученик 7 А класса

Стариков Михаил, ученик 6 Б класса

Учитель: Старикова Ю.А.

Санкт-Петербург

2017

Содержание:

1. Введение
 - 1.1. Обзор проблемы
 - 1.2. Объекты исследования
 - 1.3. Задачи исследования
2. Методы и приемы исследования
 - 2.1. Метод наблюдения и фото фиксации
 - 2.2. Метод анкетирования
 - 2.3. Метод интервьюирования
 - 2.4. Анкетирование учащихся гимназии № 24 им. И.А.Крылова
3. Проведение анкетирования выборки учащихся
 - 3.1. Фото фиксация проблем школьной столовой
 - 3.2. Результаты исследования
 - 3.2.1. Оценка работы школьной столовой
 - 3.2.2. Оценка работы большого буфета в школьной столовой
 - 3.2.3. Оценка работы малого буфета в школьной столовой
 - 3.2.4. Оценка работы горячего буфета в школьной столовой
 - 3.2.5. Оценка работы продуктового автомата в школьной столовой
 - 3.2.6. Анализ интерьера столовой
 - 3.2.7. Оценка санитарно-гигиенического состояния столовой.
 - 3.2.8. Оплата покупок в школьной столовой
 - 3.2.9. Поведение учащихся в столовой
 - 3.2.10. Оценка дежурства по столовой
 - 3.2.11. Оценка успешности нового расписания перемен
 - 3.2.12. Результаты интервьюирования учителей начальной школы
4. Заключение и рекомендации
 - 4.1. Проблемы, решение которых не смогли найти авторы исследования

1. Введение

Школьная столовая ГБОУ гимназии № 24 им. И. А. Крылова находится в левом крыле здания школы, на 1 этаже. Это просторное помещение, прямоугольной формы. Площадь столовой – 151,9 кв. м.

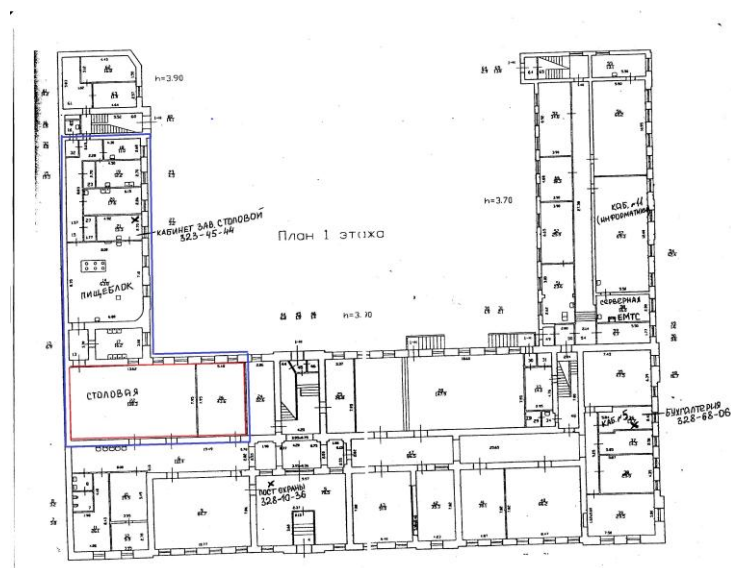


Рисунок №1 План первого этажа ГБОУ гимназии № 24 им. И.А Крылова

Столовая имеет 2 входа из коридора первого этажа и проход на кухню, где в свою очередь есть ещё один вход в столовую со стороны школьного двора. Там же находится погрузочно-разгрузочная зона.

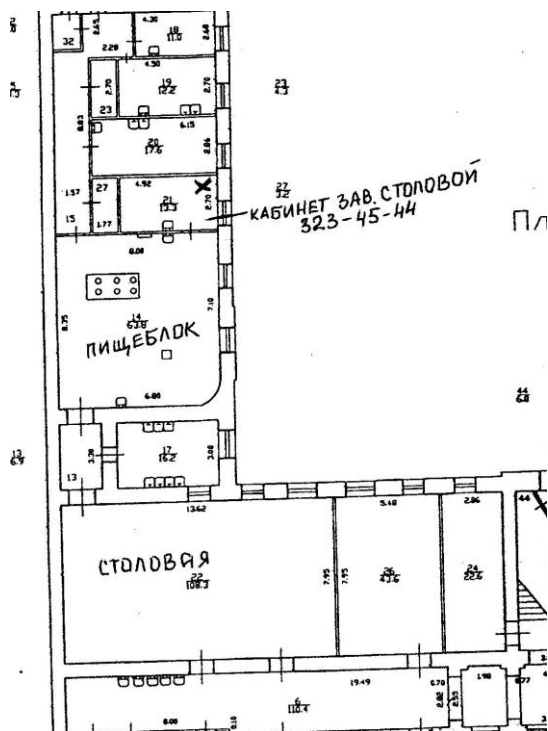


Рисунок № 2 План помещений столовой ГБОУ гимназии № 24 им. И.А Крылова

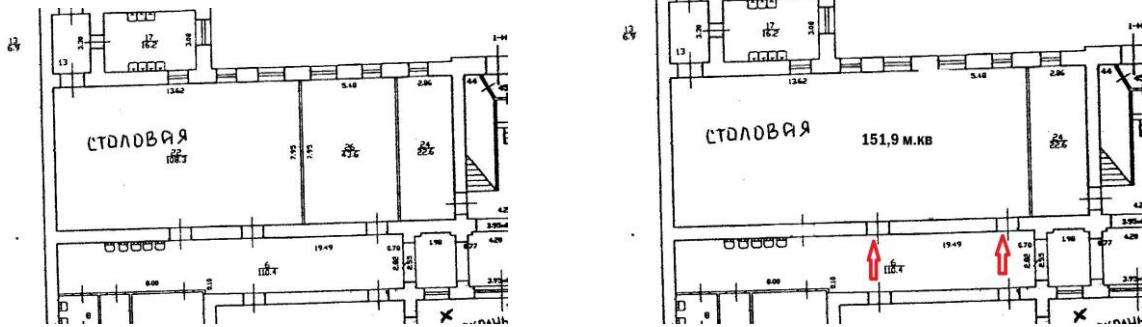


Рисунок №3 План обеденного зала столовой ГБОУ гимназии № 24 им. И.А Крылова до и после реконструкции

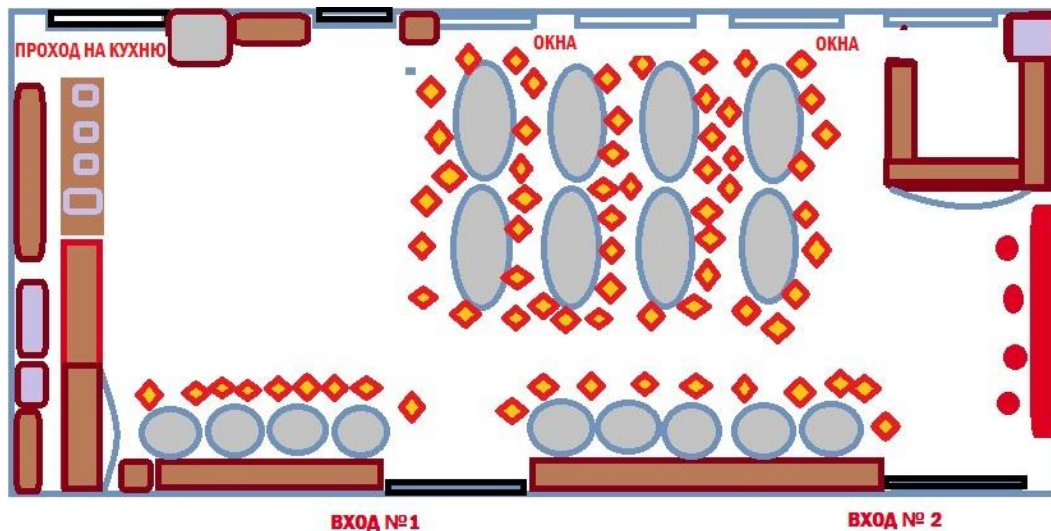


Рисунок № 4. Входы и выходы в школьной столовой гимназии № 24 им. И.А.Крылова

В школьной столовой размещены 3 буфета и расставлены столы со стульями для посадки учащихся и учителей.

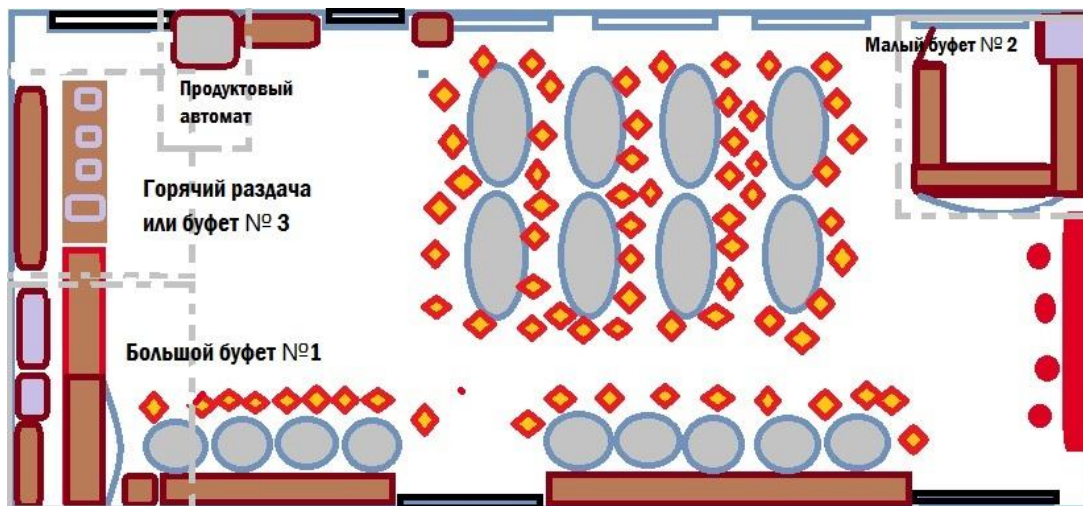


Рисунок № 5 Размещение буфетов в школьной столовой гимназии № 24 им. И. А. Крылова

На сегодняшний в школьной столовой наблюдается целый ряд проблем, связанных с большими очередями в буфеты, с нерациональным трафиком учащихся по столовой, с проблемами рассадки учащихся за столы, с количеством и длительностью перемен, отведённых на обед.

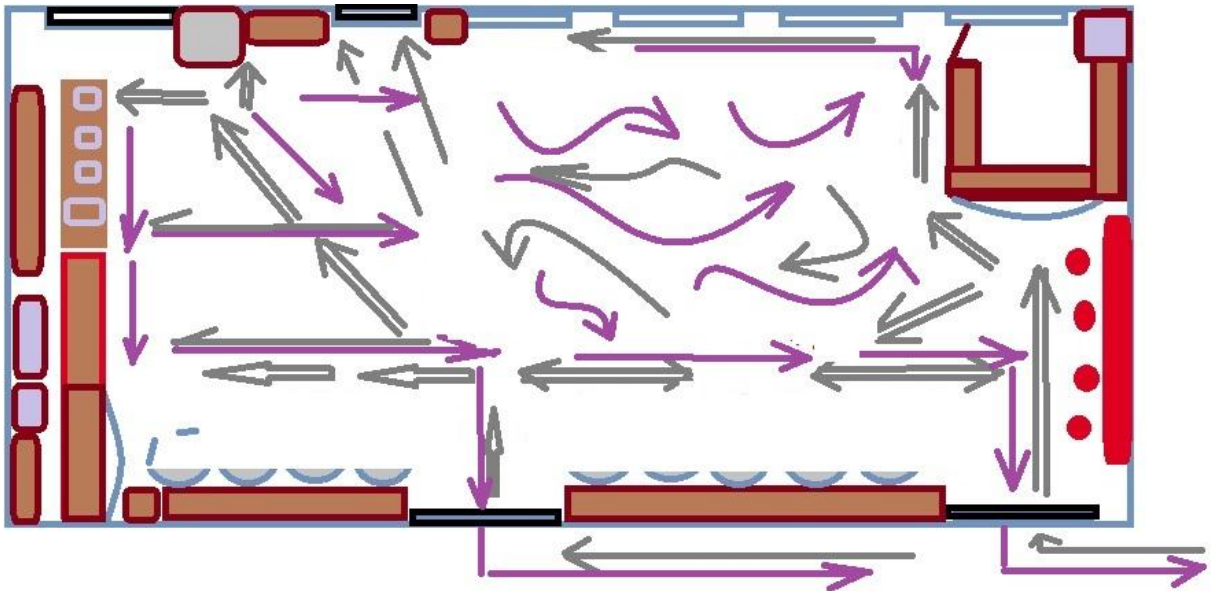


Рисунок № 6. Направления трафика школьников по помещению обеденного зала, сделанный на основе наблюдения за посетителями столовой.

Цель маркетингового исследования: выявить причины, которые затрудняют обслуживание школьников на переменах, и разработать пути и способы оптимизации работы школьного комбината.

Объекты исследования:

- Буфет №1 (Большой буфет): очередь, скорость обслуживания
- Горячий буфет, очередь, скорость обслуживания
- Буфет № 2 (Малый буфет), очередь, скорость обслуживания
- Продуктовый автомат
- Посты дежурных по столовой и качество дежурства
- Организация прохода в столовую (входные двери)
- Возможности для самообслуживания
- Расписание перемен
- Способы оплаты питания
- Расстановка мебели и посадочные места

Задачи:

1. Изучить работу буфета № 1.
 - Определить пиковые часы покупательского спроса.
 - Выявить методом наблюдения скорость обслуживания одного покупателя.
 - Определить в каком случае время обслуживания затягивается. Какую роль в этом играют школьные карты.
 - Определить, как трафик перемещения учащихся по столовой мешает, или помогает покупательской способности.
 - Предложить список мероприятий, которые позволят улучшить обслуживание школьников.
2. Изучить работу горячего буфета № 3.

- Определить пиковые часы покупательского спроса. Провести наблюдения за тем, как учащиеся получают и оплачивают горячее питание.
 - Выявить проблемные ситуации: карты питания, неудобный трафик, тяжёлый поднос, долго делается выбор блюда, нерациональная работа персонала столовой.
3. Изучить работу буфета № 2.
 - Определить пиковые часы покупательского спроса.
 - Выявить методом наблюдения скорость обслуживания одного покупателя.
 - Определить, как трафик перемещения учащихся по столовой мешает, или помогает покупательской способности.
 - Предложить список мероприятий, которые позволят улучшить обслуживание школьников.
 4. Изучить работу продуктового автомата.
 - Проанализировать ассортимент автомата и востребованность его у учащихся.
 - Определить покупательский интерес и предложить пути и способы решения проблем, связанных с покупкой товара через автомат.
 - Выявить, что осложняет трафик учащихся в зону аппарата.
 5. Определить качество работы дежурных каждого класса.
 - Составить список параметров (составить критерии), по которым можно определить качество работы дежурных учителей и учащихся.
 - Сделать выводы о рациональности привлечения дежурных.
 - Определить, с какими проблемами им приходится сталкиваться во время дежурства.
 6. Изучить потоки школьников в столовой
 - Определить функциональную роль каждого входа и выхода в столовой
 - Предложить новую схему трафика учащихся.
 7. Определить возможность и комфортность самообслуживания в школьной столовой.
 - Изучить, как происходит уборка столов учащимися.
 - Определить по каким причинам учащиеся не убирают за собой посуду и мусор
 - Предложить способы оказания помощи учащимся младших классов в накрывании столов, их уборке, на раздаче с тяжёлыми подносами.
 8. Изучить расстановку мебели в столовой.
 - Проверить справляется ли столовая с нагрузкой в пиковые перемены и всем ли учащимся хватает посадочных мест.

- Пересмотреть расстановку мебели, с целью более рационального использования полезной площади.
9. Изучить расписание перемен.
- Выявить методом анкетирования отношение учащихся к новому расписанию перемен и определить его плюсы и минусы.
 - Предложить пути решения проблемных вопросов.

2. Методы и приемы исследования

Во время маркетингового исследования школьной столовой были использованы методы наблюдения, фото фиксации, анкетирования и интервьюирования.

2.1. Метод включенного наблюдения предполагает взаимодействие наблюдателя с изучаемой группой как полноправного ее члена.

Исследователь имитирует свое вхождение в социальную среду, адаптируется к ней и наблюдает события в ней как бы «изнутри». Исследователи столовой сами были активными участниками процесса, стали частью социальной группы, которая пользовалась столовой каждый день.

2.2. Метод документальной фото фиксации использовался для фиксирования общей картины столовой во время школьных перемен. Полученные снимки помогают «остановить» мгновение и показать наличие проблемы. С помощью фотографии можно изучить расстановку мебели, особенности взаимного расположения объектов мебели по отношению друг к другу.

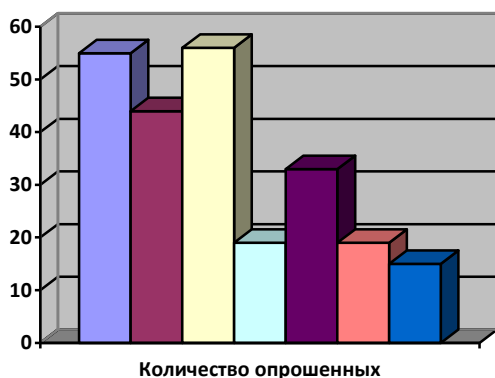
2.3. Метод анкетирования. Целью анкетирования стало изучение мнения выборки учащихся 5-11 классов, оценки ее однородности, спецификации по необходимой численности и по основным признакам. Данный способ исследований предполагает получение не только причинно-следственных связей, но и количественные характеристики изучаемой темы, поскольку в основе изучения лежат методы статистического выборочного наблюдения.

2.4. Метод интервьюирования. В данном исследовании чаще всего использовалось однократное интроспективное интервью, которое имело целью изучить мнения и оценки, опрашиваемых по поводу текущих событий в школьной столовой. В некоторых случаях применялось не стандартизированное интервью, которое строилось на основе свободной беседы на тему работы столовой. Были заданы некоторые ориентиры, направляющие беседу. Такое интервью применяется в том случае, когда нужно получить информацию в малоисследованной области или в беседе с экспертами. К экспертам в данном случае, мы относим педагогов школы.

3. Проведение анкетирования выборки учащихся гимназии № 24 им. И. А. Крылова

Был разработан опросный лист – анкета. В анкете было 57 вопросов, что является предельно допустимым для опроса, в противном случае анketируемые теряют внимание к вопросам и дают искажённую информацию. В анкете были использованы открытые вопросы, когда надо было дать развёрнутый ответ, и закрытые вопросы, подразумевающие однозначные ответы "да" или «нет». Анкетирование прошли **241** учащихся ГБОУ гимназия № 24 им. И. А. Крылова. Следует заметить, что с увеличением объёма выборки вероятность искажений уменьшается и погрешностью выборки можно пренебрегать. Самыми многочисленными были группы учащихся 5,6 и 7 классов. Они же оказались самыми ответственными участниками исследования. Ученики 5-7 классов отвечали на вопросы анкеты, опираясь на личный опыт, давали точные ответы. Далее собранная первичная информация была подвергнута тщательному анализу, и для наглядности согласно полученным данным был составлен ряд таблиц и диаграмм (см. п. 3.2.).

	5 класс	6 класс	7 класс	8 класс	9 класс	10 класс	11 класс	ИТОГО
Количество опрошенных	55	44	56	19	33	19	15	241



3.1. Фото фиксация проблем школьной столовой



Фото № 1, 2 Очереди в большой и малый буфеты



Фото №3,4 Наполнение столовой в «пиковые» 2-ю и 3-ю большие перемены



Фото № 5,6 Использование подоконников под барные стойки





Фото № 7,8, 9,10 Очередь учащихся начальных классов к горячему буфету на 3-ей большой перемене, в тот момент, когда должны питаться старшеклассники.



Фото № 11,12,13 Нерациональное использование барной стойки.

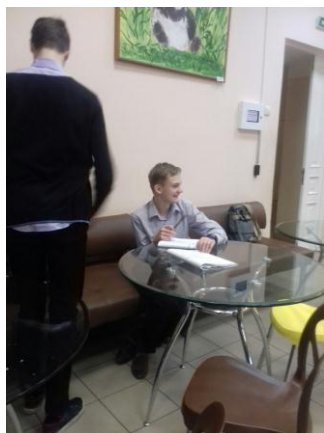


Фото № 14,15 Подготовка к урокам в столовой





Фото 16-20 Содержимое некоторых ланч-боксов, которые учащиеся приносят из дома

3.2. Результаты исследования

3.2.1. Оценка работы школьной столовой

- 52% всей выборки учащихся оценивает работу столовой как хорошую. 18% как отличную, 25% как удовлетворительную и 5% как неудовлетворительную.

Таблица №1

<u>Оценка школьной столовой</u>					
	<u>«5»</u>	<u>«4»</u>	<u>«3»</u>	<u>«2»</u>	<u>Всего учащихся</u>
5е	11	25	17	1	55
6е	10	23	9	2	44
7е	11	29	10	6	56
8е	5	11	3	-	19
9е	4	20	7	2	33
10е	1	10	8	-	19
11е	1	8	4	2	15
Итого	44 18%	126 52%	58 25%	13 5%	241

- Учащиеся школы примерно в равном количестве отдают свои предпочтения буфетам столовой. 37 % предпочитают большой буфет, 38 % предпочитают малый буфет, 33 % предпочитают

горячий буфет. Часто учащиеся одновременно пользуются, как горячим буфетом, так и буфетами с выпечкой и салатами.

Таблица №2

Класс	<u>Предпочитают большой буфет</u>	<u>Предпочитают малый буфет</u>	<u>Предпочитают горячий буфет</u>
5	18	12	15
6	17	18	9
7	19	21	16
8	5	6	8
9	11	20	2
10	13	6	13
11	7	8	17
ИТОГО	90 37%	91 38%	80 33%

3. 68% учащихся устраивает меню школьной столовой. 32% учащихся внесли бы коррективы в пользу здорового питания: овощей, фруктов, йогуртов и полезных ланч боксов «на вынос». Критике подвергается ограниченное количество продуктов «на перекус», т.к. в меню в основном мучные изделия и сладкие кондитерские изделия.

Таблица №3

Класс	<u>Устраивает меню школьной столовой</u>	<u>Не устраивает меню школьной столовой</u>
5	49	6
6	30	14
7	41	15
8	11	8
9	18	15
10	11	8
11	4	11
ИТОГО	164 68%	77 32%

4. 59% учащихся устраивает скорость обслуживания в буфетах. 41% учащихся не довольны тем, сколько времени они проводят в очередях.

Таблица №4

Класс	<u>Устраивает скорость обслуживания в буфетах</u>	<u>Не устраивает скорость обслуживания в буфетах</u>
5	31	24
6	26	18
7	33	23
8	11	8
9	20	13
10	9	10
11	12	3
ИТОГО	142 59%	99 41%

5. 71 % учащихся считают, что работники столовой уважительно относятся к учащимся.

Таблица №5

Класс	<u>Сотрудники столовой всегда уважительны</u>	<u>Сотрудники в столовой не всегда уважительны</u>
5	25	30
6	30	14
7	45	11
8	9	10
9	30	3
10	18	1
11	14	1
ИТОГО	171 71%	70 29%

6. 87% учащихся отмечает, что им всегда хватает столовых приборов.

Таблица №6

Класс	<u>Всегда хватает столовых приборов</u>	<u>Иногда не хватает столовых приборов</u>
5	51	4
6	40	4

7	47	9
8	15	4
9	28	5
10	16	3
11	12	3
ИТОГО	209 87%	32 13%

7. Только 47% успевают купить из меню блюдо по своему выбору, пока его не раскупят другие. 53% учащихся покупают то, что остаётся или то, что можно купить за наличные деньги.

Таблица №7

Класс	<u>Всегда успевают купить из меню блюдо по своему выбору, пока его не раскупят другие</u>	<u>Иногда не успевают купить из меню блюдо по своему выбору, пока его не раскупят другие</u>
5	23	32
6	20	24
7	28	28
8	10	9
9	17	16
10	10	9
11	6	9
ИТОГО	114 47%	127 53%

3.2.2. Оценка работы большого буфета в школьной столовой

1. 35% учащихся оценили «на отлично» работу большого буфета. «На хорошо» - 45%, 4% учащихся считают работу неудовлетворительной.

Таблица №8

	<u>«5»</u>	<u>«4»</u>	<u>«3»</u>	<u>«2»</u>	<u>«1»</u>
Оценка работы большого буфета	84 35%	108 45%	39 16%	10 4%	-

2. Большой буфет считают удобным для себя 62% учащихся, и 60% удовлетворены скоростью обслуживания в нём.

Таблица №9

Класс	<u>Удобно пользоваться большим буфетом</u>	<u>НЕ удобно пользоваться большим буфетом</u>
5	22	33
6	25	19
7	35	21
8	14	5
9	24	9
10	17	2
11	12	3
ИТОГО	149 62%	92 38%

Таблица №10

Класс	<u>Устраивает скорость обслуживания в большом буфете</u>	<u>НЕ устраивает скорость обслуживания в большом буфете</u>
5	33	22
6	33	11
7	28	28
8	10	9
9	20	13
10	13	6
11	8	7
ИТОГО	145 60%	96 40%

3.2.3. Оценка работы малого буфета в школьной столовой

1. Выше всего учащиеся оценивают работу малого буфета. На отлично оценили работу этого буфета 42% учащихся, и на «хорошо» 47%. Лишь 1% учащихся считают работу малого буфета неудовлетворительной.

Таблица №11

	«5»	«4»	«3»	«2»	«1»
Оценка работы малого буфета	101 42%	114 47%	24 10%	2 1%	-

2. 69% учащихся считают для себя удобным малый буфет, и 68% устраивает скорость обслуживания в нём.

Таблица №12

Класс	<u>Удобно пользоваться малым буфетом</u>	<u>НЕ удобно пользоваться малым буфетом</u>
5	25	30
6	30	14
7	43	13
8	11	8
9	28	5
10	16	3
11	13	2
ИТОГО	166 69%	75 31%

Таблица №13

Класс	<u>Устраивает скорость обслуживания в малом буфете</u>	<u>НЕ устраивает скорость обслуживания в малом буфете</u>
5	29	26
6	34	10
7	41	15
8	6	13
9	26	7
10	13	6
11	14	1
ИТОГО	163 68%	78 32%

3.2.4. Оценка работы горячего буфета в школьной столовой

1. Больше всего неудовлетворительных оценок было выставлено горячему буфету – 16 %, «на отлично» его работу оценили лишь 28% и 42% учащихся поставили оценку «хорошо».

Таблица №14

	«5»	«4»	«3»	«2»	«1»
Оценка работы горячего буфета	67 28%	102 42%	34 14%	38 16%	-

2.76% учащихся считают горячий буфет неудобным.

Таблица №15

Класс	<u>Удобно пользоваться горячим буфетом</u>	<u>НЕ удобно пользоваться горячим буфетом</u>
5	15	40
6	13	31
7	13	43
8	8	11
9	5	28
10	3	16
11	2	13
ИТОГО	59 24%	182 76%

3. Только 33% опрошенных школьников довольны скоростью обслуживания в горячем буфете. 67% указывают, что обслуживание крайне медленное, т.к. В первую очередь обеды выдают начальной школе и учителям. Также очередь медленно идёт из-за того, что часть блюд, представленных в горячем буфете можно купить только за наличные деньги или совсем не продают школьникам. Приходится терять время, чтобы найти наличные деньги или сделать новый выбор из меню.

Таблица №16

Класс	<u>Устраивает скорость обслуживания в горячем буфете</u>	<u>НЕ устраивает скорость обслуживания в горячем буфете</u>
5	26	29
6	11	33
7	16	40
8	12	7
9	6	27
10	7	12
11	1	14
ИТОГО	79 33%	162 67%

3.2.5. Оценка работы продуктового автомата в школьной столовой

1. 46% учащихся пользуются продуктовым автоматом, установленным в столовой рядом с горячим буфетом, 54% не пользуются автоматом по разным причинам. Одни указывают, что цены на товары в автомате завышены, другие столкнулись с некорректной работой автомата.

Таблица №17

	<u>Пользуются продуктовым автоматом</u>	<u>НЕ пользуются продуктовым автоматом</u>
5	32	23
6	27	17
7	27	29
8	5	14
9	10	23
10	3	16
11	6	9
ИТОГО	110 46%	131 54%

2. 62% учащихся считают, что автомат расположен в неудачном месте - там, где «встречаются» очереди в горячий буфет и к автомату.

Таблица №18

	<u>Автомат стоит удобно у горячего буфета</u>	<u>Автомат стоит НЕ удобно у горячего буфета</u>
5	17	38
6	22	22
7	18	38
8	9	10
9	14	19
10	5	14
11	7	8
ИТОГО	92 38%	149 62%

3. У 31% учащихся возникали осложнения при покупке товара в продуктовом автомате.

Таблица №19

<u>Класс</u>	<u>При пользовании автоматом были затруднения</u>	<u>При пользовании автоматом не было затруднений</u>
5	25	30
6	17	27
7	18	38
8	2	17
9	6	27
10	3	16
11	3	12
ИТОГО	74 31%	167 69%

4. 81% опрошенных учеников, из тех, кто пользовался автоматом, не было проблем с получением сдачи. Автомат выдавал сдачу правильно. Эта проблема возникала только у 19% учеников.

Таблица №20

<u>Класс</u>	<u>Автомат всегда правильно выдавал сдачу</u>	<u>Иногда автомат неправильно сдачу</u>
5	49	8
6	25	18
7	44	12
8	12	7
9	31	1
10	19	0
11	15	0
ИТОГО	195 81%	46 19%

5. 20%, пользующихся автоматом, получили не тот товар, который выбрали на дисплее аппарата.

Таблица №21

<u>Класс</u>	<u>Автомат всегда правильно выдавал товар согласно заказанной опции</u>	<u>Иногда автомат выдавал не тот товар, который был заказан</u>
5	43	12
6	31	13
7	41	15
8	13	6
9	31	2
10	19	0
11	15	0
ИТОГО	193 80%	48 20%

6.24% учащихся вносили в купюроприёмник автомата деньги, а товар не получали

Таблица №22

Класс	<u>Автомат принимал деньги и товар выдал правильно</u>	<u>Автомат принимал деньги, а товар НЕ выдал</u>
5	42	13
6	29	15
7	39	17
8	11	8
9	29	4
10	15	0
11	19	0
ИТОГО	184 76%	57 24%

3.2.6. Анализ интерьера столовой

1. 61% учащихся не нравится, как расставлена мебель в столовой.

Таблица №23

Класс	<u>Нравится, как расставлена мебель в столовой</u>	<u>Не нравится, как расставлена мебель в столовой</u>
5	28	27
6	27	17
7	6	50
8	6	13
9	15	18
10	8	11
11	5	10
ИТОГО	95 39%	146 61%

2. 79% учащихся испытывают неудобства из-за узких проходов между столами.

Таблица №24

Класс	<u>Между столами удобные проходы</u>	<u>Между столами НЕ удобные проходы</u>
5	9	46
6	11	33
7	17	39
8	5	14
9	5	28
10	3	16
11	0	15
ИТОГО	50 21%	191 79%

3. 69% учащихся не могут найти посадочное место в столовой в «пиковые» минуты второй большой перемены (11:45-12:00). Место за столом есть, но не хватает стульев.

Таблица №25

Класс	<u>Всегда находят место за столом и стул для приёма пищи</u>	<u>Часто НЕ находят место за столом и стул для приёма пищи</u>
5	15	40
6	13	31
7	24	32
8	13	6
9	8	25
10	0	19
11	1	14
ИТОГО	74 31%	167 69%

4. 76% учащихся утверждают, что самое неудобное место для приёма пищи - рядом с малым буфетом. Очередь у буфета и трафик движения учащихся от малого буфета по столовой создаёт дискомфорт тем, кто занял место за ближайшим столом к малому буфету. Мимо проходящие ученики случайно пихают и толкают тех, кто уже кушает.

Таблица №26

Класс	<u>Удобно обедать рядом с малым буфетом</u>	<u>Неудобно обедать рядом с малым буфетом</u>
5	18	37
6	13	31
7	11	45
8	7	12
9	3	30
10	5	14
11	-	15
ИТОГО	57 24%	184 76%

5. 40% посетителей столовой проливали суп или компот, роняли тарелки с едой из-за неудобного трафика по столовой и случайного столкновения с другими учениками.

Таблица №27

Класс	<u>Никогда не проливали и не роняли еду из-за столкновения с другими учащимися в узких проходах между столами</u>	<u>Иногда проливали и роняли еду из-за столкновения с другими учащимися в узких проходах между столами</u>
5	30	25
6	22	22
7	36	20
8	8	11
9	23	10
10	16	3
11	10	5
ИТОГО	145 60%	96 40%

6. 85% учащихся одобрили и с удовольствием пользуются двумя входами в столовую.

Таблица №28

	<u>Удобно, когда в столовой два входа</u>	<u>НЕ удобно два входа в столовую</u>
5	33	22
6	40	4
7	49	7
8	18	1
9	30	2
10	19	0
11	15	0
ИТОГО	204 85%	37 15%

3.2.7. Оценка санитарно-гигиенического состояния столовой.

1. 75% учащихся отмечают, что поверхность столов грязная и повторить уроки, а значит положить книгу на стол нельзя.

Таблица №29

Класс	<u>Поверхность столов всегда чистая, можно положить книги</u>	<u>Иногда поверхность столов грязная, нельзя положить книги</u>
5	3	52
6	7	37
7	29	27
8	11	8
9	9	24
10	0	19
11	1	14
ИТОГО	60 25%	181 75%

2. 56% опрошенных заявили, что посуда в столовой чистая.

Таблица №30

Класс	<u>В столовой посуда всегда чистая</u>	<u>В столовой посуда не всегда чистая</u>
5	28	27
6	28	16
7	29	27
8	7	12
9	24	9
10	12	7
11	7	8
Итого	135 56%	106 44%

3.2.8. Оплата покупок в школьной столовой

1. 29% обнаруживали недостачу при получении сдачи в школьных буфетах.

Таблица №31

Класс	<u>Не было проблем получения сдачи буфетах</u>	<u>Проблемы при получении сдачи в буфетах</u>
5	39	17
6	28	15
7	32	24
8	14	5
9	27	6
10	18	1
11	14	1
ИТОГО	172 71%	69 29%

2. 53% опрошенных не имели проблем при оплате покупок школьной картой от СБЕРБАНКА. 47% учащихся теряли карту на питание и не могли оплатить покупки в школьных буфетах.

Таблица №32

Класс	<u>Не терял карточку или деньги</u>	<u>Терял карточку или деньги</u>
5	23	32
6	28	16
7	23	33
8	8	11
9	11	22
10	14	5
11	6	9
ИТОГО	113 47%	128 53%

3. 56% участников опроса сказали, что им не нравится пользоваться карточкой. Они хотят рассчитываться в буфетах наличными деньгами или при помощи обычной дебетовой карты. Это мнение высказывали чаще всего старшеклассники 8-11 классов.

Таблица №33

Класс	<u>Карточкой удобно рассчитываться</u>	<u>Карточкой НЕ удобно рассчитываться</u>
5	30	25
6	27	17
7	28	28
8	11	8
9	6	27
10	3	16
11	0	15
ИТОГО	105 44%	136 56%

4. Учащиеся примерно в равном размере отдают предпочтение буфетам и расплачиваются картами и в большом, и в малом, и в горячем буфетах.

Таблица № 34

	<u>Оплата покупки в большом буфете</u>	<u>Оплата покупки в горячем буфете</u>	<u>Оплата покупки в малом буфете</u>
учащиеся 5-11 классов	85 35%	70 29%	86 36%

3.2.9. Поведение учащихся в столовой

1. 62% учащихся никогда не были свидетелями неуважительного отношения к продуктам. 38% учащихся наблюдали, как ученики гимназии бросались едой, кидали друг в друга выпечкой и не только в помещении столовой, но и на этажах.

Таблица №35

Класс	<u>Никогда не видели, чтобы учащиеся кидались едой</u>	<u>Иногда видели, чтобы учащиеся кидались едой</u>
5	34	21
6	16	28
7	34	22
8	12	7
9	26	7
10	12	7
11	11	4
ИТОГО	145 62%	96 38%

2. 61% учащихся доделывает домашние задания в столовой.

Таблица №36

Класс	<u>Делают (доделывают или повторяют) уроки в школьной столовой</u>	<u>Не делают уроки в школьной столовой</u>
5	30	25
6	19	25
7	21	35
8	14	5
9	30	3
10	18	1
11	14	1
ИТОГО	146 61%	95 39%

3. 51% учащихся из-за простаивания в очереди в столовой не успевают повторить материалы домашнего задания перед уроком

Таблица № 37

Класс	<u>Из-за простаивания в очереди в столовой успевают повторить материалы домашнего задания перед уроком</u>	<u>Из-за простаивания в очереди в столовой не успевают повторить материалы домашнего задания перед уроком</u>
5	32	23
6	19	25
7	27	29
8	11	8
9	14	19
10	5	14
11	10	5
ИТОГО	118 49%	123 51%

4. За школьный день 30% учащихся посещают столовую – 1 раз; 45% учащихся посещают столовую - 2 раза; 16 % -3 раза и т.д.

Таблица №38

	<u>1 раз</u>	<u>2 раза</u>	<u>3 раза</u>	<u>4 раза</u>	<u>Более 5 раз</u>
5	18	24	9	2	2
6	14	20	8	1	1
7	13	26	10	4	3
8	2	8	4	3	2
9	17	10	4	2	0
10	5	12	2	0	0
11	2	9	2	2	0
ИТОГО	71 30%	109 45%	39 16%	14 6%	8 3%

5. 62% посетителей отметили, что носить обед на подносе в помещении с хаотичным трафиком, подобным школьной столовой и с такой расстановкой мебели - неудобно. На пути постоянно встречаются препятствия, а с подносом ограничена возможность маневрирования.

Таблица №38

	<u>Удобно носить еду на подносе</u>	<u>НЕ удобно носить еду на подносе</u>
5	13	42
6	18	26
7	42	14
8	2	17
9	6	27
10	7	12
11	4	11
ИТОГО	92 38%	149 62%

3.2.10. Оценка дежурства по столовой

1. Дежурство учащихся в столовой по-разному оценено участниками опроса: 20% поставили дежурным по столовой оценку – 5; 41% поставили оценку 4; 23% - оценку 3; 16%-оценку 2.

Таблица №39

	«5»	«4»	«3»	«2»	«1»
Оценка работы дежурных	47 20%	99 41%	56 23%	39 16%	-

2. 66% опрошенных, считают, что дежурные по столовой ведут себя вежливо с остальными учащимися гимназии. 61% утверждают, что дежурные ведут себя на посту уважительно по отношению к другим учащимся.

Таблица № 40

Класс	<u>Дежурные ученики вежливо ведут себя в столовой</u>	<u>Дежурные ученики НЕ вежливо ведут себя в столовой</u>
5	31	24
6	28	15
7	40	16
8	10	9
9	21	11
10	14	5
11	14	1
ИТОГО	158 66%	81 44%

Таблица №41

Класс	<u>Дежурные всегда вели себя уважительно к другим учащимся</u>	<u>Дежурные не всегда вели себя уважительно к другим учащимся</u>
5	33	22
6	20	24
7	43	13
8	11	8
9	19	14
10	11	8
11	8	7
ИТОГО	145 61%	96 39%

3.2.11. Оценка успешности нового расписания перемен

1. 29 % опрошенных испытывают дискомфорт в связи с введением в гимназии с сентября 2016 года нового расписания уроков и перемен: 4 больших перемены по 20 минут после 2,3,4 и 6-го уроков. 71% наоборот, поддерживают это нововведение.

Таблица №42

Класс	<u>Устраивает расписание больших перемен</u>	<u>Не устраивает расписание больших перемен</u>
5	32	23
6	40	4
7	39	17
8	9	10
9	24	9
10	16	3
11	11	4
ИТОГО	171 71%	70 29%

2. 51% учащихся высказывают мнение, что для обеда больше всего удобна перемена после 3 урока с 11:45 до 12:05. 13% готовы брать горячее питание после 2 урока с 10:40 до 11:00; 23% учащихся предпочитают обедать после 4-го урока с 11:59 до 12:10; 4% –после 5-урока; 9% -после 6-го урока.

Таблица №43

Класс	<u>Для обеда больше всего подходит перемена после 2 урока</u>	<u>Для обеда больше всего подходит перемена после 3 урока</u>	<u>Для обеда больше всего подходит перемена после 4 урока</u>	<u>Для обеда больше всего подходит перемена после 5 урока</u>	<u>Для обеда больше всего подходит перемена после 6 урока</u>
5	7	19	17	4	10
6	8	23	4	2	5
7	2	33	15	2	4
8	1	10	4	2	2
9	8	12	13	0	0
10	3	12	4	0	0
11	2	12	1	0	0
ИТОГО	31 13%	121 51%	58 23%	10 4%	21 9%

3. 61% учащихся успевают покушать за перемену. 39 % не успевают даже купить в буфете товар.

Таблица №44

Класс	<u>Успевают покушать за перемену</u>	<u>НЕ успевают покушать за перемену</u>
5	22	33
6	30	14
7	35	21
8	17	2
9	19	14
10	11	8
11	13	2
ИТОГО	147 61%	94 39%

4. 38% посетителей столовой считают, что больше всего учащихся в столовой после 2-го урока; 36% считают, что больше всего учащихся в столовой после 3-го урока; 16% считают, что больше всего учащихся в столовой после 4-го урока; 7% считают, что больше всего учащихся в столовой после 5-го урока; 3% считают, что больше всего учащихся в столовой после 6-го урока.

Таблица №45

	<u>Самое большое количество посетителей в столовой</u>					
	<u>после 1 урока</u>	<u>после 2 урока</u>	<u>после 3 урока</u>	<u>после 4 урока</u>	<u>после 5 урока</u>	<u>после 6 урока</u>
5 классы		22	18	9	6	2
6 классы		14	15	4	3	1
7 классы		31	16	5	3	2
8 классы		13	4	2	2	1
9 классы		7	17	9	0	0
10 классы		2	8	5	4	0
11 классы		2	9	5	0	0
ИТОГО	0	91 38%	87 36%	39 16%	18 7%	6 3%

5. Только 61% учащихся успевает пообедать после 6 урока перед началом дополнительных занятий (7 урок) по причине отсутствия ассортимента в это время в столовой.

Таблица №46

Класс	<u>Всегда хватает времени до закрытия столовой, чтобы покушать перед началом дополнительных занятий</u>	<u>Не хватает времени до закрытия столовой, чтобы покушать перед началом дополнительных занятий</u>
5	33	22
6	22	22
7	35	21
8	17	2
9	15	18
10	16	3
11	10	5
ИТОГО	148 61%	93 39%

6. Из-за простаивания в очередях в столовой 51 % учащихся не успевают повторить домашнее задание по устным предметам.

Таблица №47

Класс	<u>Из-за простаивания в очереди в столовой успевают повторить материалы домашнего задания перед уроком</u>	<u>Из-за простаивания в очереди в столовой не успевают повторить материалы домашнего задания перед уроком</u>
5	32	23
6	19	25
7	27	29
8	11	8
9	14	19
10	5	14
11	10	5
ИТОГО	118 49%	123 51%

3.10. Результаты интервьюирования учителей начальной школы.

В процессе интервьюирования учителей начальной школы выяснилось, что проблема обедов учеников младшей школы стала неразрешимой по причине условий работы продленной группы, которую ведут до 15-16 часов сами учителя, а не воспитатели продлённой группы. Они подгадывают время обедов учеников так, чтобы дети успевали на послеурочные занятия, которые совпадают с общим расписанием последних уроков в течение дня. Таким образом, 3-я большая перемена оказывается отведённой для горячего питания мл. классов, а не старших, как это было задумано ранее.

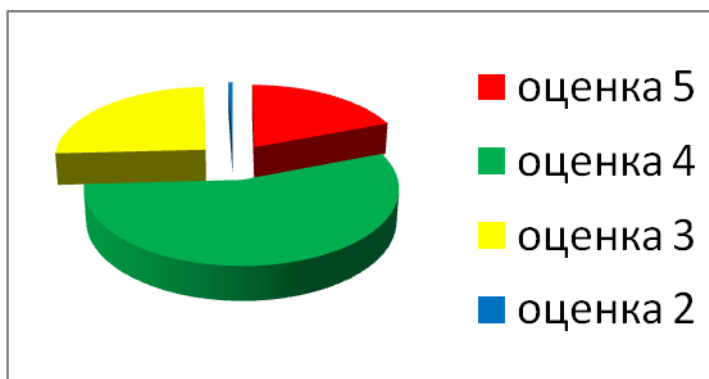
Учителя начальных классов раскритиковали некоторые из внесённых учащимися и авторами исследования предложений. Педагоги считают, что вынесенные предложения не имеют актуальности: если будут готовые ланч-бокс, то почему тот же набор дети не могут купить в буфете, просто поштучно называя товар, который хотят купить. А упаковка в единый пакет имеет сомнительную актуальность.

Критике подверглась и идея с зоной разогрева еды, которые учащиеся приносят из дома. Учителя указали, что дети едят бутерброды, которые не требуют разогрева. Также они раскритиковали необходимость в такой зоне для старшеклассников и учителей.

4. Заключение и рекомендации по итогам маркетингового исследования

Итак, данные, полученные в результате анкетирования, показали, что независимо от возраста и пола, класса и времени посещения столовой, наибольшая часть респондентов отдает предпочтение, в первую очередь, качеству обслуживания и комфорту в помещении школьного пищеблока. Результаты изучения мнений и ожиданий посетителей столовой можно использовать для совершенствования деятельности пищеблока, для большей её ориентации на запросы школьников и учителей. Полученные данные помогут понять, насколько оценки посетителей, и в какой степени могут повлиять на деятельность столовой, которая, в свою очередь, должна быть ориентирована потребности своих клиентов. Как показывает диаграмма №1 – половина опрошенных школьников в целом позитивно оценивает работу столовой, но определённый круг проблем мешает улучшить организацию работы столовой.

Диаграмма №1



Рекомендации по оптимизации работы столовой на основании предложений, внесённых учащимися в процессе анкетирования.

Объект изучения	Рекомендации и предложения
1.Школьная столовая	<ul style="list-style-type: none"> - пронумеровать буфеты или дать им названия - обеспечить горячие обеды по субботам - расширить меню: больше салатов, творог, кефир (использование системы ланч-боксов) - начинать обслуживание учащихся за пять минут до начала перемены, без задержек - продумать систему обслуживания нач. классов - добавить чайные ложки для йогуртов - избавиться от низкокачественных сладостей - одинаковый ассортимент во всех буфетах - зона для разогрева еды, которая, возможно, работала бы и после закрытия столовой. - бесплатная вода - продумать сытную еду (бутерброды, мясо в листе салата) кроме выпечки и горячего - распределить потоки в очередях к большому и горячему буфету
2.Большой буфет	<ul style="list-style-type: none"> - два буфетчика во время первых десяти минут больших перемен -увеличить количество сытной выпечки с мясными начинками -продавать салаты как в большом буфете так и в малом буфете
3.Малый буфет	<ul style="list-style-type: none"> -продумать трафик движения от малого буфета к выходу после совершения покупки
4.Оценка санитарно-гигиенического состояния	<ul style="list-style-type: none"> -протирать столы после каждой большой перемены
5.Горячий буфет	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечить покупку всех продуктов не только по карте, но и за наличные. -увеличить порции горячих блюд за доп. плату, ввести понятие пол-порции, чтобы можно было купить 1,5 порции второго. -увеличить ассортимент гарниров -увеличить скорость обслуживания -одна очередь для учителей и для учеников -3 большая перемена используется начальной школой, а не старшеклассниками ПОЧЕМУ????? -разнообразить детские и взрослые обеды за счёт ланч-боксов

6.Продуктовый автомат	-вынести торговый автомат за пределы столовой для использования после закрытия столовой -поставить автомат с кофе, чаем, молоком -перенести автомат к раковинам в коридоре
7. Дежурство по столовой	-убрать дежурных со входа в столовую
8.Интерьер столовой	-поставить дополнительные стулья, можно складные которые бы убирались в специально отведённые места -убрать барную стойку за ненадобностью -поставить больше мягких диванов по периметру столовой -продумать свободные проходы к буфетам, упорядочить трафик учащихся -вместо малого буфета сделать мягкую зону для тех, кто со своей едой -перекрасить столовую в другие цвета (какие не указано)
9.Оплата покупок	- обеспечить возможность своевременно узнавать баланс карты - продолжать предоставлять возможность платить и картами, и наличными деньгами за обеды - разместить в фойе школы аппарат для пополнения карты
10. Расписание перемен	- возможно, лишней является 20-минутная перемена после 6-го урока.

Рекомендации и пожелания от АВТОРОВ маркетингового исследования:

1. Перестановка малого буфета на новое место - между 2-мя входами
2. Установка микроволновки для учащихся
3. Перемещение автомата в коридор к умывальникам, пополнение аппарата бутербродами как на фото



4. Оборудование подоконников под барные стойки
5. Изменить функционал дежурных: контролировать потоки на вход и выход, контролировать, как учащиеся пользуются микроволновкой, Рекомендовать дежурным помогать мл. классам(1 классу) доносить поднос с обедом до стола. А также помогать учащимся на 2 и 3 больших переменах находить посадочное место и, если необходимо, принести стул.
6. Сместить время обеда нач. школы, возможно, сместить начало их послеурочных занятий.
7. Продумать систему вызова буфетчицы с кухни, если необходимо сделать покупку во время урока
8. Продумать систему ланч – боксов, т.е. перекусов на вынос.
7. Предложить готовые наборы или «ланч-боксы» учащимся. Преимущества набора перед поштучной покупкой товара в буфете: скорость покупки, продуманный набор продуктов на определённую сумму. Можно продумать заказ таких ланч – боксов заблаговременно, на 1-ой перемене. Примерные продукты для ланч-бокса (возможно, как вариант «собери свою коробочку»):

Вариант 1

- сок 0,2
- булочка в индивидуальной упаковке
- яблоко или банан

Вариант № 2

- сок, вода, чай 0,2
- пара бутербродов с сыром
- яблоко или банан

Вариант № 3

- йогурт/ творожок
- мюсли
- банан, яблоко

Вариант № 4

- сок, вода 0,2
- огурец, помидор
- тост с сыром в индивидуальной упаковке

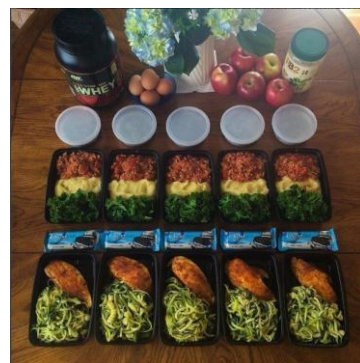




Фото21-25 Варианты ланч-боксов, предложенные пользователями интернета

4.1. Проблемы, решение которым не смогли найти авторы исследования

- Питание младших школьников на 3-ей большой перемене, которая задумывалась для старших классов.
- Рационализация трафика по столовой в районе большого и горячего буфетов. На какую стену бы ни переносили буфеты, всегда происходит столкновение потоков. Были сделаны макеты столовой и проведены эксперименты.

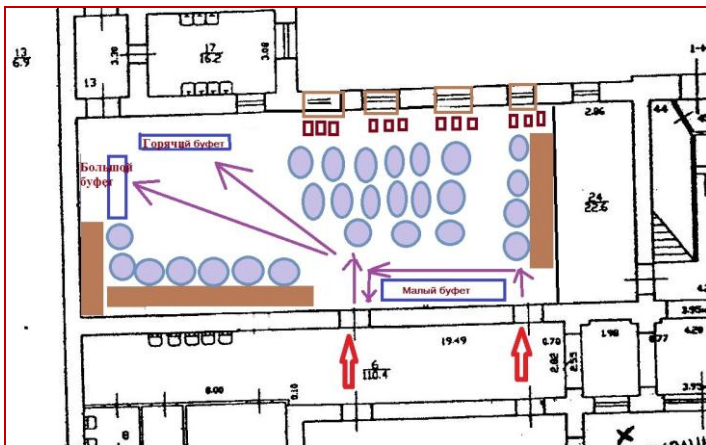


Рис. 7 Возможная схема перестановки большого и горячего буфетов

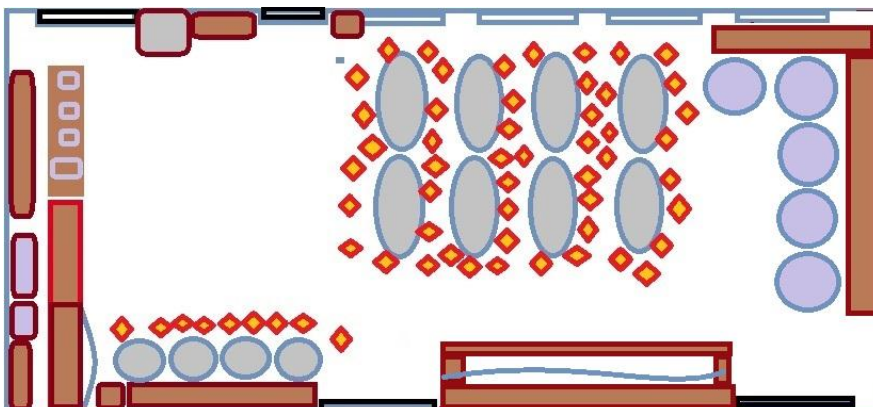


Рис.8 Возможная перестановка малого буфета

5. Список литературы и интернет ресурсов

1. Филипп Котлер «Основы маркетинга», М. 2005
2. <http://www.grandars.ru/student/marketing/marketingovye-issledovaniya.html>
23.11.2016
3. <https://creativecallproject.ru/marketingovye-issledovaniya/>
11.10.2016
4. <http://marketing-now.ru/osnovyi-marketinga/marketingovye-issledovaniya>
24.11.2016
5. Евгений Голубков. «Маркетинговые исследования», М.2001