

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи, туризму й рекреації

На правах рукопису

ПРОХОР КАТЕРИНА ВОЛОДИМИРІВНА

**ВПРОВАДЖЕННЯ КОНЦЕПЦІЇ CHILD-FRIENDLY ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ
КОНКУРЕНТНОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА**

Спеціальність: 241 “Готельно-ресторанна справа”
Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа
Робота на здобуття освітнього ступеня “Бакалавр”

Науковий керівник:
ТЕРЕЩУК ОКСАНА СТЕПАНІВНА
кандидат географічних наук,
доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол №
засідання кафедри туризму
та готельного господарства
від травня 2025 р.

Завідувач кафедри
проф. Ільїн Л.В. _____

Луцьк – 2025

АНОТАЦІЯ
до бакалаврської роботи Прохор Катерини на тему:
ВПРОВАДЖЕННЯ КОНЦЕПЦІЇ CHILD-FRIENDLY ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ
КОНКУРЕНТНОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

У кваліфікаційній роботі за допомогою емпіричних методів збору, обробки та аналізу статистичних даних, методів спостереження, інтервювання, аналізу інтернет-сайтів, було проведено дослідження сутності концепції «kids-friendly та особливостей функціонування таких закладів у світі.

Проведене дослідження показало, що гості з дітьми висувають високі вимоги як до набору та якості послуг у готелі, так і до організації простору на території готелю та прилеглих територіях.

Дослідження готелів світу та України показує, що вік дітей є ключовим фактором, який повинен зумовлювати диференціацію пропозиції закладів розміщення. Однак готельєри в основному сприймають дітей як однорідну групу. У всіх досліджуваних вікових категоріях (6) та групах зручностей (3) очікування батьків були вищими, ніж пропоновані послуги та зручності. Не було виявлено істотних відмінностей щодо категорії готелю або приналежності до готельної мережі. Результати дослідження можуть стати цінним орієнтиром для готельєрів, які бажають залучити сім'ї з дітьми до міського туризму та адаптувати свою пропозицію до їхніх потреб, реалізуючи таким чином принцип інклюзивності.

На основі вивчених підходів, а також на основі вивчення зворотного зв'язку, було виділено низку параметрів, які необхідно враховувати при проектуванні простору готелю kids-friendly, Обґрунтовані пропозиції щодо розробки та вдосконалення стандартів обслуговування дітей готелях з концепцією «kids-friendly

Ключові слова: готель, сімейний туризм, зручності та послуги, дозволя, діти, зручності для дітей

SUMMARY
of the bachelor thesis by Kateryna Prokhor on the topic:
IMPLEMENTATION OF THE CHILD-FRIENDLY CONCEPT TO INCREASE
THE COMPETITIVENESS OF HOTEL BUSINESS

In this thesis, empirical methods of collecting, processing and analysing statistical data, observation methods, interviews and analysis of websites were used to study the essence of the ‘kids-friendly’ concept and the characteristics of such establishments around the world.

The study showed that guests with children have high demands on both the range and quality of services in the hotel and the organisation of space on the hotel premises and adjacent areas.

Research on hotels around the world and in Ukraine shows that the age of children is a key factor that should determine the differentiation of accommodation offerings. However, hoteliers mainly perceive children as a homogeneous group. In all age categories (6) and amenity groups (3) studied, parents' expectations were higher than the services and amenities offered. No significant differences were found in terms of hotel category or hotel chain affiliation. The results of the study can be a valuable guide for hoteliers who want to attract families with children to urban tourism and adapt their offerings to their needs, thus implementing the principle of inclusiveness.

Based on the approaches studied, as well as on the analysis of feedback, a number of parameters were identified that must be taken into account when designing a kid-friendly hotel space. Reasonable proposals for the development and improvement of standards for serving children in hotels with a ‘kid-friendly’ concept.

Keywords: hotel, family tourism, amenities and services, leisure, children, child-friendly.

3MICT

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ	8
1.1. Сутність концепції «kids-friendly».....	8
1.2. Особливості готельних закладів «kids-friendly».....	14
1.3. Методика дослідження.....	18
.....	
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ З КОНЦЕПЦІЄЮ «KIDS-FRIENDLY».....	26
2.1. Стан розвитку готелів «kids-friendly» у світі.....	26
2.2. Досвід діяльності готелів kids-friendly» Туреччини для України.....	33
2.3. Особливості надання послуг для дітей в готелях України.....	44
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ КОНЦЕПЦІЇ KIDS-FRIENDLY У ГОТЕЛЬНІ ПІДПРИЄМСТВА УКРАЇНИ.....	55
3.1. Впровадження концепції «kids-friendly» в готельні підприємства України.....	55
3.2. Пропозиції щодо розробки та вдосконалення стандартів обслуговування дітей в готелях з концепцією «kids-friendly».....	60
ВИСНОВКИ.....	69
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	71
ДОДАТКИ.....	75

ВСТУП

Актуальність бакалаврської роботи обумовлена двома важливими трендами розвитку сучасної галузі гостинності: зміною структури туристичного потоку, в якому важливе місце займають діти та розширенням спектру та ієрархії закладів розміщення, у тому числі призначених для дітей. При цьому як теоретики, так і практики у галузі гостинності давно усвідомили той факт, що маленькі діти сьогодні стали не просто частиною туристичного потоку, саме вони безпосередньо впливають на вибір батьками місця для відпочинку, саме їх запити та потреби стають ключовими в організації відпочинку та подорожі. Іншими словами, при виборі дестинації турист із дитиною, особливо дошкільного віку, спиратиметься на такі критерії як наявність зручностей для дітей у готелі, дитячого меню у ресторані, атракцій та розважально-пізнавальних програм у місці відпочинку. Як правило, туристи з дітьми насамперед думають про те, що корисного може принести відпочинок саме їхнім дітям. При цьому туристи з дітьми зазвичай витрачають грошей більше за рахунок харчування, оренди дитячого транспорту, відвідування розважальних зон, іграшок та сувенірів. Саме тому багато хто дестинації різного рівня вводять у свою просторове та сервісне середовище зручності та різноманітні готельні продукти та послуги для дітей. Таким чином, не тільки зростають масштаби індустрії гостинності прихильної та дружньої до дітей, а і її значення у конкурентноспроможності того чи іншого туристичного регіону [35, 36].

Теоретичні основи та практичні рекомендації щодо організації діяльності підприємств готельного господарства та управління готельним бізнесом досліджено дуже фрагментарно, вивчили доступність готельних послуг для українських туристів з маленькими дітьми на підставі вивчення сайтів готелів.

Питання оцінки доступності середовища для гостей з дітьми мають найважливіше значення у всіх аспектах сучасного планування та управління готельними підприємствами.

Питання доступності туристських просторів для дітей широко вивчаються азіатськими авторами: Song, H.; Park, C.; Kim, M. Автори Khoo-Lattimore C. та Yang Z [42], наголошують, що при проектуванні приміщень та послуг для дітей молодшого віку необхідно застосовувати комплексний підхід, враховуючи доступність, можливість взаємодії з іншими дітьми, безпеку, гігієну, розмір кімнати та розмір персоналу для програм, орієнтованих.

Об'єктом дослідження є готельні підприємства kids-friendly.

Предметом дослідження є стан та перспективи розвитку готельних підприємств з концепцією kids-friendly в Україні та світі.

Метою дослідження є проаналізувати та оцінити особливості kids-friendly готельного закладу, його конкурентноспроможність на ринку готельних послуг та обґрунтувати шляхи для подальшого його розвитку в умовах Мета цього дослідження полягає в тому, щоб виявити фізичні зручності та послуги, які надаються дітям у готелях, які привабливі для ринку готельних послуг.

Досягнення поставленої мети забезпечено вирішенням таких завдань:

- проаналізувати сутність та особливості готельних закладів kids-friendly;
- розглянути методику дослідження;
- проаналізувати розвиток готелів kids-friendly у світі та виявити їх особливості;
- здійснити аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища готельного підприємства як чинника формування нової послуги готелю;
- здійснити аналіз задоволеності послугами для дітей в готелях України
- обґрунтувати впровадження концепції kids-friendly у готельні заклади;
- пропозиції щодо розробки та вдосконалення стандартів обслуговування дітей в готелях з концепцією «kids-friendly».

Теоретичну и методологічну основу даного дослідження Інтернет ресурси; статистичні дані, наукові публікації у монографіях, а також матеріали, отримані безпосередньо під час проходження переддипломної практики на підприємстві.

Методологічною основою дослідження є системно-структурний аналіз, що дозволяють оцінити економічний та соціальний рівень. У кваліфікаційному дослідженні використані загальнонаукові методи, теоретичного та емпіричного пізнання: якісний та кількісний аналіз, анкетування, опитування, узагальнення та деталізація, системний підхід. Збір матеріалу здійснювався прикладними, статистичними і соціологічними методами, методами спостереження, порівняльних та експертних оцінок.

Інформаційна база дослідження. Для написання кваліфікаційної роботи були використані літературні джерела, Інтернет-ресурси, офіційні сайти готельних підприємств Європи, Туреччини та України

Наукова новизна дослідження полягає у виявленні особливостей концепції kids-friendly для готельних підприємств, та обґрунтування доцільності її впровадження у заклади гостинності України для підвищення їх конкурентноспроможності та подальшого розвитку закладу в невизначених умовах.

Практичне значення одержаних результатів. Отримані результати дослідження можуть допомогти керівникам готелів і фахівцям готельного бізнесу зрозуміти різні потреби сімей та гостей з дітьми, щоб належним чином перепроєктувати пропоновані послуги та зручності у своїх готельних закладах, які шукають шляхи підвищення конкурентноздатності на ринку послуг.

Структура та обсяг роботи. Бакалаврська робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

1.1. Сутність концепції *kids-friendly*

У сучасний побут вже міцно увійшов термін *child-friendly* (іноді *kids-friendly*) *environment*, який характеризує доступність та зручність туристичного простору для дітей та туристів з дітьми.

Туристів з маленькими дітьми можна відносити до категорії маломобільних, а продукти гостинності для них – до галузі доступного туризму [33, 34, 35, 38].

Доступний туризм передбачає постійні зусилля, спрямовані на забезпечення доступності туристичних місць, продуктів та послуг для всіх людей, незалежно від їхніх фізичних обмежень, інвалідності чи віку [38]. Його також можна розуміти як сукупність засобів та послуг (включаючи фізичне середовище, транспорт, інформацію та комунікацію), які дозволяють людям з особливими потребами доступу, постійними чи тимчасовими, насолоджуватися відпусткою та дозвіллям без особливих перешкод чи проблем [38].

Туристи з маленькими дітьми мають обмежену мобільність: їм потрібні пандуси та місця для паркування колясок та дитячих переносок, обладнані туалети та кімнати матері та дитини, що висуває підвищені вимоги до безпеки навколишнього середовища та кваліфікації персоналу. Однак, хоча питання доступного середовища та доступного туризму, які передбачають залучення людей з обмеженою мобільністю до туристичної діяльності, займають важливе місце в стратегії.

У документах і стандартах, питання про *friendly* середовища в туристичній галузі поки розглядаються тільки в контексті індустрії гостинності та розваг, але не туризму (наприклад, є вимоги до безпеки дитячих майданчиків та ігрових зон, парків та атракціонів, мотузкових парків та інше).

Сьогодні важливість відпочинку сімей з дітьми в туристичній економіці зростає. Підприємства заохочуються надавати послуги для сімей з дітьми, оскільки їхня кількість зростає. Готельний бізнес почав надавати послуги, що відповідають вимогам та очікуванням своїх маленьких гостей. Завдяки широкому спектру конкурентного середовища та умов, ці підприємства пропонують розроблені та диференційовані продукти, які привернуть увагу гостей.

Сім'ї з дітьми віддають перевагу готельним комплексам, де вони зможуть спокійно відпочити зі своїми дітьми. У той час як рішення батьків були впливовими у виборі готелів у минулому, зі зміною споживчих звичок діти сьогодні ефективно впливають на вибір процесу купівлі. З цієї причини готелі, які обслуговують дітей, привертають увагу сімей з дітьми. Якщо розглянути найзагальніші риси готелів, дружніх до дітей, що обслуговують сім'ї з дітьми, можна побачити, що дитяче меню, дитячий клуб, дитячий басейн і розваги для дітей є серед найбільш загальних характеристик, які відіграють вирішальну роль у вподобаннях сімей з дітьми.

Бути дружнім до дітей означає ставитися до дітей з любов'ю, повагою та співчуттям, створювати середовище, де вони можуть почуватися безпечно і вільно, а також надавати їм можливість і підтримку для мирного життя, захищаючи їх від будь-яких зовнішніх поганих ситуацій (фізичне насильство, жорстоке поводження зовнішніх негативних ситуацій [44]. В іншому визначенні, дружній до дитини - це створення безпечного місця шляхом навчання дитини, не забуваючи про те, що вона є індивідуальністю, особистістю, враховуючи необхідні потреби, щоб захистити її [43].

Запити та очікування гостей від готелів відрізняються залежно від їхніх потреб. Хоча сім'ї з дітьми є однією з найважливіших груп гостей з різними потребами, це підвищує важливість готельного бізнесу, який відповідає очікуванням і потребам сімей з дітьми. Підприємства, які відповідають очікуванням і потребам сімей з дітьми і користуються перевагою завдяки своїм особливостям [41]. З цієї точки зору, готелі, які відповідають очікуванням і

потребам сімей з дітьми і набувають популярності завдяки своїм унікальним особливостям, визначаються як готелі, дружні до дітей.

Отже, готелі, дружні до дітей – це підприємства, де діти можуть почуватися в безпеці та приємно проводити час подалі від насильства, задовольнити свої потреби, а персонал готелю піклується про них і поважає їх [46].

В останні роки діти посідають важливе місце у визначенні видів діяльності та послуг у туристичному секторі. Сім'ї з дітьми, які мають напружене робоче життя протягом усього року, хочуть зняти в тому році, розважитися і відпочити в приємній обстановці. У процесі купівлі відпустки сім'ї з дітьми віддають перевагу з дітьми віддають перевагу «дитячим готелям», де їхні діти можуть розважатися в безпечних, якісних, спокійних спеціальних зонах, а батькам не потрібно витрачати багато часу на безпечних, якісних, спокійних спеціальних зонах, а батькам не потрібно витрачати багато часу на догляд за дітьми [44]. Це виводить готелі, дружні до дітей, у туристичному секторі на інший рівень.

Хоча в літературі існують дослідження, що стосуються рішень сімей з дітьми щодо купівлі путівки на відпочинок, вітчизняних у літературі є дослідження, присвячені рішенням сімей з дітьми щодо купівлі путівки, проте вітчизняних та зарубіжних ресурсів, присвячених готелям, дружнім до дітей, майже немає. З цієї причини не можна дати чіткого визначення готелю, дружнього до дітей, і воно по-різному інтерпретується сім'ями та професіоналами у сфері туризму [43]. Оскільки готель, дружній до дітей, не має визначення в законі чи законодавстві, його виражається як готель, де діти та сім'ї можуть приємно відпочити в рамках заходів безпеки заходів, таких як водні гірки, міні-дискотека, міні-клуб, дитячий басейн, няня тощо [34].

У найзагальнішому розумінні, kids-friendly готелі, визначаються як підприємства розміщення, розроблені для наймолодшого сегменту населення і спрямовані на наймолодшого сегменту населення і орієнтовані на сім'ї, пропонуючи різні послуги (ігрові майданчики, дитяче меню, міні-дискотеки,

дитячі дитячі майданчики, дитяче меню, міні-дискотеки та послуги няні) відповідно до віку дітей.

Відсутність певних критеріїв для юридичного визначення готелів, дружніх до дітей, створює проблему для повного розуміння досліджуваної концепції. Через це той факт, що деякі готелі позиціонують себе як «готелі, дружні до дітей», призводить лише до відмінностей у наданих послугах і в застосуванні знижок (для дітей) [39]. Незважаючи на те, що деякі туроператори мають власні критерії визначення, відсутність юридично обов'язкових стандартів, необхідних для того, щоб готель вважався «готелем, Child-friendly», науковці в галузі гостинності вважають важливою проблемою та зазначають, що стандарти туристичного бізнесу, дружнього до дітей, мають бути визначені для забезпечення єдності практик у цьому відношенні у світі. . На нашу думку для того, щоб вирішити цю ситуацію і досягти консенсусу, усунути несправедливість та захистити права споживачів, Всесвітня туристична організація має визначити критерії та необхідні правові норми, а такі готелі мають бути сертифіковані як «Child-friendly» (подібно до синього прапора, зеленої зірки), якщо вони відповідають критеріям, визначеним законодавством.

У порівнянні з послугами, що надаються іншими готелями, готелі, дружні до дітей, відрізняються від інших готелів послугами, які вони пропонують, такими як тип номера, різноманітність заходів, харчування та закуски, специфічні для дітей, іншими словами, спеціальне меню для дітей іншими словами, спеціальне меню для дітей та немовлят, більші та просторіші номери для сімей, регулярні заплановані заходи для дітей [42].

Більшість дитячих послуг у готелях були спочатку розроблені 15-20 років тому, коли була введена система «все включено». В Туреччині, зокрема Анталії, готелі пропонують такі зручності та заходи, як дитяча стійка реєстрації, міні-амфітеатр, дитячі басейни, аквапарк, аква-дискотека, парк розваг, дитячий ресторан, морозиво, відкритий ігровий майданчик, персонал міні-клубу, навчений догляду за дітьми, дитячий міні клуб, чайник у номері, подача міцного харчування для немовлят, розваги та заходи для дітей, дитяча ванночка,

можливість стерилізації пляшечок в основному ресторан, спальні, коляски, цілодобове гаряче молоко, дитяче харчування, анімації протягом дня, дитячий майданчик, кінотеатр, міні-фітнес, тур на банані, ігрові кімнати, міні-плейбек-шоу, ігри в басейні, шер-шоу, уроки танців, хобі-клуб , катання на конях, шоу фокусників, турнір з боулінгу, дні повітряних зміїв, турнір з дартсу, розпис обличчя, міні кухня, турнір з міні гольфу, орігамі, ранок гімнастика, баскетбол, шоу талантів, футбол, піратські ігри, виготовлення гіпсових масок, виготовлення тортів і печива, майстер-клас з дизайну костюмів, тренування з балету, екологія та утилізація, дитяча дискотека, науковий семінар, уроки гольфу та тенісу, змагання, волейбол, коні ферма.

Аналізували дитячі програми в готелях Сполучених Штатів Америки і виявили, що готелі пропонують кілька зручностей для дітей, таких як ліжечка, захисні сітки, аптечка, манеж, набір для захисту від дітей, коляска. Крім того, зазначено, що було багато заходів у приміщенні та на відкритому повітрі, таких як теніс, крокет, розповідання історій, плавання, заняття за комп'ютером, уроки хула, заняття з етикету, волейбол, їзда на велосипеді, природні стежки, дитячі майданчики, ігри на газоні, полювання на сміття, мистецтво і ремесла в готелях.

Відповідно до результатів дослідження, найважливішою практикою щодо здоров'я та безпеки дітей були послуги лікаря та медсестер, а потім йшли педагогічно підготовлений персонал міні-клубу, антибактеріальна підлога в міні-клубі, система камер у міні-клубі та послуги няні. Велика сімейна кімната була найважливішою практикою серед варіантів кімнат для дітей, за якою слідує дитяче ліжечко та прийом дітей. Розділ, присвячений дітям у головному ресторані, та дитячий шведський стіл у головному ресторані були двома важливими практиками щодо страв та напоїв для дітей. Відкритий басейн був найважливішою практикою в заходах для дітей. Вікова сегментація в міні-клубі, анімаційні шоу для дітей та ігри для розвитку розуму були іншими важливими практиками. Безкоштовне проживання для дітей було найважливішою практикою в категорії цінових варіантів для дітей.

1.2. Особливості готельних закладів « kids-friendly »

Відповідно до Конвенції ООН про права дитини, особи віком до 18 років вважаються дітьми (Міжнародний дитячий надзвичайний фонд ООН [ЮНІСЕФ], 1989 р.). Згідно зі статистичними даними (ЮНІСЕФ, 2022), дитяче населення становить 30,54% від загального населення світу у 2023 році [33]. Сім'ї, які подорожують з дітьми, визнані важливою частиною індустрії туризму в усьому світі, і, за оцінками, на них припадає більше третини доходів індустрії туризму. Рівень сімей з дітьми в продажу пакетних турів досяг 35%, а кількість закладів розміщення, які описують себе як «дружні до дітей» у каталогах 2022 року та на сайтах продажу, зросла майже на 300% порівняно з попереднім роком лише у Туреччині.

У світі існує міжнародна класифікація вікових груп дітей в індустрії гостинності: INF (infant) – це дитина від 0 до 2-х років; CHD (child) - це дитина від 3 до 12 років, але в деяких готелях і до 15-18 років [37]. Аналогічна схема вікової класифікації дітей діє на території України. Однак у деяких державах заведено, що готелі вважають дітьми гостей віком 12-15 років. Точніше кажучи, саме їм приписується ця аббревіатура. Така ситуація зустрічається, безперечно, рідше, ніж стандартна вікова класифікація. Але не можна сказати, що вона менш вигідна для туристів. Адже проживання дитини в готелі коштує значно менше, ніж дорослого. Так що подібна класифікація може виявитися лише перевагою.

Практично у всіх готелях існують умови для проживання з дітьми, навіть якщо це підприємство не позиціонує себе як сімейний готель. Але практика показує, що чим дорожчий готель або готель, тим вищий рівень сервісу як для дорослих, так і для дітей.

Протягом останніх двох десятиліть на ринку сімейних подорожей у світі зростає попит на додаткові зручності для дітей, послуги догляду за дітьми та дитячі програми. Батьки, з одного боку, хочуть насолоджуватися спільними сімейними заходами, в яких вони можуть брати участь зі своїми дітьми, а з іншого боку, вони хочуть насолоджуватися канікулами, поки їхні діти розважаються за

програмами, пов'язаними з дітьми. Готельні підприємства, які прагнуть отримати вищі доходи за рахунок збільшення різноманітності своєї продукції та частки ринку, отримують конкурентну перевагу, надаючи послуги, необхідні сім'ям з дітьми. Заклади та послуги для дітей забезпечують різноманітні переваги для підприємств розміщення, наприклад, покращення задоволеності та досвіду гостей, збільшення утримання клієнтів, покращення корпоративного іміджу та саме основне збільшення доходів.

Сьогодні багато туристичних компаній, готельних закладів намагаються отримати більшу частку ринку сімейних подорожей, рекламуючи себе як «Child-friendly». Туристичні підприємства, дружні до дітей, визначаються як туристичні підприємства, які можуть задовольнити потреби та запити сімей з дітьми та яким надається перевага через ці особливості.

Child-friendly готельне підприємство вимагає двох основних елементів:

1. Фізичні приміщення та послуги для дітей;
2. Ставлення та поведінка працівників, які сприяють розвитку дітей і щасливому відпочинку.

Враховуючи, що в сучасних умовах діти мають великий вплив на готельні переваги сімей, керівники готелів повинні це враховувати та готуватися до конкурентного середовища. Для готелів надзвичайно важливо визначити послуги, які відповідають їхнім можливостям, і надати ці послуги найбільш відповідним чином, щоб задовольнити потреби та очікування дітей, а також забезпечити, щоб і діти, і їхні сім'ї (батьки) добре та весело проводили час.

Особливості «Kids-friendly готелю» з їх характеристиками, які поділяються на чотири групи: зони використання, можливості обслуговування їжі та напоїв, різноманітні розваги та заходи, поведінка персоналу (персонал, який піклується про дітей), і вони представляють підходи до дітей, використовуючи ці характеристики. Критерії, які враховують сім'ї з дітьми при виборі Kids-friendly готелю, наведено в таблиці 1.1.

Оскільки важко задовольнити очікування сімей з дітьми, керівництво готелю має докладати більше зусиль, щоб забезпечити задоволення. Готелі,

дружні до дітей, визначають нові послуги, які вони пропонуватимуть відповідно до очікувань і потреб своїх гостей, щоб їм віддали перевагу сім'ї з дітьми.

Таблиця 1.1

Критерії, які враховують сім'ї з дітьми при виборі Kids-friendly готелю

Зони використання	Можливості обслуговування стравами та напоями
Просторі суміжні номери Ліжко та шафа для дітей у кімнатах Чистота душової раковини та туалету Перила для сходів Дитячий басейн, аквапарк і заходи безпеки Великий дитячий клуб і закриті зони	Дитячий буфет, Дитячий ресторан, Спеціальне харчування для дітей, цілодобово Відкриті буфети з їжею, Стіл і стілець для дітей Офіціант та кухар для дітей
Різноманітність розважальних заходів	Поведінка персоналу
Дитячий клуб Дитячий басейн, Розваги та заходи для дітей, Дитячі парки, Водні гірки та аквапарки Приватна зона з телебаченням, Міні дискотека	Кількість персоналу (достатня кількість) Рівень підготовки персоналу Поведінка персоналу Знання та майстерність персоналу

Сервіс (майданчик, дитяче меню, анімація тощо) розглядається як важливий фактор, який відрізняє готель, дружній до дітей, від інших готелів. Після задоволення потреб і очікувань дітей, таких як безпека та можливість вільного пересування, участь у громадських заходах, комфортні прогулянки та ігри в зелених зонах, ці готелі також повинні задовольняти інші потреби сімей. Зважаючи на потреби сімей з дітьми, найважливішими з них є безпека, комфорт, чистота, харчування та діяльність [35, 36]. Особливості готелів, які вважаються дружніми до дітей, визначаються як сімейні номери з легким доступом, басейни, розроблені відповідно до вікового співвідношення дітей, безпечні гірки та аквапарки, широкі ігрові майданчики, навчений персонал для немовлят і дітей, міні-клуби, що відповідають віку немовлят і дітей, закуски-пюре для немовлят,

закуси для дітей у певні години, морозиво, розваги та заходи, які продовжувати протягом дня.

Враховуючи те, що в деяких готелях можуть виникнути труднощі з харчуванням дітей, які мають проблеми з адаптацією, велике значення має дитяче меню, яке є одним з можливостей готелів, дружніх до дітей. Крім того, наявність ігрових майданчиків і заходів дозволяє як сім'ї, так і дітям почуватися в безпеці та дозволяє їм проводити свої канікули щасливіше та спокійніше [35, 36]. Це змушує сім'ї вибирати готелі та напрямки, беручи до уваги своїх дітей. Для сімей з дітьми дуже важливо, щоб готелі були зручними та безпечними, щоб були заходи для мистецтва та розваг, послуги, які забезпечують умови здоров'я та харчування [45, 36], пляжі, особливо для сімей з дітьми, місця, де можна проводити заходи та заходи [42]. У зв'язку зі зростаючою важливістю цих готелів, дружніх до дітей, сьогодні послуги, що включають ці функції, змінюють умови конкуренції. Тому необхідно збільшити як різноманітність, так і якість додаткових послуг, які надаються дітям, щоб мати назву «Готель, дружній до дітей». Сім'ї з дітьми вибирають готель відповідно до різноманітності, диференціації та якості зазначених зон обслуговування.

1. Відповідно до сфер використання;

Серед найважливіших факторів, що впливають на переваги відпочинку сімей з маленькими дітьми, є наявність ліжок і шаф, які підходять для дітей, чистота та гігієна кімнат [34], суміжних кімнат і кімнат, які підходять для сім'ї. З цієї точки зору, незважаючи на те, що ергономіка використання та достатній розмір кімнат, чистота та гігієна кімнат, особливо чистота душових, умивальників і туалетів, ліжок і шаф є дуже важливими для всіх дорослих людей, вони важливіші для сімей з дітьми.

Деякі особливості, такі як огорожі сходів у зонах загального користування готелів, дитячий басейн і заходи безпеки, також є важливими проблемами для сімей з дітьми [41]. Крім того, великі дитячі клуби (особливо під час багатолюдних періодів), закриті зони, красиві декорації та ігрові майданчики, за якими можна спостерігати (в прямому ефірі чи онлайн), а також чисті туалети в

зонах загального користування також є дуже важливими для сімей [39]. Особливості та зручності місць загального користування та номерів виходять на перше місце в готельних перевагах сімей з дітьми. На цьому етапі перевага є особливостями, які враховують інтереси, здоров'я та безпеку дітей, а не можливості, які пропонуються сім'ям загалом.

Наявність водних гірок і аквапарків, а також дизайн дитячих ігрових майданчиків відповідно до комфорту та безпеки дітей є факторами, яким сім'ї з дітьми, які перебувають у процесі прийняття рішення про відпустку, надають великого значення при визначенні переваги готелю. Сім'ї надають великого значення щастю, безпеці та розвагам своїх дітей під час відпочинку. Тому в рамках безпеки віддають перевагу готелям з аквапарками, незамінними для відпочинку дітей. Зони використання (басейн, аквапарк, дитячий майданчик тощо) за межами будівлі готелю (незакриті зони загального користування), які знаходяться в загальних приміщеннях, також є одними з факторів, які впливатимуть на причину переваги. У зв'язку з цим наявність водних гірок і аквапарків, а також дизайн дитячих майданчиків для дітей позитивно впливають на перевагу готелів сімей з дітьми.

Для сімей з немовлятами важливою потребою є наявність кімнати матері та дитини, можливість проїхати з коляскою і залишити її на якийсь час без страху, що її вкрадуть.

Для дітей старшого віку важливими є дитячі майданчики та програми, що дозволяють в ігровій формі пізнати відвідуваний туристичний простір. Тому важливо виявити параметри оцінки та методик, яка буде масштабована та верифікована на різних видах туристичних просторів та охоплювати різні категорії дітей як туристичного сегменту споживачів (таблиця 1.2).

Таблиця 1.2

Типи туристичних просторів для дітей у Kids-friendly готелі

Типи туристичних просторів	Типи туристичних просторів
Призначені для дітей	Тематичні парки, ігрові зони, анімаційні музеї та розважальні центри, концептуальні простори, наприклад Вотчина Діда Мороза та ін.
Призначені для сімейного відпочинку	Простори, де є зони для дитячого відпочинку - парки з дитячими майданчиками, мотузкові парки з трасами різного рівня складності, в тому числі розраховані на дітей та ін.
Призначені для широкої категорії відвідувачів, не завжди child-friendly	Традиційні музеї різної тематики та рівня, об'єкти релігійного туризму, міські атракції, національні парки та ін.
Не призначені для дітей, розраховані на старший віковий сегмент відвідувачів	Об'єкти промислового туризму, такі як шахти та кар'єри, залучені до туристичної сфери меморіали та ін.

У готелях, дружніх до дітей, сім'ї з дітьми приділяють велике значення чистоті місць загального користування, тому працівники повинні стежити за чистотою їжі, а також прибирати номери в рамках правил прибирання. Необхідність мити підлогу є ефективною в уподобаннях сімей [42]. Якщо розглядати з цієї точки зору, то видно, що хоча готелі в основному оцінюються з точки зору безпеки, просторості та ергономічності, вони також оцінюються відповідно до чистоти зон використання.

2. Відповідно до Food and Beverage Services;

З огляду на послуги, які мають надаватися у сфері харчування та напоїв у готелях, дружніх до дітей, видно, що наявність дитячого буфету, дитячого ресторану, спеціального часу харчування для дітей, цілодобового буфету, дитячих столів і стільців, офіціантів і кухарів для дітей, окрема зона ресторану для сімей з дітьми, цілодобова кухня, де діти можуть знайти їжу без обмежень за часом, спеціальні меню для дітей та можливості поїсти та випити надзвичайно важливі для сімей з дітьми. Проблеми з харчуванням дітей, їх вибагливість до їжі є найскладнішою ситуацією для сімей (особливо з маленькими дітьми) під час

відпочинку. З цієї причини перше, на що звертають увагу сім'ї в процесі прийняття рішення про покупку готелю, – це меню та закуски для дітей і немовлят. Спеціальна ділянка з низькими столиками та стільчиками, розроблена спеціально для дітей, позитивно вплине на переваги сімей, оскільки зробить відпочинок дітей більш комфортним. У той час як сім'ї з дітьми отримують послуги з харчування в готелях, комфорт і задоволення дітей їжею та напоями залежать від структури відділень ресторану, типу їжі та напоїв, годин обслуговування та страв, які сприятимуть здоровому харчуванню, щоб захистити людей від хвороб, спричинених недоїданням. Враховуючи, що зі збільшенням кількості свідомих споживачів змінилася як структура ресторанного бізнесу, так і розуміння обслуговування, конкурентоспроможність залежить від правильного задоволення очікувань і потреб споживачів. У цьому напрямку готелі, дружні до дітей, повинні відповідати очікуванням і потребам сімей з дітьми та підвищувати рівень їх задоволеності.

Щоб запобігти ризикам для здоров'я в меню та продуктах, які пропонуються дітям у готелях, дружніх до дітей, бізнес повинен виробляти швидкопсувні продукти протягом дня, використовувати барвники, отримані з альтернативних продуктів ручної роботи, замість харчових барвників, які спричиняють збільшення печінки, не слід використовувати оброблене м'ясо, що містить канцерогенні речовини та нітрити, слід використовувати натуральні інгредієнти замість китайської солі, яка містить своєрідні харчові добавки. Незважаючи на те, що під час оцінки готелів для сімей з дітьми враховуються фізичні умови закладів харчування та напоїв, обслуговування та різноманітність, серед питань, яким вони надають важливого значення, є той факт, що продукти не є шкідливими для здоров'я, їх харчова цінність висока та увага приділяється гігієні.

3. Відповідно до розваг і діяльності;

Сім'ї, які їдуть на відпочинок, щоб їхні діти могли розважитися, враховують потреби та очікування своїх дітей при виборі готелю. Тому готельні підприємства визначають свою діяльність і види послуг, щоб обслуговувати як сім'ю, так і

дітей. Оскільки дитячі клуби зайняті в середині сезону, і діти можуть мати проблеми з речами в клубі, дитячий клуб повинен бути великим і мати різні іграшки. Сім'ї віддають перевагу готелям, зручним для дітей, які приносять задоволення як дітям, так і сім'ям завдяки своїм розвагам і заходам, придатним для дітей. Готелі, дружні до дітей, які мають такі фізичні особливості щодо розваг та активного відпочинку, забезпечують приємний відпочинок дітям і надають велику зручність сім'ям. Ці послуги, які надаються дітям, дуже важливі для сімей.

Наявність дитячого клубу в готелях, дружніх до дітей, важлива для сімей, щоб приділяти час собі та дітям безпечно брати участь у заходах. Оскільки різноманітність анімаційних заходів у цих готелях підвищить задоволеність сімей з дітьми, розваги та заходи є одними з важливих факторів для сімей, які вибирають ці готелі. Крім того, той факт, що команда аніматорів готелю, дружнього до дітей, допомагає сім'ям розважитися та зняти стрес за допомогою розваг та заходів, організованих для сімей з дітьми на пляжі, біля басейну, у дитячих клубах, і що ці послуги призначені особливо для дітей, є дуже важливим фактором для сімей з дітьми при виборі готелю. Іншими словами, сім'ї з дітьми віддають перевагу готелям, які пропонують дитячий клуб, дискотеку, кінні ферми, поля для гольфу та тенісу та освітні заходи, такі як переробка відходів, наукові майстерні, дизайн костюмів, балет та творче мистецтво, через можливості, які вони надають дітям.

Серед факторів, яким надаватиметься перевага серед розваг і заходів у готелях, дружніх до дітей, на першому місці стоїть підготовлений персонал, відповідальний за розважальні та спортивні заходи в дитячому клубі, а на другому — різноманітність сценічних і розважальних заходів. Розваги та заходи, що надаються готелями для потреб сімей з дітьми, важливі, оскільки діти можуть як розважитися, так і вдосконалити себе, беручи участь в освітніх заходах. Наголошується, що готелі, дружні до дітей, які надають розваги та послуги для сімей з дітьми, повинні мати такі функції, як дитячий басейн, розваги та заходи, спеціальні для дітей, дитячий клуб, дитячі парки, водні гірки та аквапарки. Послуги, які ці готелі, дружні до дітей, повинні мати з точки зору розваг та

активностей, це телевізійна зона для дітей, дитячий майданчик, де батьки можуть легко бачити дітей, безпечний дитячий майданчик і парк, дитячі басейни та водні гірки, персонал міні-клубу, навчений задовольняти потреби в туалеті, підключення до Інтернету через зростаючу залежність від планшетів у повсякденному житті, міні-диско для дитячої анімації, спортивні розваги тощо. Це свідчить про те, що знання, підготовка та досвід персоналу, який братиме участь у цих заходах, а також різноманітність розваг і спортивних заходів, є на першому місці, коли сім'ї з дітьми віддають перевагу цим готелям.

Загалом сім'ї з дітьми хочуть довірити своїх дітей оточенню, де вони можуть і весело провести час, і бути в безпеці. Таким чином вони зможуть приділити час собі та приємно провести відпочинок. Ця послуга готелю для дітей займає важливе місце для сімейного спокійного відпочинку.

4. За поведінкою персоналу;

Іншим питанням, якому сім'ї приділяють велике значення в готелях, дружніх до дітей, є поведінка персоналу. У той час як очікується, що персонал у готелях, дружніх до дітей, буде чуйним, доброзичливим і турботливим, достатня кількість персоналу та відповідний робочий час вважаються поведінкою, дружньою до дітей, той факт, що міні-клуб і команда аніматорів, які обслуговують дітей, не піклуються про дітей і не виявляють необхідної уваги, вказується на поведінку туристів, яка є недружньою до дітей. Вказується, що міні-клуб дуже сприяє розвитку та навчанню дитини у віці розвитку. Тому добре освічений персонал, який терпить і любить дітей, має вирішальне значення для сім'ї. Оскільки сім'ї хочуть довірити своїх дітей людям, які пройшли необхідну підготовку, для готелю дуже важливо підібрати і навчити персонал, щоб відповідати очікуванням і запитам своїх гостей.

У цих готелях фізичний контакт з дітьми, їжа та напої, які дають без дозволу сім'ї, необережність і зайнятість, коли сім'я довіряє дитину (клуб, гірка тощо), не звертання уваги на чистоту зон, запропонованих дітям, і поведінка, яка становить ризик для дітей, розглядаються як недружня поведінка. Враховуючи ширший спектр готелів, дружніх до дітей, підхід, дружній до дітей, полягає не

лише в послугах і запобіжних заходах, які пропонують готелі, але також необхідно повністю прийняти концепцію дружнього до дітей та приділяти важливості правам дітей.

Загалом, навчання принципам і правилам щодо дітей, педагогіці, гігієні, безпеці та першій допомозі для персоналу, який працює в готелях, сприятливих для дітей, особливо в зонах, пов'язаних з дітьми (весь персонал міні-клубу, відділу харчування та напоїв і у відділах, пов'язаних з дітьми), а також вжиття необхідних запобіжних заходів буде корисним для сім'ї з дітьми не мати проблем із довірою та спокійно провести відпочинок, що позитивно вплине на їхні уподобання, оскільки недружня поведінка персоналу становить великий ризик для здоров'я та безпеки дітей.

1.3. Методика дослідження

Основна увага цього дослідження зосереджена на зручностях для дітей у готелях і на тому, як вони впливають на досвід гостей готелю та сприйняття гостей готелю. Враховуючи характер цього дослідження, найбільш підходящим способом збору даних є якісний метод, який дає краще пояснення досвіду, ніж кількісні методи, які надають дані в цифрах. Крім того, якісний підхід надає велику кількість «багатої» інформації про відносно невелику кількість людей, а не більш обмежену інформацію про велику кількість людей. Крім того, кількісні дослідження вивчають лише поточну поведінку та ігнорують той факт, що на людей впливає їхня історія та досвід.. Нарешті, кількісні методи привносять погляд аналітика в дослідження, тоді як у якісних методах точка зору учасників забезпечує точку орієнтації. З цих причин для проведення досліджень вибрано якісний метод дослідження.

У соціальних науках і, як наслідок, також у сфері туризму, інтерв'ю використовуються для осмислення та розуміння світу, в якому ми живемо. З цих причин інтерв'ю є найбільш відповідним якісним методом дослідження для відповідей на дослідницькі питання цієї бакалаврської роботи. Тим не менш, для

цього необхідно провести відповідний тип співбесіди. Існує чотири форми інтерв'ю, які можуть бути використані у сфері дослідження ринку туризму: структуроване інтерв'ю, напівструктуроване інтерв'ю, неструктуроване інтерв'ю та групове інтерв'ю. Структуроване інтерв'ю було виключено з відповідних методів цього дослідження, оскільки це кількісний підхід, який не дає можливості для відхилень від графіка; потрібно було б поставити однакові питання з однаковим формулюванням і порядком [42], і, як наслідок, респонденти могли б відчувати себе обмеженими і, таким чином, не розкривати всю інформацію. Групове інтерв'ю, інший метод, який був виключений, вимагає збору групи з 8 до 12 осіб протягом півтора-двох з половиною годин розмови на дану тему [43]. У цих дослідженнях цього було б важко досягти, оскільки для цього знадобилося б зібрати разом групу ділових та сімейних мандрівників, які зупинилися б у певній мережі готелів. З цих причин у цьому дослідженні було взято до уваги лише напівструктуроване та неструктуроване інтерв'ю. Різниця між цими двома методами полягає в тому, що в напівструктурованому інтерв'ю уточнюється зміст, але не форма запитань, а в неструктурованому інтерв'ю ні зміст, ні форма запитань не визначені заздалегідь, тому вони можуть відрізнятися від одного інтерв'юваного до іншого. Перший метод дозволяє респондентам відповідати на запитання в межах власної системи посилянь, але в той же час він дозволяє контролювати процес інтерв'ю, який необхідний для мого навчання. Крім того, напівструктуроване інтерв'ю дає досліднику можливість зрозуміти досвід людей, перспективи, прагнення, ставлення та особисті почуття [47], лише напівструктуроване інтерв'ю може виявити їх. Тому для цього дослідження будуть проведені напівструктуровані інтерв'ю.

Особливістю кожного дослідження, що проводиться, є спосіб, за допомогою якого автори отримують результуючі показники та оцінюють їх значення. Як наслідок, забезпечується рішення поставлених у дослідженні завдань та досягнення мети як основного мотиву проведення дослідження, визначеного під час планування дослідження. Процедура проведення дослідження здебільшого

передбачає характеристику специфічних та раніше не виділених аспектів об'єкта дослідження, а також змін у його функціонуванні при зміні навколишніх умов.

У процесі проведеного ми орієнтувалися на використання комплексу теоретичних та емпіричних методів. Спочатку в дослідженні було застосовано метод постановки проблеми, за допомогою якого було сформульовано гіпотезу дослідження, поставлено його мету та виділено завдання. За допомогою методу аналізу було зроблено характеристику досліджуваного об'єкта та відібрано фактори, що впливають на нього. Далі було здійснено збирання та обробку фактичних даних згідно з метою дослідження за допомогою емпіричних методів, спрямованих на розгляд подій, що фактично відбулися. Так, при здійсненні даного дослідження були застосовані емпіричні методи спостереження, опитування респондентів (проведеного за допомогою методу анкетування) та узагальнення їх результатів, а також була проведена оцінка ставлення респондентів до проблеми, що вивчається, за допомогою порядкової шкали оцінок, інакше званої шкалою Лайкерта. Використання даного методу дозволяє отримати кількісні оцінки відношення респондентів, придатні для аналізу виразності зацікавленості у досліджуваному аспекті, вимірюваному за ранговою шкалою [47]. Практично порядкова шкала оцінок застосовується для вираження респондентами своєї згоди або незгоди з запропонованими судженнями, що характеризують об'єкт дослідження, на основі якого будується аналіз.

Зібрані та опрацьовані з метою дослідження дані, а також проведені розрахунки з дослідження окремих аспектів та загальні результати дослідження авторами були представлені у вигляді таблиць, що наочно показують оцінку згоди або незгоди окремих респондентів з відібраними авторами міркуваннями, що характеризують вплив мотиваційних факторів на використання інноваційних освітніх технологій.

Повнота охоплення проведеного дослідження дозволяє віднести його до категорії розвідувальних, оскільки у процесі дослідження було відібрано відносно невелику кількість респондентів (80 осіб). На підготовчому етапі дослідження було сформовано групу респондентів та розроблено перелік питань для

анкетування. Наступним етапом стало проведення опитування респондентів у рамках розробленого переліку питань. І на завершення дослідження авторами було проведено узагальнення та аналіз виявлених результатів та сформульовано висновки на їх основі.

У роботі нами проведено дослідження думок батьків із використанням шкали Лайкерта (метод сумарних оцінок) з метою виявлення їх очікування щодо надання послуг для дітей у готелях.

Як уже було сказано вище, дана методика передбачає використання шкали, що дозволяє виявити ставлення респондентів до проблеми, що вивчається, за якою вони висловлюють свою згоду або незгоду з запропонованим судженням.

Існують різні модифікації вимірювальних шкал, які включають від двох до семи пунктів оцінок. Нами було використано класичну шкалу, що складається з п'яти оцінок [43]:

- повністю відповідають – 5 балів;
- відповідають – 4 бали;
- частково відповідають – 3 бали;
- частково не відповідають – 2 бали;
- повністю не відповідають – 1 бал.

Ми навмисно виключили нейтральну відповідь з огляду на особливості попередніх досліджень, проведених нами протягом останніх трьох років: було виявлено прагнення окремих учнів не показувати свою думку щодо того чи іншого питання під час проведення опитувань.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ З КОНЦЕПЦІЄЮ «KIDS-FRIENDLY»

2.1. Стан розвитку готелів «kids-friendly» у світі

У всьому світі ринок готелів коштує 1 трильйон доларів, а «дитячі індустрії», такі як ігри та роздрібна торгівля, орієнтовані на дітей, коштують 850 мільярдів доларів. За оцінками Wanderland, сфера, в якій вони перетинаються, - дитячий готельний бізнес - коштує 175 мільярдів доларів [37].

Wanderland з'ясував, що найпоширенішими елементами дитячої гостинності в розкішних міських готелях є розмальовки або книжки для занять, засоби для ванни, дитячі халати і капці, індивідуально підібрані подарунки, «вітальні пакети», плюшевий ведмедик або талісман і ласощі.

Рідше, але іноді пропонуються такі зручності, як намет, пошук скарбів навколо готелю, дитячий паспорт, книжка з історією готелю або відеоігрова приставка.

У звіті стверджується, що розкішні готелі можуть запропонувати більше унікальних зручностей для дітей, ніж зараз - навіть якщо вони не є переважно сімейними курортами. «Готелям не обов'язково бути Діснеєм, щоб отримувати прибуток від значущих і пам'ятних моментів з медіа-іконами», - йдеться у звіті, зазначаючи, що продумані зручності можуть створити незабутні враження.

Wanderland також співпрацював з дитячим маркетинговим агентством Kids Know Best, щоб провести опитування дітей і батьків про їхні думки та вподобання щодо подорожей і готелів. Результати опитування показали, що переважна більшість дітей вважають готелі «веселими та захоплюючими», і більшість з них сказали, що для готелю «дуже важливо» мати пропозиції спеціально для дітей. Однак, в цілому, діти вважають, що готелі роблять для них недостатньо, як показало опитування.

Нами проаналізовано веб-сторінки 25 найкращих готелів з 16 різних країн світу, які у 2022 році було відзначено у категорії «Сімейний» від TripAdvisor,

всесвітньо відомого сайту оглядів подорожей. Контент-аналізу підлягала інформація про заклади та послуги для дітей на сайтах 25 готелів (табл. 3.1). У контент-аналізі намагаються дійти висновку, дивлячись на зміст письмових текстів, зображень чи дискурсів, а також дивлячись на те, які концепції, події чи думки наголошуються найбільше чи найменше.

Таблиця 2.1

Вибірка готелів, які отримали нагороди категорії «Сімейний» від
TripAdvisor

Назва готелю	Країна	Веб-сайт
Max Royal Kemer Resort	Turkey	https://www.maxxroyal.com/
Padma Hotel Bandung	Indonesia	https://www.padmahotelbandung.com/
Welcomhotel The Savoy	India	https://www.itchotels.com/in/en/welcomhotelthesavoy-mussoorie
Club Family Hotel Riccione	Italy	https://www.clubfamilyhotelriccione.com/
Albatros Aqua Park Sharm	Egypt	https://www.pickalbatros.com/
Tulemar Resort	Costa Rica	https://www.tulemarresort.com/
Chandys Windy Woods	India	https://www.chandyswindywoods.com/
Potidea Palace Hotel	Greece	https://www.potidea-palace.com/
Max Royal Belek Golf Resort	Turkey	https://www.maxxroyal.com/
Cavalino Bianco Family Spa Grand Hotel	Italy	https://www.cavallino-bianco.com/en/family-holidays-italy/1-0.html
Vinpearl Resort & Golf Nam Hoi An	Vietnam	https://vinpearl.com/vi/hotels/vinpearl-resort-golf-nam-hoi-an
Porto Sani	Greece	https://sani-resort.com/our-hotels/porto-sani
U Coral Beach Club Eilat Ultra All Inclusive	Israel	https://www.fattal-hotels.com/hotels_in_israel/eilat_hotels
HD Parque Cristobal Tenerife	Spain	https://www.hdhotels.com/es/hd-parque-cristobal-tenerife/
Rocking Horse Ranch Resort	USA	https://www.rockinghorseranch.com/
The Papandayan	Indonesia	https://thepapandayan.com/
Tui Magic Life Skanes	Tunisia	https://tuimagiclifeskanes.com-tunisia.com/en/
Recanto Alvorada Eco Resort	Brasil	https://www.recantoalvorada.com.br/
The Grand Bliss at Vidanta Nuevo Vallarta	Mexico	https://www.vidanta.com/web/nuevo-vallarta/the-grand-bliss
Club Med Sahoro Hokkaido	Japan	https://www.clubmed.com.tr/saoc
Just Sleep Hualien Zhongzheng	Taiwan	https://www.justsleep.com.tw/hualien/en
Serenity Fun City	Egypt	http://www.serenityhotelsegypt.com/de/hotel/serenity-fun-city
Isrotel Lagoon	Israel	http://www.isrotel.co.il/
Club Med Ixtapa Pacific	Mexico	https://www.clubmed.com.tr/r/ixtapa-pasifik/y

У цьому дослідженні були обрані відзначені нагородами сімейні готелі замість Child-friendly. Це пов'язано з тим, що наразі не існує юридично обов'язкових стандартів (критеріїв), необхідних для того, щоб готель вважався «готелем, дружнім до дітей». Ця ситуація призводить до різних практик під назвою «підприємство, дружнє до дітей» у готелях, і можна побачити, що деякі заклади представляють себе як готелі, дружні до дітей, навіть на основі дитячих знижок. Крім того, вважається, що зручності та послуги в сімейних готелях, які отримали нагороди, можуть забезпечувати інші розширення, ніж попередні дослідження з точки зору туристичної літератури, орієнтованої на дітей. Отримані результати представлені наступним чином.

Серед готелів вибірки 41% (n=10) є п'ятизірковими, 38% (n=9) – 4-зірковими, а решта (21%, n=5) – 3-зірковими. Результати, пов'язані з фізичними зручностями та послугами, що надаються дітям у готелях (N=24), узагальнені в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Фізичні зручності та послуги, що надаються дітям у готелях

Згенеровані коди	ni	% (N=24)*
Зони розваг для дітей (зони розваг, розділені за віковими групами, дитячий басейн/аквапарк, ярмарок розваг, міні-дискотека тощо)	18	75
Розваги для дітей (сімейні та дитячі розваги)	16	66,75
Дитяче обладнання (дитяче ліжечко, пеленальний килимок, підігрівач для пляшечок, сидіння для ванни тощо)	12	50,00
Послуги по догляду за дитиною	11	45,83
Варіанти номерів (кімнати з двоярусним ліжком, суміжні сімейні номери, дитячий умивальник, дитячий намет у кімнаті)	11	45,83
Вкладка для дітей на веб-сайті	11	45,83
Варіанти ціни (знижка для дитини)	9	37,50
Харчування та напої для дітей (дитяче меню, дитячий ресторан, дитячий куточок)	8	33,33
Охорона здоров'я та безпека (рятувальник, дитячий лікар, ванна кімната з подвійним доступом, охоронці ліжка)	6	25,00
Кімната з іграшками (машина, ляльковий будиночок тощо)	2	8,33
*N= Загальна кількість готелів		

Два найбільш часто згадуваних вмісту на веб-сайтах відображаються як «зони для дітей» і «зони для дітей». Зони розваг для дітей включають басейни, ігрові майданчики, ярмарок розваг, міні-дискотеку, ігрову кімнату, аквапарк, спальню, тематичний парк, лазертаг. Відповідно до результатів цього дослідження було встановлено, що 18 із 24 готелів, включених до дослідження, мали спеціальні зони для дітей. Проте було помічено, що в деяких готелях зони діяльності розділені відповідно до вікових груп (таблиця 3.3).

Таблиця 2.3

Згруповані сфери діяльності

Вікові групи	Сфери діяльності	n _i	% (N=24)*
0-3	кімната для сну, м'який майданчик, тренажерний зал, дитячий басейн, кімната з тваринами, що прикрашають стіни	11	45,83
4-7	спортивний майданчик, театр, басейн	10	41,67
8-12	міні-дискотека, зал для занять	9	37,50
13-17	ігрова кімната з такими опціями, як play-station, пінбол, більярд, лазертаг, курси ді-джеїв	7	29,17

Для кожної вікової групи виділені зони для відпочинку: кімната для сну, м'який ігровий майданчик, тренажерний зал, дитячий басейн, кімната з тваринами, які прикрашають стіни для вікових груп 0-3; спортивний майданчик, театр, басейн для 4-7 вікової групи; міні-дискотека, кімната для розваг для вікової групи 8-12 та ігрова кімната з такими можливостями, як play-station, пінбол, більярд, лазертаг, курси ді-джеїв для вікової групи 13-17.

Було помічено, що готелі пропонують спеціальні заходи для дітей, а також заходи, в яких може брати участь уся сім'я. Орієнтовані на сім'ю заходи можуть сприяти згуртованості сім'ї шляхом посилення позитивної взаємодії між членами сім'ї під час відпустки. Крім того, сімейно-орієнтовані програми діяльності, які можуть заохочувати взаємодію батьків і дітей, є одним із важливих аспектів, які сім'ї шукають у готелях. З цієї причини орієнтовані на дітей та сімейні заходи в готелях згруповані окремо та показані в таблиці 2.4 у двох категоріях. Освітні заходи для сімей, такі як кулінарні заняття (закуси, вечірки з млинцями, майстер-

класи з випічки), заняття з мистецтва (місцеві ремесла, малювання), контактний зоопарк, риболовля, сімейні змагання (спортивні турніри, пошуки скарбів, головоломки, змагання з піску та замків, майстерність та логіка) ігри), сімейні водні розваги, вітрильний спорт, трекінг, підготовлені лише для сімей, вважаються «сімейними заходами».

Діти, орієнтовані на дітей, включають спеціальні заходи, дитячий спортзал, раннє навчання, дитячі прогулянки, дні народження, фрески, музичні та мистецькі заходи, навчальні ігри, спортивні уроки, такі як теніс і плавання, уроки кулінарії, дитячий театр (у який діти грають окремо) , конкурси, рукоділля, організація турів, клубні заходи, онлайн-ігри, розроблені готелем, іграшкові кубики, пошуки скарбів і подорожі.

Таблиця 2.4

Види діяльності дітей

	Діяльність (активності дітей)	пi	% (N=24)
Дитячий орієнтир готелю	спеціальні заходи, дитячий спортзал, раннє навчання, дитячі прогулянки, дні народження, фрески, музичні та мистецькі заходи, навчальні ігри, спортивні уроки, такі як теніс і плавання, кулінарні класи, дитячий театр (у який діти грають окремо), конкурси, рукоділля, туристичні організації, клубні заходи, онлайн-ігри, розроблені готелем, іграшкові кубики, пошуки скарбів тощо поїздки	16	67
Сімейний орієнтир готелю	Освітні заходи для сімей, такі як кулінарні заняття (закуси, вечірки з млинцями, майстер-класи з випічки), заняття з мистецтва (місцеві ремесла, малювання), контактний зоопарк, риболовля, сімейні змагання (спортивні турніри, пошуки скарбів, головоломки, змагання з піску та замків, майстерність та логіка) ігри), сімейні водні розваги, вітрильний спорт, трекінг	5	21

Після активностей та зон для дітей найчастіше згадується вміст на веб-сайтах про дитяче обладнання (n=12, 50%). Таке обладнання, як дитяче ліжечко, пеленальний килимок, підігрівач для пляшечок, сидіння для ванни, постільна білизна та вішалки, стерилізатор для пляшечок, коляски, коляски, термометри, аудіо/відеомонітори, дитячі стільці, москітна сітка для ліжечка, горщик, сидіння

для унітазу, дитячі туалетні приналежності тощо. входять до складу дитячого обладнання. Було помічено, що послуги догляду за дитиною ($n=11$, 45,83%), варіанти номерів ($n=11$, 45,83%) і вкладка для дітей на веб-сайті ($n=11$, 45,83%) повторюються в тій же мірі. Послуги з догляду за дитиною важливі, оскільки вони забезпечують особливий час для батьків. Варіанти номерів включають двоярусні ліжка для дітей, суміжні сімейні номери, дитячий умивальник, а найцікавішим є обслуговування номерів-наметів для дітей. Вкладка веб-сайту для дітей важлива, оскільки вона допомагає батькам легко дізнаватися про готельні зручності, пов'язані з дітьми.

В іншому випадку цю інформацію можна переглянути на вкладці налаштувань кімнати за відсутності цієї вкладки, але вона містить набагато менше інформації. Крім того, такі аспекти, як варіанти цін ($n=9$, 37%), варіанти їжі та напоїв ($n=8$, 33%), а також здоров'я та безпека ($n=6$, 25%) мають менші рейтинги частоти. Харчування та напої включають дитячий ресторан, дитячий буфет і дитячий куточок (дитяче харчування та обладнання для приготування, підігрівач пляшечок, стерилізатор тощо). Було помічено, що два готелі у вибірці постачають іграшки в номери або мають сімейні номери з такими іграшками, як ляльковий будиночок, дорожні килимки/обладнання для іграшкових машинок тощо. Показники здоров'я та безпеки: дитячий лікар, цілодобова медична допомога, м'який ігровий майданчик для немовлят і малюків, кімната для годування, безпечне середовище та ванна кімната з подвійним доступом.

Це дослідження було проведено, щоб визначити та проаналізувати фізичні зручності та послуги, які надаються дітям у готелях, які привабливі для сімейного ринку. Згідно з результатами дослідження, важливим елементом є наявність дитячої вкладки на сайті, яка дозволить батькам легко отримати доступ до інформації про готельні зручності, пов'язані з дітьми.

Крім того, організація зон діяльності за віковими групами не тільки задовольнить потреби дітей різних вікових груп, але й допоможе створити безпечніше середовище, особливо для дітей молодших вікових груп. Крім того, на

своїх веб-сайтах готелями сфери діяльності та заходи повинні бути представлені в окремих заголовках.

Оскільки сімейні заходи підтримують розвиток дитини і позитивно впливають на відпочинок, посилюючи взаємодію між батьками та дітьми, яка потрібна сім'ям під час відпустки, включення сімейних заходів до готелів може бути важливим елементом для того, щоб стати готелем, дружнім до дітей (або сімейним). Дитяче обладнання, таке як дитяче ліжечко, пеленальний килимок, унітаз, підігрівач для пляшечок, термометр, стерилізатор, стільчик для годування, є іншими важливими зручностями, які готелі повинні пропонувати сім'ям з дітьми. Однак той факт, що готелі з найкращим рейтингом не торкаються цінових можливостей, можна інтерпретувати як сім'ї, які приділяють більше уваги досвіду, ніж ціні. Цей висновок показує, що дитячі знижки не є достатнім фактором для залучення сімей з дітьми, і що готелі, які привабливі для сімей з дітьми, обов'язково повинні намагатися посилити свої можливості для обслуговування дітей.

Одним із цікавих результатів є те, що, незважаючи на те, що аспекти здоров'я та безпеки дітей є одним із найважливіших питань для сімей з дітьми при виборі житла, дуже мало веб-сторінок готелів містять інформацію на цю тему. Рекомендується, щоб готелі, привабливі для сімей з дітьми, мали необхідні умови щодо здоров'я та безпеки дітей, а також розміщували роз'яснення з цього питання на своїх веб-сторінках. Незважаючи на те, що прийом немовлят або прийом дітей є важливим досвідом, який змушує дітей відчувати себе особливими [42], було помічено, що дуже мало готелів, які ми перевірили, вказують це на своїх веб-сайтах. Це ще один важливий момент, на який варто звернути увагу готелям.

Це дослідження, яке розкриває «зразкові» фізичні зручності та послуги для дітей у готелях, відзначених нагородами, які привабливі для сімейного ринку, також проллє світло на дослідження щодо визначення критеріїв зручності для дітей.

Хоча вибірка готелів була з 16 різних країн, не спостерігалось жодних місцевих відмінностей щодо фізичних зручностей і послуг для дітей. У майбутніх

дослідженнях фізичні засоби та послуги, які надаються дітям у різних туристичних закладах, можна досліджувати за допомогою різних методів збору даних.

2.2. Досвід діяльності готелів kids-friendly» Туреччини для України

У Туреччині дуже велика кількість готелів, що працюють за концепцією «все включено» і мають чотири та п'ять зірок. Помітно, що ці готелі з кожним днем покращують свої фізичні характеристики та послуги для дітей. З іншого боку, бутик-готелі можуть бути дружніми до дітей завдяки послугам, які вони пропонують своїм гостям, оскільки вони мають менші площі та будівлі через свою структуру.

Аналізуючи ринкову структуру закладів розміщення Туреччини, можна побачити, що бутикові готелі поділяють один ринок із середніми, малими та великими закладами розміщення, тому конкурентне середовище на ринку є надзвичайно жорстким. Тому варто дослідити особливості 4- та 5-зіркових готелів і бутикових готелів, що роблять їх привабливими для дітей.

Видно, що сім'ї враховують такі фактори, як наявність парковки, витрати, особливості номерів, чистота та комфорт, обслуговування персоналу, безпека та охорона, відпочинок та інформація при виборі готелю. У своєму дослідженні [37], які виявили, що діти мають значний вплив на вибір готелів сім'ями, особливо з маленькими дітьми, зазначили, що факторами, які визначають вибір готелів сім'ями, є «відстань до місця подорожі, якість взаємодії, зручності для дітей, безпека та програми, орієнтовані на сім'ї».

У своєму дослідженні Kozak і Özkeroğlu (2020) проаналізували 204 мультфільми, намальовані дітьми в рамках міжнародного конкурсу мультфільмів про туризм, з використанням семіотики. На основі тем, визначених за роками, було створено п'ять тем: «Відпочинок «все включено», туризм і мир, майбутнє туризму, відпочинок від минулого до сьогодення та спогади про відпочинок». Згідно з отриманими результатами, було виявлено, що діти асоціювали тему

«відпочинок «все включено» з «їжею та напоями» у зв'язку з готелями, а тему «спогади про відпочинок» — з такими елементами, як «елементи відпочинку та люди, сувеніри, проживання, предмети в готелі, в якому вони зупинилися».

Крім того, автори зазначили, що діти багато спостерігають за відпочинком, звертають увагу на багато деталей і мають свідомість. З цієї точки зору можна сказати, що фізичні елементи та послуги, такі як простір та меблі в закладах розміщення, є важливими для дітей-гостей у готельних закладах.

Розглядаючи закордонні приклади в цьому відношенні, готелі Hyatt мають програму «Club Hyatt Program», яка спеціально орієнтована на сімейних туристів. Такі готелі, як Radisson, Holiday Inn і Four Seasons, створюють маркетингові програми для дітей. Hilton також виходить на сімейний ринок, даруючи всім дітям ізольовану, розділену на відділення полотняну сумку з обідом або закусками сумчастий тримач для напоїв та додатковий пакет, що містить різноманітні подарунки для дітей, якими вони можуть насолоджуватися в дорозі (Lehto et al., 2009).

У Туреччині готель Ela Quality Resort – це багатофункціональний розважальний комплекс зі спеціальними активностями «Everland», призначений для молоді та дітей. Він представляє свою діяльність як «Q Kids Club». Цей клуб працює за картковою системою та пропонує можливість оглянути всередину за допомогою телефону або планшета. У цьому клубі дітям видають сумки, невеликі подарунки, такі як розмальовки, цукерки, шоколад. Археологи проводять розкопки майбутнього в зоні динозаврів для дітей. Готелі Sueno пропонують послуги для дітей як «Дитячий клуб Lollipop». Ці заходи включають освітні заходи, ігри та конкурси, кухонний майстер-клас, творчі художні заняття, майстер-клас з дизайну костюмів, балетну освіту, заходи з охорони навколишнього середовища та переробки, освітні заходи, дитячу дискотеку, науковий майстер-клас, розваги в басейні та на пляжі, ігри в басейні, дитячі вечірки, дитячі вистави, уроки гольфу та тенісу (професійні інструктори), ігри, змагання, баскетбол, футбол, волейбол, кінну ферму Sueno [39].

Готельних підприємств, які вважаються «готелями, дружні ми до дітей» в Анталії, виявили, що готелі не повністю відповідають вимогам щодо зручностей для дітей. З іншого боку, дослідили скарги на готельні підприємства, які пропонують концепцію «ультра все включено» та визначені як готелі, дружні до дітей, і дійшли висновку, що більшість скарг на слова «басейн, їжа, погано, чисто, гроші» складають більшість.

На основі проведеного дослідження можна перерахувати фізичні характеристики, які повинні мати готелі, зручні для дітей, наступним чином:

- легкий доступ та перебування на природі
- орієнтири
- безшумні приміщення з регульованою температурою
- захисний замок на розетках, розташованих у низьких місцях
- місце для сповивання підгузків
- дитяче ліжечко
- дитяче ліжко або суміжний сімейний номер
- послуги дитячого телефону
- дитяча подушка та ковдра
- підігрівач для молока та їжі
- висота ванни, що підходить для дітей, дитяча ванночка, капці та рушники,

що підходять для дітей

- прокат дитячих переносок
- балкони висотою до 1-1,5 метрів
- знак глибини та рятувальник у басейні
- безпечні та гігієнічні, не містять шкідливих речовин, дитячі майданчики

підтримуються педагоги в межах відстані зору та слуху

• дитяче меню, дитячий стільчик для годування, відповідна подушка для стільця, відповідні столові прибори, окрема ресторанна секція, якщо можливо

- безкоштовний догляд • анімація

Таблиця 2.5

Послуги для дітей у 4-5-зіркових готелях Туреччини

Особливості, зручні для дітей

	Дитячий басейн	Дитячий ігровий	Дитяча	Міні клуб	Кваліфікований персонал	Дитячий буфет	Няня	Дитяча коляска	Дитячі горки	Дитячі	Підігрівачі молока для	Інше	на Відгуки
Готель 1		+	+	+	+		+		+	+	+	-	10,0
Готель 2	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	Концепція Baby Star	9,8
Готель 3	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Концепція Maxiland	9,8
Готель 4	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Концепція Maxiland 2	9,8
Готель 5	+	+	+	+			+			+	+	Дитячий клуб Gogi	9,7
Готель 6	+	+	+	+	+	+				+		Дитячий клуб Tugi 1	9,7
Готель 7		+	+	+					+	+		-	9,7
Готель 8	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Дитячий клуб Tugi 2	9,7
Готель 9	+	+	+	+		+	+		+	+		Rixu клуб	9,6
Готель 10	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Дитячий клуб Tugi 3	9,6

Загалом	8	10	10	10	6	7	8	5	8	10	7		
Відсотки	80	100	100	100	60	70	80	50	80	100	70		

У деяких готелях є окремий вхід для дітей, напої, іграшки для дітей біля входу

Згідно з таблицею 1, всі вибрані 4-5-зіркові готелі мають дитячий майданчик, дитячу ігрову зону, міні-клуб, розважальні заходи. Також 80% з них мають дитячий басейн, гірку та няню; 70% з них мають дитячий буфет та підігрівач молока тощо для немовлят; 60% з них мають навчений персонал; 50% з них мають дитячі коляски. Згідно з відгуками гостей, бали готелів коливаються від 9,6 до 10.

Як видно з таблиці, у 4-5-зіркових готелях є послуги для дітей з різними назвами та змістом, такі як «Baby Star Concept, Maxiland Concept, Maxiland Concept 2, Gogi Kids Club, Tugi Kids Club 1, Tugi Kids Club 2, Rixy Club, Tugi Kids Club 3». Зміст цих послуг, включених в Etstur, є таким (www.etstur.com).

Baby Star Concept

дитяче ліжечко дитяча коляска дитячий монітор дитячий візок

губка для зміни підгузків дитяча ванна

горщик, накладка на дитяче сидіння шампунь для немовлят дитяча клітковина

дитячий слюнявчик

лосьйон для тіла для немовлят

підігрівач для пляшок

вологі серветки

бойлер

високі стільці

дитяче харчування та підгузки можна придбати на ринку в готелі за додаткову плату. послуги няні

Maxxiland 1

Окрім Маххiland, у готелі є багато секцій та заходів, розроблених спеціально для дітей. Серед пропонованих послуг: привітання спеціальним напоєм, молоком та шоколадним молоком у номерах сімей з дітьми, пріоритетне обслуговування дітей у ресторані Махх Main, дитячий буфет, критий дитячий басейн, халати, рушники, тапочки, дитяча ванночка, міні-табурет, горщик для дітей до 12 років у люксах, дитячий шампунь, молоко в міні-барі. Маххiland (з 09:00 до 22:00), Dino Land (з 10:00 до 17:00 залежно від погодних умов). Це королівство, яке пропонує безліч заходів та розваг для всіх дітей віком від 1 до 12 років. Дітей особливо вітають у дитячій рецепції Маххiland біля входу в будівлю Маххiland. Спеціально розроблені іменні картки з інформацією про особу та номером кімнати, молоко в міні-барі та послуги Маххiland поділяються на дві групи: 1-3 роки та 4-12 років.

Спеціальні послуги для вікової групи 1-3 роки:

Спеціальні послуги для усміхнених малюків віком від 1 до 3 років у Маххiland: спальня, спеціальна ігрова кімната, горщик, пеленальний столик, дитячий куточок у головному ресторані, дитячий слюнявчик, дитяче крісло. Крім того, серед привілеїв для найменших гостей – дитячий візочок, підігрівач для пляшечок та органічні продукти Ніпп. Безкоштовні послуги няні у Маххiland для дітей цієї вікової групи (послуги няні в номері – платні).

Спеціальні послуги для вікової групи 4-12 років:

До послуг гостей такі зручності, як ігрова кімната, комп'ютерна кімната (для дітей віком 8-12 років), кінотеатр, ігровий майданчик, критий дитячий басейн у спа-центрі, спальня, міні-дискотека, дитячий буфет у головному ресторані та дитячий буфет в а-ля-карт ресторанах. Крім того, серед спеціальних послуг – змагання, олімпійські ігри, день піратів, дитяча гімнастика, спортивні заходи, день Білосніжки, заняття рукоділлям, день Індії та Wii.

Маххiland 2

Маххiland — це королівство, яке пропонує безліч розваг та занять для всіх дітей віком від 1 до 17 років! Дітей особливо радо зустрічають у дитячій приймальні Маххiland біля входу в будівлю Маххiland. Ви можете

насолюджуватися кожною миттю завдяки спеціально розробленим іменним карткам, що містять вашу особисту інформацію та номер кімнати.

1-3 роки (Laughing Babies):

Спальня, спеціальна ігрова кімната, куточок для приготування дитячого харчування, горщик, пеленальний столик, дитячий куточок в Azure24, дитячий сльонявчик і дитяче крісло - це лише деякі з зручностей, які пропонуються дітям віком 1-3 роки в Маххіланд... Крім того, доглядання за дітьми (за додаткову плату), дитяча коляска (доступна на стійці консьєржа), підігрівач для пляшечок і Ніпп Мама - це лише деякі з привілеїв, які пропонуються малюкам.

4-7 років (Mini), 8-12 років (Junior)

Кімната для занять, ігрова кімната, кінотеатр, ігровий майданчик, заняття рукоділлям, аквапарк, критий і відкритий дитячий басейн, спальня, міні-дискотека (8-12 років - Junior), дитяче меню в ресторанах а-ля-карт на вулиці ресторанів Azure Court - це лише деякі з послуг, які Маххіланд пропонує своїм гостям. Змагання, олімпійські ігри, день піратів, полювання на привидів, розваги в аквапарку, PlayStation, бездротовий інтернет — це також деякі зі спеціальних послуг, що пропонуються найменшим гостям.

Вік 13-17 років:

Спортивна академія не забуває про дітей віком 13-17 років. Молодь, яка користується ігровим залом у Маххіланд, де пропонуються такі ігри, як настільний футбол, PlayStation та скелелазіння, також може скористатися розвагами, що пропонуються в інших частинах готелю.

Gogi Club та VIM

GOGI KIDS CLUB (4-12 років):

Розташований на території готелю, Gogi Kids Club приймає найцінніших гостей готелю, дітей, в середовищі, яке подобається всім віковим групам. Критий басейн, кімната для занять, міні-гольф і зоопарк - серед розважальних зон, що пропонуються дітям в Gogi Kids Club.

GOGI VIM Very Important Minis (VIM) - (1-3 роки):

Розроблений для забезпечення безпечного та веселого середовища для сімей з дітьми віком від 1 до 3 років, VIM пропонує найбільш персоналізовані послуги для гостей з дітьми. Платна послуга няні надає послуги для дітей віком від 12 місяців (від 1 року — максимум 3 години) за 24 години до цього, дитяча кухня, кімната для занять, 1 відкритий ігровий майданчик — це послуги, що пропонуються в цьому розділі. * Додаткове обладнання, яке може знадобитися для дітей, може бути надано за бажанням в рамках концепції VIM. Діти віком від 1 до 3 років можуть відвідувати дитячий клуб під наглядом батьків.

Дитячий клуб Tugi 1-2

Для немовлят біля басейну встановлені герметичні підставки для підгузків. У головному ресторані є дитяче харчування, готовий фруктовий йогурт, какао та звичайне молоко; крім того, гостям закладу безкоштовно пропонується дитяче харчування. У разі потреби; дитяча ванна і рушник, нічник, горщик, паровий апарат (з заставою), коляска (з заставою), дитячий телефон (з заставою), дитячий стакан (з заставою), дитяче ліжко і кілька розеток можуть бути надані (за наявності). Дитяча коляска (з заставою) і послуга з прокату колясок (з заставою) також входять до переліку послуг, що надаються гостям, залежно від наявності.

Для дітей: ресторани готелю з обслуговуванням по меню пропонують дитяче меню. З 10:00 до 19:30 та з 20:30 до 00:00 в міні-клубі проводяться веселі заходи. За запитом та за додаткову плату також доступні послуги няні. Невеликі святкування з нагоди днів народження додають яскравих фарб у відпочинок маленьких гостей, а міні-дискотека дає їм можливість розважитися на повну. За потреби гості можуть скористатися такими предметами, як дитячі стільці, мікрохвильова піч, дитячий буфет та блендер у головному ресторані.

Tugi Kids World: 0 - 3 роки: Працює з 10:00 до 19:30 та з 20:30 до 00:00. З 21:00 до 00:00 працює під наглядом батьків. Для вікової групи 0-3 роки працює клуб Smiling Babies Club.

Міні-клуб для дітей віком 4–7 років, Міді-клуб для дітей віком 8–12 років та Підлітковий клуб для дітей віком 13–16 років. Для дітей віком 0–3 роки

передбачено окрему кімнату. Немовлята повинні перебувати під наглядом батьків. Користування басейном можливе лише під наглядом батьків.

Особливості та заходи Mini Club: спортивна академія, танцювальні заняття, кулінарні заняття, майстер-класи, театральні заняття, заняття з розвитку ручної вправності, конкурси, заняття з малювання, розпис обличчя, організація днів народження та міні-дискотека.

Години роботи дитячого клубу можуть змінюватися.

SMILING BABIES

Є пеленальний стіл, коляска, цифровий термометр, назальний аспіратор, дитяче ліжечко, дитяча ванночка та сітка, горщик, сидіння для унітазу, дитячий домофон, нічна лампа, дитяча камера, мультирозетка, пароочисник, 3 канали з мультфільмами, молоко в міні-барі, какао-молоко, шоколадні вафлі, дитячий буфет, дитячий стільчик, мікрохвильова піч, стерилізатор для пляшок, блендер, готові фрукти, йогурт, звичайне та какао-молоко, фруктовий сік, дитяче харчування, курячий та м'ясний бульйон, відварені овочі (для приготування супу батьками), підігрівач для пляшок. У міні-клубі є спальня та телевізійна кімната, дитяче харчування, морозиво, міні-кухня (чайник, мікрохвильова піч, пляшечка для годування), стерилізатор, фруктовий йогурт, молоко та сік, підігрівач для пляшок. Також на пляжі є водонепроникні підгузки та приватна няня (за додаткову плату).

Rixy Club

Soft Play Room надає безкоштовні послуги для дітей віком від 24 місяців до 4 років у Rixy Club, розташованому на території закладу. (Щоб малюки могли скористатися цією секцією, батьки повинні бути присутніми). Платні послуги няні доступні для дітей віком від 24 місяців до 4 років. Для дітей віком від 4 до 12 років Rixy Mini надає послуги з 10:00 до 12:30, з 14:30 до 17:30 та з 20:30 до 22:30. Є дитячі шоу, веселі заняття, ігрова приставка (платна), міні-дискотека та ігровий майданчик. *Години роботи та заходи клубу Rixy можуть змінюватися залежно від погодних умов. Дитячі майданчики на відкритому повітрі працюють залежно від погодних умов.

Клуб Tugi Kids 3

Tugi Kids World, який працює з 10:00 до 00:00, має міні-клуб для дітей віком 4-12 років та клуб для підлітків віком 13-16 років. Діти віком 0-3 роки можуть відвідувати міні-клуб та парк розваг під наглядом батьків. Ігровий майданчик, дитячий майданчик, міні-дискотека – це лише деякі з розваг, які пропонує міні-клуб. Платні послуги няні для дітей старше 1 року. Послуги няні оплачуються серед послуг, що пропонуються в рамках програми Smiling Babies. Безкоштовні послуги: дитяча коляска (залишається в номері за запитом) і візок, дитяче ліжечко, дитяча ванна і сітка, горщик, сидіння для унітазу, дитячий домофон, нічник, цифровий термометр, розетка з декількома гніздами, назальний аспіратор і підігрівач для пляшок залишаються в номері за запитом. 24-годинний стерилізатор для молока та пляшок у лобі-барі, молоко в міні-барі, какао-молоко, шоколадні вафлі, дитячий буфет в головному ресторані, дитячий стільчик, мікрохвильова піч, блендер, готовий фруктовий йогурт, звичайне та какао-молоко, готові баночки 125 г, курячий бульйон та м'ясний бульйон, відварені овочі (для приготування супу батьками), сік, спальня в міні-клубі, телевізійна кімната. Водонепроникні підгузки для басейну.

Як видно з таблиці 2, бутик-готелі мають більш стандартні та обмежені послуги замість розваг для дітей або клубів, як у 4-5-зіркових готелях.

Згідно з таблицею 2, всі вибрані бутик-готелі мають дитячий басейн, 50% з них мають дитячу ігрову зону, 40% мають дитячий буфет, 40% мають міні-клуб, 20% мають ігровий майданчик, 20% мають няню, 20% мають дитячу коляску, 10% мають підігрівач молока тощо. для немовлят, і жоден з них не має водних гірок та розваг для дітей. Згідно з відгуками гостей, оцінки готелів коливаються від 8,7 до 9,1.

Послуги для дітей у butik-готелях Туреччини Особливості, зручні для дітей

	Дитячий басейн	Дитячий ігровий майданчик	Дитяча анімація	Міні клуб	Кваліфікований персонал	Дитячий буфет	Няня	Дитяча коляска	Дитячі горки	Дитячі активності	Підігрівачі молока для немовлят	Інше	Відгуки на сайті
Готель 1	+			+		+						дитяча ванночка, миска для їжі та ложка, дитяча пляшечка	9,1
Готель 2	+			+		+		+			+	прибирання 9,1 щітка, туалет адаптер для сидіння, морські капці книги, DVD, телевізор	9,1
Готель 3	+	+	+	+			+					канали для 9,0 дітей та захисний бар'єр для немовлят	9,0
Готель 4	+					+							9,0
Готель 5	+							+				Телеканали 8,9 для дітей	8,9
Готель 6	+		+	+		+	+					Телеканали для дітей та немовлят 8,9 безпека бар'єр книги, DVD, телебачення	8,9
Готель 7	+											канали для 8,8 дітей та захисний бар'єр для немовлят	8,9
Готель 8	+	+	+	+									8,8
Готель 9	+		+			+						книги, DVD, телевізор 8,7 каналів для дітей	8,7
Готель 10	+												8,7
Загалом	10	2	5	4	1	4	2	2	0	0	1		
Відсотки	100	20	50	40	10	40	20	20	0	0	10		

З даних, оцінених в ході дослідження, видно, що 4- і 5-зіркові готелі, які позиціонуються як дружні до дітей, загалом мають особливості, що роблять їх привабливими для дітей. Крім того, видно, що багато готелів мають спеціальні концепції для дітей і що ці концепції включають багато послуг для дітей. З іншого боку, видно, що бутик-готелі мають особливості, придатні для дітей, у таких питаннях, як дитячий майданчик, міні-клуб і дитячий буфет, крім дитячого басейну, і вони не надають багато послуг, придатних для дітей, в інших питаннях. Можна сказати, що така ситуація може бути пов'язана з тим, що вони побудовані на менших площах. У бутикових готелях для дітей в основному пропонуються такі послуги, як книги, DVD, телеканали та дитячі огорожі.

Хоча бутикові готелі не мають великих площ через свою структуру, що є недоліком у наданні послуг, придатних для дітей, вважається, що вони можуть розширити свої послуги там, де не потрібні великі площі. Оскільки невелика кількість гостей, які зупиняються в готелі, сприятиме наданню персоналізованих послуг, можна стверджувати, що послуги для дітей-гостей можуть

Це несподівано, тому що можна було очікувати, що готелі вищого рангу, завдяки вищому стандарту, пропонуватимуть ширший спектр послуг, у тому числі для сімей з дітьми. Такі висновки були наведені в [42] при дослідженні прибережних готелів Туреччини. Автор зазначив, що саме п'ятизіркові готелі є найбільш зручними для сімейного відпочинку.

2.3. Особливості надання послуг для дітей в готелях України

Однією з найбільш характерних рис туризму в Україні, як галузі, яка розвивається в кризових умовах є його динамічність і здатність адаптуватися до мінливих умов і потреб споживачів - у даному випадку туристів, а саме туристів з дітьми, батьки яких не можуть виїхати закордон та хочуть оздоровити та відпочити з дітьми в Україні. Згаданий вище механізм поширюється і на сімейний відпочинок, який, з огляду на вищезазначену залежність, активно розвивається в

Україні. Сім'ї з дітьми є значними акціонерами готельної індустрії, а отже, їхні потреби повинні враховуватися. Готельні оператори, які нехтують підготовкою відповідної та задовільної пропозиції для сімей з дітьми, ставлять себе у не вигідне становище на ринку. З огляду на зростаючу роль сімейного туризму і той факт, що діти є важливими клієнтами в індустрії гостинності, виникла необхідність адаптувати базу розміщення до їхніх потреб. Недоліки в цьому відношенні можуть стати причиною великого стресу замість відпочинку під час сімейної відпустки [37]. Розміщення відіграє важливу - якщо не найважливішу - роль під час сімейного відпочинку, і молодші члени сім'ї часто впливають на рішення, прийняті сім'єю в цьому відношенні, через свої специфічні вимоги [38].

Організація та обслуговування сімейних туристів повинні враховувати зміну структури сім'ї, збільшення кількості подорожей з участю кількох поколінь, а також зміну цілей і пріоритетів сімейного відпочинку [44]. Причини сімейного відпочинку включають дозвілля, а також освіту, розваги, азарт, бажання пережити пригоди та набуття нового досвіду і навичок [40].

Нами були поставлені наступні питання: чи можна спостерігати суттєві відмінності у пропонованих зручностях залежно від категорії готелю та приналежності до мережі? Які зручності пропонують готелі найчастіше? Які зручності є найбільш важливими для батьків? Чи залежать потреби батьків у певних зручностях від вікової групи їхніх дітей? Наскільки послуги та зручності, які пропонують готелі, відповідають очікуванням батьків?

Для цього дослідження було використано два інструменти вимірювання. Першим інструментом дослідження стала анкета (Додаток А), адресована менеджерам готелів у Трускавці, який є одним з безпечних курортних регіонів України у теперішній час. Трускавець є найвідомішим курортом Західної України. Готелі для дослідження були відібрані на основі запитів букінгу щодо надання послуг для дітей. Всього для дослідження було відібрано 8 готелів. За розвитком готелів Трускавця є одним із провідних міст Західної України. На ринку переважають тризіркові готелі, на які припадає найбільша частка (51%) від загальної кількості таких об'єктів у місті, а чотиризіркові – за кількістю номерів.

Більшість готелів у Трускавці або незалежні, або належать мережам готелів, хоча останні десятки років місто також привертає увагу міжнародних мереж, готелі якого розташовані в різних частинах міста. Паперові анкети для опитування були надані кожному з готелів, вибраних на ранньому етапі, разом із листом про наміри, в якому повідомлялося про мету та обсяг дослідницького проекту, а також контактні дані дослідників. Опитування заповнювали власники, директори та менеджери. Це дослідження не стимулювало. Дослідження проводилося з листопада 2024 року по січень 2025 року.

Рішення про структуру питань опитування було прийнято після поглибленого вивчення літератури, що стосується досліджень, пов'язаних з темами гостинності та сімейного туризму. Опитування містило запитання щодо пропозицій готелів щодо різноманітних послуг та зручностей для сімей з дітьми, які були віднесені до однієї з трьох груп (24 позиції):

- Загальні готельні послуги та зручності для дітей — номери телефонів лікарів; ваучери на знижку на дитячі атракціони; достатньо широкі підйомники для дитячих колясок; місце для зберігання дитячих колясок; пандуси; ігрова зона в холі; ігрова кімната для дітей; подарунки дітям; відкритий дитячий майданчик; вшанування Карток великої родини; спеціальні пакети та знижки для сімей з дітьми.

- Зручності в номері — дитячі ліжечка; додаткові ліжка для дітей старшого віку; стільчики для дітей; обігрівачі; телебачення з програмами для дітей; дитячі ванночки; безпеки (наприклад, заглушки, кути столу, вікна).

- Ресторанні зручності – дитяче меню; високі табурети для дітей; дитячий посуд; ігрова зона; туалет зі столиками для сповивання пелюшок; кімната для мам з немовлям; окремий туалет для дітей.

На другому етапі дослідження батьків дітей віком 0–10 років попросили оцінити, наскільки зручності, які пропонують готелі, були для них важливими під час вибору готелю. В інформаційній частині було чітко вказано необхідний вік дітей та те, що питання стосувалися послуг та зручностей, які пропонують готелі міста. Анкета для опитування була надана батькам, які заявили, що подорожують

принаймні в одну нічну поїздку раз на рік. Опитування було опубліковано в електронному вигляді на різних онлайн-форумах для батьків і надіслано батькам, чії діти відвідували випадково вибрані школи та дитячі садки. Загалом отримано 91 відповідь; через невиконання формального критерію одного з батьків (вік дітей старше 10 років) для подальшого аналізу було взято до уваги 90 опитувань. Дослідження проводилося у лютому 2025 року.

Респонденти були об'єднані як одна група та додатково розділені на шість груп:

- (1) батьки дітей 0–3 років;
- (2) батьки дітей 4–6 років;
- (3) батьки дітей 7–10 років;

(4) батьки двох або більше дітей віком 0–6 років (наприклад, перша дитина віком 2 роки та друга дитина віком 5 років);

(5) для батьків двох і більше дітей віком 4–10 років (наприклад, перша дитина віком 4 роки та друга дитина віком 8 років);

(6) батьки трьох або більше дітей віком 0–10 років (наприклад, перша дитина віком 3 місяці, друга дитина віком 4 роки та третя дитина віком 9 років).

Інструмент був розроблений для вивчення потреб батьків, які мають дітей різного віку, щодо обраних готельних послуг та зручностей (24 позиції). Як і у випадку з опитуваннями для власників готелів, було створено ті самі три групи: загальні готельні послуги та зручності, сприятливі для дітей, зручності в номерах та зручності ресторану.

Батьки відповідали за п'ятибальною шкалою Лайкерта. Отримані результати були використані для побудови рейтингу зручностей; для всіх зручностей готелю було розраховано середнє арифметичне та стандартне відхилення. Тоді кожна зручність отримала від 1 до 5 балів:

Наступним кроком було обчислення середнього значення рейтингу для кожної групи зручностей.

Таким чином було підготовлено сім рейтингів: (1) для батьків дітей 0–3 років; (2) для батьків дітей 4–6 років; (3) для батьків дітей віком 7–10 років; 4) для

батьків двох і більше дітей віком від 0 до 6 років; 5) для батьків двох і більше дітей віком від 4 до 10 років; 6) для батьків двох і більше дітей віком від 0 до 10 років; і (7) для всіх батьків.

Після збору інформації про зручності готелів було розраховано вартість готелю за трьома групами зручностей. Результат розраховувався з урахуванням того, чи пропонувалися в готелі зручності (такі самі, що були в опитуванні для батьків). Якщо ні, то готель отримував 0 балів. Якщо так, то готель набрав стільки балів, скільки було віднесено до певної батьківської групи. Потім для кожної групи зручностей було розраховано середнє значення балу для готелю з урахуванням пропозиції, яка була спрямована на батьків з дітьми різного віку.

Цей підхід відрізняється від існуючих досліджень, оскільки він намагається дослідити інклюзивність готелів для сімейного туризму як з точки зору самого готелю, так і очікувань батьків з маленькими дітьми. Це дає можливість стверджувати, що для того, щоб пізнати та зрозуміти роль дітей як важливої групи споживачів у готельному секторі, необхідно провести різні дослідження.

Таким чином, це дозволило нам дослідити, чи існують значні відмінності між рейтингами зручностей, які пропонують готелі Трускавця, і які з цих зручностей найкраще відповідають очікуванням батьків дітей різного віку.

Для порівняння очікувань батьків щодо готельних послуг та зручностей із існуючими пропозиціями готелів власні спостереження, відгуки на сайтах готелів та у системі на букінг.

Таблиця 2.7

Відсоток готелів із зазначеними зручностями та балом, що вказує на очікування батьків

<i>Загальні готельні послуги та зручності для дітей</i>		РЕ
Номери телефонів лікарів	53.62 %	3
Ваучери на знижку на дитячі атракціони	7.25 %	5
Достатньо широкі підйомники для дитячих колясок	63.77 %	3
Місце для зберігання дитячих колясок	18.84 %	3
Пандуси	20.29 %	4
Ігрова зона в холі	20.29 %	3
Ігрова кімната для дітей	7.25 %	5
Подарунки дітям	23.19 %	1
Відкритий майданчик	7.25 %	5
Вшанування карти великої родини	4.29 %	3
Спеціальні пакети та знижки для сімей з дітьми	24.29 %	3
<i>Зручності в номері</i>		
Дитячі ліжечка	86.96%	2
Додаткові ліжка для дітей старшого віку	59.42%	3
Стільчики для дітей	31.88%	2
Обігрівачі	17.39%	3
Телебачення з програмами для дітей	33.33%	3
Дитячі ванночки	24.64%	1
Безпека (наприклад, заглушки, кути столу, вікна)	14.49%	1
<i>Ресторанні зручності</i>		
Дитяче меню	24.64%	4
Високі табурети для дітей	52.17%	5
Дитячий посуд	69.57%	2
Ігрова зона	8.70%	4
Туалет зі столиками для сповивання пелюшок	27.54%	4
Кімната для мами з дитиною	24.64%	3
Окремий туалет для дітей	4.35%	1
РЕ — загальні очікування батьків, де 1 означає «маловажливий», а 5 — «дуже важливий». Результати показують деякі розбіжності між пропонованими послугами та зручностями та очікуваннями батьків.		

Результати, отримані в опитуваннях готелів, узагальнені в таблиці нижче (табл. 1), яка показує відсоток готельних об'єктів зі зручностями та послугами, які пропонують готелі. Крім того, вони порівнюються з очікуваннями батьків (розраховуються сумарно, без розрізнення за віковими категоріями; бали є середнім значенням відповідей (округлених до найближчого цілого) щодо очікувань щодо конкретної зручності).

За результатами опитування батьків були розраховані середні оцінки за трьома групами зручностей (загальні готельні послуги та зручності для дітей, зручності в номерах, зручності ресторану). Отримані результати наведено в таблиці 2.7. Можна зробити висновок, що для всіх батьків найважливішими зручностями є загальні готельні послуги та зручності, зручні для дітей, трохи менш важливими є зручності ресторану (на 0,3 бала менше (8,4%) порівняно з першу згадану групу зручностей), а найнижчу оцінку мають зручності в номерах (на 0,9 бала менше (25,1%)). Подібні результати можна спостерігати у батьків, чиї діти віком 4–6 років, 7–10 років, 0–6 років, 4–10 років і 0–10 років. Винятком є лише група батьків з дітьми 0–3 років. Було відмічено, що ця вікова категорія має подібний попит на зручності, як і всі три групи: ресторанні зручності були визначені як найвищий пріоритет, потім йдуть загальні готельні послуги та зручності для дітей і, нарешті, зручності з групи зручностей у номері. (Таблиця 2.8).

Таблиця 2. 8

Рейтинг зручностей готелів за відгуками батьків з дітьми різного віку

	Загальний готель для дітей Послуги та зручності	Зручності в номері	Ресторанні зручності
0–3 роки	3.45 (3.3%)	3.33 (6.7%)	3.57
4–6 років	3.09	2.17 (29.8%)	2.86 (7.4%)
7–10 років	3.73	2.33 (37.5%)	3.29 (11.8%)
0–6 років	3.82	3.00 (21.5%)	3.43 (10.2%)
4–10 років	3.82	3.00 (21.5%)	3.43 (10.2%)
0–10 років	3.64	2.33 (36.0%)	3.14 (13.7%)
Загалом	3.59	2.69 (25.1%)	3.29 (8.4%)

Результати опитувань, проведених у готелях, були зібрані разом з опитуваннями, проведеними серед батьків. Створено рейтинги середніх балів. На них наведені бали, набрані готелями міста, які взяли участь в опитуванні, на основі балів, розрахованих на основі очікувань батьків у цілому та в одній із вікових категорій. Результати представлені в таблиці 2.9.

Результати проведеного дослідження з метою перевірити, наскільки зручності, пропоновані готелями Трускавця, відповідають очікуванням батьків, показують статистично значущу різницю між послугами та зручностями, які пропонують міські готелі сім'ям з дітьми (загалом дітям). -дружні готельні послуги та зручності, зручності в номерах і ресторанні зручності) та очікування батьків дітей різного віку.

Таблиця 2.9 показує, наскільки (у відсотках) готельні пропозиції відповідають очікуванням батьків (оцінка очікувань батьків розглядалася як 100%, потім вимірювався відсотковий діапазон, в якому потрапляла оцінка готельної пропозиції). Що стосується групи всіх батьків, готелі виправдали очікування щодо загальної групи зручностей для дітей у 51,1% випадків, групи зручностей у номерах у 35,3% випадків і групи зручностей ресторану у 35% випадків. Аналізуючи відсоткові значення щодо відповідності очікуванням батьків дітей різного віку (табл. 2.9), можна помітити, що готелі лише незначною мірою (від 24,7% до 32,7%) виправдали їхні очікування.

Таблиця 2.9

Ступінь (у відсотках), якою пропозиція готелю відповідає очікуванням батьки з дітьми різного віку

	Загальний готель для дітей Послуги та зручності	Зручності в номері	Ресторанні зручності
0–3 роки	30.1	35.1	32.5
4–6 років	30.7	36.4	30.1
7–10 років	28.2	33.0	26.1
0–6 років	27.5	37.7	29.2
4–10 років	27.5	37.7	29.2
0–10 років	24.7	30.9	32.2
Загалом	51.5	35.3	35.0

На основі проведених досліджень було продемонстровано, що ні категорія готелів, ні їх приналежність до готельної мережі не є ознаками наявності певних зручностей для сімейних туристів. Це несподівано, тому що можна було

очікувати, що готелі вищого рангу, завдяки вищому стандарту, пропонуватимуть ширший спектр послуг, у тому числі для сімей з дітьми. Такі висновки були наведені в при дослідженні прибережних готелів Туреччини. Саме п'ятизіркові готелі є найбільш зручними для сімейного відпочинку. Це дослідження не підтверджує це, що може бути результатом специфічних характеристик готелів, для яких сімейні зручності все ще не є частиною їх конкурентної переваги. Іншим важливим елементом, який впливає на представлені результати, може бути чинне в Україні положення щодо категоризації готелів. Згідно з цим, готелі не повинні відповідати певним вимогам щодо сімейних послуг. Аналіз показав, що п'ятизіркові готелі не користуються популярністю серед сімей з дітьми. Варто також відзначити, що готелі вищого класу коштують дорого, і для багатьох сімей з дітьми витрати на проїзд залишаються важливою складовою бюджету відпочинку. Можливо, тому елітні готелі не сприймають батьків з дітьми як своїх клієнтів. Тому вони не бачать необхідності задовольняти їхні вимоги, що завжди передбачає збільшення витрат на готель [28].

Як і у випадку з категоріями, приналежність міського готелю до мережі готелів не гарантує, що там є якісь зручності для сімей з дітьми. Незалежні готелі, які часто є меншими, не бачать необхідності підвищувати свою конкурентоспроможність щодо пропозиції для сімей з дітьми. Конкретні готельні бренди, які функціонують як готельні мережі, часто готують свої пропозиції для певних груп клієнтів. Деякі з них готуються для сімей з дітьми, але вони в меншості. Тому це питання індивідуальної політики компанії, чи має готель якісь сімейні зручності, і сімейні туристи повинні перевірити пропозицію конкретного об'єкта, щоб переконатися, що він відповідає їхнім очікуванням.

Загальні готельні послуги та зручності, дружні до дітей, виявилися найважливішими зручностями на думку батьків дітей усіх вікових категорій (табл. 2.7), за винятком молодшої вікової категорії (0–3 роки). Готелі Трускавця найчастіше відповідають очікуванням батьків щодо цієї групи зручностей. Це дозволяє сім'ям проводити вільний час у загальних приміщеннях закладу, а дітям – грати з однолітками. Майже 80% гостей готелю, коли вони обирають готель,

очікують місця для дітей та відповідного обладнання для полегшення їх гри. На другому місці для всіх батьків були зручності ресторану, а найменш важливі зручності в номерах. Найважливішими для батьків найменших дітей виявляються зручності ресторану, такі як високі табурети, правильний посуд і спеціальне меню. Ці зручності дають батькам найменших дітей більше свободи під час прийому їжі, а діти отримують їжу правильно. Оскільки спільне споживання їжі під час свят часто розглядається як ключовий елемент успішного відпочинку [28], не дивно, що батьки з маленькими дітьми (які мають значні вимоги в цьому відношенні) вважають зручності харчування пріоритетними.

Аналіз опитувань, проведених у готелях щодо загальних готельних послуг та зручностей, дружніх до дітей, показує, що в пропозиції міських готелів є більше варіантів, пов'язаних із безпекою та комфортом туристської групи (телефонні номери лікарів, достатньо широкі ліфти для дитячих колясок), ніж ті, що стосуються дозвілля та розваг, наприклад, ігровий куточок у фойє, ігрова кімната для дітей або ігрова зона просто неба. Безпека в місці перебування також висвітлюється, наприклад, у [38], перераховуючи її як один із найважливіших факторів, які батьки беруть до уваги, плануючи подорож зі своїми дітьми.

Наявність останнього також залежить від ситуації щодо розташування міських готелів в історичному центрі міста. Менше 25% готелів пропонують спеціальні пакети та знижки для сімей з дітьми, що може свідчити про те, що міські готелі зосереджують свої пропозиції на інших групах одержувачів. Це створило певну прогалину в пропозиції готелю, тим більше, що батьки оцінили цю послугу на найвищому рівні, поставивши їй максимальну кількість балів (5).

Викликають здивування результати опитування ресторанних зручностей, орієнтованих на сім'ї з дітьми, а саме: власники готелів вказали, що у них досить велика кількість посуду для дітей; проте їхня пропозиція дитячого меню значно нижча. Є лише невелика кількість закладів, які пропонують ігровий куточок у ресторані.

Проте, беручи до уваги другий етап дослідження, на якому очікування батьків порівнювалися зі зручностями, які пропонують готелі Трускавця, можна зробити висновок, що очікування батьків з дітьми 0–3, 4–6, 0–6 і 4 років: –10 років було виконано на однаковому рівні для кожної категорії. Навпаки, пропозиції готелів щодо зручностей та зручностей відхилялися від очікувань батьків у вікових групах 7–10 та 0–10 років, тобто найстарших групових категорій, які також є найбільшими і різноманітні за віком.

Водночас, розглядаючи групи зручностей готелів у різних вікових категоріях дітей, а також у різних групах зручностей, важливо зазначити, що це були очікування батьків із найменшими дітьми, тобто 0–3 роки, які були дотримані в найвищому ступені (особливо щодо зручностей у номерах та ресторанів). Це певною мірою може свідчити про хорошу підготовку готелів для розміщення найменших гостей у номерах, пропонуючи, наприклад, дитячі ліжечка або сприяючи спокійній трапезі в ресторані готелю. Що стосується загальних готельних послуг, зручностей для дітей, а також зручностей у номерах, очікування щодо цієї групи виправдалися найменшою мірою для сімей з дітьми різного віку, в діапазоні 0–10. У випадку послуг, пов'язаних з групою ресторанних зручностей, очікування батьків у цій віковій категорії дітей виправдалися більшою мірою, можливо, через більшу кількість зручностей для найменших дітей (ці очікування щодо зручностей виправдалися в меншій мірі). ступінь у групі старших дітей 7–10 років). Що стосується комфортності номерів, то, окрім сімей з дітьми різного віку, очікування батьків незначною мірою виправдалися в групах дітей старшого віку, а саме 4–6 років та 7–10 років, які б підтверджують тезу про те, що готельні послуги в номерах найкраще підготовлені для розміщення найменших дітей. Наведені вище результати показують, що міські готелі з різноманітними зручностями сімейного туризму відповідатимуть очікуванням сімей з маленькими дітьми та немовлятами. Це свідчить про те, що керівники бази розміщення ставляться до дітей як до єдиної, незмінної групи реципієнтів. Це відповідає результатам [38], які стверджують, що персонал готелю часто припускає, що є лише два типи клієнтів, дорослі та діти, і що всі

діти мають однакові вимоги. Подібні висновки можна знайти в [40], де зроблено висновок, що батьки, які подорожують з маленькими дітьми, повинні розглядатися як окремий сегмент сімейного туризму. До них не слід ставитися так само, як до сімей зі старшими дітьми.

Проведені дослідження показали, що вимоги деяких батьків до послуг і зручностей, які пропонують готелі, однакові, незалежно від типу готелю. Було також продемонстровано, що готелі Трускавця, відповідають очікуванням батьків з дітьми приблизно на 50% щодо загальних готельних послуг та зручностей, зручних для дітей, і приблизно на 30% щодо зручностей у номерах та ресторанів. У певному сенсі отримані дослідження перетинаються з іншими дослідженнями щодо адаптації готельних послуг та інфраструктури до сімей з дітьми, оскільки певні очікування батьків чи опікунів у цьому відношенні залишаються незмінними незалежно від місця чи часу перебування. Вони звертають увагу на те, що певні дефіцити та недоліки засобів розміщення можуть зробити відпустку чи подорож більш напруженими.

РОЗДІЛ 3

ПРОПОЗИЦІЇ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ КОНЦЕПЦІЇ KIDS-FRIENDLY У ГОТЕЛЬНІ ПІДПРИЄМСТВА УКРАЇНИ

3.1. Впровадження концепції «kids-friendly» в готельні підприємства України

На основі вищепроведеного аналізу, аналізу досвіду роботи різних готельних підприємств, девелопментів готельного бізнесу, компаній забудовників готельних комплексів, ми можемо запропонувати зручності, що чекають сім'ї з дітьми від проживання в готелі. Ця інформація допоможе успішно відкрити готель сімейного типу у 2025 році з концепції Kids-friendly готель.

Kids-friendly готель (з англ. «kids friendly») — це готель, де в першу чергу створюються дружні до дітей умови перебування /відпочинку. Хороший сімейний готель приносить прибуток своєму власнику, оскільки зросла популярність сімейного відпочинку в Україні, дорослі ретельно підходять до вибору місця проживання з дітьми, тому віддають перевагу місцям із гарною репутацією, збільшується середній чек перебування у готелі сім'ї з дітьми з допомогою затребуваності додаткових послуг аніматорів, вихователів та інших, завдяки створенню інклюзивності пропозицій. Саме такий готельний бізнес буде в майбутньому користуватися більшою популярністю.

Головні риси концепції готелю для всієї родини (Kids-friendly готель):

- *комплексність сервісу*. Різні вікові групи повинні задовольняти усі свої потреби та бажання, не залишаючи готель для сімейного відпочинку. Також важливо розуміння того, що відвідування нового місця може бути лякаючим для дітей, тому необхідно зробити їхнє перебування максимально приємним та комфортним. Для цього готельне підприємство повинно забезпечити низку зручностей, розваг, що стане гарантом гарного проведення часу у закладі:

- *спеціалізований ресторан із окремим збалансованим меню для дітей;*

- *дорослі та дитячі басейни, СПА, зони відпочинку з ігровими майданчиками на території готелю;*
- *послуги нянь, аніматорів;*
- *наявність пунктів медичної допомоги, про послуги кваліфікованих психологів та педагогів;*
- *урізноманітнюйте перебування своїх гостей за допомогою дитячих клубів, гуртків, що розвивають, проведення сімейних розважальних заходів.*

Таким чином, щоб відкрити готель з нуля для сімей, важливим є впровадження ряду розваг і комплексність послуг. Завдяки такому далекоглядному підходу будуть враховані унікальні потреби маленьких гостей та сформоване наступне покоління свідомих мандрівників.

- Інфраструктура

На відміну від стандартних та міні-готелів, Kids-friendly готелі повинні бути спеціально адаптовані під потреби сімей з дітьми та пропонувати широкий спектр зручностей, розваг. Розглянемо основні елементи інфраструктури Kids-friendly готелів:

1. Сімейні номери та апартаменти.

Найчастіше це просторі життя простору, які можуть розміщувати великі сім'ї. Вони оснащені двома і більше спальнями, додатковими ліжками/диванами-ліжками, кухонним куточком або міні-кухнею, а також дитячим приладдям (ліжечками, дитячими стільцями тощо).

2. Дитячі майданчики та розваги.

Важлива частина інфраструктури — закриті та відкриті дитячі майданчики з різноманітним ігровим обладнанням, а також розважальні клуби з аніматорами, які організовують спеціальні програми, майстер-класи та інші заходи для дітей різного віку.

3. Басейни.

Сімейні готелі часто мають басейни з поділом на зони для різних вікових груп постояльців, а також дитячі басейни з дрібною водою та ігровими елементами.

4. Спортивні та розважальні об'єкти.

На території можуть бути спортивні майданчики (тенісні, волейбольні, баскетбольні), тренажерні зали, боулінг, кінотеатри або ігрові кімнати для дітей та дорослих.

5. Ресторани та кафе.

Вони пропонують різноманітні варіанти харчування, включаючи дитяче меню, зони для годування немовлят та можливість замовлення їжі в номер.

6. Послуги для дітей та батьків.

Це няні на годину або весь день, прокат дитячого обладнання (коляски, велосипеди з дитячими сидіннями тощо), медичний пункт з педіатром або можливістю виклику лікаря прямо в номер.

7. Майданчики для проведення сімейних заходів.

Ви можете запропонувати орендувати зали для проведення дитячих свят, весіль, ювілеїв та інших урочистостей.

8. Розваги

Відкрити готель, сімейний парк-готель - це не лише забезпечити гостям якісне перебування. Важливо пропонувати розважальні заходи, орієнтовані головним чином дітей. Це можуть бути танці, аквагрим, надувні замки, пошук скарбів, живі виступи фокусників та артистів, карнавали, уроки плавання, творчі станції, кінопокази та багато іншого. Батьки за бажанням приєднуються до дітей або проводять час наодинці один з одним, поки хлопці перебувають під наглядом педагогів чи аніматорів.

9. Сервіс

Відкриття готелю передбачає найм у штат гостинного та уважного персоналу. Його теплота та турбота має велике значення для ваших постояльців. Усім подобається, коли до них ставляться як до VIP-персони на відпочинку, включаючи дітей. Такі готелі у всіх на слуху.

Ось деякі моменти, які варто розглянути

Пропонуйте послуги з догляду за дітьми.

Готель — не дитячий садок, але він все одно має пропонувати основні послуги нагляду за дітьми, якщо батьки хочуть виїхати на кілька годин. Для цього запросіть на роботу навчених нянь, співробітників з педагогічною освітою та досвідом. Так ви зможете здобути репутацію готелю, дружелюбного до родин. Необхідно дивувати маленьких гостей своєю увагою. Зокрема, під час реєстрації привітайте дітей невеликим подарунком у вигляді іграшки, шоколаду, набору кольорових олівців, забарвлення тощо. Цей жест не лише дає їм можливість чимось зайнятися, а й дозволяє почуватися бажаними гостями. Можливо, саме вони згадають про вас у наступній подорожі та попросять батьків вибрати готель, у якому їх люблять.

10. Оснащення Kids-friendly готелю. Бізнес-план готелю сімейного типу також має передбачати наявність різноманітного корисного обладнання. Все для того, щоб зробити перебування гостей максимально зручним та радісним.

Крім басейнів, спортивних майданчиків, ігрових кімнат, маленьким постояльцям приємна наявність у номерах іграшок, дитячих халатів, тапочок та наборів для чищення зубів. А в ресторані, в якому на них чекають забавні дитячі столові прилади та чашки, процес прийняття їжі стає справжньою радістю. Дорослі відчують комфорт, коли є парковка для колясок, пункти зміни підгузків, спеціальні стільці для годування та інші зручності.

1. Повна безпека Сучасні сімейні готелі приділяють велику увагу екологічності пропонованих послуг та безпеки гостей, впроваджуючи відповідні технології та стандарти. Тому, перш ніж відкрити готель з нуля, забезпечте номери та інші приміщення будівлі:

- покладіть м'які, протиковзкі покриття для підлоги;
- розмістіть додаткові подушки у номерах;
- тримайте небезпечне обладнання поза досяжністю дітей. ;
- закрийте розетки заглушками, встановіть захист на вікна, переконайтеся, що всі меблі стоять стійко і навколо немає шнурів, що звисають;

- уникайте зберігання дрібних та гострих предметів у номерах;
- навчіть персонал екстреним діям у надзвичайних ситуаціях;

Якщо у вашому готелі є басейн, найміть рятувальників, які будуть стежити за тими, хто купається. Подбайте про додатковий санітарний контроль та підігрів води; якщо поблизу розташована придатна для купання водойма, то забезпечте її безпечне користування: зручний вхід, пологий берег і дно.

Типи номерів у готелях з концепцією готелю для всієї родини (Kids-friendly), які не. Розглянемо основні типи номерів які необхідно проектувати у готельних комплексах з концепцією для всієї родини (Kids-friendly):

- сімейний номер — найпоширеніший вид приміщення, що включає одну або кілька спалень з двома-чотирма двоспальними/односпальними ліжками. Зазвичай вміщує від 4 до 6 осіб;
- апартаменти - пропонують більше простору та зручностей. Вони можуть складатися з однієї або декількох спалень, вітальні та кухні, ванної кімнати, балкону/тераси. Апартаменти ідеально підходять для великих сімей, а також тим, хто воліє довше проживати в готелі та частіше готувати їжу самостійно;
- студії - це сімейні номери, що складаються з об'єднаної спальні та вітальні. Їх зазвичай обирають сім'ї з однією дитиною, які мають на меті проводити більшу частину свого часу поза номером;
- суміжні номери — їх віддають перевагу сім'ям з підлітками, де дорослі та підростаюче покоління цінують свій особистий простір. По суті це два номери, які об'єднані спільними дверима, але при цьому мають різні входи.

ДИТЯЧІ КЛУБИ У БУДІВЕЛЬНО СТОЯТЬ

Батьки дуже чутливі до потреб своїх дітей. Тому створіть усі умови для ігор та розвитку підростаючого покоління. Для відкриття сімейного готелю визначтеся з локацією дитячого клубу в окремій будівлі, щоб шум не заважав постояльцям міні готелю. Оформляючи ігрову зону, використовуйте привабливий декор, протиковзні покриття для підлоги, ігрове обладнання для дітей різного віку з

екологічних матеріалів, які відповідають нормам пожежної безпеки РФ. Також пам'ятайте про настільні ігри, головоломки, відеоігри.

Найміть кваліфікований персонал, який зможе спостерігати за дітьми та проводити творчі майстер-класи. Буде плюсом, якщо двері вашого клубу відчинені весь день і при цьому не потрібна додаткова плата за вхід. Батьки зможуть у будь-який зручний для них час зайнятися своїми справами та заощадити гроші, що ще більше підвищить імідж вашого готелю.

ДИТЯЧІ ВУЛИЧНІ ІГРОВІ КОМПЛЕКСИ

Ігри та розваги на вулиці також користуються популярністю. Вони не лише дарують радість, а й покращують когнітивний розвиток маленьких гостей. Тому, відкриваючи готель з нуля, обладнайте ігрові комплекси різних розмірів і, можливо, навіть мотузковий парк.

Крім ігор на майданчиках пропонуйте захоплюючі екопригоди, де діти можуть більше дізнаватися про довкілля та спілкуватися з тваринами. Влаштовуйте інтерактивні розваги, такі як виготовлення слаймів, кулінарні майстер-класи на свіжому повітрі, сніданки з відомими персонажами мультфільмів та танцювальні вечірки.

Відкрити ідеальний у всіх сенсах Kids-friendly готель – справа непросте та відповідальне. З увагою потрібно поставтеся до безпеки інфраструктури всього готельного комплексу. Потрібно створити теплу, доброзичливу атмосферу, яка допоможе гостям почуватися комфортно як удома. А інклюзивність послуг, орієнтованих гостей різних вікових груп, підвищить затребуваність вашого готелю.

3.2. Пропозиції щодо розробки та вдосконалення стандартів обслуговування дітей готелях з концепцією «kids-friendly»

Основою стандартизації послуг є розуміння потреб і повсякденних справ дітей і сімей з метою ефективного планування пропозиції закладів гостинності та заходів, які є невід'ємною частиною задоволення потреб під час використання

туристичної пропозиції. Стандарти передбачають низку видів діяльності та об'єктів, які перевищують обов'язкові мінімальні технічні вимоги для надання послуг у туризмі та створюються на основі визначених потреб сімей, які планують свою подорож, відпустку чи вихідні дні відповідно до потреб своїх дітей. Наголошується на важливості того, щоб і батьки, і діти відчували себе в безпеці та мали доступ до послуг, які відповідають їхньому віку.

Стандарти включають

1) Об'єкти для надання послуг та послуги з приготування та подачі їжі та напоїв, такі як готелі, невеликі готелі, бутик-готель, гарні-готель, апарт-готель, кондо-готелі, хостели, гостьові будинки, курорти, етно-сільські будинки, апартаменти та кімнати в оренду;

2) об'єкти для надання послуг з приготування та обслуговування їжі та напоїв (ресторани, піцерії, таверни, кафе-бари тощо);

3) Напрямки досвіду – національні парки, музеї, аквапарки, школи плавання та верхової їзди, освітні майстерні, піші прогулянки, їзда на велосипеді, ...;

4) Послуги з оренди – оренда автомобіля, оренда велосипеда, оренда скутера, оренда няні, оренда кемпера...

Кожне місце, об'єкт для надання послуг з розміщення та харчування та напоїв, а також об'єкти для надання послуг з харчування та напоїв, а також додаткові послуги та послуги з оренди та об'єкти, розташовані біля входу або на відповідному та видимому місці. Основна особливість - дружня до дітей. Для базового пакета на ярлику буде логотип, дружній до дітей, тоді як пакет Advanced буде позначений логотипом, дружній до дітей преміум.

Проживання

Згідно з політикою гостинності пропонуємо розробити 2 бренди BASIC і PREMIUM Child-friendly, постачальники розміщення повинні відповідати таким стандартам:

- Безперешкодний доступ до стійки реєстрації та вестибюлю з колясками та місцем для їх розміщення у вестибюлі.

- Власні номери (сімейні номери), де є або може бути додаткове ліжко для дітей до 12 років та додаткові зручності, такі як степпер або неслизький килимок.
- Дитяче ліжечко
- Розетка захищена від електричного контакту
- Аптечка першої допомоги на ресепшені готелю та прямий зв'язок з педіатром та стоматологом.

Власники концепції бренду «BASIC Child-friendly» разом із обов'язковими стандартами зобов'язані задовольняти щонайменше 3 стандарти з поля додаткових базових стандартів у своїй пропозиції.

Власники концепції бренду Premium Child friendly житло разом із обов'язковими стандартами зобов'язані задовольняти щонайменше 5 стандартів із вікна додаткових базових стандартів, 1 додатковий стандарт Premium та один контент, за оренду якого може стягуватися плата. Якщо є комісія, вартість витрат має бути чітко вказана під час бронювання.

Додаткові базові стандарти

1. Спеціальне місце в холі для дитячих роздягалень
2. Горщики (мінімум 4 шт.)
3. Дитячий фен
4. Підігрівач дитячих пляшечок
5. Стільчик дитячий для годування дітей до 2 років
6. Аркуші для розфарбовування олівцями, набором кольорових олівців і фломастерів
7. Куточок на рівні вестибюля, призначений для дитячих ігор, який крім килимка/килимка та подушок може містити кубики, плюшеві іграшки, машинки тощо.
8. Книги, настільні ігри (карти, UNO, Risiko, Монополія) DVD, CD з музикою для дітей доступні гостям у вигляді міні-бібліотеки *5
9. Куточок дитячого харчування в зоні ресторану зі свіжими фруктами та овочами, блендером та готовими ложками для дітей до 2 років.
10. Контейнер для стерилізації пляшок

Додаткові стандарти Premium

1. Куточок для творчості з таким вмістом, як дошка для малювання крейдою, головоломка, стекер для акварелі, стіл для кубиків Lego.

2. Сад із тваринним світом.

3. Ігрова кімната в приміщенні або на відкритому повітрі з мінімум 3 елементами (гойдалка, крісло-качалка, індіанський намет, тайник, гірка, пісочниця з іграшками, неглибокий басейн з кульками ...

4. Відкритий майданчик (скакалка, баскетбол, футбольний м'яч, надувний насос)

Послуги, за які може стягуватися плата

1. Платформа відеоігор

2. Велосипеди, самокати, скейтборди

3. Настільний футбол, ракетки та настільний теніс, більярд, ковзани

4. Організовані майстер-класи *6 для різного віку

5. Догляд за дітьми

6. Аніматори

7. Ноші кенгуру

8. Дитячий реквізит для пляжу або походу

Таблиця 3.1

Опис вмісту необхідних зон

Роздягальня	(роздягальня або спеціальна частина туалету з місцем для переодягання та гігієнічним приладдям)
Дитячий фен	Дитячий фен необхідно, щоб в готелі або закладах розміщення для сімей з маленькими дітьми був дитячий фен, який можна отримати на рецепції за запитом.
Дитячий стільчик для годування дітей до 2 років	якщо помешкання не має ресторанної частини, на кожні 5 сімейних номерів має бути один дитячий стільчик для годування. Якщо є ресторанна частина, необхідно мати принаймні 2 дитячих стільчика для годування, які за потреби можна використовувати в житловій частині.
4 Ігровий куточок	на рецепції або іншому рівні поверху (з рестораном, конференц-залом тощо) це окрема частина загального простору, яка під наглядом батьків використовується для ігор дітей
5 Міні бібліотека	Містить принаймні 5 випусків книг на рідній та іноземній мовах, фільмів і компакт-дисків із музикою, а також соціальних ігор, доступних для гостей за запитом або завантаженням протягом періоду часу, який регулює проживання, майстер-клас з макіяжу, малювання, скаутинг, зміцнення здоров'я та здоровий спосіб життя, мистецтво та ремесла (Секція образотворчого мистецтва / Мала художня школа); Активні ігри та спорт; Весела математика / Читацький клуб
6 Організований семінар	Майстерня з малювання, скаутингу тощо, Майстерня з пропаганди здоров'я та здорового способу життя; Art & Crafts (художня секція / Мала художня школа); Активні ігри та спорт; Весела математика / читацький клуб ...

Їжа та напої

Відповідно до політики гостинності для брендів BASIC і Premium Child friendly, приміщення для надання їжі та напоїв, приготування та обслуговування повинні відповідати таким стандартам:

- Безперешкодний доступ з дитячими колясками та місцем для їх розміщення
- Стільчик дитячий для годування дітей.
- Аптечка першої допомоги в барі та прямий зв'язок з педіатром у разі травми.

Власники гастрономічного бренду Basic Child friendly разом із обов'язковими стандартами зобов'язані задовольняти щонайменше 3 стандарти з коробки додаткових базових стандартів разом із пропозицією.

Власники гастрономічного бренду Premium Child friendly разом із обов'язковими стандартами зобов'язані задовольняти щонайменше 3 стандарти з Додаткових базових стандартів і щонайменше один додатковий стандарт Преміум.

Додаткові базові стандарти

1. Розмальовки аркушів олівцями, набором кольорових олівців і фломастерів
2. Роздягальня (окрема кімната або спеціальний туалет)
3. Куток дитячого харчування в ресторанній частині, який включає свіжі фрукти та овочі, блендер та підігрівач дитячих пляшечок
4. Happy meal (страва з подарунковим вмістом)
5. Дитяче меню * не менше 3-х позицій, які обов'язково містять овочі та/або фрукти на вибір.
6. Частина ресторану, обладнана маленькими столиками та стільцями та розважальним контентом (настільні ігри, головоломки тощо), де діти можуть харчуватися окремо

Додаткові стандарти Premium

1. Куточок для творчості з таким вмістом, як стіл для малювання крейдою, стіл Lego, пазл .
2. Огорожа з декоративним килимком або килимком для ігор дітей або огорожа для дітей 0-1 року з іграшками
3. Огороджений зовнішній майданчик (скакалка, баскетбол, футбольний м'яч, надувний насос)
4. Огороджений сад з тваринами, придатними для дітей - собака, кішка, кролик ...

5. Ігрова кімната під відкритим небом або окрема закрита зона з мінімум 3 елементами (гойдалка, гойдалка, індіанський намет, тайник, гірка, пісочниця з іграшками, неглибокий басейн з кульками та різноманітним реквізитом

Примітка: Дитяче меню повинно бути збалансованим, різноманітним і поживним.

Кафе-бари

Відповідно до політики гостинності для брендів BASIC і Premium Child friendly, кафе-бари для надання послуг з приготування напоїв і обслуговування повинні відповідати таким стандартам:

- Безперешкодний доступ з дитячими колясками та місцем для їх розміщення
- Меню, що містить вибір соків зі свіжих фруктів та/або овочів
- Аптечка першої допомоги в барі та прямий зв'язок з педіатром у разі травми
- Забезпечення здорового середовища без нікотину

Власники бренду Basic Child friendly для кафе-барів разом із обов'язковими стандартами зобов'язані задовольняти щонайменше 3 стандарти з вікна додаткових базових стандартів, що містить свою пропозицію.

Власники брендових кафе-барів Premium Child friendly разом з обов'язковими стандартами зобов'язані задовольняти щонайменше 3 стандарти з Додаткових базових стандартів і щонайменше один Додатковий преміум стандарт.

Додаткові базові стандарти

1. Розмальовки аркушів олівцями, набором кольорових олівців і фломастерів
2. Роздягальня (окрема кімната або спеціальний туалет)
3. Міні бібліотека з книгами та настільними іграми
4. Безкоштовна вода для дітей перевіреної якості (дистильована, очищена або бутилирована вода)

6. Куточок для творчості з таким вмістом, як таблиця для малювання крейдою, таблиця Lego, пазл ...

Додаткові стандарти Premium

1. Вольєр з декоративним килимком або килимком для ігор дітей або огорожа для дітей 0-1 року з іграшками

2. Огороджений зовнішній майданчик (скакалка, баскетбол, футбольний м'яч, надувний насос)

3. Ігрова кімната під відкритим небом або окрема закрита зона з мінімум 3 елементами (гойдалка, гойдалка, індіанський намет, тайник, гірка, пісочниця з іграшками, неглибокий басейн з кульками та різноманітним реквізитом

Досвід

Заклади, які пропонують досвід для дітей та/або сім'ї, включають школи верхової їзди, зимові спортивні школи (катання на лижах, санчатах...), школи плавання, рафтингу, освітні майстерні, піші та велосипедні тури, ігрові кімнати,...

Організатори політики гостинності з брендом Basic Child friendly повинні забезпечити наступні стандарти:

- Безперешкодний доступ з дитячими колясками та місцем для їх розміщення
- Аптечка першої допомоги в барі та прямий зв'язок з педіатром у разі травми
- Забезпечення здорового середовища, вільного від нікотину та інших шкідливих для здоров'я речовин

Організатори визнають, що всі діти, які використовують контент (незалежно від віку, статі, раси, релігії, сексуальної орієнтації, здібностей чи обмежень), мають право брати участь у заходах у безпечному середовищі та захищені від шкоди.

Пропозиція охоплює стандарти безпеки відповідно до вимог законодавства або в рамках вмісту, що пропонує навчальний досвід через активний відпочинок:

- Забезпечено нагляд дорослих за наданням послуг бренду Child Friendly service

- Кількість осіб, які працюють з дітьми, встановлюється нормативно-правовими актами та вивішується на видному місці та/або доступна для батьків/опікунів.

- Захисні засоби в хорошому збереженому стані різних розмірів, адаптовані до будь-якого віку дітей (шолом, жилет, окуляри) і відповідно до типу пропозиції

- Заява про ризики та взяття на себе відповідальності одним із батьків або законним опікуном

- Заява / згода батьків або законних представників на використання фото та / або відео в рекламних цілях організатора

Людам, які працюють з дітьми від 6 місяців до 12 років за програмою, адаптованою до різних потреб дітей відповідно до віку, необхідно знати першу допомогу та допомагати вказувати на утоплення (за необхідності, наприклад, уроки плавання).

Організатори зобов'язані надати сучасне тренувальне обладнання та аксесуари, такі як: окуляри, жилет, шапка, серед іншого обладнання для тренувань; Для лижної школи: лижні черевики, лижі, палиці та шоломи різних розмірів для різного віку дітей.

Оренда...

Пропонуються в оренду велосипеди, автомобілі, самокати тощо.

Організатори політики гостинності з брендом Basic Child friendly повинні забезпечити наступні стандарти:

- Аптечка першої допомоги в барі та прямий зв'язок з педіатром у разі травми

- Наявність дитячого крісла, відповідно до законодавства та в залежності від типу орендованого обладнання (велосипед, автомобіль тощо)

- Захисні засоби в хорошому збереженому стані різних розмірів, адаптовані до будь-якого віку дітей (шолом, щитки тощо) та відповідно до типу пропозиції

- Заява про ризики та взяття на себе відповідальності батьками або законними опікунами під час оренди обладнання, яким керують діти (велосипед, самокат, роликові ковзани...)

- Заява / згода батьків або законних представників на використання фото та / або відео в рекламних цілях організатора.

Постачальники контенту визнають, що всі діти, які орендують ці активи (незалежно від віку, статі, раси, релігії, сексуальної орієнтації, здібностей чи обмежених можливостей), мають право на заняття в безпечному середовищі та захищені від шкоди.

ВИСНОВКИ

Дослідження показало, що гості з дітьми мають високі вимоги як до різноманітності та якості готельних послуг, так і до планування готелю та його околиць.

У готелях, дружніх до дітей, зони користування мають бути особливо ергономічними та не становити небезпеки для дітей. Незалежно від того, чи йдеться про приватну територію чи загальну територію для сім'ї, тут має бути простір, придатний для використання дітьми. Крім того, місця використання повинні бути безпечними (перила сходів, запобіжні заходи біля басейну тощо), чистими та гігієнічними.

Важливими моментами для сімей з дітьми в оцінці готелів, дружніх до дітей, є те, що послуги з харчування та напоїв повинні бути придатними для дітей і не повинні змушувати їх протягом дня, що не повинно бути інтервалів у подачі їжі та напоїв, повинен бути доступ до їжі та напоїв, коли це необхідно, має бути відповідне обладнання (дитячий стіл, стільці, виделки, ножі тощо), і повинні бути кухарі, які знають інгредієнти, які будуть використовуватися для годування дітей та приготування відповідної їжі та напоїв для них. Крім того, лише поєднання цих питань недостатньо. Питання чистоти та гігієни також є надзвичайно важливим критерієм оцінки в обслуговуванні їжі та напоїв.

Важливими міркуваннями для сімей з дітьми при оцінці та виборі готелів, дружніх до дітей, є придатність для використання та достатній розмір різних зон, де проводяться розваги та заходи для дітей (дитячий клуб, дитячий басейн, ігрові майданчики, приватні телевізійні зони, міні-дискотеки тощо), наявність достатньої кількості матеріалів для використання на ігрових майданчиках, чистота цих зон та наявність достатньої кількості кваліфікованого персоналу.

Крім того, як і в зонах використання, у цих місцях також слід вживати запобіжних заходів щодо ситуацій, які можуть загрожувати безпеці дітей.

Одним із важливих моментів для сімей з дітьми при оцінці та виборі готелів, дружніх до дітей, є персонал, який працює у відділеннях для дітей. Для сімей з дітьми дуже важливо, щоб у цих підрозділах була достатня кількість персоналу, щоб були на достатньому рівні знання, уміння та навички персоналу, щоб він пройшов необхідну підготовку. Персонал, який працює в цих підрозділах, також повинен проявляти достатню турботу про те, як поводитися з дітьми. Персонал повинен мати педагогічну підготовку, щоб не мати проблем, особливо в службах для дітей, не давати дітям будь-яку їжу та напої, навіть якщо вони хочуть більше догодити дітям (дитина може бути чутливою щодо здоров'я), не повинні залишати дітей одних.

Для того, щоб бути кращим готелем за умов конкуренції, готелям, дружнім до дітей, необхідно знати, які критерії переваг сімей з дітьми, і організовувати свої функції таким чином, щоб підвищити рівень задоволеності сімей з дітьми та відповідно використовувати свої ресурси.

Підсумовуючи, можна сказати, що найважливішим фактором сімейного туризму, який повинен урізноманітнити послуги та зручності, які пропонують готелі, є вік дітей. Саме їхній вік визначає потреби та інтереси дітей від самого раннього дитинства до раннього шкільного віку. Найбільший виклик для власників готелів – підготувати пропозицію, яка б відповідала очікуванням сімей з дітьми (більше 1) різного віку (чим більша різниця у віці, тим важче задовольнити вимоги батьків щодо зручностей та зручностей готелю).

Багато дослідників сімейного туризму підтверджують тезу про те, що діти мають дедалі більший вплив на напрямок і вид відпочинку та місце проживання, а також діяльність, яка здійснюється під час подорожі. У той же час батьки все більше охоче організовують відпочинок так, щоб перш за все були задоволені потреби їхніх дітей, оскільки вони усвідомлюють той факт, що чим більше діти задоволені відпочинком, тим більше їхні потреби. зустрілися, тим більш

задоволеним і спокійним буде відпочинок для них. Ця тенденція також помітна в пропозиціях готелів для сімей з дітьми

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Офіційний сайт готелю Max Royal Kemer Resort <https://www.maxxroyal.com/>
2. Офіційний сайт готелю Padma Hotel Bandung <https://www.padmahotelbandung.com>
3. Офіційний сайт готелю Welcomhotel The Savoy <https://www.itchotels.com/in/en/welcomhotelthesavoy-mussoorie>
4. Офіційний сайт готелю Club Family Hotel Riccione <https://www.clubfamilyhotelriccione.com>
5. Офіційний сайт готелю Albatros Aqua Park Sharm <https://www.pickalbatros.com>
6. Офіційний сайт готелю Tulemar Resort <https://www.tulemarresort.com>
7. Офіційний сайт готелю Chandys Windy Woods <https://www.chandyswindywoods.com/>
8. Офіційний сайт готелю Potidea Palace Hotel <https://www.potidea-palace.com>
9. Офіційний сайт готелю Max Royal Belek Golf Resort <https://www.maxxroyal.com>
10. Офіційний сайт готелю Cavalino Bianco Family Spa Grand Hotel <https://www.cavallino-bianco.com/en/family-hotel-italy>
11. Офіційний сайт готелю Vinpearl Resort & Golf Nam Hoi An <https://vinpearl.com/vi/hotels/vinpearl-resort-golf-nam-hoi-an>
12. Офіційний сайт готелю Parto Sani <https://sani-resort.com/our-hotels/porto-sani>
13. Офіційний сайт готелю U Coral Beach Club Eilat Ultra All Inclusive <https://www.leonardo-hotels.com/eilat>
14. Офіційний сайт готелю Rocking Horse Ranch Resort <https://www.rockinghorseranch.com>
15. Офіційний сайт готелю HD Parque Cristobal Tenerife <https://www.hdhotels.com/es/hd-parque-cristobal-tenerife/>

16. Офіційний сайт готелю The Papandayan <https://thepapandayan.com>
17. Офіційний сайт готелю Tui Magic Life Skanes <http://com-hotel.website/en/>
18. Офіційний сайт готелю Recanto Alvorada Eco Resort
<https://www.recantoalvorada.com.br>
19. Офіційний сайт готелю Club Med Sahoro Hokkaido
<https://www.clubmed.com.tr/r/sahoro-hokkaido/w>
20. Офіційний сайт готелю Just Sleep Hualien Zhongzheng
<https://www.justsleep.com.tw/hualien/en>
21. Офіційний сайт готелю Serenity Fun City
<http://www.serenityhotelsegypt.com/de/hotel/serenity-fun-city>
22. Офіційний сайт готелю The Grand Bliss at Vidanta Nuevo Vallarta
<https://www.vidanta.com/web/nuevo-vallarta/the-grand-bliss>
23. Офіційний сайт готелю Isrotel Lagoon <https://www.isrotel.co.il>
24. Офіційний сайт готелю Club Med Ixtapa Pacific
<https://www.clubmed.com.tr/r/ixtapa-pasifik/y>
25. Офіційний сайт готелю Mirotel Resort & SPA <https://mirotel.ua>
26. Офіційний сайт готелю Rixos Prykarpattya <https://rixos.ua>
27. Офіційний сайт готелю Лісова пісня <https://lisova-pisnia.ua>
28. Офіційний сайт готелю Vesna <https://hotelvesna.com>
29. Офіційний сайт готелю Шале Грааль <https://chalegraal.com>
30. Офіційний сайт курортно-готельного комплексу «Свитязь» <https://svityaz-resort.com.ua>
31. Офіційний сайт готелю Три сини та донька <https://trysyny.com>
32. Офіційний сайт курортного спа-готелю “БІКТОР” <https://www.ua.san-victor.com.ua>
33. Офіційний сайт ЮНІСЕФ <https://www.unicef.org>

34. Carroll P., Calder-Dawe O., Witten K., Asiasiga L.A. Prefigurative Politics of Play in Public Places: Children Claim Their Democratic Right to the City Through Play // *Space and Culture*. 2018. Vol. 22. Iss. 3. Pp. 294-307. doi: 10.1177/1206331218797546.
35. Freeman C., Tranter P. *Children and their urban environment: Changing worlds*. London: Earthscan, 2011.
36. Johansson M., Mårtensson F., Jansson M., Sternudd C. Urban space for children on the move // *Transportation and Children's Well-Being*. 2020. p. 217–235. doi: 10.1016/b978-0-12-814694-1.00012-9.
37. Khoo-Lattimore C., Prayag G., Cheah B.L. Kids on board: Exploring the choice process and vacation needs of Asian parents with young children in resort hotels // *Journal of Hospitality Marketing & Management*. 2015. Vol. 24. p. 511–531.
38. Li M., Wang D., Xu W., Mao Z. Motivation for family vacations with young children: Anecdotes from the Internet // *Journal of Travel & Tourism Marketing*. 2017. Iss.34:8. Pp. 1047- 1057. doi: 10.1080/10548408.2016.1276007.
39. McNeal J.U., Herndon N.C., Yeh C. A Study of Children's Consumer Socialization in Hong Kong over a Five-Year Period: Income, Spending and Saving // *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*. 1998. Vol. 10(3). p. 48-66.
40. Nyman E., Westin K., Carson D. Tourism destination choice sets for families with wheelchair-bound children // *Tourism Recreation Research*. 2018. p. 26–38.
41. Official website Sochi Park Hotel <https://sochi-park-otel.ru/>
42. Özel Ç.H. Marketing to Children in Tourism Industry: Descriptive Analysis of Kid-Friendly Hotels' Practices in Turkey', *Marketing Places and Spaces // Advances in Culture, Tourism and Hospitality Research*. 2015. Vol. 10. p. 193–208.
43. Song H., Park C., Kim M. Tourism Destination Management Strategy for Young Children: Willingness to Pay for Child-Friendly Tourism Facilities and Services at a Heritage Site // *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2020. Vol. 17. p. 71.

44. Song H.A. Study on the Establishment of an Accessible Tourism Environment in Suwon Hwaseong Fortress for Children and Their Families. Suwon: Suwon Research Institute, 2019
45. The new hotel world: what hotel accommodation will look like after the coronavirus. Skyscanner official website. [Online]. Available: <https://www.skyscanner.ru/news/oteli-i-gostinitsy-posle-coronavirusa> (December, 20, 2021).
46. Thomson J., Philo C. Playful space. A social geography of children's play in Livingston, Scotland // Children's Geographies. 2004. Vol. 2. p. 111-130.
47. Yang Z., Jin F., Shou J., Yang Y. Landscape planning and design of tourist highway service area under the background of all-for-one tourism system // IOP Conf. Ser. Earth Environ. Sci. 2019. p. 304.
48. Ільїн Л. В., Пасічник М. П. Методичні рекомендації до виконання, оформлення та захисту випускних кваліфікаційних робіт (проектів) для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа. Луцьк : Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2024. 34 с.
49. Ільїн Л. В., Пасічник М. П. Кваліфікаційна робота бакалавра: методичні рекомендації до виконання, оформлення та захисту випускних кваліфікаційних робіт (проектів) для здобувачів першого рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа. Луцьк : Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2024. 34 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Чек-лист кідс-френдлі готелю

Вулична територія

- Пандуси для колясок в основні приміщення⁸.
- Навіси для колясок поруч з готелем та рестораном,
- Рівне покриття на території (
- Прокат колясо³
- Пісочниця для маленьких дітей
- Будиночки-укриття, гойдалки та гамаки для старших дітей
- Зона відпочинку або веранда з видом на дитячий майданчик⁰
- Шоломи та дитячі сидіння на дорослий велосипед.

Зона ресепшена

- Дитячий куточок

Ресторан

- Команда ресторану, навчена, як працювати з дітьми
- Дитячі стільці зі знімним столиком,
- Набори дитячого посуду, що не б'ється.
- Дитяче меню з великим шрифтом та фотографіями блюв
- Безкоштовна вода
- Дитячий куточок
- Стерилізатор для дитячих пляшечок.

Дитячий куточок

- Дерев'яна кухня з іграшковим посудом . Лялька, ведмед
- Машинка-кран, вантажівки)
- Кубики, пірамідк¹
- Полиця з книгами для різних вікових груп
- Папір, олівці

Дитяча кімната

- Іграшки для всіх вікових груп, які складно зламати . Настільні ігри для підлітків

. Табличка з правилами поведінки у дитячій кімнаті

Вбиральня

- Дитяча сходи́нка
- Дитяча накладка на унітаз
- Дитячий горщик)
- Пеленальний столик і в жіночій, і в чоловічій вбиральні
- Вологі серветки
- Вішалки та полички
- Підгузки різних розмірів

Номери

- Ліжко та постільні речі для дитини
- Дорхенгер з попередженням про денний сон дитини¹
- Відеоняня
- Генератор білого шум¹
- Безпечні меблі
- Безшумний холодильник з місцем для дитячого харчування та молока

Душова кімната

- Дитячі халат
- Дитячі тапочки
- Дитяча еко-косметик)
- Безпечні гумові іграшки



Звіт подібності

метадані

Назва організації

Lesya Ukrainka Volyn National University

Заголовок

ВПРОВАДЖЕННЯ КОНЦЕПЦІЇ CHILD-FRIENDLY ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТНОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Автор

Науковий керівник / Експерт

Прохор К. В. Доцент Оксана Терещук

підрозділ

Кафедра туризму та готельного господарства

Тип роботи (у разі безкоштовної перевірки)

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.

4.02%

4.02%

КП 1

25

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

2.39%

2.39%

КП 2

18895

Кількість слів

1.07%

1.07%

КЦ

135986

Кількість символів

Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		9
Інтервали		18
Мікропробіли		3
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		35

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
1	ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ ДЛЯ ТУРИСТІВ З ДІТЬМИ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «SKOPELI») 5/20/2024 Lesya Ukrainka Volyn National University (Кафедра туризму та готельного господарства)	105 0.56 %