

П'ятницька Г.Т.

доктор економічних наук, професор,
Київський національний торговельно-економічний університет

Григоренко О.М.

кандидат технічних наук, доцент,
Київський національний торговельно-економічний університет

Петрук Ю.Л.

викладач,
Київський державний коледж туризму та готельного господарства

Piatnytska Galyna, Hryhorenko Oleh

Kyiv National University of Trade and Economics

Petruk Julija

Kyiv State College of Tourism and Hospitality

ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕННЯ ПОПИТУ НА ПОСЛУГИ З ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ УЧНІВ ЗАКЛАДІВ ЗАГАЛЬНОЇ СЕРЕДНЬОЇ ОСВІТИ

ASSESSMENT OF SCHOOLCHILDREN'S DEMAND SATISFACTION WITH CATERING SERVICES IN GENERAL SECONDARY EDUCATION INSTITUTIONS

Статтю присвячено актуальній темі, пов'язаній із сучасними вимогами щодо забезпечення дітей шкільного віку достатнім, якісним і безпечним харчуванням. На основі безпосереднього дослідження та аналізу результатів опитування учнів 1–11-х класів у чотирьох школах м. Києва дано оцінку попиту на послуги з організації харчування у шкільних їдальнях та буфетах учнів початкової школи та учнів старших класів протягом тижня та робочого дня; об'єктивно оцінено фактичний стан організації харчування у шкільних їдальнях та буфетах; виявлено як здобутки, так і недоліки в організації харчування учнів; конкретизовано ступінь відхилення певних показників якості харчування від тих, які досягнуті у найкращих закладах ресторанного господарства, що обслуговують здобувачів загальної середньої освіти за місцем навчання. Проаналізовано чинники впливу на оцінку основних показників якості харчування у шкільній їдальні та шкільному буфеті: асортименту страв, якості страв, культури обслуговування. Розроблено рекомендації щодо використання одержаної інформації під час формування графіка харчування учнів протягом робочого дня з урахуванням особливостей попиту в різні дні тижня.

Ключові слова: анкетне опитування, попит на послуги з організації харчування, показники якості харчування (асортимент страв, якість страв, культура обслуговування), чинники впливу на показники якості харчування.

Статья посвящена актуальной теме, связанной с современными требованиями по обеспечению детей школьного возраста достаточным, качественным и безопасным питанием. На основе непосредственного исследования и анализа результатов опроса учащихся 1–11-х классов в четырех школах г. Киева дана оценка спроса на услуги по организации питания в школьных столовых и буфетах учеников начальной школы и учащихся старших классов в течение недели и рабочего дня; объективно оценено фактическое состояние организации питания в школьных столовых и буфетах; выявлены как достижения, так и недостатки в организации питания учащихся; конкретизирована степень отклонения определенных показателей качества питания от тех, которые достигнуты в лучших заведениях ресторанного хозяйства, обслуживающих учеников в школах. Проанализированы факторы, влияющие на оценку основных показателей качества питания в школьной столовой и школьном буфете: ассортимента блюд, качества блюд, культуры обслуживания. Разработаны рекомендации по использованию полученной информации при формировании графика питания учащихся в течение рабочего дня с учетом особенностей спроса в различные дни недели.

Ключевые слова: анкетный опрос, спрос на услуги по организации питания, показатели качества питания (ассортимент блюд, качество блюд, культура обслуживания), факторы влияния на показатели качества питания.

The article is devoted to topical issues, concerning school children's high quality food supply. The direct research has been taken among pupils of 1–11 forms in 4 Kiev schools. An assessment of the primary and secondary pupils' demand for food supply services during a week and a working day in school canteens was given in the article. The actual organization of meals in school canteens was objectively assessed. Identified both achievements and shortcomings in the organization of student nutrition. The degree of deviation of some indicators of quality of food from those which were reached in the best establishments of restaurant economy, serving the applicants of general secondary education at the place of study, was specified. The factors influencing assessment of the main indicators of food quality in the school canteens and cafeterias were analyzed, such as: range of dishes, quality of dishes, service culture. Significant influence of reforming the organization of pupils' nutrition in secondary schools on quality assessment was found, such as: expanding the range of dishes, improvement of customer service methods, creating a comfortable environment in the places for food consumption as well as taking into account such factors of influence as age features of pupils, food intake, free meals organization and meals payed by parents, the duration of pupils stay in the school and so on. A great attention was payed to searching the ways of expanding the range

of dishes in school canteens, the dish quality improvement, the implementation of new methods and forms of service, improvement of service culture. Recommendations were developed: about using the received information when scheduling pupils' meals during the day taking into account features of demand on different days of the week; about changing the pupils' meal organization during extraordinary situations (the spread of coronavirus infection) to neutralize negative influences; about improving indicators of the quality of food organization concerning the experience of the best school canteens and cafeteria etc. The necessity of constant feedback with the school canteens customers was proved, which is very important for achieving the main goal-providing students with quality, safe and rational food.

Key words: *questionary, food organization service demand, demand influencing factors: age features of students, diet, organization of free meals and meals payed by parents, the length of stay of students in educational institution; indications of food quality: range of dishes, quality of dishes, service culture; factors influencing the quality of food.*

Постановка проблеми. Задоволення попиту учнів у харчуванні за місцем навчання має велике значення для збереження їхнього життя, зміцнення здоров'я та забезпечення нормального фізичного розвитку. Вагому роль у вирішенні цього стратегічно важливого питання відіграє те, як організоване харчування школярів у закладах загальної середньої освіти. Під час оцінки стану організації харчування учнів у ЗЗСО необхідно враховувати думку основних споживачів послуг з організації харчування – учнів із таких питань, як: достатність, якість та безпечність харчування, культура обслуговування, задоволення учнів асортиментом запропонованих страв, естетичним оформленням середовища для споживання їжі, його санітарним станом тощо. Велике значення має виявлення особливостей попиту учнів різних вікових груп; впливу на попит терміну перебування учнів у школі, а також особливостей попиту на послуги, що надають різні типи закладів ресторанного господарства. Одержана інформація має велике значення для прийняття важливих практичних рішень щодо усунення недоліків в організації обслуговування учнів та розроблення заходів щодо підвищення якості та ефективності процесу їх обслуговування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Значний внесок у дослідження організації харчування школярів зробили вітчизняні вчені: Н.О. П'ятницька, Г.Т. П'ятницька, О.М. Григоренко, В.В. Архіпов, В.Н. Корзун, Т.О. Воронцова та ін. Необхідність законодавчого врегулювання організації харчування учнів у закладах загальної середньої освіти (ЗЗСО) було розглянуто у монографії Г.Т. П'ятницької «Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація» [1, с. 459–464]. У підручнику «Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства» за редакцією Н.О. П'ятницької детально виписано вимоги щодо організації харчування учнів [2, с. 428–440]. У навчальному посібнику В. Архіпова висвітлено особливості організації обслуговування учнів ЗЗСО [3]. У монографії за редакцією В.Н. Корзуна проведено глибокий аналіз та розроблено науково обгрунтовані рекомендації щодо засобів профілактики різних захворювань у дітей, які виникають у них у результаті відхилення від норм забезпечення організму необхідними харчовими речовинами, макро- та мікронутрієнтами, вітамінами [4]. У навчальному посібнику Г.Т. П'ятницької «Інноваційні ресторани технології» розкрито сутність інноваційного процесу, освоєння прогресивної технології

виробництва й обслуговування, які активно впроваджуються у шкільних їдальнях [5]. Аналізу інноваційних процесів у сфері організації харчування учнів ЗЗСО присвячено статтю Г.Т. П'ятницької та О.М. Григоренко [6]. Оцінку стану організації харчування учнів дано також в офіційних документах та низці статей службовців органів управління освіти і науки [7–13]. Згідно з проведеним аналізом, установлено, що у сфері організації харчування учнів постійно здійснюється пошук найбільш раціональних форм роботи, спрямованих на виконання стратегічно важливого завдання – збереження здоров'я та високої фізичної та розумової активності учнів. Починаючи з 2017–2018 навчального року проводиться реформування організації харчування учнів у школах міста Києва з урахуванням сучасних вимог щодо забезпечення дітей шкільного віку достатнім, якісним і безпечним харчуванням. Більш активно це відбувається в Печерському, Шевченківському, Оболонському районах міста Києва [7]. Одним із ключових питань реформування організації харчування є урізноманітнення асортименту страв, що стало можливим з упровадженням: «мультипрофільного харчування»; дабл-меню, в якому тільки перша страва фіксована, інші – на вибір із декількох найменувань; скомплектованих сніданків і обідів у двох-трьох варіантах (для пільгових категорій дітей – однакової вартості, за кошти батьків – різної вартості) [8; 9; 11]. В офіційних документах і статтях термін «мультипрофільне харчування» асоціюють із поняттям обслуговування з використанням «шведського столу». Дослідження цього питання дало змогу зробити висновок, що жодна школа не перейшла повністю на цей метод обслуговування. Поряд із нею в тих самих школах залишилися і традиційні методи обслуговування: самообслуговування з використанням роздавальної лінії та буфетного прилавка, а також обслуговування офіціантами (подавальниками страв). З'явився також термін «кулінарна лінійка «шкільне харчування», який, по суті, пов'язаний із використанням заморожених напівфабрикатів високого ступеню готовності, а також зниженням витрат та підвищенням ефективності роботи шкільних їдалень [8; 9; 11]. Значна увага прикута до контролю якості харчування та пошуку шляхів вирішення цього важливого питання [10–13].

Відаючи належне оцінкам організації харчування здобувачів загальної середньої освіти за місцем навчання практичних працівників та науковців, вважаємо, що велике значення має також думка споживачів послуг

щодо задоволення їхніх потреб і вподобань у харчуванні. Так, Центром науково-освітніх інновацій та моніторингу було проведено анкетне опитування батьків учнів ЗЗСО щодо оцінки стану та виявлення чинників, що впливають на організацію харчування [14]. Переважна більшість батьків (83,5%) переконана в тому, що всі діти початкової школи повинні безкоштовно одержувати гаряче харчування за місцем навчання. Вони вважають також, що можуть прийняти участь у співфінансуванні харчування повністю (24,2%) чи частково – 50/50 (42%), причому більшість із них може виділити із сімейного бюджету на гаряче одноразове харчування 5–10 грн (48,5%) та 10–15 грн (26,3%), але до 10% опитаних батьків не мають такої можливості. Проведені нами дослідження були спрямовані на те, щоб ознайомитися з думкою головних споживачів послуг з організації харчування – учнів, виявити низку не вирішених проблем, причин незадоволення учнями наданими послугами, проаналізувати соціальні запити та пропозиції учнів щодо поліпшення організації харчування у закладах загальної середньої освіти м. Києва.

Мета статті полягає у проведенні комплексного аналізу й оцінки задоволення попиту учнів у харчуванні за місцем навчання на основі результатів опитування учнів 1–11-х класів у школах м. Києва. Велике значення має виявлення чинників впливу на оцінку основних показників якості харчування: асортименту страв, якості страв, культури обслуговування, особливо таких факторів, як вікові особливості учнів, режим харчування, тривалість перебування їх у закладі освіти та ін.

Виклад основного матеріалу. Для оцінки процесів, що відбуваються у сфері організації харчування у ЗЗСО міста Києва, нами було проведено анкетне опитування 462 учнів 1–11-х класів у чотирьох школах міста Києва в 2019–2020 навчальному році (табл. 1). Серед них було трохи більше 51% дівчат та майже 49%

хлопчиків. У 1–4-х класах навчається більше третини опитаних. Усі вони безкоштовно одержують сніданки у шкільних їдальнях, 75% із них залишаються на групі подовженого дня, а тому потребують згідно з режимом харчування обслуговування обідами, які постійно отримують понад 40% опитаних учнів початкової школи.

Ураховуючи мету дослідження, яке полягає в оцінці сучасного стану організації харчування споживачами послуг шкільних їдалень (учнями), аналіз проводився у двох групах шкіл: до першої належать школи, в яких здійснюється реформування системи організації харчування школярів, а саме школа № 47 Печерського району та школа № 240 Оболонського району; до другої групи – школа № 99 Дніпровського району та школа № 276 Деснянського району, в яких практично не відбулося ніяких змін.

Дані, зведені у табл. 2, дають змогу провести аналіз наданих послуг окремо під час сніданку і обіду в двох вищезазначених групах шкіл. У першій групі шкільних їдалень учням надають до 9–10 послуг з організації харчування, у другій – 3–4, тобто вдвічі чи втричі менше. Аналіз даних табл. 2 свідчить про те, що кількість послуг залежить від режиму харчування: сніданок, обід, підвечірок. Безкоштовне харчування надають учням початкової школи та пільговим категоріям учнів 5–11-х класів у всіх школах під час сніданку (обіду). У буфеті та їдальні під час обіду та підвечірку майже всі учні харчуються за кошти батьків. Послуги різняться як кількісно, так і якісно. У першій групі шкіл відбулися суттєві зміни у формуванні меню: у меню в кожену групу включено по декілька найменувань страв (найбільше страв включено в меню під час обслуговування за «шведськими столами»); велика увага приділяється повсякденному вивченню попиту учнів із застосуванням ІТ-технологій; удосконалюється система

Таблиця 1

Характеристика контингенту опитаних

Показники	Перша група шкіл			Друга група шкіл			Всього
	47	240	Разом	99	276	Разом	
Загальна кількість учнів	797	1192	1989	752	769	1521	3510
У т. ч. опитаних, осіб	83	190	273	91	98	189	462
Відсоток опитаних							
Загальна кількість опитаних учнів	10,41	15,94	12,22	12,10	12,74	12,43	13,16
У т. ч. дівчат	50,94	46,32	47,33	58,24	55,1	56,67	51,39
Хлопчиків	49,06	53,68	52,67	41,76	44,9	43,39	48,61
У т. ч. учнів 1–4-х класів	45,28	40,0	41,15	21,98	37,76	30,16	36,34
5–11-х класів	54,72	60,0	68,85	78,02	62,24	69,84	63,66
Відсоток опитаних учнів 1–4-х класів							
Що залишаються в групі подовженого дня	75,0	75,0	75,0	90,0	67,57	75,44	75,16
Із них користуються послугами: постійно	50,0	26,32	32,0	55,0	64,06	54,39	40,13
не завжди	25,0	48,68	43,0	35,0	13,51	21,05	35,03
Не залишаються в ГПД	25,0	25,0	25,0	10,0	32,43	24,56	24,84

Джерело: розроблено авторами за результатами опитування школярів м. Києва

Послуги шкільної їдальні ¹

Найменування послуг	Номер школи							
	47	240	99	276	47	240	99	276
	Сніданок				Обід			
«Шведський стіл» (мультипрофільне харчування)	+	+						
«Дабл-меню» страв (у меню кілька страв однієї групи: салатів, других страв, напоїв)	+	+			+	+		
«Дабл-меню» комплексних сніданків обідів					+	+		
Буфетну продукцію реалізують: через буфет	+	+			+	+		
через роздавальню			+	+			+	+
Безкоштовне харчування	+	+	+	+				
Розрахунок картою: у їдальні	+	+			+	+		
у буфеті	+				+			
Розрахунок грошима: у їдальні	+	+	+	+	+	+	+	+
у буфеті	+	+			+	+		
Замовлення через інформаційну систему Viber:								
комплексних обідів (сніданків)					+	+		
окремих страв ²								
Попередня оплата вартості харчування:								
через банк	+	+	+	+	+	+	+	+
через термінал, установлений в школі	+	+			+	+		
Виписування талонів на обіди (сніданки) в обмін на банківський рахунок					+	+	+	
Замовлення страв з доставкою в школу у Піцерії або МакДональдзі ³								
Кількість послуг	10	9	4	4	10	9	4	3

¹ Розроблено авторами за результатами дослідження організації харчування школярів у ЗЗСО м. Києва

² Спостерігали у школі № 53

³ Спостерігали у школі № 141

обслуговування споживачів: упроваджується «мультипрофільне харчування» із застосуванням «шведських столів», надається можливість вибору скомплектованого обіду з двох-трьох варіантів тощо [7–12].

У другій групі шкіл обслуговування школярів здійснюється за старою схемою: учням пропонують один варіант сніданку й обіду, учням початкової школи скомплектовані раціони харчування ставлять на стіл кухарі-подавальники, попит на скомплектовані обіди вивчається в «ручному режимі» вчителями і/або завідувачами виробництвом, які згідно з рахунком про оплату вартості обіду (як правило, через банк) випишують учням талони на обід. У всіх школах учні старших класів одержують сніданки й обіди на роздавальні та самостійно доставляють їх на обідні столи, тобто застосовують метод самообслуговування. У всіх школах учні самостійно доставляють використаний столовий посуд у приміщення для його санітарної обробки (миття).

У учнів є попит і на буфетну продукцію, але в одних школах її реалізують через буфети, в інших – через роздавальню лінію, у результаті чого збільшуються черги на роздавальні, тому діти в кращому разі за перерву встигають тільки одержати страву. Незадоволеність якістю послуг у шкільних їдальнях та буфетах призводить до того, що учні старших класів об'єднуються, щоб зекономити на доставці, і замовляють послугу з харчування у «МакДональдзі» або піцерії. Ця тенден-

ція свідчить про те, що в школі не проводиться належна робота щодо пропаганди здорового способу життя, зокрема харчування.

Про попит учнів на послуги їдальні протягом тижня свідчать дані табл. 3. Як видно з таблиці, сніданок протягом усього тижня отримують практично всі учні 1–4-х класів. Водночас частка учнів 5–11-х класів, що снідають, трохи більше 12%, із них постійно снідають до 5%.

У групі опитаних учнів 1–4-х класів (їх, як було сказано вище, 75%) обідають майже 65% (5% не відповіли на поставлене запитання і 5% указали, що вони ніколи не користуються послугами їдальні під час обіду). Важливо також урахувати, що 2/3 учнів початкової школи, які обідають, користуються цією послугою постійно. Серед опитаних учнів 5–11-х класів обідають майже 45%, із них 18% постійно. Характерно також, що в першій групі шкіл попит на обіди в учнів 5–11-х класів утричі вищий, аніж у учнів другої групи шкіл. Підвечірок одержує незначна кількість учнів: до 4% учнів 1–4-х класів та 12% учнів 5–11-х класів, переважно 1–3 рази на тиждень.

Додаткову послугу з харчування учням надають буфети, для яких затверджують рекомендований асортимент закупних товарів (вафлі, зефір, печиво, напої тощо) та продукцію власного виробництва (пиріжки, салати, м'ясні, рибні, сирні, овочеві страви тощо).

Попит на послуги їдальні протягом тижня, %

Кількість раз за тиждень	Школа номер						
	47	240	Разом	99	276	Разом	Всього
Сніданок учнів 1–4-х класів							
Всього	100,00	98,68	99,00	100,00	100,00	100,00	99,36
5	100,0	97,36	98,00	100	100	100	98,72
1		1,32	1,0				0,64
Ніколи		1,32	1,0				0,64
Обід учнів 1–4-х класів							
Всього	75,00.	61,84	65,00	75,00.	59,47.	64,91	64,98
5	54,16	36,84	41,0	70,00	40,54	50,88	44,59
4	4,17	1,32	2,0		8,11	5,26	3,18
3		7,89	6,0		5,41	3,51	5,10
2	4,17	5,26	5,0	5,0	5,41	5,26	5,10
1	12,5	10,53	11,0				7,01
Ніколи		9,21	7,0	5,0		1,75	5,10
Сніданок учнів 5–11-х класів							
Всього	13,79	14,91	14,69	5,64	14,76	9,85	12,36
5		6,14	4,90	1,41	8,2	4,55	4,73
4	6,9	0,88	2,10				1,09
2		3,51	2,80	1,41	3,28	2,27	2,55
1	6,9	4,39	4,90	2,82	3,28	3,03	4,0
Ніколи	10,34	21,05	18,88	16,9	19,67	18,18	18,55
Обід учнів 5–11-х класів							
Всього	75,85	60,52	63,64	30,99	16,4	24,25	44,73
5	13,79	33,33	29,37	7,04	3,28	5,3	17,82
4	10,34	8,77	9,09	7,04	1,64	4,55	6,91
Кількість раз за тиждень	Школа номер						
	47	240	Разом	99	276	Разом	Всього
3	10,34	7,89	8,39	5,64	1,64	3,79	6,18
2	13,79		2,80	2,82	3,28	3,03	2,91
1	27,59	10,53	13,99	8,45	6,56	7,58	10,91
Ніколи		14,04	11,19	11,27	18,03	14 39	12,73

Джерело: розроблено авторами за результатами опитування школярів м. Києва

Як показало дослідження, послугами буфету під час сніданку користується кожний третій, а під час обіду – кожний п'ятий учень 1–4-х класів (табл. 4). У групі учнів 5–11-х класів послугами буфету під час сніданку й обіду користуються кожний другий учень з числа опитаних. Переважно буфетами користуються, щоб перекусити. Із цією метою буфетом протягом дня користується понад 66% учнів 5–11-х класів та майже 40% учнів 1–4-х класів. Буфети як додаткова лінія роздавання їжі збільшують пропускну спроможність їдальні у цілому, тому в тих школах, в яких не було окремих буфетів, учні звертали увагу на наявність великих черг і значних витрат часу на чекання на роздавальні, де вони отримували не тільки скомплектовані сніданки та обіди, а й буфетну продукцію.

Для забезпечення дітей послугами харчування в школах протягом дня складають графіки відвідування їдальні учнями різних класів. Фактичний розподіл учнів по перервах, на яких вони користуються послугами шкільної їдальні та буфета, представлено в табл. 4.

Учні 1–4-х класів послугами їдальні переважно користуються на другій та третій перервах, коли вони на чолі з учителем організовано приходять снідати. Учні 5–11-х класів переважно користуються послугами їдальні на третій та четвертій перервах: на третій перерві частина з них отримує безоплатно сніданки, на інших перервах – обіди за кошти батьків. Порівняно низька завантаженість зали для споживання їжі на п'ятій перерві свідчить про те, що можна більшу кількість учнів забезпечити гарячим харчуванням як на цій перерві, так і на четвертій, коли інтенсивність використання зали майже вдвоє нижча порівняно з максимальною завантаженою третьою перервою.

Попит на послуги буфета в учнів 1–4-х класів знаходиться на рівні 5–20% від числа опитаних, помітне підвищення його спостерігається на третій та четвертій перервах. У учнів 5–11-х класів попит на послуги буфета починаючи з другої і закінчуючи п'ятою перервою значно вищий (майже вдвічі), аніж в учнів 1–4-х класів.

Попит на послуги їдальні та буфету протягом дня, %

Після уроку	Школа номер						
	47	240	Разом	99	276	Разом	Всього
На послуги їдальні учнів 1–4-х класів							
1					2,7	1,75	0,64
2	50,0	38,16	41,0		51,35	33,33	38,22
3	20,83	55,26	47,0	50,0	43,24	45,61	46,50
4		9,21	7,0	50,0	2,7	19,3	11,46
5		1,32	1,0	5,0		1,75	1,27
6	75,0	2,63	20,0	55,0		19,3	19,75
На послуги їдальні учнів 5–11-х класів							
2	10,34	0,88	2,8	1,41	18,03	9,09	5,82
3	34,48	21,05	23,78	28,17	27,88	28,03	25,82
4	6,9	61,4	50,35	16,9	4,92	11,36	31,64
5	3,45	5,26	4,9				2,55
6	6,9	5,26	5,6	4,23	35,21	21,21	13,09
7	6,9		1,4				0,73
На послуги буфету учнів 1–4-х класів							
1		1,32	1,0	10,00.		3,51	1,91
2				35,0	18,92	24,56	8,92
3	12,5	7,89	9,0	50,0	32,43	38,6	19,75
4		21,05	16,0	0,0		7,02	12,74
5	4,17	5,26	5,0	10,0		3,5	4,46
6		10,53	8,0	30,0		5,26	7,01
7		1,32	1,0				0,64
На послуги буфету учнів 5–11-х класів							
1		5,26	4,2	1,41		0,76	2,55
2	31,03	5,26	10,49	12,68	37,7	24,24	17,09
3	37,93	39,47	39,16	49,3	39,34	44,7	41,82
4	17,24	56,14	48,25	25,35	14,75	20,45	34,91
5	6,9	18,42	16,08	5,63	6,56	6,06	11,27
6	17,24	9,65	11,19	7,04		3,8	7,64
7	6,9	3,51	4,2				2,18

Джерело: розроблено авторами за результатами опитування школярів ЗЗСО м. Києва

Під час опитування учні, перш за все, звернули увагу на найбільш важливі показники якості харчування: асортимент страв, якість страв та культуру обслуговування, представлені на рис. 1, розробленому авторами.

Під час порівняння оцінки асортименту страв у першій (школи № 47, 240) та другій (школи № 99, 276) групах шкільних їдалень бачимо, що в першій групі, де активно проводиться робота з реформування організації харчування в їдальні, позитивну оцінку («так») дали 63,8% із числа тих, хто оцінив цей показник, тоді як у другій групі – 19,6%. Ця тенденція зберігається і під час оцінки якості страв: у першій групі шкільних їдалень оцінку «так» дали майже 66,3%, у другій – 28,6%, а також під час оцінки культури обслуговування – відповідно майже 65% та 24,9%. Аналогічні зміни характерні й для оцінки асортименту страв, якості страв та культури обслуговування в буфетах у вищезазначених групах шкіл. Асортимент та якість страв оцінено учнями і за окремими групами страв (табл. 5, 6).

Аналіз даних табл. 5 свідчить про те, що учні першої групи шкіл, в яких активно проводилося реформу-

вання системи харчування, якість страв оцінили вище чотирьох балів, тоді як учні другої групи шкіл практично всі страви за винятком кондитерських виробів оцінили нижче чотирьох балів.

Аналіз даних табл. 6 дає змогу зробити аналогічний висновок, причому оцінки асортименту страв у першій групі шкільних їдалень вищі за оцінки якості страв, а в другій групі у багатьох випадках – навпаки, що свідчить про більш глибоку різницю в оцінках асортименту страв, виставлених учнями у першій та другій групах шкіл. Слід також звернути увагу на те, що на оцінювання показників якості вплинули вікові особливості учнів: так, учні 1–4-х класів виставили дещо вищі оцінки, ніж учні старших класів. Окрім того, на це вплинули і такі чинники: 1) найбільші зміни відбулися в організації харчування в учнів початкової школи; 2) усі учні 1–4-х класів харчуються організовано, організації їх харчування приділяється велика увага: ними опікуються вчителі, персонал їдальні, старші школярі; 3) вони менш досвідчені, що теж могло вплинути на результати оцінювання. У цілому ж усі учні

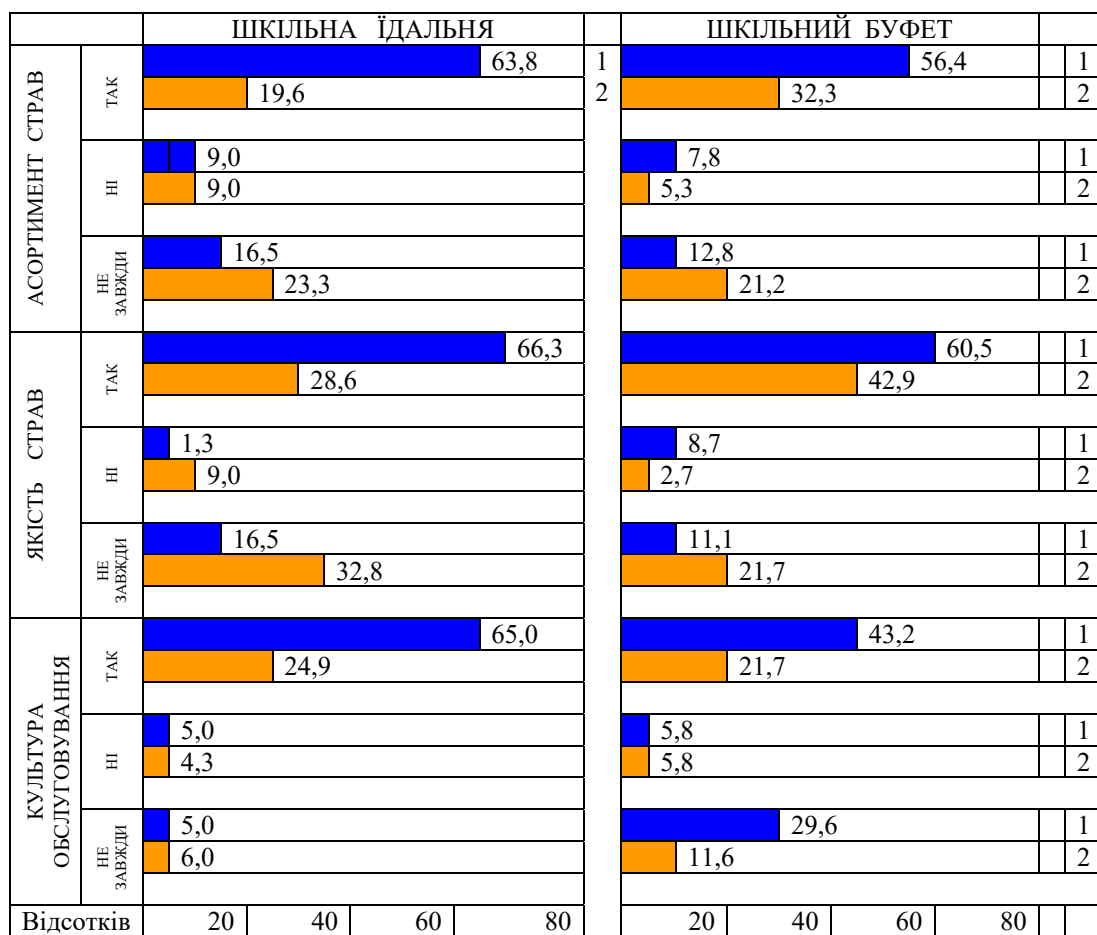


Рис. 1. Оцінка ступеню задоволення учнів основними показниками якості харчування: 1 – в їдальні і буфеті шкіл № 47 і № 240; 2 – в їдальні і буфеті шкіл № 99 та № 246

Таблиця 5

Оцінка учнями ЗЗСО якості страв, бали

Найменування груп страв	Класи								
	1-4	5-11	1-11	1-4	5-11	1-11	1-4	5-11	1-11
Перша група шкіл									
Школа № 47			Школа № 240			Разом			
Холодні закуски	4,36	4,42	4,39	4,24	4,13	4,18	4,27	4,21	4,24
Перші страви	4,64	4,33	4,47	4,06	4,13	4,10	4,22	4,19	4,25
Другі страви	4,65	4,46	4,55	4,54	4,42	4,47	4,57	4,43	4,49
Напої	4,71	4,56	4,63	4,34	4,17	4,26	4,45	4,27	4,36
Кондитерські вироби	4,88	4,70	4,78	4,52	4,51	4,52	4,62	4,56	4,59
Загальна оцінка	4,64	4,50	4,57	4,35	4,28	4,31	4,43	4,39	4,41
Друга група шкіл									
Школа № 99			Школа № 276			Разом			
Холодні закуски	3,95	3,44	3,60	3,57	3,41	3,44	3,92	3,29	3,45
Перші страви	4,33	3,78	3,94	3,83	3,38	3,53	4,11	3,51	3,71
Другі страви	4,21	3,82	3,94	3,41	3,45	3,44	3,75	3,56	3,62
Напої	4,37	3,79	3,93	4,29	3,16	3,46	4,32	3,55	3,71
Кондитерські вироби	4,63	3,89	4,06	4,5	4,0	4,04	4,47	3,90	3,98
Загальна оцінка	4,29	3,72	3,90	3,77	3,50	3,59	4,06	3,59	3,71

Джерело: розроблено авторами за результатами опитування школярів у ЗЗСО м. Києва

Таблиця 6

Оцінка учнями ЗЗСО асортименту страв, бали

Найменування груп страв	Класи								
	1-4	5-11	1-11	1-4	5-11	1-11	1-4	5-11	1-11
Перша група шкіл									
Школа № 47			Школа № 240			Разом			
Холодні закуски	4,82	4,45	4,62	4,69	4,08	4,38	4,72	4,17	4,43
Перші страви	4,65	4,52	4,58	4,28	4,03	4,14	4,38	4,16	4,26
Другі страви	4,94	4,67	4,79	4,57	4,41	4,48	4,66	4,47	4,55
Напої	4,84	4,61	4,71	4,28	4,23	4,26	4,42	4,34	4,38
Кондитерські вироби	4,95	4,78	4,86	4,33	4,36	4,35	4,06	4,48	4,48
Загальна оцінка	4,84	4,61	4,71	4,44	4,23	4,33	4,54	4,33	4,43
Друга група шкіл									
Школа № 99			Школа № 276			Разом			
Холодні закуски	4,10	3,83	3,91	3,57	3,41	3,44	3,92	3,29	3,45
Перші страви	4,31	3,61	4,09	3,83	3,38	3,53	4,11	3,51	3,71
Другі страви	4,13	3,67	3,81	3,41	3,45	3,44	3,75	3,56	3,62
Напої	4,33	3,78	3,93	4,29	3,16	3,46	4,32	3,55	3,71
Кондитерські вироби	4,46	3,82	3,94	4,5	4,0	4,04	4,47	3,90	3,98
Загальна оцінка	4,25	3,76	3,93	3,77	3,50	3,59	4,06	3,59	3,71

Джерело: розроблено авторами за результатами опитування школярів у ЗЗСО м. Києва

Таблиця 7

Відгуки учнів про організацію харчування у школі

Найменування показника	Перша група шкіл			Друга група шкіл			Всього
	47	240	Разом	99	276	Разом	
Не задовольняє :	Відсоток незадоволених серед опитаних учнів 1-11 класів						
Асортимент страв	11,32	17,37	16,05	70,33	75,51	73,02	40,97
Якість страв	9,43	15,26	13,99	53,85	50,0	51,85	30,56
Культура обслуговування	13,21	34,21	29,63	32,97	8,16	20,11	25,46
Інтер'єр обідньої зали	5,66	0,58	2,47	16,48	29,59	23,28	11,57
Меблі, їх розміщення	22,64	1,58	3,29	32,97	34,69	33,86	18,29
Санітарний стан столового посуду	9,43	10,0	9,47	27,47	22,45	24,87	16,20
Санітарний стан столів	7,55	10,17	14,81	28,57	11,22	19,58	16,90
Санітарний стан зали	5,66	13,68	11,93	28,57	23,47	24,34	17,36
Високі ціни на страви	5,66	1,58	2,47	1,10	3,06	2,12	2,31
Великі черги (чекання)	3,77	1,05	1,65	5,49		2,65	2,08
Відсоток позитивних відгуків серед опитаних учнів 1-11 класів							
Позитивні відгуки	43,4	24,74	28,81	1,1	1,02	1,06	16,67
Усе добре, всім задоволені	32,08	6,58	13,58	1,1	1,02	1,06	8,10
Страва смачна, корисна, гарна	7,55	12,63	11,52	-	-	-	6,48
Красиво оформлена зала	-	2,63	2,06	-	-	-	1,17
Дуже чисто в їдальні	1,89	0,53	0,82	-	-	-	0,46
Хороший стан столового посуду	-	0,53	0,41	-	-	-	0,23
Немає черги	1,89	-	0,41	-	-	-	0,23

Джерело: розроблено авторами за результатами опитування школярів у ЗЗСО м. Києва

достатньо об'єктивно оцінили якість роботи шкільних їдалень і буфетів.

Ще більш виразно відношення учнів до організації харчування у школі проявилось у відповіді на питання: «Що необхідно зробити, щоб підвищити якість організації харчування?». Учням були запропоновані варіанти відповідей. Вони не тільки скористалися ними, а

й запропонували власні (табл. 7). Як видно з табл. 7, особливо велика різниця в оцінках, виставлених учнями першої та другої груп шкіл, спостерігається по двох перших показниках: «асортимент страв» та «якість страв» (смак, запах, оформлення, консистенція). Якщо у першій групі шкіл претензії до асортименту страв висловили 16% опитаних, то в другій групі – 73%; відпо-

відно до якості страв – 14% та майже 52%. Окрім того, учні першої групи шкіл, в яких активно проводиться реформування організації харчування, самостійно висловили багато позитивних відгуків про свою їдальню: це зробив майже кожний третій учень. Зокрема, учні школи № 240 вважають, що зала їхньої шкільної їдальні красиво оформлена. Особливо багато було висловлено подяки персоналу шкільних їдалень першої групи за те, що їжа, яку вони споживають, смачна, корисна, страви гарно оформлені; що в їдальні все добре, і вони всім задоволені.

Учні об'єктивно оцінили й інтер'єр обідньої зали. Найкраще оформлена зала в школі № 240, тому до її інтер'єру практично немає претензій, тоді як у другій групі шкіл кожний четвертий висловив побажання щодо його вдосконалення. Аналіз вимог учнів до санітарного стану в залі для споживання їжі дає змогу зробити висновок про те, що, по-перше, в школах першої групи санітарний стан кращий, ніж у школах другої групи; по-друге, це такий показник, до якого завжди прикута увага споживачів у всіх закладах ресторанного господарства, тому сподіватися на те, що зауважень за цим показником не буде навіть у найкращих шкільних їдальнях, не можна.

Самостійно учні звернули увагу на високі ціни в шкільних їдальнях і буфетах, наявність черг і значний час чекання, особливо в тих шкільних їдальнях, в яких буфетну продукцію реалізують через роздавальну лі-

нію. У школі № 99, де у залі замість обідніх столів використовують шкільні парти, 33% школярів указали на незручність користування ними. Не зручно розміщені столи й у школі № 276, на що звернули увагу майже 35% школярів.

Висновки. Підводячи підсумок, слід зазначити, що проведене дослідження дало змогу: 1) об'єктивно оцінити фактичний стан організації харчування у шкільних їдальнях та буфетах; 2) виявити як здобутки, так і недоліки в організації харчування учнів; 3) конкретизувати ступінь відхилення певних показників якості харчування від тих, які досягнуті у найкращих шкільних їдальнях та буфетах. Одержана інформація дає змогу своєчасно спланувати та впровадити заходи з усунення недоліків в організації харчування учнів. Окрім того, необхідно враховувати не тільки внутрішні, а й можливі зовнішні чинники впливу, які можуть внести суттєві зміни в організацію харчування учнів, як це трапилося з поширенням коронавірусної хвороби. Ці зміни, на жаль, не сприяють поліпшенню показників якості організації харчування учнів у ЗЗСО й є вимушеною тимчасовою мірою. Необхідно також усвідомити, що постійний зворотний зв'язок зі споживачами послуг шкільних їдалень має велике значення для досягнення головної мети – забезпечення учнів якісним, безпечним, раціональним харчуванням із дотриманням усіх вимог до якості організації харчування учнів у закладах освіти.

Список літератури:

1. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. 465 с.
2. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства.: підручник : / за ред. Н.О. П'ятницької та ін. ; 2-е вид., перероб. та доп. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
3. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 342 с.
4. Корзун В.Н., Воронцова Т.О., Антонюк І.Ю. Екологія і захворювання щитоподібної залози : монографія / за заг. ред. д-ра мед. наук, проф. В.Н. Корзуна ; 2-е вид., доп. і перероб. Київ : Кафедра, 2020. 740 с.
5. П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О. Інноваційні ресторани технології: основи теорії : навчальний посібник. Київ : Кондор-Видавництво, 2013. 250 с.
6. Інноваційний розвиток організації харчування школярів як невід'ємна складова управління сучасними закладами загальної середньої освіти / Г.Т. П'ятницька та ін. *Бізнес Інформ*. 2020. № 12. С. 471–481. DOI: <https://doi.org/10/32983/2222-4459-2020--12-471-481>.
7. Організація харчування у ЗЗСО. Динаміка змін : Доповідна на розширене засідання колегії Департаменту освіти і науки виконавчого органу КМР (КМДА) 23.10.2019. URL: <https://www.google.com/client=firefox-b-d&q=>.
8. Шкільне харчування. Форми організації харчування. URL: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/shkilne-harchuvannya/formi-organizaciyi-harchuvannya> (дата звернення: 15.12.2020).
9. Харчування учнів у закладах освіти столиці : Інформація на колегію Головного управління Держпродспоживслужби у місті Києві 11.02.2020. URL: <https://dnipr/kyivcity.gov.ua/news/17346/html> (дата звернення: 15.12.2020).
10. Валентин Мондрієвський про харчування у школах: «Київські учні отримали право вибору». URL: https://kyivcity.gov.ua/news/valentin_mondrivskiypro_kharchuvannya_u_shkolakh_kivski_uchni_otrimali_pravo_viboru.
11. Мондрієвський Валентин. Оновлення кухонь у столичних школах зробить їжу для дітей смачнішою. URL: https://kyivcity.gov.ua/news/valentin_mondrivskiy_onovlennya_kukhon_u_stolichnikh_shkolakh_zrobit_zhu_dlya_ditey_smachnishoyu (дата звернення 25.12.2020).
12. Валентин Мондрієвський. Місто не буде сплачувати за неякісне харчування дітей у школах. URL: https://kyivcity.gov.ua/news/valentin_mondrivskiy_misto_ne_bude_splachuvati_za_neyakisne_kharchuvannya_ditey_u_shkolakh (дата звернення: 21.12.2020).
13. Про затвердження форми акта, складеного за результатами проведення заходу державного контролю у формі аудиту постійно діючих процедур, заснованих на принципах HACCP : Наказ Міністерства аграрної політики та продовольства України № 446 від 08.08.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0980-19#Text>.

14. Статистична довідка за результатами моніторингового дослідження «Організація харчування учнів у загальноосвітніх навчальних закладах м. Києва». Центр науково-освітніх інновацій та моніторингу, 2015 р. URL: <https://don.kyivcity.gov.ua/files/2015/3/11/zh.pdf> (дата звернення 15.12.2020).

15. Про затвердження протиепідемічних заходів у закладах освіти на період карантину у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19) : Постанова Міністерства охорони здоров'я України № 50 від 22.08.2020. URL: <https://osvita.ua/legislation/other/76059> (дата звернення 17.12.2020).

References:

1. Piatnytska G.T. (2007) Restoranne hospodarstvo Ukrainy: transformatsii, innovatsiinyi rozvytok, strukturna pereorientatsia : Monohrafiia [Restaurant industry of Ukraine: transformations, innovative development, structural reorientation] (Monograph). Kyiv: Kyiv National University of Trade and Economics, 465 p. (accessed 15 January 2021).

2. Piatnytska N.O. (2011) Orhanizatsiia obsluhovuvannia v zakladakh restorannoho hospodarstva [Organization of service in restaurants]. Kyiv: Center for Educational Literature, 584 p. (accessed 17 January 2021).

3. Arhipov V.V., Rusavska V.A. (2009) Organizazia obslugovuvannia v zakladakh restorannoho hospodarstva: navch. posib. [Organization of service in restaurants]. Kyiv: Center for Educational Literature, 342 p. (accessed 15 January 2021).

4. Korzun V.N., Vorontsova T.O. (2020) Ekolohiiai zakhvoriuvannia shchytopodobnoi zalozy: monohrafiia 2-hevydn, dopov. i pererob. [Ecology and diseases of the thyroid gland: monograph]. Kyiv: Kafedra, 740 p. (accessed 10 January 2021).

5. Piatnytska H.T. (2013) Innovatsiini restoranni tenolohii: osnovy teorii: Navch. posib. dlia vyshch. navch. zakl. [Innovative restaurant technologies: basics of theory]. Kyiv: Kondor-Vydavnytstvo, 250 p. (accessed 25 January 2021).

6. Pyatnytska G.T., Grigorenko O.G., Pyatnytska N.O., Litvin N.U. (2020) Innovatsiynii rozvytok organizatsii harchuvannia shkoliariv yak nevidiejmna skladova upravlinnia suchasnimi zakladami zagalnoi serednoi osviti [Innovative development of school nutrition organization is a component of management of modern general secondary education institutions]. *Business Inform*, no. 12, pp. 471-481. Available at: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-12-471-48> (accessed 25 January 2021).

7. (23.10.2019) Orhanizatsiikharchuvannia ZZSO. Dynamika zmin. Dopovidna na rozshyrene zasidannia kolehii Departamentu osvity i nauky vykonavchoho orhanu KMR (KMDA) [The organization of food in ZZSO. Dynamics of change. Report to the extended meeting of the board of the Department of Education and Science of the executive body of the Kyiv City State Administration (KCSA)]. Available at: <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=> (accessed 28 January 2021).

8. Shkilne kharchuvannia. Formy orhanizatsii kharchuvannia [School meals. Forms of food organization]. Available at: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/shkilne-harchuvannia/formi-organizatsiyi-harchuvannia> (accessed 15 December 2020).

9. (11.02.2020) Kharchuvannia uchniv u zakladakh osvity stolytsi. Informatsiia na kolehii Holovnoho upravlinnia Derzhprospozhyvsluzhby u misti Kyievi [Nutrition of students in educational institutions of the capital [Information on the board of the Main Department of the State Food and Consumer Service in Kyiv on February 11, 2020]. Available at: <https://dnipr.kyivcity.gov.ua/news/17346/html> (accessed 15 December 2020).

10. Valentyn Mondrievsky (25.04.2019) Pro kharchuvannia u shkolakh: «Kyivski uchni otrymaly pravo vyboru [On nutrition in schools: "Kyiv students received the right to choose"]. Available at: https://kyivcity.gov.ua/news/valentin_mondrivskiy_pro_kharchuvannia_u_shkolakh_kivski_uchni_otrymali_pravo_viboru (accessed 25 December 2020).

11. Valentyn Mondrievsky (19.02.2020) Onovlennia kukhon u stolychnykh shkolakh zrobyt yizhu dlia ditei smachnishoiu [Renovation of kitchens in the capital's schools will make food for children tastier]. Available at: https://kyivcity.gov.ua/news/valentin_mondrivskiy_onovlennia_kukhon_u_stolichnykh_shkolakh_zrobit_zhu_dlya_ditey_smachnishoyu/ (accessed 25 December 2020).

12. Valentyn Mondrievsky (18.11.2019) Misto ne bude splachuvaty za neiakysne kharchuvannia ditei u shkolakh [The city will not pay for poor nutrition of children in schools]. Available at: https://kyivcity.gov.ua/news/valentin_mondrivskiy_misto_ne_bude_splachuvati_za_neyakysne_kharchuvannia_ditey_u_shkolakh/ (accessed 21 December 2020).

13. (08.08.2019) Pro zatverdzhennia formy akta, skladenoho za rezultatamy provedennia zakhodu derzhavnoho kontroliu u formi audytu postiiodiuchykh protsedur, zasnovanykh na pryntsyapkakh NASSR. Nakaz Ministerstva aharnoї polityky ta prodovolstva Ukrainy № 446 vid 08.08.2019 roku [On approval of the form of an act drawn up as a result of a state control measure in the form of an audit of permanent procedures based on HACCP principles. Order of the Ministry of Agrarian Policy and Food of Ukraine № 446 dated 08.08.2019]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0980-19#Text> (accessed 22 December 2020).

14. Tsentr naukovykh innovatsii ta monitoryngu (2015) Statystychna dovidka za rezultatamy monitorynhovoho doslidzhennia «Orhanizatsiia kharchuvannia uchniv u zahalnoosvitnikh navchalnykh zakladakh m. Kyiva [Statistical report on the results of the monitoring study "Organization of student nutrition in secondary schools of Kyiv"]. Kyiv: Center for Scientific and Educational Innovations and Monitoring. Available at: <https://don.kyivcity.gov.ua/files/2015/3/11/zh.pdf> (accessed 15 December 2020).

15. Postanova Ministerstva okhorony zdorovia Ukrainy (2020) Pro zatverdzhennia protyepidemychnykh zakhodiv u zakladakh osvity na period karantynu u zviazku z poshyrenniam koronavirusnoi khvoroby (COVID-19): Postanova Ministerstva okhorony zdorovia Ukrainy №50 vid 22.08.2020 [On approval of anti-epidemic measures in educational institutions for the period of quarantine in connection with the spread of coronavirus disease (COVID-19): Resolution of the Ministry of Health of Ukraine № 50 from 22.08.2020]. Available at: <https://osvita.ua/legislation/other/76059/> (accessed 17 December 2020).