

Новый формат старой столовой

Как уже все успели заметить, с 1 сентября в нашем университете сменилась столовая, пришла новая организация — ООО «Вертолёт», предоставляющая питание студентам и сотрудникам Гидромета. За первые недели уже успело сформироваться мнение, появились отзывы и вопросы по качеству обслуживания в столовой. Профком студентов внимательно следил за тем, что говорят о новой столовой и решил обратиться напрямую к директору по развитию ООО «Вертолёт» Рейнгольд Альберту:

— Многие студенты жалуются, что скорость потока на линии раздачи уменьшилась, а очередь в столовой выросла.

Р.А.: Мы поставили самую современную систему кассового оборудования для столовых. Можно вместе посчитать. В среднем, на обслуживание одного посетителя уходит от 10 до 15 секунд, максимум. Я проверял лично, стоя на раздаче. Допустим, в период максимального количества студентов, кто-то оказался в очереди пятидесятым, семидесятым и т.д. — значит, к кассе он подойдет примерно через 10-12, 20 минут. Возможно, что это долго, но только для того, кто стоит семидесятым.

Второй момент. В зале около 120 посадочных мест. Треть занимают те, кто пришёл в столовую не обедать, а заняться своими делами, поболтать с друзьями, просто отдохнуть. Мы запретить этого не можем, но, в таком случае, надо учитывать, что кому-то, кто пришёл пообедать, просто не хватит места. В среднем на обед требуется минут 10-15, и, если касса будет работать ещё быстрее, люди будут стоять с подносами.

Еще одна деталь: первые дни бойлер с горячей водой стоял перед кассой, и человек, наливая себе чай, тормозил всю очередь. Мы это быстро заметили и переставили бойлер за кассу. Расплатился — спокойно наливаешь себе воду, а следующий студент проходит на кассу.

— Выросли цены на горячие блюда, гарниры и чай стоит 10 рублей!

Р.А.: Начну с гарниров. Прежняя столовая за 10-12 рублей предлагала 150 граммов. Мы увеличили порцию до 200 граммов, оставив прежнюю цену. Исключение – гречневая каша, всем известно, что цены на нее выросли в разы.

Горячие блюда. Мы предлагаем горячее и за 50 рублей и за 100 рублей. Мы не можем ограничивать тех, у кого финансовые возможности позволяют взять мясо за 100 рублей, при этом не забываем и о тех, у кого такой возможности нет. Другой вопрос, чтобы более доступных блюд стало больше, над этим мы работаем. В ближайшее время их количество возрастет.

Чай по 10 рублей. В первые дни в общей столовой продавался чай Гринфилд. Как известно — один из самых дорогих. Мы учли замечания — чай снова стоит 5 рублей, но другой марки. Гринфилд остался в буфете.

— Во втором корпусе столовая не работает по субботам.

Р.А.: Во втором корпусе в настоящее время идёт ремонт, высвобождается дополнительное пространство для установки новой линии раздачи и увеличения количества мест. Неудобство временное, но необходимое для повышения качества обслуживания.

— Многие жалуются на холодную выпечку, возникает вопрос — не вчерашняя ли она? И раньше пирожки были больше!

Р.А.: Мы не скрываем, что выпекаем продукцию ночью. Поэтому, возможно, к открытию раздачи она успевает остыть. Мы купили микроволновую печь и поставили её в зал. Теперь все, кто хочет, могут пирожки подогреть. Но говорить, что мы продаём выпечку сделанную накануне - не справедливо. У нас пока не хватает мощности, чтобы полностью обеспечить столовую пирожками на текущий день, не говоря уже о том, чтобы оставалось на следующий.

Что касается размеров пирожков. Хочется заметить, что много не всегда хорошо. Мы используем в нашем производстве продукты только высшего качества. Можно увеличить выход пирожков, но тогда увеличится и их стоимость. С весны, цены выросли на некоторые продукты втрое. В данной ситуации приоритетом является ценовая составляющая. Мы сохранили старые цены, но немного уменьшили закладку.

— Исчезли салфетки на столах.

Р.А.: Салфетки, действительно, не лежат на столах. Зато они есть на раздаче. Любой, кто подходит к кассе с подносом может их взять. Мы не хотим ограничивать кол-во салфеток необходимое для каждого студента, но нам не хочется видеть салфетки из столовой в туалетах и на улице.

— Не хватает соков, мороженого и т.д.

Р.А.: Справедливое замечание относительно того, что не хватает барной продукции. Мы тоже постарались это исправить. Если будут пожелания, касающиеся ассортимента, милости просим.

Все знают, что мы открылись 1 сентября. Кассовое оборудование поставили в день открытия. Студенты не знают того, что вопрос об открытии не был решён до 29 августа. Следовательно, наши сотрудники увидели то, на чём им предстоит работать, в день открытия. С этим связано то, что иногда они путают название и соответствие нашей продукции. Это не значит, что так должно быть и мы не обращаем на это внимания. Но все ошибаются. Главное, реагировать и исправлять ошибки.

Мы всегда готовы к диалогу. Мы не отделяем свою деятельность от всех вопросов и пожеланий, которые могут возникнуть у посетителей столовой. Для того, чтобы продукция стала лучше и не наносила вред студентам, мы заменили многое оборудование, поставили промышленные фильтры на воду. Теперь из кранов на кухне течёт питьевая вода. Мы и дальше будем совершенствоваться и очень надеемся, что наши усилия не останутся без внимания.

В свою очередь отмечаем, что руководство новой столовой с готовностью идёт на контакт и прислушивается ко всем адекватным идеям и пожеланиям! Нам была продемонстрирована кухня, весь процесс приготовления еды. Действительно закуплено новое современное оборудование, фильтры. По сравнению с предыдущей столовой — «Небо и земля». Качество приготовления пищи на самом высоком уровне: настоящее пюре, выпечка из муки высшего сорта, придраться было попросту не к чему. Кроме того, стоит помнить, что цены на продукты в стране в этом году выросли в среднем на 20-30 %.

Все студенты и сотрудники университета через профком и на официальном сайте РГГМУ могут высказать свое мнение о столовой — оно будет услышано и последует реакция!

26 сентября 2011 года

Профком студентов