

**П'ятницька Н.О.**

кандидат економічних наук, професор,  
Київський університет туризму, економіки і права

**Парубець О.В.**

кандидат економічних наук, доцент,  
Київський університет туризму, економіки і права

**Григоренко О.М.**

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

**Piatnytska Nila, Parubec Oleg**

Kyiv University of Tourism Economics and Law

**Hryhorenko Oleg**

Kyiv National University of Trade and Economics

## ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ УЧНІВ У ШКІЛЬНИХ ІДАЛЬНЯХ: ОСНОВИ ТЕОРІЇ І ПРАКТИКИ

*У статті проаналізовано процеси реформування організації харчування учнів закладів загальної середньої освіти в столиці України, спрямовані на забезпечення дітей достатнім, якісним та безпечним харчуванням. Виявлено чинники, які сприяють вирішенню цього завдання. Досліджено різні методи та форми обслуговування споживачів у шкільних їдальнях: «мультипрофільне харчування», самообслуговування з різними способами розрахунку за сніданки й обіди, обслуговування офіціантами (кухарями-подавальниками). Науково обгрунтовано правомірність їх використання з урахуванням їхніх переваг та можливих недоліків; рекомендовано заходи щодо зменшення впливу негативних чинників на якість обслуговування та якість надання послуг з організації харчування у цілому. Теоретично обгрунтовано правомірність використання різних термінів у сфері обслуговування, а також класифікації методів та форм обслуговування споживачів у шкільних їдальнях та буфетах.*

**Ключові слова:** організація обслуговування учнів, методи та форми обслуговування, самообслуговування (повне, часткове, з попереднім та подальшим розрахунком), обслуговування офіціантами (кухарями-подавальниками) часткове, з попереднім розрахунком, «мультипрофільне харчування», «шведський стіл», готівковий та безготівковий розрахунок.

**Постановка проблеми.** Удосконалення організації обслуговування учнів у шкільних їдальнях та буфетах має велике значення для вирішення таких важливих питань, як створення комфортних умов у залі для споживання їжі та задоволення фізіологічних, соціально-психологічних, естетичних, санітарно-гігієнічних потреб учнів. Вагому роль у вирішенні цього питання відіграють застосовані методи та форми обслуговування, їх відповідність запитам споживачів різних вікових груп. Велике значення має постійний пошук інноваційних рішень під час застосування різних методів та форм обслуговування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Значний внесок у дослідження організації обслуговування споживачів зробили вітчизняні та зарубіжні вчені: Г.Т. П'ятницька, Я.М. Сало, Л.М. Мостова, О.В. Новікова, В.В. Архіпов, Дж.Р. Уокер та ін. Так, науково-теоретичні та практичні вимоги до організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, у тому числі учнів шкіл, висвітлено в

книзі авторів цієї статті [1] та в навчальному посібнику «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства» В. Архіпова та В. Русавської [2]. Вимогам до організації процесу обслуговування приділено значна увага в книгах Л. Мостової та О. Новікової [3], Я. Сало [4], Дж.Р. Уокер [5]. Проблеми організації харчування школярів проаналізовано в науковій статті Г.Т. П'ятницької та ін. «Інноваційний розвиток організації харчування школярів як невід'ємна складова управління сучасними закладами загальної середньої освіти» [6]. З цих позицій проаналізовано низку публікацій, авторами яких є працівники та державні службовці департаментів (управлінь) освіти та науки [7–10]. У них наголошується на тому, що 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 [7]. Одним із ключових питань реформування організації харчування є урізноманітнення асортименту страв, що стало можливим з упровадженням «мультипрофільного харчування» [8]. В офіційних документах і статтях термін «мультипрофільне, харчування» асоціюють із поняттям обслуговування з використанням «шведського столу» [7]. Дослідження цього питання дало змогу зробити висновок, що жодна школа не перейшла повністю на цей метод обслуговування. Поряд із ним у тих же самих школах залишилися й традиційні методи обслуговування: самообслуговування з використанням роздавальної лінії та буфетного прилавка, а також обслуговування офіціантами (кухарями-подавальниками). На нашу думку, саме використання в одній їдальні різних методів та форм обслуговування відповідає правомочності використання поняття «мультипрофільне харчування». Значну увагу прикуто також до контролю якості харчування, у тому числі культури обслуговування учнів та пошуку шляхів підвищення якості обслуговування учнів у закладах загальної середньої освіти [9; 10].

**Формулювання цілей статті.** Метою дослідження є узагальнення накопиченого досвіду з організації обслуговування учнів у шкільних їдальнях та буфетах, виявлення переваг та складнощів під час застосування різних методів та форм обслуговування, розроблення рекомендацій щодо їх застосування, науково-теоретичного обґрунтування термінів, що використовуються під час аналізу процесу обслуговування учнів ЗЗСО. Для досягнення мети були вивчені і проаналізовані основні офіційні документи, що регламентують діяльність у сфері організації харчування у закладах загальної середньої освіти, і статті, що висвітлюють цю важливу тему; проведено спостереження за організацією процесу обслуговування учнів у шкільних їдальнях і буфетах, анкетне опитування учнів, аналіз меню, згідно з яким організовано харчування різних категорій дітей протягом робочого дня. На основі фактичних даних із використанням аналітичного методу проведено глибокий аналіз, дано оцінку стану організації обслуговування учнів у шкільних їдальнях та буфетах, здійснено науково обґрунтовану класифікацію методів та форм обслуговування учнів в обідніх залах шкільних їдальень та буфетів, уточнено правомірність використання окремих термінів, визначено переваги, можливі недоліки та труднощі застосування різних методів і форм обслуговування, а також напрями роботи щодо наближення якості організації харчування до вимог і вподобань учнів закладів загальної середньої освіти.

**Виклад основного матеріалу.** Організація обслуговування учнів у шкільних їдальнях є важливим складником надання послуг з організації харчування у закладах загальної середньої освіти (ЗЗСО). Згідно з науково-теоретичним обґрунтуванням цього поняття, «обслуговування споживачів» – це комплекс операцій із роздавання їжі, її переміщення до обідніх столів, надання послуг у процесі попереднього сервірування столів та споживання їжі, збирання використаного

посуду та переміщення його до цеху санітарної обробки (миття, сушки, зберігання) [1, с. 151–158]. У процесі обслуговування можуть бути задіяні як персонал, так і споживачі. Залежно від цього обслуговування поділяється на два методи: самообслуговування та обслуговування офіціантами. У шкільних їдальнях застосовуються обидва ці методи, причому учнів початкової школи у більшості ЗЗСО зараз обслуговують офіціанти (кухарі-подавальники), для інших учнів застосовується самообслуговування. Метод самообслуговування може бути повним та частковим. За часткового самообслуговування роздавання їжі здійснюють кухарі-роздавальники на роздавальній лінії або буфетники в шкільних буфетах, інші операції виконують учні. За повного самообслуговування учням надано право самим вибрати страву і спеціальними приборами покласти її собі на тарілку, інші операції теж виконують учні. Такий метод обслуговування має назву самообслуговування з використанням «шведських столів». На сучасному етапі цей метод обслуговування покладений в основу пілотного проєкту «Мультипрофільне харчування» [7]. Як показало дослідження, такий метод обслуговування використовується під час сніданків у низці шкільних їдальень Печерського, Деснянського, Дніпровського, Оболонського районів. У більшості шкільних їдальень міста Києва для учнів 1–4-х класів застосовують часткове обслуговування офіціантами (кухарями-подавальниками й учнями старших класів). Частковим воно є тому, що кухарі-подавальники сервірують столи і подають страви на стіл, а відносять використаний посуд у приміщення для миття посуду учні. Використання в обслуговуванні учнів старших класів є проблематичним із двох причин: по-перше, всі, хто приймає участь в обслуговуванні учнів, повинні мати медичний огляд, по-друге, учні старших класів змушені запізнюватися на уроки, що неприпустимо.

Із теоретичного погляду заслуговує на увагу поділ методів обслуговування на форми. За способом розрахунку обидва методи можуть поділятися на такі форми: з попереднім розрахунком (безготівковий розрахунок за бюджетні кошти або кошти батьків), із подальшим розрахунком (готівковий розрахунок коштами батьків). Перша форма самообслуговування або обслуговування офіціантами переважно застосовується у шкільних їдальнях, друга форма самообслуговування – у шкільних буфетах та їдальнях. У шкільних буфетах, а в низці шкіл і в їдальнях (на роздавальній) застосовується і більш прогресивний безготівковий подальший розрахунок карткою, поповненою батьками певною сумою грошей. Заслуговує на увагу досвід використання соціальної картки в інших регіонах (м. Тернопіль), що дає змогу вести облік відпущених сніданків (обідів) учням, які харчуються безоплатно [12]. Як показало дослідження, безготівковий розрахунок за бюджетні кошти у шкільній їдальні застосовується під час організації сніданків для учнів 1–4-х класів та учнів пільгових категорій 5–11-х класів (дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, учнів із малозабезпечених сімей,

учасників АТО тощо). Безготівковим розрахунком за кошти батьків користуються інші учні 5–11-х класів та учні 1–4-х класів, які входять до складу груп подовженого дня. При цьому батьки вносять певні суми грошей в ощадбанк (за 10–20 обідів), одержані рахунки здають класним керівникам. Класні керівники щоденно замовляють певну кількість обідів згідно з явочною чисельністю дітей. Для дітей 5–11-х класів можуть бути випсані спеціальні талони, затверджені комунальним підприємством (у школах Дніпровського району це здійснюють класні керівники, Печерського – завідувачі виробництвом), по яких вони й отримують обід на роздавальні. В останньому випадку для розрахунку за обіди можуть бути використані й картки, поповнені батьками певною сумою грошей. Особливо це зручно для учнів старших класів, які беруть обіди на роздавальні за меню вільного вибору, згідно з яким фіксованою є тільки перша страва, інші страви пропонують на вибір із трьох-чотирьох найменувань (вартість обіду при цьому може бути різною). Перші страви в деяких школах також пропонують у двох варіантах. На роздавальній лінії для здійснення такого розрахунку встановлюють розрахункові термінали. Таким чином, проведене дослідження свідчить про те, що у шкільних їдальнях і буфетах використовуються різні методи та форми обслуговування. На нашу думку, необхідно глибоко проаналізувати всі можливі наслідки застосування певного методу і форми обслуговування, щоб виробити науково обґрунтовані рекомендації щодо їх застосування (табл. 1).

За повного самообслуговування, яке досягається за впровадження пілотного проєкту в закладах загальної

середньої освіти міста Києва «Мультипрофільне харчування», передбачається забезпечення різноманітності харчування завдяки включенню в меню 4–6 страв у кожен групу страв. Гарячі страви на «шведському столі» зберігають у гастроємкостях із підігрівом. Другі страви можуть готувати з виходом по дві штуки на порцію, що дає можливість дитині за бажання взяти два види цієї страви, наприклад котлету і запіканку, два види десерту, наприклад декілька дольок мандарину і декілька дольок яблука в желе тощо. Якщо дитина відчуває, що вона не наїлася, вона може додатково ще взяти якусь страву, але, що важливо, не буде на тарілці продукції, що йде у відходи. Таким чином, забезпечується смакове різноманіття страв, можливість вибору страв, суттєво зменшуються відходи, більше задоволення від харчування у шкільній їдальні. Але слід ураховувати й певні недоліки, які виникають під час застосування цього методу самообслуговування: певні фізичні складнощі у дітей початкової школи за вибору і порціонування страв, збільшення часу на сніданок. Звичайно необхідно шукати шляхи вирішення цих проблем. Для усунення першого недоліку кухарі допомагають учням, особливо 1–2-х класів, у виборі і порціонуванні страв. У другому випадку проводять необхідні розрахунки, щоб визначитися, скільки учнів можна обслужити у відведений час. Як відомо, в учнів першого класу тривалість уроку 35 хв., а тривалість часу для організації харчування – 20–25 хв. У ході дослідження було встановлено, що за 1 хв. за «шведським столом» страви можуть отримати 10–15 осіб, тобто за 5 хв. страви зможуть отримати 50–75 учнів, за

Таблиця 1

Порівняльна характеристика методів/форм обслуговування

Метод/форма обслуговування	Переваги	Недоліки	Нівелювання недоліків
Повне самообслуговування за «шведськими столами» («Мультипрофільне харчування») під час сніданків за бюджетні кошти з попереднім безготівковим розрахунком	Забезпечення різноманіття страв; вільний вибір страв; можливість додатково поповнити вибір страв, якщо в учня немає відчуття ситості; зменшення до мінімуму кількості відходів	Певні складнощі для учнів 1–4 класів у порціонуванні страв; можливе обсеменіння страв бактеріями; необхідно більше часу на харчування під час сніданку; раціональне харчування залежить від учнів	Кухарі допомагають учням у порціонуванні страв; розраховувати чисельність учнів, що харчуються за перерву; роз'яснювати учням основи здорового харчування
Часткове самообслуговування під час обідів учнів 5–11-х класів на роздавальній лінії під час розрахунку картками або талонами, оплаченими коштами батьків	Забезпечення різноманіття страв за вільного вибору скомплектованого обіду за 2–3-х запропонованих варіантів; забезпечення раціонального харчування; зменшення кількості відходів	Необхідно більше часу на обслуговування; учні стоять у черзі з часом чекання більше 5 хв.; відсутнє різноманіття страв, якщо в меню один варіант скомплектованого обіду	Розрахувати чисельність учнів, що харчуються, за перерву; на роздавальній лінії задіяти 2–3-х кухарів-роздавальників; запланувати випуск обідів у 2–3 варіантах; інформувати про це учнів
Обслуговування офіціантами учнів 1–4-х класів: під час обідів за розрахунку через банк (безготівково) коштами батьків або під час сніданків за бюджетні кошти з попереднім безготівковим розрахунком	Забезпечення різноманіття страв за вільного вибору скомплектованого обіду за 2–3-х запропонованих варіантів; забезпечення раціонального харчування; зменшення кількості відходів; зменшення витрат часу на розрахунок	Відсутнє різноманіття страв, якщо в меню один варіант скомплектованого обіду; збільшується навантаження на персонал; гарячі страви охолоджуються	Запланувати випуск обідів у 2–3-х варіантах; інформувати про це учнів; в автоматизованому режимі збирати інформацію про замовлення певних варіантів обіду; гарячі страви ставити на стіл безпосередньо перед приходом споживачів

Джерело: розроблено авторами на основі проведеного дослідження

7 хв. – 70–100 учнів. За час, що залишився, учні встигають поїсти і повернутися у клас. Таким чином, розраховують час, необхідний для обслуговування учнів інших класів і складають графік надання послуг із харчування як школярам, які отримують сніданки безоплатно на «шведській лінії», так і сніданки та обіди за кошти батьків на роздавальні. Якщо у залі одночасно задіяні «шведська лінія» і роздавальня, то відчувається потреба у введенні ще однієї штатної одиниці – кухаря, відповідального за роботу «шведської лінії». Суттєвим недоліком вільного вибору страв на «шведському столі» є те, що за цього методу обслуговування повноцінне харчування залежить від суб'єктивних уявлень учнів про раціональне харчування, тому необхідно докласти чимало зусиль, щоб сформувати у них знання про основи здорового харчування. Про це перш за все повинні подбати класні керівники.

За *часткового самообслуговування* під час обідів учнів 5–11-х класів забезпечення різноманіття страв можливе, якщо учням будуть запропоновані скомплектовані обіди у двох-трьох варіантах, які відпускають учням на роздавальній лінії. Під час складання меню обідів спеціалісти враховують принципи раціонального харчування. Збільшення варіантів обідів сприяє також і зменшенню відходів. Таке вирішення проблеми ми спостерігали у шкільних їдальнях Печерського, Шевченківського та Оболонського районів міста Києва. Під час застосування вищезазначеного методу обслуговування необхідно розуміти, скільки учнів ми зможемо обслужити за одну перерву. Якщо тривалість перерви 20–25 хв., то одержання скомплектованого обіду на роздавальні може тривати 5–7 хв. Як показують дослідження, на роздавальні, яку обслуговують два роздавальники, за 1 хв. можна обслужити 9–10 осіб, відповідно за 5 хв. – до 50 осіб; 7 хв. – 70 осіб. Причому досягти вищезазначеного результату можливо за застосування попереднього розрахунку, зокрема картками або талонами. З урахуванням вищезазначеного слід планувати кількість учнів, що обідають протягом однієї перерви. При цьому методі обслуговування не уникнути для певної групи споживачів часу чекання більше 5 хв. Слід звернути увагу на можливість одночасного застосування в одній залі обслуговування за «шведським столом» та на роздавальній лінії. Тоді за одну перерву можна обслужити 150–170 учнів. За завантаженості зали на 90% у залі повинно бути 190 місць.

Для забезпечення різноманіття страв скомплектовані обіди слід не тільки планувати в двох-трьох варіантах, а й заздалегідь інформувати учнів про це, напередодні дня харчування збирати в автоматизованому режимі замовлення і передавати цю інформацію через заступника директора школи з організації харчування або медичну сестру завідувачому виробництва.

Як показало дослідження, сьогодні у більшості закладів загальної середньої освіти для учнів 1–4-х класів під час обідів застосовується часткове *обслуговування офіціантами*, які заздалегідь сервірують столи і перед приходом учнів ставлять страви

на столи. Застосування цього методу зумовлено тим, що учням початкових класів важко переносити таці, на яких кілька страв, й особливо перша страва (суп). Гарячі страви, якщо вони довго стоять на столі, можуть охолоджуватися, що позначиться на їхньому смаку, а отже, і можливих відходах продукції. Тому, по-перше, необхідно гарячі страви ставити на стіл безпосередньо перед приходом споживачів, по-друге, пропонувати учням обіди в двох-трьох варіантах. При цьому батьки повинні заздалегідь оплатити фіксовану вартість обідів, рахунки передати класним керівникам. Окрім того, батьки повинні щоденно знайомитися із запропонованим асортиментом страв (цю інформацію по Viber їм можуть надавати класні керівники або інші відповідальні особи) та замовляти напередодні дня харчування відповідний варіант обіду. Інформація про це в автоматизованому режимі надходить відповідальній особі за організацію харчування, а потім передається завідувачому виробництва.

Слід відзначити, що заступник директора з організації харчування та медична сестра під час застосування всіх методів та форм обслуговування відіграють значну роль як модератори процесу обслуговування. Зокрема, медична сестра приймає участь у формуванні меню, зборі інформації про попит учнів (це може здійснювати й інша призначена особа) на окремі страви або скомплектовані сніданки (обіди), приймає участь у бракеражі кожної партії приготовлених страв, слідкує за своєчасним проведенням медичного огляду працівників їдальні тощо. Заступник директора з організації харчування розробляє графік харчування учнів протягом робочого дня, графік чергування вчителів в обідній залі, контролює процес обслуговування учнів в обідній залі тощо.

Анкетне опитування учнів у двох групах шкіл, які по-різному підійшли до організації харчування учнів у цілому та організації обслуговування зокрема, дало змогу виявити (табл. 2), що частка задоволених якістю обслуговування у їдальнях першої групи шкіл, в яких активно проводилося реформування організації харчування, у тому числі й обслуговування споживачів, а саме впроваджувалося самообслуговування з використанням «шведських столів», самообслуговування з наступним розрахунком електронною карткою, в автоматизованому режимі щоденно вивчався попит на скомплектовані обіди та сніданки, які були запропоновані в кількох варіантах тощо, частка задоволених майже втричі вища, ніж у їдальнях другої групи шкіл, в яких не відбувалося ніяких змін в обслуговуванні споживачів: учнів початкової школи обслуговували офіціанти (кухарі-подавальники), сніданки та обіди учням усіх класів пропонували в одному варіанті, інформацію про фактичну кількість споживачів надавали завідувачому виробництвом у ручному режимі і т. д. Найбільші зміни відбулися в обслуговуванні учнів початкової школи, тому частка задоволених якістю обслуговування учнів 1–4-х класів першої групи шкіл на 20% вища за середнє значення.

Задоволені якістю обслуговування у шкільних їдальнях, %

Класи	Перша група шкіл			Друга група шкіл		
	47	240	Разом	99	276	Разом
1-4	87,50	84,20	85,0	55,15	13,15	38,60
5-11	75,86	44,74	51,05	28,17	8,2	18,94
Разом	81,13	60,53	65,02	40,66	10,2	24,87

Джерело: таблиця розроблена авторами на основі результатів опитування 462 учнів 1–11-х класів у чотирьох школах м. Києва

Під час загальної оцінки якості послуг у шкільних їдальнях суттєве значення має оцінка асортименту та якості страв. Як показало опитування учнів, багато нарікань у них на асортимент страв, який їх не задовольняє, перш за все в їдальнях другої групи шкіл. Було встановлено, що незадоволені асортиментом страв у першій групі шкільних їдалень від 11,3% до 17,4% опитаних учнів, у другій – від 70,3; до 75,5%. Якість страв не задовольняє у першій групі шкіл від 9,4% до 15,3% опитаних учнів, а в другій групі шкіл – від 50,0% до 54,%. Тобто якщо у першій групі незадоволені якістю страв та їх асортиментом тільки кожний сьомий-десятий учень, то в другій групі – кожний другий або дві третини опитаних. Подолати виявлені в ході дослідження недоліки можна шляхом: 1) розширення асортименту страв протягом двох-чотирьох тижнів. На нашу думку, асортимент страв не повинен повторюватися протягом цього періоду за винятком страв, на які підвищений попит, наприклад борщ, салати з натуральних овочів, фрукти, цитрусові, йогурти, кефір тощо; 2) постійного вивчення попиту споживачів шляхом інформування учнів про меню сніданків (обідів) у двох-трьох варіантах на наступний день або навіть на тиждень та збір інформації про замовлення їх (перед днем приготування); 3) за самообслуговування за «шведськими столами» можна запропонувати всі групи страв, які входять до складу сніданку, в 4–6 варіантах, а щоб було менше відходів, бажано в автоматизованому режимі опитати учнів, які страви вони хотіли б одержати на сніданок із тих, що включені в меню. Це дало б змогу приготувати різні страви у відповідній кількості, що також сприяло б як зменшенню відходів, так і більш повному задоволенню потреб учнів.

Дослідження також показало, що учні не з'їдають порцію страви не тільки тому, що вона їм не подобається. Шляхом безпосереднього спілкування було встановлено, що в низці шкіл це відбувається тому, що учні 1–2-х класів снідають на першій перерві, а перед цим вони поснідали вдома і тому не голодні. На нашу думку, є два шляхи вирішення цієї проблеми: 1) змінити режим харчування: другий сніданок повинен бути не раніше, ніж через 2–2,5 години після початку занять у школі; 2) якщо режим харчування змінити неможливо, домовитися з батьками, щоб діти під час першого сніданку вдома могли випити тільки склянку молока або кефіру тощо; 3) необхідно також проводити роз'яснювальну роботу серед дітей 1–4-х класів

та їхніх батьків із питань раціонального харчування, яке складається з двох ключових елементів: затверджених норм харчових продуктів та режиму харчування; 4) необхідно також щоб організаторами процесу обслуговування учнів у шкільних їдальнях були фахівці зі спеціальною освітою.

На оцінку якості обслуговування впливає стан середовища в залі для споживання їжі. Як свідчать результати дослідження, у школі № 240 немає незадоволених інтер'єром зали і меблями та їх розміщенням у залі. Кожен третій учень цієї школи та кожний другий учень школи № 47 надали позитивні відгуки про стан середовища в залі та організацію обслуговування. У школах №№ 99 та 276 немає позитивних відгуків, кожний третій учень незадоволений інтер'єром зали, меблями та їх розміщенням у залі.

Для підвищення якості харчування школярів столиці України Київська міська державна адміністрація ініціювала розроблення нових тендерних вимог, згідно з якими у разі встановлення замовником або його уповноваженими представниками кількості відходів харчових продуктів більше ніж 50% від загального обсягу наданої послуги на день вагового контролю замовник вважає, що послуга виконавцем не надана та не підлягає оплаті [10]. Окрім того, виконавець повинен компенсувати витрати за використані на приготування їжі ресурси. За наявності у замовника інформації щодо отримання учасником публічних закупівель штрафних санкцій за неналежне виконання або невиконання аналогічних договорів за останні два роки, замовник має право на відхилення пропозиції зазначеного учасника торгів.

Необхідно також періодично вивчати попит споживачів за допомогою анкетного опитування учнів, учителів, батьків, що дасть змогу вчасно і більш обґрунтовано розробити низку заходів щодо підвищення якості обслуговування учнів у ЗЗСО, постійно вивчати попит споживачів із використанням електронної системи (наприклад, Viber). Велике значення для подальшого вдосконалення організації харчування учнів ЗЗСО мають розроблення й упровадження автоматизованої системи управління організацією харчування у ЗЗСО на всіх стадіях, починаючи від надходження харчових продуктів та сировини в їдальню та закінчуючи реалізацією готової продукції споживачам. Розроблення цієї системи стоїть на порядку денному і заслуговує на окреме дослідження.

Із метою створення умов для організації харчування учнів у ЗЗСО велике значення має також створення відповідної матеріально-технічної бази, тому необхідно не допускати будівництво та введення в експлуатацію закладів загальної середньої освіти без ідалень і буфетів, що відповідають будівельним нормам і правилам, вимогам санітарно-гігієнічної та екологічної безпеки. На жаль, відповідно до інформації територіальних органів Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, не мають власних харчоблоків 976 закладів загальної середньої освіти України [11].

На організацію харчування учнів у закладах освіти в 2020/2021 навчальному році та порядку їх обслуговування серйозно вплинула коронавірусна пандемія, у зв'язку з якою у середині березня 2020 р. школярі вимушені були піти на карантин. Як стверджують працівники медичних служб, ця проблема довготривала, для її подолання необхідно дотримуватися жорстких санітарно-гігієнічних норм та правил. Перед початком нового навчального року затверджено «Проти-епідемічні заходи у закладах освіти на період карантину у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19)» [13]. Зокрема, у закладах освіти, в яких учні приступили до занять, не дозволяється обслуговування учнів за «шведськими столами» та функціонування питних фонтанчиків на території закладу освіти. Інші методи та форми обслуговування можна використовувати, але з дотриманням певних вимог, наприклад під час самообслуговування фізична відстань між учнями в черзі на роздавальні повинна дорівнювати одному метру. Питний режим здобувачів освіти організовується за допомогою використання індивідуальних ємностей для рідини або фасованої питної продукції. Рекомендовано: 1) провести розрахунок максимальної

кількості учнів, які можуть під час перерви отримувати на роздавальні обіди (сніданки, вечері тощо), не порушуючи фізичної дистанції, що дорівнює одному метру; 2) під час організації харчування забезпечити відстань між столами не менше 1,5 м та розміщення за столом не більше чотирьох осіб. За таких умов може зменшитися кількість місць у залі, тому необхідно провести розрахунок максимально можливої кількості зайнятих місць у залі, а також скорегувати графік харчування учнів; 3) забезпечити працівників харчоблоку засобами індивідуального захисту (маска на три години роботи, одноразові рукавички) із розрахунку на п'ять робочих днів, у тому числі безпосередньо на робочому місці працівника – на одну робочу зміну. Працівник, який видає страви або здійснює розрахунок, повинен бути забезпечений захисною маскою або респіратором, захисними окулярами або захисним щитком, одноразовими рукавичками; 4) забезпечити умови для дотримання правил особистої гігієни як працівникам, так і споживачам послуг з організації харчування.

**Висновки.** Багатоваріантність проблем з організації харчування учнів потребує комплексного підходу до їх вирішення шляхом вибору найбільш прийнятних методів і форм обслуговування, забезпечення екологічно чистого, естетичного середовища в шкільних їдальнях та буфетах. Усім учасникам процесу обслуговування учнів у шкільних їдальнях і буфетах необхідно усвідомити, що тільки комплексне вирішення вищезазначених питань є запорукою реалізації державної програми щодо створення безпечних та комфортних умов для споживання їжі у закладах освіти, виховання здорового способу життя та культури споживання їжі. Усе це є запорукою виконання стратегічно важливого завдання зі збереження здоров'я та фізичної та і психологічної активності школярів.

#### Список літератури:

1. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / за ред. Н.О. П'ятницької ; 2-е вид., перероб. та доп. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
2. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 342 с.
3. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навчальний посібник. Київ : Ліра-Київ, 2010, 388 с.
4. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Київ : Афіша, 2007. 327 с.
5. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие / пер. с англ. ; 2-е изд. Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. 607 с.
6. 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/search?client=firefox-b-d&q=\(дата звернення: 10.01.2021\)](https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=(дата звернення: 10.01.2021)).
8. Шкільне харчування. Форми організації харчування. URL: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/shkilne-harchuvannya/formi-organizaciyi-harchuvannya> (дата звернення: 07.01.2021).
9. Валентин Мондрієвський про харчування у школах: «Київські учні отримали право вибору». URL: [https://kyivcity.gov.ua/news/valentin\\_mondrivskiy\\_pro\\_kharchuvannya\\_u\\_shkolakh\\_kivski\\_uchni\\_otrimali\\_pravo\\_viboru/](https://kyivcity.gov.ua/news/valentin_mondrivskiy_pro_kharchuvannya_u_shkolakh_kivski_uchni_otrimali_pravo_viboru/) (дата звернення: 15.01.2021).
10. 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/](https://kyivcity.gov.ua/news/valentin_mondrivskiy_misto_ne_bude_splachuvati_za_neyakisne_kharchuvannya_ditey_u_shkolakh/) (дата звернення: 20.01.2021).

11. Про стан і проблеми нормативно-правового врегулювання харчування дітей та учнів у закладах освіти : Рішення Комітету з питань науки і освіти ВРУ, протокол № 103 від 27.02.2019.

12. Перелік категорій школярів, які за наявності «Карти тернополянина» харчуються безкоштовно. URL: <https://fayna-karta.te.ua/2020/02/04/перелік-категорій-школярів-які-за-ная/> (дата звернення: 25.01.2021).

13. Постанова Міністерства охорони здоров'я України № 50 від 22.08.2020 року «Про затвердження протиепідемічних заходів у закладах освіти на період карантину у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19)». URL: <https://osvita.ua/legislation/other/76059/> (дата звернення: 18.02.2021).

#### References:

1. Pyatnytska N.O. (2011) Organizazia obslugovuvannya u zakladah restorannogo gospodarstva: Pidruchnik [dlia vishogo navchalnogo zakladu] za redakcieju Pyatnytska N.O. – 2-ge vidannia pereroblene i dopovnene [Organization of service in restaurants. Textbook: [for higher education] edited by Pyatnytska N.O. – 2-nd edition, revised and supplemented. Kyiv: Center for Educational Literature. 2011. 584 p.] (accessed 05 Januari 2021).

2. Arhipov V.V., V.A. Rusavska (2009) Organizazia obslugovuvannya v zakladah restorannogo gospodarstva: navch. posib. [Organization of service in restaurants]. Kyiv: Center for Educational Literature, 342 p.

3. Mostova L.M., Novikova O.V. (2010) Organizazia obslugovuvannya na pidpriemstvah restorannogo gospodarstva: navch. posib [Organization of service at restaurant enterprises]. Kyiv: Lira-K, 388 p.

4. Salo Ia.M. (2007) Organizazia obslugovuvannya na pidpriemstvah harchuvannya [Organization of public services at food enterprises]. Kyiv: Afisha, 327 p.

5. Uoker Dzh.R. (2002) Vvedenie u gostepriimstvo: ucheb. posobie per. s angl. – 2-e izd. [Introduction to hospitality: a textbook. with English - 2nd ed.] Moscow: UNITI-DANA, 607 p. (in Russian)

6. Pyatnytska G.T., Grigorenko O.G., Pyatnytska N.O., Litvin N.Uj. (2020) Innovazijnii rozvitok organizazii harchuvannya shkolariv iak 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. DOI: <https://doi.org/10/32983/2222-4459-2020-12-471-481> (accessed 05 Januari 2021).

7. Organizaciyi harchuvannya u ZZSO. Dinamika zmin. Dopovidna na rozchirene zasidania kolegii Departamentu osviti i nauki vikonavshogo organu KMR (KMDA) 23.10.2019 roku [Catering in general secondary education institutions. Dynamics of change. Report to the extended meeting of the commission of the Department of Education and Science of the executive body of the Kyiv City Council (Kyiv City Administration) 23.10.2019]. Available at: <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q> (accessed 10 Januari 2021).

8. Shkilne harchuvannya. Formi organizaciyi harchuvannya. (2019) [School meals. Forms of food organization]. Available at: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/shkilne-harchuvannya/> (accessed 7 Januari 2021).

9. Valentin Mondrievskiy (2019) pro harchuvannya u shkolah: “Kievski uchni otrimali pravo vboru”. [Valentin Mondrievsky. About food in schools: Kyiv students got the right to choose]. Available at: <https://kyivcity.gov.ua/news/> (accessed 15 Januari 2021).

10. Valentin Mondrievskiy (2019) Misto ne bude splachuvati za neyakisne kharchuvannya ditey u shkolakh [Valentin Mondrievsky. The city will not pay for poor quality food for children in schools]. Available at: <https://kyivcity.gov.ua/news/> (accessed 20 Januari 2021).

11. Pro stan i problemi normativno-pravovogo vreguljuvannya charchuvannya ditey ta uchniv u zakladah osviti. - Rishennia Komitetaz pitan nauki i osviti VRU, protokol № 103 vid 27.02.2019 r. [On the state and problems of regulatory and legal regulation of nutrition of children and students in educational institutions. Decision of the Committee on Science and Education of the Verkhovna Rada of Ukraine, protocol № 103 of February 27, 2019].

12. Perelik kategoriyi shkolariv, iaki za naiavnosti ”Karti ternopolianina” harchuiutsia bezkoshtovno (2020) [The list of categories of schoolboys who in the presence of “Ternopil Card” eat for free]. Available at: <https://fayna-karta.te.ua/2020/02/04/перелік-категорій-школярів-які-за-ная/> (accessed 14 Februari 2021).

13. Pro zatverdzenia protiepidemitsnih zachodiv u zakladah osviti na period karantinu u zviazku z poschireniam koronavirusnoij hvorobi COVID-19). Postanova Ministerstva ohoroni zdorovia Ukraini № 50 vid 22.08.2020 roku [In approval of anti-epidemiological 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 of 22.08.2020]. Available at: <https://osvita.ua/legislation/other/76059/> (accessed 18 Februari 2021).

## ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ УЧЕНИКОВ В ШКОЛЬНЫХ СТОЛОВЫХ: ОСНОВЫ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ

*В статье проанализированы процессы реформирования организации питания учащихся заведений общего среднего образования в столице Украины, направленные на обеспечение детей достаточным, качественным и безопасным питанием. Выявлены факторы, которые способствуют решению этого задания. Исследованы разные методы и формы обслуживания потребителей в школьных столовых: «мультипрофильное питание», самообслуживание с разными способами расчета за завтраки и обеды, обслуживание официантами (поварами-подавальщиками). Научно обоснована правомерность их использования с учетом их преимуществ и возможных*

недостатков; рекомендованы пути по уменьшению влияния отрицательных факторов на качество обслуживания в частности и качества услуг организации питания в целом. Теоретически обоснована правомерность использования различных терминов в сфере обслуживания, а также классификации методов и форм обслуживания, применяемых в школьных столовых и буфетах.

**Ключевые слова:** организация обслуживания учащихся, методы и формы обслуживания, самообслуживание (полное, частичное, с предварительным и последующим расчетом), обслуживание официантами (поварами-подавальщиками) частичное, с предварительным расчетом, «мультипрофильное питание», «шведский стол», наличный и безналичный расчет.

## STUDENTS' FOOD SERVICE SET UP IN SCHOOL CANTEENS: THEORY AND PRACTICE BASICS

*The article describes the analysis of transformation of food services at secondary school establishments in Kyiv. The main goal was to provide children with sufficient qualitative and safe food. Factors that contribute to the solution of this issue were identified. It was proved that the food service is an important part of this task. The current state of food service at school canteens and cafeteria was assessed. The following different method and ways of service were investigated: multi-profile nutrition, self-service with different payment methods for food, service by cooks and waters. The benefits, possible short-comings and difficulties of use of different methods were defined. Correctness of the use of these methods for the students of different age groups was scientifically proved. The measures which negatively impact the service level were also identified based on scientific research. The responsibilities of parents and other executive persons as moderators of food service process at school canteens were defined. The value of appropriate material and technical base which complies with building codes and rules as well as sanitary, hygienic and environmental standards for the serving process was demonstrated. The importance of customer service quality control was shown. The necessity of a study of customer demand with the help of surveys among students, teachers and parents was demonstrated as well as with the help of automatic system which will help to work out the number of methods for improving student service quality. A number of limitation factors which are introduced in connection with the spread of coronavirus infection were characterized and the assessment of these limitation factors on the quality of customer service was shown. The recommendations about using different limit methods were given. The necessity of new tender requirements to the food service providers in secondary schools were pointed out, which is supposed to improve their responsibility for the quality of service provided. The legitimacy of the use of various terms in the field of service was theoretically substantiated. The scientifically substantiated classification of methods and forms of service of students was carried out. The areas of work to bring the quality of food organization to the requirements and preferences of students were identified.*

**Key words:** Pupils' food service set up; methods and forms of service; self-service, full, half-full, premeal and after-meal payment; water half-full service (cook service), with prepayment; 'multy-profile nutrition'; "buffet" (self-service); cash and cashless payment.