



## ביקורת זכיינים - חציון ב' תש"פ

אגודת הסטודנטים של אוניברסיטת-בן גוריון בנגב שמה לעצמה למטרה לדאוג לרווחת הסטודנטים באוניברסיטה. אחד מתחומי הפעילות בו האגודה לוקחת חלק הינו הפיקוח והבקרה אחר ההתנהלות התקינה של זכייני המזון והדפוס בקמפוס אשר מצויים בהתקשרות חוזית אל מול האוניברסיטה. לצורך כך האגודה מבצעת מדי שנה מספר ביקורות יזומות על-מנת לאמוד את טיב השירותים הניתנים לסטודנטים במגוון תחומים שונים כגון: יחס שירותי, איכות המזון, ניקיון ותברואה, עמידה בהתחייבויות חוזיות אחר המחירוים בפיקוח, שעות פעילות ביחס לחוזה ועוד. הביקורות עצמן מבוצעת על ידי רכזת הזכיינים של האגודה אשר מצויה בקשר רציף ושוטף עם הממונה על הזכיינים באגף התפעול, לצד פיקוח של יו"ר האגודה ורמ"ד רווחה.

מדור רווחה פועל במטרה לשמור על כיסם של הסטודנטים בבן גוריון. כחלק מפעילות זו המדור מפקח על מגוון ומחירי המוצרים, רמת הניקיון ורמת השירות בקפיטריות. על מנת לוודא את הפעילות בשטח אנו עורכים בכל סמסטר ביקורת מקיפה בשיתוף האוניברסיטה אצל כלל הזכיינים.

במהלך חודש ינואר 2020 התבצעה ביקורת מקיפה משותפת על ידי הממונה על הזכיינים, רכזת הזכיינים ורמ"ד הרווחה של אגודת הסטודנטים.

כפי שניתן לראות בהמשך, הביקורת בדקה מספר קריטריונים: אי לקיחת תשלום נוסף עבור חלב סויה, הסדר כריכים, תורנות מבחנים, נוכחות מחירוים מפוקחים; מחירים בולטים על המוצרים השונים; ניקיון הקפיטריה ואזורי הישיבה. בנוסף במקומות אשר מוכרים כריכים מפוקחים נלקחו מספר כריכים לטעימה על ידי מספר סטודנטים אקראיים.

הביקורת נערכה באופן מדגמי בכל אתרי ההסעדה השונים, למעט ארומה.

בברכה,

יעקב דהאן

הממונה על הזכיינים, אגף תפעול  
אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

עדי בלוקה

רכזת זכיינים, אגודת הסטודנטים  
אוניברסיטת בן-גוריון בנגב



תאריך 15.1.2020

### כפיות

מיקום: בית הסטודנט קומה, שעה: 09:05

### רשמים כלליים:

1. ישנו מבחר של מוצרי חלב
2. קיימים כריכים מפוקחים
3. מטבח מסודר
4. היצע מזון בריא
5. ישנו מחירון ברור לעין על כל המוצרים במנוה

### ליקויים:

1. רק חלק מעובדי המבטח עבדו עם כפיות
2. עובדי המטבח עבדו ללא כובעים.
3. פינת קפה מלוכלכת
4. נמצאו 3 פריטים (2 שוקו ודנונה) שהיו פגי תוקף
5. פינת קפה מלוכלכת

### כריך נדגם:

סנדוויץ אבוקדו: כריך טרי, היה הרבה אבוקדו, באופן כללי היה מאוד טעים.

**תגובת הזכייין:** הזכייין מתחייב כי מעכשיו כל עובד ישים כפפות ללא יוצא מן הכלל.



## גלידה באר שבע

מיקום: בניין 72, שעה: 09:40

### רשמים כלליים:

1. איזור הישיבה מסודר.
2. מחירים על הסנדוויצ'ים.
3. יש אופציות לאוכל טבעוני
4. המקום נקי

### ליקויים:

1. אין כריך מפוקח
2. אין מגוון כריכים
3. מגוון המוצרים היה דל
4. טמפי' מקרר השתייה הקרה לא היה קר.
5. מחיר המאפים לא במקום בולט
- 6.

### סנדוויץ נדגם:

סנדוויץ פסטו בולגרית: טרי, כמות מכובדת של בולגרית ופסטו, באופן כללי הסנדוויץ' היה טעים.

תגובת הזכיון: עד עכשיו הכריך המפוקח לא נכנס להערכת החוזה, ומעכשיו יהיה טוסט מפוקח. תתבצע ביקורת נוספת מצד האגודה בכי לאכוף זאת.



## שוקולטה

מיקום: בניין 30 שעה : 10:20

### רשמים כלליים:

1. חלל העבודה נקי
2. היה קיים מבחר של שוקולדים
3. עמדת שירות עצמי נקיה
4. נבדק מול העובדים האם מקבלים כוסות רב פעמיות, האם גובים על סויה

### ליקויים:

1. אין מחירים ליד המוצרים



## קרנף

מיקום: בניין 28, שעה 10:30

### רשמים כלליים:

1. יש הרבה מגוון של שוקולדים וחטיפים
2. עמדת הסלטים ופס הגשת האוכל נקיים
3. אזור הישיבה נקי ומסודר
4. שירות מקצועי ואדיב
5. יש מנות טבעוניות

### ליקויים:

1. לרוב המוצרים אין מחירים
2. מגוון הסנדוויצים שהיו בבוקר היה דל.



3. תנור חימום מלוכלך

4. פינת קפה מלוכלכת

### כריך נדגס:

גיבטה חביתה: כריך מעט יבש, חסר רוטב. באופן כללי הוא לא טעים.



### אלבי

מיקום: בניין 32, שעה: 10:45

### רשמים כלליים:

1. אזור הישיבה נקי ומסודר.
2. שירות אדיב וסבלני.
3. מגוון רחב של שוקולדים וחטיפים
4. קבלת כוסות רב פעמיים

### ליקויים:

1. לחלק מהמוצרים אין מחירים



2. לא נמצא כריך בפיקוח

3. לא נמצא טוסט מפוקח

### כריך מפוקח:

1. כריך ביצה קשה : כריך טרי, לחמניה טעימה, סה"כ כריך טוב.

תגובת הזכיון: טופל, מעכשיו יהיה תמיד במלאי כריך מפוקח.

### מקסיקני

מיקום : בניין 35 קומה 1-, שעה : 10: 50

### רשמים כלליים:

1. איזור הישיבה נקי ומסודר.
2. נמצא שילוט של מחירים
3. עמדת הקפה נקיה ומסודרת.
4. מגוון רחב של טוסטים וסלטים
5. על כל מוצרי הקופה יש מחיר.
6. ישנם מאפים טבעוניים

### ליקויים:

לא נמצאו ליקויים



## ממצאים:

אגודת הסטודנטים מדווחת על בסיס קבוע, הן באמצעות ביקורות סמויות הנערכות אחת לשבוע והן באמצעות פניות לרכזת הזכיינים, אודות ליקויים, תלונות ופערים מצד הזכיינים באוניברסיטה. יש לציין כי חלק מהפניות אינן מדידות או מציגות עמדת חוסר שביעות רצון כללית שאינה עומדת בהכרח בקנה אחד עם המצב בשטח. עם זאת, רבות הפניות המציגות אינדיקציות קונקרטיות מהשטח על ליקויים; חלקן נבחנו בביקורת המצ"ב. לאור הדו"ח המצ"ב, אגודת הסטודנטים מוצאת כי הפעולות הנדרשות להינקט לטובת מתן מענה ראוי בטווח המידי לסטודנטים הינם כדלהלן:

- 1. פרסום מחירוניהם בפיקוח:** ישנה מגמה המצביעה על היעדר ידיעת הסטודנטים על פורמט אחיד בכל הנוגע למדיניות הזכיינים, דבר אשר מביא לחוסר מודעות ותסכול בקרבם ביחס לזכויותיהם. אגודת הסטודנטים דואגת לפרסם מחירוניהם מפוקחים מעודכנים באתר האגודה. בנוסף, נבדק בביקורת עניין הגבייה הנוספת עבור חלב סויה, כל הזכיינים עמדו בדרישה ולא גבו תשלום נוסף עבור סויה. נמצא כי בגלידה באר שבע אין טוסט מפוקח.





2. **מחירוניים:** הצגת מחירוניים כלליים ומפוקחים, תקפים ועדכניים לצד המוצרים (דוגמת מחירון סנדוויצ'ים מפורט בצמוד למיקומם).  
נמצא כי רוב הזכיינים לא מקפידים על מחירים על יד המוצרים, הזכיינים העלו קושי לשים מחירים עקב תחלופת המוצרים הגבוהה בחנות.
3. **שירותים המוצעים על ידי הזכיינים:** על הזכיינים לספק את כל השירותים המוצעים בשטחם לאורך כל היום. אנו דואגים לפקח שלאורך כל פעילות היום של הזכיינים יהיו מוצעים כל המוצרים והארוחות בפיקוח לפי החוזה המנוהל עם הזכיינים.
4. **שעות פעילות:** משרד הרווחה דואג לבצע ביקורות שגרה של עמידה בשעות הפעילות של הזכיינים בבוקר ובערב בכדי שסטודנטים יוכלו לקבל את השירות המגיע להם.  
בתקופת המבחנים הקרובה ארומה (שליד הספרייה) תשאר פתוחה עד 22:00 ובכל יום בשבוע יפעלו 2 זכיינים עד השעה 20:00 לפי הטבלה (נספח א')
5. **נקיון:** תחום זה דרוש שיפור ב"גלידה באר שבע". הרצפה איננה נקיה ומתקני החנות מלאים באבק.

### נספח א' - טבלת תורנויות

| שישי  | חמישי   | רביעי          | שלישי   | שני            | ראשון   |                             |
|---|---------|----------------|---------|----------------|---------|-----------------------------|
|   | מקסיקני | מקסיקני        | מקסיקני | מקסיקני        | מקסיקני | פותחים בשעות<br>08:00-20:00 |
|   | כפיות   | וגלידה באר-שבע | כפיות   | וגלידה באר-שבע | כפיות   | פותחים בבוקר<br>7:30-12:00  |
| עגלות של<br>שוקולטה<br>בבניינים<br>72,32,90 |         |                |         |                |         |                             |