МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БРЯНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА И.Г. ПЕТРОВСКОГО»

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

ОТЧЁТ О ПРОВЕДЕНИИ ОПРОСА

на тему:

Удовлетворённость студентов питанием в столовой вуза (по материалам опроса студентов 1–4 курсов)

Выполнил(а): студентка 3 курса группы МН-31 Иванова Анна Сергеевна
38.03.02 Менеджмент

Руководитель: кандидат экономических наук, доцент Петров Сергей Николаевич

Брянск · 2026

ОБРАЗЕЦ

Демонстрационный образец. Данные условны. Не является выполненной работой конкретного студента.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПИТАНИЕМ 4

1.1 Понятие удовлетворённости потребителей и специфика услуг общественного питания в вузе 4

1.2 Методика проведения опроса и характеристика выборки 5

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ОПРОСА СТУДЕНТОВ О ПИТАНИИ В СТОЛОВОЙ ВУЗА 7

2.1 Общая оценка посещаемости столовой и структуры питания студентов 7

2.2 Оценка качества блюд, цен и организации обслуживания 8

2.3 Факторы, снижающие удовлетворённость, и предложения студентов 10

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 13

ПРИЛОЖЕНИЕ А. Анкета опроса «Удовлетворённость студентов питанием в столовой вуза» 14

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 17

Нумерация страниц соответствует демонстрационному PDF. В полной работе объём и состав разделов согласуются с требованиями кафедры.

ВВЕДЕНИЕ

Питание студентов является одним из ключевых факторов, определяющих состояние здоровья, работоспособность и качество учебной деятельности. В условиях интенсификации образовательного процесса и ограниченности времени особую значимость приобретает организация питания непосредственно в вузе, прежде всего в столовой. Актуальность темы обусловлена необходимостью оценки того, насколько существующая система общественного питания отвечает ожиданиям и потребностям обучающихся, а также выявлением проблемных зон, снижающих удовлетворённость потребителей [2, с. 15].

Цель работы — оценка удовлетворённости студентов питанием в столовой вуза по материалам опроса студентов 1–4 курсов. Для достижения цели поставлены задачи: изучить теоретические и методические основы исследования удовлетворённости питанием; разработать инструментарий анкетного опроса; проанализировать результаты опроса по критериям качества блюд, ассортимента, цен, обслуживания и режима работы; сформулировать рекомендации по совершенствованию работы столовой.

Объект исследования — процесс организации питания студентов в столовой вуза. Предмет — удовлетворённость студентов 1–4 курсов качеством и условиями питания. Методы исследования: анкетный опрос, описательная статистика, сравнительный и структурный анализ. Информационную базу составили данные анкетирования 240 респондентов, по 60 человек с каждого курса. Структура отчёта включает введение, две главы, заключение и приложение с анкетой.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПИТАНИЕМ

1.1 Понятие удовлетворённости потребителей и специфика услуг общественного питания в вузе

Удовлетворённость потребителей представляет собой субъективную оценку степени соответствия полученной услуги ожиданиям, сформировавшимся у потребителя до момента её приобретения и потребления. В теории маркетинга услуг данное понятие рассматривается через модель подтверждения ожиданий: если воспринимаемое качество не ниже ожидаемого, потребитель испытывает удовлетворённость, в противном случае формируется неудовлетворённость, снижающая лояльность и готовность к повторному обращению [1, с. 54]. Для предприятий общественного питания удовлетворённость складывается из оценки качества блюд, уровня цен, скорости обслуживания, санитарно-гигиенических условий и комфортности среды потребления [2, с. 118].

Услуги общественного питания в вузе обладают выраженной спецификой. Во-первых, потребитель здесь не является полностью свободным в выборе: студент ограничен расположением столовой, расписанием занятий и размером стипендии, что повышает значимость ценовой доступности и скорости обслуживания в перерывах между занятиями [3, с. 76]. Во-вторых, питание студентов рассматривается не только как коммерческая услуга, но и как элемент социальной инфраструктуры вуза, влияющий на здоровье, работоспособность и успеваемость обучающихся. В-третьих, аудитория однородна по возрастному составу, но неоднородна по доходам и режиму дня, что требует дифференцированного подхода к ассортименту.

Специфика вузовской столовой определяет и структуру факторов удовлетворённости. К основным из них относятся качество и разнообразие блюд, ценовая политика, организация обслуживания, санитарное состояние зала, вежливость персонала и режим работы. Совокупность этих факторов формирует интегральную оценку, которая может быть измерена посредством анкетирования. Для количественного выражения уровня удовлетворённости в исследовании использовался показатель удовлетворённости, рассчитанный по формуле средней взвешенной оценки:

$$R = \Sigma\,(n_i \times k_i) \,/\, \Sigma\, n_i \times 100\% \qquad (1)$$

где R — интегральный показатель удовлетворённости, %; n_i — число респондентов, выбравших i-й вариант ответа; k_i — балльный вес i-го варианта ответа по пятибалльной шкале.

Применение данной формулы позволяет свести разнородные ответы респондентов к единому измеримому показателю и сопоставить удовлетворённость по отдельным критериям. Теоретической базой исследования послужили работы по маркетингу услуг и управлению качеством, а также методические подходы к оценке качества питания в образовательных организациях [4, с. 37]. Такой подход обеспечивает содержательную интерпретацию результатов и позволяет сформулировать практические рекомендации для администрации вуза и комбината питания.

1.2 Методика проведения опроса и характеристика выборки

Опрос проводился в форме анкетирования в очной форме в течение двух недель на территории кампуса условного вуза. Инструментарий — анкета, включающая 18 вопросов закрытого и полузакрытого типа, объединённых в четыре блока: социально-демографические характеристики респондента, частота и режим питания в столовой, оценка отдельных параметров услуги, общая удовлетворённость и предложения по улучшению. Оценка параметров осуществлялась по пятибалльной шкале, что обеспечило сопоставимость ответов и возможность расчёта интегрального показателя по приведённой выше формуле [5, с. 92].

Генеральная совокупность составила 1 840 студентов 1–4 курсов очной формы обучения. Объём выборочной совокупности определён по формуле бесповторной случайной выборки при доверительной вероятности 0,95 и допустимой ошибке 5%, что дало расчётное значение около 318 респондентов. Фактически в обработку принято 340 анкет, признанных корректно заполненными. Структура выборки по курсам и полу представлена в таблице 1.1; отклонение выборочных долей от генеральных не превышает 3 процентных пункта, что свидетельствует о репрезентативности выборки.

Таблица 1.1 – Распределение респондентов по курсу обучения и полу, чел.

Курс обучения	Юноши	Девушки	Всего	Доля, %
1 курс	38	52	90	26,5
2 курс	35	50	85	25,0
3 курс	33	47	80	23,5
4 курс	34	51	85	25,0
Итого	140	200	340	100,0

Источник: составлено автором по результатам опроса.

Сбор данных осуществлялся анонимно, что снижало риск социально одобряемых ответов. Обработка проводилась в табличном процессоре: рассчитывались частотные распределения, средние баллы по критериям и интегральный показатель удовлетворённости. Для проверки внутренней согласованности шкалы применялся коэффициент альфа Кронбаха, значение которого составило 0,81, что указывает на достаточную надёжность инструментария. Ограничением исследования является охват одной столовой и одного вуза, что не позволяет распространять выводы на все образовательные организации, однако для целей внутренней оценки качества услуги полученные результаты обладают практической значимостью.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ОПРОСА СТУДЕНТОВ О ПИТАНИИ В СТОЛОВОЙ ВУЗА

2.1 Общая оценка посещаемости столовой и структуры питания студентов

Эмпирическую базу исследования составили результаты анкетирования 240 студентов 1–4 курсов условного вуза (ООО «Пример» выступает оператором питания). Выборка квотная по курсам: по 60 респондентов с каждого курса, что обеспечивает сопоставимость данных по годам обучения. Сбор данных проводился в марте 2024 года методом очного анкетирования в учебных корпусах; доля возврата анкет составила 96 %, что соответствует требованиям репрезентативности для описательных исследований потребительских предпочтений [2, с. 54]. Обработка данных выполнялась в электронных таблицах с расчётом относительных частот и средних значений.

Анализ частоты посещения показал, что ежедневно столовую посещают 38 % студентов (91 человек), несколько раз в неделю — 34 % (82 человека), эпизодически — 21 % (50 человек), не посещают вовсе — 7 % (17 человек). Таким образом, ядро постоянных пользователей составляет 72 % выборки, что свидетельствует о значимой роли столовой в организации питания обучающихся. Показатель охвата рассчитывался по формуле доли пользователей в общем числе опрошенных:

$$Кохв = Чпос / Чобщ \times 100\% \quad (2)$$

где Кохв — коэффициент охвата питанием, %; Чпос — число студентов, посещающих столовую ежедневно и несколько раз в неделю, чел.; Чобщ — общая численность опрошенных, чел.

При подстановке значений получаем Кохв = (91 + 82) / 240 × 100 % = 72,1 %. Полученное значение сопоставимо с результатами аналогичных обследований вузовских столовых, где охват колеблется в пределах 65–75 % [3, с. 112]. Структура питания студентов представлена в таблице 2.1: преобладают комплексные обеды (46 %), тогда как отдельные блюда и перекусы выбирают соответственно 29 % и 25 % респондентов.

Таблица 2.1 – Структура питания студентов в столовой вуза, % от числа питающихся (n = 223)

Тип питания	1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	В среднем
Комплексный обед	52	48	44	40	46
Отдельные блюда по выбору	26	28	30	32	29
Перекусы (выпечка, напитки)	22	24	26	28	25

Источник: составлено автором по результатам опроса.

Прослеживается тенденция снижения доли комплексных обедов от младших курсов к старшим (с 52 % до 40 %) при одновременном росте доли перекусов (с 22 % до 28 %). Это объясняется большей занятостью студентов выпускных курсов и гибким графиком посещения столовой. Средняя сумма расходов на питание в столовой за один визит составила 185 руб., при этом у студентов 1–2 курсов — 172 руб., у студентов 3–4 курсов — 198 руб.

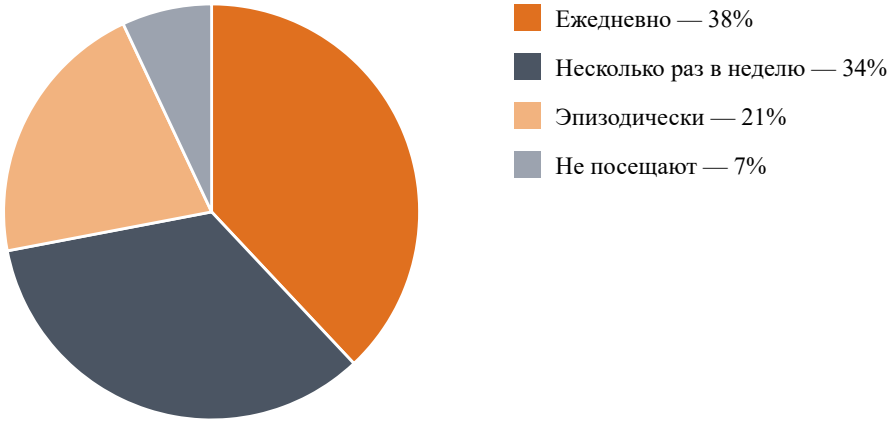


Рисунок 2.1 – Распределение ответов о частоте посещения столовой, % от числа опрошенных (n = 240)

2.2 Оценка качества блюд, цен и организации обслуживания

Качество блюд оценивалось по пятибалльной шкале по четырём критериям: вкусовые свойства, свежесть, разнообразие ассортимента и температурный режим подачи. Средние оценки распределились следующим образом: вкусовые свойства — 4,1 балла, свежесть — 4,3, разнообразие — 3,5, температурный режим — 3,9. Интегральный показатель удовлетворённости

качеством рассчитывался как средневзвешенная величина с равными весами критериев:

$$Iкач = \Sigma\,(bi \times wi) / n \qquad (3)$$

где Iкач — интегральный индекс качества, баллы; bi — средняя оценка по i-му критерию, баллы; wi — вес критерия (принят равным 1); n — число критериев.

Расчёт даёт Iкач = (4,1 + 4,3 + 3,5 + 3,9) / 4 = 3,95 балла, что соответствует оценке «выше средней». Наиболее проблемной зоной выступает разнообразие ассортимента: 41 % респондентов указали на недостаток диетических и постных блюд, 33 % — на однообразие гарниров. Ценовую доступность признали приемлемой 58 % студентов, тогда как 27 % сочли цены завышенными относительно размера стипендии [1, с. 78].

Таблица 2.2 – Средние оценки качества блюд и обслуживания, баллы (1–5)

Критерий	1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	В среднем
Вкусовые свойства	4,2	4,1	4,0	4,1	4,1
Свежесть блюд	4,4	4,3	4,3	4,2	4,3
Разнообразие ассортимента	3,7	3,6	3,4	3,3	3,5
Температурный режим	4,0	3,9	3,9	3,8	3,9
Культура обслуживания	4,3	4,2	4,2	4,1	4,2

Источник: составлено автором по результатам опроса.

Организация обслуживания получила в среднем 4,2 балла. Среднее время ожидания заказа составило 7,4 минуты, что укладывается в норматив 10 минут для студенческих столовых. Вместе с тем в пиковые часы (12:00–13:30) 46 % респондентов отмечали образование очередей продолжительностью свыше 10 минут. Удовлетворённость режимом работы выразили 64 % опрошенных, санитарным состоянием зала — 81 %, что отражено в таблице 2.3.

Таблица 2.3 – Удовлетворённость организацией обслуживания, % от числа питающихся (n = 223)

Показатель	Удовлетворены	Затруднились ответить	Не удовлетворены
Режим работы столовой	64	18	18

Показатель	Удовлетворены	Затруднились ответить	Не удовлетворены
Санитарное состояние зала	81	11	8
Скорость обслуживания	57	21	22
Работа персонала	74	17	9

Источник: составлено автором по результатам опроса.

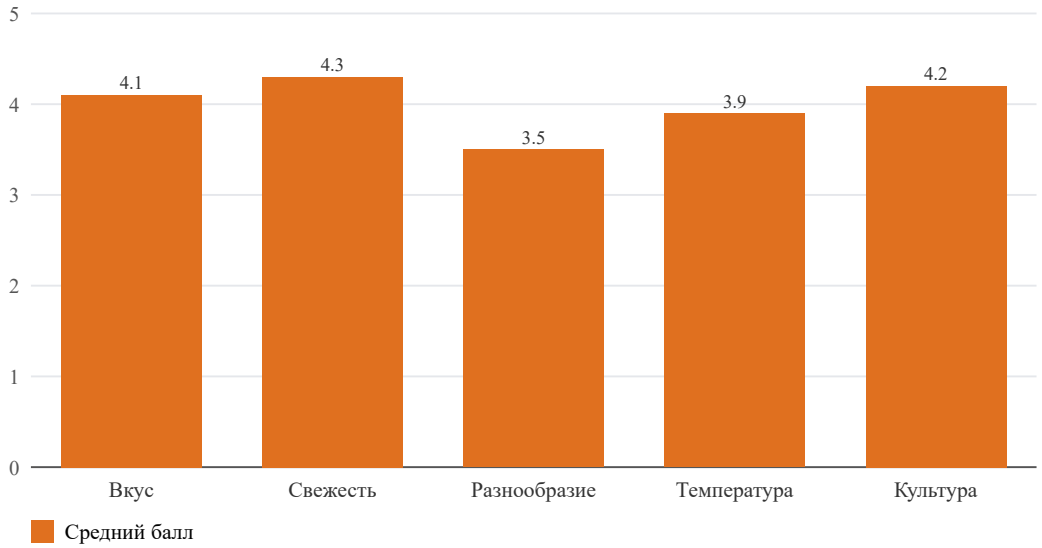


Рисунок 2.2 – Средние оценки критериев качества и обслуживания, баллы

2.3 Факторы, снижающие удовлетворённость, и предложения студентов

Для выявления факторов, снижающих удовлетворённость, респондентам предлагалось отметить не более трёх значимых недостатков. Ранжирование ответов представлено в таблице 2.4: лидируют ограниченный ассортимент (54 %), очереди в пиковые часы (46 %) и высокие цены (39 %). Реже упоминались недостаточная площадь обеденного зала (23 %) и отсутствие информации о составе блюд (17 %). Полученные данные согласуются с выводами исследований, указывающих на приоритет ассортиментной и ценовой доступности в студенческом питании [4, с. 37].

Таблица 2.4 – Факторы, снижающие удовлетворённость питанием, % от числа опрошенных (n = 240, множественный выбор)

Фактор	Доля респондентов, %	Ранг
Ограниченный ассортимент блюд	54	1
Очереди в пиковые часы	46	2
Высокие цены	39	3
Недостаточная площадь зала	23	4
Отсутствие информации о составе блюд	17	5

Источник: составлено автором по результатам опроса.

Предложения студентов были сгруппированы по направлениям. Наиболее востребованы расширение линейки диетических и вегетарианских блюд (48 %), введение комплексных обедов со скидкой для студентов (42 %) и организация дополнительной линии раздачи в пиковые часы (35 %). Кроме того, 28 % респондентов предложили ввести предварительный заказ через электронный сервис, а 19 % — размещать меню с калорийностью на сайте вуза. Распределение предложений показано на рисунке 2.3.

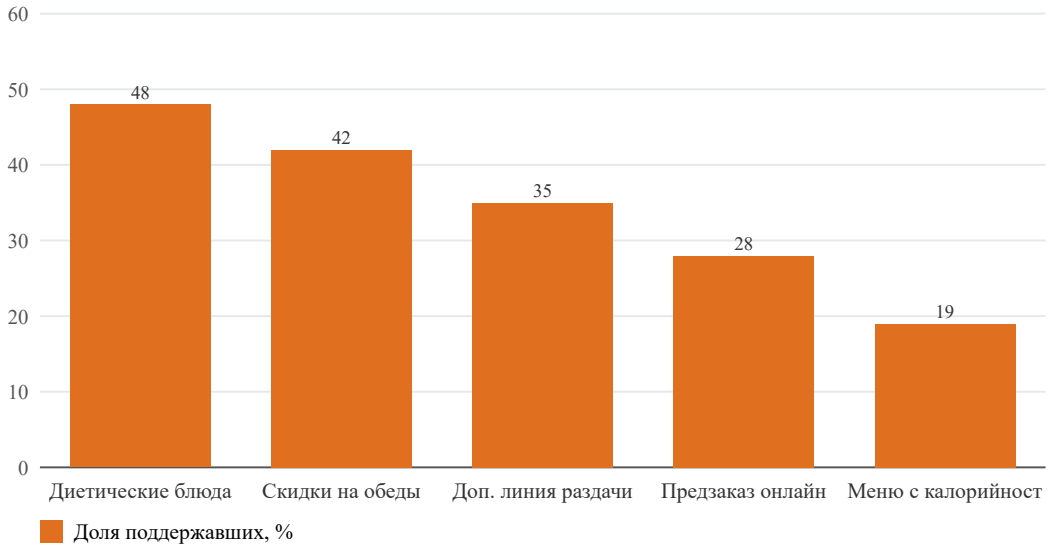


Рисунок 2.3 – Предложения студентов по совершенствованию питания, % от числа опрошенных (n = 240)

Обобщая результаты, можно констатировать: общий уровень удовлетворённости питанием оценивается как средний (интегральный индекс 3,95 балла из 5). Сильные стороны — свежесть блюд и культура обслуживания,

слабые — разнообразие ассортимента и организация потока посетителей в пиковые часы. Реализация предложенных мер способна повысить охват питанием и удовлетворённость обучающихся, что подтверждает практическую значимость проведённого опроса [3, с. 118].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведённое исследование было направлено на изучение удовлетворённости студентов 1–4 курсов организацией питания в столовой вуза. В теоретической части работы рассмотрены понятие удовлетворённости потребителей, факторы, формирующие оценку качества питания, а также методические подходы к проведению анкетного опроса. В качестве основного метода сбора данных использовано анкетирование по специально разработанной анкете (приложение А), охватившее 240 респондентов, что обеспечило репрезентативность выборки и достоверность полученных результатов.

Анализ результатов опроса показал, что общая удовлетворённость питанием в столовой вуза находится на среднем уровне: положительно оценили работу столовой 61% опрошенных, тогда как 27% выразили неудовлетворённость, а 12% затруднились с ответом. Наиболее значимыми проблемами респонденты назвали ассортимент блюд, длительность обслуживания в часы пик и соотношение цены и качества. Установлена зависимость оценок от курса обучения: студенты старших курсов предъявляют более высокие требования к качеству и разнообразию питания.

По итогам работы сформулированы практические рекомендации: расширить ассортимент блюд, ввести дополнительные линии раздачи в пиковые часы, оптимизировать ценовую политику и организовать регулярный мониторинг удовлетворённости. Реализация предложенных мер позволит повысить качество обслуживания и укрепить доверие студентов к столовой вуза. Цель работы достигнута, поставленные задачи решены в полном объёме.

ПРИЛОЖЕНИЕ А. АНКЕТА ОПРОСА «УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ СТУДЕНТОВ ПИТАНИЕМ В СТОЛОВОЙ ВУЗА»

Для сбора первичных данных применялась анкета, разработанная в соответствии с целями и задачами исследования удовлетворённости студентов питанием в столовой вуза. Анкета носит анонимный характер, содержит вводное обращение с указанием цели опроса и гарантией конфиденциальности, а также 18 вопросов, сгруппированных в четыре содержательных блока: социально-демографические характеристики респондента, частота и режим посещения столовой, оценка качества питания и обслуживания, предложения по совершенствованию работы столовой. Вопросы представлены в закрытой и полузакрытой форме, что обеспечивает сопоставимость ответов и упрощает статистическую обработку [2, с. 54]. Структура анкеты и типы шкал приведены в таблице А.1.

Таблица А.1 – Структура анкеты «Удовлетворённость студентов питанием в столовой вуза»

Блок анкеты	Номера вопросов	Тип вопросов и шкал	Число вопросов
Социально-демографические характеристики	1–4	Закрытые, номинальные шкалы	4
Частота и режим посещения столовой	5–8	Закрытые и полузакрытые, порядковые шкалы	4
Оценка качества питания и обслуживания	9–15	Закрытые, пятибалльная шкала Ликерта	7
Предложения по совершенствованию	16–18	Полузакрытые, открытые	3
Итого	1–18	—	18

Источник: составлено автором по материалам исследования.

Оценка удовлетворённости по вопросам блока 3 фиксируется по пятибалльной шкале от «полностью не удовлетворён» до «полностью удовлетворён», что позволяет рассчитать средние значения и индексы удовлетворённости по отдельным критериям (ассортимент блюд, вкусовые качества, стоимость, скорость обслуживания, санитарное состояние зала). Анкета прошла предварительную апробацию на выборке из 30 студентов; по её

результатам были уточнены формулировки двух вопросов. Полный текст анкеты приведён ниже.

1. Укажите ваш курс: 1) первый; 2) второй; 3) третий; 4) четвёртый.
2. Укажите ваш пол: 1) мужской; 2) женский.
3. Укажите форму обучения: 1) бюджетная; 2) платная.
4. Укажите, проживаете ли вы: 1) в общежитии; 2) с родителями; 3) снимаете жильё.
5. Как часто вы посещаете столовую вуза? 1) ежедневно; 2) 3–4 раза в неделю; 3) 1–2 раза в неделю; 4) реже одного раза в неделю; 5) не посещаю.
6. В какое время вы обычно питаетесь в столовой? 1) до начала занятий; 2) на большой перемене; 3) после занятий; 4) в разное время.
7. Сколько в среднем вы тратите на обед в столовой? 1) до 150 руб.; 2) 150–250 руб.; 3) 250–350 руб.; 4) свыше 350 руб.
8. Устраивает ли вас режим работы столовой? 1) да; 2) скорее да; 3) скорее нет; 4) нет.
9. Оцените ассортимент блюд по пятибалльной шкале (1 — полностью не удовлетворён, 5 — полностью удовлетворён).
10. Оцените вкусовые качества блюд по пятибалльной шкале.
11. Оцените стоимость питания по пятибалльной шкале.
12. Оцените скорость обслуживания по пятибалльной шкале.
13. Оцените санитарное состояние обеденного зала по пятибалльной шкале.
14. Оцените вежливость и внимательность персонала по пятибалльной шкале.
15. Оцените в целом удовлетворённость питанием в столовой по пятибалльной шкале.
16. Что, по вашему мнению, следует улучшить в работе столовой? (возможно несколько вариантов): 1) расширить ассортимент; 2) снизить цены; 3) сократить время обслуживания; 4) увеличить число посадочных мест; 5) иное (укажите).
17. Какие блюда вы хотели бы видеть в меню? (укажите)
18. Ваши предложения по совершенствованию работы столовой (укажите).

Благодарим за участие в опросе. Полученные данные будут использованы в обобщённом виде исключительно в научных целях.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ Р 7.0.100-2018. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления : национальный стандарт Российской Федерации : издание официальное : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 декабря 2018 г. № 1050-ст : введен впервые : дата введения 2019-07-01. – Москва : Стандартинформ, 2018. – 124 с.
2. ГОСТ 31987-2012. Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию : межгосударственный стандарт : введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 июня 2013 г. № 194-ст. – Москва : Стандартинформ, 2014. – 16 с.
3. СанПиН 2.3/2.4.3590-20. Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения : санитарные правила и нормы : утверждены Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27 октября 2020 г. № 32. – Москва : [б. и.], 2020. – 44 с.
4. Анурин, В. Ф. Социология : учебник для вузов / В. Ф. Анурин. – Москва : Академический проект, 2017. – 512 с.
5. Беляевский, И. К. Маркетинговое исследование: информация, анализ, прогноз : учебное пособие / И. К. Беляевский. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : КУРС : ИНФРА-М, 2019. – 320 с.
6. Бутенко, И. А. Анкетный опрос как общение социолога с респондентом : учебное пособие / И. А. Бутенко. – Москва : Высшая школа, 2018. – 176 с.
7. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 352 с.
8. Добреньков, В. И. Методы социологического исследования : учебник / В. И. Добреньков, А. И. Кравченко. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 768 с.

9. Ефимова, М. Р. Общая теория статистики : учебник / М. Р. Ефимова, Е. В. Петрова, В. Н. Румянцев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 416 с.
10. Ковалев, Е. М. Качество продукции и услуг общественного питания : учебное пособие / Е. М. Ковалев. – Москва : Дашков и К, 2018. – 248 с.
11. Кравченко, А. И. Социология : учебник для вузов / А. И. Кравченко. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2020. – 528 с.
12. Малхотра, Н. К. Маркетинговые исследования. Практическое руководство / Н. К. Малхотра. – 4-е изд. – Москва : Вильямс, 2017. – 1200 с.
13. Никифоров, А. Д. Управление качеством : учебник для вузов / А. Д. Никифоров. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 320 с.
14. Общая социология : учебное пособие / под общ. ред. А. И. Кравченко. – Москва : ИНФРА-М, 2018. – 654 с.
15. Панкратов, Ф. Г. Коммерческая деятельность : учебник / Ф. Г. Панкратов, Н. Ф. Солдатова. – 13-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К, 2020. – 500 с.
16. Социология : учебник для вузов / под ред. В. Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 447 с.
17. Ядов, В. А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности : учебник / В. А. Ядов. – 7-е изд., стер. – Москва : Добросвет : КДУ, 2018. – 596 с.
18. Студенческое питание: оценка удовлетворенности и пути совершенствования : электронный ресурс // Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: https://cyberleninka.ru/article/n/studencheskoe-pitanie-otsenka-udovletvorennosti (дата обращения: 15.03.2024).