

KVALITETA PREHRANE STUDENTSKOG CENTRA RIJEKA

Jurišić, Loreta

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The Polytechnic of Rijeka / Veleučilište u Rijeci**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:125:434081>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-11**



Repository / Repozitorij:

[Polytechnic of Rijeka Digital Repository - DR PolyRi](#)



VELEUČILIŠTE U RIJECI

Loreta Jurišić

**KVALITETA PREHRANE STUDENTSKOG CENTRA
RIJEKA**

završni rad

Rijeka, 2022.

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Poslovni odjel

Preddiplomski stručni studij Poduzetništvo

KVALITETA PREHRANE STUDENTSKOG CENTRA RIJEKA

završni rad

MENTOR

doc. dr. sc. Sanja Zambelli,

viši predavač

STUDENT

Loreta Jurišić

MBS: 2423000022/19

Rijeka, 2022.

SAŽETAK

Tema ovog preddiplomskog rada je kvaliteta prehrane u Studentskom centru Rijeka. Anketiranjem se istraživalo koliko su studenti zadovoljni kvalitetom prehrane u restoranima „Kampus“, „Indeks“ i „Mini“. Anketiranjem se ispitivalo zadovoljstvo studenata meni-jem, te zadovoljstvo kvalitete određene hrane koja se nudi u restoranima. Anketiranje se provodilo anonimno kako bi se uvidio stvarni prikaz kvalitete prehrane od strane studenata. Nadalje, anketiranje je provedeno uživo gdje su studenti ručno ispunjavali anketu. Sudjelovalo je 210 studenata i anketiranje se provodilo u tri restorana. Rezultati su prikazali da su studenti uglavnom djelomično zadovoljni kvalitetom prehrane koja se nudi u restoranima, a kao najbolji restoran odnosno restoran koji prema rezultatima studenata ima najbolju kvalitetu i najbolji izbor prehrane su izabrali „Indeks“. Također, su naveli i nekoliko komentara u kojima su izjasnili da bi voljeli imati više prehrane koja je bez glutena i više jušnih proizvoda te manje pohanih jela i jela brze prehrane. Skupni rezultati prikazani su u rezultatima istraživanja i interpretirani u zaključku.

Ključne riječi: kvaliteta, studentski restoran, studenti, prehrana, norme

SADRŽAJ

| | |
|---|----|
| 1. Uvod | 1 |
| 1.1. Predmet istraživanja | 1 |
| 1.2. Cilj istraživanja | 1 |
| 2. Upravljanje kvalitetom | 2 |
| 2.1. Definiranje kvalitete | 2 |
| 2.2. Kontrola kvalitete | 3 |
| 2.3. Proces kontrole kvalitete | 3 |
| 2.4. Osiguranje kvalitete | 5 |
| 3. Norme i normizacija | 7 |
| 3.1. Definiranje pojma normizacije | 7 |
| 3.2. Hrvatski zavod za norme | 8 |
| 4 NORMA ZA OSIGURANJE KVALITETE PREHRANE..... | 9 |
| 4.1 Pravilnik prehrane..... | 9 |
| 4.2 Norme kvalitete prehrane..... | 10 |
| 5 OSNOVNE INFORMACIJE STUDENTSKOG CENTRA RIJEKA | 12 |
| 5.1 Općenito o studentskim prehranama..... | 12 |
| 5.2 Primjer meni-a | 13 |
| 5.3 Lokacija i opis menza | 15 |

| | | |
|-----|---|----|
| 6 | ISTRAŽIVANJE KVALITETE STUDENTSKE PREHRANE..... | 16 |
| 6.1 | Pokazatelj kvalitete studentske prehrane | 16 |
| 6.2 | Provedba ankete | 16 |
| 7 | REZULTATI ISTRAŽIVANJA | 21 |
| 7.1 | Dodatni komentari | 31 |
| | ZAKLJUČAK..... | 32 |
| | POPIS LITERATURE..... | 33 |
| | POPIS SLIKA | 34 |

1. Uvod

Upisom na fakultet studenti imaju izrazito puno posla i obveza te se moraju suočiti s velikim brojem izazova koje im studentski život donosi. Kako dolazi do promjene životnih navika, suočavaju se i s promjenama prehrambenih rutina. Zbog mogućeg stresa, promjene okoline i navika potrebno je imati kvalitetnu prehranu i usklađene životne navike, hrana je jedna od glavnih dijelova čovjekovog života. Kako je sastavni dio svakodnevnog života tako je izuzetno važna i kod studenata. Stoga je izuzetno važno da iz godine u godinu kvaliteta prehrane u studentskim restoranima (menzama) napreduje. Kako bi student bio zadovoljan njihova očekivanja se trebaju ispuniti, te sam restoran se treba držati propisanih norma i standardizacije koje država propisuje.

1.1. Predmet istraživanja

Predmet istraživanja ovog rada je kvaliteta prehrane u Studentskom centru Rijeka. Studentski restorani nude poveći izbor hrane, samim time se poslužuje i velik broj studenata. Kako bi se najbolje ocijenila kvaliteta prehrane, studenti su ti koji će svojim mišljenjem reći kakvo je njihovo zadovoljstvo te će se shodno tome procijeniti kvaliteta koja se pruža u restoranima.

1.2. Cilj istraživanja

Glavni cilj ovog rada je procijeniti kvalitetu studentskih restorana „Kampus“, „Indeks“, „Mini“. Prikazati će se rezultati i zadovoljstvo korisnika odnosno studenata hranom koju pruža i nudi Studentski centar, tj. restorani Studentskog centra. Te shodno istim rezultatima provest će se analiza uz grafikone i komentare autora.

U istraživanju kvalitete prehrane sudjelovalo je 210 studenata.

2. Upravljanje kvalitetom

2.1. Definiranje kvalitete

Što se tiče samog pojma kvalitete on se može koristiti na razne načine te ne postoji definicija koja je jasno određena. Kada se gleda kvaliteta sa strane potrošača može se povezati s korisnošću, vrijednošću pa tako i njezinom cijenom. A s druge strane kada se gleda kvaliteta proizvođača, ona se može povezati s izradom i oblikovanjem proizvoda kako bi se mogle zadovoljiti određene potrebe potrošača.

Kroz godine kvaliteta je primila razna značenja. Tako je početkom 20. stoljeća kvaliteta označavala inspekciju. Proizvodi koji su bili dovršeni su morali proći kontrolu te bi se na taj način uvidjeli određeni nedostaci koji su bili ispravljani. Nadalje u 40-tim godinama kvaliteta kao riječ dobila je statističku konotaciju. Shewhart, Dodgea, Roaming i Nelson su pioniri koju su razvili jednu od ideja da je svaki proizvodni proces podložan nekoj razini prirodne varijacije. Menadžerski posao kada se govori o kontroli kvalitete je bio da statističkim metodama otkriju razinu prirodne varijacije i samim time osiguraju kontrolu proizvodnog procesa. U kasnijim godinama, 60-tih kvaliteta se proširuje i izvan proizvodnje, a kako bi se proširila koristio se koncept potpune kontrole kvalitete. Uvedenom potpunom kontrolom organizacija je mobilizirana i kompletno svi sudjeluju u izradi što boljeg i kvalitetnijeg proizvoda. Danas pojam kvalitete znači da u proizvodnji ne smije postojati pogrešaka, te se služi kontinuiranim poboljšanjem i u potpunosti je usredotočena na potrošača. Postoje razne definicije kvalitete, ali jedna od kraćih i prihvaćenih definicija bi bila da je kvaliteta zadovoljstvo kupca. (Lazibat, 2009., str. 41.)

2.2. Kontrola kvalitete

Još od prije i kroz povijest kontrola kvalitete se provodila na razne načine. Kada se tek počela koristiti kontrola kvalitete, vlasnik je bio osoba koja je nadzirala taj cijeli proces nastanka proizvoda. Nakon tehnološkom napretka u pojedinim organizacijama se javljaju zaposlenici, kasnije se pronalaze i timovi čija je glavna zadaća bila upravo nadzor kvalitete. Nakon te faze nadzor kvalitete unutar organizacije se počinje širiti horizontalno i tako počinje obuhvaćanje aktivnosti koje nisu izravna proizvodnja poput međufazne, završne kontrole, servisa, itd.

1987. godine se objavljuju ISO 9000 norme, u tom vremenu dolazi do prelaska unutarnje kontrole kvalitete u integrirani sustav upravljanja i osiguranja kvalitetom. U tom razdoblju se događaju još razne transformacije u kojem voditelj službe kvalitete dolazi do faze u kojoj postaje menadžer kvalitete. Menadžer je osoba koja postaje bliska direktoru, samim time mu pomaže obavljati niz poslova koristeći sposobnosti savjetovanja, stoga menadžer pomaže direktoru da odgovori na niz pitanja koja su validna za sustav kvalitete.

Definicija kontrole kvalitete prema normi ISO 9000:2000 glasi: „kontrola kvalitete dio je sustava upravljanja kvalitetom fokusiran na ispunjavanje osnovnih zahtjeva vezanih za kvalitetu.“

Kada se govori o ovoj normi i njezinim osnovnim zahtjevima tada se smatra da su određene značajke poduzeća vezane za određene komponente proizvoda i usluga.

(Lazibat, 2009., str. 52.)

2.3. Proces kontrole kvalitete

Kao jedan od temeljnih takozvanih alata za kontrolu kvalitete su kontrolne karte. Taj proces kontrole sličan je povratnoj vezi.

Kada se gleda na tehnološkoj razini svaki dio proizvoda, npr. neki od sastavnih dijelova, jedinica, podsustavi, ali i sustavi imaju značajke kvalitete. Procesni uvjeti su također jedni od onih koji imaju značajke kvalitete, a pod te uvjete spada određena oprema, vremensko razdoblje ili temperatura.

Kontrolu kvalitete mogu nametnuti neke od vanjskih sila poput klijenata ili zakonskih propisa i normizacije.

Kontrola kvalitete posjeduje i upravljačke predmete, a to su ciljevi ispunjavanja funkcije za određene organizacijske jedinice i voditelje. Upravljački ciljevi uglavnom se odnose na pitanja kao što su odnosi s kupcima, sa zaposlenima, pa tako i odnosi s društvom.

Kako bi se mogli prepoznati predmeti kontrole kvalitete primjenjuje se nekoliko načela:

1. Predmet kontrole kvalitete se treba usmjeriti na kupca. Tako su važni i unutarnji i vanjski kupci koji utječu i na prihode prodaje i unutarnje troškove
2. Predmeti kontrole kvalitete potrebni su i potrebno ih je uključiti kako bi se omogućilo vrednovanje organizacijske funkcije. Oni pružaju što ranija upozorenja na moguće probleme.
3. Predmet kontrole kvalitete trebaju prepoznati oslobođenost od nepotpunosti i svojstva proizvoda.
4. Predmet kontrole kvalitete moguće je uspostaviti na način da se prikupi mišljenje kupaca i zaposlenih
5. Predmet kontrole kvalitete potrebno je razmatrati s onima koji će biti mjereni kao razumljivi, ali i prikladni kada se pretvori u brojeve
(Lazibat, 2009., str. 55.)

2.4. Osiguranje kvalitete

Nakon pojava različitih normi ISO 9000 pojam kontrola kvalitete prolazi kroz fazu evolucije i prelazi u pojam osiguranja kvalitete. Kvaliteta proizvoda se dugo definira kao podudaranje značajki proizvoda ili nekih usluga koje imaju specifikacije kvalitete koje su definirane u ugovoru ili u tehničkoj dokumentaciji. Upravo zbog toga se aktivnosti koje su željele postići kvalitetu usredotočile na kontrolu pri samoj proizvodnji, a kontrola se još više povećala u završnoj fazi ili pri preuzimanju odnosno prije predaje proizvoda kupcu. Definicija kvalitete proizvoda i usluga se orijentira na ispunjenje zahtjeva kupaca. Kod definiranja kvalitete se dogodila važna promjena koja se usmjerila na tržište i kupca i uključuje:

1. Istraživanje potražnje tržišta
2. Razvijanje proizvoda i usluga prema potražnji tržišta
3. Kvaliteta optimizirana u mjeri u kojoj još uvijek zadovoljava zahtjeve
4. Kontinuirano praćenje kvalitete nabave, proizvodnje i uporabe te kontinuirano poboljšanje temeljeno na stalnim povratnim informacijama

(Lazibat, 2009., str. 69.)

Stoga mnogi shvaćaju kvalitetu koja služi za ispunjavanje traženih ili s druge strane normiranih specifikacija koje su u upotrebi. Potrebe se odnose na zahtjeve i očekivanja koja su moguća u tehnološkim procesima, postupcima, uslugama, radnim uvjetima, informacijskom sustavu, organizacijskoj strukturi u cijelom poduzeću i odnosima poduzeća prema okolini. (Lazibat, 2009., str. 69.)

Juran i Gryina osiguranje kvalitete su definirali kao djelovanje koje im je služilo za prikupljanje dokaza kako bi mogli razviti povjerenje između svih koji su zainteresirani, takvim načinom djelatnosti koje su vezane za kvalitetu su mogle biti izvršene uspješno.

Osiguranje kvalitete i kontrola kvalitete se kao pojmovi koriste naizmjenice kod spominjanja načina osiguranja kvalitete. Ali ti pojmovi ne znače isto te imaju različita značenja. Osiguranje kvalitete simbolizira planirane i sistematičke aktivnosti koje su integrirane u sustav kvalitete kako bi se određeni zahtjevi (kada se gleda kvaliteta proizvoda) mogli biti ispunjeni.

Dok kontrola kvalitete uključuje tehnike i aktivnosti opažanja koje se također koriste kako bi se mogli zadovoljiti zahtjevi koji su vezani za kvalitetu.

Kontrola kvalitete se bavi sukladnošću raznih vrsta, odnosno sukladnošću planova s normama koje su dobrog planiranja i sukladnošću izvršavanja s planom. Takve provjere daju odgovore na razna pitanja i moraju se smatrati važnim kada se govori o osiguranju kvalitete. Ali nažalost te provjere nisu u potpunosti dovoljne da pruže potpuno osiguranje višem menadžmentu da je sve u potpunom redu s obzirom na kvalitetu. Menadžment kao takav se ne bavi predmetima kao što je:

1. Relativni tržišni ugled za kvalitetu
2. Analiziranje troškova i primjenjivosti korisnika u životnom ciklusu proizvoda
3. Moguće prilike za smanjenje troškova lošije kvalitete
4. Adekvatnost kvalitete, perfekcionizam, sporovi oko troškova s monopolskim odjelima kao što su odjel za razvoj proizvoda i inženjering dizajna
5. Izazivanje višeg rukovodstva načelima politike, ciljeve, pretpostavki i uvjerenja
6. Zaposlenikovo razumijevanje kvalitete

(Lazibat, 2009., str. 70.,71.)

3. Norme i normizacija

3.1. Definiranje pojma normizacije

Normizacija ili standardizacija dolazi od engleske riječi *standardization* što znači normiranje, svođenje na jednaku veličinu, snagu, sastav, prepoznavanje kao norme.

Definicija normizacije propisane su normom HRN EN 45020:2004, normizacija i srodne djelatnosti – rječnik općih naziva. Prema toj normi „normizacija je djelatnost uspostavljanja odredaba za opću i višekratnu uporabu koje se odnose na postojeće ili moguće probleme radi postizanja najboljeg stupnja uređenosti u danome kontekstu“.

Normizacija djelatnosti se svodi na oblikovanje, primjenu normi, izdavanje, neke od koristi normizacije bi bile poboljšanje proizvoda, procesa ili usluga za predviđene svrhe, zatim olakšanje tehničkih suradnji i otklanjanje mogućih zapreka u trgovini. (Lazibat, Baković, 2012., str. 110.)

Doprinos općem napretku se koristi kada se govori o ciljevima normizacije. A Hrvatski zavod za norme navodi nekoliko ciljeva:

1. Osiguravanje prikladnosti proizvoda, procesa ili usluge
2. Poboljšati razinu sigurnosti proizvoda, procesa ili usluga, zaštititi zdravlje, život ljudi i životinja te zaštititi okoliš
3. Poboljšati učinkovitost proizvodnje i gospodarsko-ekonomsko ponašanje
4. Ukloniti tehničke prepreke međunarodnoj trgovini

Norma ima svoju vrijednost koja mora biti primjenjiva, koja se temelji na željama i idejama korisnika u svim fazama razvoja. Te norme će se ostvariti samo ako u procesima sudjeluju predstavnici zainteresiranih strana. Norme su dužne da pruže tehnološke inovacije kod oblikovanja i proizvodnje te će usput pomoći pri slobodnom kretanju robe. Iz tog razloga norme je potrebno konstantno unaprjeđivati i usavršavati kako bi se mogao pratiti period razvoja tehnologije. (Baković, Dužević, 2014., str. 16., 17.)

3.2. Hrvatski zavod za norme

Hrvatski zavod za norme osnovan je 2004. godine i kao takav je punopravni član ISO-a također je i pridruženi član CEN-a (obveza CEN-a je uklanjanje prepreka u trgovanju unutar Europe i uklanjanje prepreka u međunarodnom trgovanju).

Ciljevi koji se smatraju osnovnima kada se govori o normizaciji hrvatske su:

1. Poboľšati razinu sigurnosti i procesa, zaštititi zdravlje i život ljudi i zaštititi okoliš.
 2. Poboľšati kvalitetu proizvoda, procesa i usluga
 3. Osigurati namjensko korištenje rada, materijala i energije
 4. Povećajte produktivnost ograničavanjem raznolikosti, osiguravajući kompatibilnost i zamjenjivost
 5. Uklanjanje tehničkih prepreka međunarodnoj trgovini
- (Baković, Dužević, 2014., str. 21., 22.)

4 NORMA ZA OSIGURANJE KVALITETE PREHRANE

4.1 Pravilnik prehrane

U smislu pravilnika meni obrok je složen na način da davatelj usluge je osoba koja je obvezna ponuditi obrok studentu, navedeni meni obrok se sastoji od različitih i pojedinačnih jela koja su iz šest skupina npr. juha, glavno jelo, prilog ili varivo, salata, desert, napitak ili pecivo, kruh.

Svako jelo koje je pojedinačno je sastavni dio nekog od meni obroka, ali davatelj je osoba koja pruža uslugu te ona može poslužiti jelo koje je i izvan meni obroka, ali tada je cijena potpore nešto veća. Ta pojedinačna jela pripadaju skupini jednostavnih jela, ali pripadaju i dodacima kao što su umaci, namazi, sendviči, sokovi, voda, jogurti, mlijeko, vrhnje, kolači.

Obroci koje restorani poslužuju studentima se pripremaju prema propisanim normativima Standardizacijom studentske prehrane Republike Hrvatske.

Ministarstvo podmiruje 71,24% obračunske cijene od meni obroka ili od pojedinačnih jela koja ulaze u sastavni dio meni obroka, dok 50% obračunske cijene spada pod pojedinačna jela i druge prehrambene proizvode koju ne spadaju u meni obroke.

Studenti mogu dnevno uzeti 3 meni obroka ili 3 jela koja su pojedinačni obroci odnosno koji nisu sastavni dijelovi meni obroka. Također je moguće uzeti 5 proizvoda koji spadaju u skupinu mliječnih proizvoda.

4.2 Norme kvalitete prehrane

Pri kuhanju jela postoje određene količine sastavnica koje se smiju dodavati u jela po određenoj gramaži i mjerilima koji su propisani od strane države. U radu je naveden primjer menija, taj meni će poslužiti kao prikaz normi koje restorani smiju stavljati u jela kako bi održala kvalitetu, ali i zadovoljstvo korisnika.

Špikana junetina je meso u koje se smije dodati pire od rajčice 0,0100 kg/1, crveni luk 0,0300 kkg/1, krastavci iz konzerve 0,0100, senf 0,0020 kg/1, češnjak 0,0050 kg/1, peršin 0,0010 kg/1, list lovora 0,0001 kg/1, mrkva 0,0400 kg/1, vino 0,0050 kg/1, papar 0,0001 kg/1, vegeta 0,0003 kg/1, ulje 0,0100 kg/1, sol 0,0020 kg/1. Cordon Blue je pohana piletina koja je termički obrađena i smrznuta te se smije dodati ulja 0,0200 kg/1 i soli 0,0020 kg/1. Čevapi mogu biti od mljevenog svinjskog i junećeg mesa te se u njih smije dodati feferona 0,0010 kg/1, crvenog luka 0,0200kg/1, mineralne vode 0,0010 kg/1, ulja 0,0100 kg/1 i soli 0,0020 kg/1. U pljeskavicu se dodaje 0,0050 kg/1 brašna, 0,0080 kg/1 pirea od rajčice, 0,0010 kg/1 češnjaka, 0,0005 kg/1 mljevene paprike, 0,0004 kg/1 papra, jedno jaje, 0,0001 kg/1 ljuti feferon, 0,0050 kg/1 ulja i 0,0020 kg/1 soli. Kada se radi Majburger radi se na način da se stavlja u pecivo pljeskavica koja dolazi smrznuta od 0,1000 kg/1, dodaje se 0,0100 kg/1 majoneze 0,0200 kg/1 krastavaca, 0,0050 kg/1 crvenog luka i zelene salate i 0,0100 kg/1 umaka od rajčice ili ajvara. Pomfrit dolazi zamrznut i očišćen te se koristi 0,0150 kg/1 ulja i 0,0020 soli te 0,3000 kg/1 krumpira. U pire krumpir se stavlja 0,0100 kg/1 margarina, 0,0500 kg/1 svježeg mlijeka ili u prahu, 0,0020 kg/1 soli i 0,0800 kg/1 ječma. Grašak u umaku s restanim krumpirom se radi na način da se doda 0,0800 kg/1 smrznutog graška, 0,0010 kg/1 brašna, 0,0130 kg/1 crvenog luka, 0,0001 kg/1 mljevene paprike, 0,0010 kg/1 peršinovog lista, 0,0001 kg/1 papra i vegete, 0,0134 kg/1 ulja i 0,0020 kg/1 soli.

Gotove juhe se spremaju prema uputama od proizvođača. Šampinjoni zapečeni sa sirom se radi na način da se doda 0,0400 kg/1 svježe ili smrznute brokule, 0,1000 kg/1 tjestenine, 0,0020 crvenog luka i soli, 0,0150 kg/1 vrhnja za kuhanje, 0,0500 kg/1 svježeg i tvrdog sira, 0,0001 papra, 0,0002 bosiljka, 0,0100 ulja i 0,1200 kg/1 tjestenine. Pržene srdele se radi na način da im se doda 0,0200 kg/1 brašna te 0,0150 kg/1 ulja i 0,0020 kg/1 soli. Špinat se kuha na način da se doda 0,1200 kg/1 svježeg špinata, 0,0060 kg/1 margarina i ulja, 0,0080 kg/1 brašna, 0,4000 kg/1 svježeg mlijeka,

0,0001 kg/1 papra i češnjaka, 0,0020 kg/1 soli. U kosani odrezak se dodaje 0,0010 kg/1 češnjaka i peršina 0,0001 kg/1 mljevene paprike i papra, 0,0050 kg/1 kruha, 0,0100 kg/1 brašna ili mrvica, crvenog luka, ulja, 0,2000 kg/1 jaja, 0,0003 vegete, 0,0020 soli, te se dodaje mljevena svinjetina 0,0720 kg/1 i 0,0480 kg/1 junetine.

5 OSNOVNE INFORMACIJE STUDENTSKOG CENTRA RIJEKA

5.1 Općenito o studentskim prehranama

Studentski centar sa sjedištem u Rijeci raspolaže menzama koje pružaju studentima kvalitetnu prehranu koja ima širok spektar izbora hrane. Hrana studentskih menza zadovoljava usluge prehrambenih normativa koja je propisalo Ministarstvo znanosti i obrazovanja. Kako bi se održala kvaliteta hrane i kako bi bila u skladu s normama potreban je velik broj djelatnika, a studentskom centru se za tu uravnoteženost brine 170 djelatnika. Samim time studentima se pruža kvalitetnije studiranje te se omogućuje život koji je jednostavniji i lakši.

Za raznovrstan izbor prehrane studenti mogu izabrati 3 restorana koja pružaju kvalitetnu prehranu i uslugu koja omogućuje da isto bude u skladu s propisanim normama.

Tri restorana Studentskog centra koja pružaju širok spektar prehrane su: restoran „Kampus“, restoran „Indeks“, restoran „Mini“.

Restoran „Kampus“ u svojoj dnevnoj ponudi pruža nekoliko vrsta meni-ja (obroka), pod te obroke se ubrajaju gotova jela, pizze te obroci odnosno marende koje se mogu uzeti za van. U restoranu „Kampus“ se nalazi 530 sjedećih mjesta te dnevni kapacitet obroka koje restoran pruža korisnicima iznosi 5000.

Restoran „Indeks“ u svojoj ponudi raspolaže s dvije samoposlužne linije. Restoran također pruža nekoliko vrsta obroka, u svojoj jutarnjoj ponudi imaju sendviče, nekoliko vrsta dnevnih obroka, gotovih jela i pizza. Također je omogućeno uzimanje marende za van. Broj sjedećih mjesta u restoranu „Indeks“ iznosi 120 sjedišta, a dnevni kapacitet koji restoran može podnijeti iznosi 1000 obroka.

Restoran „Mini“ u svojoj dnevnoj ponudi ima također raznovrstan izbor meni obroka, gotovih jela i jela koja su s roštilja, isto kao i u prethodna dva restorana pružaju se obroci koji se mogu nositi van i pizze. Broj sjedećih mjesta u ovom restoranu je nešto manji te iznosi 109 sjedišta, a ono što razlikuje ovaj restoran od ostalih je vanjska terasa koja studentima omogućuje konzumiranje

obroka na svježem zraku. Dnevni kapacitet ovog restorana iznosi 1000 obroka. (Studentski centar Rijeka: Objekti prehrane, raspoloživo na: <https://www.scri.uniri.hr/prehranascri> (25.6.2022.))

5.2 Primjer meni-ja

Kako bi se dobio uvid u meni-je na slici 1. je prikazan primjer jednog ručka koji se poslužuje studentima. Kao što se da primijetiti u ponudi postoji slobodna prodaja, prilozi te postoje 3 meni-ja od kojih jedan spada pod vegetarijanski meni za studente koji su vegetarijanci i koji ne jedu životinjsko meso i njihove prerađevine. Isto tako se poslužuju deserti, kako bi se studenti mogli zasladiti nakon slanog obroka. Meni-i su propisani zakonom od strane države te postoji točno propisana gramaža hrane koja se smije poslužiti. Također pri samom kuhanju djelatnici moraju kuhati, peći i pripremati hranu po točno propisanim norama. Stoga se ne smije puno stavljati ulja, soli, papra i drugih dodataka.

Kako bi se poboljšalo zadovoljstvo korisnika restorani imaju u svojoj ponudi paketiće papra i soli koje studenti mogu uzeti i svojevolumno si začiniti hranu koja im se čini nezačinjena. Također u ponudi se nudi mogućnost dodatnog začinjavanja salate te poslužuju bočice octa i ulja.

Slika 1. Primjer meni-ja

| NAZIV | OPIS |
|------------------|--|
| SLOBODNA PRODAJA | ŠPIKANA JUNETINA PILEĆI CORDON BLEU SVJEŽI SIR S KISELIM VRHNJEM ČEVAPČIĆI PLJESKAVICA MAJBURGER ČEVAP BURGER CORDON BURGER |
| PRILOG | POMFRIT PIRE KRUMPIR GRAŠAK U UMAKU S RESTANIM KRUMPIROM NJOKI |
| MENI 3 (VEGE) | JUHA OD RAJČICE ŠAMPINJONI ZAPEČENI SA SIROM SALATA OD SVJEŽIH KRASTAVACA KRUH(3 ŠNITE) KINDER PINGUI |
| MENI 2 | JUHA OD RAJČICE PRŽENE SRDELE ŠPINAT NA MLJEKU S KRUMPIROM ZELENA SALATA KRUH(3 ŠNITE) KINDER PINGUI |
| MENI 1 | JUHA OD BROKULE KOSANI ODREZAK GRAŠAK U UMAKU S RESTANIM KRUMPIROM SALATA OD SVJEŽEG KUPUSA KRUH(3 ŠNITE) KINDER PINGUI |

Izvor: <https://app.scri.hr/prehrana> (18.6.2022.)

5.3 Lokacija i opis menza

Restoran „Kampus“ se nalazi u Ulici Radmile Matejčić 5, odnosno u blizini Student servisa. Također u neposrednoj blizini nalaze se objekti u kojima odsjedaju studenti. Blizina menze uvelike doprinosi poboljšanju centralizacije svih funkcionalnih jedinica Studentskog centra prema studentima. Time studenti dobivaju mogućnost da na maloj površini imaju pristup velikom izboru sadržaja. Zbog blizine u svakom trenutku studenti mogu dobiti tople obroke i svježe pripremljene obroke, deserte i mnoštvo drugih prehrambenih asortimana koje Studentski centar nudi.

Restoran „Indeks“ se nalazi u Krešimirovoj ulici 18, restoran je u neposrednoj blizini centra i svih sadržaja. Nudi odličnu povezanost prema studentskom užurbanom životu gdje studenti mogu uživati u sadržajima centra grada i imati pristup kvalitetnoj prehrani prema pristupačnim cijenama.

U sklopu naselja Ivan Goran Kovačić u Čandekovoj ulici 4 se nalazi i studentska menza „Mini“ koja je konceptualno zamišljena kao „Kampus“. U svojoj ponudi kao i kod prethodnih menza pružaju se jednako topli obroci, ali u ovom restoranu postoji nešto manji kapacitet, iako lako je uvidjeti da to ne sputava restoran da pruži studentima što bolju i kvalitetniju prehranu.

6 ISTRAŽIVANJE KVALITETE STUDENTSKE PREHRANE

6.1 Pokazatelj kvalitete studentske prehrane

Kvalitetu je moguće analizirati s više gledišta, a to mogu biti gotovi proizvodi, sirovine, neki od rezervnih dijelova i komponenata. S druge strane kako bi se mogla izraziti kvaliteta nekog od tehničkih proizvoda potrebni su pokazatelji mjerila kako bi razumjeli svi koji su zainteresirani.

Postoje različiti pokazatelji kao i mjerila kvalitete, a sve ovisi o proizvodu. kada se radi o složenom proizvodu tada se kvaliteta izražava putem jednom ili dva pokazatelja.

Pokazatelji se svrstavaju u tri skupine te se gleda na pokazatelje koji određuju pouzdanost i trajnost proizvoda, pokazatelje koji predstavljaju određeni hedonistički užitak i gledaju se pokazatelji koji određuju funkcionalnost proizvoda.

Skupina koja predstavlja hedonistički užitak govori o načinu i želji kupaca da budu zadovoljni na ugodan i dobar način, stoga izgled hrane treba biti i lijep, a ne samo funkcionalan, također predstavlja da hrana treba biti ukusna, a ne samo nutritivno zadovoljiva.

6.2 Provedba ankete

Kako bi se najbolje mogla procijeniti kvaliteta prehrane napravljena je anketa od 10 pitanja. Anketa se sastojala od pitanja koja su mogli ocijeniti ispitanici, a anketa je koncipirana na način da se može što bolje uvidjeti zadovoljstvo prema kvaliteti prehrane studentske menze.

Svoja mišljenja studenti su u drugom, trećem i petom pitanju mogli odgovoriti u sljedećem rangu:

- U potpunosti se ne slažem – 1
- Uglavnom se ne slažem – 2
- Niti se slažem, niti se ne slažem – 3
- Uglavnom se slažem – 4
- U potpunosti se slažem – 5

Dok su za pitanja prvo, četvrto, sedmo i osmo studenti mogli odgovoriti u rangu:

- Nezadovoljan – 1
- Djelomično zadovoljan – 2
- Zadovoljan – 3

U šestom pitanju su bili binarni odgovori odnosno DA ili NE, a za deveto pitanje su bila ponuđena tri odgovora, odnosno student je mogao izabrati odgovor: ista, podjednaka, različita.

U desetom pitanju su se također nalazila tri ponuđena odgovora u kojemu se moglo birati između 3 menze: Kampus, Indeks, Mini.

Na samom kraju ankete su se mogli upisati dodatni komentari studenata.

U provedenoj anketi se ispitivalo zadovoljstvo studenata kvalitetom studentske prehrane koja se nudi u restoranima „Kampus“, „Indeks“, „Mini“. Na temelju savjeta, odnosno prijedloga zamjenice ravnatelja SCRI-a za prehranu odlučeno je da je najuspješnija metoda anketiranja uživo naprema online pristupu. Fizičkim pristupom studenti su skloniji iskrenošću i potpunom dovršenju ankete. Kako bi se utvrdilo da li su studenti zadovoljni kvalitetom prehrane provedena je anketa u sva tri restorana u šestom mjesecu 2022. godine. Anketa je izrađena ručno te su je studenti mogli jedino fizički ispunjavati. Da bi ispitivanje bilo što bolje i vjerodostojnije ankete su anonimne te je pojedinačno svaki student mogao dati što iskrenije mišljenje o svom pogledu na kvalitetu u restoranima.

Na anketu se odazvalo velik broj studenata te je sudjelovalo 210 ispitanika koji su dali svoja mišljenja i gledišta na samu kvalitetu. Studenti su bili u potpunosti spremni za suradnju u pravcu ispunjavanja ankete te kao svakodnevni konzumenti studentskog restorana izrazili su izrazitu želju prema poboljšanju kvalitete prehrane. Također neki od njih su dali i dodatne komentare koji su uvelike značajni za buduće poboljšanje kvalitete prehrane.

Za ispitivanje ankete i dobivanje rezultata o kvaliteti prehrane nije bilo važno da li je student muškarac ili žena, također nije bila bitna stavka o njihovoj dobi.

6.3 Primjer ankete

RANGOVI OCJENA ZA PITANJA 2., 3., 5.

U potpunosti se ne slažem – 1

Uglavnom se ne slažem – 2

Niti se slažem, niti se ne slažem – 3

Uglavnom se slažem – 4

U potpunosti se slažem – 5



1. Procijenite kvalitetu jušnih proizvoda (npr. juhe, variva...).

1

2

3

Nezadovoljan

djelomično zadovoljan

zadovoljan

2. Je li kvaliteta hrane usporedna s njezinom cijenom?

1

2

3

4

5

3. Da li je kvaliteta meni-a dovoljne nutritivne vrijednosti?

1

2

3

4

5

8. Procijenite svoje zadovoljstvo desertima.

| | | |
|--------------|-----------------------|------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Nezadovoljan | djelomično zadovoljan | zadovoljan |

9. Je li kvaliteta studentskih restorana Kampus, Indeks, Mini

Podjednaka različita kvalitetnija

10. Ako ste odabrali odgovor „kvalitetniji“, koji restoran smatrate kvalitetnijim?

Indeks Mini Kampus

11. Ovdje možete upisati dodatne komentare.

Hvala za Vaše utrošeno vrijeme 😊

7 REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Istraživanje je provedeno u 3 dana odnosno 24., 25., i 26. lipnja, a ukupno je bilo uključeno 210 studenata. U istraživanju su sudjelovali studenti muške i ženske populacije. Ankete su provedene u restoranima „Kampus“, „Indeks“ i „Mini“.

Na grafovima su vidljivi rezultati svakog postavljenog pitanja kao i zadovoljstvo studenata kvalitetom prehrane koja im se pruža.

Slika 2. prikazuje zadovoljstvo korisnika jušnim proizvodima u restoranima. Rezultati istraživanja prikazuju da je najviše korisnika točnije njih 56% je djelomično zadovoljno kvalitetom jušnih proizvoda. 29% studenata je zadovoljno ponudom dok s druge strane postoji nešto manji postotak od 15% studenata koji nisu zadovoljni kvalitetom jušnih proizvoda.

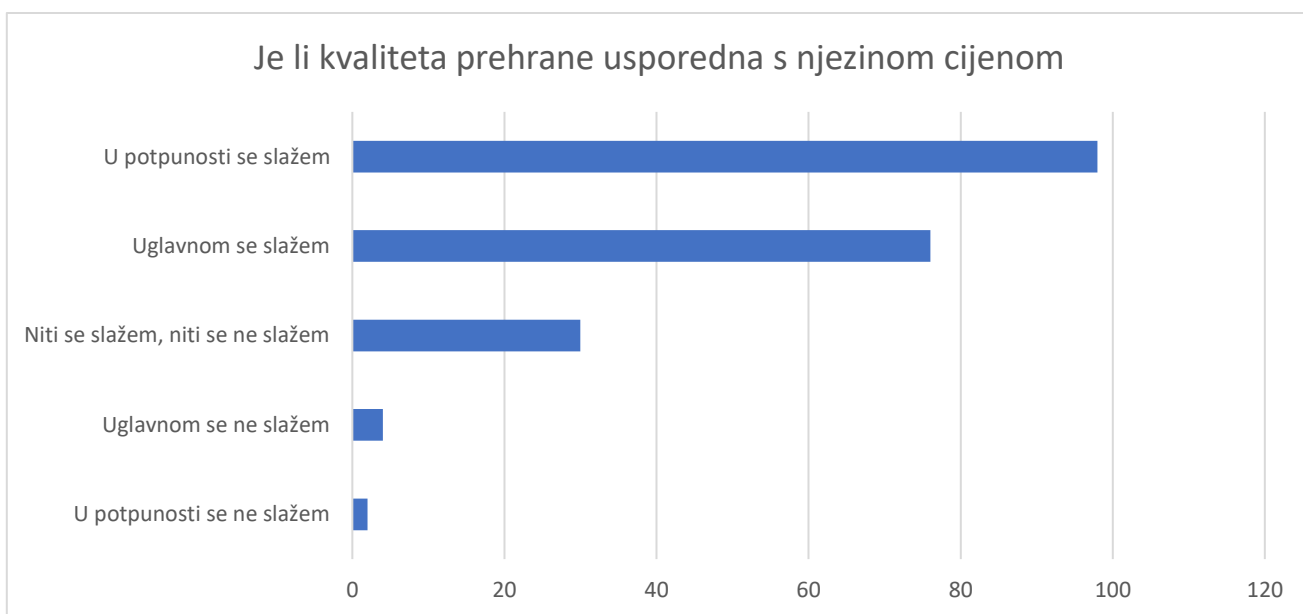
Slika 2. Zadovoljstvo kvalitetom jušnih proizvoda



Izvor: autor, srpanj 2022.

Slika 3. prikazuje usporedbu kvalitete prehrane s njezinom cijenom. 98% studenata se u potpunosti slaže da je kvaliteta prehrane usporedna s njezinom cijenom. Nešto manji broj korisnika njih 76% se uglavnom slaže s usporednom cijenom i kvalitetom. 30% studenata je neodlučno te su se izjasnili da se niti slažu niti ne slažu. Dok njih 4% se uglavnom ne slaže i njih 2% se u potpunosti ne slaže da je kvaliteta usporedna s cijenom koju studenti plaćaju za prehranu koja im se nudi.

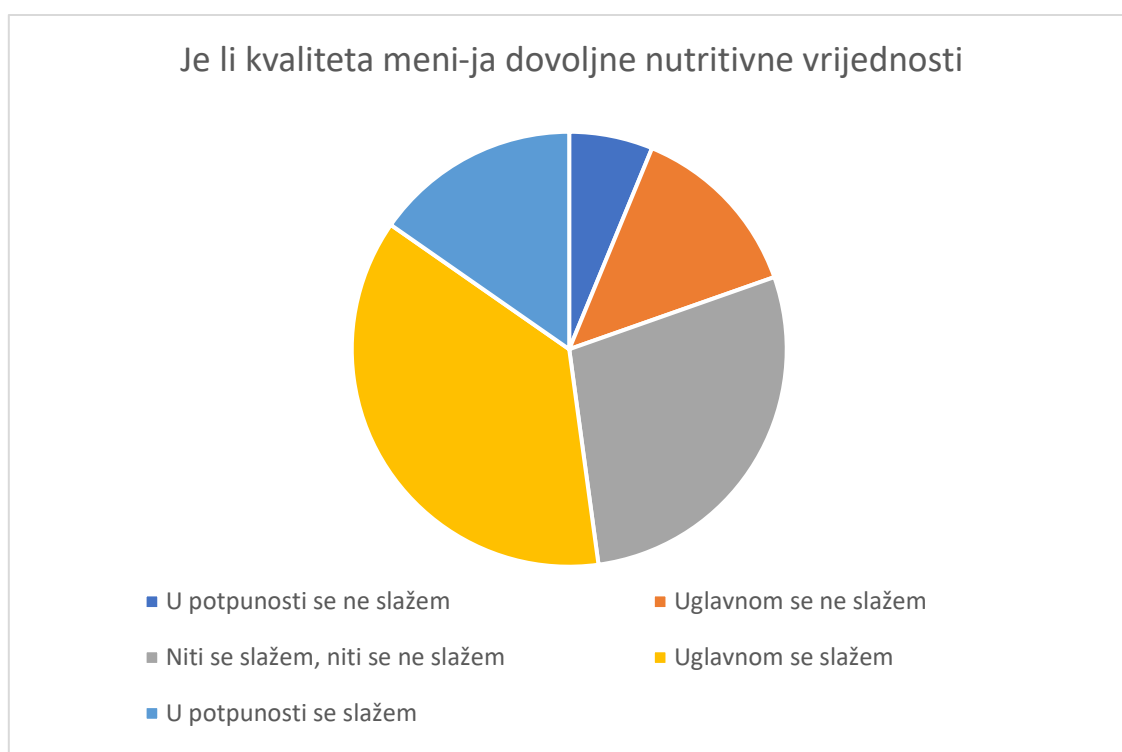
Slika 3. Kvaliteta prehrane usporedna s njezinom cijenom



Izvor: autor, srpanj 2022.

Slika 4. grafički prikazuje kvalitetu meni-ja i postavlja se pitanje da li je meni dovoljne nutritivne vrijednosti. Da li se studenti mogu najesti od prehrane koja im se nudi. Njih 77 odnosno 37% studenata se uglavnom slaže. Njih 59 (28%) se niti slaže niti ne slaže, 28 studenata što je 13% se uglavnom ne slaže. 32 studenta se u potpunosti slaže te iznosi 15%, dok se njih 13 izjasnilo da se u potpunosti ne slažu što je 6% od ukupnog broja studenata.

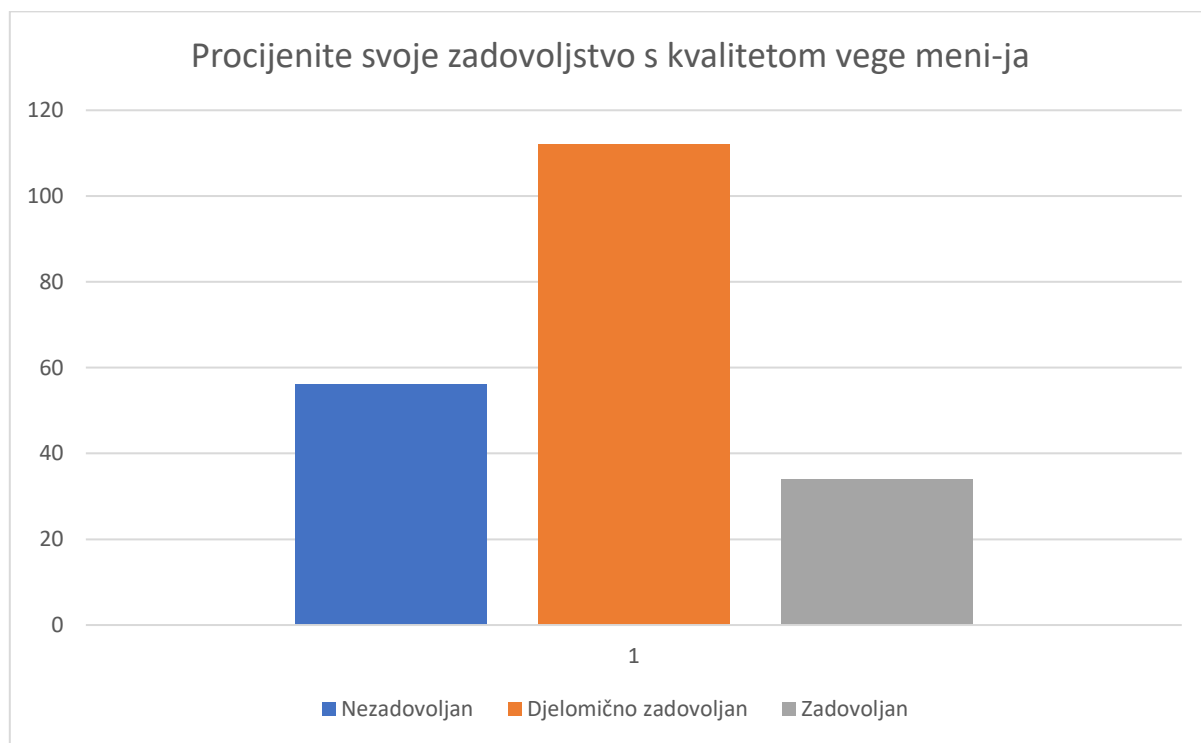
Slika 4. Nutritivna kvaliteta meni-ja



Izvor: autor, srpanj 2022.

Slika 5. prikazuje zadovoljstvo studenata vege meni-jom koja se nudi u restoranima. Velik broj studenata njih čak 112 je djelomično zadovoljno vege meni-jem, dok ih je 56 nezadovoljno, nešto manji broj studenata točnije njih 34 je zadovoljno ponudom vege meni-ja.

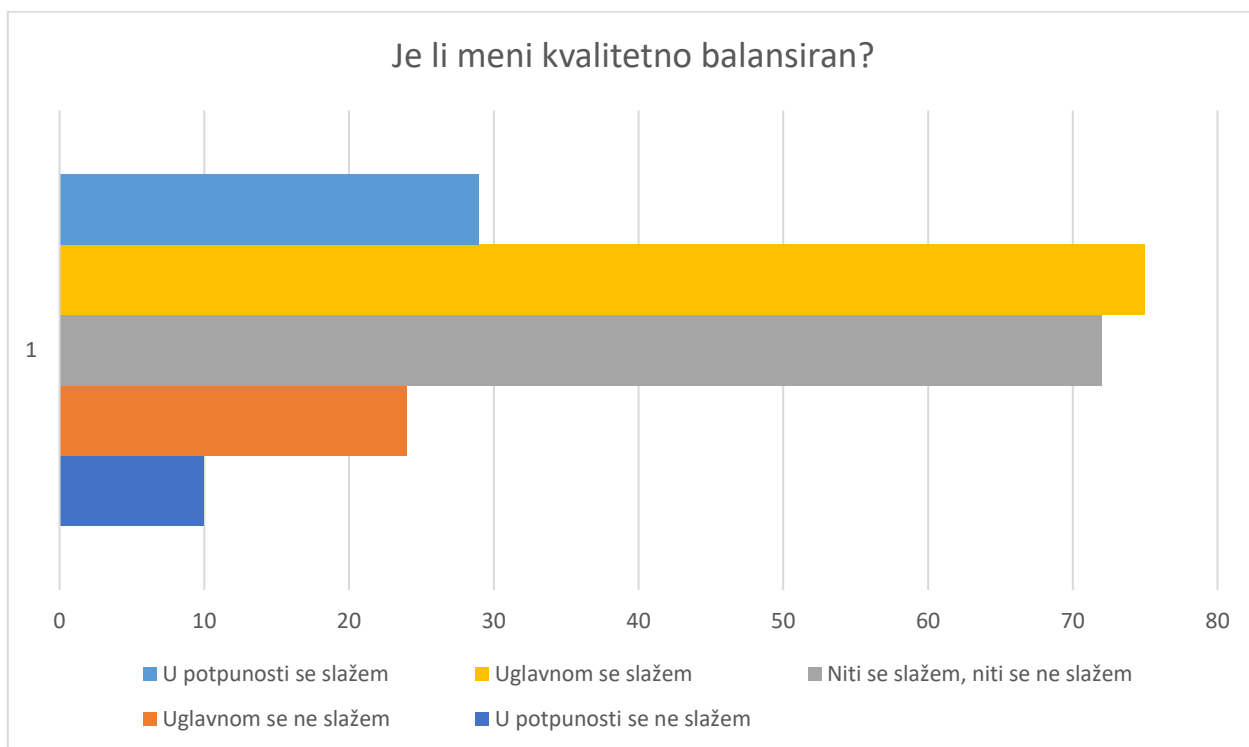
Slika 5. Zadovoljstvo vege meni-jem



Izvor: autor, srpanj 2022.

Slika 6. prikazuje balans meni-ja. 75 studenata se uglavnom slaže s postavljen pitanjem. Njih 129 su neodlučna te se nisu mogli izjasniti da li se slažu ili ne. 29 studenata se u potpunosti slaže da je meni kvalitetno balansiran dok se s druge strane njih 24 uglavnom ne slažu s tom činjenicom. Manji broj studenata njih 10-ak se izjasnilo da se u potpunosti ne slažu s balansom meni-ja.

Slika 6. Balansiranost meni-ja



Izvor: autor, srpanj 2022.

Slika 7. prikazuje jesu li studenti primijetili razliku između meni-ja koji su se prije nudili i meni-ja koji su se nudili na dan anketiranja. Njih 98 se izjasnilo da im je na dan anketiranja kvaliteta meni-ja bila bolja dok se njih 110 izjasnilo da im kvaliteta nije na dan anketiranja bolja od prošlih dana. Dok se dvoje studenata nije izjasnilo zadovoljstvo kvalitete naprema prije.

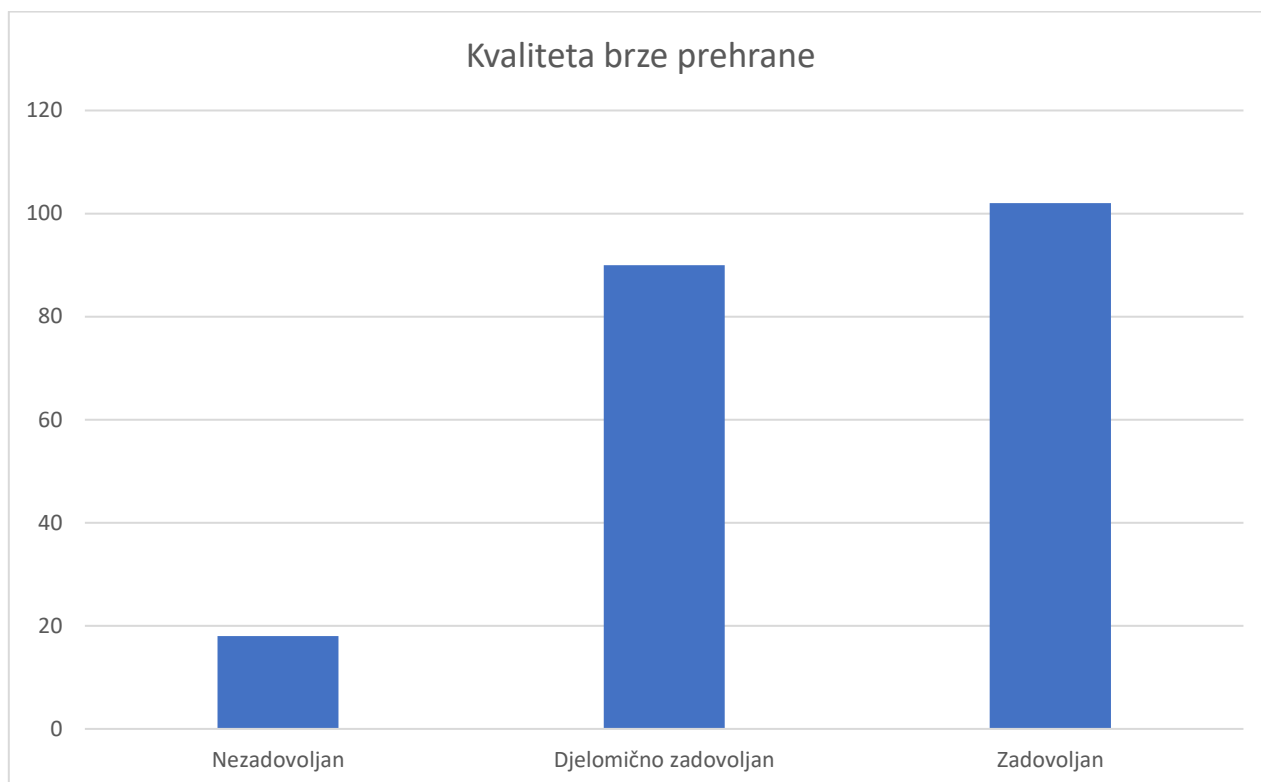
Slika 7. Usporedba kvalitete meni-ja



Izvor: autor, srpanj 2022.

Slika 8. prikazuje zadovoljstvo kvalitetom brze prehrane poput pizza, hamburgera i slično. 102 studenta su zadovoljni kvalitetom brze prehrane. 90 studenata se izjasnilo da su djelomično zadovoljni. A mali broj, 18 studenata je nezadovoljno. Prema navedenim odgovorima može se zaključiti da su studenti zadovoljni kvalitetom brze prehrane.

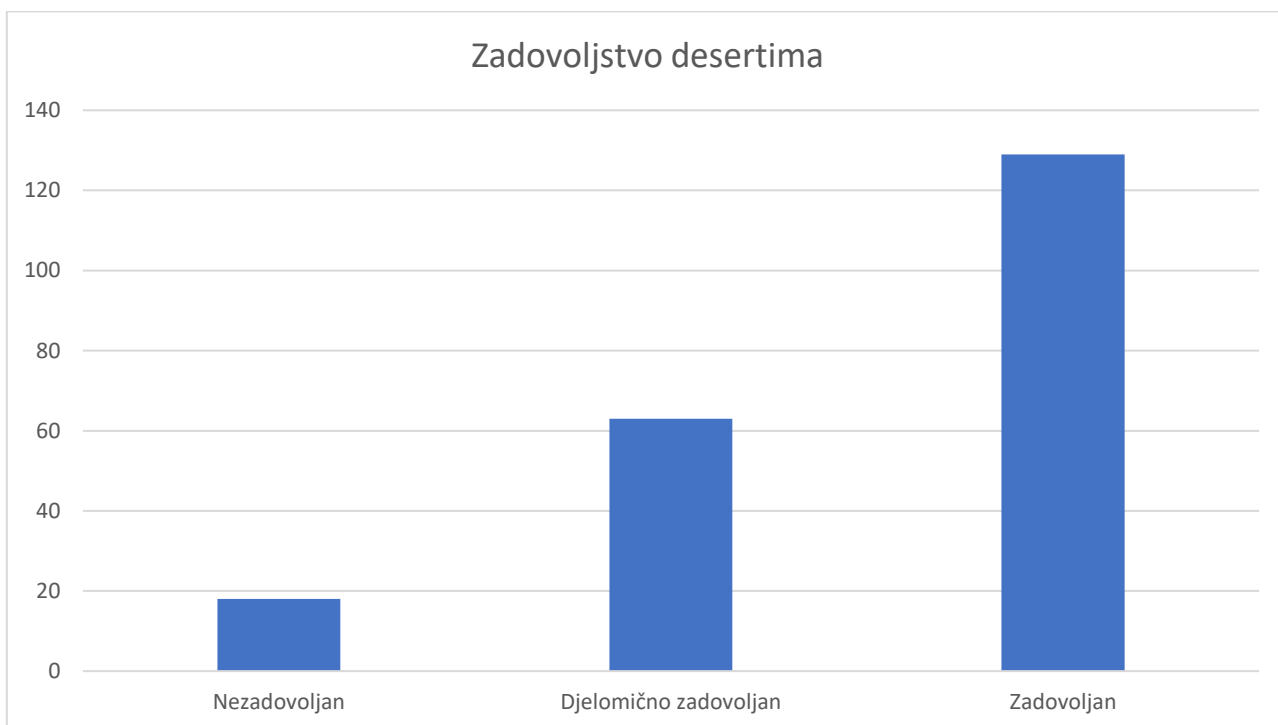
Slika 8. Zadovoljstvo kvalitetom brze prehrane



Izvor: autor, srpanj 2022

Slika 9. prikazuje zadovoljstvo studenata ponuđenim desertima najveći broj studenata njih 129 su zadovoljni ponudom. Njih 63 su se izjasnili da su djelomično zadovoljni dok ih se 18 izjasnilo da su nezadovoljni ponudom koja se nudi.

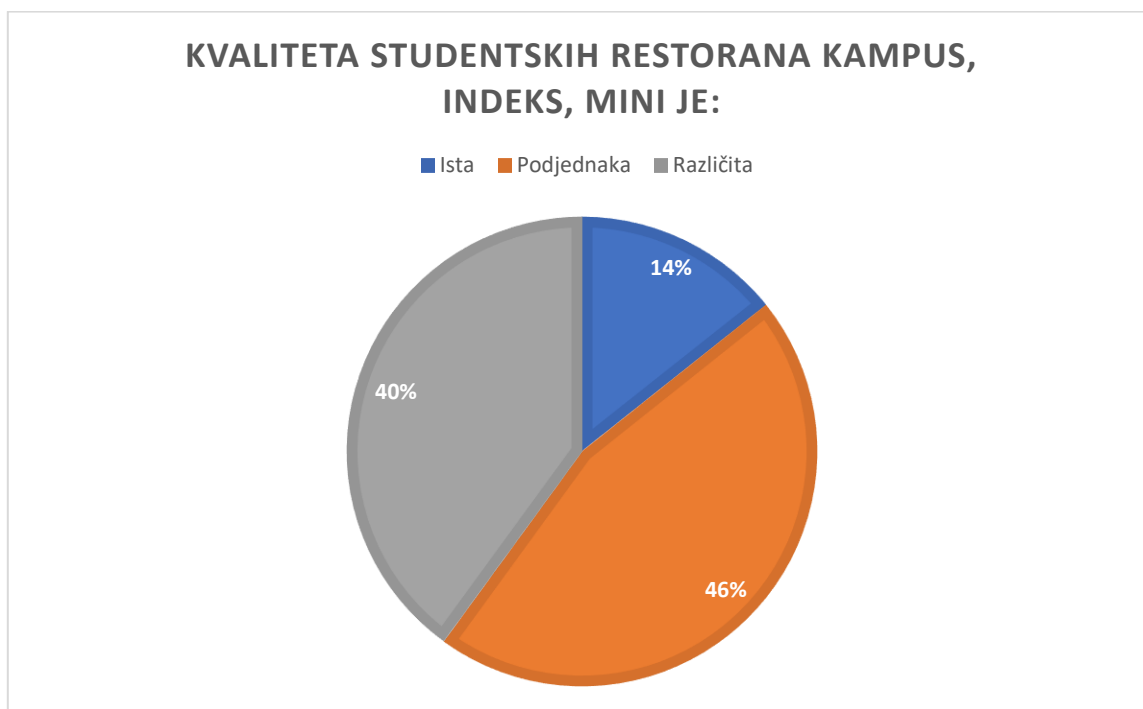
Slika 9. Zadovoljstvo prema desertima



Izvor: autor

Slika 10. prikazuje je li kvaliteta restorana podjednaka, različita ili ista. 96 studenata što je 46% se izjasnilo da im je kvaliteta podjednaka. 84 studenta odnosno njih 40% se izjasnilo da je kvaliteta različita, a s druge strane 30 studenata što je 14% se izjasnilo da je kvaliteta između tri restorana različita.

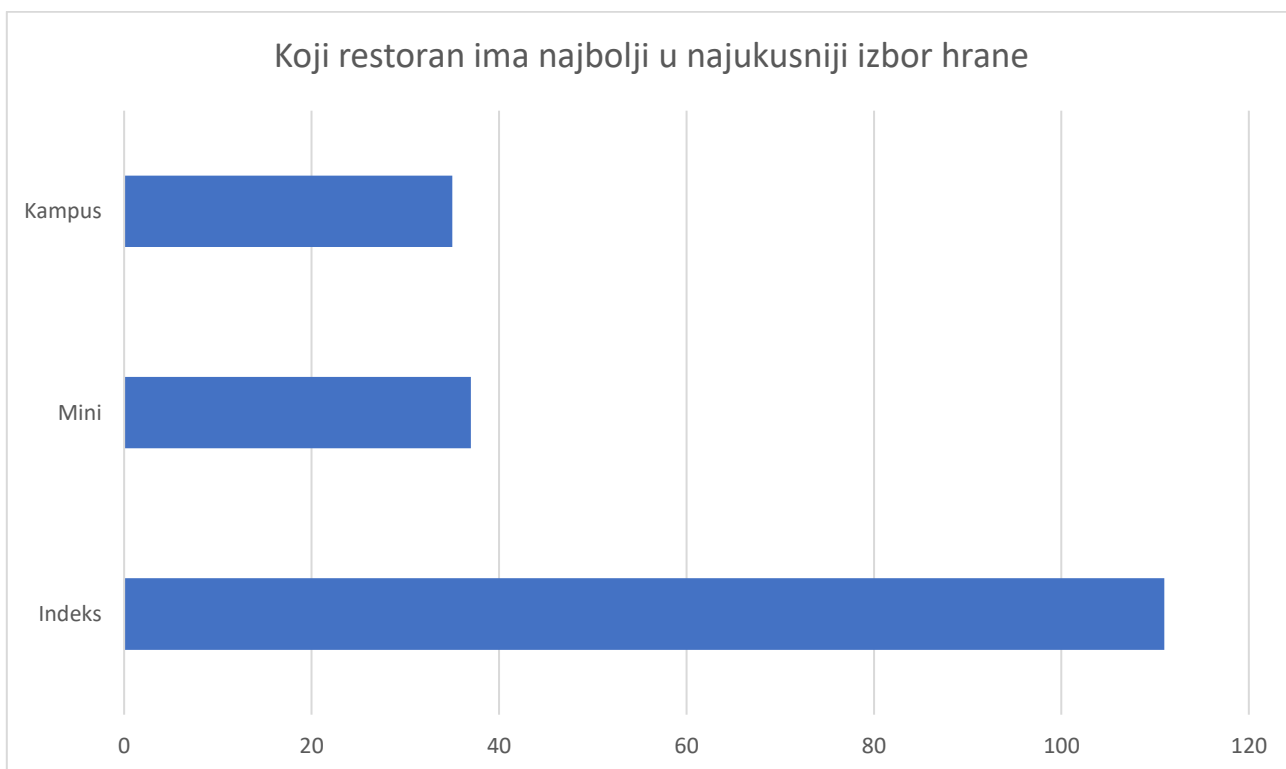
Slika 10. Usporedba kvalitete restorana



Izvor: autor, srpanj 2022.

Slika 11. prikazuje koji restoran prema mišljenju studenata ima najukusniji i najbolji izbor prehrane. Studenti su mogli birati između tri restorana, a to su: „Kampus“, „Indeks“ i „Mini“. 111 studenata se izjasnilo da im je najbolji restoran „Indeks“, 37 ih se izjasnilo da im je najbolji restoran „Mini“, dok ih se 35 izjasnilo da im je najbolji restoran „Kampus“. Prema navedenom anketiranju može se zaključiti da je ipak najbolja kvaliteta prehrane u „Indeks“ restoranu.

Slika 11. Bolji izbor kvalitete hrane - prema restoranima



Izvor: autor, srpanj 2022.

7.1 Dodatni komentari

Kako je broj ukupnih komentara pozamašan autorica će u sljedećem poglavlju navesti nekoliko komentara koji su povezani uz kvalitetu studentske prehrane.

Neki od komentara su:

- Hrana je dosta masna
- Više povrća u jelima, više jušnog, manje paniranog mesa
- Sve gori meni-i s vremenom. Inače sve jestivo, često premasno
- Pljeskavice su kao od gume. Pašta s krumpirom pa kakvo je to jelo??
- Za svoju cijenu hrana je raznolika i izvrsna
- Menze u Rijeci nude kvalitetan i različit izbor hrane
- Potrebno je uvesti više bezglutenske prehrane
- Na Kampusu je slabije začinjena hrana u odnosu na npr. Indeks. Osoblje je u svakom restoranu ljubazno i pristupačno. Ponuda za doručak je poprilično jednolična i bilo bi super kada bi bilo više raznolikosti (naresci, sir, itd.)
- Voljela bih da hrana bude veće i bolje nutritivne vrijednosti. Da bude još raznovrsnija. Također bi bilo lijepo kada bi postojale tu i tamo posebne ponude menija
- Indeks nije puno kvalitetniji, samo je malo finije
- Vege meni nije baš dobro osmišljen

Gledajući na komentare može se zaključiti da studenti nisu niti prezadovoljni, ali s druge strane nisu razočarani. Uvijek imaju mogućnost izbora raznolikih vrsta jela, što znači da studenti neće doći do trenutka da nemaju izbor prehrane koja neće zadovoljiti njihove potrebe.

ZAKLJUČAK

Istraživanje je provedeno s ciljem utvrđivanja zadovoljstva korisnika (studenata) sa studentskim restoranima odnosno menzama. Anketama je utvrđeno koliko su studenti zapravo zadovoljni kvalitetom koja im se pruža.

Kako je sudjelovalo 210 ispitanika, utvrđeno je da su studenti uglavnom zadovoljni kvalitetom prehrane. Studenti su djelomično zadovoljni jušnim proizvodima i vege meni-jem. S druge strane su zadovoljni kvalitetom brze prehrane i desertima. Smatraju da je cijena usporedna s kvalitetom te da je meni dovoljne nutritivne vrijednosti, također se slažu da su meni-i kvalitetno balansirani. Malo više od polovice studenata se izjasnilo da se kvaliteta prehrane na dan anketiranja ne razlikuje od prethodnih dana, što upućuje na zaključak da je kvaliteta konstanta u studentskim restoranima. Isto tako, kvaliteta prehrane u „Kampusu“, „Indexu“ i „Mini-u“ je podjednaka.

Od studenata koji su se izjasnili da je kvaliteta različita, kao izbor najboljeg i najukusnijeg restorana odabrali su „Index“. Manji broj studenata je napisalo i dodatne komentare koji također prikazuju sliku o kvaliteti i zadovoljstvu prehrane.

Istraživanje je, zapravo, potvrdilo značaj i prisutnost kvalitete u studentskim restoranima, na zadovoljstvo prvenstveno studenata, kao korisnika restorana, ali i svih dionika u hijerarhiji studentskih restorana koji čine lanac vrijednosti i svaki na svoj način pridonose kvaliteti usluge i prehrane.

POPIS LITERATURE

Knjige:

1. Baković, T., Dužević, I., Integrirani sustavi upravljanja, Ekonomski fakultet – Zagreb, Zagreb, 2014.
2. Lazibat, T., Upravljanje kvalitetom, Znanstvena knjiga d.o.o., Zagreb, 2009.
3. Lazibat i Baković, Poznavanje robe i upravljanje kvalitetom, Ekonomski fakultet – Zagreb, Zagreb, 2012.

Usmeni izvori:

1. Zambelli, Sanja, Upravljanje kvalitetom, Veleučilište u Rijeci, predavanja 2020./2021.

Internetski izvori:

1. <https://mzo.gov.hr/istaknute-teme/odgoj-i-obrazovanje/visoko-obrazovanje/potpore-studentima/studentska-prehrana/811> (01.07.2022.)
2. <https://app.scri.hr/dnevnimeni/42> (03.07.2022.)
3. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_09_120_2586.html (05.07.2022.)
4. <https://www.italianfoodtech.com/quality-markers-measuring-food-quality/> (05.07.2022.)
5. Kinion, J., 4 critical components of a food QMS, <https://blog.safetychain.com/4-critical-components-food-qms> (06.07.2022.)

POPIS SLIKA

| | |
|--|----|
| Slika 1. Primjer meni-ja..... | 14 |
| Slika 2. Zadovoljstvo kvalitetom jušnih proizvoda | 21 |
| Slika 3. Kvaliteta prehrane usporedna s njezinom cijenom..... | 22 |
| Slika 4. Nutritivna kvaliteta meni-ja..... | 23 |
| Slika 5. Zadovoljstvo vege meni-jem | 24 |
| Slika 6. Balansiranost meni-ja | 25 |
| Slika 7. Usporedba kvalitete meni-ja..... | 26 |
| Slika 8. Zadovoljstvo kvalitetom brze prehrane | 27 |
| Slika 9. Zadovoljstvo prema desertima | 28 |
| Slika 10. Usporedba kvalitete restorana | 29 |
| Slika 11. Bolji izbor kvalitete hrane - prema restoranima..... | 30 |