

- build of culture and development,
- boost of productivity and performance,
- improvement of communication within the company,
- provide inexpensive opportunity for development.

5. Conclusion

The requirements for human knowledge and skills in modern society are constantly changing, and a man has to continuously deepen and expand his knowledge and skills to be a part of working force. Mentoring is a professional tool, which everyone encounters in various forms since childhood. Application of mentoring in corporate environment may require more than just experience and good estimate. Recently, companies are beginning to use its internal resources to seek through mentoring for better use of knowledge and skills that already exist in the company. By selection of suitable mentor, the company shows that it cares about experienced employees in working team and provides the perspective employees with opportunity to learn from the best. Through mentoring, together with experience, the company should purposefully strengthen those parts of its culture, which are essential for long-term and successful operation of business.

Acknowledgements:

This paper is supported by the projects VEGA No. 1/0748/14; VEGA No. 1/0733/15 and "Credit risk management of commercial banks in Slovakia".

References:

1. Bowen D. Were men meant to mentor women? *Training and Development Journal*, 39(1), 1985. 30-34 p.
2. Lazarova B. Mentoring jako forma podpory a strategie dobre školy. In: *Pedagogika*. 60 3-4, 2010, 254 – 264 p.
3. Vzdělávací společnost EDOST, s.r.o. Mentoring ve firemní praxi, studijný materiál, 2012, [online]. Available at: http://www.eu-eof.net/eof/images/Meth-Guide_SK
4. <http://www.euroekonom.sk/poradna/ekonomicky-slovník/?q=mentoring>
5. Stone F.M. Coaching, counselling & mentoring. [online]. Available at: <http://autodesarrollate.vitro.com/PORTAL/autodesarrollate/portal/pdf/CoachingCounselingMentoring.pdf>
6. Parsloe E. What is Mentoring? 2008. [online]. Available at: <http://www.amazon.com/Coaching-Mentoring-Practical-Conversations->

Milashovska O.

Doctor of Economic Sciences, Professor

Goblik-Markovich N.

PhD in Economics, docent

Mukachevo State University, Ukraine

THE MODERN TRENDS OF RECREATION TRAVELERS WITH CHILDREN IN THE HOTEL AND RESTAURANT COMPLEX

Мілашовська О.І.,

д.е.н., професор;

Гоблик-Маркович Н.М.,

к.е.н., доцент

Мукачівський державний університет, Україна

СУЧАСНІ НАПРЯМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ВІДПОЧИНКУ ТУРИСТІВ З ДІТЬМИ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ

In the article was discuss the conception and content of animation services in hotel complex . Defined and systematized the duties of animator, which servicing children. The basic directions are characterized of children animation activity in the hotel complex.

Key words: *animation hotel services, children animator, duties of animator , children animation clubs, mini club, junior club,the plan of animation activities.*

У статті розглянуто поняття та зміст анімаційних послуг у готельних комплексах. Визначено та систематизовано обов'язки аніматора, що обслуговує дітей. Обґрунтовано основні напрями організації дитячої анімаційної діяльності у готельних комплексах.

Ключові слова: *анімаційні готельні послуги, дитячий аніматор, обов'язки аніматора, дитячі анімаційні клуби, міні-клуб, юніор-клуб, план анімаційної діяльності.*

Останнім часом все більшої уваги потребує правильна організація подорожей туристів з дітьми. Для цього необхідно створити необхідні умови для відпочинку, ночівлі та дозвілля як дорослих та дітей, що досить часто намагаються здійснити численні комплекси готельно-ресторанного господарства в багатьох країнах світу, особливо в туристських комплексах Іспанії, Франції, Португалії, Єгипту, Туреччини й ін. Багато факторів приваблюють батьків з дітьми, серед яких кліматичні умови, прибережні зони, чистота та порядок у готельних закладах, різноманітна кухня у ресторанах, наявність басейнів, різних зон відпочинку тощо. Тому, актуальним на сьогодні є дослідження питань організації дозвілля саме дітей у туристичних та готельних комплексах.

Дослідженню особливостей організації відпочинку та дозвілля у закладах готельно-ресторанного господарства присвячені праці науковців та практиків туристичної діяльності. Серед них, зокрема, Байлик С.І. та Кравець О.М. [2] досліджували особливості організації анімаційних послуг у туризмі, Гаранін Н.І. та Булигіна Н.І. [3] вивчали особливості управління туристичною та готельною анімацією, Петрова І.В. [4] визначила перспективи підготовки спеціалістів сфери дозвілля за кордоном.

Важливу роль при організації відпочинку туристів з дітьми відіграє анімація у готельно-ресторанних комплексах.

Анімаційні готельні послуги – це додаткові послуги, що надаються туристу та дозволяють, поряд з добре організованими проживанням, харчуванням, створити найбільш комфортні умови для відпочинку [2].

Для якісного надання анімаційних послуг необхідно здійснити адресний, індивідуальний підхід до кожного гостя, спонукати у споживача ряд прекрасних емоцій, почуття задоволення та необхідність повернення знову і знову до такого стану.

Під час відпочинку у готельно-ресторанних комплексах кожна категорія споживачів має свої смаки й вподобання, і, особливо, що стосується проведення дозвілля. Так, сфера прерогатив батьків значно відрізняється від їхніх дітей.

Для здійснення дитячої анімації у великих готельних комплексах організовуються спеціальні анімаційні клуби (табл.1).

Таблиця 1

Класифікація анімаційних дитячих груп у готельних комплексах	
„міні”-клуб	„юніор”-клуб
(діти у віці 4-8 років)	(діти 8-12 років)

Як видно з таблиці, організація анімаційного обслуговування у готельно-ресторанних комплексах здійснюється за допомогою функціонування спеціального підрозділу - міні-клубу (mini-club) на чолі з керівником. Так як діти різного віку мають різні потреби, то в дитячому клубі зазвичай працюють дві групи аніматорів: перша обслуговує дітей у віці 4-8 років („міні”-клуб), друга – дітей 8-12 років („юніор”-клуб).

У таких клубах може працювати значна кількість аніматорів, спеціалістів різного спрямування та кваліфікації. Аніматор міні-клубу виконує ряд обов'язків (рис 1).

Якщо у складі готельно-ресторанного комплексу є даний підрозділ, то інформацію про його наявність та діяльність необхідно максимально донести до поселенців. Доцільним є розміщення великого барвистого стенду з графіком роботи та розкладом майбутніх заходів для дітей та встановлення його холі готелю, біля основних входів до ресторану або на пляж. Мета такого інформаційного стенду - зорієнтувати гостей щодо організації дозвілля дітей під час перебування у готелі. Також на діяльність міні-клубу значний вплив здійснює вибір його назви, яка має носити асоціативний характер та визначати подальшу політику і девіз даного відділу (наприклад, „Рухливі зайченята”).

Кожен день незмінно починається зі знайомства (діти встають у коло, називають своє ім'я, повторюють і запам'ятовують імена інших) і має свою тему, що розкривається в ході спортивних і пізнавальних занять і змагань, спільно поставлених маленьких спектаклів, концертів і свят тощо. Для дітей у ресторані виділяються окремі столи, де вони приймають

їжу і спілкуються зі своїми друзями-аніматорами. Наприкінці кожного дня дітям вручаються дипломи за перемогу в різних змаганнях і заходах [4].



Рис.1. Основні обов'язки аніматора, що обслуговує дітей

Тривалість та умови перебування туристів з дітьми у готельно-ресторанному комплексі впливають на те, як саме можна організувати їх обслуговування. Ще до заїзду поселенців необхідно скласти план роботи і загальний план анімаційної діяльності. Зрозуміло, що він може корегуватись в ході проведення занять залежно від присутнього контингенту дітей та за інших умов. У цьому плані необхідно правильно підібрати кваліфікований персонал та спланувати оптимальну кількість спортивних, культурних заходів, що сприятимуть всебічному розвитку дітей.

Якщо, до прикладу, гості приїхали відпочивати з малими дітьми, то за їх бажанням аніматори можуть виконувати функції доглядальниці (няньки) (baby-sitting).

Робота аніматора, що працює з дьтми потребує значної відповідальності та спеціальної підготовки. Тому, до дитячого аніматора ставляться ряд вимог, що він має робити:

- враховувати фізіологічні потреби дітей різного віку,
- визначати психологічні особливості дітей різного рівня розвитку,
- створювати такі умови, щоб кожна дитина була зацікавлена,
- давати змогу дитині виявити і реалізувати себе як особистість.

На відміну від дорослих, дітям необхідно постійно знаходитись в русі, піддаватись новим емоціям, пізнанню нових граней діяльності. Тому аніматори поряд з організацією занять по малюванню, ліпленню з пластиліну, співу, пропонують займатись різними рухливими іграми, нерідко разом із батьками.

Медики постійно повторюють, що під впливом рухів у дітей, проте як і в дорослих, поліпшується функція серцево-судинної і дихальної системи, зміцнюється опорно-руховий апарат, регулюється діяльність нервової системи і низка інших фізіологічних процесів. Використання основних рухів (біг, стрибки, ходьба й ін.) поглиблює дихання, поліпшує вентиляцію легень. Однак усе це повинно робитися в дозуванні, доступному дітям і відповідно до їх вікових можливостей. При правильній організації фізичних вправ і ігор у дітей підвищується розумова і фізична працездатність, без яких надалі важко буде займатися спортом [3].

За час перебування дітей у готельно-ресторанному комплексі необхідно навчати їх різним видам рухів з поступовим нарощуванням складності та вимог до їх виконання. Важливу роль при цьому відіграє початкова підготовка дітей та досягнутий рівень рухомих умінь. Загалом аніматор повинен орієнтуватись на середній рівень вікової групи. Так, наприклад, якщо діти здійснюють стрибки у довжину, то можна далі збільшити перешкоди або ввести додаткові завдання (плеснути в польоті у долоні). Це дасть можливість зберегти в дітей інтерес до різних рухів, прагнути покращити результати, не зупинитись на досягнутому. Нові рухи доцільно пропонувати, якщо гарно засвоєні вже попередні, простіші. Наприклад, після засвоєння підскоків на місці можна перейти до стрибків із просуванням уперед; після оволодіння метанням у нерухомих ціль, було б добре запропонувати дітям потрапити в мішень, яка рухається [2].

Важливе завдання дитячого аніматора, що працює у міні-клубах, знати основну техніку різних рухів, вміти показати їх з максимальним урахуванням вікових особливостей дітей, підібрати відповідні ігри для удосконалювання рухів різних вікових груп.

Висновки. Отже, на сьогодні для успішного розвитку закладів готельно-ресторанного господарства, які спеціалізуються на обслуговуванні сімей з дітьми та дитячих груп, важливу роль відіграє організація дозвілля і відпочинку. Чим більш якісний та різноманітний спектр анімаційних послуг надається спеціально навченим персоналом, тим більше можливостей у закладу завоювати довіру у відвідувачів, особливо у дітей, та конкурентні переваги на ринку послуг сфери гостинності.

Література:

1. ДСТУ 4268:2003 Національний стандарт України „Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (tour.pp.net.ua/_fr/0/10749232.doc).
2. Байлик С.І., Кравець О.М. Організація анімаційних послуг в туризмі: Навч. посібник. – Харків: ХНАМГ, 2008. – 197с.
3. Гаранин Н.И., Булыгина И.Н. Менеджмент туристской и гостиничной анимации: Учеб. пособие. – М.: Советский спорт, 2004. – 128 с.
4. Петрова И.В. Состояние и перспективы подготовки специалистов досуговой сферы в зарубежных странах (http://www.knukim.edu.ua/conferences_2004_proceedings_petrova.htm).

Zaitseva M. N.

Candidate of Economic Sciences, senior lecturer
Kharkiv State Academy of Culture, Ukraine

INFORMATION LOGISTICS IN THE MANAGEMENT OF TOURIST ENTERPRISE

Зайцева М. Н.

к.э.н., ст. преподаватель

Харьковская государственная академия культуры, Украина

ИНФОРМАЦИОННАЯ ЛОГИСТИКА В УПРАВЛЕНИИ ТУРИСТИЧЕСКИМ ПРЕДПРИЯТИЕМ

The article deals with the application of information logistics in management of tourism enterprises is disclosed the concept of information logistics in tourism, its goals and objectives, the basic sources of information and information mechanisms of influence on the formation of tourist flows.

Keywords: *logistics, tourism product, information logistics, lockjaw, management of tourist enterprise*

В статье рассмотрено применение информационной логистики в управлении туристическим предприятием. Раскрыто понятие информационной логистики в туризме, ее цели и задачи, рассмотрены основные источники информации и информационные механизмы влияния на формирование туристических потоков.

Ключевые слова: *логистика, туристический продукт, информационная логистика, тризм, управление туристическим предприятием*

Информационная составляющая для туристического предприятия является одним из основных элементов полного, своевременного и достоверного информирования о туристических продуктах, стране, туристических объектах и ресурсах. Также