

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА**

Факультет маркетингу

Кафедра регіоналістики і туризму

Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	242 «Туризм»
Освітньо-професійна програма	«Туризм»

Форма навчання: заочна

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему

«Використання анімаційних програм в світових готельних мережах»

Здобувача *Пилипів Сніжани Богданівни*

_____ (підпис)

Науковий керівник: канд. екон. наук, доцент
Бойко Наталія Олександрівна

_____ (підпис)

Робота допущена до захисту перед екзаменаційною комісією з атестації здобувачів вищої освіти (ЕК)

Завідувач кафедри: доктор економічних наук, професор, академік НАН України,
Данилишин Богдан Михайлович

_____ (підпис)

Київ 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ АНІМАЦІЙНОЇ РОБОТИ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ.....	5
1.1. Сутність анімації та дозвілля в сфері гостинності. Види анімації	5
1.2. Історичні передумови виникнення туристичної анімації.....	11
1.3. Організація діяльності анімаційної служби. Технологія створення анімаційних програм.....	15
Висновки до I розділу.....	22
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ АНІМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «GURAL PREMIER TEKIROVA».....	24
2.1. Організаційно-структурний аналіз діяльності готелю «Gural Premier Tekirova».....	24
2.2. Організація анімаційних послуг готелю «Gural Premier Tekirova».....	29
2.3. Аналіз системи управління анімаційної діяльності «Gural Premier Tekirova». Економічний ефект від організації анімації в мережі.....	34
2.4. Стратегічні напрями розвитку анімаційної діяльності «Gural Premier Tekirova».....	45
Висновки до II розділу.....	51
РОЗДІЛ 3. ХАРАКТЕРИСТИКА ВПЛИВУ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА РОЗВИТОК ВНУТРІШНЬОГО І ЗОВНІШНЬОГО ТУРИЗМУ. ПООТЕНЦІАЛ РОЗВИТКУ В СВІТІ ТА В УКРАЇНІ.....	53
3.1. Світовий і національний досвід організації анімаційних послуг. Сучасний стан та проблеми анімаційної роботи України та Туреччини.....	53
3.2. Вплив анімаційної діяльності на розвиток туризму України та Туреччини.....	60
3.3. Можливості вдосконалення розвитку української туристичної індустрії шляхом розвитку анімаційних послуг.....	64
Висновки до III розділу.....	68
ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	73

ВСТУП

Сьогодні розвиток туризму є невід'ємною частиною соціально-економічних зв'язків у більшості країн світу. Туристична сфера має свої специфічні особливості, зокрема головну роль відіграє сам турист як споживач. Він визначає привабливість туристичного продукту завдяки своїм витратам. У зв'язку з цим, організації в туристичній галузі постійно шукають ефективні засоби впливу на вибір споживача. Одним з таких засобів є надання анімаційних послуг, які підкреслюють індивідуальний підхід до гостей з різними вимогами до відпочинку. Анімація, як компонент організації дозвілля, набуває все більшої популярності в туристичній галузі і може використовуватись в різних аспектах соціальної діяльності.

Зараз туристична анімація є дуже популярним елементом туристичного продукту, що дозволяє підвищити його вартість, престиж та популярність на ринку туристичних послуг. Це підтверджується в дослідженнях багатьох вчених, таких як О. Бейдик, В. Кифяк, Т. Ткаченко, Ю. Федотова та інші. Окрім того, проблеми організації туристичної діяльності та розвитку в'їзного туризму також активно досліджуються у науковій літературі. Різні аспекти анімаційної діяльності досліджувалися багатьма вченими, серед яких С. Байлик, О. Височило, Т. Власова, Г. Алейнікова, І.А. Дубович, П.О.Масляк, С.І. Попович, С.Р. Бабушко, О.О. Любіцева, О.О. Фастовець, Л. Курило та інші.[2,14,27]

Необхідно розглянути специфіку туристичних послуг, які включають анімаційну діяльність, а також встановити критерії оцінки ефективності цих послуг у туристичному секторі.

Актуальність дослідження полягає в тому, що використання анімаційних послуг в туристичній сфері стає все більш популярним та може бути ефективним інструментом при формуванні нових турів. Тому важливо проаналізувати цю тему та визначити специфіку надання туристичних послуг з анімаційною діяльністю, щоб забезпечити ефективне використання цих послуг у туристичній галузі.

Метою даної кваліфікаційної роботи є дослідження використання анімаційних програм у світових готельних мережах, їх вплив на якість

обслуговування та економічні показники готелів, а також аналіз та узагальнення практичного досвіду впровадження цих програм.

Для досягнення мети роботи потрібно вирішити такі завдання:

-вивчити теоретичні основи використання анімаційних програм у готельній індустрії, їх класифікацію та особливості застосування.

-проаналізувати практичний досвід впровадження анімаційних програм у світових готельних мережах, виявити позитивні та негативні сторони використання цих програм.

-дослідити вплив використання анімаційних програм на якість обслуговування клієнтів та економічні показники готелів.

розробити рекомендації щодо впровадження анімаційних програм у готельну індустрію, які б допомогли покращити якість обслуговування та ефективність роботи готелів.

Об'єктом дослідження є використання анімаційних програм у готельній індустрії. Предметом дослідження є комплексне вивчення теоретичних, методологічних та практичних питань, пов'язаних з використанням анімаційних послуг в розвитку туризму.

Методи дослідження включають аналіз наукової літератури та публікацій в Інтернеті, аналіз статистичних даних та практичний досвід впровадження анімаційних програм у світових готельних мережах.

Інформаційною базою для проведення дослідження було використано наукові праці вітчизняних та зарубіжних експертів в галузі туризму, а також статистичні джерела та фінансову звітність готелю "Gural Premier Tekirova". Всі ці джерела надали необхідну інформацію для дослідження та отримання результатів.

Структура роботи. Робота складається з вступу, трьох розділів, десяти підрозділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО- МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ АНІМАЦІЙНОЇ РОБОТИ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

1.1. Сутність анімації та дозвілля в сфері гостинності. Види анімації

Швидкий розвиток соціального, економічного та політичного прогресу, а також збільшення кількості подорожуючих, є факторами, які сприяють зростанню індустрії гостинності. Підприємства готельного господарства, з метою підвищення своєї конкурентоспроможності та прибутковості, впроваджують нові форми обслуговування, а також організують різноманітні відпочинкові та розважальні заходи для своїх клієнтів.

Відпочинок, дозвілля та розваги є невід'ємними складовими людського життя, які допомагають задовольнити духовні потреби та розвинути творчі можливості людини. Ці процеси можуть відбуватись як у природному, так і у штучному середовищі. Основною метою індустрії розваг є створення відповідних умов для відпочинку та розваг, що впливає на формування та розвиток особистості, виховання оптимістичного настрою, культурний розвиток та задоволення потреб клієнтів. Тому, індустрія розваг має велике значення для розвитку та формування людської особистості.[5,19]

У міжнародній туристичній практиці поняття "amusements" використовується для опису сукупності видів відпочинкової діяльності, які включають не лише розважальні заходи, але й пізнавальні, спортивні, соціально-культурні та інші. Всі ці заходи сприяють створенню різноманітності та радості в повсякденному житті, та допомагають створити святкову атмосферу, що стимулює життєві сили.[27]

У туризмі анімація є важливим фактором, який збільшує активність та наснажує відпочинок туристів. Анімаційна діяльність має значний вплив на процес рекреації, який є необхідним для відновлення фізичних і духовних сил організму.

Цей процес відбувається при будь-якому виді туризму. Але деякі види туризму вже є рекреаційно-анімаційними, тобто активними формами, інші ж вимагають створення анімаційної складової у загальному комплексі рекреаційно-туристичних послуг. Наприклад, до рекреаційно-туристичних закладів належать курортні готелі, пансіонати, санаторії, дитячі оздоровчі табори, бази відпочинку, круїзні теплоходи тощо. В цих місцях анімаційна програма є складовою рекреаційного процесу та впливає на збільшення якості та ефективності відпочинку туристів.

У сфері гостинності можна виділити два основні види анімації - рекреаційну та туристичну. Рекреаційна анімація включає в себе активні програми розваг, які поєднуються з лікувально-оздоровчими програмами, що реалізуються у межах рекреаційно-туристичного закладу. З свого боку, туристична анімація передбачає залучення туристів до різноманітних культурно-розважальних, етнографічних або рекламних заходів, таких як фестивалі, карнавали, свята, театралізації та інші подібні заходи. Крім того, до туристичної анімації можна віднести й анімаційне обслуговування туристів під час руху, наприклад, на круїзному теплоході, у поїзді, автобусі або літаку, а також під час перебування в тематичних парках, парках розваг, вакаційних зонах. При підготовці програм з рекреаційної та туристичної анімації необхідно враховувати особливості окремих туристів, такі як вік, стать, освіта, культурний рівень, темперамент, національність, віросповідання та соціальний статус.[8,13]

Планування програм з рекреаційної та туристичної анімації передбачає врахування особливостей як окремих туристів, так і туристичних груп, зокрема їх віку, статі, освіти, культурного рівня, темпераменту, національності, віросповідання та соціального статусу. У курортних районах бажано проводити більшість анімаційних заходів на відкритому повітрі, незалежно від пори року. Звичайно, в зонах зимового відпочинку, гірськолижних, кліматичних, курортах анімація дозована і чергується з заходами у теплих приміщеннях. На характер анімаційної діяльності впливає менталітет туристів, але в загальній системі туристичної анімації переважають активні форми відпочинку, які протистоять побутовому дозвіллю. У підприємствах сфери туризму і рекреації функції

активізації відпочинку виконує анімаційна діяльність, що дозволяє урізноманітнити форми відпочинку та прискорити рекреаційні процеси в організмі. У туризмі дорослі люди шукають заняття, що компенсують їм те, чого вони не отримують у повсякденному житті. Для повноцінного відпочинку потрібен певний психологічний відхід від звичайної обстановки, а туризм надає можливість для такого відходу завдяки зміні місця перебування та професійній організованій анімаційній діяльності, що підвищує загальний тонус людини та повертає їй життєву силу.

Успішність програми рекреаційної та туристичної анімації залежить від добре продуманого планування та організації заходів, які враховують інтереси туристів, а також їхні потреби та вимоги. Це включає в себе такі аспекти, як години проведення заходів, різноманітність програми, привабливість заходів для різних категорій туристів, доступність та безпека. Крім того, важливо забезпечити належний рівень якості анімаційних заходів та взаємодію з туристами, що дозволяє підвищити їх задоволеність та лояльність до курорту або готелю.

Загалом, рекреаційна та туристична анімація є важливим елементом туристичної інфраструктури, що сприяє зміцненню позитивного іміджу курортів та готелів, залученню нових туристів та збереженню лояльності старих.

Термін "анімація" походить від латинського слова "anima", що означає "душа", "повітря" або "вітер" [28]. Це слово використовується для опису процесу натхнення, залучення до руху та активності. У сфері туризму термін "анімація" визначається як комплекс програм, що розробляються та надаються для проведення вільного часу, організації розваг та спортивного проведення дозвілля. Враховуючи це, можна зробити висновок, що анімаційна робота в сфері гостинності - це важлива складова під час організації рекреаційної діяльності та відпочинку, яка сприяє підвищенню якості та задоволення туристів.

У галузі туризму і гостинності анімаційна діяльність включає різноманітні види анімації. Кожен з цих видів анімації має свої форми подій, які можуть бути від декількох до сотень. Анімаційна подія - це готовий художній твір, створений за ідеєю режисера та за спеціальним сценарієм, який втілюється аніматорами на сцені

або на дитячому майданчику.

Анімаційні заходи в готельній індустрії можна умовно розділити на два типи відпочинку - активний та пасивний.

Активний відпочинок включає в себе різноманітні фізичні вправи, змагання та розважальні ігри, які стимулюють рух та підвищують рівень енергії у гостей. Цей вид відпочинку підходить для людей, які бажають активно провести час та зарядитися позитивною енергією.

Пасивний відпочинок, натомість, передбачає більш спокійні заходи, такі як лекції, майстер-класи, театральні вистави, кінозал та інші розважальні програми, які сприяють релаксації та зниженню рівня стресу у гостей. Цей вид відпочинку підходить для людей, які хочуть розслабитися та насолодитися культурними подіями.

Залежно від типу готелю та його специфіки, можна обирати той вид анімації, який відповідає потребам та інтересам гостей. Важливо пам'ятати, що якість анімаційних заходів впливає на задоволеність гостей та може мати значення для репутації готелю серед клієнтів. Тому, організація різноманітних анімаційних програм повинна бути ретельно продумана та враховувати потреби гостей.

Згідно зі системним підходом, туристична анімація може бути розглянута як задоволення специфічних туристичних потреб у спілкуванні, русі, культурі, творчості, приємному проведенні часу та розвагах. Ці потреби можуть бути дуже різними, оскільки люди, які вирушають на відпочинок, можуть мати різний погляд на це поняття. Наприклад, для одних відпочинок може означати подорож, а для інших - читання книг, прогулянки по лісу, рибалка та інше.[17]

В залежності від попиту та мотивації подорожей, в туристичному обслуговуванні можуть бути запропоновані різні види анімації, що задовільняють різні потреби туристів. Серед них можна виділити анімацію в русі, через переживання, через спілкування, через заспокоєння, культурну анімацію та творчу анімацію. (Рис. 1.1)



Рис. 1.1. Структура послуг анімаційних типів

Джерело: розроблено автором за даними [27]

Анімація в русі задовольняє потребу сучасної людини в русі, що поєднується із задоволенням та приємними переживаннями. Анімація через переживання задовольняє потребу у відчутті нового, невідомого та несподіваного при спілкуванні, відкриттях та при подоланні труднощів.

Анімація через спілкування задовольняє потреби у спілкуванні з новими, цікавими людьми, у відкритті внутрішнього світу людей та пізнанні себе через спілкування. Анімація через заспокоєння задовольняє потребу людей в психологічному розвантаженні від повсякденної втоми через заспокоєння, усамітненні та відновленні енергії.

Культурна анімація, у свою чергу, задовольняє потребу туристів у пізнанні культурного середовища країни, її традицій, звичаїв та історії. Такі види анімації можуть включати екскурсії, майстер-класи, презентації місцевої кухні та інше.

Творча анімація, у свою чергу, може включати різноманітні творчі заняття, такі як малювання, різання по дереву, вишивання, виготовлення сувенірів та інше. Така анімація задовольняє потребу творчого самовираження та розвитку, що може

бути особливо важливим для дітей та молоді.

Анімація є важливим елементом в галузі гостинності, яка може виконувати різноманітні функції. Зокрема, анімаційні програми можуть мати адаптаційну функцію, яка допомагає перейти від щоденного оточення до вільного, відпочинкового. Крім того, вони можуть мати компенсаційну функцію, яка дозволяє звільнити людину від фізичної і психологічної втоми повсякденного життя. Анімація також може мати стабілізуючу функцію, створюючи позитивні емоції та стимулюючи психічну рівновагу.

Оздоровча функція анімаційних програм спрямована на відновлення і розвиток фізичних сил людини, ослаблених у повсякденному трудовому житті. Анімація також може виконувати інформаційну функцію, що дає змогу отримати нову інформацію про країну, регіони, людей та ін., або освітню функцію, яка дозволяє придбати і закріпити в результаті яскравих вражень нові знання про навколишній світ.

Крім того, анімація може мати вдосконалювальну функцію, що приносить інтелектуальне і фізичне вдосконалення, а також рекламну функцію, яка дозволяє через анімаційні програми зробити туриста носієм реклами про країну, регіони, туристичні комплекси, готелі, фірми та ін.[23]

Правильно розроблені анімаційні програми можуть не тільки підняти настрій і тонус відпочиваючих, створити позитивну настанову на позитивний результат лікування (санаторії, пансіонати) і відпочинку, але і збільшити задоволення від туру, що, у свою чергу, може позитивно впливати на відгуки та рекомендації туристів, що становить важливу складову успіху в галузі гостинності. Анімаційні програми можуть також бути інструментом для підвищення лояльності відвідувачів до конкретного туристичного об'єкта або компанії, що надає туристичні послуги.

Загалом, анімаційні програми можуть бути важливим елементом в галузі гостинності, який допомагає створити позитивний настрій та додатковий комфорт для відпочиваючих, а також допомагає підвищити якість туристичних послуг та збільшити задоволення від подорожей.

У туризмі анімація має велике значення, оскільки надає туристам можливість вибирати з різноманітного спектру анімаційно-рекреаційних послуг та створює умови для ефективного відпочинку. Це особливо важливо для активних людей, які потребують короткострокового відпочинку під час інтенсивної праці. Анімаційна діяльність також підвищує культурний та інтелектуальний рівень людей та гуманізує відносини між ними.[32]

Крім того, анімаційна діяльність може втягнути до активного відпочинку і тих, хто на перший погляд вважається пасивними. Отже, анімація в туризмі відіграє важливу соціально-культурну роль та є важливим інструментом для формування позитивної атмосфери та сприяння здоров'ю та добробуту людей.

1.2. Історичні передумови виникнення туристичної анімації

Туристична анімація - це новий напрямок у туризмі, який має коріння у давнині. Вже від давніх-давен постоялі двори, таверни та інші заклади для розміщення та харчування подорожуючих, заманювали гостей розважальними заходами та спортивними змаганнями. У Давній Греції виникали таверни, постоялі двори, які стали важливим елементом соціального та релігійного життя. Хазяї постоялих дворів та таверн забезпечували дозвілля своїх постояльців запрошуючи музикантів, танцюристів та акробатів, улаштовували різноманітні змагання, а також бої тварин і птахів, таких як кішки, собаки, півні та перепелки. Греки винайшли різноманітні ігри, такі як гру в коттаб, кості та спортивні турніри. Жінкам дозволялося розважати гостей піснями й танцями, і для цієї мети давньогрецькі жінки, називані гетерами, одержували фахову освіту.

Стародавні греки приділяли велику увагу організації дозвілля, зокрема, традиційні свята й змагання, на які з'їжджалися люди з усієї Греції та її колоній. У Середньовіччі були люди, які займалися розвагами та мистецтвом. Церква забороняла дивитися на будь-які подання, які не були біблійними, і проклинала вуличних співаків та артистів, які влаштовували подання на інші теми. Церковна ворожість до бродячих артистів була пов'язана з їхнім віруванням у перевтілення,

що було вважано диявольською діяльністю. Незважаючи на заборони, бродячі артисти були дуже популярні. Їхня присутність завжди створювала свято, особливо для людей, які жили у неприступних замках і рідко покидали свій будинок.[11]

Трубадури були найбільш привілейованими серед артистів, вони були поетами, які виконували свої вірші під музичний супровід. Їх пісні виконували також інші бродячі співаки, які залучали увагу глядачів жонгливанням та фокусами, за що їх і називали жонглерами. Циркові номери з дресированими тваринами, такими як собаки, коти і особливо мавпи, були також дуже популярні.

Блазні та міми були ще одними улюбленими артистами, які весело сміялися з людських пороків і непристойних вчинків. Середньовічна знать полюбляла полювання та кінні стрибки, і дітей навчали цим розвагам вже з 10-12 років. Для кращого засвоєння знань, писали спеціальні керівництва, які навчали по полюванню на різних тварин, вистежуванню та обробленню дичини, а також по догляду за конями та підготовці до кінних змагань.

У містах відбувалися різноманітні фестивалі та ярмарки, на яких було багато розваг для всієї родини. На ярмарках можна було купити різноманітні речі, включаючи їжу та напої, а також подивитися на виставки різних артистів та спортсменів.

Театр також був популярним видом розваги в Середньовіччі. Через заборону церкви на грішне діяння на сцені, театральні постановки були засновані на біблійних історіях та легендах. Однак існували також і комедійні п'єси, які викликали гучні сміхи у глядачів.

Усі ці розваги та мистецтво в Середньовіччі мали велике значення для культури того часу, і допомагали людям забути про повсякденні проблеми та насолодитися життям.

Однак, туристична анімація як така, набула свого розвитку та назви у XX столітті, з'явилися нові форми дозвілля, зокрема відвідування ресторанів та казино, що стали популярні серед новонародженої буржуазії. Робітники ж, на жаль, мали дуже обмежений доступ до розваг.

Після революції 1905-1907 років, коли були скасовані обмеження на

пересування по Російській імперії, туризм став доступним для все більшої кількості людей, таких як підприємці, інтелігенція, інженери та службовці, які виїжджали на закордонні та російські курорти.

Під час Радянської епохи туризм став масовим завдяки дотаціям профспілок. Внутрішній туризм став доступним для працюючих людей, а система дозвілля була добре організована. Так, про дозвілля піклувалися працівники клубів, будинків відпочинку, будинків піонерів, бібліотек, музеїв, виставкових залів, керівники кружків, туристичних станцій тощо.

Проте, під час перебудови ця добре налагоджена система була порушена, і на її місце нічого не запропонували. Це призвело до того, що у сфері дозвілля з'явилися порожнечі, які були заповнені масовим споживанням алкоголю, наркотиків та проституцією. Люди з високим статком воліли проводити вільний час за кордоном, оскільки там сфері дозвілля приділяється більше уваги, ніж в Україні.[1]

У наш час в Україні зрозуміли, що для здорового молодого покоління необхідно розвивати підтримувати сферу дозвілля. З'явилася чимала кількість розважальних закладів, таких як кінотеатри, театри, музеї, парки, спортивні клуби, фітнес-центри тощо. Багато міст мають великі торгово-розважальні центри, де можна провести час з родиною та друзями.

Окрім того, в Україні активно розвивається інтернет-культура, що дає змогу людям займатися розвагами безпосередньо вдома. Інтернет дає можливість переглядати фільми, слухати музику, грати в ігри, спілкуватися з друзями та знайомими з усього світу.

Усі ці зміни позитивно впливають на життя людей в Україні та допомагають їм насолоджуватися дозвіллям. Однак, все ще існують проблеми, які потребують уваги та вирішення, такі як доступність розваг для людей з низьким доходом та розвиток туризму в менш розвинутих регіонах країни.

Сьогодні вона є важливою складовою туристичної індустрії та включає в себе різноманітні розважальні та спортивні заходи, екскурсії та активний відпочинок.

Історичні передумови виникнення туристичної анімації полягають у

соціокультурних змінах, що відбувалися в суспільстві в другій половині ХХ століття. Зокрема, на початку 1950-х років у багатьох країнах світу відбулася значна економічна зрілість, яка призвела до збільшення кількості вільного часу та підвищення популярності туризму.

Поступово туристичний бізнес розширювався, а з ним з'являлися нові види послуг, зокрема туристична анімація. Перші анімаційні програми були розроблені в курортних зонах США та Європи напочатку 1960-х років. У цей час туристи шукали не тільки пляжі та красиві місця, але й розваги та розвинені форми відпочинку. Анімація стала ефективним інструментом привернення уваги туристів, збільшення продуктивності відпочинку та стимулювання розвитку туристичного бізнесу.[15]

Анімація виникла як результат розвитку культурно-дозвілєвих заходів, які мали місце в минулому. Ці заходи мали велику значущість у житті людей, оскільки дозволяли їм знайти розвагу та втіху у повсякденному житті. Сучасні форми проведення дозвілля, такі як карнавали, ярмарки та турніри, досі популярні серед туристів та любителів розваг. Зміна підходу до організації заходів та розвиток технічного оснащення дозволяють зробити анімацію ще більш захопливою та насиченою.

Туристичний продукт тепер не обмежується лише розміщенням та харчуванням, а включає і інші елементи, спрямовані на задоволення потреб у розвагах, веселому проведенні дозвілля та емоційній розвантаженні. У побуті туристичної діяльності виникло поняття "туристська анімація" - вид діяльності, спрямований на створення розважальних та культурних заходів для туристів.[27] Також зміна потреб у відпочинку та зміна змісту туризму призвела до зростання популярності нових форм туризму, таких як еко-туризм, агро-туризм, відпочинок на природі та інші. Ці форми туризму спрямовані на сприяння здоров'ю, фізичній та емоційній релаксації, пізнання та дослідження природи та культури різних регіонів.

Також можна відзначити, що зміна укладу та стилю життя людини призвела до зростання ролі туризму як економічної галузі. Туризм став одним зі стовпів

світової економіки, який забезпечує зайнятість тисячам людей, сприяє розвитку регіонів та підвищенню рівня життя населення.

Можна стверджувати, що зміна потреб у відпочинку та зміна змісту туризму є невід'ємною частиною процесу зміни укладу та стилю життя людини. Туризм став не лише засобом відпочинку, але й важливим фактором розвитку економіки та збереження природних та культурних цінностей.

1.3. Організація діяльності анімаційної служби. Технологія створення анімаційних програм

Розробка анімаційних послуг є важливим аспектом туристичної індустрії, який вимагає уважної підготовки та планування. Організатори анімаційних програм повинні враховувати ряд чинників, щоб забезпечити успішну реалізацію програми.

При розробці анімаційної програми, належне уваження слід приділити таким аспектам, як вік та стать майбутніх глядачів, їхній сімейний стан, наявність людей похилого віку та дітей, соціальний статус та заняття аудиторії, національність, спосіб життя відпочиваючих, стан здоров'я та концепція анімаційної програми.

Передусім, слід звернути увагу на вік та стать майбутніх глядачів, що дозволить підібрати відповідну програму з урахуванням їхніх потреб та інтересів. Також важливим є наявність людей похилого віку та дітей, які можуть потребувати окремих заходів та спеціального підходу.

Соціальний статус та заняття аудиторії є також важливими аспектами, оскільки вони впливають на інтереси та очікування відпочиваючих. Врахування національної приналежності дозволить уникнути образливих висловлювань та відобразити особливості культур та традицій різних народів.

Спосіб життя відпочиваючих, їхній стан здоров'я та концепція анімаційної програми також мають важливе значення. При розробці спортивних та оздоровчих програм важливо врахувати стан здоров'я відпочиваючих та вибрати відповідні заходи, що не зашкодять їхньому здоров'ю. Концепція анімаційної програми має

містити основну ідею та цілі досягнення, що дозволить забезпечити гармонійне поєднання спортивних, здоров'язберігаючих та розважальних заходів, а також забезпечить їхню взаємодію між собою та з аніматорами.[15,30]

Усі ці аспекти необхідно враховувати при розробці анімаційної програми, що дозволить забезпечити максимальне задоволення відпочиваючих та досягнення цілей, які ставляться перед організаторами програми.

При виборі програм для комплексної анімаційної програми, слід враховувати біоритми дозвілля, щоб забезпечити гармонійне поєднання спортивних, здоров'язберігаючих, культурно-пізнавальних та розважальних програм. Комплексне використання анімаційних програм може забезпечити повне розслаблення, відновлення фізичних та розумових сил, творчу реалізацію та особистий розвиток.

З огляду на це, при виборі змісту складної анімаційної програми, слід враховувати цикли дозвілля, щоб забезпечити повне одужання та задоволення відпочиваючих. Таким чином, врахування всіх вищезгаданих аспектів підготовці анімаційної програми може допомогти організаторам створити успішну та ефективну програму, яка задовольнить потреби всіх відвідувачів.

Для реалізації анімаційної програми, організатори повинні мати достатньо знань та досвіду у розробці та проведенні різноманітних заходів. Вони повинні бути готові до несподіваних ситуацій та здатні швидко реагувати на них, щоб забезпечити максимальний комфорт та задоволення для гостей.

Для успішної реалізації анімаційної програми, організаторам також потрібно взаємодіяти зі всіма зацікавленими сторонами, такими як гості, готельний персонал, туроператори та інші. Вони повинні враховувати відгуки та рекомендації гостей та здійснювати належні зміни у програмі, якщо це необхідно.

Узагалі, розробка та реалізація анімаційних послуг є важливим елементом у забезпеченні якісного відпочинку для туристів. Вона може забезпечити позитивні емоції, відновлення фізичних та розумових сил, покращення здоров'я та створення приємних спогадів про подорож.

Під час проведення анімаційних заходів важливу роль відіграє кадровий

потенціал. Ефективність проведення заходів залежить від кваліфікації та професіоналізму аніматорів. Вони повинні мати знання з різних галузей: педагогіки, психології, музики, танців та інших. Аніматор повинен володіти навичками ведення групи, комунікації та управління конфліктами.[21]

Також важливо враховувати вимоги туристів, їх смаки та інтереси, оскільки програма має бути привабливою для аудиторії. Для досягнення максимального ефекту, анімаційна програма повинна бути добре продуманою та підібраною. Наприклад, у тематичних парках тематика анімаційних програм повинна відповідати тематиці парку.

Анімаційна програма є важливим елементом туристичної індустрії, що має визначальний вплив на статус компанії та її сприйняття клієнтами. При цьому, для забезпечення ефективної роботи анімаційної команди необхідно мати належне обладнання та інфраструктуру.

Просторий та зручний амфітеатр, який вміщує достатню кількість глядачів, є основою для проведення різноманітних шоу та вистав. Крім того, наявність дитячого майданчика з усіма необхідними атрибутами, такими як ковзани, каруселі, гойдалки, дозволяє забезпечити дитячу аудиторію відповідним розважальним контентом.

Наявність басейнів, спортивного та ігрового інвентарю також є важливим елементом для успішної роботи анімаційної команди. Відпочиваючі зможуть активно відпочити та насолодитися різноманітними видами спорту та ігор, що значно збільшить задоволення від відпочинку.

Окрім забезпечення належної інфраструктури, необхідно також постійно оновлювати базу матеріалів. Зокрема, костюми та прикраси, що використовуються в шоу та виставах, повинні відповідати найсучаснішим тенденціям та вимогам клієнтів. Також важливо мати належний спортивний та ігровий інвентар, що забезпечить реалізацію різноманітних програм для відпочиваючих.

Враховуючи витрати на обладнання та матеріали, можна зрозуміти, що розробка анімаційної програми є досить витратним процесом. Це можуть собі дозволити лише престижні та прибуткові підприємства, які мають орієнтацію на

споживача та довгострокову перспективу діяльності. Застосування анімаційних програм є необхідною складовою ефективного туристичного бізнесу, який прагне забезпечити відпочиваючим найкращі враження та якісну розвагу.

Наявність високоякісної анімаційної програми може допомогти компанії привернути більше клієнтів та підвищити рівень задоволеності відпочиваючих. Клієнти, які беруть участь у якісних та цікавих анімаційних програмах, схильні рекомендувати компанію своїм знайомим та повертатися до неї знову та знову. Це сприяє підвищенню репутації компанії та збільшенню прибутку в довгостроковій перспективі.

У загальному розумінні, наявність анімаційної програми та відповідної інфраструктури є ключовим чинником успіху туристичної компанії. Компанії, які вкладають кошти в розвиток анімаційної програми та інфраструктури, можуть бути впевнені в тому, що їхні клієнти отримають якісний та різноманітний відпочинок, що, у свою чергу, забезпечить підвищення конкурентоспроможності та прибутковості компанії.[29]

Анімаційна програма є ефективним інструментом для забезпечення задоволення туристів і підвищення їхньої лояльності до туристичного продукту. Створення анімаційної програми в туризмі є складним та багатоетапним процесом, який включає в себе ряд послідовних етапів.

Першим етапом є *організаційний етап*, на якому генерується ідея анімаційної програми. Фахівці з анімації, режисери та сценаристи є основними джерелами ідей для нових програм. Під час цього етапу також підбираються різні варіанти реалізації ідеї, враховуючи фантазії, новизну, актуальність та оригінальність.

Другий етап - *інструкторсько-методичний*, на якому розробляється сценарій подій, пишуться тексти екскурсій, підбираються ігри та змагання, створюються пішохідні маршрути, музичні та літературні композиції, продумується необхідна театральна атрибутика, декорації та костюми. Цей етап вимагає тісної співпраці між анімаційною командою, економічним, технічним та рекламним відділами для відбору найоптимальнішої ідеї реалізації проекту.

Третій етап - *режисерський*, передбачає розподіл ролей, підбір акторів, складання планів репетицій з ними, постановка вистави, шоу із залученням туристів. Цей етап є найтривалішим та вимагає ефективної організації.

Четвертий етап - *технічний*, на якому розробляються технічні аспекти виконання анімаційної програми, такі як звукова апаратура, освітлення, відеопроєкція, спецефекти та інші технічні аспекти. Також на цьому етапі вирішуються питання щодо технічного забезпечення майданчиків, де будуть відбуватися заходи, забезпечення електропостачання та інші питання.

П'ятий етап - *виробничий*, включає в себе виробництво декорацій, костюмів, атрибутики та іншого обладнання для анімаційної програми. На цьому етапі також забезпечується навчання персоналу, що буде займатися проведенням анімаційних заходів.

Шостий етап - *контрольно-ревізійний*, включає в себе проведення тестування та контролю виконання анімаційної програми. На цьому етапі вирішуються питання щодо корекції та виправлення можливих недоліків, що виявилися під час роботи.

Всі етапи створення анімаційної програми є важливими для забезпечення якісної та ефективної реалізації ідеї та максимального задоволення туристів від туристичного продукту.[16]

Анімаційна діяльність в туризмі – це діяльність, яка зосереджена на створенні та реалізації різноманітних розважальних та інтерактивних програм для туристів. Така діяльність вимагає виконання певних правил та специфічних моделей функціонування, що є складовими технологічного процесу створення анімаційних програм.

Основні складові технологічного процесу створення анімаційних програм включають об'єкт діяльності, предмет діяльності та фактичну анімаційну діяльність з усіма її компонентами. Об'єктом діяльності є туристи та населення, які обслуговуються аніматорами. Предметом діяльності є керівник та спеціалісти служби анімації, які відповідають за створення та реалізацію програм. Фактична анімаційна діяльність з усіма її компонентами є процесом взаємодії між суб'єктом

та об'єктом.

Усі елементи функціонування технологічного процесу взаємодіють та утворюють єдину систему. Основним елементом цієї системи є предмет діяльності – туристи та гості, для яких все розроблено з метою задоволення їх духовних та фізичних потреб. Тому фахівці з анімації повинні знати потреби, вивчити аудиторію, настрої, інтереси та потреби туристів.

Розробка та підготовка анімаційних туристичних програм потребують врахування національних особливостей культури, традицій, свят та колориту країни, з якої прибули туристи. Без врахування цих факторів програми можуть бути непривабливими або навіть образливими для туристів.

Окрім цього, фахівці з анімації повинні бути креативними та здатними до інновацій, щоб постійно розширювати та покращувати свої програми. Вони повинні мати знання з різних галузей, таких як мистецтво, спорт, танці, музика та інші, щоб забезпечити різноманітність програм та задовольнити різні інтереси туристів.[21]

Крім того, фахівці з анімації повинні бути комунікабельними та здатними підтримувати хороші стосунки з туристами та персоналом готелів. Вони повинні вміти ефективно спілкуватися, розважати та включати туристів у програму.

Одним з ключових аспектів підготовки анімаційної програми є її регулярне оновлення та зміна. Протягом сезону слід змінювати інтенсивність, зміст, час та інші параметри програм з метою задоволення потреб різних груп гостей з різними соціальними, віковими, етнічними та фізичними можливостями. Врахування цих факторів дозволяє забезпечити максимальну ефективність анімаційних програм та підвищити задоволеність гостей.

Водночас, необхідно пам'ятати, що різноманітність анімаційних програм значною мірою залежить від розміру готельного підприємства, його розташування, функціональної орієнтації та доступної матеріально-технічної бази. Професіоналізм та ступінь багатогранності аніматорів також мають велике значення для реалізації якісних та цікавих анімаційних програм.

У теперішній час у сфері туризму популярні різноманітні анімаційні

програми, які допомагають розважитися відпочивальникам та зробити їх відпочинок цікавішим і насиченішим. Найбільш затребуваними серед них є спортивні програми, що забезпечують веселу та активну рухливість. На другому місці за популярністю знаходяться спортивно-оздоровчі програми, які дозволяють відпочивальникам не лише розважитися, але й піклуватися про своє здоров'я. Спортивно-розважальні програми допомагають поєднати приємне з корисним, включаючи в себе розваги та активний відпочинок. Спортивно-освітні програми дозволяють відпочивальникам не лише зануритися в світ розваг, а й здобувати нові знання в області спорту. Екскурсійні тури дають можливість ознайомитися з новими місцями та пам'ятками культури та історії. Культурно-освітні програми сприяють розвитку культурної свідомості та навчають історії та культурі країни, де відпочиває турист. Анімаційно-пригодницькі ігрові програми дарують відпочивальникам багато нових емоцій та спогадів. Аматорські анімаційні програми дозволяють творити та розвивати свої таланти та здібності. Видовищно-розважальні програми, зі своїм багатством вражень та мистецьких виставок, роблять відпочинок яскравим та незабутнім. Анімаційні програми типу «спілкування за інтересами» дозволяють знайти нових друзів та відкрити для себе нові хобі та заняття, що можуть зацікавити туриста. Всі ці програми допомагають створити позитивну атмосферу відпочинку, забезпечують розваги та відчуття задоволення від туристичної подорожі. Відпочинок з анімаційними програмами стає більш насиченим та різноманітним, дозволяє познайомитися з новими людьми та місцями, здобути нові знання та враження. Ці програми є важливою складовою сучасного туризму та дозволяють забезпечити якісний відпочинок для туристів різного віку та інтересів.[16]

Отже, анімаційні послуги є важливою складовою туристичної індустрії, які дозволяють підвищити якість та привабливість турпродукту для клієнтів. Відпочиваючий має можливість не тільки скористатися якісними проживанням та харчуванням, а й насолоджуватися яскравими та різноманітними розвагами, які сприяють створенню позитивного настрою та формуванню приємних емоцій.

ВИСНОВОК ДО 1 РОЗДІЛУ

У даному дослідженні було детально проаналізовано теоретико-методичні аспекти організації анімаційної роботи в сфері гостинності. Визначено, що анімація та дозвілля є необхідною складовою в сучасному готельному бізнесі та туризмі, оскільки вони забезпечують гостям приємне та цікаве проведення часу.

Було досліджено різноманітні види анімації, зокрема, розважальну, спортивну, тематичну, дитячу тощо. Кожен з них має свої особливості та вимоги до організації, але всі вони мають на меті забезпечити гостям цікаве та насичене дозвілля.

Дослідження історичних передумов виникнення та еволюції анімаційної роботи дозволило зрозуміти, що початки цієї сфери діяльності належать до давніх часів, коли проводилися різноманітні святкування та релігійні обряди. Ці заходи включали у себе виконання різноманітних танців, пісень та інших видів розваг, що забезпечували цікаве та насичене дозвілля.

З часом анімаційна робота стала складовою туристичного бізнесу та отримала розвиток у всьому світі. Перші готелі, які займалися організацією анімаційних програм для своїх гостей, з'явилися в Європі в кінці 19 століття. Згодом ця практика стала популярною у всьому світі та набула різноманітних форм і варіацій.

Сьогодні анімаційна робота в сфері гостинності є невід'ємною складовою туристичної індустрії та має велику значимість для забезпечення якості та насиченості дозвілля гостей. Тому розуміння історії та еволюції анімаційної роботи є важливим елементом для успішної організації її діяльності в сучасних умовах.[4]

Організація діяльності анімаційної служби передбачає комплексний підхід до створення анімаційних програм. Цей процес починається з аналізу аудиторії – потреб та інтересів гостей, які знаходяться на території готелю чи курорту. Для цього проводяться опитування та анкетування гостей, збираються відгуки та рекомендації з попередніх програм.

Після визначення мети та завдань програми розробляються пропозиції та сценарії, які повинні відповідати потребам аудиторії та бути цікавими для неї.

Важливо при цьому враховувати особливості культурного середовища та національні традиції.

Далі проводиться розробка графіку проведення програми, де враховуються фактори, такі як час, місце проведення та наявність необхідного обладнання. При цьому потрібно враховувати можливості та обмеження готелю чи курорту, а також забезпечувати максимальну доступність програми для гостей.

Підготовка та тренінг аніматорів – важлива складова успішної організації анімаційної служби. Аніматори повинні володіти не тільки професійними навичками, але й вміння спілкуватися з гостями та вміння працювати в команді.[25]

Вивчення реакції гостей – важливий етап в організації анімаційних програм. Після кожної програми проводяться опитування та збираються відгуки гостей, які допомагають у покращенні якості програм та у врахуванні потреб аудиторії.

З урахуванням теоретико-методичних аспектів, можна стверджувати, що анімаційна робота в сфері гостинності є важливою складовою взаємовідносин між готелем та гостем. Вона забезпечує створення приємної та дружньої атмосфери, підвищує рівень задоволення гостей, забезпечує їх відпочинок та розваги. Важливим елементом організації анімаційної роботи є врахування потреб та інтересів аудиторії, яка прибуває до готелю, вміння аніматорів працювати з гостями та забезпечення їхньої безпеки.

Для успішної організації анімаційної роботи необхідно мати якісні програми та висококваліфікованих аніматорів. Також важливим аспектом є аналіз результатів проведення програм та реакції гостей, що дозволяє вдосконалювати анімаційні програми та підвищувати якість обслуговування гостей.

Отже, вивчення теоретико-методичних аспектів організації анімаційної роботи в сфері гостинності є важливим етапом розвитку туристичного бізнесу та забезпечення якісного сервісу для гостей. Підвищення рівня професійної підготовки аніматорів, вдосконалення технології створення анімаційних програм та врахування потреб та інтересів аудиторії дозволяє забезпечувати високий рівень задоволення гостей та розвивати туристичну галузь.

РОЗДІЛ 2.

ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ АНІМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «GURAL PREMIER TEKIROVA»

2.1. Організаційно-структурний аналіз діяльності готелю «Gural Premier Tekirova»

Туризм є важливою складовою сучасного світу і є однією з головних галузей економіки. В зв'язку з цим зростає і значення готельної галузі, оскільки вона забезпечує проживання туристів. Важливою складовою готельної галузі є анімаційні технології, які допомагають забезпечити насичене та цікаве дозвілля для гостей.[14]

Турецькі курорти є надзвичайно популярним місцем відпочинку для багатьох туристів, особливо для тих, хто цінує розкіш та комфорт. Серед них особливо відомі п'ятизіркові готелі, що пропонують повний пакет послуг "все включено". Але якщо раніше туристи обирали найвідоміші курорти, то зараз їх географія значно розширилася.

Готель «Gural Premier Tekirova» знаходиться в Туреччині, в одному з найбільш популярних туристичних регіонів, що забезпечує йому високий потік туристів. Діяльність готелю спрямована на надання якісних та різноманітних послуг для своїх клієнтів, а також забезпечує своїх гостей іншими послугами, включаючи ресторани, бари, басейни, спортивні майданчики та ін.

Gural Premier Tekirova - це молодий готель, побудований у 2010 році. Він знаходиться в красивому саду з екзотичними рослинами і має загальну площу 200 тис. м², включаючи 24 корпуси з двох і триповерховими будівлями. Деякі корпуси мають прямий вихід до басейнів. Готель володіє розвиненою інфраструктурою та комфортабельними номерами, що робить його прекрасним місцем для сімейних пар. Не проводилися жодні ремонтні роботи, що гарантує гостям високу якість обслуговування.[7]

Для відпочиваючих у цьому готелі розваги є третім за важливістю після смачної та різноманітної їжі та комфортної затишної кімнати. Тому анімація займає одне з головних місць в структурі готелю, представляючи окремий сервіс, що тісно пов'язаний з іншими і має велике значення.

Анімація розглядається як діяльність з розробки та проведення спеціальних програм вільного часу. Анімаційні програми включають спортивні ігри та змагання, танцювальні вечори, карнавали, ігри, хобі, заняття, що відносяться до сфери духовних інтересів та інше.

Функції анімаційних програм полягають у організації та керівництві культурними, оздоровчими та спортивними заходами, а також їх подальшому поширенні серед туристів. Зазвичай, наприкінці та в середині кожного місяця головний аніматор, у нашому випадку старший аніматор, спільно з командою розробляє та затверджує анімаційну програму на два тижні, яка щотижня коригується, якщо це необхідно. Програма розписується на кожен день тижня (за годинами), складається точний графік заходів, і на кожного члена команди покладаються певні обов'язки щодо їх проведення. Загальна програма анімації готується таким чином, щоб розважальні та спортивні елементи були різноманітні за формою, цікаві для відпочиваючих та залучали якомога більше учасників. Вечірні шоу повторюються не частіше ніж один раз за дві-три тижні, враховуючи звичайний термін перебування гостей у готельному комплексі. Сценарій, музика, світло, хореографія, костюми - все чітко прописується та організовується аніматорами та керівником, який часто сам бере участь у шоу-програмах. У іграх аніматори беруть участь як гравці, ведучі та судді. В їхні обов'язки входить підігрів інтересу та контроль за ходом гри, врегулювання можливих конфліктних ситуацій. Під час гри аніматор чітко пояснює правила, забезпечує її неперервність, безпеку, організований початок та закінчення з обов'язковим підсумком та оголошенням переможців.

Готель Gural Premier Tekirova 5* у Туреччині є ідеальним варіантом для туристів, які шукають якісний та різноманітний відпочинок. Одним з найбільших переваг цього готелю є велика команда аніматорів, які забезпечують цікаві та

захоплюючі програми на протязі усього дня.

У готелі пропонуються ранкові заняття з аквааеробіки, які допоможуть відчути себе бадьорим та зарядитись енергією на весь день. Аніматори також організують різноманітні спортивні змагання та ігри, які можна грати на протязі дня. Серед них - теніс, бочку, настільний теніс, дартс та командні спортивні змагання. Окрім того, для любителів водних розваг є можливість взяти участь у програмах на пляжі. Тут можна спробувати себе в різних водних видах спорту, таких як сноркелінг, дайвінг, катання на водних лижах та інші. На вечірній час запропонована шоу програма та дискотека, які дозволять гостям насолодитись відпочинком після активного дня. Для молодших гостей працює вечірня анімація, яка не залишить їх байдужими.

Важливо відзначити, що аніматори готелю працюють з гостями на кількох мовах, в тому числі й українській. Це дозволяє українським туристам насолоджуватись програмами та іграми, не відчуваючи дискомфорту через мовний бар'єр. Також в готелі є можливість замовити послуги няні на рецепції, що дозволяє батькам насолоджуватись відпочинком, не переживаючи за дітей. Крім того, для дітей в готелі працює дитячий клуб з аніматорами, який пропонує різні розважальні та навчальні заняття. Готель також пропонує дитячі програми, де аніматори допомагають дітям провести час з користю та насолодою. [6]

Готель Gural Premier Tekirova 5* в Туреччині орієнтований на сімейний відпочинок з дітьми будь-якого віку. Адміністрація готелю дуже серйозно відноситься до питання організації дозвілля для дітей, тому команда аніматорів займається розвагами для дітей зранку до вечора. Найбільшу радість дітям приносить аквапарк, а також штучний пляж і окремих басейн з піратським кораблем і гірками. Готель також пропонує водойму з піском для найменших відвідувачів, а міні-клуб зі спальними кімнатами та туалетами поділений на окремі зони для дітей різного віку. Для юних туристів працюють три тенісні корти, а в основному ресторані є стільці для годування та дитяче меню.

Організаційно-структурний аналіз діяльності готелю «Gural Premier Tekirova» дозволяє визначити основні принципи та проблеми використання

анімаційних технологій у сфері гостинності. До основних принципів можна віднести різноманітність та якість розважальної програми, що дозволяє задовольнити потреби різних категорій туристів. Також важливо враховувати національні та культурні особливості туристів, щоб програма відповідала їхнім очікуванням та не викликала неприємних емоцій.

Однією з основних проблем є забезпечення високої якості проведення розважальних програм та активностей. Для цього необхідно мати кваліфікованих працівників, які мають досвід у проведенні анімаційних заходів та знають, як взаємодіяти з туристами різного віку та національності. Також необхідно мати належну технічну базу та обладнання для проведення програм та активностей.

Загалом, використання анімаційних технологій у готелі «Gural Premier Tekirova» є важливим елементом діяльності, що дозволяє підвищити якість обслуговування та забезпечити незабутні враження для туристів. Проте, для досягнення успіху в цій сфері, необхідно постійно вдосконалювати програми та активності, враховувати потреби та очікування туристів, а також забезпечувати високу якість проведення розважальних заходів та дбайливе ставлення до культурних та національних особливостей гостей. Для цього необхідно мати професійних та кваліфікованих працівників, належну технічну базу та обладнання, а також здійснювати постійний контроль якості проведення програм та активностей. В цілому, використання анімаційних технологій є ефективним інструментом у підвищенні якості обслуговування та задоволенні потреб туристів у готелях сфери гостинності.[31]

Ще однією особливістю застосування анімаційних технологій в готелі є їхнє використання для покращення взаємодії з гостями. Наприклад, аніматори проводять вікторини та ігри, які допомагають гостям краще пізнати один одного та створюють атмосферу спілкування та дружелюбності.

Також важливим аспектом застосування анімаційних технологій є їхня роль у підтримці репутації готелю. Гости, які відпочивали в готелі та отримали якісне та насичене дозвілля, будуть рекомендувати готель своїм знайомим та повернуться в нього знову. Таким чином, застосування анімаційних технологій є важливим

елементом маркетингової стратегії готелю.

У готелі «Gural Premier Tekirova» також використовують інноваційні технології для підвищення якості анімаційних програм. Наприклад, використання проєкторів та інтерактивних дошок допомагає створювати більш насичену та цікаву програму, яка зможе зацікавити гостей різного віку та інтересів.

Таким чином, анімаційні технології є важливим елементом діяльності готелю «Gural Premier Tekirova». Вони забезпечують насичене та цікаве дозвілля для гостей, підвищують рівень задоволеності гостей та позитивно впливають на репутацію готелю. Організація анімаційної роботи в готелі передбачає вивчення інтересів та потреб гостей, розробку та впровадження цікавих та різноманітних програм, підтримку взаємодії з гостями та використання інноваційних технологій для підвищення якості програм.

Сутність анімації в сфері гостинності полягає у створенні програм та заходів, які мають на меті забезпечення якісного та насиченого дозвілля для гостей готелю. Різноманітність та цікавість програм дозволяють задовольнити потреби та інтереси різних категорій гостей. У готелі «Gural Premier Tekirova» застосовуються різні види анімації, такі як спортивні ігри, вікторини, танці та інші, що дозволяє залучити до участі як дорослих, так і дітей.

Історичні передумови виникнення туристичної анімації пов'язані з розвитком туризму та готельної галузі. У процесі розвитку туризму з'явилася потреба в організації дозвілля для гостей, що відпочивають в готелях. Перші програми анімації були простими і мали на меті лише забезпечення розваг та розважальних заходів для гостей. Згодом, з появою конкуренції на ринку готельної галузі, програми анімації стали більш різноманітними та цікавими, з метою привертання нових гостей та підвищення рівня задоволеності вже існуючих.[12]

Організація діяльності анімаційної служби в готелі передбачає розробку та впровадження програм, які відповідають потребам та інтересам гостей. Для цього необхідно проводити аналіз груп гостей, які зазвичай відпочивають в готелі, їх вікової категорії, національності, інтересів та уподобань. На основі цього аналізу складаються програми, які включають різноманітні активності, які сприяють

розвитку творчого та фізичного потенціалу гостей.

Технологія створення анімаційних програм полягає у використанні інноваційних методів та технологій, які дозволяють підвищити якість програм та забезпечити їх ефективність. До таких методів належать використання цифрових технологій, відео- та аудіо обладнання, створення інтерактивних ігор та програм, які можуть бути запущені на різних пристроях.

Таким чином, організація анімаційної роботи в готелі є важливим елементом для забезпечення якісного та насиченого дозвілля для гостей. Вивчення інтересів та потреб гостей, розробка та впровадження цікавих та різноманітних програм, підтримка взаємодії з гостями та використання інноваційних технологій є ключовими факторами для підвищення рівня задоволеності гостей та позитивного впливу на репутацію готелю.

2.2. Організація анімаційних послуг готелю "Gural Premier Tekirova".

Організація анімаційних послуг в готелі "Gural Premier Tekirova" є ключовим елементом гостинності, дозволяючи підвищити якість обслуговування та задовольнити потреби туристів у розважальних програмах та активностях. Анімаційна програма - це розважальні та культурні програми для туристів, які допомагають їм розслабитися та насолодитися відпочинком. Такі програми можуть бути різноманітними, від спортивних змагань та занять фітнесом до тематичних вечірок та конкурсів.

Готель "Gural Premier Tekirova" пропонує своїм клієнтам широкий спектр анімаційних послуг. Процес підготовки та розробки анімаційної програми є особливим видом діяльності, який потребує ретельного підходу та уваги до деталей. Організаторам необхідно враховувати різні фактори, такі як вік, стать, соціальний статус, національність, спосіб життя та стан здоров'я майбутніх глядачів. Також важливо враховувати концепцію анімаційної програми та знання біоритмів дозвілля.[7]

Для створення комплексної анімаційної програми необхідно поєднувати різні

види програм, такі як спортивні, культурно-пізнавальні, розважальні та оздоровчі. Це забезпечує повне розслаблення та відновлення фізичних та розумових сил туристів. (Рис.2.1.)



Рис.2.1. Класифікація туристичної анімації на прикладі готелю «Gural Premier Tekirova»

Джерело: розроблено автором за даними [36]

Важливим елементом планування анімаційної програми є матеріали та технічне оснащення готелю. Наявність басейну та сцени, а також реквізитів та інвентарю є важливими для створення якісних шоу. Також необхідно піклуватися про безпеку туристів під час участі в анімаційних заходах, зокрема під час спортивних програм. Для досягнення успішної реалізації цієї діяльності в готелі використовують різні стратегії, які пов'язані з кадровим потенціалом, розробкою комплексних програм та співпрацею з іншими відділами готелю.

Одним з важливих чинників успішності анімаційних послуг є наявність достатнього кадрового потенціалу, що має необхідний творчий потенціал та професійні навички. Для забезпечення такого потенціалу готель залучає на сезонну

роботу студентів та активних людей з різними талантами, а також професіоналів зі спеціальних агенцій. Окрім цього, головна вимога до комплексних анімаційних програм полягає в їх відповідності загальній стратегії розвитку готелю. Така програма повинна бути розроблена і організована відповідно до стратегії всієї організації та співпрацювати з іншими відділами готелю, такими як фінансовий, юридичний, кадровий, технічний та охоронний.

Крім безпосередньої роботи з відпочиваючими, анімаційна команда готелю може виконувати такі функції, як участь у рекламних заходах туристичної компанії, організація екскурсій та створення позитивної інформації про заходи, які очікуються.[31]

Однією з головних метою служби анімації готелю є постійний контакт з відпочиваючими, створення відповідної атмосфери, підвищення рівня задоволення клієнтів та забезпечення їх повернення на наступний відпочинок в цьому готелі. Для досягнення цих метою, анімаційна команда має враховувати різні аспекти, такі як вікові та соціальні характеристики відвідувачів, їх інтереси, потреби та бажання.

Одним з видів анімації в сфері гостинності є тематична анімація, що ґрунтується на використанні певної тематики, наприклад, зимових свят, морських пригод або етнічних традицій. Тематична анімація дозволяє залучити більш широку аудиторію, збільшити рівень зацікавленості відвідувачів та створити незабутні враження від відпочинку.

Іншим важливим аспектом анімації в сфері гостинності є використання сучасних технологій та інноваційних підходів. Наприклад, створення віртуальних екскурсій або використання інтерактивних ігор та програм може допомогти залучити більше відвідувачів та створити більш цікаві та різноманітні програми.

Готель "Gural Premier Tekirova" відомий своєю унікальною організацією анімаційних програм. Кожна програма проходить певні етапи свого життєвого циклу, які включають розробку нових анімаційних програм, створення оригінальних святкових шоу та театральних вистав за певною технологією. Технологія створення анімаційних програм включає комплекс прийомів роботи аніматора, організацію роботи, використання спеціальних технічних засобів,

економічний та рекламний розрахунки.

Технологія формування анімаційної програми включає організаційний етап, де генерується ідея та підбираються різні концепції, а також інструкторсько-методичний етап, де створюються сценарії заходів, текстів екскурсій та відбір спортивного інвентарю. Режисерський етап включає розподіл ролей, складання плану, репетицій та постановку шоу. Технічний етап передбачає підготовку технічних засобів, сцени, реквізиту, декорацій, освітлення та музичного супроводу. Економічний розрахунок вартості кожної програми, їх собівартість та формування ціни є важливими етапами, особливо у випадку надання платних анімаційних послуг.[18]

Така технологічна система представляє собою повну систему, в якій всі компоненти взаємодіють. Організація анімаційних послуг у готелі "Gural Premier Tekirova" повністю відповідає сучасним вимогам гостинності та туризму, а також забезпечує належний рівень задоволення потреб та очікувань гостей.

Досягнення успіху в організації анімаційних програм залежить від розуміння сутності та значення анімації в сфері гостинності. Готель "Gural Premier Tekirova" успішно реалізує різноманітні форми анімації, включаючи шоу-програми, вечірки, конкурси, спортивні турніри, екскурсії та інші. Кожна програма розробляється з урахуванням інтересів та потреб гостей готелю, їхньої вікової категорії та національної приналежності.

Історичні передумови виникнення туристичної анімації пов'язані з розвитком туризму в 60-70 роках ХХ століття, коли анімаційна служба стала важливим елементом в розвитку туризму, оскільки дозволяє забезпечити туристів розважальними програмами та активностями, які стають важливим критерієм при виборі місця відпочинку.

Організація анімаційної служби у готелі "Gural Premier Tekirova" передбачає використання технології створення анімаційних програм, розроблених з урахуванням потреб туристів та можуть бути різноманітними за тематикою та складністю. Для проведення програм потрібне належне обладнання та кваліфіковані працівники, які мають досвід у проведенні анімаційних заходів та

знають, як взаємодіяти з туристами.(Рис.2.2.)

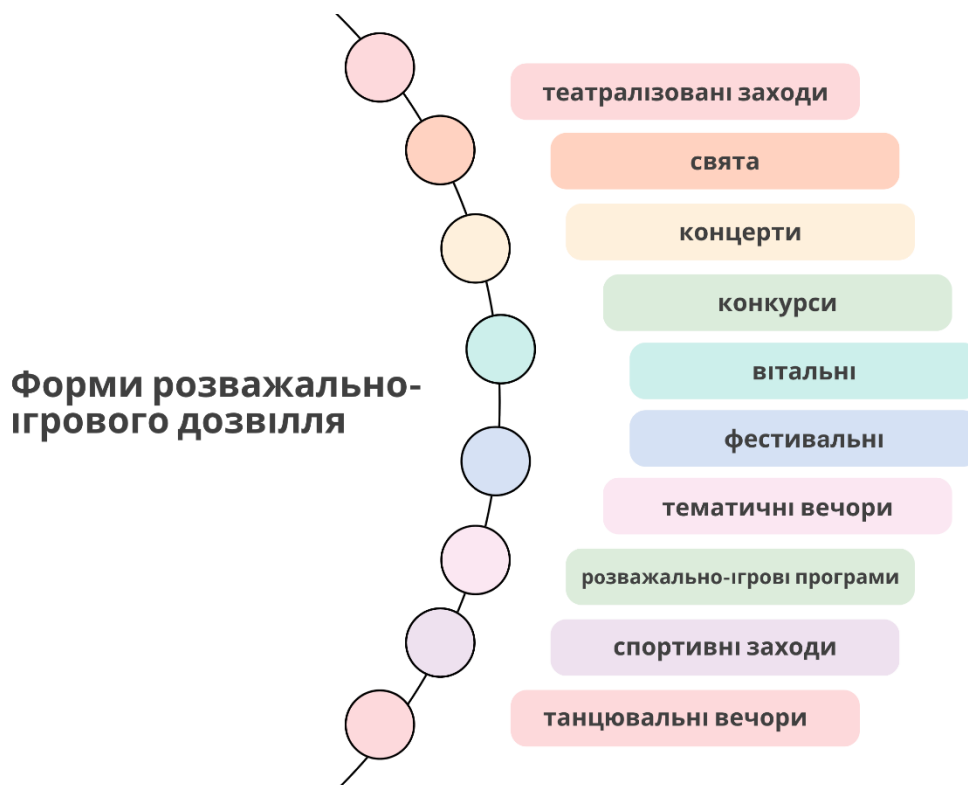


Рис. 2.2. Форми розважально – ігрового дозвілля

Джерело: розроблено автором за даними [47]

Готель "Gural Premier Tekirova" пропонує різноманітні види анімації, серед яких: водні спортивні змагання, танцювальні вечори, ігри та змагання для дітей та дорослих, шоу-програми та концерти, а також спеціальні тематичні вечори з національною та місцевою кухнею. Кожна програма має свою тематику та складність, що дозволяє задовольнити потреби різних категорій туристів. Організація анімаційних програм також дозволяє взаємодіяти з туристами та створювати сприятливу атмосферу в готелі, що сприяє позитивному досвіду відпочинку та збільшенню лояльності до готелю.

У процесі організації анімаційної служби у готелі "Gural Premier Tekirova" використовуються технології створення анімаційних програм, що дозволяють забезпечити якість та різноманітність програм. До таких технологій можна віднести вивчення потреб туристів, аналіз конкурентів, створення концепції та планування програм, підготовку необхідного обладнання та інструментів, розробку та проведення тренінгів для працівників, оцінку ефективності програм та їх

покращення.[4]

У підсумку можна стверджувати, що організація анімаційної служби є важливим елементом гостинності готелю "Gural Premier Tekirova", який дозволяє забезпечити якість та різноманітність розважальних та культурних програм для туристів. Використання технологій створення анімаційних програм дозволяє забезпечити ефективність та якість проведення програм, а також збільшити лояльність туристів до готелю.

2.3. Аналіз системи управління анімаційної діяльності "Gural Premier Tekirova". Економічний ефект від організації анімації в мережі

Організація анімації в мережі готелів є важливим елементом розвитку готельного бізнесу, оскільки вона забезпечує розваги та релаксацію для гостей, створює незабутні враження та допомагає в залученні нових клієнтів. У залежності від типу готелю та його локації, анімаційна програма може бути різноманітною - це можуть бути спортивні змагання, вечірки, танці, ігри для дітей, квести, екскурсії та багато іншого.

Готель "Gural Premier Tekirova" є висококласним готелем, який має добре розроблену систему управління анімаційною діяльністю, що дозволяє забезпечити високу якість розважальних послуг для гостей. Система управління включає в себе планування анімаційних програм, організацію анімаційної служби, забезпечення необхідним обладнанням, моніторинг та оцінку якості розважальних послуг, створення тематичних програм та взаємодію з іншими підрозділами готелю.

Перший етап - планування анімаційних програм. Керівництво готелю разом із спеціалістами з анімації розробляє план розважальних програм на місяць з урахуванням попереднього досвіду та потреб гостей. План повинен бути добре проробленим, щоб задовольнити інтереси різних груп гостей.

Другий етап - організація анімаційної служби. Готель має окремий відділ з анімації, який складається з кваліфікованих працівників, що мають досвід у проведенні розважальних заходів та вміють взаємодіяти з гостями. Цей відділ

повинен мати гнучкість та бути готовим пристосовуватися до потреб гостей.

Третій етап - забезпечення обладнання. Для проведення анімаційних програм готель має необхідне обладнання, таке як звукова та світлова апаратура, спортивне обладнання та інші принади. Все обладнання повинно бути сучасним та якісним, щоб забезпечити успішне проведення програм.

Четвертий етап - моніторинг та оцінка якості розважальних послуг. Готель здійснює моніторинг якості проведених програм та отримує зворотний зв'язок від гостей щодо їхньої задоволеності. Також проводяться регулярні оцінки роботи анімаційної служби та внесення необхідних коректив для покращення якості послуг.

П'ятий етап - створення тематичних програм. Готель "Gural Premier Tekirova" регулярно створює тематичні програми для своїх гостей, такі як вечірки, фестивалі, шоу та інші заходи. Вони допомагають створити неповторний досвід для гостей та забезпечують підвищення рівня задоволеності.

Шостий етап - взаємодія з іншими підрозділами готелю. Анімаційна служба готелю взаємодіє з іншими підрозділами, такими як кухня, бар, рецепція та інші, щоб забезпечити повний та гармонійний досвід для гостей. Наприклад, під час тематичної вечірки анімаційна служба співпрацює з кухнею, щоб забезпечити відповідну їжу та напої для гостей.[12,28]

У готелі "Gural Premier Tekirova" успішно організовані різноманітні анімаційні програми, які забезпечують розваги для гостей, створюють позитивну атмосферу та допомагають в залученні нових клієнтів. Наприклад, водні спортивні змагання, танцювальні вечори, ігри та змагання для дітей та дорослих, шоу-програми та інші. Також готель пропонує платні екскурсії, які організовуються в рамках анімаційної програми.[7]

Аби забезпечити незабутній відпочинок своїм гостям готель «Gural Premier Tekirova» пропонує широкий спектр послуг (табл. 1).

Таблиця 1

Перелік послуг готелю «Gural Premier Tekirova»

Назва	Характеристика
Загальні	<p>Цілодобова стійка реєстрації</p> <p>Обслуговуванням за системою «все включено»</p> <p>Великий аквапарк з різноманітними водними гірками</p> <p>3 басейни</p> <p>10 ресторанів зі стравами турецької і міжнародної кухні</p> <p>8 барів, включаючи ірландський паб і бар біля басейну</p> <p>Оздоровчий спа-центр</p> <p>Послуги турецького хамаму, сауни та лазні</p> <p>Міні-клуб для маленьких гостей</p> <p>Дискотека на відкритому повітрі</p> <p>Трансфер з/до аеропорту</p> <p>Безкоштовна парковка</p> <p>Сімейні номери та номери для некурців</p> <p>Місця для куріння</p> <p>Кондиціонер в кожному номері</p> <p>Послуга «дзвінок-будильник»</p> <p>Щоденне прибирання</p> <p>Послуги аніматорів</p>
Додаткові	<p>Прасування одягу</p> <p>Хімчистка</p> <p>Пральня</p> <p>Ксерокопіювання</p> <p>Дитячі ліжечка</p> <p>Спеціальне дієтичне меню (за запитом)</p> <p>Зберігання багажу</p> <p>Надання послуг перекладача</p> <p>Експерсії будь-якого формату</p> <p>Оренда яхт і автомобілів (з водієм або без)</p> <p>Замовлення квитків на культурні заходи</p>

Можна зробити висновок, що сьогодні готель «Gural Premier Tekirova» – це засіб розміщення нового покоління, що динамічно розвивається. Поряд з високим професіоналізмом співробітників готель використовує найсучасніші технології в готельній галузі та ведення бізнесу в цілому. Оптимізуючи свої витрати, готель «Gural Premier Tekirova» забезпечує своїх клієнтів якісним відпочинком та незабутніми враженнями. З турботою про своїх клієнтів, готель «Gural Premier Tekirova» постійно працює над поліпшенням якості сервісу і розширює перелік послуг, що надаються.

Далі розглянемо узагальнену організаційну структуру готелю «Gural Premier Tekirova», яка представлена на рис. 1.



Рис. 1. Узагальнена організаційна структура готелю «Gural Premier Tekirova»

Слід відзначити, що організаційна структура готелю «Gural Premier Tekirova» відноситься до лінійно-функціонального типу структур управління, який передбачає, що штабні (функціональні) служби отримують повноваження

управління службами нижчого рівня, які виконують відповідні спеціальні функції. Зазначимо, що організаційна структура управління готелем «Gural Premier Tekirova» є найпоширенішим видом структури бюрократичного типу, характеризується великим числом горизонтальних і вертикальних зв'язків і незначною участю низових ланок управління в прийнятті рішень. При такій структурі управління для того, щоб усунути можливість отримання виконавцями суперечливих вказівок: або вводиться пріоритет вказівок лінійного керівника; або функціональному керівникові передається лише певна частина повноважень; або функціональному керівникові передається тільки право рекомендацій. Ця модель допомагає керівникам готелю «Gural Premier Tekirova» вивчати і приймати рішення щодо проблем, які виникають, концентрувати увагу на поточній діяльності.

В табл. 2 представлено основні переваги та недоліки організаційної структури управління готелем ««Gural Premier Tekirova»».

Таблиця 2

Переваги та недоліки організаційної структури управління готелем
«Gural Premier Tekirova»

Переваги	Недоліки
<p>1. Висока компетентність спеціалістів, які відповідають за здійснення конкретних функцій.</p> <p>2. Відповідність структури обраній стратегії діяльності готелю.</p> <p>3. Забезпечує відносно швидке здійснення управлінських рішень завдяки своїй ієрархічності.</p> <p>4. Поєднання принципу спеціалізації управління з принципом єдності керівництва.</p> <p>5. Спеціалізація функціональних керівників поширює можливість прийняття комплексних рішень і ефективність їхньої діяльності.</p> <p>6. Створює можливості для швидкого маневрування ресурсами.</p>	<p>1. Складність регулювання стосунків лінійних і функціональних керівників.</p> <p>2. Недостатня гнучкість при вирішенні нових завдань.</p> <p>3. В умовах реорганізації збільшується потік інформації і перевантаження керівників.</p> <p>4. Ускладнена координація діяльності функціональних підрозділів з упровадженні нових програм.</p> <p>5. Ускладнена реалізація технологічних новацій без залучення керівників вище ланки.</p> <p>6. Надмірний розвиток вертикальної складової системи управління.</p> <p>збільшення термінів підготовки та прийняття управлінських рішень.</p>

Головним видом послуг готелю «Gural Premier Tekirova» є послуги

розміщення. На даний момент часу готель пропонує своїм гостям 674 елегантних і просторих номерів, в тому числі з видом на море. Характеристика номерного фонду готелю представлена в табл. 3.

Таблиця 3

Характеристика номерного фонду готелю «Gural Premier Tekirova»

Назва номеру	Кількість місць	Площа, м ²	Кількість номерів
DELUXE ROOM	2+2	50-55	182
DELUXE POOL ROOM	2+2	50	155
DELUXE FAMILY	4+1	80	115
DELUXE POOL FAMILY ROOM	4+1	80	81
DELUXE SUPERIOR FAMILY ROOM	4+2	90	69
DELUXE SUPERIOR PLUS FAMILY ROOM	4+2	90	45
SUPERIOR POOL SUITE	2	103	11
SUPERIOR POOL GRAND SUITE	2	150	9
SUPERIOR VILLA	4	200	5
PRESIDENTIAL SUITE	6	180	1
KING SUITE	8	400	1
Всього	-	-	674

Як видно з наведених даних, готель «Gural Premier Tekirova» має різноманітні номери достатньо великих площ. Також існує можливість встановлення додаткового ліжка за запитом. номери готелю «Gural Premier Tekirova» сучасно оформлені та оснащені кондиціонером, сейфом, міні-баром, чайником, ванною кімнатою з туалетно-косметичним приладдям. Прибирання номерів здійснюється щодня, а заміна білизни – 3 рази на тиждень.

Далі звернемо увагу на якість послуг готелю «Gural Premier Tekirova». Слід зазначити, що для потенційного споживача готельних послуг є важливими відгуки та оцінки осіб, які вже скористувалися послугами даного закладу. Так, за даними найбільш відомого туристичного сайту з бронювання Booking.com готель «Gural Premier Tekirova» має оцінку 8,7 балів із 10 (рис. 2).



Рис. 2. Оцінка якості послуг готелю «Gural Premier Tekirova» за даними сайту Booking.com [28]

За даними рисунку видно, що за параметром «чистота» готель набрав 8,8 балів із 10, за місцем розташування – 9,0 балів, ввічливість та професіоналізм персоналу готелю, комфорт проживання та зручності в готелі мають 8,8 балів відповідно, співвідношення ціна/якість та наявність оцінене на 8,3 бали, а безкоштовний Wi-Fi на 5,0 балів. Все це свідчить про достатньо високий рівень якості надання послуг.

Далі проведемо аналіз основних показників використання економіко-експлуатаційних можливостей готелю «Gural Premier Tekirova» в табл. 4.

Таблиця 4

Основні показники використання економіко-експлуатаційних можливостей готелю «Gural Premier Tekirova» за 2021-2023 роки

Показник	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Темп зростання, %
1. Максимально можлива місткість розміщених осіб	1953	1953	1953	100,00
2. Надано послуг, кількість ночівель, у тому числі:	257796	300762	330057	128,03
- іноземним громадянам;	221705	264671	293751	132,50
- громадянам Туреччини.	36091	36091	36306	100,60
3. Кількість обслугованих гостей, у тому числі:	37107	41013	44919	121,05
- іноземних громадян;	30799	34861	39080	126,89
- громадян Туреччини.	6308	6152	5839	92,57

Продовження таблиці 4

4. Середня тривалість перебування одного гостя, діб, у тому числі:	6,9	7,3	7,3	105,76
- іноземних громадян;	7,2	7,6	7,5	104,42
- громадян Туреччини.	5,7	5,9	6,2	108,67
5. Середня завантаженість одного готельного місця, людино/рік	19	21	23	121,05
6. Коефіцієнт завантаження	0,36	0,42	0,46	128,03
7. Загальні доходи готелю від надання основних послуг, тис. дол.	58881	69656	77200	131,11
8. Середня вартість проживання, дол. за добу	228,4	231,6	233,9	102,41

Отже, за результатами проведених розрахунків можна зробити наступні висновки.

Одночасна місткість розміщених осіб готелю «Gural Premier Tekirova» за досліджуваний період часу не змінилася та склала 1953 місця. Кількість наданих послуг (ночівель) за 2021-2023 роки збільшилася на 72261 одиниць, що складає 28,03%.

В свою чергу кількість наданих послуг готелем «Gural Premier Tekirova» іноземним громадянам зросла на 72046 одиниць (32,5%), а громадянам Туреччини – на 215 одиниць (0,6%). Кількість обслугованих гостей за досліджуваний період часу теж має тенденцію до збільшення. Так у 2023 році було обслуговувано 44919 гостей, що на 7812 більше, ніж у 2021 році. В свою чергу, число обслугованих іноземних громадян зросло на 8281 (26,89%), а громадян Туреччини – зменшилося на 469 (26,89%).

Середня тривалість перебування одного гостя в готелі «Gural Premier Tekirova» в динаміці змінилася незначно: з 6,9 дня в 2021 році – до 7,3 дня у 2023 році. При цьому в середньому іноземні громадяни перебувають в готелі «Vele Rosse» довше, ніж громадяни Туреччини (7,5 дня і 6,2 дня відповідно станом на 2023 рік).

Також можна спостерігати позитивну тенденцію до збільшення середньої

завантаженості одного готельного місця з 19 у 2021 році – до 23 у 2023 році. Відповідно коефіцієнт завантаження теж характеризується аналогічною тенденцією – він зріс з 0,36 у 2021 році – до 0,46 у 2023 році.

Загальні доходи готелю «Gural Premier Tekirova» від надання основних послуг за 2021-2023 роки збільшилися на 18320 тис. дол. (31,11%), що свідчить про підвищення ефективності господарської діяльності готелю.

Середня вартість проживання в готелі «Gural Premier Tekirova» зростає за досліджуваний період часу зростає на 5,5 дол. (2,41%), що пов'язано з інфляційними процесам в країні.

Далі проаналізуємо рівень завантаження готелю «Gural Premier Tekirova» за останній рік (рис. 3).

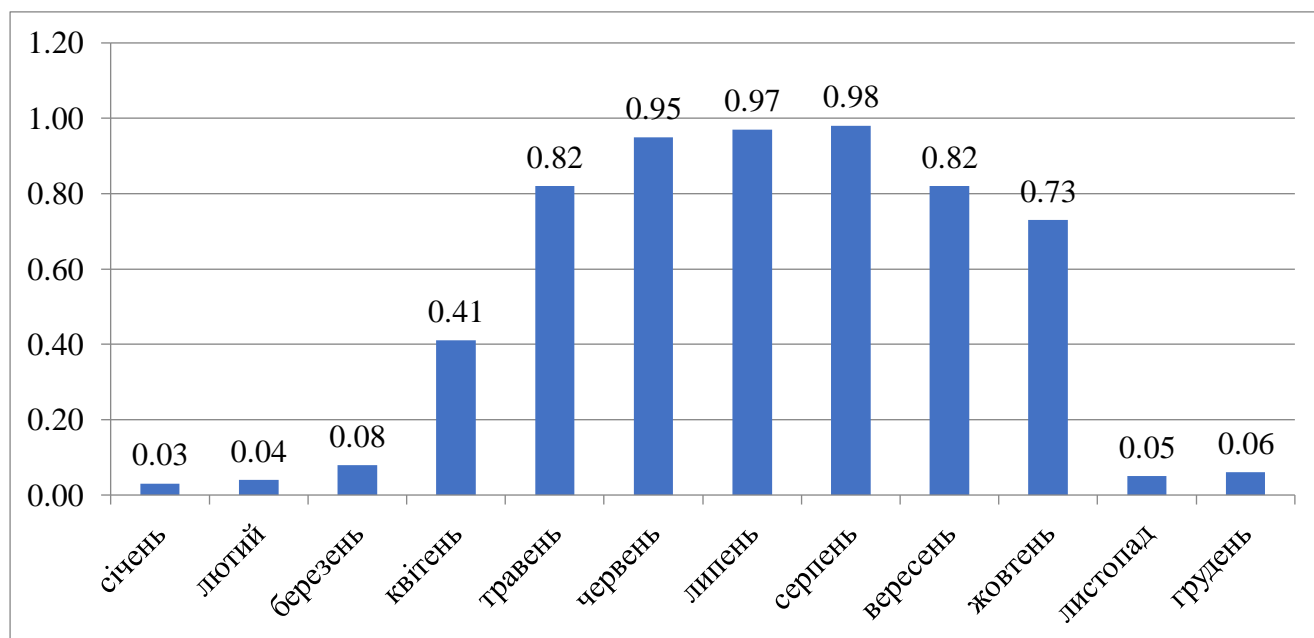


Рис. 3. Рівень (коефіцієнт) завантаження готелю «Gural Premier Tekirova» у 2023 році [5]

З наведених даних можна зробити висновок, що у 2023 році готель «Gural Premier Tekirova» був найбільше завантажений з квітня по жовтень. Це пов'язано з тим, що готель працює круглий рік, але в повному режимі тільки в період сезону, який приходить на період з 1 квітня по 31 жовтня.

Далі проведемо дослідження показників ефективності господарської діяльності готелю «Gural Premier Tekirova». Так, динаміка доходів готелю за 2021-

2023 роки представлена на рис. 4.

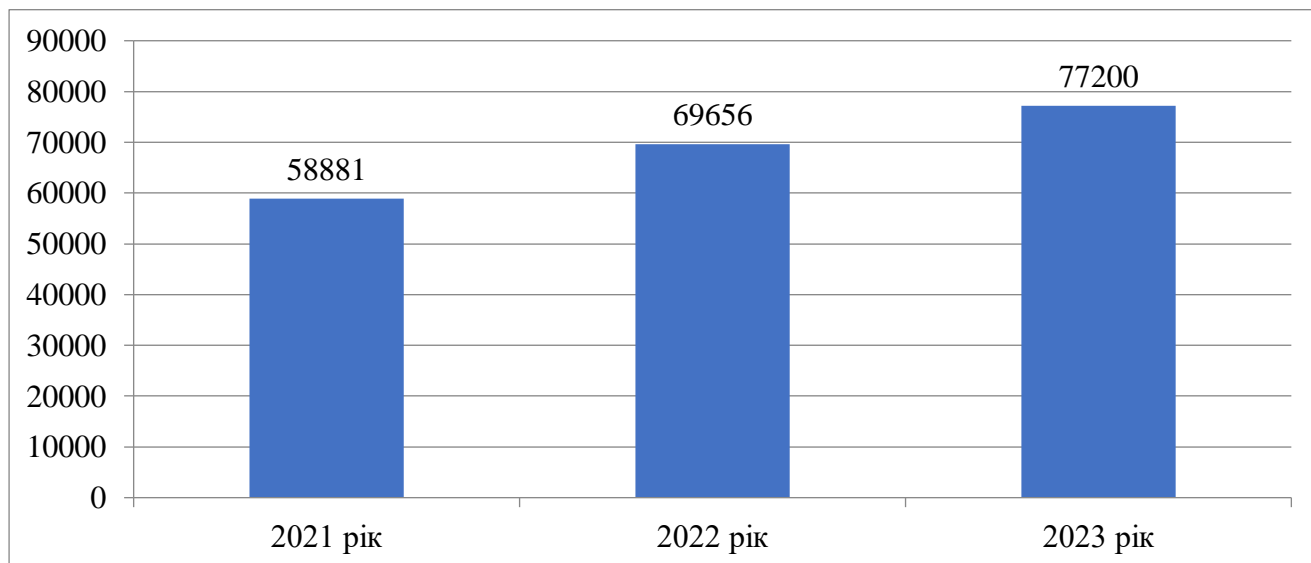


Рис. 4. Доходи готелю «Gural Premier Tekirova» за 2021-2023 роки, тис. дол. [18]

З наведених даних можна зробити висновок про те, що обсяги доходів - готелю «Gural Premier Tekirova» за аналізований період часу в динаміці збільшилися: з 58881 тис. дол. у 2021 році – до 69656 тис. дол. у 2022 році та до 77200 тис. дол. у 2023 році.

Далі проаналізуємо фінансові результати діяльності готелю «Gural Premier Tekirova» за 2021-2023 рр. (табл. 5).

Таблиця 5

Фінансові результати господарської діяльності готелю «Gural Premier Tekirova» за 2021-2023 роки

Показники	Роки			Відхилення за 2021-2022 рр.	
	2021	2022	2023	Абсолютне	Відносне, %
Загальні доходи, тис. дол.	58881	69656	77200	18320	31,11
Загальні витрати, тис. дол.	53685	64085	71396	17711	32,99
Прибуток до оподаткування, тис. дол.	5196	5571	5804	609	11,72
Чистий прибуток, тис. дол.	4001	4290	4469	469	11,72
Чисельність персоналу, чол.	307	318	329	22	7,17
Продуктивність праці, тис. дол./чол	191,8	219,0	234,7	42,9	22,35

Продовження таблиці 5

Витрати на 1 гривню реалізованих послуг, дол./дол.	0,91	0,92	0,92	0,01	1,43
Рентабельність продажу, %	6,79	6,16	5,79	-1,01	-14,79

З наведених даних можна зробити висновок, що діяльність готелю «Gural Premier Tekirova» на протязі останніх трьох років була прибутковою. Більш того, спостерігається тенденція до нарощення обсягів чистого прибутку. Так, в 2023 році його розмір склав 4469 тис. дол. Порівняно з 2021 роком чистий прибуток зріс на 469 тис. дол. (11,72%).

Чисельність персоналу готелю «Gural Premier Tekirova» в динаміці також зростає (на 7,17%). Продуктивність праці в 2022 році склала 234,7 тис. дол., що на 42,9 тис. дол. більше, ніж у 2021 році. При цьому, витрати на 1 гривню реалізованих послуг в динаміці майже не змінилися.

Рентабельність продажів готелю «Gural Premier Tekirova» за аналізований період дещо зменшилася: з 6,79% у 2021 році – до 5,79% у 2022 році.

В цілому можна стверджувати про те, що готель «Gural Premier Tekirova» здійснює ефективну господарську діяльність, отримує прибутки та збільшує обсяги надання послуг.

Далі розглянемо економічний ефект від організації анімації в готелі «Gural Premier Tekirova». Варто зазначити, що, згідно з даними готелю «Gural Premier Tekirova», із початком роботи анімаційної команди кількість повторних клієнтів суттєво зросла. Із моменту впровадження своєї програми анімації готель «Gural Premier Tekirova» спостерігає постійне збільшення доходу та збільшення кількості гостей (табл. 6).

Таблиця 6

Економічний ефект від організації анімації в готелі «Gural Premier Tekirova»

Показник	Одиниця виміру	2021 рік	2022 рік	2023 рік
Збільшення кількості гостей	%	4,92	5,73	6,06
	осіб	1907	2126	2485
Збільшення доходу	%	1,11	1,06	1,13

Продовження таблиці 6

	тис. дол.	653,34	738,57	871,86
--	-----------	--------	--------	--------

З наведених даних можна зробити наступні висновки.

Так, завдяки організації та проведенню анімаційних заходів в готелі «Gural Premier Tekirova» кількість гостей постійно збільшуються: з 1907 осіб (4,92%) у 2021 році до 2126 осіб (5,73%) у 2022 році та до 2485 осіб (6,06%) у 2023 році.

При цьому спостерігається й збільшення доходу готелю «Gural Premier Tekirova» завдяки організації та проведенню анімаційних заходів: з 653,34 тис. дол. (1,11%) у 2021 році до 738,57 тис. дол. (1,06%) у 2022 році та до 871,86 тис. дол. (1,13%) у 2023 році.

Також, слід враховувати, що організація анімаційної програми є процесом, що потребує постійного вдосконалення та розвитку. Потрібно стежити за трендами та новинками в галузі, використовувати нові технології та інноваційні підходи для привернення уваги гостей та створення неповторного досвіду перебування в готелі.

Отже, можна зробити висновок, що організація анімаційної програми є важливим аспектом у сфері гостинності та туризму. Вона сприяє залученню нових клієнтів, підвищенню прибутку готелю, позитивному впливу на репутацію та рейтинг готелю, а також покращенню якості відпочинку та задоволеності клієнтів. Рекомендується готелю "Gural Premier Tekirova" продовжувати розвивати анімаційну програму та розширювати її, з метою збільшення конкурентоспроможності та задоволеності своїх клієнтів.

2.4. Стратегічні напрями розвитку анімаційної діяльності готелю "Gural Premier Tekirova"

В сучасному світі конкуренція в галузі туризму та гостинності дуже висока, тому готелі повинні постійно вдосконалюватися та розвиватися, щоб забезпечити задоволення потреб та побажань своїх гостей. Одним з ефективних інструментів для цього є організація анімаційної діяльності, яка дозволяє підвищити рівень

комфорту та задоволеності гостей, створювати позитивний імідж та залучати нових клієнтів.[27,32]

Одним з готелів, який успішно використовує анімаційну діяльність для підвищення ефективності своєї роботи є "Gural Premier Tekirova". Готель розташований на південному заході Туреччини, на березі Середземного моря, та відомий своєю високою якістю обслуговування та широким спектром розважальних послуг. В цьому рефераті будуть розглянуті стратегічні напрями розвитку анімаційної діяльності готелю "Gural Premier Tekirova".

На сьогоднішній день анімаційна діяльність готелю "Gural Premier Tekirova" є одним з основних елементів, який забезпечує високий рівень комфорту та задоволеності гостей. Завдяки широкому спектру розважальних послуг та професіоналізму аніматорів, готель здобуває позитивний імідж та високі оцінки від своїх клієнтів.

Одним з головних принципів, на яких базується анімаційна діяльність готелю "Gural Premier Tekirova", є постійне оновлення розважальних програм та включення нових тематик. Готель пропонує різноманітні види анімації, включаючи спортивні змагання, вечірні шоу, дитячі розваги, танці та інші заходи. Крім того, готель забезпечує проведення екскурсій, водних видів спорту та інших активних видів відпочинку.

Стратегічне планування в анімаційній діяльності готелю "Gural Premier Tekirova" включає в себе розробку корпоративної готельної концепції анімації, яка пов'язана з вирішенням ряду завдань, таких як розробка анімаційної стратегії та концепції туристичного комплексу, розробка типових анімаційних програм та алгоритмів їх адаптації до потреб реальних груп та туристів, аналіз чинників, що впливають на ефективність здійснення менеджменту та кон'юнктуру готельного ринку з точки зору анімаційної діяльності, участь у формуванні цінової політики та довгострокове та короткострокове планування анімаційної діяльності. Перші два завдання є основними.

Стратегія анімаційної діяльності повинна відповідати стратегічному баченню та місії готельної компанії та туристичного готельного комплексу. Кожен підрозділ

повинен мати свою мету та завдання для досягнення загальної мети готельного підприємства. Досягнення цієї мети та виконання завдань призводить до спільного зацікавлення в результатах роботи усього підприємства. Реальна стратегія повинна бути одночасно спрямованою та адаптивною до змін ситуації. [12]

Готель "Gural Premier Tekirova" повинен зосередитися на розробці та вдосконаленні своєї анімаційної стратегії та концепції, розробці типових анімаційних програм та алгоритмів їх адаптації до потреб реальних груп та туристів, а також на аналізі чинників, що впливають на ефективність здійснення менеджменту та кон'юнктуру готельного ринку з точки зору анімаційної діяльності. Важливим завданням є також врахування специфіки свого туристичного продукту та потреб гостей. Також важливим є розробка типових анімаційних програм, які повинні відповідати потребам гостей та бути адаптованими до різних категорій туристів. Крім того, важливо забезпечити індивідуальний підхід до гостей, зокрема шляхом забезпечення можливості замовлення додаткових анімаційних програм, а також забезпечення підтримки гостей у вирішенні їхніх потреб. (Рис.2.3.)

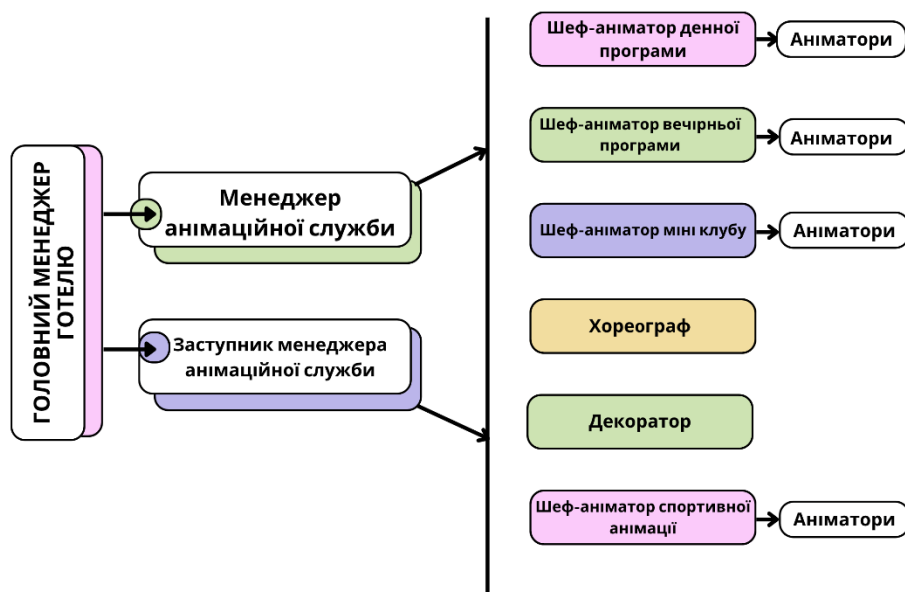


Рис.2.3. Структурна схема управління анімаційною службою

Джерело: розроблено автором за даними [13]

Аналіз чинників, що впливають на ефективність здійснення менеджменту та кон'юнктуру готельного ринку з точки зору анімаційної діяльності, дозволить визначити потреби гостей та розробити адекватну стратегію з урахуванням конкурентних переваг та недоліків готелю.

Участь у формуванні цінової політики є важливим елементом стратегії анімаційної діяльності, оскільки вартість послуг повинна відповідати якості та меті стратегії, а також повинна бути конкурентоспроможною на ринку готельному ринку.

У процесі реалізації стратегії анімаційної діяльності необхідно враховувати соціально-культурні та економічні особливості регіону, де розташований готель. Наприклад, у зонах масового відпочинку населення може мати більші очікування від анімаційної програми, тоді як в екскурсійних регіонах гості більше зацікавлені у туристичних маршрутах та екскурсіях.

Крім того, готель планує розвивати співпрацю з іншими готелями та туристичними агенціями з метою організації спільних розваг та екскурсій для гостей. Такі спільні проекти дозволять розширити асортимент розваг та зробити їх більш цікавими та різноманітними.

Ще одним важливим напрямком розвитку анімаційної діяльності є створення персональних програм розваг для кожного гостя. Готель планує впровадити систему аналізу даних гостей та їхніх інтересів, щоб створювати індивідуальні програми розваг для кожного гостя. Це дозволить зробити відпочинок більш персоналізованим та забезпечити високу задоволеність гостей від відпочинку в готелі. Крім того, готель планує активно використовувати соціальні мережі та інтернет-маркетинг для просування своїх розваг та програм. Такий підхід дозволить залучити нових гостей та збільшити відвідуваність готелю. [26]

На останньому етапі проведемо SWOT-аналіз готелю «Gural Premier Tekirova». Методологія SWOT – це аббревіатура від англійських слів: сила (Strength), слабкість (Weakness), можливості (Opportunities) і загрози (Threats), припускає виявлення і конкретизацію сильних і слабких сторін готельного підприємства, а також зовнішніх загроз і можливостей, після чого можливе

встановлення ланцюжків зв'язків між ними, які надалі можна використати для формування ефективної стратегії діяльності (табл. 7).

Таблиця 7

Матриця SWOT-аналізу готелю «Gural Premier Tekirova»

Сильні сторони	Можливості
<p>1. Готель розташований у мальовничій місцевості, біля моря, з чудовими краєвидами та пляжем.</p> <p>2. Близькість до туристичних визначних місць і природних парків.</p> <p>3. Високий рівень обслуговування та зручностей, включаючи басейни, ресторани, спа-центр, спортивні зали.</p> <p>4. Різноманітність номерів, від стандартних до люксових апартаментів.</p> <p>5. Широкий спектр послуг для відпочинку сімей, у тому числі дитячі клуби, анімаційні програми та дитячі басейни.</p> <p>6. Високий рівень задоволеності гостей завдяки увазі до деталей та індивідуальному підходу.</p>	<p>1. Залучення нових клієнтів з різних країн через активну маркетингову кампанію та співпрацю з туроператорами.</p> <p>2. Розробка спеціальних пропозицій для різних цільових аудиторій (сім'ї, молодь, ділові люди).</p> <p>3. Впровадження нових технологій для покращення сервісу (наприклад, мобільні додатки для бронювання та обслуговування).</p> <p>4. Розвиток еко-туризму та впровадження екологічних ініціатив.</p> <p>5. Розширення спектру послуг, таких як організація екскурсій, кулінарні майстер-класи, тематичні вечори.</p>
Слабкі сторони	Загрози
<p>1. Високі ціни на проживання та додаткові послуги, що можуть відлякати деяких туристів.</p> <p>2. Залежність від туристичного сезону, що може призвести до низької завантаженості в міжсезоння.</p> <p>3. Непрофесійний персонал, який не володіє кількома мовами.</p> <p>3. Недостатня активність рекламної діяльності готелю.</p> <p>4. Більша наявність додаткових послуг у конкурентів.</p> <p>5. Відсутність інвестицій для подальшого розвитку.</p>	<p>1. Зростаюча конкуренція з боку інших готелів і курортів в регіоні та за його межами.</p> <p>2. Нестабільність економічної ситуації в країні та світі, що може вплинути на платоспроможність клієнтів.</p> <p>3. Ризик природних катастроф (наприклад, землетрусів, штормів), що можуть пошкодити інфраструктуру та знизити привабливість регіону для туристів.</p> <p>4. Зміни у політичній ситуації та безпеці в країні, що можуть вплинути на туристичний потік.</p>

Проведений SWOT-аналіз показав, що готелю «Gural Premier Tekirova» потрібно приділити увагу вдосконаленню якості послуг і підвищенню кваліфікації персоналу, що відповідає за обслуговування, крім того, доцільно розширення спектра додаткових послуг, що дозволить підвищити задоволеність гостей. Також в сьогоденних умовах маркетингового середовища готель «Gural Premier Tekirova» повинен вживати активні дії для зміцнення своєї позиції на ринку шляхом збільшення своєї частки, диверсифікації продуктів, виведення на ринок нових послуг. Готель «Gural Premier Tekirova» повинен використовувати свої сильні сторони, які переважають, для нейтралізації зовнішніх загроз. Готельному підприємству доцільно активізувати маркетингові заходи з формування власного бренду (рекламні іміджеві заходи, PR), щоб залучити додаткових клієнтів.

Отже, анімаційна діяльність є важливим елементом розвитку готельного бізнесу та може значно впливати на задоволеність гостей від відпочинку. Готель "Gural Premier Tekirova" успішно розвиває свою анімаційну діяльність, включаючи різноманітні види розваг та програм, підвищуючи професіоналізм аніматорів та застосовуючи нові технології та інтерактивні ігри. Розвиток анімаційної діяльності в готелі має свої стратегічні напрями, включаючи включення нових технологій, створення персональних програм розваг та використання соціальних мереж та інтернет-маркетингу.

Таким чином, розробка та реалізація стратегії анімаційної діяльності є важливим елементом успішної діяльності готелю в галузі гостинності. Стратегія повинна відповідати потребам гостей, бути адаптованою до різних категорій туристів, враховувати конкурентні переваги та недоліки готелю, а також соціально-культурні та економічні особливості регіону. Здійснення стратегії повинно забезпечувати якість та ефективність анімаційної діяльності, а також конкурентоспроможність готелю на ринку гостинності.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 2

В Розділі 2 "Особливості застосування анімаційних технологій на прикладі готелю "Gural Premier Tekirova" було проведено організаційно-структурний аналіз діяльності готелю, визначено особливості організації анімаційних послуг та проаналізовано систему управління анімаційної діяльності в мережі готелів.

Згідно з результатами аналізу, готель "Gural Premier Tekirova" має високий рівень організаційно-структурного розвитку та забезпечує високу якість анімаційних послуг для своїх гостей. Організація анімаційних послуг проводиться за допомогою різноманітних методів та технологій, таких як розробка типових анімаційних програм, індивідуальний підхід до гостей, розвиток системи замовлення додаткових анімаційних послуг.[7]

Аналіз системи управління анімаційної діяльності "Gural Premier Tekirova" виявив її ефективність та відповідність потребам гостей. Зокрема, в готелі розроблені чіткі процедури управління анімаційною діяльністю, що дозволяє забезпечити її якість та ефективність. Економічний ефект від організації анімації в мережі готелів є значним, оскільки вона забезпечує збільшення кількості гостей та покращення їхнього задоволення від перебування в готелі.

На основі аналізу було розроблено стратегічні напрями розвитку анімаційної діяльності готелю "Gural Premier Tekirova", які включають в себе збільшення кількості анімаційних програм, з роблення акценту на індивідуальному підході до гостей, використання інтерактивних технологій та розвиток системи замовлення додаткових анімаційних послуг.

Таким чином, розглянуто теоретико-методичні аспекти організації анімаційної роботи у сфері гостинності, досліджено історичні передумови виникнення туристичної анімації та описано організацію діяльності анімаційної служби та технологію створення анімаційних програм.

Також, проведено аналіз системи управління анімаційної діяльності в мережі готелів на прикладі готелю "Gural Premier Tekirova". Результати аналізу свідчать про високий рівень організаційно-структурного розвитку готелю та ефективність

його системи управління анімаційною діяльністю.

На основі аналізу було розроблено стратегічні напрями розвитку анімаційної діяльності готелю "Gural Premier Tekirova", які передбачають збільшення кількості анімаційних програм, використання індивідуального підходу до гостей, застосування інтерактивних технологій та розвиток системи замовлення додаткових анімаційних послуг. Ці стратегічні напрями є актуальними та ефективними для розвитку анімаційної діяльності в готелі "Gural Premier Tekirova" та можуть бути використані в подальшій діяльності готелю для забезпечення якості та задоволення гостей.

РОЗДІЛ 3.

ХАРАКТЕРИСТИКА ВПЛИВУ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА РОЗВИТОК ВНУТРІШНЬОГО І ЗОВНІШНЬОГО ТУРИЗМУ. ПОТЕНЦІАЛ РОЗВИТКУ В СВІТІ ТА В УКРАЇНІ

3.1. Світовий і національний досвід організації анімаційних послуг. Сучасний стан та проблеми анімаційної роботи України та Туреччини

У світовій туристичній індустрії дедалі частіше використовують анімаційні послуги, що обумовлено швидким розвитком технологій, збільшенням доходів споживачів та потребою у збільшенні конкурентоспроможності на ринку. Анімаційні послуги, незважаючи на свою несуттєву вартість, можуть забезпечити туристам незабутні враження. Один із дослідників, Ільтьо Т.І., виділив чотири пріоритетні напрямки анімаційного туризму: костюмовані тури, шоу-музеї та тематичні парки у трьох напрямках. Зокрема, більшість анімаційних послуг створено для дітей, що забезпечує формування бази постійних клієнтів готелю та збільшення прибутків завдяки залученню нових туристів та підвищенню лояльності покупців. Відповідно до західних досліджень, підвищення лояльності покупців може збільшити прибуток на 50–75%. [12]

У різних країнах світу, зокрема в Іспанії, Греції, Франції, Португалії, Єгипті та Туреччині, готелі надають не лише ідеальні умови для відпочинку дорослих, але і для дітей. У таких готелях є чисті номери та пляжі, басейни на будь-який смак, прекрасна екзотична природа, які забезпечують високий туристичний потік, в тому числі й відпочиваючих з дітьми. Діти під час відпочинку хочуть гратися, спілкуватися з однолітками, тоді як батьки бажають насолоджуватися відпочинком без постійного нагляду за дітьми. Тому сучасні готельні комплекси створюють дитячі клуби (Kids-club), де працює кілька груп аніматорів, що обслуговують групу дітей певної вікової категорії. У таких клубах є різноманітні заняття, такі як малювання, перегляд мультфільмів, рухливі ігри, міні-шоу, катання на конях,

морські прогулянки, спортивні ігри, підготовка кулінарних шедеврів та багато іншого. Участь дітей у таких міні-клубах є добровільною і необов'язковою, а кожен день має свою направленість, яка розкривається у підборі розважально-ігрових заходів. Навіть у випадку поганої погоди, існують альтернативні анімаційні програми, які дозволяють дітям активно і з задоволенням провести день.

Анімація в готельній індустрії є новою галуззю соціальної психології, що виникла відповідно до змін в інтересах та потребах людей у сфері рекреації, туризму і розваг. За останні роки спостерігається збільшення вільного часу у населення, що спричиняє популярність анімаційних послуг. Особливо швидко розвивається анімаційна діяльність у європейських країнах.

При порівнянні анімаційних програм у готелях Туреччини та України виявлено значні відмінності. В Туреччині готельна анімація розвинена протягом довгого часу і є дуже популярною, що суттєво відрізняється від спроб організації дозвілля для туристів у готелях нашої країни. Організація анімаційної та культурної діяльності в готелях повністю представлена на Заході, де анімаційна робота розвивається протягом тривалого періоду і досягла високого рівня. Таблиця 1 наводить порівняльний аналіз зарубіжного та українського досвіду в організації анімаційної діяльності в готельній індустрії.

Таблиця 8: Порівняльний аналіз зарубіжного та українського досвіду організації анімаційної діяльності в готельній індустрії

Зарубіжний досвід	Український досвід
1. Індустрія розваг розвивається понад півстоліття тому, як результат – розвинена система організації дозвілля.	1. Розвивалася з СРСР в санаторії, пансіонаті, будинку відпочинку, літньому таборі. Масовик-вітівник – аніматор.

Продовження таблиці 1

2. Досягли успіху: США, Канада, країни Західної Європи	2. Анімація як самостійна галузь з'явилася тільки в 2002 р.
3. Різноманітність анімаційних програм, від невеликих побутових сценок до серйозних театралізованих вистав.	3. Українські готелі характеризуються малою оснащеністю анімаційними послугами.

Продовження таблиці 8

4. Для кращої організації анімаційної діяльності, встановлюються ділові контакти з підприємствами, що надають послуги розваги, дозвілля, відпочинку та спорту.	4. Анімаційні програми: дискотеки, заняття фізкультурою, ігри, конкурси, вечори зустрічей, вікторини, свята, спортивні заходи, змагання, вистави, театральні сцени, танці, концерти
5. Формуються анімаційні служби, що організовують дозвілля і відпочинок гостей.	5. Організація анімаційного заходу починається з визначення теми, місця і часу проведення, кількості і віку гостей, підбираються ведучий, виконавці, інвентар та ін.
6. Готелі мають власну спортивну базу, кіноконцертні зали, дискотеки, різні клуби і ігрові заклади.	6. У проведенні культурно-розважальних заходів використовуються глядацькі зали багатоцільового призначення.
7. Наявність комплексних програм, з використанням елементів нетрадиційної терапії різних країн світу.	7. Роль аніматора часто виконує консьерж.
8. Велика різноманітність свят, фестивалів, карнавалів, що дозволяє аніматорам готельних підприємств в організації анімаційної діяльності.	8. Анімаційні заходи в основному носять традиційний характер або запозичується у зарубіжних країн.
9. Розвинений анімаційний сервіс в курортних зонах.	9. Українська анімація прагне до зарубіжних зразків.

Продовження таблиці 8

<p>10. Послуги анімаційного типу на зарубіжних курортах діляться на: -</p> <ul style="list-style-type: none"> - стандартні (дитяча кімната, ігрові автомати, басейн, водні ігри, волейбольний майданчик, пляж, танцпол, гримерна і місце ді-джея, спорткомплекс); - додаткові (велосипед, ролики, скутер; тенісні корти; стрільба з лука; баскетбольний майданчик; парк; снорклінг; тир; пісня); - ексклюзивні (скеледром, пейнтбол-клуб, ролердром, батут, комп'ютерний клуб, автодром, армреслінг-клуб, міні-аквапарк) 	<p>10. Форми організації анімаційно-дозвіллевої діяльності:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дитячі розваги; – анімація; – екскурсія; - ігрові автомати, більярд, шахи; - показ кінофільмів; - водні розваги; - вечори відпочинку та розваг (дискотека, караоке і т. д.); - спортивно-масова робота; - бібліотечна робота; - концертна діяльність
<p>11. Дотримання принципів вимагає: якісні програми, дороге і високоякісне обладнання, нові підходи в управлінні і висококваліфікований персонал.</p>	<p>11. Форма залежить від матеріально-технічної бази готелю, його розташування, інфраструктури, контингенту, рівня працівників дозвілля</p>
<p>12. Кваліфіковані аніматори</p>	
<p>13. Структура і кадровий склад служби залежить від величини і типу готелю.</p>	
<p>14. Анімаційний сервіс базується на: кадрах, матеріально-технічній базі, місці, технології</p>	
<p>15. Етапи організації програми: підготовка, проведення та аналіз проведеної програми.</p>	
<p>16. Правильна організація рекламної компанії</p>	
<p>17. Власний фірмовий стиль</p>	
<p>18. Анімаційні програми залежать від розміру готелю, місця розташування, можливостей</p>	

Зарубіжні країни та Україна розвивають анімаційну діяльність по-різному.

Зарубіжні країни часто випереджають Україну в розробці та наданні анімаційних послуг. Основні проблеми, з якими зіткнулася Україна в організації анімаційної діяльності, пов'язані зі слаборозвиненою туристичною індустрією, яка безпосередньо впливає на наповненість готелів та матеріальну базу.

Однією з важливих проблем при організації анімаційної діяльності є нестача висококваліфікованих кадрів у сфері анімації та недолік матеріальної бази, такої як обладнання для пляжів і дитячих майданчиків, приміщення, меблі, реквізит, інвентар, обладнання для ігор і тренажерних залів і так далі.

Для розвитку анімаційної діяльності в Україні необхідно вдосконалити матеріально-технічну базу існуючих готелів та запровадити нові заклади, спрямовані на анімаційні послуги. Крім того, необхідно створити нові підприємства в сфері розваг, які б співпрацювали з готельними комплексами для організації анімації. Такими підприємствами можуть бути парки розваг, аквапарки, ігрові майданчики, атракціони, дельфінарії, зоопарки, пересувні містечка, спортивні зали, відкриті танцювальні майданчики, конференц-центри, басейни та інші.

Для створення анімаційних програм у готельних комплексах необхідно створити анімаційну службу, яка не тільки буде працювати з відпочиваючими, але й братиме участь в рекламній діяльності готельного підприємства. Для покращення організації анімаційної діяльності в готелях, аніматорам потрібно враховувати інтереси туристів, залежно від таких факторів, як вік, стать, національність, освіта, доходи, професійні інтереси тощо. Деякі засоби для підвищення ефективності анімаційної діяльності готелів включають залучення туристів до участі у заходах та створення близькості шляхом перетворення глядачів на учасників.

Таким чином, якщо українська галузь гостинності впровадить запропоновані заходи для вдосконалення анімаційної діяльності, вона зможе привернути різні категорії клієнтів і стати більш привабливою як для вітчизняних, так і для іноземних гостей, наблизившись до світових стандартів.

В останні роки анімаційні послуги в готелях на узбережжі Середземного моря стають дедалі більш популярними серед дорослих відвідувачів. Такі готелі

забезпечують своїм гостям унікальну послугу – друг-аніматор. GO1, що займаються розвагами для гостей, використовують свої знання іноземних мов, музичну, хореографічну та спортивну освіту, щоб забезпечити гостям незабутній відпочинок. Аніматори працюють протягом дня, запрошуючи гостей на різноманітні ігри, спортивні турніри, театральні вистави, музичні шоу та вечірки. Готелі створюють потужну матеріальну базу для проведення різноманітних анімаційно-спортивних програм, що пропонуються туристам. Такі програми можуть включати невелику участь гостей у грі або серйозну роль у театралізованій постанові, що виконується разом з професійними акторами. У цілому, анімаційні програми стають необхідністю для готелів, які хочуть надати своїм гостям незабутній та різноманітний відпочинок.[3]

Розвиток туризму у світі сьогодні має значний вплив на туристичну сферу. У змісті туристичних маршрутів дедалі частіше зустрічаються анімаційні програми культурно-освітнього, спортивно-туристичного та розважального характеру. Вони спрямовані на створення розважального середовища, яке є важливим для процесу розваг туристів. Анімаційні послуги займають значне місце в практичній діяльності туристичних підприємств, що дозволяє підвищувати якість туристичного продукту, урізноманітнювати асортимент туристичних послуг та залучати нових постійних клієнтів. Найбільш поширеними є готельні анімаційні програми, однак паркова, театральна та музейна анімація також є досить популярними серед туристів. Наприклад, анімаційна програма у парку може включати у себе організацію різних ігор та естафет, анімаційний театр може проводити вистави з народних казок та легенд, а музейна анімація може включати у себе розповіді про історію та культуру певного регіону.

Дослідження світового і національного досвіду організації анімаційних послуг показало, що у багатьох країнах вони є необхідною складовою галузі гостинності та туризму. Так, наприклад, у Туреччині, Іспанії, Єгипті та інших країнах анімаційна робота включає в себе широкий спектр розваг для туристів: від спортивних ігор до вечірніх шоу та дискотек.

Анімація - це новий вид послуг, які пропонуються в галузі туризму в Україні.

Більшість готелів пропонують анімаційні послуги, але, на жаль, більшість з них є стандартними та не відрізняються від інших готелів. У світі анімації відродження гостинності пов'язане із замковим та готельним бізнесом, який є найбільш вигідною сферою використання древніх споруд. Тому в Україні відкриття замків як готельного бізнесу має великі перспективи.

В Україні є багато замків, які можна відродити у готельні та анімаційні комплекси. Цей туристичний продукт завжди популярний серед європейських туристів, які хочуть і можуть заплатити за можливість познайомитися з українськими замками. Екскурсії до готелів та замків приваблюють закоханих, молодих пар та людей з розвиненим естетичним смаком.[9,31]

Серед анімаційних послуг, які пропонуються вітчизняними готелями, є організація тижнів кухонь різних регіонів та країн, організація спеціальних заходів на День святого Валентина та 8 Березня та використання національного чи тематичного одягу та атрибутики при обслуговуванні гостей готелю. Наприклад, готелі «Polonia Palace», «Палаццо» та «Рафаель» використовують відповідні національні атрибути та кольори, а готелі «Україна», «Воздвиженський» та готель-замок «Вежа Ведмежа» організовують спеціальні заходи на свята.

Сучасні відвідувачі кінотеатрів хочуть отримати нові емоції та урізноманітнити свої почуття під час перегляду художніх фільмів. Анімація є привабливим засобом заохочення глядачів до відвідування кінотеатру, служить рекламою та PR-інструментами. Наприклад, новими альтернативними кінотеатрами є так звані «таємні», що полюбилися глядачам своєю оригінальністю. Глядачі не знають назви картини, місця перегляду та її сюжету, але в квитку вказується обов'язковий елемент дрес-коду та місце зустрічі. Актори, переодягнені в костюми головних героїв фільму, зустрічають глядачів і на дорозі до кінотеатру розігрують невеличкі сцени, пов'язані із сюжетом фільму, що дозволяє глядачам відчувати себе героями фільму. На сьогоднішній день анімація найбільше використовується в сучасних музеях та музейних комплексах. Використання анімації в музеях має на меті зацікавити відвідувачів темою історії, викликати позитивні емоції та створити асоціативний міст між визначними пам'ятками та

атмосферою епохи. Сучасний музей повинен не лише ознайомити з виставкою, але й дати можливість реалізувати творчі можливості відвідувачів.

Виходячи з вищевказаного, можна зробити висновок, що анімаційна робота в сфері гостинності в Україні не так розвинена, як у країнах з розвинутою туристичною індустрією, зокрема, в Туреччині. Це пов'язано з низькою увагою до розвитку даної сфери, недостатньою підготовкою кадрів та відсутністю спеціалізованих шкіл для підготовки фахівців з анімації.[24]

Проте, варто відзначити, що з кожним роком готелі в Україні знаходять нові шляхи розвитку анімаційної роботи, запроваджуючи нові технології та програми, а також залучаючи професійних аніматорів. Однак, щоб дійти до рівня розвиненості анімаційної роботи, який існує у країнах з розвинутою туристичною індустрією, необхідно звернути більше уваги на підготовку кадрів, оновити технічну базу та створити сприятливі умови для розвитку даної сфери в Україні.

3.2. Вплив анімаційної діяльності на розвиток туризму України та Туреччини

Анімаційна діяльність є важливою складовою туристичної індустрії, яка допомагає збільшувати кількість туристів та залучати їх до певного місця відпочинку. Вплив анімаційної діяльності на розвиток туризму в Україні та Туреччині є дуже великим.

Україна є країною з великим туристичним потенціалом, але ще не до кінця реалізованим. Одним із способів привернення уваги туристів є анімаційна діяльність. Саме вона може стати ключовим фактором для залучення туристів до певного місця відпочинку. Анімаційна програма повинна включати різноманітні заходи, які задовільняють потреби різних категорій туристів: спортивні ігри, культурні заходи, вечірки та інші.

Анімаційна діяльність в галузі туризму може значно вплинути на розвиток туризму в Україні. Основні напрями впливу анімаційної діяльності на розвиток туризму включають покращення якості обслуговування туристів, збільшення

привабливості туристичних місць та збільшення прибутків від туризму.[22]

Покращення якості обслуговування туристів є однією з головних мет анімаційної діяльності в сфері гостинності. Від організації якісного дозвілля залежить враження туристів про країну, її культуру та гостинність. І чим більш якісно та професійно будуть проведені анімаційні заходи, тим вище буде рівень задоволення туристів та їх бажання повернутися знову в Україну.

Також анімаційна діяльність може допомогти збільшити привабливість туристичних місць. Анімаційні заходи та програми можуть бути розроблені з урахуванням специфіки місцевості та культури, що дозволить показати туристам найцікавіші та найбільш характерні риси країни. Це може стати чудовою рекламою туристичних місць та привабити більше туристів.

Організація анімаційної діяльності в галузі туризму має важливе значення для розвитку туризму в Україні. Покращення якості обслуговування туристів та збільшення привабливості туристичних місць стануть ключовими факторами в приверненні нових туристів та збільшенні кількості повторних відвідувань.

Передусім, важливо розробляти якісні та професійні анімаційні програми, щоб забезпечити високий рівень задоволення туристів. Для цього потрібно залучати талановитих та кваліфікованих фахівців, які зможуть створити унікальні та цікаві програми відпочинку. Важливо також дбати про якість обладнання та інфраструктуру, щоб забезпечити комфорт та безпеку туристів.

Надалі, анімаційна діяльність може стати ефективним інструментом для приваблення туристів. Розробка та проведення анімаційних програм, які відповідають специфіці місцевості та культурі, може допомогти показати туристам найбільш привабливі та унікальні риси країни. Це може збільшити інтерес туристів та стати приводом для відвідування нових місць.[24]

Нарешті, анімаційна діяльність може стати джерелом доходів для туристичної галузі. Збільшення кількості задоволених туристів, які більше витратять на послуги та товари, може позитивно вплинути на економіку країни. Крім того, розробка та проведення анімаційних програм може залучати нові інвестиції та підтримувати розвиток туристичної індустрії.

Таким чином, організація анімаційної діяльності в галузі туризму має великий потенціал для покращення якості обслуговування туристів, приваблення нових туристів та збільшення кількості повторних відвідувань, а також для збільшення доходів та розвитку економіки країни. Для досягнення цих цілей потрібно залучати талановитих та кваліфікованих фахівців, дбати про якість обладнання та інфраструктуру, а також розробляти та проводити унікальні та цікаві анімаційні програми, які відповідають специфіці місцевості та культури.

Нарешті, анімаційна діяльність може стати важливим джерелом доходів для туристичної галузі. Більше туристів, які будуть задоволені своїм відпочинком, будуть більше витратити на різноманітні послуги та товари, що підніме економіку країни.

Туреччина, з іншого боку, є країною, яка вже давно відома своєю високоякісною анімаційною програмою. Анімаційна діяльність в Туреччині є одним з найважливіших елементів розвитку туризму країни. Це обумовлено тим, що велика кількість туристів приїжджає в Туреччину з метою відпочинку і розваг. Таким чином, забезпечення якісного і різноманітного дозвілля для туристів є надзвичайно важливим аспектом.

Проведення анімаційної роботи в готелях і курортах Туреччини дозволяє залучати більше туристів, збільшувати їх витрати на послуги і створювати додаткові робочі місця для місцевого населення. Крім того, анімаційна програма сприяє позитивному враженню про країну і формує позитивну імідж Туреччини в очах туристів. Також важливим аспектом є те, що анімаційна діяльність сприяє підвищенню якості обслуговування туристів. Адже працівники анімаційної служби повинні бути добре підготовлені і кваліфіковані, щоб забезпечити якісне та цікаве проведення дозвілля для гостей готелів і курортів.[8,13]

Додатково, анімаційна програма сприяє підвищенню економічного рівня регіонів, де проводиться туристична діяльність. Адже вона забезпечує збільшення попиту на різні послуги, такі як ресторани, магазини та інші заклади, що збільшує доходи місцевих жителів.

Крім того, анімаційна програма є інструментом для привернення нових

туристів. Якщо готелі та курорти забезпечують різноманітне і цікаве дозвілля для гостей, то це може стати приводом для того, щоб туристи повернулися знову в Туреччину в наступний раз. Крім того, якісна анімаційна програма може бути одним з критеріїв при виборі готелю або курорту для відпочинку, що також сприяє збільшенню кількості туристів, які відвідують Туреччину.

Таким чином, анімаційна діяльність в Туреччині є важливим елементом розвитку туризму країни. Вона дозволяє залучати більше туристів, збільшувати їх витрати на послуги та створювати додаткові робочі місця. Анімаційна програма сприяє позитивному враженню про країну і формує позитивний імідж Туреччини в очах туристів, підвищує якість обслуговування та забезпечує збільшення доходів місцевих жителів. Також вона є інструментом для привернення нових туристів і може стати приводом для повторного відвідування країни в наступний раз. Анімаційна діяльність в Туреччині включає різноманітні заходи для дітей та дорослих, що дозволяє залучити до курортів туристів різного віку та різних інтересів. Така програма допомагає збільшити кількість туристів, що відвідують Туреччину, та збільшує дохід країни від туристичної галузі.

Анімаційна програма України та Туреччини також впливає на розвиток інших галузей туристичної індустрії, таких як готельний бізнес, ресторанний бізнес, екскурсійні послуги та інші. За рахунок розвитку анімаційної програми в готелях та курортах збільшується запит на готелі та ресторани з високим рівнем обслуговування, що позитивно впливає на розвиток готельної та ресторанної галузей.

У той же час, важливим фактором впливу анімаційної діяльності на розвиток туризму є підвищення рівня задоволення туристів. Анімаційна програма допомагає створити комфортне середовище для відпочинку та розваг, яке сприяє позитивному враженню туристів про місце відпочинку та стимулює їх повернення у наступні відпустки.

Анімаційна програма може допомогти вирішити проблеми сезонності в туризмі. Наприклад, під час пік-сезону туристів може бути надто багато, що може призвести до заторів та інших проблем. Але за наявності анімаційної програми,

туристи мають додаткові можливості для розваг та дозвілля, що зменшує вплив проблеми сезонності на якість їх відпочинку.[20]

Також не можна не відзначити позитивний вплив анімаційної програми на розвиток місцевої економіки. За рахунок збільшення попиту на різні види послуг у сфері гостинності, з'являється потреба у додатковому персоналі, виробниках продуктів та інших постачальниках послуг. Це сприяє створенню нових робочих місць та збільшенню доходів місцевих бізнесів.

3.3. Можливості вдосконалення розвитку української туристичної індустрії шляхом розвитку анімаційних послуг

Туризм - це важливий чинник розвитку економіки більшості країн, оскільки на його частку припадає до 10% світового валового національного продукту та 11% світових споживчих витрат. Крім того, туризм має значення для задоволення запитів особистості та взаємозбагачення соціальних зв'язків між країнами. За даними статистики, число туристичних поїздок в усьому світі наближається до 1 млрд., притому, що все населення планети становить 7 млрд. осіб.[11,27,28]

Готельний сервіс є ключовим чинником, що визначає перспективи розвитку туризму в Україні. Він містить у собі цілий комплекс послуг для туристів, зокрема, й у рамках готельного обслуговування. Туристичні послуги віднесені до соціально-культурних послуг та будуються на принципах сучасної гостинності. Це підвищує їхню роль у розвитку вітчизняного туризму та ставить певні завдання в системі управління цією індустрією.

Одним із найефективніших засобів залучення гостей у готель є надання анімаційних послуг. Ці своєрідні додаткові послуги клієнту готелю дозволяють зайняти його таким чином, щоб пробудити в ньому позитивні емоції, допомагають відчувати задоволення від відпочинку в готелі та формують бажання повернутися в цей готель неодноразово. Анімаційні програми можуть бути різноманітними: від спортивних змагань та розваг на свіжому повітрі до майстер-класів з кулінарії та релаксаційних процедур у спа-центрі готелю.

Анімаційна робота в сфері гостинності має великий попит серед клієнтів готелів, оскільки такі програми дозволяють зробити відпочинок цікавим та насиченим. Це може стати ключовим фактором при виборі туристом конкретного готелю, що забезпечує певну конкурентну перевагу на ринку готельних послуг.

Організація анімаційних програм в готелях потребує високої кваліфікації персоналу, який буде займатися цими питаннями. Вони повинні мати розуміння технології створення анімаційних програм, вміння взаємодіяти з гостями готелю та керувати групами учасників анімаційних програм. Також важливим аспектом є вміння залучати гостей до участі в програмах та надавати їм належну підтримку. Для успішної організації анімаційної роботи в готелях необхідно забезпечити дотримання певних принципів та технологій. Зокрема, необхідно проводити попередню аналіз місцевого ринку, визначити попит на конкретні анімаційні послуги та обрати відповідні види програм. Також важливим є планування бюджету та розробка маркетингових стратегій для залучення гостей до участі в анімаційних програмах.[5]

Україна має великий потенціал для розвитку замково-готельного бізнесу, оскільки на її території зберігається багато фортифікаційних споруд та їх руїн, які можна переобладнати під готельно-анімаційні комплекси. Замкові тури вже стали дуже популярними серед європейських туристів, особливо серед закоханих та молодих пар, а також людей з розвинутим естетичним смаком.

На жаль, більшість готелів, що пропонують анімаційні послуги, стандартні і не цікаві для туриста. Тому відновлення замків та переобладнання їх під готельні номери може стати перспективним напрямком розвитку готельного бізнесу в Україні. Однак, важливо, щоб будівлі зберегли свою автентичність та створили атмосферу історичної епохи для туристів.

На прикладі Мукачівського замку можна побачити, що після переобладнання палацу графів Шенборнів під санаторій, будівля втратила свою автентичність, а отже, це стало негативним досвідом замково-готельного бізнесу. Тому важливо, щоб відвідувачі відчували себе як гості власника замку або палацу, перенесені в історичну епоху.[22]

Українські замки можуть стати привабливими для туристів з-за кордону, які бажають ознайомитися з українською культурою та історією. Також важливо розвивати туризм у самій Україні та привертати туристів з інших регіонів країни. Водночас, необхідно зберегти автентичний стиль та атмосферу замків, щоб туристи могли насолоджуватися культурним та історичним досвідом та відчували атмосферу розкішного життя в епоху минулого.

Узагалі, розвиток замково-готельного бізнесу може стати чудовим інвестиційним проектом для приватних інвесторів та держави, оскільки готелі на теренах замків та палаців можуть приносити стабільний та високий прибуток. При цьому, важливо враховувати технічний та інфраструктурний аспекти реконструкції замків та палаців під готелі, щоб забезпечити максимальний комфорт для гостей.

Готельні підприємства України, які надають анімаційні послуги, повинні працювати відповідно до концепції закладу та орієнтуватися на різні сегменти споживачів. Щоб покращити ефективність надання анімаційних послуг в Україні, можна запровадити наступні практики. Перш за все, для успішної діяльності анімаційних заходів потрібні масштабні рекламні кампанії. Друге, можна організувати тижні кухонь різних регіонів і країн в ресторані закладу, а також застосувати відповідну національну атрибутику та колористику у всьому готелі. Третє, можна вводити програми, які будуть відрізнятися від програм конкурентів та ще не мали аналогів в Україні, наприклад, раут, містерія, раус, церемонія та шоу-вистава. Четверте, можна використовувати національний одяг та атрибутику при обслуговуванні гостей. Крім того, готелі можуть ввести пакетні пропозиції, що дозволяє залучити цінних для готелю корпоративних та індивідуальних клієнтів та збільшити кількість повторних приїздів і проживання у готелі. Введення цінового стимулювання за допомогою знижок від 5 до 20 % для посередників та постійних клієнтів, а також запровадження карток різного рівня, наприклад, срібної, золотої та платинової, підвищить престиж гостя та збільшить кількість його повторних приїздів.

Ідея створення клубів для поживлення анімаційної діяльності у готелях України є ефективним заходом, який може бути реалізований за підтримки закладу

або місцевої громади. Членство в клубі може бути обмеженою кількістю місць та мати право передачі або продажу за певних умов. Основними клієнтами клубу можуть бути місцеві жителі, туристи та співвласники готелю. Щоб зацікавити потенційних відвідувачів, клуб повинен вигідно вирізнятися серед інших місцевих закладів дозволяючи комплексністю та якістю обслуговування. Успішне функціонування клубу залежить від детального аналізу ринку та груп громадськості, на які буде орієнтуватися клуб.

Отже, відповідно до проведених досліджень, можна зробити висновок, що анімаційні послуги є важливим елементом в розвитку туризму. Анімаційні програми та розваги, які проходять в готелях та на курортах, є не лише способом розважання для туристів, але й можуть значно впливати на формування їх уявлень про країну, зокрема про її культуру та традиції.[9]

Розвиток анімаційних послуг може бути важливим фактором в підвищенні привабливості туристичного продукту України. Необхідно вдосконалити існуючі методики та технології створення анімаційних програм, забезпечити високу якість проведення розваг та забезпечити відповідний рівень професійності персоналу, що працює на анімаційній службі.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 3

Розділ 3 нашої дослідження присвячений аналізу впливу анімаційної діяльності на розвиток внутрішнього і зовнішнього туризму. У цьому розділі ми проаналізували світовий і національний досвід організації анімаційних послуг та сучасний стан та проблеми анімаційної роботи України та Туреччини.

Загалом, анімаційна діяльність вже давно є необхідною складовою сфери гостинності, особливо у туристичній індустрії. Світовий досвід показує, що вдала організація анімаційних програм може відчутно підвищити привабливість туристичного напрямку та збільшити його доходи. Також, анімаційна діяльність може допомогти залучити більше туристів, збільшити їх тривалість перебування та знизити рівень сезонності.[9]

Україна та Туреччина є країнами, де туризм має великий потенціал для розвитку. Однак, ситуація з анімаційною діяльністю у цих країнах залишається далеко від ідеальної. Зокрема, в Україні поки що не вдається повністю реалізувати потенціал анімаційної діяльності, що може призвести до втрати конкурентоспроможності на міжнародному ринку туризму. У Туреччині, з іншого боку, анімаційна робота добре розвинена, але виникають проблеми з високим рівнем сезонності та залежності від окремих туристичних напрямків.

Але незважаючи на ці проблеми, можливості для розвитку анімаційної роботи у цих країнах є великими. Наприклад, Україна може залучати більше молодіжного туризму, що є дуже привабливим для анімаційних програм. Також, можна вдосконалювати інфраструктуру та створювати сприятливі умови для розвитку анімаційних служб. У Туреччині, можна звернути увагу на розвиток анімаційних програм для відпочинку з дітьми та сімейного відпочинку, що дозволить зменшити сезонність та залежність від окремих напрямків.

Анімаційна діяльність має великий вплив на розвиток туризму України та Туреччини. Україна, зокрема, може використовувати потенціал анімаційної діяльності як один з ефективних інструментів розвитку туризму, що дозволить збільшити кількість туристів та внутрішніх туристичних витрат. Туреччина ж, як

країна з розвиненою туристичною інфраструктурою, використовує анімаційні послуги як додатковий фактор, що збільшує конкурентоспроможність туристичного продукту.[5, 17]

Дослідження також виявило можливості вдосконалення розвитку української туристичної індустрії за допомогою розвитку анімаційних послуг. Для цього потрібно залучати кваліфіковані кадри та вдосконалювати організаційні аспекти анімаційної діяльності. Крім того, варто звернути увагу на розширення асортименту анімаційних програм, що дозволить приваблювати більш широку аудиторію туристів. Необхідно також забезпечити якісну взаємодію між туристами та анімаційною командою, що забезпечить позитивні враження та створить незабутні враження для туристів.

Отже, анімаційна діяльність має значний вплив на розвиток туризму України та Туреччини. Україна може використовувати потенціал анімаційної діяльності як ефективний інструмент розвитку туризму, тоді як Туреччина вже успішно використовує анімаційні послуги як додатковий фактор конкурентоспроможності. В Україні необхідно вдосконалювати розвиток анімаційних послуг, залучати кваліфікованих кадрів та вдосконалювати організаційні аспекти діяльності. Розширення асортименту програм та забезпечення якісної взаємодії з туристами також має важливе значення для розвитку туризму в Україні.

Добре організована анімаційна робота є важливим критерієм успішності в туристичній галузі і є вирішальною умовою для ефективного функціонування готельного підприємства. Це означає, що гості не залишаються без належної уваги і постійно зайняті тим видом дозвілля, що доставляє їм задоволення, викликає позитивні емоції та формує прекрасний настрій. Анімаційна діяльність повинна дотримуватися концепції закладу і збільшувати спектр ексклюзивних та різноманітних анімаційних послуг, які привернуть увагу постійних відвідувачів та потенційних клієнтів. Українські готелі можуть розвиватися, спираючись на іноземний досвід і введення ексклюзивних анімаційних послуг, які будуть характерні тільки для українських готелів і зможуть привернути увагу іноземних туристів.

ВИСНОВОК

У даній роботі було досліджено теоретико-методичні аспекти організації анімаційної роботи у сфері гостинності, а також особливості застосування анімаційних технологій на прикладі готелю "Gural Premier Tekirova". Також було проаналізовано вплив анімаційної діяльності на розвиток внутрішнього і зовнішнього туризму, та потенціал розвитку в цій сфері в світі та в Україні.[7]

У розділі 1 було розглянуто сутність анімації та її роль в сфері гостинності. Було визначено види анімації, такі як спортивна, розважальна та тематична. Були проаналізовані історичні передумови виникнення туристичної анімації, а також технологія створення анімаційних програм.

У розділі 2 було проведено організаційно-структурний аналіз діяльності готелю "Gural Premier Tekirova". Було проаналізовано організацію анімаційних послуг в готелі, а також систему управління анімаційної діяльності. Був розглянутий економічний ефект від організації анімації в мережі. Крім того, були запропоновані стратегічні напрями розвитку анімаційної діяльності готелю.

У розділі 3 було проаналізовано вплив анімаційної діяльності на розвиток внутрішнього і зовнішнього туризму. Було досліджено світовий і національний досвід організації анімаційних послуг, а також сучасний стан та проблеми анімаційної роботи в Україні. Було проаналізовано потенціал розвитку анімаційної роботи в Україні та запропоновані рекомендації щодо вдосконалення цієї сфери. Крім того, важливо звернути увагу на підвищення кваліфікації фахівців з анімаційної роботи та розвивати міжнародні зв'язки з країнами, де розвинена анімаційна індустрія, для обміну досвідом та впровадження нових технологій в Україні.[4,8,21]

В рамках даної кваліфікаційної роботи було проведено дослідження використання анімаційних програм у світових готельних мережах та їх впливу на якість обслуговування та економічні показники готелів. З метою досягнення поставленої мети було вирішено ряд завдань, зокрема, вивчення теоретичних основ використання анімаційних програм у готельній індустрії, аналіз практичного

досвіду їх впровадження, визначення впливу на якість обслуговування та економічні показники готелів, а також розробка рекомендацій щодо впровадження анімаційних програм у готельну індустрію.

У результаті дослідження було встановлено, що використання анімаційних програм у готельній індустрії сприяє покращенню якості обслуговування та економічних показників готелів. Проаналізувавши практичний досвід впровадження анімаційних програм у світових готельних мережах, було виявлено їх позитивні та негативні сторони. Для позитивних сторін було відзначено збільшення задоволеності клієнтів, покращення репутації готелю, збільшення прибутковості та ефективності роботи готелю. Негативними сторонами були високі витрати на впровадження та підтримку програм, складнощі в організації та забезпеченні якості програм, а також можливість перенасичення програмами, що може впливати на якість обслуговування та негативно впливати на економічні показники готелів.

На основі проведеного аналізу були розроблені рекомендації щодо впровадження анімаційних програм у готельну індустрію. Зокрема, рекомендовано враховувати потреби та інтереси клієнтів при створенні анімаційних програм, використовувати сучасні технології та матеріали, забезпечувати якісне навчання та підготовку працівників анімаційної служби. Також важливо встановити механізми контролю якості анімаційних програм та оцінки їх ефективності для покращення роботи готелів.

Застосовані методи дослідження включали аналіз наукової літератури та публікацій в Інтернеті, аналіз статистичних даних та практичний досвід впровадження анімаційних програм у готелях. Було використано інформаційну базу, що складалася з наукових праць вітчизняних та зарубіжних експертів в галузі туризму, а також статистичних джерел та фінансової звітності готелю "Gural Premier Tekirova".

Отже, за результатами дослідження можна зробити висновок, що анімаційна діяльність в сфері гостинності є важливою складовою туристичного продукту та може сприяти підвищенню якості та конкурентоспроможності туристичної

індустрії. Для цього необхідно вдосконалювати технологію створення анімаційних програм, вдосконалювати систему управління анімаційної діяльності та розробляти нові стратегічні напрями розвитку анімаційної роботи в готелях та на курортах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азарова Т.В. Соціальні технології / Т.В. Азарова, Л.К. Абрамов. – Кіровоград : ІСКМ, 2004. – Ч. 1. – 104 с
2. Байлик С. І. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник / С.І. Байлик, О. М. Кравець. Харків: ХНАМГ, 2008. 197 с.
3. Бейдик О. О. Український туризм: приховані можливості та сучасні тенденції розвитку / О. О. Бейдик, С. Ю. Сировець, А. О. Зяблова // Географія та туризм. 2015. Вип. 34. С. 12–26.
4. Височило О.М. Менеджмент в анімаційній діяльності / О.М. Височило, Н.О. Щербакова // Вісник [Національного транспортного університету]. 2015. Вип 26 (1). С. 268-271.
5. Внутрішній туризм в Україні: окремі аспекти / Інститут туризму Федерації профспілок України / О.І. Лугова (ред.). — К., 2002. — 162 с
6. Головка О.М. Організація готельного господарства /О.М. Головка. – К. : Кондор, 2011. – 408 с.
7. Готель «Gural Premier Tekirova». [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.guralpremier.com/>.
8. Грепан Т. С. Роль анімації на фестивалях та карнавалах [Електронний ресурс] / Т. С. Грепан. Режим доступу : <http://www.repository.hneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/525/1/>.
9. Гук Н. А. Міжнародний туризм в Україні: реалії та перспективи. / Н.А. Гук. // Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2016. Вип. 7 (49). С. 99-102.
10. Державна служба статистики України. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
11. Зорін В., Квартальнов С. Тлумачний словник туристських термінів. Туризм. Туристська індустрія. Туристський бізнес /В. Зорін, С. Квартальнов. – Москва-Афіни : INFOGROUP,1994. – 408 с.
12. Ільтьо Т. І. Розвиток та впровадження анімаційної діяльності в готельному

господарстві на українському та світовому ринках. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://global-national.in.ua/archive/6-2015/35.pdf>.

13. Килимистий С. М. Анімація в туризмі: навч. посібник / С.М. Килимистий. Київ: Видавництво ФПУ, 2007. 188 с.

14. Кляп М. П. Сучасні різновиди туризму / М. П. Кляп, Ф. Ф. Шандор. – Київ: Знання, 2011. – 224 с.

15. Колотуха О. В. Спортивний туризм та активна рекреація: географія, систематизація, практика (словник-довідник). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://geohub.org.ua/node/554>.

16. Кравець О. М. Організація анімаційних послуг в туризмі: навч. посібник / О. М. Кравець, С. І. Байлик. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 335 с.

17. Країни світу. Міжнародний туризм. Україна туристична. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://svit.ukrinform.ua/turism.php?page=ukr_tur&id=23762.

18. Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг : [підручник] / [М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич]. – К. :Знання, 2008. – 661 с.

19. Міжнародний імідж України: міфи і реалії. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://razumkov.org.ua/additional/analitical_report_NSP3_ukr.pdf.

20. Олександрова А.Ю. Міжнародний туризм: учбов. посібник / А.Ю. Олександрова. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 470 с.

21. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник / О. М.Кравець, С. І. Байлик ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 335 с.

22. Пандемія COVID-19 та її наслідки у сфері туризму в Україні. Hotel & Destination Consulting (HDC). 2020. 30 с.

23. Петрова І. В. Дозвілля в зарубіжних країнах: підручник. / І.В. Петрова. Київ: Кондор, 2005. 408 с.

24. Рудницька К. В. Географічний аналіз тематичних парків у світі та в Україні та перспективи їх створення у Кривому Розі / К. В. Рудницька, В. О. Шипунова. Кривий Ріг, 2018. 115 с.

25. Сучасні різновиди туризму : навч. посіб. / М. П. Кляп, Ф. Ф. Шандор. – К. : Знання, 2011. – 334 с.
26. Скриль І.А. Соціальний туризм: сутність, переваги та перспективи розвиток - [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/vkhnu/Gge/2008_824/Skryl.pdf
27. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : монографія. Вид. 2-ге, [перероб. та доп.] / Т. І. Ткаченко. Київ: Вид-во КНТЕУ, 2009. 463 с.
28. Туристський словник-довідник: навч. посіб. / уклад.: В. К.Федорченко, І.М.Мініч.Київ: Дніпро, 2000. 54 с.
29. Федотова Ю. В. Анімаційна діяльність: сутність, особливості та соціальноекономічна ефективність / Ю. В. Федотова, О. М. Кравець // Глобальні та національні проблеми економіки. 2016. Вип. 11. С. 530-534.
30. Черниш І. В. Особливості використання віртуальних та інтерактивних технологій в сфері туризму / І.В. Черниш, В.М. Маховка // Business processes in tourism : coll. monograph = Бізнес-процеси у туризмі : кол. моногр. Poznan : Wydawnictwo Naukowe, 2019. P. 128-138.
31. Чудновський А.В. Туризм та туристичне господарство: підруч. [для студ. вищ. навч. закл.] / А.В. Чудновський – Львів, 2000. – 400 с. 56.
- 32.Щур Ю.В. Спортивно-оздоровчий туризм: навч. посіб /Ю.В. Щур, О. Ю Дмитрук.-Київ, Альтерпрес, 2003. – 232 с