

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Факультет управління, адміністрування та туризму  
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

бакалавр

Рівень вищої освіти

Особливості обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria»

Назва теми

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»  
Шифр і назва галузі знань

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»  
Шифр і назва спеціальності

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»  
Назва

Шифр 20026

Виконала:  
студент 4 курсу група ГРС-20

  
Підпис

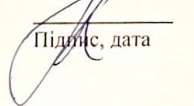
Вадим ПОРЕМСЬКИЙ  
Ім'я ПРИЗВИЩЕ

Керівник

  
Підпис, дата

Наталія ПРИЛЕПА  
Ім'я ПРИЗВИЩЕ

Нормоконтролер

  
Підпис, дата

Оксана ГРИНДІЙ  
Ім'я ПРИЗВИЩЕ

До захисту допускаю:  
Зав. кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

  
Підпис

Ігор ЖУРБА  
Ім'я ПРИЗВИЩЕ

24 червня 2024 р

Хмельницький 2024

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет управління, адміністрування та туризму

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Галузь знань 241 Готельно-ресторанна справа

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа ОП «Готельно-ресторанна справа»

Шифр, назва спеціальності та освітньої програми

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Завідувач кафедри

*[Handwritten signature]*  
"29" 04 2024р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Поремський Вадим Анатолійович

Прізвище, ім'я, по батькові студента

1. Тема роботи Особливості обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria», м. Хмельницький

керівник роботи Прилепа Наталія Валеріївна, к.е.н. доц. кафедри ТтаГРС

Прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання

Затверджено наказом ректора університету від 15.02 2024 р. № 8 дод.    

2. Строк подання студентом роботи на кафедру 12 червня 2024 р.

3. Вихідні дані до роботи статті, монографії, навчальні посібники з теми діяльності обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства, інформація та бухгалтерська звітність ресторану «Piccolino Trattoria», інформація мережі Інтернет тощо

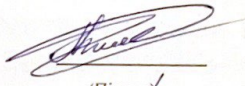
4. Зміст пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): 1. Теоретичні аспекти обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства. 2. Аналіз обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria». 3. Рекомендації щодо удосконалення обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria».

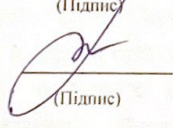
5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень): Специфіка контингенту споживачів в закладах ресторанного господарства. Рекомендовані продукти для обслуговування дитячих свят в закладах ресторанного господарства. Основні напрями діяльності ресторану «Piccolino Trattoria». Лінійна організаційна структура ресторану «Piccolino Trattoria». Принципи роботи ресторану «Piccolino Trattoria». Штатний розклад ресторану «Piccolino Trattoria». Аналіз заробітної плати працівників ресторану «Piccolino Trattoria». Перелік сильних і слабких сторін ресторану «Piccolino Trattoria». Профіль полярностей ресторану «Piccolino Trattoria». Оцінка факторів макросередовища ресторану «Piccolino Trattoria» (PEST-аналіз). Характеристика дитячого меню ресторану «Piccolino Trattoria». Кількість замовлень дитячих страв. Основні фінансові показники ресторану «Piccolino Trattoria». Пропозиції щодо удосконалення обслуговування дітей у ресторані «Piccolino Trattoria».

6. Дата видачі завдання 29 квітня 2024р

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

Пор. №	Назва етапів (розділів) кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми дипломної роботи	червень 2024	виконано
2.	Одержання індивідуального завдання	квітень 2024	виконано
3.	Складання календарного плану графіка написання дипломної роботи	квітень 2024	виконано
4.	Підготовка до виконання дипломної роботи: підбір та вивчення літератури, участь у виконанні науково-дослідних робіт, інші заходи	квітень 2024	виконано
5.	Уточнення теми дипломної роботи та календарного плану-графіка, виходячи зі специфіки базового підприємства	квітень 2024	виконано
6.	Підготовка першого розділу	травень 2024	виконано
7.	Підготовка другого розділу	травень 2024	виконано
8.	Підготовка третього розділу	червень 2024	виконано
9.	Підготовка висновків	червень 2024	виконано
10.	Здача науковому керівнику	червень 2024	виконано
11.	Доопрацювання дипломної роботи з урахуванням зауважень наукового керівника	червень 2024	виконано
12.	Написання та оформлення роботи в остаточному варіанті	червень 2024	виконано
13.	Попередній захист дипломної роботи на кафедрі	червень 2024	виконано
14.	Одержання відгуку наукового керівника	червень 2024	виконано
15.	Одержання рецензії зовнішнього рецензента	червень 2024	виконано
16.	Захист дипломної роботи	червень 2024	виконано

Студент  Порєсєнєкєй Вадєєм Анєєлєєвієвєє  
(Підпис) (Ініціали, ПРІЗВИЩЕ)

Керівник роботи  Трєєлєєнєє Н. В.  
(Підпис) (Ініціали, ПРІЗВИЩЕ)

## АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу Поремський Вадим Анатолійович

Прізвище, ім'я, по батькові

Тема роботи: Особливості обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria»

Назва теми кваліфікаційної (дипломної) роботи

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Науковий керівник: к.е.н., доцент Прилепа Н.В.

Вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ініціали

м. Хмельницький, 2024 р.

Кваліфікаційна робота виконана на 41 с., містить 13 таблиць, 7 рисунків, перелік джерел посилання складається з 18 найменувань, 1 додатки.

*Актуальність роботи.* Ресторанне господарство в усі часи було затребуваним та економічно вигідним видом людської діяльності. У цивілізованих країнах світу ресторанне господарство є одним з найбільш розповсюджених видів малого та середнього бізнесу, процеси конкурентності між якими сприяють інтенсивному розвитку нових форм і методів обслуговування в індустрії гостинності.

*У першому розділі* роботи актуалізовано проблему обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства. Проведено огляд наукової літератури щодо характеристики закладів ресторанного господарства для обслуговування дітей. Розглянуто детальне розташування закладів ресторанного господарства для обслуговування дітей у дитячих театрах і кінотеатрах, великих торгівельно-розважальних центрах, в зонах житлової забудови тощо. Охарактеризовано особливості меню дитячих закладів ресторанного господарства. Розкрита організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства.

*У другому розділі* дан загальна характеристика ресторану «Piccolino Trattoria». Проведено аналіз дитячого меню та організації дозвілля для дітей в ресторані «Piccolino Trattoria».

*У третьому розділі* надано пропозиції щодо удосконалення обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria». Запропоновано організувати майстер - клас «Корисні цукерки своїми руками». Також запропоновано для покращення обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria» придбати дитячий інтерактивний стіл «INTBOARD STYLE» від підприємства ТОВ «КРЕО СІНЕРЖІ». Перелічені привілеї при купівлі дитячого інтерактивного столу, а це позитивно вплине на прибутковість та популярність закладу.

Результати дослідження можуть бути використані в діяльності ресторану «Piccolino Trattoria» з метою підвищення конкурентоспроможності та збільшення прибутку.

Ключові слова: обслуговування дітей, ресторанний заклад.

## ABSTRACT

for diploma thesis Poremskyi Vadym Anatoliyovych

Full Name

Work theme: Features of serving children in the restaurant «Piccolino Trattoria»

The title of the subject of the qualification (diploma)

First level of higher education (bachelor's degree)

Specialty 241 "Hotel and restaurant business"

Department of tourism and hotel and restaurant business

Scientific supervisor: PhD in Economics, As. Prof. Prylepa N.V.

Academic degree, academic title, surname, initials

Khmelnitskyi, 2024

The qualification work is 41 pages long, contains 13 tables, 7 figures, a list of references consists of 18 titles, 1 appendices.

Relevance of work. Restaurant management has always been a popular and economically profitable type of human activity. In the civilized countries of the world, the restaurant industry is one of the most widespread types of small and medium-sized businesses, the processes of competition between which contribute to the intensive development of new forms and methods of service in the hospitality industry.

In the first section of the work, the problem of serving children in restaurants is updated. A review of the scientific literature on the characteristics of restaurant establishments catering to children was conducted. The detailed location of restaurants catering to children in children's theaters and cinemas, large shopping and entertainment centers, in residential areas, etc. is considered. The peculiarities of the menu of children's establishments in the restaurant industry are characterized. The organization of children's services in restaurants has been opened.

The second section gives a general description of the Piccolino Trattoria restaurant. An analysis of the children's menu and organization of leisure time for children in the restaurant "Piccolino Trattoria" was carried out.

The third section provides suggestions for improving the service for children in the "Piccolino Trattoria" restaurant. It is proposed to organize a master class "Useful candies with your own hands". In order to improve the service for children in the "Piccolino Trattoria" restaurant, it is also suggested to purchase an interactive children's table "INTBOARD STYLE" from the company "CREO SYNERGY" LLC. Privileges when buying a children's interactive table are listed, and this will positively affect the profitability and popularity of the institution.

The results of the research can be used in the activities of the restaurant "Piccolino Trattoria" in order to increase competitiveness and increase profits.

Keywords: child care, restaurant.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДІТЕЙ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	
1.1 Характеристика закладів ресторанного господарства для обслуговування дітей.....	9
1.2 Особливості меню дитячих закладів ресторанного господарства....	11
1.3 Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства.....	15
2 АНАЛІЗ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДІТЕЙ В РЕСТОРАНІ «PICCOLINO TRATTORIA»	
2.1 Загальна характеристика ресторану «Piccolino Trattoria».....	17
2.2 Аналіз дитячого меню в ресторані «Piccolino Trattoria».....	24
2.3 Аналіз організації дозвілля для дітей в ресторані «Piccolino Trattoria».....	28
3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДІТЕЙ В РЕСТОРАНІ «PICCOLINO TRATTORIA»	
3.1 Напрями, як спрямовані на удосконалення обслуговування дітей у ресторані «Piccolino Trattoria».....	32
3.2 Пропозиції щодо удосконалення обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria».....	33
ВИСНОВКИ.....	37
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	39
ДОДАТКИ.....	41

## ВСТУП

Ресторанний бізнес являє собою одним із найбільш значущих складових індустрії гостинності. Заклади ресторанного господарства постійно ведуть між собою постійну боротьбу за утримання постійних споживачів або пошук нових, сегментацію ринку, але всіх їх об'єднує загальна ознака – це задоволення потреб споживача у споживанні їжі та напоїв.

Велике значення в умовах жорсткої конкуренції є особливість обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Вагоме значення є і обслуговування дітей. Особливості обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства присвятили свої роботи такі вчені: В. В. Архіпов, Н. О. П'ятницька, Д. І. Басюк, М. М. Ганич, М. П. Мальська, А. А. Мазаракі, О. М. Гамамяк, О. Л. Іваник, О. Ю. Давидова, Т. В. Іванникова. Згідно наукових праць сформувалося уявлення про особливості обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства.

Актуальність теми. Успішна діяльність ресторанного закладу розпочинається з особливостей обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства, тому обрана тема є актуальною.

Метою роботи є дослідження та аналіз обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria», а також обґрунтування шляхів його удосконалення.

Вирішальними є наступні завдання:

- розкрити характеристику закладів ресторанного господарства для обслуговування дітей;
- розглянути особливості меню дитячих закладів ресторанного господарства;
- дати характеристику організації обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства;
- здійснити аналіз ресторану «Piccolino Trattoria»;
- проаналізувати дитяче меню в ресторані «Piccolino Trattoria»;
- дослідити організацію дозвілля для дітей в ресторані «Piccolino

Trattoria»;

— обґрунтувати рекомендації щодо удосконалення обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria».

Об'єктом дослідження кваліфікаційної дипломної роботи є ресторан «Piccolino Trattoria».

Предметом дослідження є теоретичні та методичні аспекти обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria».

Результати дослідження посприяють вдосконаленню діяльності щодо обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria». Це призведе в майбутньому до покращення основних фінансових показників.

Структура кваліфікаційної дипломної роботи складається зі 41 сторінок, кількість таблиць - 13, рисунків - 7, кількість позицій у списку використаних джерел - 18, додатків - 1.

# 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДІТЕЙ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

## 1.1 Характеристика закладів ресторанного господарства для обслуговування дітей

Типізація закладів ресторанного господарства визначаються сукупністю факторів: асортимент продукції для реалізації, складністю та різноманітністю приготування; кваліфікацією персоналу, методами обслуговування, номенклатурою послуг, рівнем матеріально-технічної бази тощо.

Як зауважує Кравець С.Г.: «до сфери ресторанного господарства, за традиційною класифікацією, входять такі типи закладів, що реалізують продукцію і організують її споживання у торговельному залі: ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусочна, буфет, а також ті, що реалізують продукцію для споживання за його межами: фабрика-заготівельна, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальними замовленнями» [4].

Слід зазначити, що єдиної загальноприйнятої класифікації не існує, але багато науковців вважають, що заклади ресторанного господарства умовно можна поділити на дві категорії: повносервісні та спеціалізовані.

Повносервісні ресторани заклади, як правило, знаходяться у приватному володінні. У таких рестораних закладах існує широкий вибір страв, а також такі страви можуть потрапляти у розряд «haute cuisine» або високої кухні. На думку гурманів та науковців, повносервісні ресторани заклади є найкращими у світі.

Спеціалізовані ресторани заклади, що спеціалізуються на приготуванні національних страв, сніданків тощо. Їх спеціалізація є різною: швидке обслуговування, сімейні, повсякденні.

Щодо інших категорій науковці зазначають наступні:

- ресторани заклади швидкого обслуговування;
- ресторани заклади, що спеціалізуються на обідах;
- ресторани заклади для особливих подій;

- повсякденні ресторани заклади;
- ресторани заклади національної кухні тощо.

Обов'язково у всіх закладах ресторанного господарства забезпечується безпека життя і здоров'я споживачів, а також збереження їхніх речей, дотримання виконання технічних норм і правил та санітарних вимог, ДСТУ, ГОСТів, збірників рецептур страв, кулінарних і кондитерських виробів, затвердження технологічної документації на фірмові страви тощо.

Але головним фактором щодо функціонування закладу ресторанного господарства є специфіка контингенту споживачів (рис. 1.1)



Рисунок 1.1 - Специфіка контингенту споживачів в закладах ресторанного господарства

На думку Назаренко І.А.: «харчування дітей організують в різних типах закладів ресторанного господарства: дитячих ресторанах, дитячих кафе, ресторанах з дитячим залом (дитячим відділенням), дитячих барах або дитячих кафе-барах, дитячих кондитерських, а також в закладах 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)[2]».

Так рекомендують розташовувати заклади ресторанного господарства для обслуговування дітей у дитячих театрах і кінотеатрах, великих торговельно-

розважальних центрах, в зонах житлової забудови, де є поруч дитячий ігровий або спортивний майданчик.

Щодо інтер'єру торгових залів закладів ресторанного господарства для дітей, то враховують тип або назву закладу, а також вікові категорії дітей, які будуть обслуговуватись в закладі. Тому, досить часто можна побачити на стінах різних мультиплікаційних персонажів, птахів, звірів або прикрашають кульками та гірляндами. При сервіруванні столів використовують посуд і серветки яскравих кольорів з дитячою тематикою.

В закладах ресторанного господарства для обслуговування дітей можуть надаватись різні послуги, а саме: організація дитячих свят, послуги харчування, дитячі кімнати з іграшками, ігрові майданчики, бодіарт, ляльковий театр, аквагрим, послуги вихователя (няні) або клоуна-няні, міні-зоопарк, перегляд мультфільмів та кінофільмів, послуги аніматорів, дитяче караоке, верхова їзда на конях, творчі програми, тематичні заняття, дискотека тощо. Переважно, всі послуги для обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства є безкоштовними.

Зауважимо, що заклади ресторанного господарства для обслуговування дітей працюють у денні години з 9.00 до 21.00 або працює до останнього споживача. Працівники обов'язково повинні мати професійну освіту, пройти інструктаж з охорони праці та техніки безпеки, мати медичний огляд. Щодо працівників виробництва, то вони забезпечуються форменим одягом. Персонал, який працює з дітьми в закладах ресторанного господарства (аніматори, няні тощо) повинні мати педагогічну та медичну освіту.

## 1.2 Особливості меню дитячих закладів ресторанного господарства

Дитячі заклади ресторанного господарства відрізняються наявністю дитячого спеціального меню. Тут асортимент страв буде залежити від сезону, наявності продуктів, а також типу закладу ресторанного господарства.

Поряд із повсякденним дитячим меню, заклади ресторанного господарства можуть розробляти меню дитячих бенкетів. Так, дитячі бенкети, як правило, присвячуються особливим подіям дитини: день народження, на честь особистих досягнень дитини, костюмована дитяча вечірка, дитячі fashion-party, диско-вечірка для підлітків тощо.

Особливість страв, які представлені в дитячому меню, полягає в тому, що страви повинні готуватись меншими об'ємами (порціями) з дієтичних продуктів та пропонуватись за нижчими цінами. Також страви повинні бути привабливо та оригінально оформлені.

Зазначимо, що дитячі заклади ресторанного господарства повинні пропонувати збалансовану за харчовою та енергетичною цінністю страви, а також смачні страви з корисних продуктів. Такі дитячі страви готуються при низькому температурному режимі за допомогою складних технологічних процесів. Але трудомісткість виготовлення дитячих страв буде вищою, ніж для дорослих, саме через складне оформлення дитячої страви.

В дитячих ресторанах страви подають швидко, адже меню розраховане на швидке приготування. Більшість кухарів розробляють самостійно рецептуру, а також оформлюють дитячі страви, використовуючи знання дитячої психології, власний досвід та смакові уподобання дітей. Також в закладах ресторанного господарства, які обслуговують дітей віком до трьох років, надають можливість погодувати малюка груддю або запропонувати воду чи спеціальне харчування.

Слід враховувати, що при приготуванні страв дитячого асортименту заборонено використовувати сировину, яка буде вироблена з використанням ароматизаторів, барвників, штучних підсолоджувачів, підсилювачів смаку, консервантів, тобто все те що може містити генетично модифіковані організми (ГМО).

Зауважимо, що головним харчовим атрибутом будь-якого дитячого свята є торт. Адже дитячий торт буде відображати весь стиль дитячого свята. Тому торти прикрашають із зображенням улюбленого героя мультфільму або у вигляді іграшки чи тваринки. Так дитячий торт, що буде виготовлений у вигляді

улюбленої тваринки, приверне увагу маленького споживача, а також дозволить йому насолодитися своїм святом. Різнокольоровий та фігурний дитячий торт, що буде прикрашений різними цікавими картинками, також стане прекрасним елементом святкового столу для дитини.

Також при складанні меню для дитини в закладах ресторанного господарства включають страви з іменами казкових героїв або дитячими назвами, наприклад, гуляш курячий «Котигорошко», сирники «Сонечко» або помідор, фарширований креветками «Сеньйор Помідор». У меню для обслуговування дітей повинні бути свіжі соки, фіто-чаї, безалкогольні напої, а також молочні коктейлі. Тут обов'язково потрібно враховувати вік дитини. Так, наприклад, раціон харчування дітей віком до двох років є досить вимогливий, тому заклади ресторанного господарства намагаються не пропонувати щось нове. А ось дітям у віці від трьох років пропонують щось цікаве, особливо це стосується солодких десертів. Дітям молодше 5 років не рекомендується давати консервовані, мариновані гриби або овочі. Такі продукти мають специфічний смак, а також не містять повноцінних корисних речовин. Також не використовують хрін, оцет, перець, гірчицю, жирне м'ясо, маргарин та кулінарні жири, натуральну каву та напої з неї. Виключають з дитячого меню гострі супи (харчо, солянка), м'ясні та рибні страви з кістками, макарони з фаршем, бульйони. Але овочеві, м'ясні та рибні консерви можуть використовуватися як виняток при відсутності свіжих овочів, м'яса або риби, але тільки після термічної обробки при виготовленні перших і других страв. Заклади ресторанного господарства закупають натуральні консерви без додавання оцту, томату, олії.

Морепродукти пропонують дитині у віці трьох років, але у обмеженій кількості та якщо немає алергічних реакцій. Солону рибу не бажано пропонувати дитині, адже через високу концентрацію солі негативно впливає на дитячий організм. Також замість різних видів ковбас, заклади ресторанного господарства пропонують запечене або відварене м'ясо. У дитячому меню взагалі обмежують ковбасні вироби та м'ясні напівфабрикати, оскільки вони містять нітрати і нітрит, які є канцерогенами. Замість ковбасних виробів пропонують збірні шашлички з

нежирних сортів м'яса. При виготовленні страв з птиці, заклади ресторанного господарства використовують легке обсмажування. У табл.1.1 відображені рекомендовані продукти для обслуговування дитячих свят в закладах ресторанного господарства.

Таблиця 1.1 - Рекомендовані продукти для обслуговування дитячих свят в закладах ресторанного господарства

Рекомендовані продукти	Не рекомендовані продукти
Фрукти або овочі стиглі та з яскравим забарвленням: яблука, грушка, морква, огірки тощо	Мариновані помідори, огірки, маслини
Тверді нежирні сорти сирів	Морепродукти та солена риба
Морська риба	Холодець
Запечене або відварене м'ясо	Екзотичні фрукти
Морозиво, желе, муси	Страви овочеві, які заправлені оцтом або майонезом
Шоколад, сухофрукти, пастила	Страви, що містять гриби
Соки, морси, компот з сухофруктів	Страви корейської кухні (гострі закуски або салати)

У дитячому меню текст меню складають у доступному для дитини стилі. На зворотному боці сторінок заклади ресторанного господарства, як правило, наносять дитячі ребуси, кросворди або розмальовки. Якщо дитяча страва ще готується, офіціант може запропонувати дитині набір кольорових олівців для малювання.

Слід зазначити, що дитяче харчування повинно відрізнитись від дорослого харчування. По-перше, страви повинні засвоюватись організмом дитини ефективно та швидко. Це дає можливість попередити появу відчуття дискомфорту або важкості. По-друге, у дитячому меню повинні бути корисні страви, які містять поживні мікроелементи та вітаміни. По-третє, корисне дитяче меню повинно відповідати віку дитини. Тому, готуючи смачні страви для дітей, заклади ресторанного господарства притримуються наступних правил:

- Страви мають бути безпечними;
- Дитяче меню повинно бути збалансованим, а також забезпечувати організм всіма необхідними нутрієнтами;

- Різноманітність страв у дитячому меню, адже у кожної дитини смак індивідуальний;
- Страви повинні готуватися з використанням перевірених продуктів.

### 1.3. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства

Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства здійснюється офіціантами та методом самообслуговування. Але слід зауважити, що метод самообслуговування підходить більше для дорослих дітей або підлітків. Це дозволяє їм відчувати себе дорослими, а також впевненими в собі.

В закладах ресторанного господарства, де обслуговуються діти, повинні бути зручні та безпечні меблі. Так, стільці та столи виготовлені з твердого пластику, для безпечності дитини стільці можуть бути з високими бортиками або пасками безпеки, де висота відповідає віку дитини.

Щодо сервірування дитячих столів, то використовують міцний порцеляновий посуд різноманітних кольорів. Тут ідеальним варіантом буде посуд, що не б'ється. Прикладом може бути посуд із полікарбонату, який практично неможливо відрізнити від скляного посуду. Непориста поверхня легкого та міцного полікарбонату стійка до плям та запахів. Також використовують різнокольоровий посуд.

Важливе значення для обслуговування дітей відіграє організація дитячого дозвілля, яке класифікується за наступними ознаками:

- вид активності (активне та пасивне дозвілля);
- періодичність (святкове, щоденне, щотижневе, відпускне);
- тривалість (епізодичне, короткочасне, довготривале);
- напрямам діяльності (рекреаційне, творче, культурне, туристичне, спортивне, декоративно-прикладне).

Зазначимо, що для дітей цікавим є активне дозвілля (ігри, танці) та пасивне дозвілля (шоу-програми, вистави). Але найчастіше заклади ресторанного

господарства організують щотижневі або святкові дозвілля. Тривалість святкування буде залежати від віку дитини. Наприклад, дітям до 7 років довше однієї години важко перебувати на одному місці. Тому, заклади ресторанного господарства на більший проміжок часу не планують дитячу програму. Для дітей старше 13 років пропонують робити максимальну стилізацію під дорослу вечірку. Тут доречним є святкування з дискотекою, тостами-привітаннями та безалкогольними коктейлями.

Але зазначимо, що прибутковість та популярність ресторанних закладів зумовлена багатьма чинниками. На думку Неїленко С.М.: «щоб здобути прихильність та зацікавленість споживача відвідати саме цей, а не інший заклад, уже недостатньо простого задоволення його смакових чи кулінарних потреб та вподобань. Успішність діяльності ресторану досягається передусім за умови органічного поєднання якісного обслуговування гостя для задоволення його потреб у харчуванні та активному відпочинку одночасно» [9].

Отже, дитяче дозвілля в закладах ресторанного господарства організують таким чином, щоб дитина могла активно відпочити та задовільнити свої потреби у харчуванні.

## 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТРАНУ «PICCOLINO TRATTORIA»

### 2.1 Загальна характеристика ресторану «Piccolino Trattoria»

Ресторан «Piccolino Trattoria» - це мережа сімейних ресторанів італійської кухні регіону Емілья Романія. Ресторан знаходиться за адресою: м. Хмельницький, вул. Кам'янецька 17/1 (ТРЦ «KVARTAL»).

Ресторан пропонує споживачам відчуття затишку та домашньої італійської атмосфери. Кожен мережевий ресторан «Piccolino Trattoria» має спільну кольорову гаму в дизайні інтер'єру, а також і свої унікальні особливості .

Згідно сайту ресторану «Piccolino Trattoria»: «має затишний інтер'єр приміщення у сучасному стилі – м'які дивани та крісла, меблі та оздоблення з натурального дерева світлих порід, жива зелень, оригінальні світильники, панорамні вікна. Ресторан має дитячий ігровий куточок, кімнату для мами та дитини, а також є зона для паркування дитячих колясок [6].

Окремою зоною в ресторані «Piccolino Trattoria» є кімната дитини та мами, з пеленальним столиком та усіма засобами дитячої гігієни, стільчики для годування, ігрові зони для дітей.

Для споживачів ресторан пропонує наступні страви: піца з різними варіантами начинок на тонкому тісті, але особливим додатком до меню є сімейна (велика) неаполітанська піца, яка є ідеальним варіантом для святкування або сімейного обіду. Також пропонують супи, салати, пасту, основні страви з риби, м'яса та птиці, равіоллі, суші, роли, закуски, а також десерти. Ресторан має дитяче меню та корисні сніданки, де кожен п'ятий - безкоштовний сніданок.

У наявності карта бару, де пропонують авторські коктейлі, вермути та лікери, міцний алкоголь, ігристе вино, тихі вина, пиво, лимонади, безалкогольні коктейлі, каву, капучино, латте, мілк шейк (для дітей), напої безалкогольні, чай, глінтвейн. В наявності вина Італії та Грузії. У продуктивій крамниці ресторану можна купити прошутто, італійське вино, в'ялені томати, сири, маслини та оливки.

Ресторан регулярно проводить дитячі майстер класи: «Італійська піца з начинкою на свій смак», «Піца «Гавайська» з ананасами», «Весняний «Бенто торт», «Капкейки асорті – 3 різні смаки», «Гарячий рол з креветкою та крабом», «Піца з ковбасками», «Десерт «Три молока», «Рол «Філадельфія». Вартість участі - 300 грн.

Для дорослих щосуботи проводять тематичні вечора «Сніданок з особистістю», де запрошують відомих людей м. Хмельницького. Ведучою є директор ресторану Алла Шихалєєва. В ресторані періодично влаштовують вечір живої музики або гри на саксофоні у супроводі талановитого саксофоніста Івана Мудрого.

Основні напрями діяльності ресторану «Piccolino Trattoria» зображено на рис.2.1.



Рисунок 2.1 - Основні напрями діяльності ресторану «Piccolino Trattoria»

Ресторан «Piccolino Trattoria» має лінійну організаційну структуру. Тобто

це така структура управління, де кожний підлеглий має одного керівника. Тут керівник виконує функції адміністративного характеру та здатним вирішувати різні робочі питання. Висококваліфікований керівник ухвалює рішення з питань щодо його компетенції, а також несе відповідальність за роботу перед вищим керівництвом. Лінійна організаційна структура ресторану «Piccolino Trattoria» на рис. 2.2.

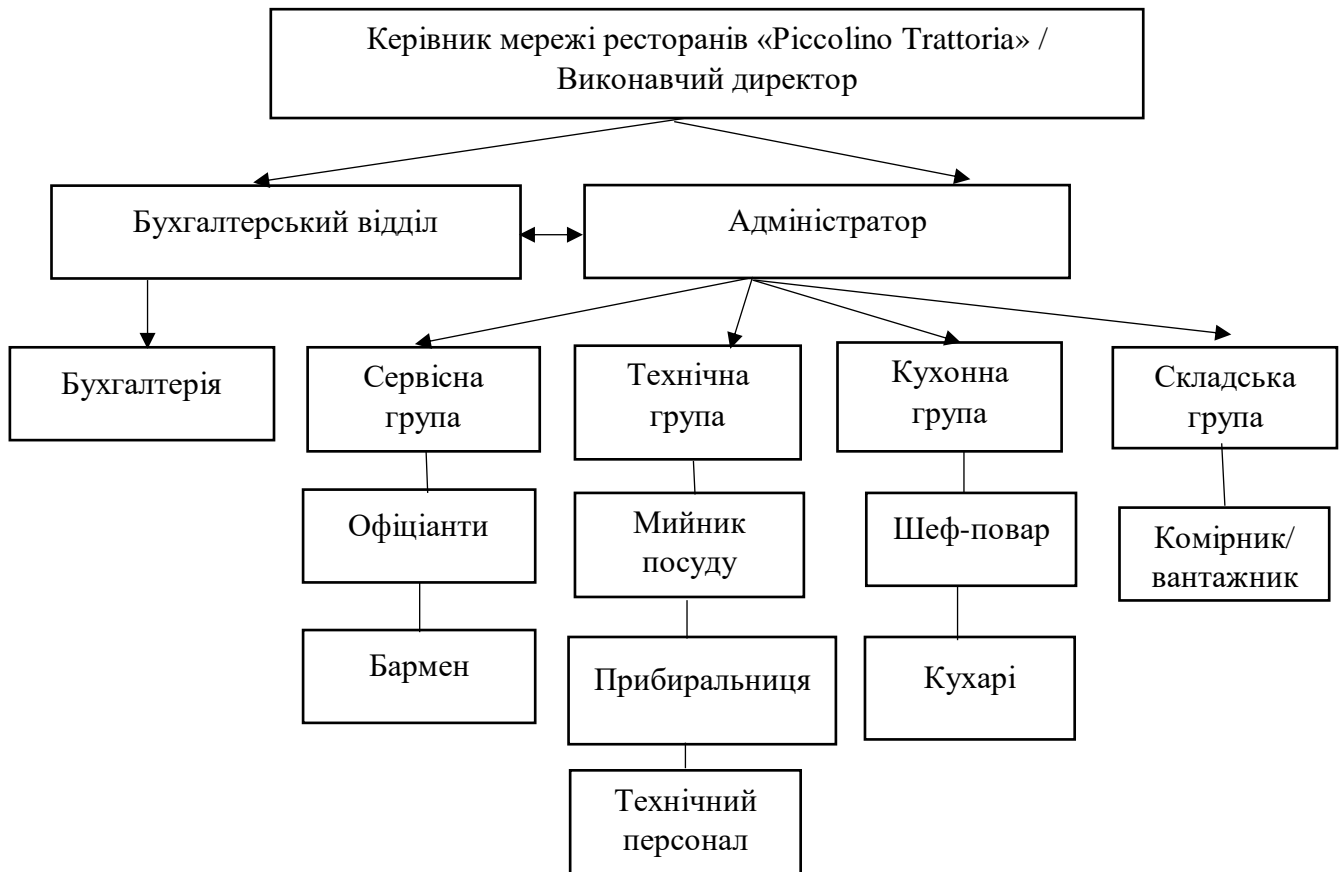


Рисунок 2.2 – Лінійна організаційна структура ресторану «Piccolino Trattoria»

Перевагами лінійної організаційної структури є: зрозумілість і чіткість взаємовідносин структурних ланок і працівників управління, а також повна відповідальність керівника за результати роботи.

Ресторан «Piccolino Trattoria» є єдиною командою, що має за мету задовільнити потреби споживачів та отримання прибутку. Принципами, що керуються працівники ресторану «Piccolino Trattoria» проілюстровано на рис. 2.3.



Рисунок 2.3 – Принципи роботи ресторану «Piccolino Trattoria»

Система оплати праці у ресторані «Piccolino Trattoria» є погодинна. Штатний склад ресторану «Piccolino Trattoria» зображено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Штатний розклад ресторану «Piccolino Trattoria»

Найменування посади	К-сть од.		Зміна, чол. 2023-2022
	2022	2023	
Директор	1	1	0
Адміністратор	1	1	0
Бухгалтер	2	2	0
Шеф-кухар	1	1	0
Кухарі	4	5	1
Офіціанти	5	4	-1
Бармен	2	2	0
Прибиральниця	2	1	-1
Мийник посуду	2	2	0
Технічний персонал	1	1	0
Комірник/вантажник	1	1	0
Всього	22	21	-1

Згідно табл. 2.1 робимо висновок, що у ресторані є плинність персоналу. Вважаємо, що основною причиною плинності персоналу є погіршення політичного становища в Україні. У табл. 2.2 проаналізуємо заробітну плату працівників ресторану «Piccolino Trattoria».

Таблиця 2.2 - Аналіз заробітної плати працівників ресторану «Piccolino Trattoria»

Найменування посади	Середньомісячна ЗП, грн		Темп приросту/падіння, %
	2022	2023	2023/2022
Директор	17000	18000	6,0
Адміністратор	13000	15000	15,3
Бухгалтер	12500	15000	20,0
Шеф-кухар	15000	17000	13,3
Кухарі	13000	15600	20,0
Офіціанти	9000	10000	11,1
Бармен	9500	10500	10,5
Прибиральниця	6800	7000	3,0
Мийник посуду	6800	7000	3,0
Технічний персонал	6800	7000	3,0
Комірник/вантажник	6800	7000	3,0

Мінімальна заробітна плата присутня у прибиральниці, мийника посуду, технічного персоналу, а також комірника/вантажника. Їх темп приросту 3,0%. Вагається, що праця допоміжного персоналу в ресторані «Piccolino Trattoria» не потребує особливого досвіду. Але непрофесіональне надання послуг допоміжного персоналу може призвести до конфліктних ситуацій, а це веде до погіршення репутації ресторану «Piccolino Trattoria», а також втраті прибутку.

За результатами факторів внутрішнього середовища ресторанного закладу і типового переліку сильних та слабких сторін відобразимо перелік фактичних сильних і слабких сторін ресторану «Piccolino Trattoria» (табл. 2.3).

Так, вагомими перевагами ресторану «Piccolino Trattoria» є новітня технологія збуту, яка орієнтована на покращення кількості споживачів, кваліфікований персонал. А ось організаційна культура та імідж мережевого ресторану є сильними сторонами, адже формування позитивного іміджу ресторану впливає на задоволеність споживачів.

До проблемних моментів, що потрібно поліпшити у діяльності ресторану «Piccolino Trattoria», можна віднести відсутність повноцінної маркетингової служби ресторану, а також відсутність маркетингових досліджень.

Таблиця 2.3 - Перелік сильних і слабких сторін ресторану «Piccolino Trattoria»

№ п/п	Аналіз внутрішнього середовища	Сильні сторони	Оцінка фактору за ступенем впливу на підприємство, в балах	Слабкі сторони	Оцінка фактору за ступенем впливу на підприємство, в балах
1	Організація управління			Недосконала організаційна структура	3
2	Маркетинг			Відсутня маркетингова служба	3
3	Дослідження і розробка			Проводяться мало	2
4	Технології збуту	3	Новітня		
5	Персонал	3	Кваліфікований		
6	Фінанси	3	Низька ліквідність коштів		
7	Організаційна культура і імідж	3	Відома марка, високий рівень сервісу		
Разом		12			8

Це не дозволяє виявити поточного та перспективного споживача ресторану «Piccolino Trattoria». Також є недосконала організаційна структура ресторану. Відобразимо профіль полярностей ресторану «Piccolino Trattoria» (табл. 2.4).

Таблиця 2.4- Профіль полярностей ресторану «Piccolino Trattoria»

№ п/п	Показники	Бали				
		"+"		"0"	"–"	
		2	1	0	1	2
1	2	3	4	5	6	7
1	Ступінь досягнення цілей		1			
2	Рівень ризику (Z-фактор)					2
3	Ступінь доцільності організаційної структури					2
4	Рівень комунікативних зв'язків				1	
5	Стиль управління				1	
6	Рівень прибутку		1			
7	Частка ринку	2				
8	Система контролю якості продукції	2				
9	Широта асортименту	2				
10	Гнучкість цінової політики				1	
11	Доцільність договірної політики	2				

12	Система організації збуту	2			
13	Рівень сервісу	2			
14	Система стимулювання покупців			1	
15	Ступінь маркетингової активності				2
16	Дослідження і розробки			1	
17	Стан матеріально-технічної бази	2			
18	Кваліфікований склад кадрів	2			
19	Рух кадрів			1	
20	Ступінь мотивації кадрів	2			
21	Фінансові можливості підприємства		1		
22	Організаційна культура	2			
23	Рейтингова оцінка		23		12

Згідно табл.2.4 можна стверджувати, що сильні сторони конкурентних переваг ресторану «Piccolino Trattoria» переважають над слабкими сторонами. Дослідимо макросередовище ресторану «Piccolino Trattoria», а саме вплив таких факторів, як політичні, правові, економічні, демографічні, науково-технічні, природні та соціально-культурні.

Таблиця 2.5 -Оцінка факторів макросередовища ресторану «Piccolino Trattoria» (PEST-аналіз)

Група факторів	Фактор	Прояви впливу фактору (зміна фактору, стан)	Характер впливу фактору на ЗРГ (+, -)	Оцінка ступеня впливу факторів на ЗРГ у балах*
Економічні	1) еластичність попиту	- попит нееластичний – із зростанням цін не зменшується попит на продукцію та послуги	"+"	3
	2) рівень платоспроможного попиту	- зростання купівельної спроможності населення	"+"	3
	3) транспортні тарифи	- зростання витрат на транспортні перевезення негативно впливає на прибутковість фірми	"-"	3
	4) обмінний курс	- стабільність національного курсу валюти	"+"	3
	5) рівень інфляції	- інфляційні процеси зростають, але ціна на окремі продукти та послуги регулюється адміністративно, а тому неадекватна інфляції	"-"	3
	6) податкова система	- нечіткість, непрозорість податкової системи, бюрократичні перепони у веденні бізнесу	"-"	3
Політичні	1) політична стабільність	- відсутність політичної стабільності негативно відбивається на веденні бізнесу	"-"	2
Правові	1) законодавча база для регулювання збутової діяльності	- недосконалість вітчизняного законодавства; - ціноутворення адміністративними методами;	"-"	3

		- низькі можливості залучення іноземних інвестицій		
Демографічні	1) наявна та потенційна кількість робочої сили	- масова еміграція населення за кордон негативно позначається на можливості набору висококваліфікованої та невибагливої робочої сили	" - "	3
Природні	1) доступність сировини	- доступ до місцевих ресурсів; - відносно низькі витрати на транспортування	" + "	3
	2) екологічна продукція	- широкі можливості для реалізації екологічно чистої продукції	" + "	3
Соціально-культурні	1) відданість традиціям	- більшість населення прихильна споживати продукцію даного ЗРГ	" + "	3
	2) рівень життя населення	- рівень життя населення дозволяє споживати дорожчу продукцію, що дає можливості диверсифікації продукції	" + "	3

Таким чином, для вивчення зовнішнього середовища було використано PEST-аналіз, який охоплює вивчення впливу макросередовища на ресторан «Piccolino Trattoria». Він необхідний для оцінювання поточного стану ресторану та прогнозу змін.

## 2.2 Аналіз дитячого меню в ресторані «Piccolino Trattoria»

Однією з головних умов ефективності роботи обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria» є правильно організоване дитяче меню. Організація раціонального та якісного харчування дітей потребує виконання вимог норм харчування дітей, а також врахування енергетичної цінності продуктів. Тому ресторан «Piccolino Trattoria» має дитяче меню ґрунтується на кращих дитячих гастрономічних особливостях. У табл. 2.6 відображено меню, що пропонується рестораном «Piccolino Trattoria».

Харчування дитини подібне до харчування дорослого, але все ж відмінності існують. Тут потрібно враховувати два моменти: дотримуватися технології приготування дитячих страв і дозовано давати «важкі» продукти, тобто мінімум смаженого та солоного.

Таблиця 2.6 – Характеристика дитячого меню ресторану «Piccolino Trattoria»

№	Назва страви	Склад страви	Кількість, грам	Ціна, грн
1	Курячий бульйон з фрикадельками	курячий бульйон, курячі фрикадельки, перепелине яйце, макарони	260	60
2	Піца «Котик»	сир «Моцарела», томатний соус, сир «Гауда». Декор: кетчуп, салямі, маслини, куряче яйце, зелена цибуля	400	150
3	Равіолі з курчам	італійське борошно твердих сортів, натуральні барвники, куряче філе, вершкове масло, сметана	180	90
4	Домашня паста з курячими ковбасками	паста власного виробництва, домашні курячі сосиски, вершкове масло	150	110
5	Котлети з індички	м'ясо індички (подаються з вершковим картопляним пюре)	240	120
6	Шашличок з індички	м'ясо індички (подаються з картоплею Фрі та кукурудзою)	180	120
7	Курячі нагетси	куряче філе, яйце, борошно, кукурудзяні пластівці	150	100
8	Картопля фрі	картопля, олія, спеції	100	50
9	Домашні сирнички зі сметаною та фруктами	сир, сметана, борошно, фрукти	120	70
10	Какао з маршмеллоу	какао, маршмеллоу	140	60

Важливо, щоб дитяче меню включало більше відварених і тушкованих продуктів. Ресторан «Piccolino Trattoria» враховує такі відмінності щодо технології приготування дитячих страв. Проаналізуємо кількість замовлень дитячого меню серед споживачів, які відвідали ресторан «Piccolino Trattoria» у період з 29 квітня по 19 травня 2024р.(рис. 2.4).

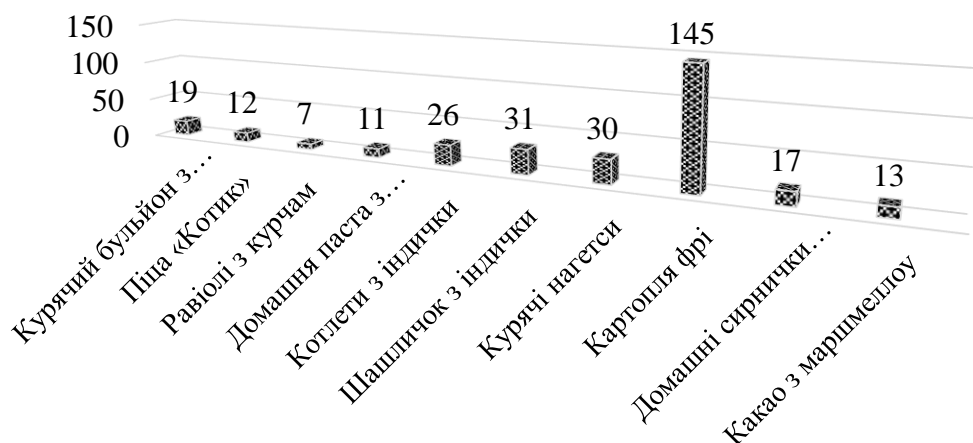


Рисунок 2.4 - Кількість замовлень дитячих страв у період з 29 квітня по 19 травня 2024р.

Згідно рис. 2.4 можна стверджувати, що найбільш замовляють з дитячого меню в ресторані «Piccolino Trattoria» картоплю фрі, адже це класична страва, яку завжди люблять смакувати діти. Люблять замовляти і м'ясні страви, а саме шашличок з індички та курячі нагетси. Страви, які мають найменший попит – равіолі з курчам та домашня паста з курячими ковбасками. На нашу думку, можливо це пов'язано з тим, що при виготовленні равіолі з курчам та домашньої пасти використовують натуральні барвники (буряк, шпинат та куркума).

У ресторані «Piccolino Trattoria» для дітей встановлено чотирьох-, шестимісні столи. Кількість місць за чотирьохмісними столами складає - 60%, за шестимісними – 40 % від загальної кількості місць. Середній чек на одного споживача – 304 грн, з одного столу – 595 грн. Розглянемо кількість споживачів за кожну годину в ресторані «Piccolino Trattoria». Дані відобразимо на рис. 2.5.

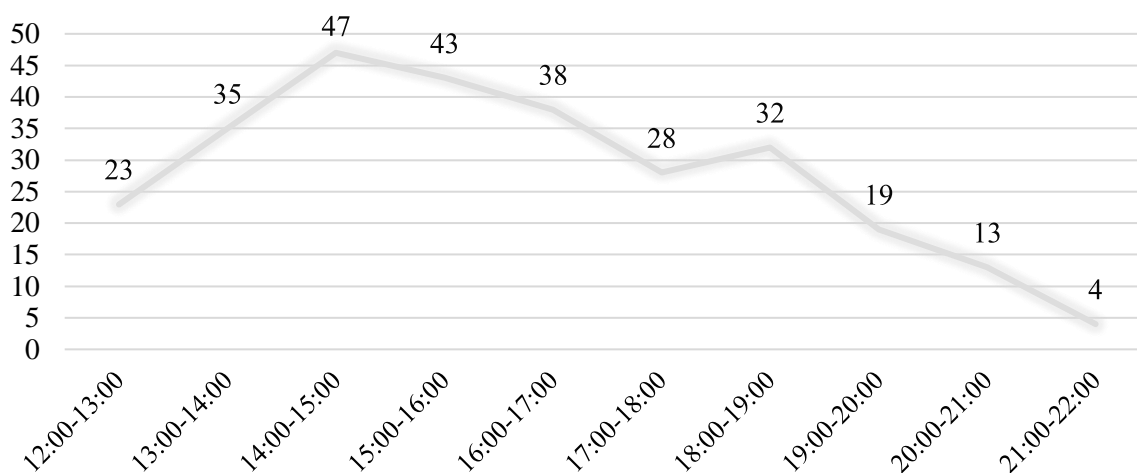


Рисунок 2.5 - Кількість споживачів за кожну годину в ресторані «Piccolino Trattoria»

Отже, найбільша кількість споживачів в ресторані «Piccolino Trattoria» припадає з 13:00 до 19:00 години. У ресторані переважає відносно велика відвідуваність споживачів, адже ресторан «Piccolino Trattoria» знаходиться в центрі міста Хмельницького.

Конкурентами ресторану «Piccolino Trattoria» є ресторан «Фамілія», «New-York Street Pizza» та «Мама in cucina». Усі ресторанні заклади спеціалізуються на італійській кухні (табл. 2.7).

Таблиця 2.7 - Конкурентний профіль ресторану «Piccolino Trattoria»

Показник	Ресторан			
	«Piccolino Trattoria»	«Мама in cucina»	«New-York Street Pizza»	«Фамілія»
Розташування	Кам'янецька, 17/1	Проскурівська, 44/1	Кам'янецька, 17/1	Кам'янецька, 50
Кухня	Італійська та японська кухня Дитяче меню	Італійська кухня. Дитяче меню	Меню поєднує страви різних кухонь світу	Італійська, європейська та японська кухня
Спеціальні пропозиції	Є своя продуктова крамниця	У наявності веганські страви в меню	Коктельна карта. Пиво на розлив	Комплексні сніданки
Додаткові послуги	Дитяча кімната для матері і дитини, проведення майстер-класів, доставка їжі	Є тераса, закрита обідня зала, доставка їжі	Є VIP-зала з окремим виходом, доставка їжі	Дитяча ігрова кімната, доставка їжі
Кількість місць	100	80	80	100

Безкоштовний Wi-Fi	так	так	так	так
Рейтинг	4,9	4,8	4,7	5,0

Згідно табл. 2.7 можна стверджувати, що ресторан «Piccolino Trattoria» у порівнянні з іншими ресторанными закладами має відносно великий рейтинг (4,9), адже знаходиться в зручному розташуванні (ТРЦ «KVARTAL»). У всіх ресторанных закладах пропонується великий вибір страв італійської кухні. Спеціальні пропозиції є у всіх конкуруючих ресторанів. Щодо додаткових послуг, на нашу думку, лідирує ресторан «Piccolino Trattoria», адже надає найбільшу кількість послуг. Найбільша кількість посадочних місць в ресторанах «Piccolino Trattoria» та «Фамілія», а це може призвести до додаткового прибутку.

### 2.3 Аналіз організації дозвілля для дітей в ресторані «Piccolino Trattoria»

Дозвілля є важливою складовою у житті дитини і певною формою самовираження. Різноманітність і якість дозвілля може впливати на емоційне та психологічне здоров'я та відчуття добробуту дитини.

Так, ресторан «Piccolino Trattoria», щосуботи, проводить дитячі кулінарні майстер-класи, де професійні кухарі ресторану розказують про традиційні італійські страви, а також показують, як їх готувати.

Таблиця 2.8 - Розклад майстер-класів на травень 2024 року в ресторані «Piccolino Trattoria»

Дата	Назва майстер-класу	Характеристика
4 травня 2024р.	Італійський Панетонне	традиційний італійський пиріг (кекс), що нагадує українську паску.
11 травня 2024р.	Бенто торт «Червоний оксамит» до Дня матері	смачний десерт американського походження, що складається з коржів червоного кольору та чергується з сирним кремом. Використовують світлий крем для збільшення контрасту із червоним кольором торта.
18 травня 2024р.	Піца «Гавайська» (з куркою та ананасами)	класична піца, що поєднує ананас, бекон, курку та солонку кукурудзу.
26 травня 2024р.	Сет ролів «Макі» (з огірком, лососем та крабом)	«Макі» - дуже проста назва суші. Являють собою один із найпопулярніших різновидів суші.

Дітям пропонують самостійно приготувати піцу, пасту, а також десерти під наглядом досвідчених кухарів. Також можна приймати участь в конкурсах під час майстер-класу та пограти в ігри. Пропонують сертифікати на дитячі кулінарні майстер-класи на одну дитину, що вартують 300 грн. Розклад майстер-класів на травень 2024 року в ресторані «Piccolino Trattoria» зображено у табл. 2.8.

Проаналізуємо кількість дітей, які приймали участь у дитячих майстер-класах в ресторані «Piccolino Trattoria» на протязі травня 2024р. Дані відобразимо у рис. 2.6.

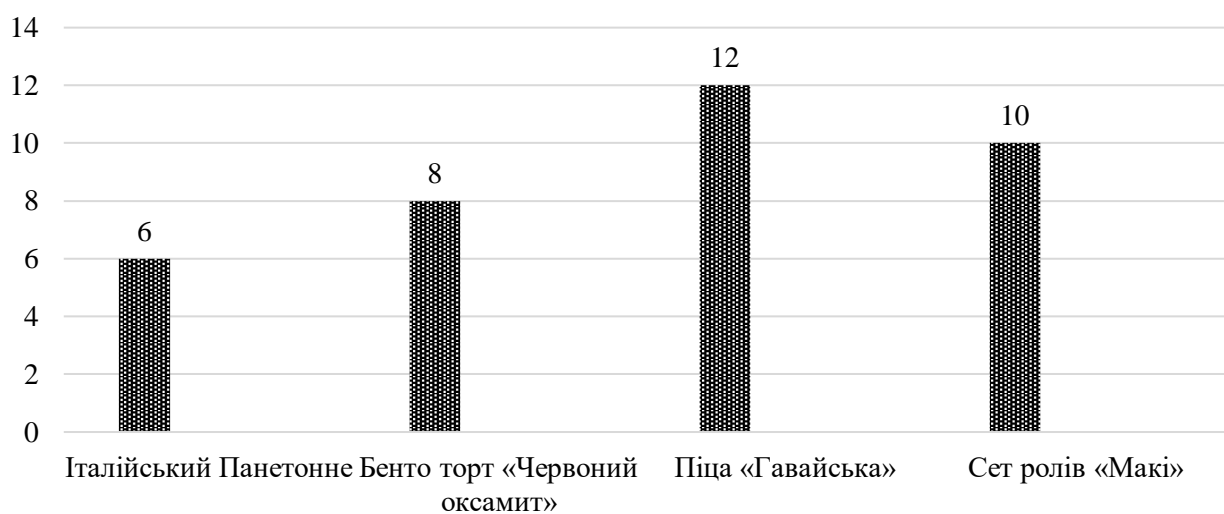


Рисунок 2.6 - Кількість дітей, які приймали участь у дитячих майстер-класах на протязі травня 2024р

Згідно рис. 2.6 можна стверджувати, що діти найбільш люблять приймати участь у дитячих майстер-класах – це виготовлення піци «Гавайської» та сет ролів «Макі». На нашу думку, це пов'язано з простотою і швидкістю приготування страв, а також великою популярністю серед дітей.

Ресторан «Piccolino Trattoria» постійно пропонує для своїх відвідувачів дитячі майстер-класи. Адже відвідавши майстер-клас, дитина отримає нові знання, може відволіктися від гаджетів та здобути «гнучкі навички» (soft skills). До навичок soft skills належать: вміння працювати з інформацією, креативні та комунікативні навички, працювати в команді, стресостійкість, самоорганізація.

Саме уміння працювати в групі, навички спілкування, креативність розвиваються на дитячих майстер-класах. І важливою перевагою для дитини буде те, що вона отримає важливі знання та досвід під час пізнавального майстер-класу. Так, ресторан «Piccolino Trattoria» запропонував дитячі майстер-класи на червень 2024 року (табл. 2.7).

Таблиця 2.9 - Розклад майстер-класів для дітей на червень 2024 року в ресторані «Piccolino Trattoria»

Дата	Назва майстер-класу	Характеристика
8 червня 2024р.	Рол «Філадельфія»	різновид суші, зроблені з вершкового сиру, огірка та копченого лосося.
15 червня 2024р.	Десерт «Три молока»	десерт що готується із трьох видів молока: вареного згущеного молока, згущеного молока та концентрованого молока без цукру.
22 червня 2024р.	Піца з ковбасками	класична піца, що готують з різними ковбасками.

Таким чином, на дитячих майстер-класах діти отримують можливість творити свої унікальні страви, експериментувати зі смаками та текстурами, а також виявляти свої творчі здібності. Формат дитячих майстер-класів розроблений так, щоб кожна дитина отримала максимальну користь. Це підтримується індивідуальним підходом до кожної дитини, надаючи можливість розвинути і виявити унікальні таланти в дитячих майстер-класах від ресторану «Piccolino Trattoria». Розглянемо основні фінансові показники ресторану «Piccolino Trattoria» (табл. 2.10).

Таблиця 2.10 - Основні фінансові показники ресторану «Piccolino Trattoria»

Показник	Од.вим.	Роки		Темп зростання/падіння, %
		2022	2023	
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	грн	5 304 893	7 342 539	38,41
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	грн	1 847 658	1 951 724	5,63
Чистий прибуток (збиток) (2290 - 2300 - (+) 2310)	грн	318 293	551 501	73,26

Отже, чистий дохід від реалізації продукції ресторану збільшився у 2023 році на 2 037 646 грн. Відповідно і темп зростання складає 38,41 %. Щодо собівартості реалізованої продукції, то у 2023 році спостерігаємо зростання на 104 066 грн та темп зростання є 5,63%. Не зважаючи на економічне та політичне становище нашої країни, у 2023 році ресторан «Piccolino Trattoria» збільшив свій прибуток на 233 208 грн. Темп зростання складає 73,26%.

### 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДІТЕЙ У РЕСТОРАНІ «PICCOLINO TRATTORIA»

3.1 Напрями, як спрямовані на удосконалення обслуговування дітей у ресторані «Piccolino Trattoria»

Дитячі кулінарні майстер-класи в ресторані «Piccolino Trattoria» – чудова можливість для маленьких споживачів пізнавально провести час та дізнатися більше про італійську кухню. Ресторан «Piccolino Trattoria» організовує майстер-класи, де маленькі споживачі мають можливість самостійно приготувати пасту або піцу. Крім того, діти мають можливість насолодитися своїми стравами, а також прийняти участь в різних конкурсах під час майстер-класу. Тут вони дізнаються багато цікавого про традиції та культуру харчування італійської кухні. В кінці дитячого майстер-класу ресторан «Piccolino Trattoria» видає кожній дитині іменний сертифікат.

Пропонуємо для ресторану «Piccolino Trattoria» організувати майстер-клас «Корисні цукерки своїми руками». Усі маленькі споживачі люблять цукерки, але не всі цукерки є корисними. Тому запропонований майстер-клас з виготовлення смачних натуральних цукерок, буде корисним не тільки для дітей, але і для батьків. На майстер-класі «Корисні цукерки своїми руками» пропонуємо робити солодощі тільки з натуральних інгредієнтів: горіх, родзинки, чорнослив, курага, мигдаль, фініки, мед, насіння соняшника, кокосова стружка для обсипання тощо. Кожна дитина буде відчувати себе кухарем: навчатися змішувати інгредієнти, робити різні форми та прикрашати їх на свій смак. У кожного маленького споживача вийдуть свої оригінальні та смачні цукерки, які діти заберуть з собою. Найгарнішу, особливу цукерку – для мами – можна спакувати в паперовий кошик, яку діти можуть зробити самостійно.

Також щоб дітям було особливо цікаво, майстер-клас «Корисні цукерки своїми руками» можна провести в ігровій формі, де головним кухарем буде фея Цукерок, а корисні цукерки перетворяться на чарівне частування. Неймовірні

ласощі зроблені власними дитячими руками та казкова атмосфера подарують справжнє свято дитині, а батьки знову відвідають ресторан «Piccolino Trattoria».

### 3.2 Пропозиції щодо удосконалення обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria»

Для покращення обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria» пропонуємо придбати дитячий інтерактивний стіл «INTBOARD STYLE» від підприємства ТОВ «КРЕО СІНЕРЖІ». Дитячий інтерактивний стіл здатен зацікавити дітей віком від 3 років та потребує значно менше місця, ніж ігрова кімната. Достатньо виділити куточок для столу, а також відокремити його від іншого простору, щоб створити дитячу ігрову зону.

Привілеї при купівлі дитячого інтерактивного столу будуть наступні:

- збільшення відвідувальності закладу.
- лояльність споживачів;
- збільшення середнього чека у відсотках;
- збільшення кількості клієнтів з дітьми, розширення споживчого сегменту.

Але однією важливою перевагою дитячого інтерактивного столу є простота використання: підключай та працюй.

Ресторан «Piccolino Trattoria» отримує повністю готове рішення для бізнесу – програмне забезпечення та прилад, що включає понад 70 додатків ігрового характеру. Операційна система Android, що дозволяє швидко встановлювати ігри, освітні програми та інший контент на розсуд ресторану «Piccolino Trattoria».

Дитячий інтерактивний стіл «INTBOARD STYLE» буде найкращим доповненням до дитячого ігрового куточка, розважати дітей (не потрібно наймати няню або аніматора), показувати лояльність бренду до споживача, підсилювати позитивні дитячі емоції, збільшувати час перебування споживача

вдвічі, а це призводить до збільшення середнього чеку в ресторані «Piccolino Trattoria». Також доступна послуга брендування столу під дизайн закладу.

Дитячий інтерактивний стіл «INTBOARD STYLE» містить діагональ 32 дюйми. Одночасно навчатись та розважатись можуть шестеро дітей. Стіл має яскраві кольори та виготовлений з екологічних матеріалів. Сенсорний екран розміром 32 дюймів дозволяє маленьким споживачам взаємодіяти з вмістом за допомогою дотиків. Згідно сайту підприємства ТОВ «КРЕО СІНЕРЖІ»: «дитячий інтерактивний стіл «INTBOARD STYLE» відповідає наказу МОН №414/23.04.2018 «Про затвердження Типового переліку спеціальних засобів корекції психофізичного розвитку дітей з особливими освітніми потребами, які навчаються в інклюзивних та спеціальних класах закладів загальної середньої освіти» [5].

У дитячому інтерактивному столі «INTBOARD STYLE» є технологія мультитач, де одночасно можуть грати декілька маленьких споживачів. А це призводить до підвищення рівня соціалізації дитини, розвитку командної роботи та вміння взаємодіяти з іншими дітьми (Додаток А).

Так, сайт підприємства ТОВ «КРЕО СІНЕРЖІ» стверджує, що дитячий інтерактивний стіл «INTBOARD STYLE» застосовує: «програмне забезпечення «INTBOARD JOY», що сумісне з будь-якою версією Android. Оболонка має три версії: «Освіта та розвиток», «Ігри та розваги», «Інклюзія». Кожен з наборів містить понад 70 додатків з різних напрямків. Є можливість самостійно встановити необхідні додатки та згрупувати їх за власним бажанням» [5].

Розглянемо загальну характеристику дитячого інтерактивного столу «INTBOARD STYLE» (табл.3.1)

Таблиця 3.1 - Загальна характеристика дитячого інтерактивного столу «INTBOARD STYLE»

№ п/п	Назва	Характеристика
1	Матеріал корпусу	метал
2	Яскравість, кд/м <sup>2</sup>	450
3	Потужність динаміків, Вт	6
4	Вага, кг	50
5	Діагональ, дюйми	32

6	Вбудований WiFi	Так
7	Максимальна споживана потужність, Вт	360
8	Технологія	Ємнісна, 10 дотиків
9	Розміри, см Ширина Висота Довжина	119,5 61 62,5
10	Операційна система	Android 10
11	Об'єм оперативної пам'яті, Гб	4
12	Об'єм вбудованої пам'яті, Гб	64
13	Процесор	Quad core (4 ядра)
14	Додаткова характеристика	Антивандальна конструкція, ігри для навчання та розвитку в одному пристрої, мультитач на 10 торкань, можливість працювати та грати групами
15	Ціна, грн	99 995

Таким чином, основна мета програмного забезпечення «INTBOARD JOY» є навчання в ігровій формі за допомогою розважальних програм, утримання уваги дітей та отримання нових знань і навичок. В закладах ресторанного господарства дитячий інтерактивний стіл «INTBOARD STYLE» буде позитивно впливати на кількість споживачів, а це дозволить покращити обслуговування наймолодших споживачів закладу-дітей. Запропоновані пропозиції зводимо в таблицю 3.2.

Таблиця 3.2 - Пропозиції щодо удосконалення обслуговування дітей у ресторані «Piccolino Trattoria»

Назва заходу	Зміст заходу	Очікуваний результат
1	2	3
Рекомендовано організувати майстер - клас «Корисні цукерки своїми руками»	Запропоновано робити натуральні солодоші тільки з натуральних інгредієнтів: горіх, родзинки, чорнослив, курага, мигдаль, фініки, мед, насіння соняшника, кокосова стружка для обсипання тощо.	Неймовірні ласощі зроблені власними дитячими руками та казкова атмосфера подарують справжнє свято дитині, а батьки знову відвідають ресторан «Piccolino Trattoria».

Рекомендовано придбати дитячий інтерактивний стіл «INTBOARD STYLE»	Дитячий інтерактивний стіл «INTBOARD STYLE» - найкраще доповнення до дитячого ігрового куточка, не потрібно наймати аніматорів, підсилення позитивних дитячих емоцій, збільшення часу перебування споживача вдвічі.	Призведе до збільшення відвідувальності закладу, лояльність споживачів, збільшення середнього чека у відсотках, збільшення кількості споживачів з дітьми, розширення споживчого сегменту.
--------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Таким чином, реалізація запропонованих заходів сприятиме удосконаленню обслуговування дітей у ресторані «Piccolino Trattoria», що позитивно вплине на популярність закладу та його прибутковість.

## ВИСНОВКИ

Сьогодні заклади ресторанного господарства перетворилися в тип підприємства, де задоволення простих фізіологічних потреб змінюється на задоволення вишуканими гастрономічними смаками як для дорослого споживача, так і дитини. Важливе значення відіграє і обслуговування, адже від правильного та своєчасного обслуговування споживачів залежить прибутковість закладу.

У першому розділі кваліфікаційної роботи актуалізовано проблему обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства. Проведено огляд наукової літератури щодо характеристики закладів ресторанного господарства для обслуговування дітей. Розглянуто детальне розташовування закладів ресторанного господарства для обслуговування дітей у дитячих театрах і кінотеатрах, великих торгівельно-розважальних центрах, в зонах житлової забудови тощо. Охарактеризовано особливості меню дитячих закладів ресторанного господарства. Особливість страв, які представлені в дитячому меню, полягають в тому, що страви готуються меншими об'ємами (порціями) з дієтичних продуктів та пропонуються за нижчими цінами. Також страви повинні бути привабливо та оригінально оформлені. Розкрита організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства.

У другому розділі кваліфікаційної роботи дана характеристика ресторану «Piccolino Trattoria». Розглянуті основні напрями діяльності ресторану «Piccolino Trattoria», а також організаційна структура управління. Дана характеристика сильним і слабким сторонам ресторану та відображено профіль полярностей ресторану «Piccolino Trattoria». Дана оцінка факторів макросередовища ресторану «Piccolino Trattoria» (PEST-аналіз). Проаналізоване дитяче меню закладу і зроблено висновок, що ґрунтується на кращих дитячих гастрономічних особливостях. Здійснено аналіз кількості замовлень дитячого меню серед споживачів, які відвідали ресторан «Piccolino Trattoria» у період з 29 квітня по 19 травня 2024р. Зроблено висновок, що найбільш замовляють з дитячого меню в

ресторані «Piccolino Trattoria» картоплю фрі, адже це класична страва, яку завжди люблять смакувати діти. Люблять замовляти і м'ясні страви, а саме шашличок з індички та курячі нагенси. Страви, які мають найменший попит – равіоли з курчам та домашня паста з курячими ковбасками. На нашу думку, можливо це пов'язано з тим, що при виготовленні равіоли з курчам та домашньої пасти використовують натуральні барвники. Розглянуто конкурентний профіль ресторану. Здійснено аналіз організації дозвілля для дітей в ресторані «Piccolino Trattoria». Так, ресторан «Piccolino Trattoria», щосуботи, проводить дитячі кулінарні майстер-класи, де професійні кухарі ресторану розказують про традиційні італійські страви, а також показують, як їх готувати. Дітям пропонують самостійно приготувати піцу, пасту, а також десерти під наглядом досвідчених кухарів.

У третьому розділі кваліфікаційної роботи наведені пропозиції щодо удосконалення обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria». Запропоновано для ресторану «Piccolino Trattoria» організувати майстер - клас «Корисні цукерки своїми руками». На майстер - класі «Корисні цукерки своїми руками» пропонуємо робити солодощі тільки з натуральних інгредієнтів: горіх, родзинки, чорнослив, курага, мигдаль, фініки, мед, насіння соняшника, кокосова стружка для обсипання тощо. Кожна дитина буде відчувати себе кухарем: навчатися змішувати інгредієнти, робити різні форми та прикрашати їх на свій смак. У кожного маленького споживача вийдуть свої оригінальні та смачні цукерки, які діти заберуть з собою. Найгарнішу, особливу цукерку – для мами – можна спакувати в паперовий кошик, яку діти можуть зробити самостійно. Також запропоновано для покращення обслуговування дітей в ресторані «Piccolino Trattoria» придбати дитячий інтерактивний стіл «INTBOARD STYLE» від підприємства ТОВ «КРЕО СІНЕРЖІ». Дитячий інтерактивний стіл здатен зацікавити дітей віком від 3 років та потребує значно менше місця, ніж ігрова кімната. Перелічені привілеї при купівлі дитячого інтерактивного столу, а це позитивно вплине на прибутковість та популярність закладу.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ралко О. С. Особливості відкриття ресторанів сімейного типу. [Електронний ресурс]. URL: [https://economyandsociety.in.ua/journals/19\\_ukr/91.pdf](https://economyandsociety.in.ua/journals/19_ukr/91.pdf) (дата звернення 10.06.2024)
2. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посібник / І. А. Назаренко, О. А. Боднарук. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. -128 с.
3. Ждан В. О., Туник О. М. Тренди у харчуванні дітей в закладах ресторанного господарства. [Електронний ресурс]. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/zhdan.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/zhdan.htm) (дата звернення 10.06.2024)
4. Кравець С. Г., Камінська Н. П., Оліферчук О. Г. Організація і техніка обслуговування (для учнів ПТНЗ галузі ресторанного господарства): навч. посіб. / С. Г. Кравець, Н. П. Камінська, О. Г. Оліферчук, за наук. ред. С. Г. Кравець – К.: Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. – 202 с.
5. ТОВ «КРЕО СІНЕРЖІ». [Електронний ресурс]. URL: <https://intboard.ua/golovna-storinka/about-compani/> (дата звернення 10.06.2024)
6. Ресторан Piccolino.Trattoria (Пикколино. Тратторія). [Електронний ресурс]. URL: <https://tomato.ua/khmelnytskyi/restaurants/piccolinotrattoria> (дата звернення 10.06.2024)
7. Гоблик-Маркович Н.М., Ковач І.Ю. Сучасні напрями організації дозвілля у закладах ресторанного господарства. [Електронний ресурс]. URL: <http://dspace.msu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/2974/1/n19-175-182.pdf> (дата звернення 10.06.2024)
8. Ставська Ю.В., Яхно Л.С. Формування конкурентних переваг ресторанного бізнесу в умовах євроінтеграції. // Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики. 2021. - № 2. - С. 181–196.
9. Неїленко С. М. Проектування приміщень культурно-дозвіллевого призначення в закладах ресторанного господарства. [Електронний ресурс]. URL: <http://visnyk.pgasa.dp.ua/article/view/171214/170895> (дата звернення 10.06.2024)

10. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. К.: Центр учбової літератури. - 2009. - 342 с.
11. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник: [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – К. Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.
12. Самодай В.П. Організація ресторанної справи : навч. посіб. / В. П. Самодай, А. І. Кравченко. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. – 424 с.
13. Мальська М.П., Гаталюк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2013. – 584 с.
14. Давидова О.Ю., Усіна А.І., Сегеда І.В. Ресторанний менеджмент: підручник. Харків: ХНУМГ, 2014. –279 с.
15. Ліба Н.С., Горват С.В. Деякі особливості ціноутворення в закладах ресторанного господарства. [Електронний ресурс]. URL: <http://dspace-s.msu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/2666/1/n23-262-267.pdf> (дата звернення 10.06.2024)
16. Гончар Л. О. Функціональне спрямування культурно-розважальної діяльності вітчизняних ресторанів / Л. О. Гончар // Вісник Маріупольського державного університету. Серія : Філософія, культурологія, соціо-логія : зб. наук. пр. – 2015. – Вип. 9. – С. 45–52.
17. Теоретико-практичні підходи до ефективного функціонування ринку готельно-ресторанних послуг: стан, проблеми, тенденції : кол. монографія / [Русавська В. А., Антоненко А. В., Батченко Л. В., Бровенко Т. В., Везомська І. Г.] ; за ред. Русавської В. А. – Київ : Ліра-К, 2018. – 419 с.
18. Трайно В.М. Специфіка послуг об'єктів ресторанного господарства. [Електронний ресурс]. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/trajno.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/trajno.htm) (дата звернення 10.06.2024)

## ДОДАТКИ

## ДОДАТОК А

## Дитячий інтерактивний стіл «INTBOARD STYLE»

