

високий. Справа, починаючи від краю, ставлять рядами келихи для шампанського, потім фужери, склянки для соків, келихи для пива, а зліва від краю – лафітні, мадерні, рейнвейні і горілчані чарки.

Список використаної літератури

1. П'ятницька Г. Т., П'ятницька Н. О. Інноваційні ресторанны технології: основи теорії: навч. посіб. для вищ. навч. закл. Київ : Кондор, 2013. 250 с.
2. Борисова О. В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2012. Вип.1(2). С. 331–338.
3. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 340 с.
4. Поплавський М. М. Готельно-ресторанний сервіс: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ : Макрос, 2011. 240 с.

УДК 796.412-379.8

Золотухіна І. В.

д.т.н., професор кафедри економіки,
підприємництва та готельно-ресторанної справи
Центральноукраїнський національний технічний університет

БЕЗПЕКА СПОЖИВАЧІВ ЯК ВАЖЛИВИЙ АСПЕКТ ЯКОСТІ АНІМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

Анімаційна діяльність є важливою частиною готельно-ресторанного бізнесу та туризму, яка стрімко розвивається протягом останніх десятиріч. Анімаційні програми організовується з метою розваг та розважальних заходів для гостей закладів готельно-ресторанного господарства, які знаходяться у відпустці або у бізнес-подорожі [1; 2]. Це може бути будь-що: спортивні змагання, фітнес-класи, вечірні розважальні програми, ігри на пляжі, екскурсії тощо.

На теперішній час анімаційна діяльність є одним з ключових елементів готельно-ресторанного бізнесу. Багато закладів пропонують своїм гостям різноманітні розваги та дозвілля, такі як вечірні шоу, екскурсії та майстер-класи. Анімація є важливим інструментом для підвищення якості обслуговування гостей готелю та підвищення їх задоволеності та лояльності. Програми анімації повинні бути розроблені та здійснюватися з урахуванням потреб та інтересів гостей закладу. Процес сприйняття запропонованих

анімаційних програм залежить від багатьох факторів: від учасників чи глядачів, рівень освіченості, стать, етнічна приналежність, настроїв на момент реалізації програми [2; 3].

Анімаційна команда готелю є важливою частиною команди готелю, яка забезпечує розваги та розважальні заходи для гостей. Основним завданням анімаційної команди є забезпечення приємного та цікавого відпочинку для гостей готелю.

Анімація може мати значний вплив на якість обслуговування гостей готелю. Інтеграція анімаційних програм може допомогти збільшити задоволеність гостей та підвищити їх лояльність до готелю.

Деякі готелі також організовують програми для дітей, що дозволяє батькам спокійно відпочивати, знаючи, що їх діти під наглядом професіоналів.

Анімаційні заходи у закладах гостинності, спрямовані на організацію дозвілля підлітків, виконують такі функції, як забезпечення згуртованості родини та соціалізації дитини. Здійснення цих функцій неможливе без врахування психолого-педагогічних аспектів анімаційної діяльності. Аніматор як педагог повинен обов'язково враховувати вікові та індивідуальні особливості дітей, які приїжджають на відпочинок в готель [4].

При цьому, власники закладів готельно-ресторанного господарства зобов'язані усвідомлювати відповідальність, яку вони беруть на себе під час організації анімаційних заходів.

Безпека людини у сфері анімаційних послуг визначається ефективним функціонуванням даної сфери, відсутністю в її рамках різноманітних загроз, шкоди для життя, здоров'я та майна споживачів, працівників галузі, а також для навколишнього середовища. Як і в будь-якому сегменті сервісного виробництва, у дозвільній сфері є чимало різновидів безпеки, що передбачає виділення різних аспектів безпечного обслуговування гостей.

Можна виділити наступні аспекти безпеки:

- експлуатаційно-технічну (електробезпека, пожежна безпека, безпека від впливу хімічних речовин тощо);
- екологічну;
- інформаційну;
- правову;
- фінансову;
- майнову;
- психологічну;
- пов'язану зі здоров'ям та життям людей.

Керівники та персонал закладів, що надають анімаційні послуги, зобов'язані запобігати ситуаціям, які здатні створити загрозу безпеці інтересам та здоров'ю гостей.

Наводимо найбільш розповсюджені джерела небезпеки для гостей та закладів:

- некваліфіковані дії персоналу (у будь-якому сегменті дозвільного сервісу);
- незадовільна робота технічних засобів, приладів, обладнання, а також стан і якість матеріалів, речовин, продуктів, що використовуються в обслуговуванні (сервіс, що надається у приміщеннях для відпочинку, оздоровчі послуги, послуги закладів ресторанного господарства тощо);
- діяльність кримінальних елементів чи шахраїв, які перешкоджають безпечному обслуговуванню (сфера туристичних послуг та ін.);
- складні природно-ландшафтні, кліматичні та фізичні умови обслуговування (спортивно-оздоровчі, туристичні послуги та ін.);
- форс-мажорні обставини, що виникають у процесі обслуговування (у будь-якому сегменті сервісу).

Особливий різновид безпеки у сфері дозвільних послуг пов'язаний зі здоров'ям, фізичним станом, зовнішнім виглядом клієнта.

У кожній країні розробляються нормативні виробничо-технологічні вимоги безпеки, що діють у різних видах та напрямках сервісу, особливо жорсткими є вимоги до роботи співробітників оздоровчо-спортивних, медичних установ, ресторанного бізнесу, сфери готельного господарства тощо.

Поява у суспільстві низки нових дозвільних заходів, розваг, видів обслуговування було стрімким. Правове забезпечення цієї практики, а також професійна підготовка фахівців, їх знання правил безпечного обслуговування клієнтів нерідко відстають від існуючих інновацій.

Останні роки в різних країнах, включаючи й ті, де розвинений міжнародний туризм, гостро постає питання про антитерористичну безпеку тих місць, де проводять дозвілля сотні та тисячі людей, де терористи можуть безпосередньо загрожувати їх здоров'ю та життю.

Список використаної літератури

1. Організація анімаційних послуг в готелях і туристичних комплексах. URL: <https://www.slideshare.net/mazurets/3-54772292>
2. Кравець О. М., Байлик С. І. Організація анімаційних послуг в туризмі. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/141489395.pdf>
3. Тучковська І. І. Особливості організації анімаційної діяльності в індустрії гостинності. *Підприємництво і торгівля*. 2018. Вип. 23. С. 155–159. URL: <https://doi.org/10.36477/2522-1256-2018-23-26>.
4. Ільтьо Т. І. Розвиток та впровадження анімаційної діяльності в готельному господарстві на українському і світовому ринках URL: <http://global-national.in.ua/archive/6-2015/35.pdf>