

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Гуманітарний факультет

Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної дипломної роботи
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему РОЗРОБКА КОНЦЕПЦІЇ ДИТЯЧОГО ПРОСТОРУ В СТРУКТУРІ
ЗАКЛАДУ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ

(назва теми)

Виконав: студентка 4 курсу, групи ГФз-113сп
Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

(код та назва)

Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа

ШЛЕЦЕР А.А.

(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник КУКЛІНА Т.С.

(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент ЗАХАРОВА С.Г.

(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет гуманітарний

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти Перший (бакалаврський) рівень

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва)

Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа

(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ТГРБ

В.М. Зайцева

«12» лютого 2026 року

ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

ШЛЕЦЕР Амелії Андріївни

(прізвище, ім'я по батькові)

1. Тема роботи Розробка концепції дитячого простору в структурі закладу громадського харчування

керівник роботи (проекту) КУКЛІНА Т.С., к.е.н., доц.,
затвердженні наказом вищого навчального закладу від «11» лютого 2026 року № 48

2. Строк подання студентом роботи (проекту) 01.06.2026 р.

3. Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні результати наукових праць вітчизняних та зарубіжних дослідників, вітчизняні нормативно-правові та нормативні документи, статистичні дані, матеріали неурядових вітчизняних та зарубіжних організацій, дані спеціалізованих періодичних видань з питань організації діяльності закладів ресторанного господарства, організації обслуговування споживачів, результати проведеного автором дослідження.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) _____
Розділ 1. Теоретико-методичні основи організації дитячого дозвілля в закладах ресторанного господарства. _____
Розділ 2. Аналіз та оцінка сервісних послуг для сімей з дітьми у ресторані «Перевал» м. Запоріжжя. _____
Розділ 3. Проектування інноваційної концепції дитячого простору та обґрунтування її ефективності. _____

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
15 таблиць, 4 рисунки

6. Консультанти розділів дипломної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	КУКЛІНА Т.С., к.е.н., доц.	21.03.2026	09.04.2026
2	КУКЛІНА Т.С., к.е.н., доц.	10.04.2026	25.04.2026
3	КУКЛІНА Т.С., к.е.н., доц.	26.04.2026	10.05.2026
Нормо-контроль	МАМОТЕНКО Д.Ю., к.е.н., доц.	28-30.05.2026	

7. Дата видачі завдання 12.02.2026 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	11-20.11.2025	виконано
2	Вивчення літературних джерел	21.11.2025-10.02.2026	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу	21.12.2025-31.01.2026	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.02-20.03.2026	виконано
5	Виконання першого розділу	21.03.2026-09.04.2026	виконано
6	Виконання другого розділу	10.04-25.04.2026	виконано
7	Виконання третього розділу	26.04-10.05.2026	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	11-20.05.2026	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи	21.05-25.05.2026	виконано
10	Перевірка роботи керівником	21.03-30.05.2026	виконано
11	Одержання відгуку та рецензії	01-13.05.2026	виконано
12	Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи	16-31.05.2026	виконано
13	Подання роботи на кафедру	01.06.2026	виконано
14	Захист кваліфікаційної дипломної роботи	05-30.06.2026	виконано

Студент

(підпис)

ШЛЕЦЕР А.А.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

КУКЛІНА Т.С.
(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Актуальність теми. учасна індустрія гостинності характеризується високою конкуренцією та зростаючими вимогами споживачів до якості обслуговування. Одним із ключових напрямів розвитку ресторанного бізнесу є орієнтація на сімейний сегмент відвідувачів, для якого особливо важливими є комфортні умови перебування дітей. Впровадження дитячих ігрових зон у закладах громадського харчування дозволяє не лише задовольнити потреби дітей, але й сформувати лояльність батьків, підвищити рівень задоволеності сервісом та зміцнити конкурентні позиції закладу на локальному ринку.

Актуальність дослідження зумовлена потребою створення сучасних, безпечних та функціональних дитячих просторів, що відповідають очікуванням сімейних відвідувачів та світовим стандартам концепції «Family-friendly».

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є розробка концепції дитячого простору в структурі закладу громадського харчування з урахуванням потреб сімейної аудиторії та сучасних стандартів індустрії гостинності. Виходячи з мети в роботі вирішено наступні задачі: досліджено роль і значення дитячих ігрових зон у формуванні лояльності сімейних споживачів; проаналізовано стан сервісних послуг для сімей з дітьми на прикладі ресторану «Перевал» у м. Запоріжжя та оцінено матеріально-технічну базу; розроблено просторово-функціональну модель дитячої зони та обґрунтовано ефективність її впровадження.

Об'єктом дослідження є діяльність закладів громадського харчування у сфері організації дитячого дозвілля.

Предметом дослідження є організація та функціонування дитячих просторів у ресторанах як інструмент підвищення лояльності та конкурентоспроможності закладів.

Методи дослідження: аналіз наукової літератури та практичного досвіду, спостереження, експрес-опитування відвідувачів, SWOT-аналіз,

порівняльний аналіз конкурентного середовища, а також моделювання просторово-функціональної концепції дитячого простору.

Інформаційну базу дослідження становлять праці вітчизняних і зарубіжних вчених і практиків, які присвячені розвитку ресторанних закладів та роботі з клієнтами, результати власних досліджень.

Практична значимість полягає у можливості використання розробленої концепції дитячого простору для підвищення рівня обслуговування сімейних відвідувачів, збільшення середнього чека, подовження часу перебування гостей та формування позитивного іміджу закладу на локальному ринку. Запропоновані рекомендації можуть бути застосовані для модернізації існуючих закладів громадського харчування та створення нових об'єктів із сімейною орієнтацією.

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступі на науково-практичній конференції «Тиждень науки-2026» в квітні 2026 р. в НУ «Запорізька політехніка» на тему «Дитячий простір в закладі харчування».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (36 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 75 сторінок, основний зміст роботи викладено на 67 сторінках. Робота містить 15 таблиць та 4 рисунки.

АНОТАЦІЯ

Шлецер А.А. Розробка концепції дитячого простору в структурі закладу громадського харчування.

Робота присвячена розробці концепції дитячого простору в структурі закладу громадського харчування. У роботі досліджено роль і значення дитячих ігрових зон у формуванні лояльності сімейних споживачів; проаналізовано стан сервісних послуг для сімей з дітьми на прикладі ресторану «Перевал» у м. Запоріжжя та оцінено матеріально-технічну базу; розроблено просторово-функціональну модель дитячої зони та обґрунтовано

ефективність її впровадження. Практична значимість одержаних результатів полягає у можливості використання розробленої концепції дитячого простору для підвищення рівня обслуговування сімейних відвідувачів, збільшення середнього чека, подовження часу перебування гостей та формування позитивного іміджу закладу на локальному ринку.

Ключові слова: ресторанний бізнес, ігровий простір, проектування, індустрія гостинності, маркетинг, конкурентоспроможність, дитяча кімната, управління проектами.

ANNOTATION

Shletser A.A. Development of the Children's Space Concept within the Structure of a Public Catering Establishment.

The work is dedicated to developing a concept for a children's space within the structure of a public catering establishment. The study investigates the role and significance of children's play areas in building loyalty among family consumers; analyzes the state of services for families with children using the example of the «Pereval» restaurant in Zaporizhzhia and evaluates its material and technical base; develops a spatial-functional model of a children's zone and substantiates the efficiency of its implementation. The practical significance of the results lies in the possibility of using the developed children's space concept to enhance the service level for family visitors, increase the average check, extend the guests' stay duration, and form a positive image of the establishment in the local market.

Keywords: restaurant business, play space, design, hospitality industry, marketing, competitiveness, children's room, project management.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

див. – дивись

г – грам

грн. – гривня

ін. – інше

м. – місто

р. – рік

рис. – рисунок

табл. – таблиця

тис. – тисяча

ЦА – цільова аудиторія

CAPEX – розрахунок одноразових інвестиційних витрат

% – відсоток

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДИТЯЧОГО ДОЗВІЛЛЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	12
1.1. Роль та значення дитячої ігрової зони у формуванні лояльності сімейних споживачів	12
1.2. Класифікація дитячих просторів за функціональним призначенням та типом закладу	17
1.3. Світовий та вітчизняний досвід впровадження концепції «Family- friendly» в індустрії гостинності	
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ СІМЕЙ З ДІТЬМИ У РЕСТОРАНІ «ПЕРЕВАЛ» М. ЗАПОРІЖЖЯ	30
2.1. Загальна характеристика діяльності та аналіз цільової аудиторії ресторану «Перевал»	30
2.2. Оцінка матеріально-технічної бази та наявних умов для перебування дітей	37
2.3. Дослідження споживчих очікувань та конкурентних переваг закладу на локальному ринку	40
РОЗДІЛ 3. ПРОЄКТУВАННЯ ІННОВАЦІЙНОЇ КОНЦЕПЦІЇ ДИТЯЧОГО ПРОСТОРУ ТА ОБҐРУНТУВАННЯ ЇЇ ЕФЕКТИВНОСТІ	49
3.1. Розробка просторово-функціональної моделі дитячої зони	49
3.2. Формування додаткового сервісного пакету	53
3.3. Обґрунтування впровадження дитячої зони ресторану «Перевал»	58
ВИСНОВКИ	65
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	68
ДОДАТКИ	72

ВСТУП

Трансформація ринку ресторанного господарства України в умовах глобалізації та посилення конкуренції вимагає від підприємств пошуку нових шляхів диференціації послуг. Сьогодні заклади громадського харчування перестають бути лише місцями споживання їжі, трансформуючись у багатофункціональні центри соціальної комунікації та сімейного дозвілля. Одним із найбільш перспективних і водночас складних сегментів ринку є сімейне споживання, де ключовим фактором вибору закладу стає наявність якісного, безпечного та змістовного дитячого простору.

Актуальність розробки концепції дитячого простору обумовлена зміною моделі поведінки сучасних батьків, які прагнуть поєднувати активне соціальне життя з вихованням дітей. Концепція «Family-friendly» (дружній до родини сервіс) стає не просто конкурентною перевагою, а базовою вимогою часу. Наявність професійно облаштованої ігрової зони дозволяє розв'язати проблему «вільного часу» батьків, збільшує тривалість перебування гостя в закладі та, як наслідок, сприяє зростанню показників середнього чека та лояльності до бренду.

Для сучасних підприємств харчування впровадження спеціалізованого дитячого простору є стратегічним інструментом підвищення рентабельності. Це дозволяє залучити нову цільову аудиторію, активізувати попит у вихідні та святкові дні, а також нівелювати сезонні коливання прибутку за рахунок розвитку напряму дитячих івентів та інтерактивних програм. Інноваційність підходу полягає в переході від статичних «дитячих куточків» до багатофункціональних цифрових та екологічних середовищ.

Попри високий попит, значна частина вітчизняних закладів все ще обмежується створенням спрощених ігрових зон, які не відповідають сучасним стандартам безпеки, ергономіки та дитячої психології. Відсутність системного наукового підходу до проектування таких просторів – від вибору сертифікованих гіпоалергенних матеріалів до впровадження систем

цифрового нагляду та адаптованого меню – створює суттєвий сервісний розрив.

Наукове обґрунтування та розробка цілісної концепції дитячого простору в структурі закладу громадського харчування дозволить власникам бізнесу мінімізувати ризики при інвестуванні та створити продукт, що відповідає міжнародним стандартам якості сервісу. Це робить обрану тему дослідження вкрай актуальною як з теоретичного, так і з практичного погляду для забезпечення сталого розвитку ресторанної індустрії.

Актуальність дослідження зумовлена потребою створення сучасних, безпечних та функціональних дитячих просторів, що відповідають очікуванням сімейних відвідувачів та світовим стандартам концепції «Family-friendly». Вчені, такі як Беляєва С., Кравченко О., Незвещук-Когут О., Пересічний М., Саркісян Г., Шаповалова О. у сфері ресторанного і готельного бізнесу, підкреслюють важливість інтеграції дитячих сервісів у загальну концепцію обслуговування, відзначаючи їхній вплив на формування лояльності та економічну ефективність закладів.

Мета роботи полягає в розробці концепції дитячого простору в структурі закладу громадського харчування з урахуванням потреб сімейної аудиторії та сучасних стандартів індустрії гостинності.

Виходячи з мети в роботі були поставлені наступні завдання:

1. Дослідити роль і значення дитячих ігрових зон у формуванні лояльності сімейних споживачів.
2. Проаналізувати стан сервісних послуг для сімей з дітьми на прикладі ресторану «Перевал» у м. Запоріжжя та оцінити матеріально-технічну базу.
3. Розробити просторово-функціональну модель дитячої зони та обґрунтувати ефективність її впровадження.

Об'єкт дослідження – діяльність закладів громадського харчування у сфері організації дитячого дозвілля.

Предмет дослідження – організація та функціонування дитячих

просторів у ресторанах як інструмент підвищення лояльності та конкурентоспроможності закладів.

Методи дослідження включають аналіз наукової літератури та практичного досвіду, спостереження, експрес-опитування відвідувачів, SWOT-аналіз, порівняльний аналіз конкурентного середовища, а також моделювання просторово-функціональної концепції дитячого простору.

Практична значимість роботи полягає у можливості використання розробленої концепції дитячого простору для підвищення рівня обслуговування сімейних відвідувачів, збільшення середнього чека, подовження часу перебування гостей та формування позитивного іміджу закладу на локальному ринку. Запропоновані рекомендації можуть бути застосовані для модернізації існуючих закладів громадського харчування та створення нових об'єктів із сімейною орієнтацією.

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступі на науково-практичній конференції «Тиждень науки-2026» в квітні 2026 р. в НУ «Запорізька політехніка» на тему «Дитячий простір в закладі харчування».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (36 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 75 сторінок, основний зміст роботи викладено на 67 сторінках. Робота містить 15 таблиць та 4 рисунки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДИТЯЧОГО ДОЗВІЛЛЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Роль та значення дитячої ігрової зони у формуванні лояльності сімейних споживачів

У сучасних умовах розвитку ресторанного бізнесу особливої актуальності набуває орієнтація на сімейний сегмент споживачів. Заклади харчування дедалі частіше трансформують свою концепцію відповідно до потреб батьків із дітьми, адже саме ця категорія гостей характеризується високим потенціалом повторних відвідувань та формування довгострокових відносин із брендом. У цьому контексті дитяча ігрова зона виступає важливим елементом сервісної інфраструктури, який безпосередньо впливає на задоволеність і лояльність сімейних клієнтів [15].

Лояльність сімейних споживачів у сфері ресторанного господарства формується під впливом комплексу факторів, серед яких вагоме місце займають комфорт, безпека, емоційна атмосфера та зручність перебування в закладі. Наявність дитячої ігрової зони дозволяє гармонізувати інтереси дорослих і дітей, забезпечуючи можливість для батьків спокійно споживати послуги ресторану, тоді як діти мають змогу реалізувати потребу в активності та грі. Такий підхід зменшує рівень стресу під час сімейного відвідування та підвищує загальне сприйняття якості сервісу [19].

Особливе значення набуває психологічний аспект формування лояльності. Сучасний маркетинг широко використовує концепцію «pester power» (сила впливу дітей), яка демонструє, що саме дитина часто виступає ініціатором вибору закладу харчування. Батьки враховують бажання дитини відвідати заклад із цікавим ігровим простором, лабіринтом або інтерактивною зоною, що створює у дитини відчуття важливості та контролю у процесі прийняття рішень. Коли дитині цікаво та комфортно, батьки відчують психологічне полегшення, менше стресу та більший комфорт під час

відвідування. Ці емоції автоматично переносяться на сприйняття бренду закладу, підвищуючи його привабливість та формуючи позитивні асоціації. Таким чином, дитяча ігрова зона стає не лише розважальним елементом, але й потужним інструментом впливу на поведінку всієї сім'ї.

З позицій маркетингу дитяча зона є інструментом диференціації закладу на конкурентному ринку. Вона створює додаткову цінність для цільової аудиторії та формує позитивний емоційний досвід, що безпосередньо впливає на повторні візити. Емоційна складова сервісу відіграє особливу роль у поведінці сімейних споживачів, оскільки рішення про вибір ресторану часто приймається з урахуванням зручності для дітей. Якщо дитина асоціює заклад із позитивними враженнями, ймовірність повторного відвідування суттєво зростає [18].

Економічний аспект функціонування дитячої ігрової зони полягає у збільшенні середнього часу перебування гостей у закладі, що, своєю чергою, сприяє зростанню середнього чеку. Досвід підприємств ресторанного господарства свідчить, що сім'ї, які мають можливість скористатися дитячою зоною, частіше замовляють додаткові страви та напої, а також демонструють вищий рівень толерантності до цінової політики закладу [22]. Таким чином, інвестиції в облаштування ігрового простору можуть розглядатися як стратегічно доцільні та економічно обґрунтовані.

Соціальна функція дитячої ігрової зони проявляється у створенні безпечного середовища для розвитку та комунікації дітей. Організація простору з урахуванням вікових особливостей, вимог безпеки та гігієни сприяє формуванню позитивного іміджу закладу як соціально відповідального підприємства. Крім того, наявність професійного нагляду або анімаційних програм підвищує рівень довіри з боку батьків і підсилює конкурентні позиції ресторану [25].

Важливою умовою ефективного функціонування дитячої ігрової зони є її інтеграція у загальну концепцію закладу. Простір має гармонійно поєднуватися з інтер'єром, відповідати брендовій ідентичності та не

порушувати комфорт інших відвідувачів. Раціональне зонування приміщення, належний рівень шумоізоляції та можливість візуального контролю з боку батьків є ключовими чинниками успішної реалізації такого проєкту.

Отже, дитяча ігрова зона виступає не лише додатковим елементом інфраструктури закладу харчування, а й важливим інструментом формування лояльності сімейних споживачів. Її впровадження сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємства, зростанню фінансових показників та зміцненню позитивного іміджу на ринку ресторанних послуг. У стратегічній перспективі розвиток сімейно орієнтованих сервісних рішень є одним із ключових напрямів забезпечення сталого функціонування підприємств харчування.

Лояльність сімейного споживача у закладах харчування формується не лише під впливом якості страв та обслуговування, а й через можливість задовольнити дві потреби одночасно: смачно поїсти та відпочити від активного нагляду за дитиною. Дитяча ігрова зона у закладі виступає стратегічним інструментом, що забезпечує «ефект спокою» батьків. Коли дитина зайнята грою у безпечному та цікавому середовищі, дорослі можуть насолоджуватися трапезою, відчувати психологічне полегшення та формувати позитивне емоційне ставлення до закладу [18].

Сучасний маркетинг використовує концепцію «pester power» (сила впливу дітей), яка підкреслює, що саме дитина часто виступає ініціатором вибору ресторану. Наприклад, дитина може сказати: «Хочу туди, де є лабіринт або ігрова зона». У результаті задоволення потреб дитини автоматично переноситься на сприйняття бренду закладу батьками та підвищує рівень сімейної лояльності [19].

Впровадження дитячих зон у закладах харчування безпосередньо впливає на час перебування гостей та середній чек, що є важливими показниками економічної ефективності (див. табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Вплив дитячої ігрової зони на поведінку сімейних клієнтів

Показник	Механізм впливу	Економічний ефект
Збільшення часу перебування (Linger Time)	Дитина зайнята грою → батьки залишаються у закладі довше	+20–40% часу перебування → більша кількість замовлень
Збільшення середнього чека	Батьки замовляють додаткові страви та напої під час відпочинку	Зростання обсягу замовлень: десерти, кава, напої → підвищення середнього чека

В таблиці 1.2 наведено приклади закладів, де дитячі ігрові зони підвищують лояльність сімей та сприяють економічним ефектам.

Таблиця 1.2 – Приклади закладів та ефектів дитячої ігрової зони [24; 36]

Заклад	Тип дитячої зони	Linger Time	Вплив на середній чек
McDonald's (PlayPlace, США та Європа)	Лабіринти, гірки, інтерактивні ігри	+25 – 30%	+15 – 20%
Disney Village McDonald's (Франція)	Триярусна інтерактивна зона	+30 – 40%	+20 – 25%
Little Matt's (США)	Міні-аркада, тематичні ігри	+20%	+10 – 15%
«Сімейний ресторан Україна» (Київ)	Ігровий куточок з аніматорами та конструкторами	+20 – 25%	+12 – 18%
Play Cafés (США, кав'ярні + ігрові зони)	Настільні ігри, творчі заняття	+25%	+15%

Як видно з таблиці, наявність дитячої зони збільшує час перебування сімей у закладі та стимулює додаткові замовлення, що прямо впливає на фінансові показники та формує позитивний емоційний зв'язок із брендом.

Таким чином, ефект спокою батьків є ключовим чинником формування лояльності сімейних споживачів. Інвестиції в дитячі ігрові зони забезпечують одночасно психологічний комфорт для дорослих, розвагу для дітей та підвищення економічної ефективності закладу, що робить такі зони стратегічним елементом розвитку сімейно орієнтованого ресторанного бізнесу.

У сучасному ресторанному бізнесі наявність дитячої ігрової зони є не лише додатковим елементом інфраструктури, а й важливою складовою сервісної стратегії закладу. Концепція «Family-friendly» передбачає комплексне облаштування простору та організацію послуг, орієнтованих на сімейних відвідувачів із дітьми. У містах із високою конкуренцією на ринку харчування наявність безпечного та цікавого дитячого простору часто стає вирішальним фактором при виборі закладу для сімейних свят, таких як дні народження, хрестини або тематичні вечірки.

Дитяча зона у рамках концепції «Family-friendly» виконує одночасно кілька функцій. По-перше, вона забезпечує безпечну і комфортну активність для дітей, що дозволяє батькам відпочити та отримати задоволення від відвідування закладу. По-друге, вона підсилює емоційний досвід відвідувачів: лояльність тут формується не лише до якості їжі, а до відчуття безпеки, турботи та уваги до сімейних потреб. Це означає, що заклад, який створює максимально комфортні умови для дітей, автоматично підвищує цінність бренду для всієї сім'ї [34].

В умовах високої конкуренції серед ресторанів концепція «Family-friendly» стає стратегічною конкурентною перевагою. Батьки обирають заклади не тільки за меню чи цінову політику, а й за наявність інтерактивних, безпечних та цікавих зон для дітей. Відповідно, ресторани, які інвестують у розвиток дитячих просторів та впроваджують програми анімації, майстер-класів або інтерактивних ігор, отримують значну перевагу на ринку та зміцнюють довгострокові відносини з сімейною аудиторією [33].

Таким чином, дитяча зона у рамках концепції «Family-friendly» виступає ключовим елементом сервісної стратегії, що формує конкурентну перевагу закладу, підвищує емоційну цінність відвідування та зміцнює лояльність сімейних споживачів.

Дитяча ігрова зона у закладах харчування виконує не лише функцію розваги, а й стратегічну роль у вихованні майбутніх споживачів. Досвід, отриманий дитиною під час відвідування ресторану, формує довгострокові

емоційні асоціації з брендом, що впливають на її поведінку у майбутньому. Дитина, яка мала позитивний досвід у закладі, з віком зберігає лояльність до цього бренду та ймовірніше рекомендує його своїм друзям або обирає його для власних сімейних заходів.

Одним із ефективних інструментів формування емоційного зв'язку є створення емоційних «якорів». До них відносяться, наприклад, фотографії дітей у ігровій зоні, тематичні сувеніри, інтерактивні атракції та приємні спогади, які залишаються після відвідування. Такі «якорі» не лише підвищують задоволеність під час поточного візиту, а й стимулюють повторні відвідини, оскільки дитина прагне відновити приємний досвід, а батьки асоціюють заклад із позитивними емоціями та безпекою [34].

Таким чином, формування емоційного зв'язку з дітьми у рамках дитячої ігрової зони забезпечує довгострокову лояльність, підвищує цінність бренду для сімейної аудиторії та виступає стратегічним інструментом розвитку бізнесу на конкурентному ринку.

1.2. Класифікація дитячих просторів за функціональним призначенням та типом закладу

Дитячий простір у закладах харчування не є універсальним поняттям. Його концепція є гнучкою та змінюється залежно від формату закладу, площі, цільової аудиторії та стратегії обслуговування. Відповідно, планування та організація дитячих зон повинні враховувати специфіку закладу, рівень безпеки, можливості персоналу та бажаний тип взаємодії дітей із – простором [32].

Існує певна класифікація за типом закладу:

– fast-food/fast-casual. У закладах швидкого харчування дитячі зони зазвичай представлені активними лабіринтами, гірками або вуличними майданчиками. Основна мета таких просторів – дозволити дітям швидко витратити енергію під час короткого відвідування. Безпека конструкцій та

простота зонування є пріоритетними, оскільки час перебування клієнтів обмежений;

- сімейні ресторани. У ресторанах, орієнтованих на сімейні відвідування, дитячі кімнати часто облаштовуються за принципом зонування: окремі секції для активних ігор, творчих занять, настільних ігор та релаксації. Часто присутній персонал – аніматори або няні, які організовують ігри та заходи, що підвищує безпеку та якість проведеного часу. Такий підхід дозволяє забезпечити одночасне задоволення потреб дорослих та дітей, формуючи лояльність сімейних відвідувачів;

- *fine dining*. У закладах преміум-класу дитячий простір акцентує увагу на інтелектуальному та спокійному дозвіллі. Це можуть бути цифрові панелі з навчальними або інтерактивними програмами, набори для малювання преміум-класу, настільні ігри та «тихі» куточки, які не порушують загальної атмосфери ресторану. Основна мета – забезпечити комфорт і безпеку дітей, при цьому зберігаючи естетичну цілісність простору та високий рівень обслуговування дорослих.

- кав'ярні та кондитерські. У кав'ярнях і кондитерських дитячий простір зазвичай компактний, інтегрований безпосередньо в інтер'єр. Це можуть бути бізборди, модулі для творчості або настільні ігри, що дозволяє батькам насолоджуватися напоями та десертами, поки дитина задіяна у самостійному, безпечному занятті [18; 32].

Таким чином, дитячий простір є гнучким інструментом сервісної стратегії, що адаптується під формат закладу та потреби цільової аудиторії. Правильне зонування та відповідний вибір типу простору дозволяють не лише задовольнити потреби дітей, а й формувати лояльність сімейних клієнтів, підвищувати економічну ефективність закладу та зміцнювати його конкурентні позиції на ринку.

Дитячий простір у закладах харчування виконує різноманітні функції, що відповідають потребам дітей різного віку та характеру відпочинку. Відповідно, його можна класифікувати за функціональним призначенням на

кілька типів (див. рис. 1.1) [32].

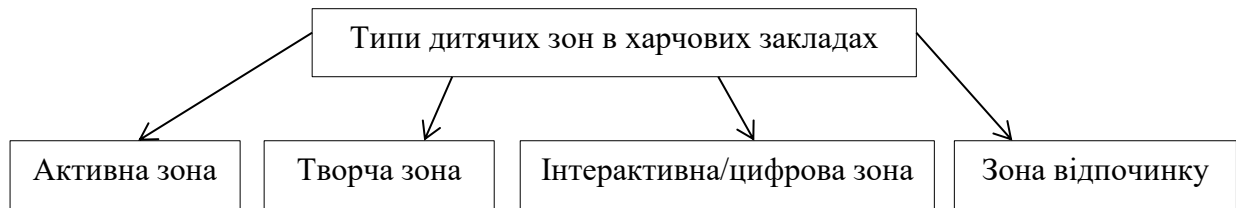


Рис. 1.1 – Типи дитячих зон, які існують в закладах ресторанного господарства

Активна зона. До активної зони відносять лабіринти, сухі басейни з кульками, гірки, батуту та інші елементи, що стимулюють фізичну активність дітей. Основна мета цієї зони – забезпечити виплеск енергії, розвиток координації та загальної моторики, а також підтримати позитивний емоційний стан дітей під час відвідування закладу.

Творча зона (Арт-зона). Арт-зона включає столи для малювання, ліплення, майстер-класи та інші творчі активності. Вона сприяє розвитку дрібної моторики, уяви та креативного мислення дітей. Такі простори допомагають дитині розвивати інтелектуальні навички та отримувати задоволення від самовираження через творчість.

Інтерактивна/цифрова зона. Ця зона передбачає використання сучасних технологій: приставки (Xbox, PlayStation), інтерактивні підлоги, сенсорні столи та інші цифрові інструменти. Вона популярна серед дітей середнього шкільного віку і дозволяє поєднувати розвагу з навчальними елементами, підтримує інтерес до технологій та стимулює соціальну взаємодію між дітьми.

Зона відпочинку («Тиха зона»). Тиха зона призначена для емоційного розвантаження дітей та спокійного дозвілля. Вона може включати пуфи, книги, перегляд мультфільмів або інтерактивні історії. Такі простори особливо важливі для малюків та дітей, які потребують короткочасного відпочинку після активних ігор, і дозволяють батькам контролювати дитину, не втручаючись у її спокійний процес.

Таким чином, дитячий простір є гнучким інструментом сервісної

стратегії, де кожна функціональна зона спрямована на задоволення конкретних потреб дітей. Раціональне поєднання активних, творчих, цифрових та тихих зон дозволяє забезпечити комплексний розвиток дитини, підвищити рівень задоволеності сімейних відвідувачів і формувати довгострокову лояльність до закладу.

Дитячий простір у закладах харчування можна класифікувати не лише за функціональним призначенням, а й за ступенем інтеграції у загальний простір закладу. Така класифікація дозволяє враховувати взаємодію між дітьми та дорослими, комфорт інших відвідувачів і гнучкість використання приміщення [26; 29]:

1. Відокремлений (закритий) тип. Це окрема кімната з дверима та звукоізоляцією, обладнана для активних або творчих ігор. Закритий тип дитячого простору забезпечує максимальний комфорт для інших гостей закладу, оскільки шум і активність дітей не впливають на загальну атмосферу. Така організація підходить для сімейних ресторанів середнього та преміум-сегменту, де важливі умови спокійного відпочинку дорослих.

2. Відкритий тип. Відкриті дитячі зони розташовуються безпосередньо у загальній залі та обмежені лише візуально або невеликим бортиком. Цей формат дозволяє батькам постійно спостерігати за дітьми, підтримуючи психологічний комфорт та контроль. Відкритий тип часто використовують у закладах fast-food, сімейних ресторанах і кафе, де важлива доступність та швидка організація простору.

3. Трансформований тип. Трансформовані простори створюються тимчасово, наприклад, під час проведення недільних бранчів, дитячих свят або тематичних заходів. Вони дозволяють ефективно використовувати наявну площу та адаптувати заклад до сезонних або спеціальних потреб, зберігаючи гнучкість організації та економічну ефективність.

Таким чином, ступінь інтеграції дитячого простору в загальний простір закладу визначає комфорт дітей, батьків та інших відвідувачів, рівень контролю та ефективність використання приміщення. Раціональний вибір

типу інтеграції дозволяє створити гармонійний баланс між активністю дітей і загальною атмосферою закладу, що безпосередньо впливає на задоволеність сімейних гостей та їхню лояльність.

Дитячий простір у закладах харчування повинен враховувати вікові особливості відвідувачів, оскільки безпека та функціональність зон безпосередньо залежать від фізичних, емоційних та когнітивних характеристик дітей. Розподіл простору за віковими категоріями дозволяє забезпечити відповідну стимуляцію, комфорт та розвиток, а також підвищує задоволеність сімейних клієнтів.

Розрізняють наступні зони (див. табл. 1.3):

– toddler zone (1 – 3 роки). Для найменших дітей застосовують м'які покриття, манежі, розвиваючі іграшки без дрібних деталей. Основна мета цієї зони — безпечне середовище для дослідження простору та перших ігор, що стимулюють розвиток дрібної моторики та сенсорних навичок;

Таблиця 1.3 – Класифікація дитячих просторів за віковими групами [30]

Вікова група	Приклади обладнання/активностей	Основна мета
Toddler zone (1 – 3 роки)	Манежі, м'які покриття, розвиваючі іграшки без дрібних деталей	Безпечне дослідження простору, розвиток дрібної моторики та сенсорних навичок
Kid zone (4 – 9 років)	Ігрові комплекси, рольові ігри, дитяча кухня, майстерня	Розвиток креативності, уяви та соціальної взаємодії
Teen zone (10+ років)	Цифрові приставки, інтерактивні столи, настільні ігри	Розвиток стратегічного мислення, командної роботи, підтримка інтересу до технологій

– kid zone (4 – 9 років). Ця зона передбачає ігрові комплекси, рольові ігри, дитячу кухню або майстерню. Вона спрямована на розвиток креативності, соціальної взаємодії та уяви. Простір розробляється так, щоб діти могли проводити час активно і водночас безпечно;

– teen zone (10+ років). Для підлітків акцент робиться на цифрових розвагах, приставках, інтерактивних столах, настільних іграх. Такі простори

підтримують розвиток стратегічного мислення, командної роботи та інтерес до технологій.

Застосування вікової класифікації дозволяє оптимально розподілити простір, підвищити задоволеність сімейних відвідувачів та забезпечити ефективне використання ресурсів закладу. Крім того, це сприяє формуванню лояльності та повторних візитів, оскільки кожен член сім'ї отримує комфорт і розвиток відповідно до своїх потреб.

1.3. Світовий та вітчизняний досвід впровадження концепції «Family-friendly» в індустрії гостинності

Сучасна індустрія гостинності демонструє стійку трансформацію підходів до роботи із сімейною аудиторією. Якщо раніше дитячі зони асоціювалися переважно із сегментом швидкого харчування, то сьогодні концепція «Family-friendly» стала універсальним стандартом сервісної політики для закладів різних форматів – від демократичних ресторанів до преміальних гастрономічних просторів. Така еволюція зумовлена зміною споживчої поведінки, підвищенням ролі сімейного дозвілля та зростанням конкуренції на ринку ресторанних послуг [1; 2].

Першими масштабно інтегрували дитячі простори у ресторанну модель заклади швидкого харчування, зокрема McDonald's, які створили стандартизовані ігрові комплекси PlayPlace. Спочатку дитячі зони виконували переважно функцію короткотривалої фізичної активності, що відповідало швидкому формату обслуговування. Проте з часом концепція зазнала змін: дитячий простір став інструментом формування емоційного зв'язку з брендом і довгострокової лояльності [35].

Сьогодні сімейна орієнтованість характерна не лише для масового сегмента, а й для ресторанів високої кухні, включених до гіда Michelin Guide. У багатьох країнах Європи заклади преміум-сегменту пропонують дитячі дегустаційні меню, окремі набори для творчості або спеціально адаптовані

простори, що дозволяють зберігати атмосферу елегантності, не ігноруючи потреби сімей із дітьми. Таким чином, концепція «Family-friendly» трансформувалася з додаткової опції у стратегічний елемент конкурентної диференціації [24].

Одним із провідних трендів у США та країнах Західної Європи є розвиток моделі «Edutainment» (Education + Entertainment), яка поєднує розвагу з освітньою складовою. У межах цієї концепції традиційні гірки та лабіринти поступово доповнюються або замінюються міні-музеями, науковими куточками, інтерактивними зонами з елементами STEM-освіти, а також просторами для кулінарних майстер-класів.

Такі формати дозволяють закладам не лише розважати дітей, а й формувати цінність розвитку та навчання. Батьки, своєю чергою, сприймають ресторан як безпечне й інтелектуально стимулююче середовище, що підсилює емоційну прихильність до бренду. Концепція «Edutainment» також відповідає сучасним очікуванням покоління молодих батьків, які прагнуть поєднувати відпочинок із освітніми можливостями для дітей [32].

Особливу модель реалізації «Family-friendly» демонструють країни Скандинавії. Тут акцент робиться на екологічності матеріалів, мінімалізмі дизайну та підтримці концепції «вільної гри». Дитячі простори облаштовуються переважно з використанням натурального дерева, бавовняних або льняних тканин, без надмірної кількості яскравого пластику.

Принцип «вільної гри» передбачає, що дитина самостійно конструює сценарій взаємодії з простором, розвиваючи креативність та автономність. Такий підхід відповідає філософії сталого розвитку та соціальної відповідальності бізнесу. Заклади, які інтегрують екологічні матеріали та безпечні просторові рішення, формують у батьків відчуття турботи не лише про комфорт, а й про здоров'я та майбутнє дітей [26].

В Україні концепція «Family-friendly» перебуває на етапі активного розвитку. Найчастіше дитячі зони впроваджуються у форматі сімейних ресторанів та великих торговельно-розважальних комплексів. Поширеною

практикою є створення ігрових кімнат із аніматорами, проведення тематичних свят і майстер-класів. Водночас рівень інтеграції освітніх або екологічних елементів поки що поступається західним моделям.

Український ринок поступово переймає міжнародні тренди, проте домінує орієнтація на розважальну складову, тоді як концепція «Edutainment» лише починає впроваджуватися у великих містах. В умовах зростання конкуренції саме перехід від стандартних ігрових кімнат до комплексних сімейно-орієнтованих стратегій може стати ключовою конкурентною перевагою для вітчизняних закладів [17; 23].

Порівняльний аналіз світового та українського досвіду свідчить про поступову еволюцію концепції «Family-friendly» від елементарних ігрових зон до багатофункціональних просторів розвитку та соціалізації дітей. У країнах Заходу домінує інтегрований підхід, що поєднує освіту, екологічність і брендову філософію. В Україні ж основний акцент поки що робиться на розважальній функції, проте ринок демонструє готовність до впровадження інноваційних моделей.

Таким чином, міжнародний досвід підтверджує, що концепція «Family-friendly» є не тимчасовим трендом, а стратегічним напрямом розвитку індустрії гостинності, який формує довгострокову лояльність сімейних споживачів та забезпечує стійку конкурентну позицію закладу на ринку.

Для підтвердження ефективності концепції «Family-friendly» доцільно розглянути досвід відомих міжнародних брендів, які інтегрували дитячий простір у власну бізнес-модель не як додаткову опцію, а як частину концептуальної ідентичності закладу.

Одним із показових прикладів є мережа Variano (Німеччина/міжнародний ринок). Концепція закладу передбачає відкриті зони приготування пасты та піци, де діти можуть спостерігати за процесом створення страв. Такий формат не лише підвищує довіру до якості продуктів, а й перетворює процес приготування на елемент інтерактивного досвіду. У багатьох локаціях мережі передбачені спеціальні дитячі набори для

малювання або ігрові комплекти, які розміщуються безпосередньо за столом. Таким чином, простір ресторану поєднує гастрономічний досвід із розважально-пізнавальною складовою, формуючи позитивні емоційні асоціації у дітей та їхніх батьків.

Іншим яскравим прикладом є тематичний ресторан Rainforest Cafe (США/Великобританія), де концепція «Family-friendly» реалізована на рівні повного занурення у простір. Інтер'єр стилізований під тропічний ліс із анімованими фігурами тварин, світловими ефектами та імітацією тропічної зливи. У цьому випадку весь ресторан виступає як інтерактивний дитячий простір, що поєднує харчування з елементами театралізованого шоу. Така модель формує сильний емоційний зв'язок із брендом, адже відвідування закладу сприймається не лише як прийом їжі, а як повноцінна подія.

Обидва кейси демонструють різні підходи до реалізації концепції «Family-friendly»: від інтеграції освітньо-розважальних елементів у традиційний ресторанний формат до створення повністю тематизованого простору. Спільним для них є стратегічна орієнтація на емоційний досвід дитини та формування довгострокової лояльності сімейної аудиторії, що підтверджує ефективність інвестицій у дитячі простори як інструмент конкурентної переваги [14; 23; 35].

Концепція «Family-friendly» у вітчизняній індустрії гостинності перебуває на етапі активного становлення та поступової адаптації світових трендів. Якщо кілька років тому дитячі зони у закладах харчування в Україні були епізодичними, необладнаними або відбувалися за принципом «поставили кілька іграшок у кутку», то сьогодні цей напрям набуває системного характеру. Це зумовлено зміною споживчих очікувань сімейних клієнтів, зростанням конкуренції між закладами та бажанням ресторанного бізнесу розширити свою цільову аудиторію за рахунок сімей із дітьми.

Серед великих мереж, що стали піонерами у впровадженні концепції «Family-friendly», можна виокремити такі, як «Mafia», «Pesto Cafe» та «L'kafa». Ці заклади першими почали створювати повноцінні дитячі кімнати з

кваліфікованими нянями або аніматорами, що значно перевищує просту наявність іграшок чи крейдового столу. Дитячі приміщення в таких мережах зазвичай обладнані відповідно до вікових груп, мають продуману логіку зонування та безпечні поверхні, що дозволяє батькам спокійно насолоджуватися трапезою, поки дитина зайнята у спеціальному просторі.

Регулярний розвиток сімейно-орієнтованого сервісу простежується і в регіонах. У великих містах України, зокрема у Львові та Києві, спостерігається перехід від пластикових лабіринтів і яскравих дитячих конструкцій радше розважального характеру до стильних дизайнерських зон, які гармонійно інтегровані в загальний простір ресторану. Такі простори частіше зустрічаються у закладах групи First Line Group та незалежних сучасних ресторанах, де увага до дизайну, використання безпечних натуральних матеріалів і правильне зонування стають складовою високоякісного обслуговування. Це відображає загальну тенденцію у hospitality-сегменті до комплексного підходу, коли дитячий простір не просто доповнює сервіс, а стає його важливою частиною, що впливає на загальне сприйняття бренду [22].

Водночас важливо зазначити, що в Україні існує суттєва проблема стандартизації дитячих просторів. Часто дитячі зони облаштовуються без дотримання єдиних вимог щодо безпеки та гігієни, відсутня уніфікована система сертифікації обладнання та контроль умов експлуатації. Це створює низку ризиків як для відвідувачів, так і для самих закладів. Незадовільні стандарти можуть призводити до травматизму, негативних оцінок у соціальних мережах та, як наслідок, втрати репутації. У світі діють строгі регламенти щодо матеріалів, конструкцій, покриттів, а також професійного нагляду або обов'язкової присутності співробітників у дитячих зонах. В Україні ж бізнесові ще належить розробити власні галузеві стандарти або активніше впроваджувати міжнародні вимоги [4; 6].

Підсумовуючи, сьогодні «Family-friendly» сервіс в Україні характеризується динамічним розвитком із помітною диференціацією між закладами. Провідні мережі закладають стандарти, регіональні ресторани

адаптують концепції під локальні вимоги, а гостина стає більш комфортною для сімейних відвідувачів. Водночас недостатня стандартизація безпеки та гігієни дитячих просторів залишається ключовою точкою росту для індустрії, що відкриває перспективи для формування нових нормативів, сертифікацій та інвестицій у якісний сервіс.

Сучасна концепція «Family-friendly» в індустрії гостинності виходить далеко за межі простої наявності дитячої кімнати. Це комплексний підхід до організації простору, меню та сервісу, спрямований на формування позитивного досвіду всієї родини. Успішний заклад сьогодні розглядає дитину як повноцінного споживача, а сім'ю – як стратегічно важливий сегмент ринку [19; 26].

Однією з ключових складових є спеціально розроблене дитяче меню. Йдеться вже не про стандартні нагетси, картоплю фрі чи солодкі напої, а про збалансовані, корисні та естетично привабливі страви.

Сучасні заклади пропонують [23]:

- страви з мінімальною кількістю цукру та солі;
- запечені або парові альтернативи смаженим продуктам;
- невеликі порції з урахуванням віку дитини;
- інтерактивну подачу (яскраві тарілки, тематичне оформлення, можливість «зібрати» страву самостійно).

У контексті тренду Healthy Food це особливо актуально для формування культури правильного харчування змалку, що також позитивно сприймається батьками та підвищує рівень їх довіри до закладу.

Не менш важливою є матеріально-технічна база, яка забезпечує комфорт родини: наявність пеленальних столиків у вбиральнях, причому не лише в жіночих, а й у чоловічих; достатня кількість стільчиків для годування; безпечні дитячі меблі без гострих кутів; місця для паркування дитячих візочків; окремі дитячі зони або інтегровані ігрові простори; антиковзке покриття та безпечні матеріали [17].

У сучасній концепції важлива не тільки функціональність, а й естетика:

дитячий простір має гармонійно вписуватися в дизайн закладу, а не виглядати як випадковий додаток.

Ключовим чинником успіху «Family-friendly» є людський фактор. Навчений персонал здатен суттєво вплинути на емоційний досвід родини.

Сервісна складова включає: вміння офіціантів комунікувати з дітьми різного віку; швидке реагування на нестандартні ситуації (капризи, конфлікти між дітьми, скарги батьків); знання складу дитячих страв та можливих алергенів; толерантне ставлення до шуму та активності дітей.

Особливої актуальності набуває підготовка персоналу з елементами конфлікт-менеджменту, адже саме сімейні клієнти часто потребують більш гнучкого та емпатійного підходу.

Висновок до 1 розділу

Проведене дослідження підтверджує, що орієнтація на сімейний сегмент споживачів є стратегічно обґрунтованим напрямом розвитку сучасних підприємств ресторанного господарства. Дитяча ігрова зона у структурі закладу харчування виступає не просто додатковим елементом інфраструктури, а комплексним інструментом формування лояльності, підвищення конкурентоспроможності та зміцнення емоційного зв'язку між брендом і споживачем.

Формування лояльності сімейних клієнтів ґрунтується на здатності закладу одночасно задовольнити потреби дітей і дорослих, створюючи атмосферу безпеки, комфорту та психологічного розвантаження. Реалізація так званого «ефекту спокою» батьків дозволяє зменшити рівень стресу під час відвідування ресторану, підвищити задоволеність сервісом і трансформувати позитивні емоції у стійку прихильність до закладу. У цьому контексті вагому роль відіграє феномен «pester power», що засвідчує активний вплив дитини на вибір місця відпочинку та формує нову модель прийняття споживчих рішень у сім'ї.

Економічна доцільність впровадження дитячих просторів

підтверджується зростанням часу перебування гостей у закладі та збільшенням середнього чека. Подовження тривалості візиту стимулює додаткові замовлення, підвищує толерантність до цінової політики та забезпечує стабільні фінансові результати. Таким чином, інвестиції в організацію безпечного й функціонального дитячого простору мають не лише соціальне, а й чітко виражене економічне обґрунтування.

Світовий досвід свідчить про трансформацію концепції «Family-friendly» від локальних ігрових рішень до інтегрованої сервісної стратегії, що охоплює меню, інфраструктуру, дизайн та підготовку персоналу. В Україні цей напрям демонструє позитивну динаміку розвитку, однак потребує подальшої стандартизації вимог безпеки, гігієни та якості організації дитячих зон. Перехід від розважальної моделі до комплексного підходу з елементами освітньої та емоційної цінності відкриває нові можливості для посилення конкурентних позицій вітчизняних закладів.

У стратегічній перспективі дитяча ігрова зона виступає засобом формування довгострокового емоційного зв'язку з майбутніми споживачами, адже позитивний досвід дитини трансформується у стабільну прихильність до бренду в дорослому віці. Отже, концепція «Family-friendly» є не тимчасовим маркетинговим інструментом, а системним напрямом розвитку ресторанного бізнесу, що поєднує психологічні, соціальні та економічні чинники забезпечення сталого функціонування підприємства.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ СІМЕЙ З ДІТЬМИ У РЕСТОРАНІ «ПЕРЕВАЛ» М. ЗАПОРІЖЖЯ

2.1. Загальна характеристика діяльності та аналіз цільової аудиторії ресторану «Перевал»

Ресторан «Перевал» у Шевченківському районі м. Запоріжжя – це ресторан сімейного типу з елементами заміського формату, що спеціалізується переважно на кавказькій та європейській кухні. Концепція закладу поєднує традиційну гастрономію (страви на мангалі, м'ясні асорті, хачапурі, салати, європейські гарячі страви) із форматом комфортного відпочинку для родин та компаній [20; 27].

Інтер'єр витриманий у стилі, наближеному до етнічного: використання дерева, каменю, теплих природних відтінків, масивних меблів створює атмосферу затишку та «відпочинку за містом», хоча заклад розташований у межах міської забудови. Такий стиль позитивно впливає на сприйняття простору сімейною аудиторією та підсилює емоційну складову відвідування.

Ресторан розташований у Шевченківському районі Запоріжжя, поблизу парку Бочарова. Парк Бочарова – це одна з найбільших і найпопулярніших зелених зон відпочинку в Шевченківському районі міста Запоріжжя. Простір парку займає значну територію, що надає мешканцям району можливість проводити вільний час на свіжому повітрі, займаючись активним або спокійним відпочинком.

Парк є природним осередком рекреації для сімей, молоді та людей старшого віку. У теплий сезон основна активність населення пов'язана із прогулянками пішки або на велосипедах, заняттями спортом, зустрічами з друзями та пікніками на галявинах. Територія парку простягається вздовж зеленої зони, що забезпечує відчуття заміської природи в межах міської забудови, створюючи комфортну атмосферу для релаксації та відновлення після робочого тижня.

Особливо важливою є роль парку для сімейного відпочинку. Батьки з дітьми регулярно відвідують парк для ігор, прогулянок та активних розваг. Тут діти можуть безпечно бігати, кататися на самокатах чи велосипедах, грати в м'яч або просто спостерігати за природою. Парк має широкі алеї, відкриті галявини, зелені насадження та поєднує різні типи рекреаційних просторів, що робить його придатним для відпочинку людей різного віку.

Завдяки своїй площі та функціональній зональності парк пропонує різні сценарії відпочинку – від фізичної активності до спокійного і тихого дозвілля. Це сприяє тому, що мешканці району та гості міста обирають парк Бочарова як регулярне місце відпочинку, особливо у вихідні дні та під час свят.

Близькість парку Бочарова до ресторану «Перевал» зумовлює важливий синергетичний ефект: відвідувачі можуть поєднувати прогулянку природою з відвідуванням закладу харчування. Такий формат організації дозвілля є природним продовженням відпочинку на свіжому повітрі. Безпосередня близькість зеленої зони також підсилює привабливість ресторану для сімей із дітьми, адже батьки можуть поєднувати обід або вечерю з активним проведенням часу на природі.

Наявність великої паркової території поруч із рестораном дозволяє організовувати різні формати сервісу: від спокійних сімейних обідів до тематичних заходів, дитячих свят, пікніків або активностей просто неба. Це створює додаткові можливості для розвитку концепції «Family-friendly», оскільки сім'ї прагнуть обирати саме ті заклади, що пов'язані із приємним та безпечним відпочинком у зеленому оточенні.

Сусідство з парком сприяє формуванню сімейного формату відпочинку, особливо у вихідні дні. Часто відвідування ресторану поєднується з прогулянкою, що підвищує тривалість дозвілля та стимулює попит на повноцінний обід або святкування.

Ресторан «Перевал» має багатофункціональну структуру, що дозволяє організовувати як повсякденне обслуговування гостей, так і святкові заходи:

- кілька залів різної місткості для банкетів і сімейних свят;

- основний обідній зал;
- можливі окремі кабінети або зони для невеликих компаній;
- літній майданчик у теплий сезон;
- наявність прилеглої території;
- парковка для гостей [20; 27].

Наявність відкритого простору та декількох функціональних зон створює можливості для організації дитячого простору як у середині приміщення, так і на вулиці. Це особливо важливо при впровадженні сучасної концепції «Family-friendly», адже дозволяє розмежувати зони активного дитячого дозвілля та спокійного відпочинку дорослих.

Асортиментна політика ресторану «Перевал» сформована з урахуванням концепції кавказької та європейської кухні, що дозволяє охоплювати широку цільову аудиторію – від сімей із дітьми до банкетних гостей (див. табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – Аналіз меню ресторану «Перевал»

Категорія страв	Ціна, грн.
Холодні закуски	120 – 220
Гарячі закуски	120 – 150
Перші страви	90 – 110
Основні страви	50 – 350
Страви для компаній	750 – 900
Десерти	90 – 120
Напої	40 – 250

Основні товарні групи:

1. Холодні закуски: м'ясні та сирні асорті; овочеві нарізки; традиційні кавказькі закуски; салати класичні та авторські.
2. Гарячі закуски: хачапурі різних видів; запечені страви з сиру та овочів; жульєни, гарячі рулети.
3. Перші страви: традиційні супи (харчо, бульйони); популярні європейські позиції.

4. Основні страви: м'ясо на мангалі (шашлик, люля-кебаб, ребра); стейки; страви з птиці; рибні позиції; гарніри.
5. Страви для компаній (сет-формат): великі м'ясні або гриль-набори, що орієнтовані на спільне споживання.
6. Десерти: традиційні солодощі; класичні європейські десерти.
7. Напої: безалкогольні напої; кава, чай; алкогольна карта (вино, міцні напої, пиво).

Асортиментна політика орієнтована на ситну кухню та формат «родинного застілля», що відповідає позиціонуванню закладу як місця для святкувань та зустрічей.

Ресторан «Перевал» застосовує декілька форматів обслуговування, що дозволяє диверсифікувати джерела доходу:

1. Індивідуальне обслуговування (a la carte). Обслуговування гостей у залі за меню з індивідуальним прийомом замовлення офіціантом.
2. Банкетне обслуговування: весілля; ювілеї; корпоративні заходи; хрестини та сімейні святкування. Передбачає попереднє узгодження меню, кількості гостей та формату розміщення.
3. Обслуговування групових заходів. Можливість організації святкувань у окремих залах.
4. Доставка страв. Замовлення страв із меню з доставкою або самовивозом, що розширює ринок збуту.

Такий набір форм обслуговування підвищує гнучкість бізнес-моделі та дозволяє працювати як із постійними клієнтами району, так і з подієвим сегментом.

Організаційна структура ресторану має лінійно-функціональний характер.

Адміністративний персонал складається з директора, адміністратора залу, бухгалтера.

Виробничий персонал (кухня) налічує в своєму складі шеф-кухаря, кухарів гарячого та холодного цеху, мангальщика та кухонних працівники.

Обслуговуючий персонал складається з офіціантів (кількість яких збільшується в літній період), бармена, хостес, прибирального персоналу.

Наявність адміністраторів та достатньої кількості офіціантів є критично важливою для забезпечення якісного сервісу, особливо під час банкетів та у вихідні дні, коли спостерігається пік навантаження [20; 27].

У контексті впровадження концепції «Family-friendly» доцільним є додаткове навчання персоналу комунікації з дітьми та управління конфліктними ситуаціями.

Для успішного просування ресторану «Перевал» та оптимізації його асортиментної та сервісної політики важливо визначити цільову аудиторію (ЦА) закладу. Аналіз ЦА дозволяє зрозуміти, хто саме відвідує ресторан, які потреби та очікування мають різні групи клієнтів, а також у які дні та за яких обставин вони обирають даний заклад.

У випадку ресторану «Перевал» цільова аудиторія представлена кількома сегментами, які відрізняються за віком, сімейним статусом, метою відвідування та частотою відвідувань. Основними методами аналізу є сегментація за соціально-демографічними характеристиками та використання методики 5W Марка Шеррінгтона, яка дозволяє систематизувати інформацію про клієнтів за шістьма ключовими параметрами: хто (Who), що шукає (What), чому (Why), коли (When) та де (Where) (див. рис. 2.1).

В додатку А наведено узагальнену таблицю, яка демонструє основні сегменти цільової аудиторії ресторану «Перевал», їхні потреби та переваги.

Представлена графічна модель демонструє, що ключовим сегментом цільової аудиторії ресторану «Перевал» є сім'ї з дітьми віком 25 – 45 років. Саме цей сегмент формує основний стабільний потік гостей, особливо у вихідні та святкові дні, та визначає необхідність розвитку концепції «family-friendly», зокрема створення безпечного дитячого простору й адаптованого меню.

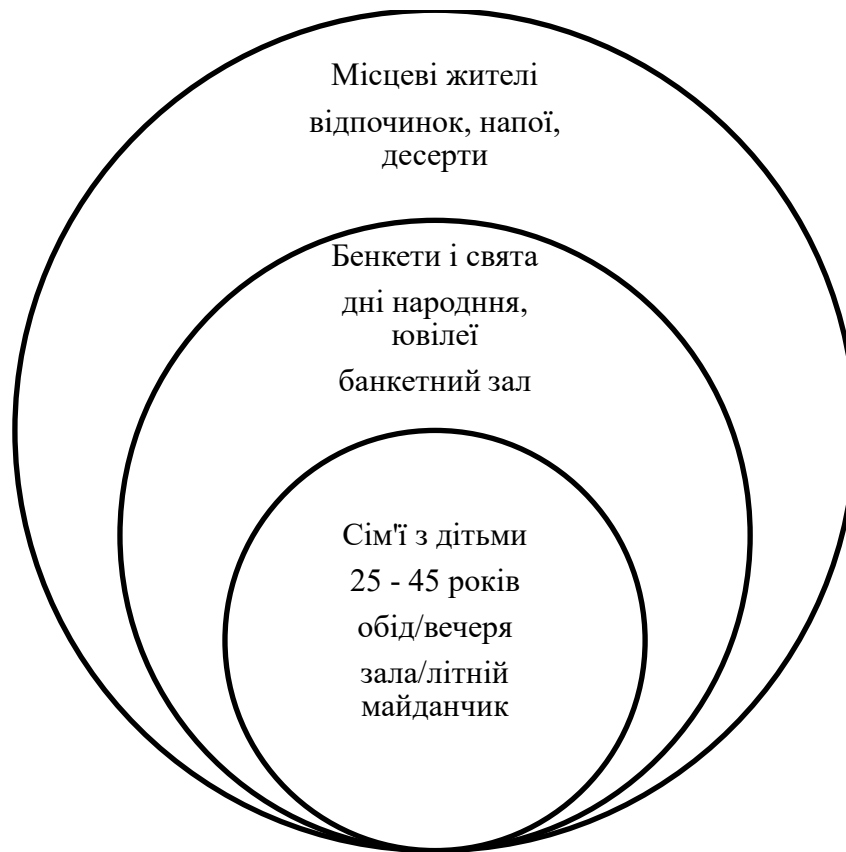


Рис. 2.1 – Основні сегменти цільової аудиторії ресторану «Перевал» за методикою 5W Марка Шеррінгтона

Банкетний сегмент займає другий за значущістю рівень та забезпечує вагому частку доходів закладу. Проведення сімейних свят і урочистостей передбачає наявність різновікових дітей серед гостей, що додатково підсилює потребу в організації дитячої інфраструктури та продуманого сервісу.

Локальний сегмент мешканців Шевченківського району формує регулярний, хоча й менш масштабний потік відвідувачів. Близькість до парку Бочарова створює синергію між рекреаційним простором і рестораном, що підвищує привабливість закладу як місця сімейного відпочинку (див. рис. 2.2).

Ресторан «Перевал» має велику територію та кілька залів, що робить його ідеальним для впровадження концепції Family-friendly. На даний момент заклад не має спеціально організованого дитячого куточка, що обмежує комфорт сімейних відвідувачів та призводить до втрати потенційних «сімейних» чеків.

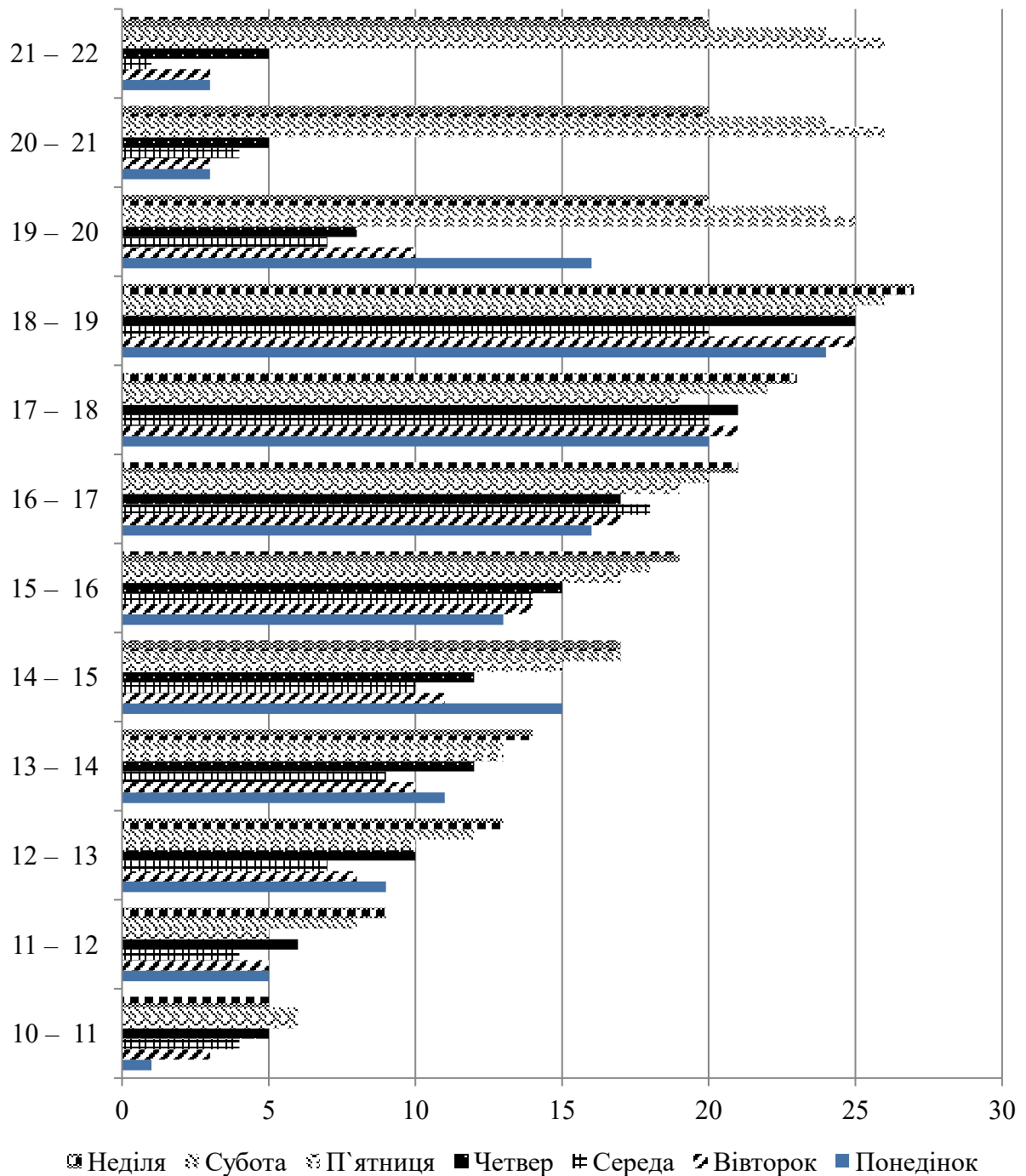


Рис. 2.2 – Заповнюваність закладу за годинами роботи по днях тижня, осіб

Впровадження сучасного дитячого простору – як внутрішнього, так і на літній терасі – дозволить збільшити привабливість ресторану для сімей із дітьми, підвищити середній чек і лояльність відвідувачів, а також зміцнити позицію закладу як місця безпечного та комфортного сімейного відпочинку.

2.2. Оцінка матеріально-технічної бази та наявних умов для перебування

дітей

Ресторан «Перевал має велику територію та кілька функціональних залів, що створює потенціал для комфортного розміщення сімей із дітьми.

Матеріально-технічна база включає [27]:

- приміщення та зали: ресторан складається з основного залу та декількох додаткових зон, що дозволяють організовувати індивідуальні або банкетні замовлення (див. дод. Б);

- літній майданчик та тераса: наявність простору на свіжому повітрі створює можливість для облаштування дитячих ігор або анімаційних зон під час гарної погоди (див. дод. В);

- парковка та під'їзні шляхи: забезпечують зручність для відвідувачів із дітьми та полегшують доставку продуктів і обладнання для дитячого простору.

На сучасному етапі розвитку індустрії гостинності відповідність фізичного середовища закладу потребам різних категорій гостей є базовим стандартом якості. Однак у ресторані «Перевал» спостерігається значний сервісний розрив між архітектурно-планувальними рішеннями та запитамі сімейних споживачів.

В оформленні залів переважають масивні дерев'яні меблі, важкі крісла та столи з гострими кутами. Столи в основних залах мають стандартну висоту 75 – 80 см, що для дитини дошкільного віку є зависоким показником. Відсутність спеціальних бустерів або дитячих стільців з регульованою висотою призводить до того, що дитина змушена сидіти на колінах у батьків або на краях крісел, що створює ризик падіння та знижує ергономіку споживання страв.

Використання важких порід дерева та кованих елементів (характерних для стилю «Перевалу») створює середовище з високою інерційністю меблів. Дитина не здатна самотійно відсунути стілець, що обмежує її автономність і змушує персонал або батьків постійно відволікатися на технічні дії.

У закладі не виділено жодної функціональної зони для дитячого дозвілля. Весь вільний простір закладу є «прохідним», що створює ризики зіткнення дітей із персоналом, який розносить гарячі страви та напої.

Територія закладу має декоративні рівні, сходи та кам'яні доріжки. За відсутності захисного м'якого покриття (гумової крихти або штучної трави), ці зони стають джерелом підвищеного травматизму [20].

Аудит виявив наявність відкритих електророзеток та низько розташованих декоративних світильників, що є неприпустимим у зонах потенційного перебування дітей. Відсутність спеціальних захисних екранів або заглушок свідчить про те, що при проектуванні закладу питання дитячої безпеки не розглядалося як пріоритетне.

Аналіз показав, що в закладі відсутня окрема сімейна кімната (Family Room). Сантехнічне обладнання (умивальники, дозатори мила, сушарки для рук) розташовані на висоті 90 – 110 см. Це робить гігієнічні процедури для дітей неможливими без сторонньої допомоги, що порушує інклюзивність простору.

У вхідній групі ресторану не передбачено зони для паркування дитячих візочків. Це призводить до того, що гості завозять візочки в зал, блокуючи евакуаційні проходи та ускладнюючи роботу офіціантів.

Ці твердження дозволили зробити оцінку за ключовими параметрами комфорту (за 5-бальною шкалою) (див. табл. 2.2).

Матеріально-технічна база – це не лише меблі, а й фізичні поля закладу.

Оздоблення стін твердими матеріалами (камінь, дерево) сприяє високій реверберації звуку. Будь-яка дитяча активність створює надмірний шум, який швидко поширюється залом. Відсутність звукоізоляційних панелей або текстильного зонування робить перебування дитини в залі стресовим як для неї самої, так і для оточуючих.

Світлові сценарії закладу орієнтовані на створення інтимної, вечірньої атмосфери (напівтемрява), що не відповідає потребам дитини для читання, малювання або ігор.

Таблиця 2.2 – Оцінка ключових параметрів комфорту «Перевал»

Параметр МТБ	Оцінка	Характеристика недоліку
Безпека простору	2	Наявність гострих кутів, відкритих сходів, слизька підлога.
Спеціалізоване обладнання	1	Повна відсутність дитячих стільців та інвентарю.
Гігієнічні умови	1	Вбиральні не обладнані для потреб дітей та немовлят.
Ігровий ресурс	0	Відсутність іграшок, канцелярії чи цифрових розваг.

Для наочності результати аудиту зведено в таблицю 2.3, що відображає розрив між наявним станом та ринковими вимогами.

Таблиця 2.3 – Результати аудиту та вимоги до стандарту Family-friendly

Категорія ресурсу	Наявний стан у «Перевал»	Вимоги стандарту Family-friendly	Рівень критичності
Зонування	Відсутнє (Open space)	Чіткий поділ на активну та «тиху» зони	Високий
Підлогове покриття	Плитка, ламінат	Антиковзне, амортизаційне покриття	Високий
Меблі	Масивні, стаціонарні	Мобільні, ергономічні, безпечні	Середній
Гігієнічне обладнання	Стандартне доросле	Спеціалізоване дитяче (пеленатори, підніжки)	Високий
Мультимедіа	Фонова музика	Інтерактивні панелі, освітній контент	Середній

Отже, поточний стан матеріально-технічної бази ресторану «Перевал» демонструє технічну ригідність (негнучкість). Фізичне оточення закладу виступає бар'єром, який скорочує час перебування сімейних гостей та нівелює зусилля персоналу щодо надання якісного сервісу. Така ситуація обґрунтовує гостру необхідність проектування концепції дитячого простору «з нуля», що дозволить ліквідувати виявлений сервісний розрив та підвищити конкурентоспроможність підприємства на ринку м. Запоріжжя.

2.3. Дослідження споживчих очікувань та конкурентних переваг закладу на локальному ринку

Аналіз споживчих очікувань засвідчує, що для сучасних сімей у Запоріжжі відвідування ресторану перестало обмежуватися лише споживанням їжі. Основним критерієм вибору закладу для сімей із дітьми є можливість поєднати відпочинок дорослих із безпечним та змістовним дозвіллям дітей. Портрет «сімейного запиту» демонструє, що батьки цінують перш за все безпеку та контрольоване середовище, де вони можуть відпочивати, поки дитина займається активностями, що стимулюють рух, творчість або інтерактивну взаємодію.

На сьогоднішній день ресторан «Перевал» не пропонує жодної повноцінної дитячої зони. Наявний невеликий куточок із мінімальним набором іграшок і розмальовок не відповідає очікуванням сучасної аудиторії, що створює «пробіл» у споживчому досвіді та обмежує сімейні чеки. Аналіз запитів локальної аудиторії свідчить, що батьки прагнуть більш комплексного формату дозвілля: інтерактивні лабіринти, майстер-класи або організовані ігрові активності, які дозволяють дитині розвиватися, а дорослим – спокійно насолоджуватися обідом чи вечерею.

Локаційні характеристики закладу додають стратегічної переваги. Велику територію ресторану, розташованого біля Бочарівського парку, можна ефективно використати для організації безпечного відкритого ігрового простору, що поєднує природні умови та сучасні ігрові комплекси. Таким чином, створення дитячого простору у «Перевалі» відповідає не лише внутрішнім потребам закладу, а й зовнішнім вимогам ринку, формуючи нову конкурентну перевагу серед закладів сімейного харчування у Шевченківському районі Запоріжжя.

Для обґрунтованого аналізу конкурентного середовища на локальному ринку слід виділити заклади, що безпосередньо конкурують із рестораном

«Перевал» у сегменті сімейного відпочинку. Обрані конкуренти відповідають таким критеріям: вони працюють у межах Запоріжжя, мають середній або вищий ціновий сегмент, забезпечують умови для відвідування сім'ями з дітьми та/або заявляють про наявність дитячої інфраструктури. Такий підхід дозволяє всебічно оцінити, як локальні споживачі реалізують свій «сімейний запит» у ресторанах міста, куди потенційно можуть звертатися клієнти «Перевалу» у разі відсутності відповідних умов.

Серед конкурентів включено як класичні ресторани із дитячими зонами чи активностями, так і заклади у великому торговому комплексі, зокрема «Amstor» (Шевченківський район), що відомий своїми сімейними заходами та просторими зонами харчування. Amstor розглядається окремо, оскільки його функціональна модель – поєднання торгового простору з корпоративними закладами харчування і часто з аніматорськими програмами для дітей у великих івентах – формує значний трафік сімейних відвідувачів саме в тій же локації, де розташований «Перевал».

Інші заклади запропоновані з урахуванням того, що вони вже реалізують певні елементи сімейно-орієнтованого сервісу: наявність обладнаних дитячих майданчиків, проведення майстер-класів для дітей, тематичні святкові програми та окремі дитячі куточки. Усі вони конкурують із «Перевалом» за один і той же сегмент – сім'ї з дітьми, які обирають місце для відпочинку, святкувань або повсякденних візитів. Таким чином, порівняння дозволяє виокремити сильні та слабкі сторони позиціонування «Перевалу» та зрозуміти, як відсутність повноцінного дитячого простору може сприяти відтоку клієнтів до інших закладів.

Нижче представлено таблицю 2.4 з порівняльною характеристикою обраних конкурентів на локальному ринку Запоріжжя за основними параметрами сімейно-орієнтованого сервісу.

До аналізу включено ті підприємства, які:

1. Працюють у тому ж географічному сегменті (м. Запоріжжя, зокрема Шевченківський район).

2. Орієнтовані на середній та вище середнього чек – тобто конкурують із «Перевалом» за однакову платоспроможну аудиторію.

3. Реалізують елементи сімейно-орієнтованої концепції (ігрові зони, анімація, дитячі меню, святкові програми).

Таблиця 2.4 – Порівняльна характеристика конкурентів ресторану «Перевал»

Заклад	Тип/формат	Дитяча інфраструктура	Рівень конкуренції для «Перевалу»
Волкленд (ТЦ «Амстор», Шевченківський район)	Дитячий розважальний центр у ТРЦ	Лабіринти, батути, ігрові автомати, аніматори, святкові програми	Сильний магніт для сімей із дітьми; поєднання розваг та фудкорту забезпечує тривале перебування родин
Sun City	Ресторан (набережна)	Відкрита дитяча зона (сезонна)	Приваблює сім'ї у теплий період року, інтегрує дозвілля та харчування
Pryanya	Кафе-кондитерська	Майстер-класи, дитячі свята, аніматори	Активна робота з дитячою аудиторією, фокус на святковому сегменті
Nairi Patio	Ресторан/середній – вищий чек	Вказаний як заклад із дитячою кімнатою на спеціалізованому порталі	Хоча деталі облаштування не завжди вказані, заклад фігурує у переліках ресторанів із дитячою кімнатою на порталі Tomato.ua, що свідчить про наявність дитячого простору або потенційних можливостей для сімейного відпочинку

Особливо вагомим конкурентом виступає Волкленд, оскільки він формує окремий центр тяжіння сімей із дітьми саме в локації Шевченківського району. Формат «розваги + харчування в межах одного комплексу» створює

для батьків зручну альтернативу заміському ресторану без дитячої інфраструктури.

Інші заклади демонструють різні рівні адаптації до сімейного сегменту – від сезонних майданчиків до системної роботи з дитячими святами. Це підтверджує, що на локальному ринку вже сформувався попит на Family-friendly формат, а отже відсутність дитячого простору в «Перевалі» знижує його конкурентні позиції.

Незважаючи на відсутність повноцінного дитячого простору, ресторан «Перевал» має низку стратегічних переваг, які формують потужну основу для розвитку Family-friendly концепції та дозволяють у перспективі перевершити локальних конкурентів.

На відміну від міських кафе та ресторанів, що функціонують у межах торгових центрів або щільної міської забудови (зокрема дитячих розважальних центрів типу Волкленд у ТЦ «Амстор»), «Перевал» володіє значною площею та парковою зоною. Це створює можливість не просто облаштувати невеликий дитячий куточок, а сформувати масштабний багатофункціональний ігровий простір відкритого або комбінованого типу, що забезпечить дітям активний відпочинок на свіжому повітрі. Такий формат є більш привабливим для сімей у теплий період року та дозволяє створити унікальну атмосферу заміського дозвілля, чого не можуть повною мірою запропонувати заклади з обмеженою площею.

Другою суттєвою перевагою є репутація кухні та сформований бренд закладу. «Перевал» уже позиціонується як ресторан зі стабільною якістю страв та позитивним іміджем серед постійних гостей. Це означає, що заклад не потребує кардинальної зміни концепції – достатньо розширити сервісну складову, адаптувавши її до потреб сімейної аудиторії. Додавання дитячої інфраструктури дозволить утримати лояльних клієнтів, які наразі можуть обирати альтернативні локації лише через відсутність умов для перебування дітей. Таким чином, йдеться не про залучення абсолютно нової аудиторії, а про розширення споживчого сегменту за рахунок уже наявної клієнтської

бази.

Третьою конкурентною перевагою виступає бенкетний потенціал ресторану. Значна місткість залів та можливість трансформації простору створюють передумови для організації масштабних сімейних заходів, дитячих свят, днів народження та тематичних подій. За умови створення відповідної матеріально-технічної бази (ігрова зона, зона для аніматорів, безпечне обладнання, дитяче меню) «Перевал» може сформувати окремий прибутковий напрям – проведення дитячих і сімейних заходів. На відміну від розважальних центрів, що не мають повноцінного ресторанного сервісу, або невеликих кафе з обмеженою місткістю, ресторан має можливість забезпечити комплексну послугу «під ключ»: харчування для дорослих і дітей, розваги та просторовий комфорт.

Отже, попри поточну відсутність дитячої інфраструктури, ресторан «Перевал» має стратегічний ресурс для формування конкурентної переваги на локальному ринку. Поєднання великої території, позитивної гастрономічної репутації та бенкетного потенціалу створює передумови для реалізації Family-friendly концепції на вищому рівні, ніж у частини існуючих конкурентів міста.

Перейдемо до SWOT-аналізу, який дозволяє системно оцінити внутрішній потенціал закладу та зовнішні ринкові чинники, що впливають на можливість впровадження Family-friendly концепції (див. табл. 2.5). У контексті розвитку дитячого сервісу для ресторану «Перевал» така оцінка є особливо важливою, оскільки йдеться не лише про розширення послуг, а про стратегічну зміну позиціонування на локальному ринку м. Запоріжжя.

SWOT-аналіз демонструє, що ресторан «Перевал» має суттєвий внутрішній потенціал для впровадження дитячого сервісу, зокрема завдяки територіальним ресурсам та бенкетним можливостям. Водночас ключовою проблемою є повна відсутність матеріально-технічної та сервісної бази для перебування дітей, що знижує конкурентоспроможність у сімейному сегменті.

Таблиця 2.5 – Матриця SWOT-аналізу ресторану «Перевал»

Внутрішнє середовище	
Strengths (Сильні сторони)	Weaknesses (Слабкі сторони)
Власна простора територія з парковою зоною	Повна відсутність облаштованої дитячої інфраструктури
Відомий бренд та сформована репутація у м. Запоріжжя	Непідготовленість персоналу до роботи з дитячою аудиторією
Велика площа залів та можливість зонування	Відсутність дитячого меню та спеціальних сервісів
Бенкетний потенціал та досвід проведення заходів	«Доросла» атмосфера інтер'єру без елементів сімейного комфорту
Зовнішнє середовище	
Opportunities (Можливості)	Threats (Загрози)
Залучення нового сегмента – молодих сімей із дітьми	Перехід постійних клієнтів до конкурентів із розвиненим дитячим сервісом (зокрема до Волкланд)
Збільшення середнього чека у вихідні та святкові дні	Посилення конкуренції у Family-friendly сегменті
Розвиток напряму дитячих Днів народження та тематичних свят	Формування негативного сприйняття як «несімейного» закладу
Формування іміджу сучасного сімейного ресторану	Зниження прибутковості у «сімейні години» (субота – неділя)

Зовнішнє середовище свідчить про наявність реального попиту на сімейно-орієнтовані заклади у Запоріжжі. Це створює значні можливості для розширення цільової аудиторії та підвищення фінансових показників. Проте зволікання з упровадженням відповідних сервісів може призвести до закріплення конкурентів у даному сегменті та втрати частини лояльних гостей.

Таким чином, впровадження дитячого простору слід розглядати не як додаткову опцію, а як стратегічний напрям підвищення конкурентоспроможності ресторану «Перевал» у межах локального ринку.

Аналіз конкурентного середовища м. Запоріжжя, дослідження локального попиту та оцінка внутрішніх ресурсів ресторану «Перевал» дають підстави стверджувати, що впровадження концепції «Family-friendly» є стратегічно доцільним і економічно обґрунтованим кроком розвитку закладу.

На сучасному етапі ринок ресторанних послуг міста демонструє

зростаючий попит на формати, орієнтовані на сімейний відпочинок. Заклади, що пропонують дитячі ігрові зони, анімаційні програми або спеціальні дитячі меню, формують стійкий потік гостей у вихідні та святкові дні. Водночас у сегменті ресторанів із якісною кухнею та комфортною атмосферою спостерігається дефіцит комплексного поєднання гастрономічного рівня та професійно організованого дитячого простору [10]. Саме в цій ніші «Перевал» має можливість зайняти лідерську позицію.

Важливим підтвердженням актуальності даного напрямку є результати проведеного експрес-опитування серед постійних гостей ресторану. Згідно з отриманими даними, 85% із 50 опитаних респондентів зазначили, що відвідували б ресторан частіше, якби в ньому була професійно облаштована дитяча зона з наглядом. Такий показник свідчить не лише про потенційний попит, а й про реальну можливість збільшення частоти візитів та середнього чека за рахунок існуючої клієнтської бази.

Отже, проведений аналіз дозволяє зробити висновок, що на ринку Запоріжжя існує стійкий попит на якісний, безпечний та естетично оформлений дитячий простір у ресторанах із високим гастрономічним рівнем. Ресторан «Перевал» володіє необхідними ресурсами – територіальними, репутаційними та організаційними – щоб зайняти провідну позицію в даному сегменті.

Висновок до 2 розділу

Проведений комплексний аналіз діяльності ресторану «Перевал» у Шевченківському районі м. Запоріжжя дозволяє сформулювати системне бачення його поточного стану та стратегічних перспектив розвитку. Заклад функціонує як ресторан сімейного типу з елементами заміського формату, поєднуючи кавказьку та європейську кухню з атмосферою затишного відпочинку. Його інтер'єрні рішення, гастрономічна концепція та багатофункціональна структура залів формують основу для обслуговування родинної та бенкетної аудиторії.

Вигідне розташування поблизу парку Бочарова створює додатковий рекреаційний потенціал і забезпечує синергію між природним середовищем та ресторанним сервісом. Така локація об'єктивно орієнтує заклад на сімейний формат відпочинку, особливо у вихідні та святкові дні, коли мешканці району поєднують прогулянки із відвідуванням закладів харчування.

Разом із тим, оцінка матеріально-технічної бази засвідчила наявність суттєвого сервісного розриву між потенціалом закладу та реальними умовами перебування дітей. Відсутність спеціалізованої дитячої інфраструктури, адаптованого обладнання, безпечного зонування та відповідних гігієнічних умов обмежує можливості повноцінного задоволення потреб ключового сегмента цільової аудиторії – сімей із дітьми.

Дослідження споживчих очікувань і конкурентного середовища м. Запоріжжя підтвердило, що Family-friendly формат уже сформувався як важливий напрям розвитку ресторанного ринку. Наявність у конкурентів дитячих зон, розважальних програм та тематичних святкових пропозицій створює альтернативу для сімейних клієнтів «Перевалу». Результати експрес-опитування (85% позитивних відповідей щодо готовності частіше відвідувати заклад за умови створення дитячої зони) додатково підтверджують економічну доцільність змін.

SWOT-аналіз показав, що ресторан володіє значним внутрішнім потенціалом – просторою територією, бенкетними можливостями, сформованою гастрономічною репутацією та лояльною клієнтською базою. Водночас зволікання з упровадженням сучасного дитячого сервісу може призвести до посилення конкурентних позицій інших закладів і втрати частини сімейного сегмента.

Таким чином, ресторан «Перевал» має всі передумови для трансформації у сучасний Family-friendly заклад, здатний поєднати якісну кухню, безпечний дитячий простір та комфортний відпочинок для всієї родини. Реалізація відповідних заходів дозволить не лише усунути виявлений сервісний розрив, а й зміцнити конкурентоспроможність підприємства на

локальному ринку ресторанних послуг м. Запоріжжя, сформувавши стійку довгострокову позицію в сегменті сімейного дозвілля.

РОЗДІЛ 3. ПРОЄКТУВАННЯ ІННОВАЦІЙНОЇ КОНЦЕПЦІЇ ДИТЯЧОГО ПРОСТОРУ ТА ОБҐРУНТУВАННЯ ЇЇ ЕФЕКТИВНОСТІ

3.1. Розробка просторово-функціональної моделі дитячої зони

Ресторанний комплекс у поєднанні з дитячою розважальною кімнатою в закладі має безліч переваг, які сприяють успіху бізнесу. По-перше, це може привабити сімейних клієнтів. Це пов'язано з тим, що в сучасних реаліях діти та їх батьки активно шукають безпечні та розважальні місця для приємного проведення часу, наявність окремої дитячої розважальної кімнати дозволяє дорослим більш спокійно насолоджуватися їжею та атмосферою ресторану, знаючи, що їхні діти в безпеці та розважаються. Це важливий фактор при виборі ресторану для сімейного обіду або вечері, дня народження дитини або будь-якого іншого святкування за участю великої кількості людей [30].

Дитяча зона ресторану «Перевал» отримає концептуальне оформлення під назвою «Еко-Перевал», що відображає природний, заміський характер закладу та асоціацію з гірськими ландшафтами і подорожами. Стиль простору вибрано у напрямку Modern Eco-minimalism, що передбачає поєднання природних матеріалів, м'яких ліній та функціональної організації простору. Основними матеріалами є натуральне дерево (сосна, береза), бавовняні текстильні елементи та гіпоалергенний пластик для ігрових конструкцій. Кольорова палітра сформована на основі пастельних природних відтінків – оливкового, світлого пісочного та кремового, із точковими акцентами зеленого та блакитного кольорів, що сприяють психологічному комфорту та розвитку дітей.

Простір дитячої зони функціонально поділено на чотири взаємопов'язані блоки, що забезпечують комплексне задоволення потреб дітей різного віку (див. рис. 3.1) [26].

Активна зона включає рухливі конструкції, лабіринти та гірки, сприяючи фізичному розвитку та координації. Творча зона містить столи для

малювання, ліплення та конструювання, а також інтерактивні панелі для розвитку логічного мислення.

Вхід/Контроль (Ресепшн, огляд всієї зони)
Активна зона (Лабіринт, гірки, рухливі ігри)
Творча зона (Малювання, ліплення, логіка)
Зона спокою (М'які пуфи, намети, читання)

Рис. 3.1 – Схематичне зонування дитячої зони «Еко-Перевал»

Зона спокою передбачає наявність м'яких пуфів, невеликих наметів та куточків для читання, із частковою звуковою ізоляцією, що створює комфортне середовище для відпочинку.

Вхідна зона обладнана контролем доступу та можливістю спостереження за всією територією, що забезпечує безпеку дітей.

Вибір меблів та обладнання здійснено з урахуванням ергономіки та безпеки: дерев'яні конструкції з м'якими кромками, модульні трансформовані комплекси, дитячі меблі з регульованою висотою та м'які підлогові покриття забезпечують одночасно функціональність та безпечне середовище [22]. Орієнтовний перелік обладнання подано в таблиці 3.1.

Реалізація запропонованої моделі дозволяє поєднати естетичні, функціональні та безпекові вимоги, створюючи умови для розвитку дітей у сімейному середовищі ресторану та забезпечуючи комфортне перебування дорослих у сусідніх залах.

Схема дитячої зони «Еко-Перевал» відображає логічне та функціональне зонування простору, спрямоване на забезпечення комплексного розвитку дитини та безпечного перебування у ресторані. Вхідна зона виконує контрольну функцію та дозволяє персоналу здійснювати візуальний нагляд за

всією територією, що забезпечує безпеку та організаційний порядок.

Таблиця 3.1 – Необхідне обладнання для дитячої зони ресторану «Перевал»

Тип обладнання	Матеріал/Особливості	Призначення та функціональність	Відповідність безпеці та сертифікація
Модульна гірка з тунелями	Натуральне дерево, гіпоалергенний пластик	Розвиток фізичної активності, координації та мотрики	EN 71, сертифікати для громадських закладів
Сенсорні панелі та тактильні вставки	Дерево, текстурні матеріали	Стимуляція сенсорного та когнітивного розвитку	Безпечні для дітей, міцні до механічних впливів
Ергономічні столи та стільці	Натуральне дерево, регульована висота	Організація творчих ігор, малювання, настільних занять	Стійкі, без гострих кутів, сертифіковані
М'які пуфи та подушки	Бавовна, наповнювач безпечний для дітей	Створення комфортних зон для відпочинку та ігор на підлозі	Вогнестійкі, гіпоалергенні
Декоративний інтерактивний модуль (колишній фонтан)	Дерево, штучний струмок, каміння	Рольова та сюжетно-ігрова зона, дослідження природних елементів	Безпечний для дітей, міцний та стійкий
Легкі балансири та міні-гойдалки	Натуральне дерево, міцний пластик	Розвиток координації та рівноваги, фізична активність	EN 71, сертифіковані для закладів харчування
М'які ігрові блоки та намети для тераси	Текстиль, дерево	Мобільна ігрова зона, організація простору для літніх активностей	Легкі, стійкі до погодних умов, безпечні
Настільні ігри та конструктори	Дерево, екологічний пластик	Розвиток логіки, мислення, творчих навичок	Сертифіковані для використання дітьми

Таке функціональне зонування забезпечує гармонійне поєднання активності та відпочинку, творчості та безпеки, а також інтегрується у загальний простір ресторану, не порушуючи естетичної та концептуальної цілісності закладу. Комплексний підхід до вибору матеріалів, меблів та кольорової палітри сприяє формуванню екологічної культури, розвитку сенсорних та моторних навичок дітей, а також створює комфортні умови для

батьків і персоналу (див. табл. 3.2).

Таблиця 3.2 – Специфікація обладнання дитячої зони

Назва обладнання	Функціональне призначення	Орієнтовна площа/кількість	Матеріал
Ігровий комплекс «Гірка»	Активні ігри, розвиток моторики	6 м ²	Шліфована сосна
Стіл для творчості	Малювання, ліплення	2 шт.	Бук, МДФ
Настінний бізборд	Розвиток дрібної моторики	3 секції	Фанера, метал
Покриття EVA	Безпека та теплоізоляція	20 м ²	Спінений полімер

Пропонується виділити простір за допомогою скляної перегородки з гартованого скла, що забезпечує звукоізоляцію та мінімізує вплив дитячого шуму на відвідувачів основного залу. При цьому прозорість перегородки зберігає повний візуальний контроль за дітьми, створюючи комфортні умови для батьків та персоналу.

Освітлення включає природне денне та м'яке LED-освітлення для вечірніх відвідувань, а система вентиляції та кондиціонування підтримує оптимальні параметри мікроклімату [4]. Освітлювальна концепція дитячої зони передбачає встановлення окремого димованого освітлення з регулюванням яскравості, що дозволяє адаптувати інтенсивність світла відповідно до часу доби та активності дітей. Декоративні світильники у формі хмаринок або гір підкреслюють концепцію «Еко-Перевал», гармонійно поєднуючися з тематикою природного ландшафту та сприяючи формуванню приємного та безпечного емоційного середовища для розвитку дітей.

У процесі розробки просторово-функціональної моделі дитячої зони ресторану «Перевал» виникає питання щодо інтеграції існуючого, але непрацюючого фонтану. Аналіз функціонального стану та естетичної цінності цього елемента показує, що його відновлення у традиційному вигляді не є економічно доцільним та може створювати додаткові ризики для безпеки

дітей. Зокрема, наявність води або залишків вологи підвищує ймовірність утворення слизьких поверхонь, що потенційно загрожує травматизмом. Крім того, використання фонтану в сезонні та позасезонні періоди обмежене, що знижує його функціональну цінність у межах дитячої зони.

З огляду на зазначене, доцільним є демонтаж існуючого фонтану з одночасною інтеграцією його естетичної концепції в новий простір. Пропонується трансформація колишньої локації фонтану у функціональний інтерактивний модуль, який виконуватиме роль сенсорного та тактильного елементу для дітей. Така організація простору дозволяє зберегти тематичну стилістику «гори та природа», притаманну назві ресторану, шляхом використання декоративних елементів, що імітують струмок, каміння, дерева та інші природні мотиви.

Таким чином, створення трьох автономних зон дозволить одночасно задовольнити потреби дітей різних вікових груп (від 2 до 12 років), не порушуючи при цьому акустичний та естетичний комфорт основної зали закладу.

3.2. Формування додаткового сервісного пакету

Дитяча зона ресторану «Перевал» виступає фізичною платформою для організації дозвілля дітей, проте її наявність сама по собі не є визначальним чинником формування лояльності клієнтів. Справжньою цінністю для відвідувачів є комплексний сервісний пакет, що включає інтегровану систему послуг та продуктів, розроблених з урахуванням вікових, психологічних та харчових потреб дітей. У цьому контексті дитяче меню стає ключовим елементом сервісу, що формує повторний попит та позитивне враження від відвідування ресторану.

Розробка концептуального дитячого меню передбачає тематичне поєднання кулінарних пропозицій із загальною концепцією закладу. Назви страв формуються у форматі пригодницької гри, що відображає образність

«Перевалу» (наприклад, котлетки «Скелі», суп «Золота рибка», паста «Клубок мандрівника»). При цьому меню проектується з акцентом на здорове харчування: переважають парові страви, овочеві гарніри з фігурною нарізкою, натуральні десерти без доданого цукру, що забезпечує відповідність сучасним рекомендаціям щодо дитячого харчування [11; 21].

Інтерактивна подача страв передбачає включення елементів самостійної участі дитини у формуванні страви, наприклад, «конструктор-бургер» або «піца-обличчя». Такий підхід не лише підвищує інтерес дітей до їжі, а й сприяє розвитку дрібної моторики та соціальних навичок.

Нижче наведено таблицю 3.3 пропонованого дитячого меню, що включає назву страви, вихід порції та орієнтовну вартість.

Таблиця 3.3 – Дитяче меню ресторану «Перевал»

Назва страви	Вихід порції, г	Вартість, грн.	Особливості подачі
Котлетки «Скелі»	120	85	Парові, овочевий гарнір у формі гір
Суп «Золота рибка»	200	70	Легкий овочевий бульйон з морквяними фігурками рибок
Паста «Клубок мандрівника»	150	90	Паста з овочами, подача у вигляді клубка
Конструктор-бургер	180	110	Дитина збирає бургер самостійно
Піца-обличчя	200	120	Піца з овочевими елементами для створення обличчя
Фруктові пастили	50	60	Натуральні, без цукру
Смузі «Гірська роса»	250	75	З фруктів та ягід, без доданого цукру

Організація анімаційного супроводу та дозвілля у дитячій зоні ресторану «Перевал» передбачає системний підхід до формування комплексного сервісного пакета, що стимулює повторні візити та підвищує рівень задоволення відвідувачів. Ключовим елементом цього пакета є персонал, спеціально підготовлений для роботи з дітьми, та програмно-тематичні

заходи, які забезпечують розвиток, соціалізацію та безпечне проведення часу.

Посада «Бєбі-сїттер/Ігромайстер» їнтегруєтьсє в структуру обслуговування дитячої зони. Фахівець працює переважно у вихідні дні – з п'ятниці вечора до неділі – і відповідає не лише за нагляд за дітьми, а й за організацію ігрової взаємодії, підтримку безпечної та мотивуючої ігрової атмосфери. Основним завданням такого персоналу є активне залучення дітей до ігор, що відповідають віковим особливостям, розвитку дрібної моторики, креативності та соціальних навичок.

Систему дозвілля доповнює календар майстер-класів, що передбачає регулярне проведення щотижневих заходів, спрямованих на розвиток практичних та творчих навичок. До них належать кулінарна школа «Маленький шеф», уроки ліплення та заняття з малювання піском. Така послїдовна організація активностей стимулює інтерес дітей до повторного відвідування закладу та формує позитивну асоціацію з рестораном (див. табл. 3.4).

Додатковим елементом сервісного пакета є тематичні програми для святкування дитячих Днів народження. Вони передбачають створення інтерактивних сценаріїв, що поєднують елементи квестів, рольових ігор та тематичних пригод у стилі «Перевалу» (наприклад, квести «Пошуки скарбів Перевалу»). Таке програмування дозвілля забезпечує високий рівень залученості дітей, формує емоційний зв'язок із закладом та стимулює повторні візити сімей.

Сучасна дитяча аудиторія характеризується високим рівнем цифрової грамотності та активним використанням гаджетів. В умовах ресторанного середовища це явище може бути інтегровано у сервісний пакет через впровадження спеціалізованих цифрових рішень, спрямованих на розвиток та розваги дітей, одночасно забезпечуючи комфорт батьків [21].

Першим компонентом цифрової інтеграції є інтерактивна підлога або стіл, який реагує на рухи дитини. Завдяки технології сенсорної взаємодії дитина може брати участь у навчально-ігрових активностях, таких як футбол

на підлозі або «ловля рибок», що стимулює фізичну активність та координацію рухів. Такі системи дозволяють формувати активну зону у рамках дитячої території, поєднуючи розважальний та розвивальний ефекти.

Таблиця 3.4 – Організація анімаційного супроводу

Вид активності	Відповідальна особа	Частота проведення	Тривалість	Мета/Опис
Ігровий супровід у дитячій зоні	Бєбі-сїттер/ Ігромайстер	Щодня (переважно вихідні: пт-вс)	Постійний нагляд під час відвідування	Забезпечення безпечної та активної ігрової взаємодії дітей, розвиток соціальних навичок
Кулінарна школа «Маленький шеф»	Бєбі-сїттер/ Кулінарний аніматор	1 раз на тиждень	60 хв.	Розвиток практичних навичок, ознайомлення з основами здорового харчування, стимуляція креативності
Майстер-клас з ліплення	Ігромайстер	1 раз на тиждень	45 хв.	Розвиток дрібної моторики та уяви, навчання базовим технікам роботи з матеріалом
Малювання піском	Ігромайстер	1 раз на тиждень	45 хв.	Стимуляція сенсорного розвитку, креативності та концентрації уваги
Тематичні квести та інтерактивні пригоди	Бєбі-сїттер/ Ігромайстер	За замовленням (Дні народження, свята)	60 – 90 хв.	Формування емоційного зв'язку з рестораном, активне залучення дітей до командної гри, розвиток логіки та уваги
Інтерактивні ігри на території	Ігровий персонал	Постійно	Під час перебування дитини в зоні	Підтримка фізичної активності, інтеграція в сюжетно-рольові ігри «Перевалу»

Другим елементом є система «Smart Nanny», що забезпечує IP-відеоспостереження за дитячою зоною. Трансляція з камер може відображатися на екранах у основному залі або бути доступною батькам через QR-код на смартфоні. Це рішення дозволяє підтримувати безпеку дітей та спокій батьків під час перебування у ресторані, водночас забезпечуючи постійний візуальний контакт без необхідності фізичної присутності біля дитини.

Третім аспектом цифрового досвіду є QR-коди з інтерактивним контентом, розташовані на столах у зоні обслуговування. При скануванні коду

дитина отримує доступ до фірмових аудіоказок, розвиваючих ігор або навчальних інтерактивних матеріалів, що підтримує когнітивний розвиток та зайнятість під час очікування замовлення.

Впровадження цих цифрових рішень забезпечує комплексний підхід до розвитку, розваг та безпеки дітей, створюючи цінність для клієнтів ресторану «Перевал» та інтегруючи технології у традиційний сервісний пакет без втрати естетики та концепції простору.

Для забезпечення повноцінного клієнтського досвіду важливе значення мають дрібні, але продумані елементи сервісу, які формують емоційну лояльність та стимулюють повторні візити. Одним із таких рішень є концепція «Скриня подарунків», що передбачає вручення кожній дитині невеликого сувеніру після завершення трапези. Це може бути наклейка, магнітик або інший символічний подарунок, який залишає позитивний емоційний слід та підкреслює індивідуальний підхід ресторану до маленьких гостей [13; 17; 25].

Ще одним напрямом є сервіс для немовлят, який передбачає надання базового комплекту безкоштовних предметів за запитом адміністратора. До нього входять вологі серветки та одноразова пелюшка, що забезпечує комфорт батьків та створює додаткову цінність послуги без необхідності додаткових витрат з боку клієнта.

Інтеграція таких «малих деталей» у загальний сервісний пакет дитячої зони дозволяє підвищити рівень задоволеності клієнтів, формує позитивний імідж ресторану та стимулює повторні відвідування, що є ключовим чинником конкурентоспроможності закладу на ринку.

Сформований сервісний пакет перетворює ресторан «Перевал» з місця харчування на повноцінний центр сімейного дозвілля. Поєднання дієтологічно збалансованого меню, професійної анімації та сучасних цифрових систем контролю дозволяє створити унікальну ціннісну пропозицію для мешканців Запоріжжя, яка не має аналогів у найближчих конкурентів.

3.3. Обґрунтування впровадження дитячої зони ресторану «Перевал»

Впровадження дитячої зони в ресторані «Перевал» розглядається не як додаткові витрати, а як стратегічна інвестиція у підвищення клієнтської лояльності та збільшення доходів закладу. Для оцінки фінансової доцільності проекту проводиться розрахунок одноразових інвестиційних витрат (CAPEX), а також прогнозування ефекту на прибутковість.

Розрахунок одноразових інвестиційних витрат (CAPEX) передбачає комплексну оцінку ресурсів, необхідних для створення дитячої зони з нуля, включаючи будівельно-ремонтні роботи, закупівлю обладнання та цифрових рішень, а також маркетингові заходи для запуску проекту. Орієнтовний кошторис наведено в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4 – CAPEX для ресторану «Перевал»

Стаття витрат	Сума, грн.
Ремонтні роботи та покриття (20 м ²)	45000
Ігровий комплекс та меблі-трансформери	85000
Цифрова система (відеоспостереження, планшети)	30000
Маркетинг та запуск (меню, реклама)	15000
Разом	175000

Дані витрати формують базу інвестицій, після яких дитяча зона стає функціональною та привабливою для клієнтів.

Оцінка впливу на прибутковість базується на прогнозуванні збільшення середнього чеку та частоти відвідувань сімей з дітьми. Наприклад, якщо середній додатковий чек за відвідування дитячої зони становить 150 грн, а залучення нового сегменту клієнтів забезпечує 20 відвідувань на тиждень, щомісячний додатковий дохід складатиме [34]:

$$150 \text{ грн.} \times 20 \text{ відвідувань} \times 4 \text{ тижні} = 12000 \frac{\text{грн.}}{\text{міс}}. \quad (3.1)$$

За таких умов окупність інвестицій (CAPEX 175000 грн.) може бути досягнута приблизно за 15 місяців, що є досить швидким терміном для ресторанного бізнесу. Додатково слід враховувати довгостроковий ефект у

вигляді повторних відвідувань, зростання лояльності сімейних клієнтів та позитивного впливу на репутацію закладу.

Таким чином, економічне обґрунтування підтверджує, що інвестиції у дитячу зону є стратегічно вигідними та здатними підвищити фінансову ефективність ресторану «Перевал», перетворюючи одноразові витрати на стабільний додатковий дохід.

Для підтримки функціональності дитячої зони ресторану «Перевал» необхідно щомісяця здійснювати певні операційні витрати, які забезпечують безпечне, комфортне та привабливе середовище для дітей. До основних статей операційних витрат належать [22]:

1. Фонд оплати праці персоналу. Основними виконавцями обслуговування дитячої зони є аніматори/бебі-сіттери, які працюють у вихідні та святкові дні, а також під час спеціальних заходів (майстер-класи, дитячі Дні народження). Їхні заробітки формують значну частину щомісячних витрат і включають базову ставку, премії за проведення тематичних заходів та додаткові години роботи у пікові періоди.

2. Витратні матеріали для творчих та інтерактивних програм. До цієї категорії входять папір, фарби, пластилін, природні матеріали, одноразові покриття для столів, а також дрібні ігрові аксесуари. Регулярне оновлення матеріалів необхідне для забезпечення безпеки дітей та підтримання високого рівня залучення.

3. Амортизація та технічне обслуговування обладнання. Враховується поступове зношування ігрових модулів, меблів-трансформерів, інтерактивних панелей та цифрового обладнання (камера, планшети). Регулярна дезінфекція поверхонь, гігієнічна обробка текстильних елементів і контроль стану дерев'яних та пластикових конструкцій забезпечують тривалий термін служби та відповідність санітарним нормам.

Орієнтовний щомісячний прогноз операційних витрат для дитячої зони ресторану «Перевал» наведено у таблиці 3.5.

Таким чином, підтримка дитячої зони потребує регулярних витрат, які

мають бути враховані при плануванні бюджету закладу. Проте, з огляду на прогнозоване збільшення середнього чеку та залучення нових клієнтів, ці витрати є інвестицією у підвищення доходу та конкурентоспроможності ресторану.

Таблиця 3.5 – Операційні витрати для дитячої зони

Стаття витрат	Сума, грн./міс.
Фонд оплати праці аніматорів (2 особи, 4 дні на тиждень)	24000
Витратні матеріали для творчості	3500
Амортизація та технічне обслуговування обладнання	2500
Разом	30000

Впровадження дитячого простору в ресторані «Перевал» створює мультиплікативний ефект на дохідну частину закладу. Аналіз показує, що фінансовий приріст формується за рахунок трьох основних механізмів.

По-перше, збільшення середнього чека. Дитяче меню, яке передбачає здорові та інтерактивні страви, стимулює батьків до додаткових замовлень. Сім'я, яка відвідує заклад, витрачає кошти не лише на основні позиції, але й на дитяче меню, напої, десерти та супутні страви, що безпосередньо збільшує середній чек. Орієнтовний приріст середнього чека для сімейних відвідувачів становить 15 – 20%.

По-друге, збільшення тривалості перебування відвідувачів. На традиційних обідніх або вечірніх сесіях відвідувачі проводять у закладі приблизно 40 хвилин. Впровадження дитячої зони з анімацією та інтерактивними активностями дозволяє подовжити перебування сімей до 1,5 – 2 годин. Така зміна стимулює додаткові замовлення десертів, напоїв та спеціальних позицій меню, що призводить до зростання продажів на 20 – 25% у години пік сімейного трафіку.

По-третє, вплив на залучення нових клієнтів. Дитячий простір спрямований на сімейну аудиторію, яка раніше могла обирати конкурентні заклади, не адаптовані до потреб дітей. Формування позитивного враження та

спеціальних пропозицій для сімей підвищує лояльність та стимулює повторні візити, що створює стійкий приріст трафіку у вихідні та святкові дні.

Комплексне впровадження дитячої зони, інтегрованої з інноваційними сервісами та анімаційними програмами, дозволяє не лише підвищити прибутковість ресторану, але й зміцнити конкурентні позиції на ринку, трансформуючи дитячий простір із статичного «обладнання» у джерело додаткового доходу.

Термін окупності (*PBP*) дозволяє оцінити період, за який інвестиції в дитячий простір ресторану «Перевал» повністю відшкодовуються за рахунок додаткового прибутку. Розрахунок здійснюється за класичною формулою [16]:

$$PBP = \frac{\text{Investments}}{\text{Net Annual Cash Flow}} \quad (3.2)$$

де *Investments* – одноразові інвестиційні витрати на створення дитячої зони (CAPEX), а *Net Annual Cash Flow* – чистий щомісячний приріст прибутку, помножений на 12 місяців для річної оцінки.

На підставі проведеного прогнозу операційних витрат та впливу на дохідну частину визначено, що впровадження дитячого простору забезпечує приріст чистого прибутку приблизно 30000 грн. на місяць. Тоді розрахунок терміну окупності складає 5,8 місяців. Отримане значення свідчить про високу ефективність інвестиції, адже окупність проєкту відбувається менше ніж за один рік, що є оптимальним показником для ресторанного бізнесу. Таким чином, витрати на створення дитячого простору не є фінансовим навантаженням, а виступають стратегічною інвестицією, здатною підвищити дохідність закладу та його конкурентоспроможність на ринку.

Зведемо фінансові показники до таблиці 3.6, яка інтегрує одноразові інвестиції (CAPEX), операційні витрати (OPEX), прогнозовані доходи та термін окупності.

Таблиця 3.6 – Зведені фінансові показники

Категорія	Показник	Сума, грн.	Коментар
CAPEX (одноразові інвестиції)	Будівельно-ремонтні роботи та покриття підлоги; ігровий комплекс та меблі-трансформери; цифрові рішення; маркетинг та запуск	175000	Включає скляні перегородки, освітлення, підлогове покриття. Дитячі модулі, меблі, інтерактивні панелі. IP-відеоспостереження, планшети, інтерактивна підлога. Дитяче меню, реклама, брендовані елементи
OPEX (щомісячні витрати)	Фонд оплати праці аніматорів/нянь; витратні матеріали для творчості; амортизація та обслуговування обладнання	18000	Робота в п'ятницю-вихідні, стимулювання повторних візитів. Фарби, папір, інші творчі матеріали. Чистка, дезінфекція, технічне обслуговування.
Приріст доходу (щомісячний)	Збільшення середнього чека; збільшення тривалості візиту; залучення нових клієнтів	30000	Додаткові позиції з дитячого меню. Замовлення десертів, напоїв (+20 – 25% продажів). Приріст трафіку вихідними.
Розрахунок PBP	<u>CAPEX</u> Net Monthly Cash Flow	5,8 міс	Окупність менше ніж за рік, висока ефективність інвестиції

Згідно з розрахунками, створення дитячого простору в ресторані «Перевал» є економічно обґрунтованою інвестицією. Чистий щомісячний приріст прибутку у 30000 грн. дозволяє окупити вкладення за 5,8 місяців. Окрім фінансового ефекту, реалізація проекту сприятиме підвищенню лояльності сімейних клієнтів, збільшенню середнього чека та зміцненню конкурентної позиції закладу на ринку.

Нематеріальні вигоди від впровадження дитячого простору в ресторані «Перевал» мають суттєвий стратегічний ефект, який не завжди легко виразити грошовим еквівалентом, але який істотно впливає на загальну привабливість закладу. По-перше, створення комфортного та інтерактивного середовища формує довготривалу лояльність клієнтів, адже відвідувачі, які приходять з дітьми, закладають початкову взаємодію, яка може тривати роками. Це безпосередньо підвищує показник LTV (Lifetime Value) для сімейних клієнтів, що в перспективі збільшує повторні продажі та стабільність доходів [15].

По-друге, дитяча зона стимулює органічний маркетинг у соціальних мережах. Батьки охоче фотографують та публікують моменти перебування

дітей у «Перевалі», тим самим формуючи додатковий іміджевий канал просування закладу без додаткових витрат на рекламу. Така активність підвищує впізнаваність бренду серед цільової аудиторії та сприяє залученню нових сімейних клієнтів.

По-третє, дитячий простір сприяє зниженню конфліктності у залі. Відокремлена, безпечна та цікава зона утримує дітей від біганини та шуму у залах для дорослих, що покращує загальний рівень комфорту для «бездітних» відвідувачів і водночас оптимізує роботу персоналу, зменшуючи кількість непередбачуваних ситуацій та скарг.

У сукупності ці стратегічні ефекти підсилюють цінність проекту, підкреслюють його конкурентні переваги та створюють довгостроковий позитивний вплив на бренд і фінансову стабільність ресторану.

Висновок до 3 розділу

Реалізація дитячого простору у ресторані «Перевал» є комплексним та стратегічно важливим кроком, який поєднує економічну доцільність із підвищенням конкурентоспроможності та іміджу закладу. Впровадження дитячої зони «Еко-Перевал» дозволяє не лише задовольнити потреби сімейних відвідувачів у безпечному та розважальному середовищі, а й стимулює збільшення середнього чека, тривалості перебування гостей та залучення нових клієнтів.

Функціональне зонування простору на активну, творчу, зону спокою та вхідний блок забезпечує всебічний розвиток дітей різного віку, одночасно зберігаючи комфорт для дорослих. Використання сучасних ергономічних меблів, натуральних матеріалів та інтерактивних рішень забезпечує безпеку, стимулює творчість та фізичну активність, а цифрові технології та система відеоспостереження підтримують контроль і спокій батьків.

Економічне обґрунтування показує, що одноразові інвестиції в сумі 175000 грн. окупаються вже за 5,8 місяців завдяки прогнозованому щомісячному приросту прибутку у 30000 грн. Операційні витрати на

обслуговування зони компенсуються додатковими доходами від дитячого меню, анімаційних заходів та збільшення повторних відвідувань.

Нематеріальні вигоди проекту включають формування довгострокової лояльності сімейних клієнтів (LTV), органічний маркетинг через соціальні мережі, а також зниження конфліктності та підвищення комфорту у залах для «бездітних» відвідувачів.

Отже, створення дитячої зони у ресторані «Перевал» не лише підвищує фінансову ефективність закладу, але й зміцнює його стратегічні позиції на ринку, формуючи унікальну ціннісну пропозицію для сімейних клієнтів та перетворюючи ресторан на центр сімейного дозвілля з високим рівнем сервісу.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження підтверджує стратегічну доцільність орієнтації сучасних підприємств ресторанного господарства на сімейний сегмент споживачів. Виявлено, що дитяча ігрова зона у структурі закладу харчування є не просто додатковим елементом інфраструктури, а комплексним інструментом формування лояльності, підвищення конкурентоспроможності та зміцнення емоційного зв'язку між брендом і споживачем. Забезпечення умов для одночасного задоволення потреб дітей і дорослих створює атмосферу безпеки, комфорту та психологічного розвантаження, що реалізується через «ефект спокою» батьків. Це дозволяє трансформувати позитивні емоції у стабільну прихильність до закладу, посилюючи його конкурентні переваги. Особлива роль у процесі прийняття споживчих рішень належить феномену «pester power», що підкреслює вплив дитини на вибір місця відпочинку сім'єю.

Економічна ефективність впровадження дитячого простору підтверджується подовженням часу перебування гостей, збільшенням середнього чека та додатковими замовленнями. Це забезпечує не лише фінансову стабільність, але й підвищує толерантність відвідувачів до цінової політики закладу, демонструючи чітке економічне обґрунтування інвестицій. Світовий досвід свідчить про трансформацію концепції «Family-friendly» від локальних ігрових рішень до комплексної сервісної стратегії, яка охоплює меню, інфраструктуру, дизайн та підготовку персоналу. В Україні цей напрям розвивається позитивно, проте потребує стандартизації вимог безпеки, гігієни та якості організації дитячих зон. Перехід від розважальної моделі до інтегрованого підходу з освітніми та емоційними складовими відкриває додаткові можливості для зміцнення позицій закладів на ринку.

На прикладі ресторану «Перевал» у Шевченківському районі м. Запоріжжя було проведено комплексний аналіз діяльності, що дозволив оцінити його поточний стан та стратегічні перспективи розвитку. Заклад, орієнтований на сімейний відпочинок, поєднує кавказьку та європейську

кухню із затишною атмосферою та багатофункціональною структурою залів. Вигідне розташування поблизу парку Бочарова створює додатковий рекреаційний потенціал і формує синергію між природним середовищем та ресторанним сервісом.

Водночас оцінка матеріально-технічної бази засвідчила наявність сервісного розриву щодо дитячої інфраструктури: відсутні спеціалізовані ігрові зони, адаптоване обладнання, безпечне зонування та гігієнічні стандарти, що обмежує повноцінне задоволення потреб сімейного сегмента. Дослідження споживчих очікувань і конкурентного середовища показало, що формат «Family-friendly» вже сформувався на локальному ринку: конкуренти пропонують дитячі зони, розважальні програми та тематичні події, створюючи альтернативу для сімейних клієнтів. Результати експрес-опитування підтвердили високий рівень зацікавленості клієнтів у появі дитячої зони (85% позитивних відповідей), що додатково аргументує економічну доцільність реалізації проекту.

SWOT-аналіз засвідчив значний внутрішній потенціал ресторану: простору територію, бенкетні можливості, гастрономічну репутацію та лояльну клієнтську базу. Разом із тим, відсутність сучасного дитячого сервісу може призвести до посилення конкурентних позицій інших закладів і втрати частини сімейного сегмента. Реалізація дитячої зони «Еко-Перевал» забезпечує комплексне зонування: активну, творчу, зону спокою та вхідний блок, що сприяє всебічному розвитку дітей різного віку та одночасно зберігає комфорт дорослих. Використання ергономічних меблів, натуральних матеріалів, інтерактивних рішень та цифрових технологій забезпечує безпеку та стимулює творчість і фізичну активність, одночасно підтримуючи спокій батьків.

Фінансове обґрунтування показує, що інвестиції у 175000 грн. окупаються за 5,8 місяців при прогнозованому щомісячному прирості прибутку у 30000 грн. Додаткові операційні витрати компенсуються доходами від дитячого меню, анімаційних заходів та повторних відвідувань.

Нематеріальні вигоди включають формування довгострокової лояльності сімейних клієнтів, органічний маркетинг через соціальні мережі, а також зниження конфліктності та підвищення комфорту у залах для «бездітних» відвідувачів.

Таким чином, створення дитячої зони у ресторані «Перевал» є стратегічно важливим та економічно доцільним кроком, що зміцнює конкурентоспроможність закладу, підвищує фінансову ефективність та формує унікальну ціннісну пропозицію для сімейних клієнтів. Впровадження концепції «Family-friendly» перетворює ресторан на центр сімейного дозвілля з високим рівнем сервісу, забезпечуючи поєднання психологічних, соціальних та економічних чинників сталого розвитку підприємства.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Про дитяче харчування : Закон України від 08.09.2005 р. № 2801-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2801-15> (дата звернення: 10.04.2026).
2. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України від 23.12.1997 р. № 771/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-вр> (дата звернення: 12.04.2026).
3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. [Чинний від 2004-07-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 16 с.
4. ДСТУ ISO 22000:2019. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюгу. [Чинний від 2019-10-01]. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2019. 42 с.
5. ДБН В.2.2-25:2009. Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства). Київ : Мінрегіонбуд України, 2010. 46 с.
6. Санітарний регламент для закладів дошкільної освіти : Наказ МОЗ України від 24.03.2016 р. № 234. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0563-16> (дата звернення: 14.04.2026).
7. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 280 с.
8. Антоненко А. В., Мазаракі А. А. Харчування як складник здоров'я людини. *Товари і ринки*. 2017. № 1. С. 132–141.
9. Беляева С. С., Колесник О. В. Інноваційні технології в ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2021. № 25. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/256>. (дата звернення: 4.05.2026).
10. Безхлібна А. П., Журавльова С. М., Кукліна Т. С. Стратегічні перспективи підвищення конкурентоспроможності ресторанного бізнесу України в умовах воєнного стану. *Економічний простір. Збірник наукових*

праць. №201. 2025. С. 14-21. URL: <https://economic-prostir.com.ua/article/201-strategichni-perspektyvy-pidvyshhennya-konkurentospromozhnosti-restorannogo-biznesu-ukrayiny-v-umovah-voyennogo-stanu/> (дата звернення: 4.05.2026).

11. Бойко М. Г. Ціннісно орієнтоване управління в туризмі : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. 524 с.

12. Виноградська А. М. Комерційна діяльність на ринку товарів та послуг : навч. посіб. Київ : Кондор, 2018. 320 с.

13. Гнатенко І. А., Ляшенко О. М. Стратегічне управління інноваційною діяльністю підприємств ресторанного господарства. *Бізнес Інформ*. 2020. № 4. С. 250–257.

14. Давидова О. Ю. Інноваційний розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах глобалізації. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна*. 2019. № 96. С. 112–118.

15. Кравченко О. В., Кузнецова Н. М. Моделювання сервісного простору дитячого дозвілля в закладах ресторанного господарства. *Ефективна економіка*. 2021. № 11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=9542>. (дата звернення: 14.04.2026).

16. Круль Г. Я. Основи готельно-ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 368 с.

17. Мазаракі А. А., Пересічний М. І. Проектування закладів ресторанного господарства : підручник. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. 340 с.

18. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2015. 420 с.

19. Незвещук-Когут О. В. Формування лояльності споживачів послуг ресторанного господарства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2018. Вип. 18, ч. 2. С. 115–119.

20. Офіційний сайт ресторану «Перевал» (м. Запоріжжя). URL: <http://pereval.zp.ua> (дата звернення: 20.02.2026).

21. Пересічний М. І., Кравченко М. Ф. Організація харчування дітей у

сучасних умовах. *Готельний та ресторанний бізнес*. 2015. № 2. С. 14–19.

22. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, перспективність : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. 465 с.

23. Ратушний В. І. Маркетинг послуг ресторанного господарства. *Економіка та управління АПК*. 2019. № 2. С. 88–95.

24. Ресторатор : інформаційний портал для професіоналів. URL: <https://restorator.ua> (дата звернення: 10.02.2026).

25. Сало Я. М. Організація обслуговування населення в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Львів : Афіша, 2015. 352 с.

26. Саркісян Г. О. Перспективи розвитку концепції family-friendly в ресторанному бізнесі. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. № 3. С. 60–65.

27. Сторінка ресторану «Перевал» у Facebook. URL: <https://www.facebook.com/pereval.restoran/> (дата звернення: 21.02.2026).

28. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2019. 464 с.

29. Федорченко В. К., Мініч І. М. Готельний менеджмент : підручник. Київ : Логос, 2018. 320 с.

30. Чаплінський Ю. Б. Психологічні аспекти обслуговування в ресторанному бізнесі. *Психологія і суспільство*. 2017. № 4. С. 140–146.

31. Цвілій С.М., Белікова М.В., Безхлібна А.П., Журавльова С.М., Кукліна Т.С. Перспективні напрямки розвитку інклюзивного туризму в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2026. №4. 377 с. С. 164–170. DOI: 10.32702/2306-6814.2026.4.164. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/issue/view/274/210>.

32. Шаповалова О. П. Дитяче меню як засіб підвищення конкурентоспроможності ресторану. *Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка*. 2021. № 2 (339). С. 22–29.

33. Шлецер А. А., Кукліна Т. С. Дитячий простір в закладі харчування. *Тиждень науки-2026*. Гуманітарний факультет. Тези доповідей науково-

практичної конференції, Запоріжжя, 14–18 квітня 2026 р. [Електронний ресурс] / Редкол.: Вадим ШАЛОМЄЄВ (відпов. ред.) Електрон. дані. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2026. 562 с.

34. Шульгіна Л. М. Маркетинг послуг ресторанного господарства: теоретичний аспект. *Економічний вісник НТУУ «КПІ»*. 2018. № 15. С. 340–347.

35. Tripadvisor: Найкращі сімейні ресторани Запоріжжя. URL: https://www.tripadvisor.com/Restaurants-g298031-Zaporizhzhia_Zaporizhia_Oblast.html (дата звернення: 25.02.2026).

36. Hospitality Net : Global Hospitality News & Resources. URL: <https://www.hospitalitynet.org> (дата звернення: 24.02.2026).

ДОДАТКИ

Додаток А

Сегментування цільової аудиторії ресторану «Перевал»

Сегмент ЦА	Who (Хто)	What (Що шукають)	Why (Чому)	When (Коли)	Where (Де)
Основний сегмент (Family consumers)	Сім'ї з дітьми, 25–45 років	Комфортний сімейний обід/вечеря, дитяче меню, безпечний простір для дітей	Відпочинок разом із дітьми, зручне меню та атмосфера	Вихідні дні, свята	Ресторан біля парку Бочарова, Шевченківський район
Банкетний сегмент	Організатори свят (дні народження, ювілеї)	Проведення святкувань, кейтеринг, декор, дитячі активності	Забезпечити комфорт та розваги для дітей і дорослих	Усі дні, особливо вихідні	Ресторан з банкетними залами та літніми майданчиками
Локальний сегмент	Мешканці найближчих районів	Місце для прогулянок та сімейного відпочинку, легкий перекус	Безпечна та зручна локація, близько до дому	Після роботи, вихідні	Ресторан біля парку та зелених зон, доступна парковка

Додаток Б
Огляд основних залів «Перевалу»



Додаток В

Літня тераса та майданчик «Перевалу»

