

PREDMET: Molba za poboljšanje kvalitete usluge restorana „Odeon“ u studentskoj menzi na Tekstilprometu

Poštovani,

U ime studenata Geodetskog, Građevinskog, Arhitektonskog fakulteta i Fakulteta strojarstva i brodogradnje obraćamo Vam se sa željom za unapređenje usluge usluge i prehrane u restoranu „Odeon“ koji trenutno pruža uslugu studentske menze u zgradi Tekstilprometa na adresi Ulica grada Gospića 1A, Zagreb. Kako bismo objedinili komentare studenata te kvantificirali poteškoće s kojima se studenti susreću i identificirali prilike za unapređenje odlučili smo provesti istraživanje o zadovoljstvu studenata prehranom u restoranu „Odeon“.

Istraživanje je provedeno putem online ankete koja je bila dostupna od 23. siječnja do 29. veljače 2024. godine. Anketa je bila objavljena na društvenim mrežama studentskih zborova Geodetskog fakulteta, Građevinskog fakulteta, Arhitektonskog fakulteta te Fakulteta strojarstva i brodogradnje, kao i na njihovim intranetima.

U nastavku iznosimo zaključke ankete temeljem komentara studenata:

1. Higijenski uvjeti

U komentarima ankete evidentirali smo tri ozbiljna komentara studenata povezana s kvalitetom higijenskih uvjeta i termičke obrade hrane. U jednom slučaju student je dobio piletinu u umaku s mirisom sredstva za pranje suđa, a u preostala dva slučaja poslužena je nedovoljno pečena riba i meso. Također, mnogi studenti su se požalili na pronalasku dlaka u jelu, općenito nehigijenski način posluživanja hrane te međusobnu kontaminaciju hrane.

Studenti su prijavili tijekom posjeta menzi nekoliko nedostataka koji su u suprotnosti s higijenskim standardima:

- prljavo i masno posuđe,
- prekomjerno doziranje hrane na tanjur i uklanjanje viška golim rukama te ponovno vraćanje hrane u lonac,
- dodirivanje okolnih nečistih površina prije posluživanja hrane te
- pušenje cigareta na balkonu, koji je također prostor predviđen za konzumaciju hrane.

Obzirom na navedeno, tražimo strožu provedbu higijenskih standarda i podsjećanje osoblja na isto.

2. Promjena jelovnika, rotacija dnevni menija i raznovrsnost prehrane

Studenti u velikom omjeru (495/776 ispitanih) nisu zadovoljni s raznolikosti ponude hrane. Osim toga, postoji prekomjeran naglasak na nezdravim opcijama, te nedostatak raznolikosti u ponudi vegetarijanskih jela na dnevnoj razini.

Također, studenti su prijavili posluživanje hladnih jela što nije prihvatljivo jer prilozi poput krumpira, pirea i blitve postaju nejestivi nakon što se ohlade i/ili osuše.

U komentarima ankete pojavile su se želje studenata za uvođenjem novih jela ili vraćanje starih koja su bila dostupna dok smo boravili u Kačićevoj ulici. Neki od prijedloga su sljedeći:

- lignje s tartarom,
- palačinke,
- musaka,
- lasanje,
- umaci u paketićima (mogućnost ponude raznovrsnih umaka bez čekanja),
- raznovrsne salate (zelena, cikla),
- gazirana voda,
- sok od jabuke, višnje, borovnice,
- više voća
- razni sladoledi.

Predlažemo da se neki od navedenih prijedloga uvedu u menzu na 1. katu, ali i u kantu u prizemlju.

Predlažemo promjene u jelovniku koje će uključiti želje studenata, uvođenje više vegetarijanskih i gluten-free opcija, korištenje zdravijih i kvalitetnijih namirnica te redovito osvježavanje ponude, bilo kroz tjedne rotacije ili definiranje različitih tjednih menija.

3. Gužva u pauzi za ručak

Studenti su prijavili kako je kapacitet sjedećih mjesta u menzi nedostatan za potrebe ovalikog broja studenata. Trenutni raspored prostora karakterizira skučenost, s pretežito masivnim stolovima i klupama, te tek nekoliko manjih stolova i stolica. Primjećuje se minimalno korištenje restoranskog dijela u odnosu na studentski dio. Restoranski dio često ostaje neiskorišten ili zatvoren, dok u studentskom dijelu očito nedostaje dovoljno mjesta za sjedenje.

Predlažemo otvaranje restoranskog dijela na korištenje studentima, posebno tijekom razdoblja veće gužve. Ova inicijativa, iako možda samo dio rješenja, pridonijela bi povećanju dostupnosti menze za veći broj studenata.

4. Poboljšanje dostupnosti informacija o dnevnom meniju i cijenama hrane

Primijetili smo da na ploči s dnevnim jelovnikom nisu navedeni prilozi uz glavna jela, što stvara poteškoće za studente koji žele znati što se nudi uz određeni obrok. Vaša web-stranica (<https://odeon.hr/dnevni-meni-studentska-menza/>) već sadrži cjeloviti dnevni meni, stoga bi bilo korisno istaknuti tu informaciju na mjestima gdje studenti čekaju u redu.

Postavljanje isprintanih QR kodova koji vode na navedenu web-stranicu olakšalo bi pristup pregledu svih stavki na meniju. Također, uključivanje cijena pojedinih stavki uz odgovarajuću subvenciju pridonijelo bi transparentnosti ponude.

5. Uvođenje kartičnog plaćanja

Želimo skrenuti pažnju na problem koji se često susreće prilikom korištenja usluga menze, a to je zastoj na blagajni prilikom naplate jela. Uvođenjem kartičnog plaćanja omogućili bi jasnu transparentnost transakcija i smanjenje vremena provedenog na blagajni, što će rezultirati manjom gužvom, ali i poboljšanim iskustvom svih korisnika menze.

Prema provedenoj anketi primijetili smo jasnu potrebu za uvođenjem alternativnih metoda plaćanja. Stoga podržavamo i predlažemo implementaciju kartičnog plaćanja. Ukoliko niste u mogućnosti uvesti kartično plaćanje, kao što je omogućeno u ostalim restoranima, kao alternativnu opciju predlažemo integraciju WeaPay aplikacije, koja već ima primjenu u menzama Studentskog centra Zagreb.

WeaPay aplikacija funkcionira tako da korisnici svoj obrok plate skeniranjem bar koda putem mobilne aplikacije, nakon čega se iznos naplaćuje iz virtualnog novčanika. Ipak, potrebno je provjeriti mogu li privatne menze koristiti ovu aplikaciju

Cilj prijedloga kao i cjelokupne provedbe ankete jest predstavljanje smjernica za unaprjeđenje usluge kako bi studenti kao glavni korisnici bili zadovoljniji i zdraviji, stoga i više posjećivali studentski restoran. Studentski zbor Geodetskog fakulteta mišljenja je kako je usluga restorana dobra, no ipak navedeni incidenti posebice u vidu higijenske sigurnosti ne smiju se ponavljati. Dodatno, optimizacija sa ciljem smanjenja reda, povećanje ponude i digitalizacija restorana kroz ponudu kartičnog plaćanja zasigurno su prijedlozi koji će dodatno doprinijeti kvalitetnijem radu restorana.

S obzirom na planirani završetak rekonstrukcije zgrade u Kačićevoj 26, očekujemo da će prostorije Tekstilprometa biti naša privremena lokacija najmanje sljedećih godinu dana. Stoga je rješavanje navedenih problema hitno i ne može čekati.

Stojimo vam na raspolaganju za daljnje upite. Predlažemo sastanak s upravom restorana kako bismo nastavili konstruktivnu raspravu.

Unaprijed zahvaljujemo na razmatranju prijedloga i apela te iščekujemo buduću suradnju.

S poštovanjem,

Studentski zbor Geodetskog fakulteta – Sveučilišta u Zagrebu

Prilog: Rezultati ankete o zadovoljstvu studenata prehranom u restoranu „Odeon“ (anketa je bila dostupna od 23.1. do 29.2.)