

УДК 640.4.044.26(477.87)

## ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ДЛЯ ДІТЕЙ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА РЕГІОНУ

МІЛАШОВСЬКА О.І., ГРЯНИЛО А.В., БАЛОГ Е.П.

Мукачівський державний університет

*Заклади готельно-ресторанного господарства займають значну частку ринку послуг на регіональному рівні та в Україні, загалом. Їх діяльність та розвиток безпосередньо позначається на стані економіки і в подальшому розвитку, адже заклади готельно-ресторанного господарства є невід'ємною складовою ринку послуг. В результаті створення та надання послуг дитячому контингенту закладами готельно-ресторанного господарства до економіки країни здійснюється надходження коштів, що виступає важливим елементом розвитку країни.*

*Метою даної публікації виступає виокремлення послуг з метою обслуговування дітей в закладах готельно-ресторанного господарства регіону та технологія організації процесу їх надання. Визначити основні тенденції при формуванні послуг для дитячого контингенту в закладах готельно-ресторанної індустрії.*

*В результаті дослідження нами були визначені типи спеціалізованих підприємств готельно-ресторанного господарства для обслуговування дитячого контингенту. Визначили послуги для дітей та поділили їх за окремими ознаками. Сформували вимоги до матеріалів та меблів в закладах ресторанного господарства для дітей. Також виділили спеціалізовані дитячі заклади, які забезпечують обслуговування, відпочинок та оздоровлення. Виділили тенденції для створення дитячих меню в закладах ресторанного господарства.*

*У результаті досліджень виявлено, що заклади готельно-ресторанного господарства для дітей найкраще розташовувати в житловій зоні та в межах міста. Дитячі заклади регіону найчастіше знаходяться в позаміській зоні, адже для їх нормального функціонування необхідні ресурси для оздоровлення (повітря, природні ресурси та природні умови).*

*Обслуговування дитячого контингенту в закладах готельного господарства регіону знаходиться на стадії запровадження, тобто на початковому етапі. До таких послуг ми можемо віднести створення дитячих ігрових кімнат, дитячих майданчиків, послуги няні, вихователя, дитячі анімаційні програми. В результаті досліджень виявлено, що послуги по обслуговуванню дитячого контингенту в закладах готельного господарства регіону потребують подальшого розвитку, що і буде об'єктом наших подальших наукових досліджень.*

**Ключові слова:** *готельно-ресторанне господарство, готельно-ресторанна індустрія, готельно-ресторанний бізнес, дитячий контингент, сфера послуг, економіка регіону, послуги для дітей, меню, організація послуг, обслуговування дітей, дитяча кімната.*

Готельно-ресторанні підприємства відіграють важливу роль у розвитку економіки регіону та господарських зв'язків, що сприяє розвитку національної економіки, а організація послуг для дітей в закладах готельно-ресторанного господарства, в свою чергу, розширює контингент споживачів та створює додаткову пропозицію на ринку.

В умовах жорсткої конкуренції заклади готельно-ресторанного господарства починають вводити різноманітні послуги, які спрямовані на обслуговування дитячого контингенту. У розрізі національної економіки даний напрямок відіграє значну роль та приносить великі прибутки.

Заклади готельно-ресторанного бізнесу Закарпатської області не в останню чергу також почали рухатись в напрямку запровадження послуг для обслуговування дитячого контингенту. Географічне розташування регіону поблизу кордонів позитивно впливає на трансформацію готельно-ресторанного бізнесу, а саме навіювання західного стилю діяльності підприємств даної сфери. Адже, захід робить велику ставку на розвиток сім'ї та виховання дитячого контингенту. Тож різноманітні послуги в закладах готельно-ресторанного бізнесу для дітей задовольняють попит як споживачів дитячого сегменту та сегменту батьків.

**Об'єкти та методи дослідження.** Різні напрями діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу досліджували такі науковці як А. Виноградська, О. Соколова, Л. Шульгіна, Луцик Б. Проблематика сучасних форм діяльності у готельно-ресторанному бізнесі та питання розвитку готельно-ресторанної справи відображені у працях Н. Полстяна, Т. Кононенко, Н. П'ятницька, А. Змійов, М. Мальська, Т. Сокол, В. Архипов. Проблеми стратегічного управління підприємств готельно-ресторанного бізнесу розглядали: А. Мазаракі, Л. Довгань, С. Мельниченко, Г. Мунін, Т. Ткаченко, Заремба П. Стратегічне планування у сфері дитячого оздоровлення розглянула в своїх наукових працях Домище-Медяник А.М. Але питання організації послуг для дітей в закладах ресторанного господарства розкриті не в повному обсязі, тому ми вважаємо необхідним здійснити дослідження даної тематики.

**Постановка задачі.** Розглянути організацію послуг для дітей в закладах готельно-ресторанного господарства загалом та в регіональному розрізі.

**Результати та їх обговорення.** У результаті досліджень виявлено, що заклади готельно-ресторанного господарства для дітей найкраще розташовувати в житловій зоні та в межах міста. Дитячі заклади регіону найчастіше знаходяться в позаміській зоні, адже для їх нормального функціонування необхідні ресурси для оздоровлення (повітря, природні ресурси та природні умови).

Ще одним варіантом є розміщення ресторанних закладів в окремих будівлях, що дає змогу облаштувати прилеглу територію, встановити дитячий ігровий майданчик, гірки, а також передбачити місце для ігор на свіжому повітрі, кінних прогулянок тощо.

Виділяємо такі типи підприємств готельно-ресторанного господарства для обслуговування дитячого контингенту[2, 35]:

- дитячі ресторани;
- ресторани з дитячими залами;
- дитячі кафе;
- дитячі бари, кафе-бари;
- дитячі кондитерські;
- заклади швидкого харчування;
- заклади ресторанного господарства на базі закладів з організації дозвілля (дитячих клубів, будинків клоунів, боулінг-клубів, нічних клубів, фітнес-центрів, кінотеатрів, театрів, музеїв, центрів розваг, торговельно-розважальних комплексів тощо);
- дитячі готелі.

Можемо виділити дитячі заклади, які забезпечують обслуговування, відпочинок та оздоровлення, а саме [3, 76]:

- дитячі заклади оздоровлення та відпочинку;
- дитячі санаторії;
- дитячі табори.

Послуги, які організовують в закладах ресторанного господарства для дітей можемо поділити за такими ознаками:

- за активністю (пасивні та активні послуги);
- за систематичністю (щоденне, щотижневе, відпускне, святкове);
- за довгочасністю (короткострокове, довгострокове, непостійне);
- за напрямами діяльності;

Для дітей доцільнішим є активні послуги, такі як танці, ігри, але й добре організовані пасивні - програми, вистави, що не залишать байдужими жодної дитини.

Найкраще організовувати в закладах ресторанного господарства щотижневі - на вихідний день та святкові - на день народження послуги [1, 112].

Довгочасність святкування залежить в першу чергу від дитячого віку. Зустрічається тенденція запрошення на дитяче святкування аніматорів, клоунів. Деякі заклади, в яких введені такі послуги надають власний персонал аніматорів, але зустрічаються випадки, коли в заклади ресторанного господарства запрошують аніматорів зі спеціалізованих підприємств по організації свят.

Для дитячого контингенту старше 12 років при організації свят у закладах ресторанного господарства здійснюється у стилізація під доросле святкування [4, 95].

При обслуговування дитячого контингенту в закладах ресторанного господарства звертається особлива увага на підбір персоналу, який працює з дітьми - вихователів, клоунів, фокусників та акторів. Такий персонал повинен бути кваліфікованим, досвідченим та мати педагогічну освіту, що є особливою вимогою для обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства.

Послуги для дітей в закладах ресторанного господарства повинні організовуватись так, щоб було поєднання розвитку дитини та харчування, а також щоб батьки не переживали про дітей під час перебування в ЗРГ.

Зклади ресторанного господарства, в яких є дитяче меню спрямовані на обслуговування дитячого контингенту. Асортимент страв в дитячих меню залежить від типу закладу, наявності продуктів, сезону та ін. [6, 72].

Зустрічається тенденція разом із повсякденним дитячим меню розробляти також меню дитячих бенкетів. Бенкети для дітей розраховані на заходи, які мають велике значення для дитини, наприклад, день народження, початок та завершення навчального року, день Святого Миколая та ін. [5, 113].

Зазвичай, страви такого меню готуються із дієтичних продуктів, характерний менший об'єм і ціна, відповідно менша. У більшості випадків батьки здійснюють замовлення страв з меню, а дозамовлення можуть здійснити вже діти.

Загальні правила складання дитячого меню вимагають, щоб страви були збалансованими за харчовою та енергетичною цінністю, а також були максимум корисні. Термін видачі страв дитячого меню має бути найкоротшим, адже діти довго чекати замовлені страви не будуть [7, 68].

При складанні меню для дитячих закладів ресторанного господарства спостерігається тенденція включати страви з дитячими назвами та іменами казкових героїв, відповідним тематичним оформленням, наприклад:

- гамбургер «Колобок»;
- сирна піца «Мрія Роккі»;
- помідор, фарширований креветками «Містер Томато»;
- курячі котлети «Міньйон»;
- картопля фрі «Губки Боба»;
- чай «Жасмин».

Для ресторанних закладів характерним є створення спеціалізованих дитячих кімнат та ігрових дитячих майданчиків [9].

Дитячі кімнати організовуються в закладах ресторанного господарства при наявності достатньої площі для її формування та являється новим напрямком, який використовується у закладах ресторанного господарства.

Для створення дитячої кімнати необхідно використовувати екологічно чисті матеріали - варто віддавати переваги натуральним матеріалам і обов'язково при покупці перевіряти сертифікати якості. Необхідно також приділити увагу тому, щоб усі поверхні дитячої кімнати можна було піддавати сухому і вологому очищенню. Не рекомендується обклеювати стіни в дитячій кімнаті рифленими шпалерами, так як на них накопичується пил. З цієї ж причини не рекомендується використовувати коврові.

Твердий каркас у м'якій оболонці, стіни з високоміцної капронової сітки, м'які ігрові елементи є основними складовими цих ігрових комплексів для дітей. Величезна різноманітність розмірів і варіантів дозволяє установити ігрову кімнату у будь-якому приміщенні ресторанного закладу та на будь-якому майданчику. Це може бути один або декілька поверхів, а також різна кількість поверхів у різних місцях комплексу.

Дитяча кімната в ресторанному закладі - це особливий дитячий куток. Тож, підбираючи меблі до неї, варто насамперед подбати щоб вони були зручними. Дитячі меблі повинні бути:

- стійкими – бавлячись, малюк буває досить незграбним, а тому стійкі дитячі меблі захистять його від травм;
- ергономічними – дитина повинна мати змогу самостійно відчиняти шафку чи засунути шухляду, ручки меблів та сидіння повинні розташовуватися на зручній для дитини висоті;
- екологічними – дитячі меблі повинні відповідати суворим екологічним стандартам та проходити ретельне тестування;
- комфортними - маленькій дитині важко пояснити, чому на стільці важливо сидіти рівно, або чому не можна малювати лежачи на килимі. Але зручні дитячі меблі зроблять це завдання простішим: дитині просто буде набагато зручніше влаштуватися за столом ніж на підлозі, а вигідна спинка крісла підтримуватиме хребет;
- яскравими і красивими - якщо дитині подобатимуться меблі, маля швидше навчиться користуватися ними самотужки.

Вимог для формування дитячих кімнат багато, але заощаджувати при її обладнанні не варто, адже йдеться про безпеку дітей.

У дитячій кімнаті заклади ресторанного господарства мають дбати про зручні крісла, в яких будуть сидіти діти [8]. Вони займуть значну частину кімнати, але натомість шафку для зберігання речей тимчасово можуть замінити полиці з контейнерами та невелика тумбочка, куди вмістяться речі.

У дитячих кімнатах знайдуть собі заняття за інтересами діти у віці від 3 до 10 років:

- сюжетно рольові ігри;
- спортивні ігри;
- настільні ігри;
- модульні конструктори.

При правильному функціонуванні дитячої кімнати в закладах ресторанного господарства необхідно:

- зробити кімнату комфортною для дітей та їх батьків, забезпечити зручний доступ батьків до дітей;
- модернізувати простір за допомогою впровадження сучасних будівельних технологій, впровадити інноваційні форми, методи і технології для підвищення якісного рівня обслуговування дітей клієнтів;
- створити комфортне і розвиваюче середовище, єдиного гнучкого простору, якісного обслуговування;
- одним з чимало важливих факторів для дитячої кімнати в ресторанному закладі є забезпечення доступу батьків до дітей та забезпечення комфортного проведення часу на території закладу.

У результаті досліджень було виявлено, що для практичності дитячі кімнати в закладах ресторанного господарства потрібно зонувати, тобто розбивати на функціональні зони: зони відпочинку і ігор, а також робоча зона, де діти зможуть малювати, працювати і зона анімації.. Зони повинні плавно перетікати одна в іншу,

гармонійно співіснувати. Позначити їх допоможе комбінування матеріалів, використуваних при ремонті приміщення, і меблі.

Обслуговування дитячого контингенту в закладах готельного господарства регіону знаходиться на стадії запровадження, тобто на початковому етапі. До таких послуг ми можемо віднести створення дитячих ігрових кімнат, дитячих майданчиків, послуги няні, вихователя, дитячі анімаційні програми. У результаті досліджень виявлено, що послуги по обслуговуванню дитячого контингенту в закладах готельного господарства регіону потребують подальшого розвитку, що і буде об'єктом наших подальших наукових досліджень.

### **Висновки**

Організація послуг для дітей в закладах готельно-ресторанного господарства регіону здійснює позитивний вплив на розвиток регіональної економіки, створює можливості для розвитку готельно-ресторанного бізнесу та розширює асортимент послуг закладів даного профілю, тобто створюється додаткова пропозиція в індустрії гостинності. Відповідно при наявності додаткових послуг створюється і попит на дані види послуг, а в результаті зростає економічний ефект у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

### **ЛІТЕРАТУРА**

1. Насонова О., Даниленко Л. Тенденции развития ресторанного бизнеса на Украине: «Дешево и сердито».
2. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник – К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.
3. М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник – К.: Центр учбової літератури, 2013 р. - 304 с.
4. Зубар Н.М., Григорак М.Ю. Логістика у ресторанному господарстві. – Навч.пос. – К., «Центр учбової літератури», 2010р. – 307с.
5. Мазаракі А.А. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства – К., 2006.
6. Ткаченко Т.І., Міска В.Г., Каролоп О.О. Економіка готельного та ресторанного господарства.– К., 2006.
7. Управління сучасним готельним комплексом /За ред. Дорогунцова С.І./ Навч.пос. – К., 2005р. – 516с.
8. Журнал Ресторатор «Кафе для плюшевых игрушек», 2015.
9. Журнал Бизнес "Детское кафе под ключ", 2006.

### **АННОТАЦИЯ**

#### **ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ДЛЯ ДЕТЕЙ В УЧРЕЖДЕНИЯХ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА РЕГИОНА**

*Учреждения гостинично-ресторанного хозяйства занимают большую часть рынка услуг на региональном уровне и в Украине в целом. Их деятельность и развитие непосредственно сказываются на состоянии экономики и ее дальнейшем развитии, поскольку учреждения гостинично-ресторанного хозяйства являются неотъемлемой частью рынка услуг. В результате создания и предоставления услуг детскому контингенту учреждениями гостинично-ресторанного хозяйства осуществляются поступления денежных средств в экономику, что выступает важным элементом развития страны.*

*Целью данной публикации является выделение услуг по обслуживанию детей в учреждениях гостинично-ресторанного хозяйства региона, технология организации процесса их подачи, определение основных тенденций при формировании услуг для детского контингента в заведениях гостинично-ресторанной индустрии.*

*В процессе исследования нами были определены типы специализированных предприятий гостинично-ресторанного хозяйства для обслуживания детского контингента. Выделены услуги для детей, проведена классификация услуг по отдельным признакам. Сформированы требования к материалам и мебели для предприятий ресторанного хозяйства для детей. Выделены специализированные детские учреждения, которые обеспечивают обслуживание, отдых и*

оздоровление. Определены тенденции для создания детских меню в учреждениях ресторанного хозяйства.

*В процессе исследования обнаружено, что заведения гостинично-ресторанного хозяйства для детей лучше всего располагают в жилой зоне и в черте города. Детские учреждения региона чаще всего находятся в загородной зоне, поскольку для их нормального функционирования необходимы ресурсы для оздоровления (воздух, природные ресурсы и природные условия).*

*Обслуживание детского контингента в заведениях гостиничного хозяйства региона находится на стадии внедрения, то есть на начальном этапе. К таким услугам мы можем отнести создание детских игровых комнат, детских площадок, услуги няни, воспитателя, детские анимационные программы. В результате исследований выявлено, что услуги по обслуживанию детского контингента в заведениях отельного хозяйства региона требуют дальнейшего развития и будут объектом наших дальнейших научных исследований.*

**Ключевые слова:** *гостинично-ресторанное хозяйство, гостинично-ресторанная индустрия, гостинично-ресторанный бизнес, детский контингент, сфера услуг, экономика региона, услуги для детей, меню, организация услуг, обслуживание детей, детская комната.*

### **SUMMARY**

#### **ORGANISATION OF SERVICES FOR CHILDREN IN THE HOTEL AND RESTAURANT INSTITUTIONS OF REGION**

*The institutions of hotel and restaurant business occupy a significant share of the market of services at the regional level and in Ukraine in general. Their activity and development directly impact on the economy and further development because the institutions of hotel and restaurant business are the integral component of the market of services. As a result of creating and providing services to the child population by the hotel and restaurant business the economy of state receives money that is an important element in the development of the country.*

*The aim of article is the segregation of services to serve the children in the institutions of hotel and restaurant business of region and technology of the process organization of their provision. Another purpose is to identify the main trends in the development of services for the child population in the establishments of the hotel and restaurant industry.*

*As a result of research the types of specialized enterprises of hotel and restaurant business for service the child contingent have been identified. The services for children have been determined and shared on separate features. The requirements of materials and furniture in the institutions of restaurant business for children have been formed. The specialized children's institutions that provide the service, rest and recreation also have been selected. The trends to create child menu in the institutions of restaurant business establishments have been identified.*

*As a result of research has been found that the hotel and restaurant institutions for children are best located in a residential area and in the city. Children's Institutions of region are often located in non-urban areas, because of necessary resources improvement (air, natural resources and environmental conditions) for their normal functioning. The service of child contingent in institutions of the hotel industry of the region is at the stage of implementation at the initial stage.*

*These services include creation of children's playrooms, playgrounds, babysitting services, educators, children's animation programs. As a result of given research has been found that services for child contingent in hotel institutions of the region need further development and will be the object of our further research..*

**Keywords:** *hotel and restaurant business, hotel and restaurant industry, hotels and restaurants, child's contingent, services, economy of the region, services for children, menu, organization of services, service of children, child room.*