

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Факультет економіки та менеджменту

(повна назва факультету)

Кафедра управління інноваційною діяльністю та сферою послуг

(повна назва кафедри)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня

бакалавр

(назва освітнього ступеня)

на тему: **«Напрями вдосконалення надання анімаційних послуг
готельного підприємства (на прикладі ГРК «Avalon Palace»)»**

Виконав: студент IV курсу, групи БР-41

спеціальності 241 «Готельно-

ресторанна справа»

(шифр і назва спеціальності)

Чорний О.О.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник Шерстюк Р.П.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Нормоконтроль Федишин І.Б.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Завідувач кафедри Шерстюк Р.П.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Рецензент Мосій О.Б.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Тернопіль
2026

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя
(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет економіки та менеджменту

Кафедра управління інноваційною діяльністю та сферою послуг

Освітньо-кваліфікаційний рівень Бакалавр

Напрямок підготовки 24 Сфера обслуговування

(шифр і назва)

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри Роман ШЕРСТЮК

«_____»

2026 р.

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА**

(прізвище, ім'я, по батькові)

«Напрями вдосконалення надання анімаційних послуг готельного підприємства

1. Тема проекту (роботи)

(на прикладі ГРК «Avalon Palace»)

Керівник проекту (роботи)

Шерстюк Роман Петрович, д.е.н., доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом по університету від 04.05.2026 року №4/9-208

2. Термін подання студентом проекту (роботи) 05.06.2026

3. Вихідні дані до проекту (роботи) Нормативно-правові акти діяльності господарюючих суб'єктів сфери обслуговування, навчальні посібники, наукові статті, джерела Інтернет

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

1). Теоретичні основи анімаційної діяльності в готельному підприємстві

2). Аналіз діяльності ГРК «Avalon Palace» та організації його анімаційних послуг

3). Шляхи удосконалення надання анімаційних послуг у діяльності ГРК «Avalon Palace»

4). Безпека життєдіяльності, основи охорони праці

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, слайдів)

Рисунки, схеми організаційної структури та ін.

АНОТАЦІЯ

Напрями вдосконалення надання анімаційних послуг готельного підприємства (на прикладі ГРК «Avalon Palace»).

Кваліфікаційна робота бакалавра: 76 сторінок, 3 рисунки, 11 таблиць, 41 список літературних джерел, 3 додатки. Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа». – Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя. – Тернопіль, 2026.

Кваліфікаційна робота бакалавра присвячена визначенню ефективних напрямів удосконалення надання анімаційних послуг у готельному бізнесі та оцінці їхнього впливу на якість обслуговування й конкурентоспроможність підприємства. У роботі досліджено сучасний стан анімаційної діяльності ГРК «Avalon Palace», визначено роль анімації у формуванні позитивного клієнтського досвіду, проаналізовано організаційні та економічні аспекти планування анімаційних програм, проведено оцінку фінансово-економічних показників і конкурентних позицій підприємства. Розроблено рекомендації щодо впровадження інноваційних технологій і дитячої анімації, спрямованих на підвищення ефективності анімаційних послуг та загального рівня обслуговування гостей готельно-ресторанного комплексу.

Об'єкт дослідження — готельно-ресторанний комплекс «Avalon Palace», основним видом діяльності якого є надання послуг з тимчасового розміщування.

Предмет дослідження — теоретичні та практичні аспекти організації анімаційної діяльності й упровадження нових методів анімації.

Метою кваліфікаційної роботи бакалавра є дослідження теоретичних основ та практики організації анімаційної діяльності в готельному підприємстві на прикладі ГРК «Avalon Palace» у м. Тернопіль, а також розробка рекомендацій щодо впровадження технологічних інновацій і дитячої анімації для підвищення ефективності обслуговування.

Методи дослідження — аналіз і синтез; комплексний аналіз; порівняльний і економічний аналіз; метод опису.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості застосування розроблених рекомендацій для підвищення якості анімаційних послуг, ефективності функціонування готельного підприємства та формування позитивного клієнтського досвіду. Інформаційною базою дослідження стали наукові праці, навчальна література, дані фінансової та статистичної звітності, а також власні спостереження автора.

Ключові слова: готель, анімаційна діяльність, готельне підприємство, технологічні інновації, дитяча анімація, фінансово-економічний аналіз, конкурентоспроможність, вдосконалення анімаційних послуг.

ANNOTATION

Directions for Improving the Provision of Animation Services in a Hotel Enterprise (Case Study of the «Avalon Palace» Hotel and Restaurant Complex).

Bachelor's Thesis: 76 pages, 3 figures, 11 tables, 41 references, 3 appendices. Major 241 "Hotel, Restaurant and Catering" – Ternopil Ivan Puluj National Technical University. – Ternopil, 2026.

This bachelor's thesis is devoted to identifying effective ways to improve the provision of entertainment services in the hotel industry and assessing their impact on service quality and the company's competitiveness. The thesis examines the current state of entertainment activities at the Avalon Palace Hotel and Resort, identifies the role of entertainment in shaping positive guest experience, analyzes the organizational and economic aspects of planning entertainment programs, and evaluates the enterprise's financial and economic indicators and competitive position. Recommendations have been made for implementing innovative technologies and children's entertainment to improve the effectiveness of entertainment services and the overall level of guest service at the hotel and restaurant complex.

The subject of the study is the Avalon Palace Hotel and Restaurant Complex, whose primary business activity is the provision of temporary accommodation services.

The subject of the research is the theoretical and practical aspects of organizing animation activities and introducing new methods of animation.

The purpose of the bachelor's qualification work is to study the theoretical foundations and practice of organizing animation activities in a hotel enterprise, using the example of the Recreation and Hotel Complex "Avalon Palace" in Ternopil, as well as to develop recommendations for the implementation of technological innovations and children's animation to enhance the efficiency of service.

Research methods include analysis and synthesis, comprehensive analysis, comparative and economic analysis, and descriptive methods.

The practical significance of the results lies in developing recommendations to improve the quality of animation services, increase the efficiency of the hotel enterprise, and enhance customer experience.

Keywords: hotel, entertainment activities, hotel enterprise, technological innovations, children's entertainment, financial and economic analysis, competitiveness, improvement of entertainment services.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ.....	11
1.1. Сутність культурно-дозвіллевої діяльності в соціокультурному сервісі та туризмі.....	11
1.2. Типологія анімаційного обслуговування.....	16
1.3. Суть, особливості та завдання готельної анімації.....	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГРК «АVALON PALACE» ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ЙОГО АНІМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ	27
2.1 Характеристика готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace»...	27
2.2 Особливості організації анімаційних послуг у готельно-ресторанному комплексі «Avalon Palace».....	33
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ АНІМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ У ДІЯЛЬНОСТІ ГРК «АVALON PALACE»	37
3.1. Впровадження анімаційного менеджменту в загальну структуру управління готельно-ресторанним комплексом «Avalon Palace».....	37
3.2. Алгоритм проектування анімаційної програми.....	42
3.3. Організація заходів готельної анімації.....	48
РОЗДІЛ 4. БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ.....	55
4.1 Шляхи підвищення життєдіяльності людини.....	55
4.2 Психофізіологічне розвантаження для працівників.....	61
ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	70
ДОДАТКИ.....	74

ВСТУП

Актуальність теми дослідження зумовлена зростаючою потребою в відновленні фізичних, психологічних та емоційних ресурсів людини в умовах сучасного технологічного середовища. Людина щоденно витрачає значні сили під час праці та соціальної взаємодії, тому рекреація, яка забезпечує задоволення відпочинкових потреб, розвиток фізичних та інтелектуальних здібностей, стає невід'ємною складовою сфери гостинності. У цьому контексті анімаційні послуги готельного бізнесу набувають особливої актуальності, оскільки вони не лише створюють комфортні умови відпочинку для гостей, а й сприяють формуванню позитивних емоцій, підвищенню рівня задоволеності від обслуговування та повторному залученню клієнтів.

Метою даної бакалаврської роботи є дослідження теоретичних основ та практики організації анімаційної діяльності в готельному підприємстві на прикладі ГРК «Avalon Palace» у м. Тернопіль, а також розробка рекомендацій щодо впровадження технологічних інновацій і дитячої анімації для підвищення ефективності обслуговування.

Виходячи з мети роботи, визначено такі завдання:

- охарактеризувати сутність та особливості культурно-дозвілєвої діяльності в соціокультурному сервісі й туризмі;
- розглянути типологію анімаційного обслуговування та визначити роль анімації у підвищенні якості готельних послуг;
- дослідити специфіку організації анімаційних послуг на прикладі ГРК «Avalon Palace»;
- оцінити економічні та організаційні аспекти впровадження анімаційних програм;
- розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення анімаційної діяльності та впровадження інноваційних і дитячих програм.

Об'єктом дослідження є анімаційні послуги в готельному підприємстві.

Предмет — теоретичні та практичні аспекти організації анімаційної діяльності й упровадження нових методів анімації.

Практичне значення роботи полягає у можливості застосування розроблених рекомендацій для підвищення якості анімаційних послуг, ефективності функціонування готельного підприємства та формування позитивного клієнтського досвіду. Інформаційною базою дослідження стали наукові праці, навчальна література, дані фінансової та статистичної звітності, а також власні спостереження автора.

Наукова новизна полягає в комплексному аналізі сучасних технологічних інновацій та дитячої анімації як інструментів підвищення ефективності анімаційної діяльності готельного підприємства, а також у розробленні рекомендацій щодо їх впровадження в практику роботи готелів України.

Методи дослідження включають порівняння, узагальнення, систематизацію теоретичних і практичних аспектів діяльності готельних підприємств, аналіз фінансово-економічних показників, а також графічне та схематичне відображення матеріалів дослідження.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

1.1. Сутність культурно-дозвілєвої діяльності в соціокультурному сервісі та туризмі

У сучасних умовах стрімкого ритму життя, високих психофізичних навантажень та постійного впливу стресових факторів виникає нагальна потреба у рекреаційній діяльності, спрямованій на відновлення фізичного та психологічного потенціалу людини. Зростаюча роль рекреації пояснюється не лише необхідністю підтримання здоров'я, а й соціально-психологічними аспектами функціонування індивіда в суспільстві. У цьому контексті сектор дозвілля, розваг і спорту в структурі готельного господарства набуває особливого значення, оскільки забезпечує створення позитивних емоцій, формування естетичного сприйняття, а також розвиток культурного та освітнього потенціалу особистості [1, с. 124].

Відпочинок є ключовим механізмом відновлення ресурсів індивіда та його адаптації до постійно змінюваних умов життєдіяльності. При цьому характер і форма відпочинку визначаються віковими, гендерними та психологічними особливостями, а також інтересами й можливостями людини. Ключовою умовою ефективного відпочинку є організація спеціальної діяльності, що відрізняється від щоденної праці або побутових занять, тобто передбачає емоційне та фізичне переключення [2].

Розвиток сучасної цивілізації дедалі більше залежить не лише від науково-технічного прогресу, а й від удосконалення особистості. Вчені підкреслюють, що розвиток усіх сутнісних сил особистості є не лише гуманістичним ідеалом, а й необхідною умовою закономірного розвитку суспільства [5, с. 209]. Активне включення індивіда у соціальні та виробничі відносини зумовлюється його

потребами та інтересами, рівнем культурного, політичного та морального розвитку, що охоплює як сферу праці, так і дозвілля.

Наукова література не надає єдиного підходу до визначення сутності дозвілля, проте виділяють три основні концептуальні підходи [2]:

Кількісний підхід — розподіл часу на робочий та позаробочий; дозвілля розглядається як неробочий час.

Ідентифікація з вільним часом — дозвілля ототожнюється з будь-яким часом, не присвяченим роботі.

Якісний (творчий) підхід: дозвілля визначається як частина вільного часу, призначена для відпочинку, розвитку особистості, освіти та самореалізації [3, с. 197].

З історичної точки зору дозвілля завжди розглядалося як засіб задоволення потреб особистості, зокрема культурних. Водночас воно виступає додатковою формою активності поряд із основною професійною діяльністю, хоча у певні історичні періоди деякі види дозвілля набували провідного значення, що відображено в розвитку інтелектуальної, художньої та культурної активності від ранньої цивілізації до сучасності.

Більшість дослідників підкреслює, що морально-психологічний клімат у суспільстві, а також рівень фізичного та психологічного здоров'я особистості значною мірою залежать від організації вільного часу. Частина відпочинку, що не включає сон або життєво необхідні дії, можна віднести до категорії дозвілля — вона сприяє відновленню ресурсів людини та покращенню її соціально-психологічного стану [12].

Зокрема, Маховка В.М., Кременецька О.Є. зазначають, що культурно-дозвіллева діяльність виступає підсистемою духовно-культурного життя суспільства, об'єднуючи соціальні інститути для поширення цінностей, творчого освоєння їх у сфері дозвілля та формування гармонійної особистості [23]. Дозвілля відіграє важливу роль у стабілізації соціального середовища, зміцненні солідарності, міжпоколінневих зв'язків та задоволенні потреб індивіда у спілкуванні й розвагах.

Історично необхідність організації дозвілля усвідомлювалася ще на ранніх етапах розвитку цивілізації, що проявлялося в святкуваннях, обрядах, колективних формах відпочинку та розваг. Еволюція дозвілля дає змогу виокремити основні концепції, що відображають підходи до його організації та функцій у суспільстві (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Основні концепції дозвілля

Назва концепції	Розуміння дозвілля	Характеристика
Кількісна	Часовий простір неробочого часу	Дозвілля як вільний від обов'язків час для відпочинку і розваг
Творча	Окремий вид життєдіяльності	Діяльність, що відновлює фізичні та емоційні сили, сприяє освіті та духовному розвитку
Психологічна	Психологічний стан	Діяльність, яка позитивно оцінюється індивідом
Інтеграційна	Цілісний спосіб життя	Дозвілля як системоутворюючий елемент життя людини, умова її відтворення

Джерело: [6]

Кількісна концепція пов'язана зі структурою часу людини, поділеного на робочий і неробочий періоди. Творча концепція акцентує увагу на добровільності та задоволенні, які індивід отримує від своєї діяльності. Психологічна концепція підкреслює емоційне сприйняття часу, що проводиться у дозвіллі, а інтеграційна концепція розглядає дозвілля як системоутворювальний елемент життя.

Дозвілля характеризується такими основними ознаками:

- Свобода від обов'язків – звільнення від функцій, покладених на індивіда суспільством або родиною.
- Добровільність – вибір діяльності здійснюється за власним бажанням.
- Самодостатність та самостійність — індивід реалізує власні інтереси та уподобання.

– Бажання задоволення – діяльність, спрямована на отримання емоційного або духовного задоволення [8].

Варто розрізняти «чисте дозвілля» (без корисливої мети) і «напівдозвілля» (з певною соціальною або матеріальною метою). Основним стимулом у сфері дозвілля є задоволення від реалізації функціональних можливостей індивіда: фізичних, інтелектуальних, емоційних [17, с. 77].

Класифікація дозвілля здійснюється за чотирма основними ознаками: вид діяльності, активність, тривалість і періодичність (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Класифікація дозвілля

Критерій	Тип дозвілля
Вид діяльності	Туризм, спорт, рекреація, культура, освіта, творчість
Вид активності	Пасивна; активна
Періодичність	Щодня, щотижня, під час відпустки або свят
Тривалість	Короткочасне, довготривале, епізодичне

Джерело: [17, с. 77]

Дозвілля виконує ряд функцій, які забезпечують гармонійний розвиток особистості:

- Рекреаційна функція – відновлення фізичних та психологічних ресурсів, покращення здоров'я, реалізується через спорт, туризм, фестивалі, концерти.
- Комунікативна функція – забезпечення соціальної взаємодії та міжособистісних контактів, сприяє соціалізації й інтеграції.
- Соціальна функція – допомагає адаптуватися до суспільних умов, відновлює емоційний баланс, сприяє солідарності та взаємодопомозі.
- Творча функція – стимулює самореалізацію, організацію творчих заходів, майстер-класів, культурних подій.
- Пізнавальна функція – спрямована на самоосвіту, розвиток навичок та знань, участь у лекціях, екскурсіях, інтелектуальних іграх.
- Ціннісно-орієнтаційна функція формує життєві цінності, переконання, світогляд і життєві орієнтири.

– Виховна функція – розвиток особистісних потенціалів через добровільну участь у дозвілєвих заходах [23].

Функції дозвілля визначають його форми: пасивний відпочинок, розважальне, пізнавальне та творче дозвілля (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Форми дозвілля

Форма	Характеристика
Пасивний	Вільний час без активних цілей; психологічне розслаблення
Розважальне	Активна участь у спортивних, ігрових та рекреаційних заходах
Пізнавальне	Розвиток соціальних зв'язків, навчання, комунікація
Творче	Реалізація творчого та культурного потенціалу, створення нових цінностей

Джерело: [17, с. 79]

Організація дозвілля ґрунтується на ряді принципів, що забезпечують ефективність та якість процесу:

- Системність – структуроване і цілеспрямоване планування заходів.
- Добровільність – вільний вибір діяльності індивідом.
- Диференціація – врахування віку, статі, соціального статусу та рівня розвитку учасників.
- Доступність – забезпечення участі всіх бажаючих.
- Відповідність умовам – адаптація дозвілля до внутрішніх і зовнішніх факторів функціонування закладу.
- Інтерес – формування та врахування потреб і вподобань учасників [24].

Принципи дозвілля визначають його соціально-культурні та організаційно-технологічні засади, що зумовлюють ефективність рекреаційної, пізнавальної та творчої діяльності.

У сучасному туризмі дедалі більшого значення набуває анімаційна діяльність, яка забезпечує реалізацію рекреаційного, пізнавального та творчого потенціалу туристів. Анімація ґрунтується на методах соціально-педагогічного впливу та передбачає індивідуальну й групову роботу з різними категоріями туристів. Вона сприяє розвитку комунікативних, творчих та пізнавальних

навичок, забезпечує активну соціалізацію та інтеграцію учасників відпочинку в сучасне культурне середовище.

Організатори дозвілля в туристичних та готельних закладах створюють програми, що поєднують рекреаційні, освітні та творчі елементи, сприяючи всебічному розвитку особистості й ефективному використанню вільного часу.

1.2. Типологія анімаційного обслуговування

Дозвілля розглядається як можливість особистості у вільний від трудової діяльності час займатися видами діяльності, що забезпечують відпочинок, розваги та розвиток творчого потенціалу. Організація дозвілля, а також розроблення й реалізація спеціалізованих програм проведення вільного часу є сферами діяльності, що визначаються поняттям «анімація».

За визначенням Ільїна Є.Н., анімація як вид сервісної діяльності являє собою професійну діяльність команди фахівців, спрямовану на створення та впровадження спеціальних програм дозвілля. Вона виступає як послуга, основними завданнями якої є формування сприятливих умов для споживачів, підвищення рівня обслуговування, активне залучення відпочивальників до різноманітних дозвільних заходів, забезпечення їх відновлення, відпочинку й оздоровлення, а також популяризація підприємства з метою повторного залучення клієнтів [14, с. 480].

Килимистий С.М. трактує анімацію як процес стимулювання повноцінної рекреаційної та соціокультурної діяльності особистості через активізацію її життєвих сил. Інші науковці визначають це явище як процес розроблення та реалізації розважально-видовищних програм, спрямованих на ефективне використання вільного часу [17, с. 71].

Подібно до дозвілля, анімація як його форма визначається рівнем розвитку суспільства, його культурними традиціями, ментальними особливостями та станом інфраструктури. Активізація наукового інтересу до цього явища припадає на кінець ХХ століття, хоча саме поняття «анімація» (від лат. *anima* – душа, *animato* – жваво, *animatio* – одухотворення) бере свій початок ще в Стародавньому Римі.

Аналіз історії дослідження анімації з позицій її виховного значення дає підстави виокремити два основні етапи її розвитку. Перший етап — друга половина ХХ століття (після Другої світової війни), що характеризується офіційним визнанням ролі анімації як ефективного засобу подолання наслідків соціальної кризи. Другий етап — початок ХХІ століття — пов'язаний із розвитком анімації як соціально-виховного інструменту, розширенням форм анімаційних програм, орієнтованих на формування толерантності, взаємодопомоги, відповідальності, передусім серед молоді. Передумови виникнення анімації узагальнені на рисунку 1.1.



Рис. 1.1. Особливості анімації

Джерело: сформовано автором

З позицій системного підходу туристична анімація розглядається як сукупність взаємопов'язаних заходів, спрямованих на задоволення широкого спектра потреб туриста — від потреб у фізичній активності та приємному

проведенні дозвілля до самореалізації, творчості та комунікації. Практика свідчить, що потреби особистості є різноманітними та індивідуалізованими, зокрема й у сфері туризму. Фактично, запити людини не мають чітких меж, що обумовлює різні моделі поведінки під час відпочинку: одні туристи прагнуть активних вражень і емоційного насичення, інші — спокійного відпочинку (наприклад, риболовлі чи читання), а треті — пізнання нового та розширення власного світогляду [16, с. 188].

З урахуванням таких мотивів у практиці анімаційного обслуговування виокремлюють основні види анімації, що відповідають домінуючим потребам туристів.

Таблиця 1.4

Види туристичної анімації

Назва анімації	Ключова потреба	Приклади заходів
Рухова	Фізична активність, рух	Спортивні змагання, туристичне орієнтування, танці
Пізнавальна	Пізнання нового, отримання вражень	Екскурсії, квести, естафети з перешкодами
Комунікативна	Спілкування	Тренінги, літературні вечори, театральні вистави
Релаксаційна	Психологічне розвантаження	Релакс-програми, перегляд фільмів
Культурна	Духовний розвиток	Відвідування музеїв, музичні вечори
Творча	Самовираження, творчість	Майстер-класи, ігри-симуляції

Джерело: сформовано автором

Варто зазначити, що створення анімаційної програми, орієнтованої виключно на одну потребу, є неефективним. Як правило, у процесі її реалізації задовольняються комплексні потреби учасників. Таким чином, анімаційна програма виступає як багатокомпонентний процес, у якому поєднуються різні види діяльності — фізична, пізнавальна, оздоровча, інтелектуальна тощо. Саме їх гармонійне поєднання забезпечує максимальний ефект від участі.

Разом із тим, надмірна диференціація програми та перенасичення різними активностями можуть негативно впливати на її сприйняття окремими туристами, знижуючи рівень їхньої залученості. Тому важливим є баланс між різноманітністю та цілісністю програми.

Структуру видів і форм туристичної анімації доцільно подати у вигляді такої систематизації.

Таблиця 1.5

Структура видів і форм туристичної анімації

Види анімації	Форми реалізації
Вербальна	Лекції, бесіди, дискусії, диспути, круглі столи, творчі зустрічі, конкурси
Ігрова	Інтелектуальні, рольові, музичні, танцювальні, настільні, конкурсні, віртуальні ігри
Спортивна	Командні та індивідуальні ігри, рухливі заходи, фітнес (йога, пілатес, стретчинг)
Шоу-анімація	Театралізовані вистави, мюзикли, шоу-програми, кабаре, вар'єте
Музично-пісенна	Концерти, фестивалі, музичні вечори, конкурсні програми
Танцювальна	Бали, дискотеки, танцювальні шоу, конкурси, вечори
Комплексна	Свята, фестивалі, карнавали, масштабні розважальні заходи

Джерело: сформовано автором

Отже, туристична анімація, реалізуючи рекреаційну функцію, має виражений культурологічний характер і є самостійним напрямом туристичної діяльності. З огляду на це доцільно розглядати анімацію в контексті її рекреаційної та туристичної основи, що визначає її зміст, форми та функціональне призначення.

Для розуміння сучасних підходів до організації анімаційної діяльності важливими є положення, запропоновані Колотухом О.В. Дослідниця, аналізуючи актуальні тенденції розвитку анімаційної практики, виокремлює такі типи анімаційних програм: ігрові, що базуються на використанні гри як основного організаційного методу; конкурсно-ігрові та конкурсно-видовищні, ключовою

ознакою яких є змагальний підхід; фольклорні та театралізовано-видовищні, що ґрунтуються на методі театралізації; художньо-публіцистичні, організовані із застосуванням методу ілюстрації; танцювально-розважальні, засновані на ритмічному русі; а також спортивно-оздоровчі, які передбачають використання методів фізичної релаксації та рекреації [19].

З огляду на це, слід підкреслити, що організація туристичної анімації потребує від майбутнього фахівця з туризму наявності ґрунтовних знань, умінь і практичних навичок щодо розроблення та реалізації анімаційних програм. До таких програм належать конкурси, командні ігри, танцювальні заходи, ранкова гімнастика тощо, що реалізуються із застосуванням різноманітних засобів: спортивних і рухливих ігор, групових та індивідуальних активностей, фітнес-програм (аеробіка, йога, пілатес, стретчинг та ін.). При цьому обов'язково враховуються характеристики цільової аудиторії, місце проведення заходів, а також специфіка закладу (готель, санаторій, дитячий центр, івент-агенція тощо). Важливе значення має використання відповідних методів організації, зокрема гри, ритмічного руху, змагання, фізичної релаксації та рекреації, ілюстрації та театралізації.

За твердженням А. Портних, визначальною особливістю туристичної анімації є активна участь самих туристів у реалізації програм, адже вони виступають не лише глядачами, а й безпосередніми виконавцями сценарію. Це зумовлює формування основних принципів організації анімаційної діяльності, серед яких:

- принцип співтворчості, що передбачає спільну діяльність аніматорів і туристів у процесі проведення вистав, конкурсів, ігор та змагань;
- принцип індивідуалізації, який полягає в адаптації програм до можливостей і потреб кожного учасника та створенні комфортних умов для його участі;
- принцип затребуваності, що базується на відборі й удосконаленні найбільш популярних і актуальних для конкретної аудиторії заходів.

Отже, туристична анімація є додатковою послугою у структурі туристичного продукту, яка може надаватися як безкоштовно, так і за окрему

плату, розширюючи можливості організації дозвілля туристів. Її ефективна реалізація сприяє формуванню відчуття уваги та гостинності, забезпечує позитивні емоції, підвищує рівень задоволеності подорожжю та загальну якість туристичного досвіду.

1.3. Суть, особливості та завдання готельної анімації

Готель є ключовим елементом індустрії гостинності, який у сучасних ринкових умовах функціонує як суб'єкт підприємницької діяльності та надає послуги розміщення на платній основі. Головною метою власників і менеджменту готельних підприємств є забезпечення зростання прибутковості. Водночас практика свідчить, що отримання стабільних доходів виключно за рахунок послуг із розміщення є малоімовірним [18].

Безумовно, існують окремі туристичні дестинації, де готелі орієнтовані переважно на забезпечення комфортного проживання та харчування, тоді як культурні чи ділові програми реалізуються у спеціалізованих закладах поза межами готелю. Проте більшість сучасних споживачів туристичних послуг прагне отримати яскраві емоції, які забезпечуються саме завдяки додатковому сервісу. У зв'язку з цим під час вибору готелю клієнти дедалі частіше орієнтуються на широту та якість додаткових послуг. Таким чином, конкурентні переваги готельного підприємства формуються за умови ефективного використання номерного фонду у поєднанні з пропозицією комплексу додаткових сервісів, що відповідають потребам як існуючих, так і потенційних гостей.

У цьому контексті додаткові послуги можуть виконувати подвійну функцію: з одного боку, вони сприяють залученню клієнтів і підвищенню рівня завантаженості номерного фонду, що позитивно впливає на загальний прибуток; з іншого – виступають самостійним джерелом доходу, іноді досить вагомим. Зокрема, у курортних готелях частка прибутку від додаткових послуг може досягати 60 %, що перевищує доходи від реалізації номерного фонду.

Спектр додаткових послуг, які пропонуються сучасними готелями, є надзвичайно широким і включає клуби за інтересами, конгрес- та бізнес-послуги, СПА-комплекси, переговорні кімнати, офісні приміщення, басейни, аквапарки, боулінг, тенісні корти тощо. Все більшого поширення набуває включення до цього переліку готельної анімації, яка також здатна істотно впливати на фінансові результати діяльності готелю, переважно опосередковано. Хоча в більшості випадків анімаційні послуги надаються безкоштовно, їхня наявність часто стає визначальним чинником під час вибору готелю [18].

Узагальнено, готельна анімація є комплексною додатковою послугою, що реалізується у формі спеціально розроблених програм, які передбачають активну участь як гостей, так і організаторів — аніматорів. Наявність анімаційної служби свідчить про високий рівень готельного підприємства. Крім того, сучасні готелі дедалі частіше виконують функції культурних центрів, відкритих як для туристів, так і для місцевих мешканців, забезпечуючи можливість поєднання відпочинку, розваг і соціальної взаємодії.

Історично готельна анімація сформувалася на провідних курортах США, Канади та країн Західної Європи, що зумовило розвиток високоякісного анімаційного сервісу як складової готельного продукту. З метою підвищення якості обслуговування гостей готельні підприємства реалізують такі заходи:

- формують багатoproфільні анімаційні служби, до складу яких входять як професійні фахівці, так і аматори, діяльність яких спрямована на створення позитивних емоцій і комфортного відпочинку гостей;
- у разі відсутності можливості створення власної анімаційної служби встановлюють партнерські зв'язки зі спеціалізованими підприємствами індустрії дозвілля та розваг;
- розвивають матеріально-технічну базу для організації анімаційних заходів і інвестують у підготовку відповідних фахівців;
- здійснюють індивідуалізацію анімаційної діяльності шляхом формування власного фірмового стилю, що забезпечує високу якість як анімаційних програм, так і готельного сервісу в цілому [7, с. 159].

Порівняльний аналіз зарубіжного та вітчизняного досвіду організації анімаційної діяльності в готельній індустрії свідчить про певне відставання вітчизняного досвіду. Зокрема, українські готелі характеризуються недостатнім рівнем розвитку анімаційних послуг. Основною причиною такого стану є відносна новизна цього напрямку для вітчизняного ринку. Крім того, сучасні закордонні готелі ще на етапі проектування передбачають можливості для організації анімаційних програм, тоді як значна частина українських готелів функціонує у застарілих будівлях, які не були спочатку пристосовані до сучасних вимог готельного бізнесу. Водночас нині ситуація поступово покращується завдяки будівництву нових готельних комплексів і ґрунтовній модернізації наявних об'єктів.

Готельна анімація, з одного боку, має загальні риси, притаманні дозвіллю та анімаційній діяльності в цілому, а з іншого – характеризується специфічними особливостями, зумовленими її цілями, завданнями, формами та технологіями організації.

По-перше, їй властивий комплексний характер: анімаційні програми повинні постійно пропонувати різноманітні заходи, здатні задовольнити інтереси гостей різних категорій. Це обумовлено тим, що відвідувачі готелів мають різні режими відпочинку: одні надають перевагу ранковій активності (прогулянки, плавання), інші – вечірнім або нічним розвагам. На відміну від туристичної анімації, яка часто орієнтована на окремі групи та передбачає завершеність програми після участі в одному заході, готельна анімація має безперервний характер.

По-друге, важливою особливістю є щоденний контакт із гостями, що вимагає від аніматорів готовності пропонувати різні варіанти програм у конкретний час з урахуванням індивідуальних уподобань клієнтів.

По-третє, готельна анімація вирізняється значною різноманітністю. Оскільки склад гостей постійно змінюється, одна й та сама програма не може повторюватися надто часто. Частота проведення заходів має узгоджуватися з тривалістю перебування туристів у готелі, щоб уникнути одноманітності та зниження інтересу.

По-четверте, вона має виражений індивідуалізований характер, що зумовлений різноманітністю контингенту гостей, які відрізняються за інтересами, настроями, можливостями та очікуваннями. Це потребує гнучкості та адаптивності з боку аніматорів.

По-п'яте, організація анімаційних заходів повинна враховувати соціально-демографічні характеристики гостей, зокрема їх вік, національність, рівень доходів і фізичні можливості, які під час відпочинку можуть проявлятися більш виразно або, навпаки, бути менш помітними.

По-шосте, готельна анімація є відносно простою в організації, оскільки до її реалізації можуть залучатися різні категорії персоналу готелю. Вирішальним чинником у цьому процесі є зацікавленість працівників у створенні позитивної атмосфери, забезпеченні яскравих вражень і гарного настрою для гостей.

З позиції споживача готельна анімація покликана не створювати ілюзію, а забезпечувати реальний, повноцінний відпочинок, у процесі якого відбувається щонайменше відновлення фізичних і психічних ресурсів людини, а в ідеалі - гармонійний розвиток її духовного світу та творчих здібностей. У цьому контексті основними завданнями готельної анімації є: відновлення та розвиток фізичних і духовних сил; формування відчуття впевненості; зниження рівня стресу, тривожності та нервового напруження; заміна пасивних форм дозвілля активними; розкриття творчого потенціалу та задоволення духовних потреб.

Реалізація зазначених завдань сприяє задоволенню ключових потреб туристів, що визначають їхню мотивацію до подорожі. Серед них: пізнавальні (екскурсії, творчі зустрічі), оздоровчі (SPA-програми, спортивні заходи), психоемоційні (релаксаційні програми, клуби за інтересами), потреби у творчій самореалізації (майстер-класи, конкурси, імітаційні ігри), а також соціальні потреби, пов'язані з турботою про дітей, осіб похилого віку чи людей з особливими потребами.

Вплив анімаційних програм на людину має комплексний характер, оскільки охоплює різні аспекти здоров'я - фізичний, психічний і моральний. Саме на досягнення такого багатовекторного ефекту спрямована діяльність анімаційних служб. При цьому створення вузькоспеціалізованих програм є

малоефективним, адже кожен захід має забезпечувати максимально повну реалізацію як фізичного, так і творчого потенціалу особистості.

З точки зору виробника послуг, впровадження анімаційних програм має чітко виражене економічне та сервісне значення. Зокрема, воно сприяє підвищенню якості обслуговування через розширення спектра додаткових послуг, стимулює повторні візити гостей, формує позитивний імідж завдяки відгукам і поширенню інформації в соціальних мережах, а також підсилює конкурентні позиції готелю на ринку.

Особливість готельної послуги полягає в її нематеріальному характері: вона споживається безпосередньо в момент надання, а після завершення у споживача залишаються лише враження, емоції та загальний рівень задоволеності. Саме тому анімація відіграє важливу роль у формуванні позитивного досвіду перебування в готелі.

Реалізація анімаційної діяльності спрямована на створення комфортного, дружнього середовища, яке сприяє адаптації гостей до нового місця перебування та формує відчуття безпеки. Крім того, анімація виконує комунікативну функцію, допомагаючи гостям налагоджувати соціальні контакти, долати бар'єри у спілкуванні та уникати відчуття самотності під час відпочинку. Вона також забезпечує позитивні емоційні переживання та задовольняє потребу у розвагах.

Важливим аспектом є орієнтація анімаційних програм на різні категорії гостей. Наприклад, організація дозвілля для дітей дозволяє батькам повноцінно відпочивати, тоді як для осіб з інвалідністю може передбачатися індивідуальний супровід.

Вибір анімації як складової готельного продукту залежить від низки факторів: стратегічних пріоритетів менеджменту, спеціалізації готелю, його категорії, розташування, розміру, матеріально-технічної бази та характеристик клієнтів. Традиційно вважається, що найбільші можливості для розвитку анімаційних служб мають готелі високих категорій (4–5 зірок). Водночас навіть невеликі заклади можуть впроваджувати маловитратні, але оригінальні анімаційні програми, які стають їхньою конкурентною перевагою.

Рішення щодо впровадження або відмови від анімації може прийматися на основі аналізу попиту, наявних ресурсів і стратегічних цілей розвитку підприємства. Анімація є доцільною за умов наявності стабільного попиту, орієнтації на розширення спектра послуг і відповідної матеріально-технічної бази. Її значення зростає у регіонах із розвинутою рекреаційною інфраструктурою або в умовах реалізації культурних і туристичних проєктів. Натомість у великих містах потреба в анімації може бути меншою, оскільки гості мають доступ до різноманітних зовнішніх розваг, і готелі обмежуються інформаційно-консультаційними послугами. У замських готелях, навпаки, анімація стає ключовим елементом дозвілля.

Ефективність готельної анімації визначається низкою ознак: охопленням різних категорій гостей, актуальністю та оригінальністю програм, позитивним впливом на фінансові результати діяльності готелю, формуванням лояльності клієнтів і наявністю ефективної системи інформування про заходи.

Узагальнюючи, можна стверджувати, що розвиток анімаційної діяльності сприяє підвищенню рівня задоволеності гостей, формуванню позитивного іміджу готелю та зростанню його конкурентоспроможності. Крім того, анімація опосередковано впливає на розвиток туристичної галузі загалом: активізує туристичні потоки, сприяє зростанню доходів суміжних сфер, створенню нових робочих місць і професійному розвитку персоналу.

Анімаційна послуга як складова готельного продукту формується у взаємодії різних суб'єктів індустрії гостинності - від туристичних підприємств до закладів культури, спорту та розваг. Вона реалізується через сукупність конкретних заходів (ранкова гімнастика, майстер-класи, творчі зустрічі, активні ігри) і класифікується за низкою критеріїв: склад учасників, місце проведення, масштаб, рівень складності, технічне забезпечення, тип заходу та вид анімаційної програми.

РОЗДІЛ 2.

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГРК «AVALON PALACE» ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ЙОГО АНІМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

2.1 Характеристика готельно-ресторанного комплексу «Avalon Palace»

ГРК «Avalon Palace» було відкрито в 2015 році. Готель уже зарекомендував себе як найбільш оптимальний готель у Тернополі з найкращим співвідношенням ціни й якості та високим рівнем сервісу [10].

Основною перевагою ГРК «Avalon Palace», безумовно, є його місце розташування в самому серці Тернополя, поруч з історичними пам'ятками, залізничним вокзалом, адміністративними будівлями, численними шопінг-центрами та розважальними комплексами. У п'яти хвилинах пішої ходьби знаходиться центральний стадіон міста, де в святкові дні проходять масові гуляння і ходи міського масштабу.

Другою пам'яткою, яка також знаходиться в пішій доступності від готелю, є пішохідна вулиця з однойменною назвою - Руська. Вулиця Руська — це обличчя міста, і побувавши в Тернополі, неможливо не заглянути на цю вулицю. Кожен куточок ГРК «Avalon Palace» просякнутий творами мистецтва і своїм особливим настроєм [10].

ГРК «Avalon Palace» розташований у самому центрі Тернополя. Це сучасний готель, що є прикрасою міста та одним із символів його гостинності та комфорту. До послуг клієнтів — 64 номери класу «люкс», «напівлюкс» та «стандарт» [10].

Усі номери оснащені телефонами та холодильниками. У вартість проживання входять сніданок «шведський стіл» та парковка, що охороняється. Також до послуг клієнтів готельно-ресторанного комплексу - Wi-Fi, кабельне телебачення, автономне опалення та цілодобове гаряче водопостачання, ресторан «Avalon». Стоянка таксі та зупинка міського транспорту розташовані поруч із готелем.

Ціни на номерний фонд помірні й залежать від розташування та зручності ГРК «Avalon Palace» (таблиця 2.1).

Таблиця 2.1

Ціни на номери готелю ГРК«Avalon Palace»

Тип номеру	Ціна, грн.
Стандарт «Мансардний» (одномісний)	850,00
Стандарт «Мансардний» (двомісний)	1120,00
Стандарт Плюс «Мансардний» (одномісний)	950,00
Стандарт Плюс «Мансардний» (двомісний)	1170,00
Стандарт Бізнес «Мансардний» (одномісний)	950,00
Стандарт Бізнес «Мансардний» (двомісний)	1170,00
Стандарт (одномісний)	970,00
Стандарт (двомісний)	1230,00
Стандарт Плюс (одномісний)	1070,00
Стандарт Плюс (двомісний)	1290,00
Стандарт Сімейний	1400,00
Стандарт Бізнес (одномісний)	1070,00
Стандарт Бізнес (двомісний)	1290,00
Напівлюкс (одномісний)	1650,00
Напівлюкс (двомісний)	1790,00
Люкс (одномісний)	1950,00
Люкс (двомісний)	2150

Джерело: [10]

Структура управління ГРК «Avalon Palace» (рис. 2.1), яка включає основні підрозділи та окремі посади поділяється на кілька рівнів. Перший рівень включає лише одну посаду - генерального директора готелю. Генеральний директор виконує головні функції управління, він є керівником готелю і здійснює функції організації всіх інших підрозділів готелю. Він має координувати діяльність всіх працівників готелю для ефективної роботи підприємства [10].

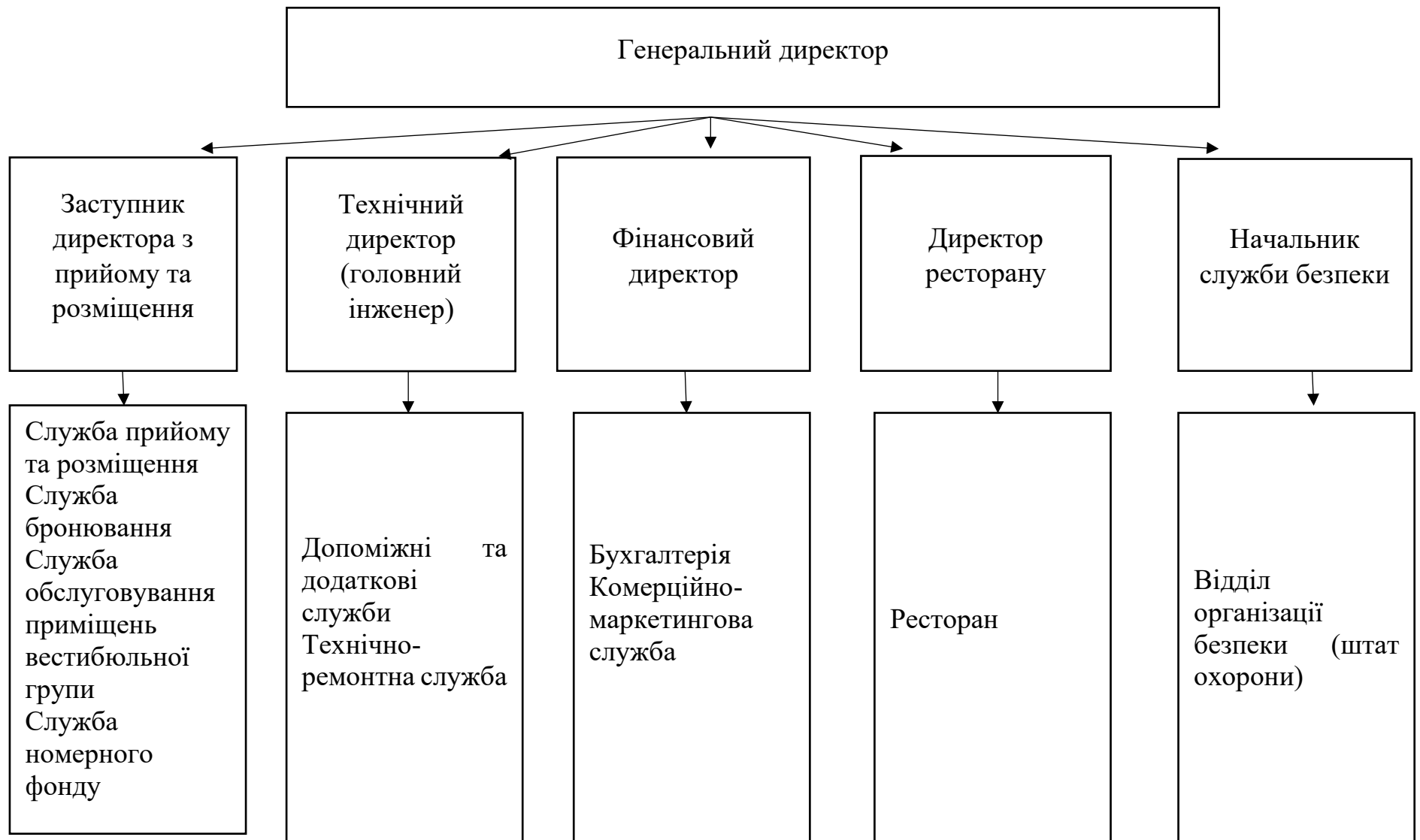


Рис. 2.1. Організаційна структура ГРК «Avalon Palace»

Джерело: [10]

Генеральний директор займається формуванням трудового колективу, вирішує основні питання управління готелем, веде зовнішні справи, забезпечує співпрацю з готельними та туристичними підприємствами та іншими організаціями. Від роботи генерального директора, його авторитету серед працівників залежить успіх діяльності готелю.

Другий рівень включає керівників підрозділів готелю. Це головний бухгалтер, керівник відділу кадрів, адміністратор ресторану, адміністратор служби прийому та обслуговування, головний інженер і керівник комерційно-маркетингового відділу. Працівники цих посад займаються організацією роботи своїх підрозділів, вирішують виникаючі проблеми та координують діяльність персоналу, налагоджують їхню ефективну роботу.

Третій рівень — це всі підрозділи готелю (крім їхніх керівників). Підрозділи виконують різні функції для досягнення позитивних результатів діяльності готелю.

Бухгалтерія займається фінансовими операціями, здійснює аналіз результатів діяльності готелю за окремі періоди, веде облік усіх фінансових операцій готелю та приймає оплату від гостей.

Відділ кадрів займається підбором осіб на певні посади, звільненням і прийняттям працівників, веде облікову звітність щодо чисельності працівників за різні періоди, виписуванням премій персоналу, оформленням відпусток.

Комерційно-маркетинговий підрозділ займається економічним плануванням діяльності готелю, аналізом ринку готельних послуг, а також пошуком шляхів популяризації готелю.

Інженерно-технічна служба займається ремонтом інвентарю, систем кондиціонування та вентиляції, ліфтів, електромереж тощо. Ця служба включає в себе чотири інші служби: службу сантехніків, електросилову службу, службу ліфтів та ремонтну службу.

Служба прийому та обслуговування здійснює безпосередній зв'язок з клієнтами. Сюди належать також служба бронювання, служба поверхів та обслуговування у номерах. Ці служби здійснюють обслуговування у номерах, прийом заявок на бронювання та інше.

Харчоблок або ж ресторан ГРК «Avalon Palace» займається організацією харчування гостей, доставкою їжі в номери та організацією бенкетів. У готелю ці функції також виконують кафе-бар і скайблок.

Важливу роль відіграють допоміжні та додаткові служби. До яких можна віднести прибиральників. Вони виконують незначну роботу та не взаємодіють із гостями, проте їхня роль досить значна.

У ГРК «Avalon Palace» розташовані допоміжні підприємства, такі як сауна, масажний зал, салон краси [10].

Перший рівень є верхівкою ієрархічної структури готелю. Підрозділи взаємодіють між собою та залежать один від одного. Лише скоординована спільна діяльність усіх ланок структурної схеми готелю може забезпечити бажані результати.

Служба бронювання готелю виконує функцію збуту готельного продукту (номерів і місць). Бронювання — це процес замовлення місць у готелі клієнтами, з якого, власне, й починається обслуговування.

Служба прийому та обслуговування є основним функціональним підрозділом, який бере участь в обслуговуванні гостей. Саме персонал цієї служби найтісніше взаємодіє і працює з клієнтами.

Функціями цієї служби є:

- надання інформації про готель;
- ведення технічної документації;
- контроль за оплатою основних та додаткових послуг;
- забезпечення поселення гостей;
- реалізація заброньованих місць;
- надання послуг проживаючим у готелі.

Служба номерного фонду має найчисельніший персонал, забезпечує обслуговування номерів, належний санітарний стан номерів і приміщень загального користування, контролює користування обладнанням у 124 номерах, які має у своєму розпорядженні ГРК «Avalon Palace» [10].

Служба приміщень вестибюльної групи повинна стежити за чистотою вестибюльних приміщень. До функцій служби вестибюльної групи належать

супровід гостей до номеру, паркування автомобілів, зустріч гостей та надання їм інформації.

Організацію харчування у ГРК «Avalon Palace» здійснює персонал ресторану. Персонал надає послуги з прийому їжі безпосередньо у ресторані, а також займається обслуговуванням у номерах.

ГРК «Avalon Palace» має переваги та недоліки у внутрішній і зовнішній сферах, а також слабкі та сильні сторони діяльності, що показує SWOT-аналіз (таблиця 2.2) [10].

Таблиця 2.2

SWOT-аналіз ГРК «Avalon Palace»

Сильні сторони:	Загрози:
<ul style="list-style-type: none"> - наявність досвіду в наданні готельних послуг; - розташування у самому центрі міста; - володіння конференц-залом на велику кількість осіб; - привабливий зовнішній вигляд споруди готельно-ресторанного комплексу; - ведення кейтерингу; - наявність великого номерного фонду. 	<ul style="list-style-type: none"> - виникнення аналогічних чи подібних підприємств (конкурентів); - підвищення податків та патентного збору; - обмеження діяльності з боку держави; - різке зниження попиту на послуги готелю; - активізація конкурентів (створення ними нових послуг і програм обслуговування).
Слабкі сторони:	Можливості:
<ul style="list-style-type: none"> - мала кількість номерів високого класу; - велика плинність кадрів; - авторитарний стиль керівництва; - малий спектр додаткових послуг. 	<ul style="list-style-type: none"> - розширення асортименту готельних (основних та додаткових) послуг; - популяризації підприємства через Інтернет-сайт та зовнішню рекламу; - розробка нових унікальних послуг; - створення аналогів підприємства на інших територіях; - отримання державної підтримки; - пошук нових методів просування готельних послуг.

Джерело: [10].

Отже, ГРК «Avalon Palace» є привабливим закладом із рядом сильних сторін, зокрема локацією у центрі міста, привабливим зовнішнім виглядом, наявністю ресторану та великого конференц-залу для проведення масштабних подій, хорошим номерним фондом та достатньо виваженими цінами на готельне проживання та додаткові послуги готелю.

2.2 Особливості організації анімаційних послуг у ГРК «Avalon Palace»

Аналіз теоретичних засад анімаційної діяльності у сфері гостинності дає підстави стверджувати, що впровадження анімаційних послуг у готелях може мати як об'єктивно необхідний характер, так і розглядатися як інструмент підвищення конкурентоспроможності підприємства. У першому випадку анімація є обов'язковим елементом обслуговування, характерним передусім для курортних готелів, де вона інтегрується у вартість проживання та реалізується спеціалізованими службами з відповідним кадровим забезпеченням. У другому випадку анімаційна діяльність має епізодичний або вибірковий характер, організовується для окремих категорій гостей чи під конкретні події та часто реалізується із залученням сторонніх організацій.

З огляду на це, доцільно проаналізувати можливості впровадження анімаційних послуг у діяльності ГРК «Avalon Palace», який функціонує у сегменті тризіркових готелів та орієнтований як на туристів, так і на ділових мандрівників. Дослідження показує, що на сьогодні анімаційна складова в цьому готелі представлена обмежено і має переважно непрямий характер [10].

Зокрема, аналіз інфраструктури та спектра послуг свідчить, що готель пропонує окремі елементи дозвіллевої діяльності, які можуть бути віднесені до анімаційних, однак вони не об'єднані в цілісну програму. До таких елементів належать жива музика або виступи, функціонування ресторану та бару, а також наявність SPA-зони (сауна, хамам, гідромасажна ванна), що створюють передумови для організації релаксаційних і розважальних заходів.

Узагальнену характеристику анімаційної діяльності готелю наведено в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Організація анімаційної діяльності у ГРК «Avalon Palace»

Характеристика анімаційної діяльності	Форма організації	Наявність / рівень реалізації	Приклади
Розважальні заходи (жива музика, виступи)	запрошені виконавці	епізодично	музичні вечори
SPA та релакс-програми	внутрішня інфраструктура	постійно	сауна, хамам, джакузі
Дитяча анімація	відсутня	не реалізується	—
Тематичні програми (свята, події)	запрошені організатори	за потребою	банкети, заходи
Анімація у вартості проживання	—	відсутня	—
Анімація за додаткову оплату	частково	обмежено	SPA-послуги
Наявність анімаційної служби	—	відсутня	—
Інформація про анімацію на сайті	—	мінімальна	загальні послуги

Джерело: [10]

Як видно з таблиці, у готелі відсутня системна організація анімаційної діяльності, що є типовим для міських готелів середнього класу. Основний акцент зроблено на базових та додаткових сервісах (проживання, харчування, SPA), тоді як розважально-дозвіллева складова не є пріоритетною.

Разом з тим, аналіз відгуків гостей свідчить про високий рівень задоволеності сервісом, комфортом та якістю обслуговування, що формує позитивний імідж готелю. Водночас серед побажань клієнтів можна виділити необхідність урізноманітнення дозвілля, що відкриває перспективи для розвитку анімаційного напрямку.

Отже, можна зробити висновок, що впровадження комплексних анімаційних програм у діяльність ГРК «Avalon Palace» є доцільним і може стати

важливим чинником підвищення його конкурентоспроможності. Зокрема, розробка регулярних тематичних заходів, програм для різних категорій гостей (сімей з дітьми, молоді, ділових туристів), а також формування власної анімаційної концепції дозволять розширити спектр послуг, підвищити рівень лояльності клієнтів та забезпечити додаткові джерела доходу.

У ГРК «Avalon Palace» з метою розширення спектра додаткових послуг і підвищення рівня задоволеності гостей створюються передумови для організації анімаційної діяльності, яка поєднує розважальні, оздоровчі та ділові елементи. Хоча анімація не представлена як окрема системна служба, наявна інфраструктура готелю дозволяє реалізовувати різноманітні дозвіллієві заходи [10].

Розважальна складова в готелі формується через організацію окремих подій, зокрема виступів живої музики, що створюють приємну атмосферу для відпочинку гостей. Ресторан і бар є основними локаціями для проведення тематичних вечорів, святкових заходів або неформального дозвілля. Такі заходи сприяють формуванню комфортного середовища, де гості можуть відпочити, поспілкуватися та отримати позитивні емоції.

Важливим елементом є наявність конференц-залів, які дозволяють організовувати ділові події (конференції, семінари, бізнес-зустрічі). У межах таких заходів можливе впровадження анімаційних елементів, зокрема інтерактивних активностей, роботи ведучих або модераторів, що сприятиме покращенню комунікації між учасниками та формуванню сприятливої атмосфери.

Окрему роль у структурі анімаційних послуг відіграє SPA-центр готелю, який забезпечує можливості для релаксації та відновлення фізичних і психоемоційних ресурсів гостей. На його базі можуть проводитися оздоровчі та релаксаційні заходи, зокрема групові заняття, SPA-процедури, елементи wellness-програм, що поєднують відпочинок із відновленням здоров'я [10].

Таким чином, організація анімаційної діяльності у ГРК «Avalon Palace» має інтегрований характер і реалізується через наявні функціональні підрозділи. Це дозволяє створювати сприятливі умови для різноманітного дозвілля гостей,

забезпечувати їх емоційне задоволення та формувати позитивний досвід перебування в готелі. Водночас подальший розвиток системних анімаційних програм може стати перспективним напрямом удосконалення діяльності підприємства.

РОЗДІЛ 3.

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ АНІМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ У ДІЯЛЬНОСТІ ГРК «AVALON PALACE»

3.1. Впровадження анімаційного менеджменту в загальну структуру управління готельно-ресторанним комплексом «Avalon Palace»

Анімаційний менеджмент є важливою складовою системи управління готельним підприємством, спрямованою на організацію та координацію дозвіллевої діяльності гостей з метою підвищення рівня їхньої задоволеності відпочинком. Його основне завдання полягає в забезпеченні ефективного функціонування анімаційної служби, раціональному використанні ресурсів та створенні умов для якісного надання анімаційних послуг за оптимальних витрат [39].

У сучасних умовах конкурентного розвитку готельного бізнесу особливого значення набуває створення комфортного середовища гостинності, у якому турист може повністю реалізувати мету своєї подорожі, отримати позитивні емоції, відновити фізичні та психологічні сили, а також забезпечити власні потреби у відпочинку та спілкуванні. Саме тому анімаційна діяльність повинна бути інтегрована в загальну систему управління готельним підприємством та функціонувати у взаємозв'язку з іншими структурними підрозділами.

Потреби туристів формуються ще до початку подорожі та відображають їхнє прагнення змінити власний емоційний або фізичний стан. Після завершення відпочинку рівень задоволеності гостей визначається тим, наскільки повно були реалізовані їхні очікування та наскільки комфортними були умови перебування у готелі. Важливу роль у цьому процесі відіграє якість анімаційних послуг, що забезпечує емоційне наповнення відпочинку та формує позитивне враження про заклад [38].

Ефективність анімаційного менеджменту залежить від взаємодії кількох основних складових середовища гостинності. До них належить рекреаційна

інфраструктура, що включає об'єкти дозвілля, спортивні та розважальні майданчики. Важливе значення мають природне середовище та місце розташування готельного підприємства, що створюють додаткові можливості для організації анімаційних програм. Не менш важливими є матеріальні ресурси готелю, технічне оснащення анімаційної служби та професійний персонал, який займається розробкою й реалізацією розважальних заходів.

У структурі управління готельного підприємства анімаційний менеджмент функціонує як окрема система, що складається з керуючої та керованої підсистем. Керуючою підсистемою є анімаційна служба та її працівники, які займаються плануванням, організацією і проведенням анімаційних програм. Керованою підсистемою є гості готелю, які беруть участь у запропонованих заходах та користуються анімаційними послугами [37].

Впровадження анімаційного менеджменту у загальну структуру управління готелем сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємства, формуванню позитивного іміджу та збільшенню рівня лояльності клієнтів. Наявність якісної анімаційної програми дозволяє готелю не лише забезпечити комфортне перебування гостей, а й створити унікальний туристичний продукт, який вирізнятиме заклад серед конкурентів.

Анімаційний менеджмент охоплює як стратегічні, так і тактичні аспекти управління діяльністю готельного підприємства. Стратегічний напрям управління анімаційною діяльністю полягає у поєднанні загальної політики готелю з потребами та очікуваннями гостей, приділяючи особливу увагу створенню комфортної емоційно-психологічної атмосфери для відпочинку. Водночас стратегія анімаційної діяльності передбачає розроблення комплексу заходів, спрямованих на дотримання встановлених стандартів обслуговування, врахування особливостей середовища гостинності та забезпечення ефективної й прибуткової діяльності підприємства [36].

Тактичний рівень анімаційного менеджменту включає конкретні дії працівників анімаційної служби, спрямовані на реалізацію визначених стратегічних завдань. Саме тактика забезпечує практичне втілення анімаційних програм, організацію заходів та оперативне реагування на потреби гостей.

Специфіка анімаційного менеджменту полягає у тому, що його головним результатом є рівень задоволеності гостей, який формується під впливом умов середовища гостинності, професійності персоналу та якості організації дозвілля. Особливістю такого управління є постійна зміна об'єкта управління, необхідність швидкого оновлення методів роботи, а також обмеженість часу для взаємодії з туристами.

Як складова загальної системи менеджменту, анімаційний менеджмент виконує основні управлінські функції: планування, організацію, мотивацію та контроль. Планування передбачає аналіз факторів середовища гостинності, узгодження анімаційної діяльності із загальною стратегією готелю, а також розробку програм дозвілля для різних категорій гостей. Організаційна функція охоплює створення анімаційної служби, підбір кваліфікованого персоналу, встановлення стандартів роботи та координацію взаємодії між різними службами готелю.

Функція мотивації спрямована на формування позитивного психологічного клімату в колективі, стимулювання професійного розвитку працівників, а також використання матеріальних і моральних засобів заохочення персоналу. Контроль та аналіз у системі анімаційного менеджменту включають оцінювання результативності анімаційних програм, визначення їхнього впливу на рівень задоволеності гостей та ефективність діяльності готельного підприємства загалом. Крім того, здійснюється коригування стратегії та тактики анімаційної діяльності відповідно до потреб клієнтів і змін у ринковому середовищі.

Ефективна реалізація функцій анімаційного менеджменту сприяє підвищенню якості готельного обслуговування, покращенню сервісу, формуванню позитивного іміджу підприємства та зміцненню його конкурентних позицій на ринку туристичних послуг.

Як було зазначено раніше, керівництву ГРК «Avalon Palace» доцільно впровадити анімаційні послуги на постійній основі з метою підвищення рівня конкурентоспроможності та покращення якості обслуговування гостей. Реалізація такого рішення потребує створення окремої анімаційної служби, яка

відповідатиме за організацію дозвілля та проведення розважальних заходів для клієнтів готелю.

На початковому етапі функціонування анімаційної служби її структура не повинна бути надто складною чи чисельною, оскільки обсяги анімаційної діяльності прогнозуються помірними. Оптимальним варіантом для ГРК «Avalon Palace» є компактна організаційна структура, що забезпечить ефективну координацію роботи персоналу та можливість поступового розвитку анімаційного напрямку.



Рис. 3.1. Організаційна структура анімаційної служби ГРК «Avalon Palace»

Джерело: розроблено автором.

Відповідно до запропонованої структури анімаційна служба буде підпорядковуватися заступнику директора з розміщення та обслуговування. Керівництво роботою служби здійснюватиме менеджер з анімації, до посадових обов'язків якого входить координація діяльності персоналу, організація анімаційних програм та контроль за якістю їх проведення. Зважаючи на порівняно невеликі масштаби анімаційної діяльності на початковому етапі, менеджер також братиме безпосередню участь у створенні та реалізації розважальних заходів.

Основним завданням методиста-аніматора буде розроблення анімаційних програм відповідно до інтересів і побажань гостей готелю. Проведення самих заходів покладатиметься на аніматора-організатора. Однак на першому етапі діяльності працівники служби можуть виконувати функції спільно, без чіткого розмежування обов'язків, що дозволить більш ефективно впроваджувати новий напрям діяльності.

Працівники анімаційної служби повинні виконувати такі основні функції:

- дослідження культурно-дозвіллевих потреб різних категорій гостей;
- розроблення анімаційних програм і сценаріїв заходів;
- організація та проведення дозвіллевих, культурних і розважальних програм;
- впровадження сучасних технологій анімації та інноваційних підходів у сфері гостинності.

Особливу увагу необхідно приділяти підбору персоналу анімаційної служби, оскільки ефективно працювати у сфері анімації можуть лише люди з відповідними професійними та особистісними якостями. Серед основних вимог до аніматорів варто виділити комунікабельність, креативність, відповідальність, лідерські здібності, артистизм, тактовність та стресостійкість. Важливими також є належний фізичний стан і здатність витримувати значні емоційні навантаження.

Крім цього, аніматори повинні володіти знаннями з історії, культури, психології, педагогіки та риторики, а також знати іноземні мови для ефективного спілкування з гостями різних національностей. Перевагою є наявність музичної або спортивної підготовки, що дозволяє урізноманітнити анімаційні програми та зробити їх більш привабливими для клієнтів.

Таким чином, працівники анімаційної служби ГРК «Avalon Palace» мають бути всебічно розвиненими фахівцями, здатними організувати різноманітні форми дозвілля та забезпечувати високий рівень обслуговування гостей. Формування професійної анімаційної команди є важливою умовою підтримання позитивного іміджу готелю, підвищення рівня задоволеності клієнтів та зміцнення позицій підприємства на ринку готельних послуг.

3.2 Алгоритм проєктування анімаційної програми

Анімаційна програма є комплексом взаємопов'язаних заходів, об'єднаних спільною концепцією, тематикою та метою, і спрямованих на організацію змістовного дозвілля гостей. Такі програми можуть включати розважальні, спортивні, культурно-пізнавальні, музичні, дитячі або оздоровчі заходи, що забезпечують емоційне наповнення відпочинку та підвищують рівень задоволеності клієнтів. Залежно від форми проведення, використовуваних засобів та рівня активності гостей анімаційні програми можуть мати різний характер і спрямування [35, с. 52].

Проєктування анімаційної програми є процесом створення системи взаємопов'язаних елементів, що забезпечує ефективну організацію та проведення дозвіллевих заходів. Розробка програми починається з визначення її основної мети, завдань і концепції. Під час планування необхідно враховувати унікальність програми, її відповідність концепції готелю та очікуванням гостей.

Для ГРК «Avalon Palace» особливе значення має створення таких анімаційних програм, які відповідатимуть рівню закладу та сприятимуть формуванню позитивного іміджу підприємства. Під час розробки програм необхідно враховувати вікові особливості гостей, їхні інтереси, соціальний статус, стиль відпочинку та тривалість перебування у готелі. Важливо також визначити часові межі реалізації заходів, необхідне матеріально-технічне забезпечення, кадрові ресурси та перелік додаткових послуг, які можуть супроводжувати анімаційну діяльність.

Не менш важливими є питання режисури та організації проведення анімаційних заходів, оскільки саме від професійного підходу до їх підготовки залежить емоційне сприйняття програми гостями. Під час створення анімаційних програм слід використовувати сучасні методи взаємодії з аудиторією, інтерактивні форми роботи та інноваційні технології, що дозволять максимально задовольнити потреби клієнтів.

На початковому етапі впровадження анімаційної діяльності ГРК «Avalon Palace» може зіткнутися з певними труднощами, пов'язаними з відсутністю

практичного досвіду у сфері організації анімаційних послуг. Саме тому доцільним є вивчення досвіду інших готельних підприємств, які успішно реалізують анімаційні програми, а також залучення фахівців у цій сфері.

Одним із ефективних рішень для готелю на початковому етапі може стати співпраця з аутсорсинговими компаніями, що спеціалізуються на організації анімаційних заходів. Такий підхід дозволить отримати професійний досвід, протестувати попит на анімаційні послуги та поступово сформувати власну систему анімаційного менеджменту. У подальшому, за умови зростання популярності анімаційних програм серед гостей, готель зможе розширити власну анімаційну службу та створити унікальні авторські програми дозвілля.

Для ГРК «Avalon Palace» перспективними можуть бути тематичні вечори, музичні програми, майстер-класи, гастрономічні заходи, дитячі анімаційні програми, спортивні активності та сезонні святкові заходи. Впровадження таких програм сприятиме підвищенню рівня сервісу, збільшенню кількості постійних клієнтів і зміцненню конкурентних позицій готелю на ринку готельних послуг.

У разі прийняття рішення щодо самостійного розроблення анімаційних програм працівникам анімаційної служби ГРК «Avalon Palace» насамперед необхідно визначити основні напрями організації дозвілля та категорії гостей, для яких такі послуги будуть найбільш актуальними. Для цього доцільно проводити анкетування клієнтів, аналізувати їхні побажання та враховувати особливості цільової аудиторії готелю.

На основі отриманих результатів необхідно сформувати концепцію анімаційного сервісу, яка відповідатиме потребам гостей та загальній стратегії розвитку готелю. На початковому етапі впровадження анімаційної діяльності недоцільно охоплювати одночасно всі напрями дозвілля, тому варто зосередитися на найбільш затребуваних і реалістичних для реалізації програмах.

Для ГРК «Avalon Palace» перспективними можуть стати такі види анімаційних програм:

- спортивно-анімаційні заходи (ранкова гімнастика, фітнес-заняття, спортивні активності);
- спортивно-розважальні програми (квести, командні ігри, турніри);

- видовищно-розважальні заходи (тематичні вечори, музичні програми, дискотеки, святкові шоу);
- пригодницько-ігрові програми (рольові ігри, тематичні заходи, вечірні екскурсії);
- культурно-пізнавальні програми (майстер-класи, творчі зустрічі, виставки, культурні події);
- екскурсійні програми та гастрономічні дегустації;
- аматорські заходи, зокрема творчі конкурси та фестивалі;
- комплексні програми, які поєднують різні форми анімаційної діяльності.

Після визначення основного напрямку роботи працівники анімаційної служби повинні розробити конкретні заходи та протестувати їх серед гостей готелю. Для цього можна залучати професійних консультантів або спеціалістів у сфері готельної анімації, що дозволить підвищити якість організації дозвілля та уникнути помилок на початковому етапі.

Організація процесу підготовки анімаційних програм залежить від багатьох чинників, серед яких важливими є масштаб заходу, місце проведення, тематика та технічні можливості готелю. Анімаційні заходи можуть проводитися у конференц-залах, ресторані, на літніх терасах, у зоні відпочинку або на відкритих майданчиках готелю. Вибір формату залежить від кількості учасників, сезону та специфіки програми.

Для створення якісної анімаційної програми недостатньо лише володіти теоретичними знаннями щодо її побудови. Працівники анімаційної служби повинні вміти використовувати сучасні методи організації дозвілля, елементи театралізації, інтерактивні форми роботи, музичний супровід та інші засоби емоційного впливу на гостей. Саме поєднання творчого підходу та професійної організації дозволяє створити атмосферу комфорту, позитивних емоцій і зацікавленості клієнтів.

У практиці діяльності анімаційної служби застосовуються різні методики розроблення програм, вибір яких значною мірою залежить від професійної підготовки персоналу та рівня його творчих здібностей. Особливу роль у цьому

процесі відіграє аніматор-методист, який відповідає за підготовку сценаріїв, координацію заходів та адаптацію програм до потреб гостей.

Для ефективної організації дозвілля гостей у ГРК «Avalon Palace» важливе значення має правильний вибір методів розроблення анімаційних програм. На початковому етапі впровадження анімаційної діяльності доцільно використовувати такі методи, які не потребують значних фінансових витрат, але водночас дозволяють створювати цікаві та змістовні заходи для гостей. Використання сучасних методик організації анімації сприятиме формуванню позитивної атмосфери, активному залученню гостей до дозвілля та підвищенню рівня їхньої задоволеності послугами готелю.

Таблиця 3.1

Рекомендовані методи розроблення анімаційних програм для ГРК «Avalon Palace»

Назва методу	Характеристика методу
Компонування	Передбачає поєднання окремих елементів сценарію в єдину сюжетну програму відповідно до тематики заходу. Метод вимагає творчого підходу, креативності та вміння адаптувати різні форми дозвілля до потреб гостей.
Ілюстрування	Полягає у візуальному та емоційному доповненні інформаційного матеріалу за допомогою музики, відео, декорацій або презентацій, що дозволяє зробити захід більш цікавим і зрозумілим для учасників.
Перформанс	Передбачає використання сценічної гри, музики, танцю та інших художніх засобів для створення інтерактивного видовища. Гості можуть брати безпосередню участь у заході як учасники або виконавці.
Ігровий метод	Базується на поєднанні інформаційних та творчих підходів через проведення конкурсів, квестів, тематичних ігор та інтерактивних завдань, що сприяють активному залученню гостей до анімаційної діяльності.

Джерело: сформовано автором

Практика свідчить, що використання зазначених методів потребує від працівників анімаційної служби творчого мислення, організаторських здібностей і навичок роботи з аудиторією. Особливо важливу роль у процесі

створення анімаційних програм відіграє аніматор-методист, який відповідає за розроблення сценаріїв і підготовку заходів.

Для ГРК «Avalon Palace» доцільно залучати до роботи в анімаційній службі працівників із творчою або гуманітарною освітою, зокрема у сфері культури, мистецтва чи театральної діяльності. Наявність професійної підготовки дозволить створювати якісніші, емоційно насиченіші та видовищніші програми. Водночас якщо персонал не має достатнього досвіду у сфері анімації, на початковому етапі варто використовувати простіші методи організації дозвілля, поступово ускладнюючи програми відповідно до набутого практичного досвіду.

Після завершення розроблення анімаційної програми працівники анімаційної служби ГРК «Avalon Palace» переходять до етапу її практичної реалізації. Технологія створення та впровадження анімаційної програми є цілісною системою взаємопов'язаних елементів, які забезпечують якісну організацію дозвілля гостей та досягнення поставлених цілей.

Основою технологічного процесу анімаційної діяльності є взаємодія між об'єктом і суб'єктом діяльності. Об'єктом виступають гості готелю або запрошені учасники заходів, тоді як суб'єктом є працівники анімаційної служби, які організують і проводять дозвілліві програми. Процес взаємодії реалізується через проведення анімаційних заходів із використанням сценаріїв, технічного обладнання, музичного супроводу, реквізиту, інтерактивних методів та інших засобів впливу на аудиторію.

Технологія реалізації анімаційної програми включає кілька важливих складових: організацію заходу та підготовку сценарію; методичне забезпечення програми; режисерську постановку; технічний супровід і підготовку місця проведення.

Для забезпечення ефективної організації анімаційної діяльності працівникам ГРК «Avalon Palace» доцільно дотримуватися поетапного процесу створення та реалізації анімаційних програм.

Технологічний процес створення та реалізації анімаційних програм у
ГРК «Avalon Palace»

Етап	Характеристика етапу
Проектування програми	Визначення концепції та формату анімаційного заходу, вибір цільової аудиторії, місця і часу проведення, розроблення сценарію, планування бюджету та підбір персоналу.
Репетиційно-підготовчий етап	Проведення організаційних і технічних заходів, підготовка реквізиту, декорацій, музичного супроводу, репетиції та тестування сценарію програми.
Реалізація програми	Безпосереднє проведення анімаційного заходу відповідно до затвердженого сценарію, часу та місця проведення.
Оцінювання результатів	Аналіз ефективності програми, оцінка рівня задоволеності гостей, визначення переваг і недоліків заходу, коригування майбутніх програм.

Джерело: сформовано автором

Якість анімаційної програми значною мірою залежить від рівня професійної підготовки працівників анімаційної служби, творчого підходу до організації заходів та можливостей інфраструктури готелю. Важливу роль відіграють режисерські рішення, музичний і світловий супровід, використання сучасного реквізиту, костюмів та інтерактивних елементів, які роблять програму цікавішою й емоційно насиченішою.

При створенні анімаційних програм необхідно враховувати індивідуальні особливості гостей, оскільки одна й та сама програма може по-різному сприйматися різними категоріями відпочивальників. На ефективність сприйняття анімаційних заходів впливають такі чинники: вік і стать учасників; національні та культурні особливості; рівень освіти та мовної підготовки гостей; індивідуальні інтереси та стиль відпочинку; психологічний стан і настрої аудиторії; професійний рівень аніматорів та їх комунікативні здібності; якість технічного, музичного й візуального супроводу програми.

3.3. Організація заходів готельної анімації

Для успішного розвитку анімаційної діяльності у ГРК «Avalon Palace» важливе значення має організація корпоративних заходів, які сприяють формуванню позитивного іміджу закладу, розвитку партнерських відносин і підвищенню рівня лояльності клієнтів. Корпоративні заходи є важливою складовою сучасного готельного сервісу, оскільки поєднують елементи ділового спілкування, відпочинку та розваг. Їхнє проведення дозволяє не лише забезпечити ефективну організацію дозвілля, а й створити сприятливу атмосферу для комунікації, мотивації та згуртування учасників.

Під час організації корпоративних заходів працівникам анімаційної ГРК «Avalon Palace» доцільно враховувати їхню класифікацію за різними критеріями, зокрема за метою проведення, складом учасників, тривалістю, регулярністю та місцем проведення. Такий підхід дозволить максимально адаптувати програму до потреб замовників і забезпечити високу ефективність проведення заходів.

Таблиця 3.3

Класифікація корпоративних заходів, рекомендованих для ГРК «Avalon Palace»

Критерій	Види корпоративних заходів
Спрямованість заходу	Внутрішні заходи (тренінги, корпоративні свята, семінари, командні зустрічі); зовнішні заходи (презентації, зустрічі з партнерами, конференції, виставки, промо-заходи).
Мета проведення	Ділові, навчальні, мотиваційні, командоутворювальні, спортивні, розважальні, урочисті та дозвіллієві заходи.
Регулярність проведення	Разові, періодичні або постійні заходи.
Тривалість	Одноденні, дводенні або багатоденні програми.
Склад учасників	Закриті заходи для персоналу, розширені заходи за участю членів сімей, відкриті заходи для партнерів та гостей, масові заходи.
Тип організації	Корпоративні вечірки, банкети, презентації, тематичні заходи, виїзні програми, урочисті церемонії, святкові події.
Місце проведення	Конференц-зали, банкетні зали, літні тераси, замиські локації, туристичні комплекси або відкриті майданчики.

Джерело: сформовано автором

Організовуючи корпоративні заходи, анімаційна служба ГРК «Avalon Palace» повинна орієнтуватися не лише на розважальну складову, а й на досягнення конкретних цілей замовника. Основним завданням таких заходів є створення умов для ефективної комунікації між учасниками, зміцнення корпоративної культури, формування командного духу та покращення психологічного клімату в колективі.

Крім того, корпоративні програми повинні сприяти створенню позитивних емоцій, зняттю емоційної напруги, розвитку неформального спілкування та підвищенню мотивації учасників. Саме тому важливо, щоб кожен захід мав продуману концепцію, цікаве сценарне наповнення та якісну організацію.

Для ГРК «Avalon Palace» перспективними є організація тематичних корпоративних вечірок, святкових банкетів, бізнес-конференцій, тренінгів, тимбилдингів, гастрономічних вечорів і виїзних заходів на природі. Проведення таких програм дозволить розширити спектр послуг готелю, збільшити кількість корпоративних клієнтів та підвищити конкурентоспроможність підприємства на ринку готельних послуг.

Відповідно до проведеного аналізу діяльності ГРК «Avalon Palace» встановлено, що серед найбільш популярних послуг закладу особливим попитом користуються SPA-послуги, оздоровчі процедури та ресторанний сервіс. Саме тому перспективним напрямом розвитку анімаційної діяльності готелю є впровадження спеціалізованих wellness- та fitness-програм, орієнтованих на оздоровлення, активний відпочинок і формування здорового способу життя. Однією з таких програм може стати організація фітнес-туру, який доцільно проводити у період низького туристичного сезону з метою залучення додаткових клієнтів та підвищення рівня завантаженості готелю.

Основною метою фітнес-туру є створення умов для комплексного оздоровлення організму, психологічного відновлення та формування у гостей навичок здорового способу життя. Програма повинна допомогти учасникам не лише покращити фізичну форму, а й отримати позитивні емоції, знизити рівень стресу, відновити енергетичний баланс і змінити ставлення до власного здоров'я. Перебування у комфортному середовищі ГРК «Avalon Palace», професійний

супровід фахівців та поєднання фізичної активності із SPA-відпочинком сприятимуть створенню ефекту «перезавантаження», який сьогодні є надзвичайно актуальним для більшості людей.

Особливістю запропонованої програми є поєднання елементів оздоровчої, спортивної та анімаційної діяльності. Для підвищення зацікавленості гостей та формування мотивації програму доцільно організувати у формі інтерактивної гри або командного змагання. Учасники можуть бути поділені на команди, які протягом усього туру виконуватимуть різноманітні завдання, братимуть участь у тренуваннях та накопичуватимуть бали за активність, дисципліну та досягнуті результати. Такий підхід сприятиме розвитку командного духу, підвищенню мотивації та створенню позитивної атмосфери серед гостей.

Для кожної команди може бути обраний капітан, який координуватиме дії учасників, психологічно підтримуватиме їх і мотивуватиме до досягнення поставлених цілей. Додатково учасники можуть об'єднуватися у пари для взаємного контролю та підтримки, що сприятиме формуванню відповідального ставлення до проходження програми. Важливим елементом також може стати система бонусів і заохочень, яка стимулюватиме гостей до активної участі у заходах.

Структура фітнес-туру повинна бути комплексною та включати кілька взаємопов'язаних напрямів. Першою складовою є система збалансованого харчування. Фахівці ресторанного комплексу та дієтологи можуть розробляти для учасників індивідуальні програми харчування з урахуванням віку, фізичного стану та поставлених цілей. Меню повинно базуватися на принципах здорового харчування та містити необхідну кількість білків, жирів, вуглеводів, вітамінів і мікроелементів. Гостям також можна запропонувати вести харчовий щоденник, що дозволить контролювати режим харчування та сприятиме формуванню корисних звичок.

Іншим важливим напрямом є фітнес-програма, яка включатиме різноманітні види фізичної активності. Під керівництвом професійних тренерів гості можуть брати участь у заняттях у тренажерному залі, функціональних тренуваннях, йозі, пілатесі, аквааеробіці, скандинавській ходьбі та ранковій

гімнастиці. Індивідуальний підхід до кожного учасника дозволить адаптувати фізичні навантаження до рівня підготовки гостей і зробити програму максимально комфортною та ефективною.

Особливу роль у реалізації фітнес-туру відіграватиме оздоровчий напрям. SPA-центр ГРК «Avalon Palace» може стати ключовою складовою програми, адже саме оздоровчі процедури допомагають організму відновитися після фізичних навантажень та забезпечують комплексний позитивний вплив на фізичний і психологічний стан людини. Учасникам туру можуть пропонуватися різні види масажу, сауна, ароматерапія, водні процедури, косметологічні послуги, програми релаксації та відновлення.

Окрему увагу доцільно приділити детокс-програмам, спрямованим на очищення організму та нормалізацію обмінних процесів. У межах таких програм гостям можуть пропонувати спеціальні питні режими, фіточаї, корисні напої, програми очищення організму та консультації фахівців щодо підтримання здорового способу життя після завершення туру.

Не менш важливою складовою є психологічна підтримка учасників. Сучасний ритм життя часто супроводжується стресами, емоційним виснаженням та психологічною перевтомою, тому включення до програми тренінгів, мотиваційних зустрічей, консультацій психолога та майстер-класів із саморозвитку значно підвищить цінність туру для гостей. Такі заходи сприятимуть покращенню емоційного стану учасників, розвитку навичок самоконтролю та формуванню позитивного мислення.

Для ГРК «Avalon Palace» реалізація фітнес-туру може стати не лише новим видом анімаційної діяльності, а й ефективним маркетинговим інструментом. Сучасні тенденції розвитку туристичного ринку свідчать про постійне зростання попиту на wellness-туризм, SPA-відпочинок та програми здорового способу життя. Саме тому впровадження таких послуг дозволить готелю залучити нові категорії клієнтів, зокрема молодь, сімейні пари, корпоративних клієнтів та людей, які прагнуть поєднати відпочинок із турботою про власне здоров'я.

Крім оздоровчої функції, фітнес-тур може виконувати й важливу соціальну роль. Участь у групових заходах сприятиме розвитку комунікації між гостями,

створенню дружньої атмосфери та формуванню позитивних емоцій. Проведення командних ігор, тематичних вечорів, мотиваційних конкурсів і спільних активностей дозволить зробити програму цікавішою та емоційно насиченішою.

Важливою перевагою впровадження подібних програм є можливість їх адаптації до різних категорій гостей. Для молоді можна організовувати більш активні спортивні програми, для сімейних клієнтів — комбіновані формати відпочинку, а для старших людей — оздоровчі та релаксаційні програми з помірним рівнем фізичної активності. Такий підхід дозволить значно розширити цільову аудиторію готелю та підвищити ефективність використання його інфраструктури.

Для успішної реалізації фітнес-туру також необхідне належне кадрове забезпечення. До проведення програми доцільно залучати професійних тренерів, дієтологів, SPA-фахівців, психологів та аніматорів, які володіють навичками організації дозвілля та роботи з аудиторією. Високий рівень професіоналізму персоналу забезпечить якість послуг і позитивні враження гостей від перебування у готелі.

З економічної точки зору впровадження фітнес-туру може стати ефективним засобом підвищення прибутковості готелю, особливо у періоди низького завантаження номерного фонду. Комплексний характер програми стимулюватиме гостей користуватися додатковими послугами готелю, зокрема рестораном, SPA-центром, тренажерним залом та іншими елементами інфраструктури.

Для оцінки економічної доцільності впровадження фітнес-туру проведено орієнтовний розрахунок витрат та очікуваних доходів від реалізації програми тривалістю 5 днів для групи з 20 учасників.

Орієнтовний економічний розрахунок фітнес-туру в ГРК «Avalon Palace»

Показник	Значення, грн
Оплата роботи тренерів та аніматорів	25 000,00
Послуги дієтолога та психолога	12 000,00
Організація спортивних заходів та інвентар	8 000,00
Рекламна кампанія	10 000,00
Додаткові організаційні витрати	5 000,00
Загальні витрати	60 000,00
Вартість участі для 1 особи	8 000,00
Кількість учасників	20
Загальний дохід від реалізації туру	160 000,00
Очікуваний прибуток	100 000,00

Джерело: розраховано автором.

Таким чином, за умови залучення 20 учасників до п'ятиденного фітнес-туру загальний дохід може становити 160 тис. грн, а очікуваний прибуток — близько 100 тис. грн. Рівень рентабельності заходу визначається як відношення прибутку до витрат і становить:

$$P = \frac{100000}{60000} \times 100\% = 166,7\% \quad (3.1)$$

Отримані результати свідчать про високу економічну ефективність впровадження фітнес-туру в ГРК «Avalon Palace». Крім безпосереднього прибутку від продажу програми, реалізація такого заходу сприятиме збільшенню завантаженості номерного фонду в міжсезоння, підвищенню попиту на SPA-послуги, ресторанне обслуговування та інші додаткові сервіси комплексу. У довгостроковій перспективі це забезпечить зміцнення конкурентних позицій підприємства на ринку готельно-ресторанних послуг та сприятиме формуванню позитивного іміджу сучасного wellness-комплексу.

Отже, організація фітнес-туру в ГРК «Avalon Palace» є перспективним напрямом розвитку анімаційної діяльності та сучасного готельного сервісу. Реалізація такої програми дозволить підвищити конкурентоспроможність

закладу, розширити спектр послуг, покращити імідж готелю та забезпечити високий рівень задоволеності гостей. Комплексний підхід до організації оздоровчого відпочинку сприятиме формуванню унікального туристичного продукту, який відповідатиме сучасним тенденціям розвитку індустрії гостинності та потребам клієнтів.

РОЗДІЛ 4.

БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ

4.1 Шляхи підвищення життєдіяльності людини

Кожна людина відіграє важливу роль у забезпеченні сталого розвитку суспільства та збереженні життєдіяльності майбутніх поколінь, адже проблема здоров'я населення має глобальний характер і потребує усвідомленого ставлення з боку кожного індивіда. Сучасні умови розвитку суспільства, екологічні виклики, зростання темпу життя та інформаційне перевантаження роблять питання збереження здоров'я особливо актуальним. Саме тому формування відповідального ставлення до власного фізичного та психічного стану є одним із ключових завдань сучасної людини [40].

Здоров'я людини розглядається як комплексний стан повного фізичного, психічного та соціального благополуччя, при якому всі системи організму функціонують гармонійно та збалансовано відповідно до умов природного і соціального середовища. Воно формується під впливом багатьох чинників, серед яких важливу роль відіграють генетична спадковість, спосіб життя, рівень фізичної активності, харчові звички, психологічний стан, а також свідоме ставлення людини до власного організму та потреб.[33]

Критеріями здоров'я є не лише відсутність захворювань, а й здатність людини ефективно адаптуватися до змін середовища, підтримувати фізичну активність, дотримуватися принципів раціонального харчування, організувати режим праці та відпочинку, а також підтримувати стабільний емоційний стан. Важливим показником є також рівень фізичної та психічної культури, що відображає загальний стиль життя людини та її ставлення до власного добробуту.

Сучасний спосіб життя значної частини населення характеризується зниженням рівня фізичної активності, що, у поєднанні зі стресами, неправильним харчуванням та шкідливими звичками, призводить до зростання

кількості неінфекційних захворювань, зокрема серцево-судинних патологій, порушень обміну речовин та захворювань опорно-рухового апарату. У зв'язку з цим особливого значення набуває впровадження принципів здорового способу життя як одного з найефективніших шляхів підвищення життєдіяльності людини.

Здоровий спосіб життя є системою взаємопов'язаних заходів, спрямованих на збереження, зміцнення та відновлення здоров'я. Одним із його основних компонентів є раціональне харчування, яке передбачає збалансоване споживання білків, жирів, вуглеводів, вітамінів та мінеральних речовин. Харчовий раціон повинен включати достатню кількість овочів, фруктів, злакових продуктів, якісних білкових джерел та корисних жирів, при цьому слід обмежувати вживання продуктів із надлишком цукру, солі, трансжирів та штучних добавок[32].

Не менш важливим елементом здорового способу життя є регулярна фізична активність, яка сприяє зміцненню серцево-судинної системи, підвищенню витривалості організму, розвитку м'язової системи та покращенню загального самопочуття. Рекомендовано щотижневе виконання помірних або інтенсивних фізичних навантажень, таких як ходьба, біг, плавання, фітнес, велосипедні прогулянки, силові тренування або інші види рухової активності, що відповідають рівню підготовки людини.

Важливу роль у збереженні здоров'я відіграє також відмова від шкідливих звичок, зокрема куріння та надмірного вживання алкоголю. Ці фактори негативно впливають на всі системи організму, знижують імунітет, погіршують роботу внутрішніх органів та значно скорочують тривалість життя. Усвідомлення ризиків і формування відповідальної поведінки у цьому напрямі є необхідною умовою збереження здоров'я.

Суттєвим чинником підтримання життєдіяльності є також якісний сон та дотримання режиму відпочинку. Недостатня тривалість або низька якість сну призводять до зниження працездатності, погіршення концентрації уваги, емоційної нестабільності та ослаблення імунної системи. Тому важливо

забезпечувати регулярний режим сну, достатню його тривалість та комфортні умови для відновлення організму[31].

Окрему увагу слід приділяти регулярним медичним оглядам, які дозволяють своєчасно виявляти можливі порушення здоров'я та запобігати розвитку серйозних захворювань. Контроль основних показників організму, таких як артеріальний тиск, рівень цукру та холестерину, є важливою складовою профілактики та збереження довготривалого здоров'я.

Не менш значущим напрямом є оптимізація психологічного стану людини, адже емоційне благополуччя безпосередньо впливає на фізичне здоров'я та загальну якість життя. Постійний стрес, тривожність та емоційне виснаження можуть негативно впливати на організм, знижуючи його захисні функції. Для покращення психологічного стану доцільно використовувати методи релаксації, медитації, дихальні практики, заняття йогою або іншими видами діяльності, що сприяють гармонізації внутрішнього стану.

Також важливу роль у підвищенні життєдіяльності відіграє доступ до освіти та можливостей саморозвитку. Освіта є фундаментом формування особистості та розвитку її потенціалу, тому кожна людина повинна мати рівний доступ до навчання незалежно від соціальних чи фінансових умов. Водночас сучасні технології відкривають широкі можливості для безперервного навчання, проходження курсів, тренінгів, участі у семінарах та використання онлайн-ресурсів, що сприяє постійному вдосконаленню знань і навичок.

Доступ до освіти та можливостей безперервного саморозвитку є одним із ключових факторів формування сучасної, гармонійно розвиненої особистості. Освіта в умовах сьогодення виходить далеко за межі традиційного навчального процесу, адже вона охоплює не лише здобуття знань у навчальних закладах, але й постійне оновлення компетентностей, розвиток професійних навичок та адаптацію до змін у суспільстві й на ринку праці. Безперервне навчання сприяє інтелектуальному зростанню людини, розширює її світогляд, формує здатність до аналізу інформації, прийняття зважених рішень та ефективної взаємодії з навколишнім середовищем.

Окрім безпосереднього впливу на рівень знань, освіта та саморозвиток суттєво підвищують можливості людини щодо професійної реалізації. Освічена особистість має значно більше шансів на кар'єрний розвиток, отримання стабільного доходу та досягнення життєвих цілей. У сучасних умовах конкурентного ринку праці важливим є не лише наявність базової освіти, а й постійне вдосконалення навичок, опанування нових технологій, розвиток цифрової грамотності та гнучкість у професійній діяльності. Саме тому саморозвиток стає необхідною умовою успішної адаптації до швидкоплинних змін у світі.

Важливим результатом освіти є також розвиток критичного мислення, творчих здібностей і комунікативних навичок. Людина, яка постійно навчається, здатна краще аналізувати інформацію, відрізнити достовірні дані від маніпулятивних, формувати власну точку зору та аргументовано її відстоювати. Крім того, участь у групових навчальних процесах, тренінгах або проєктах сприяє формуванню навичок командної роботи, що є надзвичайно важливим у сучасному суспільстві, де більшість завдань вирішується колективно.

Поряд із інтелектуальним розвитком значну роль у підвищенні життєдіяльності людини відіграє соціальна взаємодія та система соціальної підтримки. Людина як соціальна істота потребує постійного контакту з іншими людьми, адже саме через взаємодію формуються її емоційний стан, психологічна стійкість та відчуття безпеки. Найважливішим соціальним осередком є сім'я, яка виступає базовим середовищем формування особистості. Гармонійні сімейні стосунки забезпечують людині відчуття любові, підтримки, довіри та стабільності, що є фундаментом для її психологічного благополуччя.

Сім'я виконує не лише емоційну, але й виховну та соціалізаційну функцію, допомагаючи людині адаптуватися до суспільного життя. У сімейному колі формуються основні цінності, життєві орієнтири та моделі поведінки. Саме тому якість сімейних відносин безпосередньо впливає на загальний рівень життєдіяльності людини, її здатність долати труднощі та досягати поставлених цілей[27].

Не менш важливу роль у житті людини відіграє дружнє оточення. Друзі є джерелом емоційної підтримки, мотивації та соціальної взаємодії. Вони допомагають долати стресові ситуації, розділяють радісні моменти життя та сприяють розвитку особистості через обмін досвідом і думками. Дружні стосунки формують відчуття приналежності до соціальної групи, що є важливим чинником психологічного комфорту та емоційної стабільності.

Крім сім'ї та друзів, значний вплив на життєдіяльність людини мають соціальні контакти у професійному та громадському середовищі. Взаємодія з колегами, сусідами, членами професійних спільнот або громадських організацій сприяє розширенню соціальних зв'язків, розвитку толерантності та взаєморозуміння. У процесі такої взаємодії людина отримує нові знання, навички та можливості для самореалізації. Спільна діяльність також сприяє формуванню навичок командної роботи, що є важливим у будь-якій сфері життя.

Особливе місце у підвищенні життєдіяльності людини займає анімаційна діяльність у сфері гостинності, зокрема в готельному бізнесі. Сучасні готелі дедалі частіше розглядають анімаційні програми як невід'ємну складову якісного сервісу, що дозволяє не лише організувати дозвілля гостей, але й підвищити рівень їх задоволеності перебуванням. Анімаційна діяльність створює додаткову цінність готельного продукту, формуючи емоційно позитивний досвід у гостей та сприяючи формуванню лояльності до закладу[28].

У межах анімаційних програм гостям можуть пропонуватися різноманітні форми дозвілля, включаючи розважальні шоу, тематичні вечори, концерти, конкурси, інтерактивні ігри та інші заходи, спрямовані на емоційне розвантаження та відпочинок. Такі заходи дозволяють гостям відволіктися від повсякденних турбот, знизити рівень стресу та отримати позитивні емоції, що є важливим чинником відновлення психічного балансу.

Не менш важливою складовою анімаційної діяльності є фізична активність, яка може включати заняття йогою, аквааеробікою, фітнес-тренуваннями, спортивними іграми, прогулянками або екскурсіями. Регулярна рухова активність сприяє покращенню фізичного стану організму, підвищенню витривалості, зміцненню імунітету та загальному оздоровленню. Поєднання

фізичних навантажень із відпочинком створює умови для гармонійного розвитку людини та підвищення її життєвого тону.

Культурно-пізнавальні елементи анімаційних програм також мають значний вплив на розвиток особистості. Знайомство з місцевими традиціями, участь у майстер-класах, дегустаціях, екскурсіях та творчих заходах сприяє розширенню кругозору, формуванню поваги до інших культур та розвитку міжкультурної комунікації. Це особливо важливо в умовах глобалізації, коли взаємодія між представниками різних країн і культур стає невід'ємною частиною повсякденного життя[29].

Важливим аспектом анімаційної діяльності є також створення умов для соціальної взаємодії між гостями. У готельному середовищі формуються нові соціальні зв'язки, виникають неформальні спілкування, обмін досвідом та емоціями. Це сприяє формуванню відчуття спільноти, покращенню соціального самопочуття та створенню дружньої атмосфери. Участь у спільних заходах дозволяє людям долати соціальні бар'єри, розвивати комунікативні навички та отримувати позитивний соціальний досвід.

Анімаційна діяльність у готелі також виконує важливу психологічну функцію, оскільки сприяє зниженню рівня стресу, подоланню емоційного виснаження та відновленню внутрішньої гармонії. Завдяки комплексному поєднанню розважальних, оздоровчих та соціальних заходів створюється сприятливе середовище для повноцінного відпочинку та відновлення життєвих сил. Саме тому анімація є важливою складовою сучасного готельного сервісу.

Отже, освіта, саморозвиток, соціальна взаємодія та анімаційна діяльність у сфері гостинності є взаємопов'язаними чинниками, що комплексно впливають на рівень життєдіяльності людини. Їх поєднання сприяє формуванню гармонійної особистості, підвищенню якості життя, зміцненню фізичного та психічного здоров'я, а також розвитку суспільства в цілому.

4.2 Психофізіологічне розвантаження для працівників

Психофізіологічне розвантаження працівників готельного підприємства є одним із ключових чинників забезпечення їхнього професійного благополуччя, збереження високого рівня працездатності та підтримання загальної життєдіяльності організму. У сучасних умовах інтенсивної праці в індустрії гостинності персонал щоденно стикається з емоційними навантаженнями, високими вимогами до якості обслуговування, необхідністю швидкого реагування на запити гостей та вирішення нестандартних ситуацій. Усе це формує значний рівень стресового навантаження, що в довгостроковій перспективі може негативно впливати як на фізичний, так і на психологічний стан працівників. Саме тому організація ефективної системи психофізіологічного розвантаження є важливою складовою управління персоналом у готельній сфері, зокрема у закладах рівня ГРК «Avalon Palace» [24].

Одним із базових напрямів забезпечення комфортних умов праці є формування сприятливого робочого середовища. Йдеться про комплекс заходів, спрямованих на створення фізичного, естетичного та психологічного комфорту для персоналу. Збалансоване робоче середовище дозволяє зменшити рівень втоми, підвищити концентрацію уваги, знизити емоційне напруження та покращити загальну ефективність роботи. У цьому контексті важливу роль відіграє організація простору, освітлення, вентиляції, акустики та зонування приміщень.

Освітлення робочих зон є одним із ключових факторів, що впливають на працездатність персоналу. Оптимальне поєднання природного та штучного освітлення дозволяє зменшити навантаження на зорову систему, покращити концентрацію та запобігти швидкому розвитку втоми. Важливим є також можливість регулювання інтенсивності освітлення залежно від часу доби, специфіки виконуваних завдань та індивідуальних потреб працівників. Надмірне або недостатнє освітлення може негативно впливати на самопочуття, тому його організація повинна відповідати сучасним ергономічним вимогам.

Не менш важливим аспектом є якість повітря та система вентиляції у приміщеннях готелю. Наявність ефективної системи повітрообміну забезпечує підтримання оптимального рівня вологості, температурного режиму та чистоти повітря, що безпосередньо впливає на стан здоров'я працівників. Свіже повітря сприяє зниженню рівня втоми, підвищенню розумової активності та загальному покращенню самопочуття. У сучасних умовах важливим є використання систем клімат-контролю, які дозволяють підтримувати стабільні параметри мікроклімату незалежно від зовнішніх умов.

Акустичний комфорт також має суттєве значення для психофізіологічного стану працівників. Постійний шум, характерний для готельного середовища, може викликати підвищену втому, дратівливість та зниження концентрації. Саме тому доцільним є використання звукоізоляційних матеріалів, правильне планування робочих зон та впровадження технологічних рішень, що зменшують рівень шумового навантаження. Створення тихих зон для відпочинку персоналу є додатковим чинником підвищення ефективності праці та відновлення емоційного балансу.

Важливу роль у забезпеченні психофізіологічного розвантаження відіграє також раціональна організація простору. Правильне зонування приміщень дозволяє розмежувати робочі та відпочинкові зони, забезпечуючи працівникам можливість короткочасного відновлення сил у комфортних умовах. Наявність спеціально облаштованих місць для відпочинку сприяє зниженню емоційного напруження, підвищенню мотивації та формуванню більш сприятливого психологічного клімату в колективі. Водночас ергономічне розташування робочих місць дозволяє зменшити фізичне навантаження та підвищити ефективність виконання професійних обов'язків[22].

Одним із найважливіших елементів психофізіологічного розвантаження є організація регулярних перерв під час робочого процесу. Короткі паузи між інтенсивними періодами роботи дозволяють працівникам відновити енергетичний баланс, зменшити м'язову напругу та знизити рівень психологічного навантаження. Такі перерви можуть включати легку фізичну активність, вправи для розтягування м'язів, дихальні практики або короткий

відпочинок у спокійній атмосфері. Навіть нетривалі перерви сприяють покращенню концентрації уваги та підвищенню продуктивності праці.

Окрему увагу слід приділяти практикам ментального розвантаження, які можуть бути інтегровані у робочий процес. Серед них — короткі сеанси релаксації, елементи медитації, техніки усвідомленого дихання та психологічної саморегуляції. Такі методи дозволяють зменшити рівень стресу, стабілізувати емоційний стан та підвищити здатність працівників ефективно реагувати на робочі виклики. У довгостроковій перспективі це сприяє зниженню рівня професійного вигорання та підвищенню загальної задоволеності роботою.

Регулярність відпочинку та правильне чергування навантаження і відновлення є основою підтримання високої працездатності персоналу. У готельній сфері, де робочий процес часто має інтенсивний та динамічний характер, дотримання балансу між роботою та відпочинком є критично важливим. Раціонально організований режим праці дозволяє уникнути перевтоми, зберегти стабільний рівень енергії протягом робочого дня та забезпечити високу якість обслуговування гостей.

Система психофізіологічного розвантаження працівників готелю повинна бути комплексною та включати як організаційні, так і інфраструктурні заходи. Формування комфортного робочого середовища, забезпечення належних умов освітлення, вентиляції та акустики, раціональне планування простору, а також впровадження регулярних перерв і методів психологічного відновлення є важливими складовими ефективного управління персоналом. Усе це сприяє підвищенню продуктивності праці, покращенню емоційного стану працівників та загальному підвищенню якості сервісу у готельному підприємстві [23].

Регулярні перерви та повноцінний відпочинок у процесі робочої діяльності є одними із ключових факторів забезпечення психофізіологічного розвантаження персоналу готельного підприємства. У сучасній індустрії гостинності працівники щоденно стикаються з високим рівнем емоційного навантаження, необхідністю швидкого реагування на запити гостей, виконання багатозадачних функцій і підтримання високих стандартів сервісу. У таких умовах безперервна робота без достатнього відновлення може призводити до

перевтоми, зниження концентрації уваги, емоційного вигорання та погіршення якості обслуговування. Саме тому організація системи регулярних перерв є не лише бажаною, а й необхідною умовою ефективного функціонування персоналу ГРК «Avalon Palace».

Короткочасні перерви протягом робочого дня дозволяють працівникам відновлювати енергетичний баланс, знижувати рівень стресу та підтримувати стабільний психоемоційний стан. Навіть нетривалий відпочинок сприяє розвантаженню нервової системи, покращенню кровообігу, зменшенню м'язової напруги та відновленню розумової активності. У практиці готельної діяльності важливо, щоб такі перерви були організовані системно, з урахуванням специфіки робочого процесу та індивідуальних потреб працівників. Оптимальне чергування періодів активної роботи та відпочинку дозволяє підтримувати високу продуктивність протягом усього робочого дня без надмірного навантаження на організм.

Важливим доповненням до системи психофізіологічного розвантаження є забезпечення працівникам доступу до професійної психологічної підтримки. У сфері гостинності персонал часто працює в умовах емоційної напруги, пов'язаної з необхідністю постійного спілкування з різними категоріями гостей, розв'язання конфліктних ситуацій і дотримання високих стандартів обслуговування. У таких умовах консультації з психологом або спеціалістом із професійного вигорання можуть відігравати важливу роль у збереженні психічного здоров'я працівників. Фахівці допомагають сформулювати ефективні стратегії подолання стресу, навчитися контролювати емоції, підвищити рівень стресостійкості та покращити загальне психологічне благополуччя.

Окрему увагу слід приділяти розвитку програм фізичної активності для персоналу готелю. Регулярні фізичні вправи є одним із найефективніших способів зниження психоемоційного напруження, покращення самопочуття та підвищення загального рівня енергії. Включення фізичної активності в робочий процес або позаробочий час сприяє зміцненню здоров'я працівників, підвищенню їхньої витривалості та профілактиці професійних захворювань,

пов'язаних із малорухливим способом роботи або, навпаки, надмірною фізичною активністю.

У цьому контексті доцільною є організація корпоративних спортивних заходів, спільних тренувань, фітнес-занять або коротких активних перерв протягом робочого дня. Такі заходи можуть включати елементи розтяжки, легкі гімнастичні вправи, дихальні практики або короткі прогулянки на свіжому повітрі. Спільна участь працівників у фізичній активності також сприяє формуванню командного духу, покращенню взаємовідносин у колективі та створенню більш позитивної робочої атмосфери.

Важливим напрямом підвищення психофізіологічної стійкості персоналу є проведення навчальних заходів, тренінгів і семінарів, спрямованих на розвиток навичок управління стресом. Такі програми дозволяють працівникам краще розуміти природу стресових реакцій, навчитися ефективно реагувати на складні ситуації, планувати робочий час і визначати пріоритети. Особливо важливим є формування навичок емоційної саморегуляції, які дозволяють зберігати спокій у конфліктних або напружених ситуаціях, що є типовими для сфери обслуговування.

Крім того, значну роль у забезпеченні психофізіологічного розвантаження відіграє формування позитивного соціально-психологічного клімату в колективі. Дружні взаємини між працівниками, взаємна підтримка, довіра та ефективна комунікація сприяють зниженню рівня стресу й підвищенню задоволеності роботою. У сприятливому колективі працівники відчують себе більш захищеними, мотивованими та залученими до спільного результату, що позитивно впливає на загальну ефективність роботи готелю.

Соціальна підтримка в межах колективу також є важливим фактором у профілактиці емоційного вигорання. Можливість обговорення робочих ситуацій, спільне вирішення проблем, взаємодопомога у складних випадках та неформальне спілкування сприяють формуванню довірливих відносин між працівниками. Це, у свою чергу, створює відчуття стабільності та впевненості, що є важливим для психологічного комфорту персоналу.

Загалом, система психофізіологічного розвантаження працівників готелю повинна бути комплексною та багаторівневою. Вона включає не лише організацію перерв і відпочинку, а й створення сприятливих умов праці, доступ до психологічної підтримки, розвиток фізичної активності, навчання навичок управління стресом і формування позитивного соціального середовища. Лише за умови поєднання всіх цих елементів можна досягти стабільного підвищення ефективності роботи персоналу та збереження його здоров'я.

Окремо слід зазначити, що впровадження таких заходів має довгостроковий позитивний ефект не лише для працівників, а й для самого готельного підприємства. Зменшення рівня стресу та професійного вигорання сприяє зниженню плинності кадрів, підвищенню якості обслуговування гостей та формуванню позитивного іміджу закладу. У результаті готель отримує більш стабільний, мотивований і професійний персонал, що безпосередньо впливає на його конкурентоспроможність на ринку послуг.

Таким чином, психофізіологічне розвантаження працівників є невід'ємною складовою сучасного менеджменту персоналу в готельному секторі. Його ефективна організація дозволяє забезпечити баланс між професійними навантаженнями та відновленням, сприяє зміцненню здоров'я працівників, підвищенню їхньої мотивації та загальному покращенню якості роботи готелю.

ВИСНОВКИ

У процесі виконання даної роботи було комплексно розглянуто теоретичні та практичні аспекти організації анімаційної діяльності у сфері соціокультурного сервісу та готельного бізнесу, що дало змогу сформулювати обґрунтовані висновки відповідно до завдань, поставлених у дослідженні.

Першочергово було охарактеризовано сутність та особливості культурно-дозвіллевої діяльності в соціокультурному сервісі та туризмі. У ході аналізу встановлено, що культурно-дозвіллева діяльність є важливою складовою сучасної індустрії гостинності, оскільки безпосередньо впливає на формування емоційного досвіду туриста та рівень його задоволеності перебуванням у закладі розміщення. Визначено, що анімаційна діяльність є інтегрованим елементом сервісу, який поєднує розважальні, пізнавальні, оздоровчі та соціальні функції. Її головною метою є створення умов для активного та змістовного дозвілля гостей, формування позитивного емоційного фону, підвищення рівня комфорту та загальної якості відпочинку. Доведено, що культурно-дозвіллева діяльність у сучасних готельних комплексах виходить за межі звичайного надання послуг і перетворюється на інструмент формування конкурентних переваг підприємства на ринку туристичних послуг.

Іншим завданням було розглянуто типологію анімаційного обслуговування та визначено роль анімації у підвищенні якості готельних послуг. У результаті дослідження встановлено, що анімаційні програми можуть бути класифіковані за різними критеріями, зокрема за спрямованістю, змістом, формою організації, тривалістю та цільовою аудиторією. Виокремлено спортивні, розважальні, культурно-пізнавальні, екскурсійні, пригодницькі та комплексні анімаційні програми, кожна з яких виконує специфічну функцію у процесі організації дозвілля гостей. З'ясовано, що анімація є одним із ключових факторів підвищення якості готельного обслуговування, оскільки вона забезпечує додану цінність послуги, сприяє формуванню позитивного іміджу закладу та підвищує рівень лояльності клієнтів. Визначено, що впровадження

анімаційних програм дозволяє готельним підприємствам не лише задовольняти базові потреби гостей у проживанні та харчуванні, а й формувати емоційно насичений досвід перебування, що є важливим чинником повторного відвідування.

Третім завданням було досліджено специфіку організації анімаційних послуг на прикладі ГРК «Avalon Palace». У межах даного аналізу встановлено, що готель має потенціал для впровадження анімаційної діяльності як одного з напрямів підвищення якості сервісу та розширення спектру додаткових послуг. Виявлено, що найбільш перспективними для цього готельного підприємства є програми SPA-орієнтованої, спортивно-оздоровчої та сімейної анімації, які відповідають сучасним тенденціям попиту на ринку туристичних послуг. Окремо зазначено, що ефективна організація анімаційної діяльності потребує створення відповідної структурної одиниці в межах організаційної структури готелю, а також визначення функціональних обов'язків персоналу. Доведено, що навіть на початковому етапі впровадження анімаційної служби важливим є правильний підбір кадрів, формування базових програм та поступове розширення спектру анімаційних послуг залежно від попиту гостей.

Четвертим завданням було оцінено економічні та організаційні аспекти впровадження анімаційних програм. У результаті дослідження встановлено, що впровадження анімаційної діяльності потребує певних інвестиційних витрат, пов'язаних із формуванням матеріально-технічної бази, оплатою праці персоналу та організацією заходів. Водночас доведено, що за умов грамотного управління анімаційними процесами такі витрати є економічно доцільними, оскільки вони сприяють збільшенню середньої тривалості перебування гостей у готелі, підвищенню рівня завантаженості номерного фонду та зростанню доходів від додаткових послуг. Організаційно встановлено, що успішна реалізація анімаційних програм потребує чіткої координації між структурними підрозділами готелю, ефективної системи планування, контролю та мотивації персоналу. Також важливим є врахування сезонності попиту, що дозволяє оптимізувати витрати та підвищити ефективність використання ресурсів готельного підприємства.

П'ятим завданням було розроблено практичні рекомендації щодо вдосконалення анімаційної діяльності та впровадження інноваційних і дитячих програм. У результаті запропоновано впровадження комплексного підходу до організації анімаційного сервісу, який включає розробку різноформатних програм для різних категорій гостей, зокрема сімей із дітьми, молоді, ділових туристів та осіб старшого віку. Особливу увагу приділено необхідності впровадження дитячих анімаційних програм, що дозволяють підвищити привабливість готелю для сімейного сегмента ринку. Також запропоновано впровадження інноваційних форматів анімації, зокрема інтерактивних ігрових програм, тематичних вечорів, квестів, фітнес-турів та оздоровчих комплексів, які поєднують розважальну й оздоровчу складову. Визначено, що важливим напрямом удосконалення є використання сучасних цифрових технологій у процесі організації дозвілля, що дає змогу підвищити рівень залученості гостей та персоналізувати анімаційні послуги.

Узагальнюючи результати дослідження, слід зазначити, що анімаційна діяльність у готельному бізнесі є важливим інструментом підвищення конкурентоспроможності підприємства, формування його позитивного іміджу та забезпечення високого рівня задоволеності гостей. Впровадження анімаційних програм у діяльність ГРК «Avalon Palace» є доцільним і перспективним напрямом розвитку, який дозволяє розширити спектр послуг, підвищити якість обслуговування та зміцнити позиції на ринку готельних послуг. Реалізація запропонованих рекомендацій сприятиме не лише покращенню економічних показників діяльності готелю, а й формуванню сучасного, клієнтоорієнтованого підходу до організації сервісу, що відповідає міжнародним стандартам індустрії гостинності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Агеєва І. С. Можливості використання анімаційних програм в туризмі. *Молодий вчений*. 2022. № 6. С. 123–125.
2. Анімація громадського життя. URL : <http://www.lac.org.ua/animatsiya-hromadskoho-zhyttya/>
3. Байлик С. І., Кравець О. М. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посіб. Харків : ХНАМГ, 2008. 197 с.
4. Бала Р. С. Впровадження анімаційного менеджменту в загальну структуру управління готельного підприємства. *Проблеми та перспективи розвитку бізнесу в Україні* : матеріали міжнарод. наук.-практ. конф., 25 січня 2022 р. Львів : ЛТЕУ, 2022. С. 197-199.
5. Бала Р. С. Готельна анімація: суть, завдання, види. *Інновації в управлінні асортиментом, якістю та безпекою товарів і послуг* : матеріали ІХ міжнарод. наук.-практ. конф., 09 грудня 2021 р. Львів : ЛТЕУ, 2021. С. 207- 209.
6. Бриль К. Роль свят у підвищенні економічної ефективності туристичних центрів. URL : https://www.google.com/url?esrc=s&q-&rct=j&sa=U&url=http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe%
7. Використання форм туристської анімації в системі професійної підготовки майбутніх фахівців з туризму. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2023. № 1 (69). С. 152–161.
8. Вовк І.П., Вовк Ю.Я., Антонів Є.В. Вплив психологічних аспектів на створення анімаційних заходів для закладів готельно-ресторанного бізнесу. *Менеджмент у виробництві та соціальній сфері* : Матеріали ХХ наукової конференції ТНТУ ім. І. Пулюя, 17-18 травня 2017 року. ТНТУ, 2017. С. 215.
9. Все про туризм – освітньо туристичний портал : веб-сайт. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/iltjo.htm
10. Готель Avalon Palace. URL: <https://www.google.com/aclk?sa>
11. Грепан Т.С. Роль анімації на фестивалях та карнавалах. URL: <http://www.repository.hneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/525/1/>.

12. Захаріна Є. А., Захаріна А. Г. Анімаційні програми з використанням засобів туризму у рекреаційній діяльності студентської молоді. *Науковий часопис. Серія 15 : Науково-педагогічні проблеми фізичної культури (фізична культура і спорт)*. 2015. Вип. 9. С. 44-47. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_015_2015_9_15.
13. Зорін В., Квартальнов С. Тлумачний словник туристичних термінів. Туризм. Туристська індустрія. Туристський бізнес. Афіни : INFOGROUP, 1994. 408 с
14. Ільїна Є. Н. Туроперейтинг: організація діяльності : навч. посіб. Київ, 2005. 480 с.
15. Ільтьо Т.І. Розвиток та впровадження анімаційної діяльності в готельному господарстві на українському і світовому ринках. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2015. Вип.6. С.174-178.
16. Килимистий С. М. Анімація в туризмі: навч. посіб. Київ : Вид-во ФПУ, 2017. 188 с.
17. Килимистий С. М. Класифікація видів анімаційної діяльності в туризмі. *Міжнародний вісник: Культурологія. Філологія. Музикознавство*. 2022. № 2. С. 77-83.
18. Килимистий С. М. Сутність анімації в туризмі як культурної практики [Електронний ресурс] / С. М. Килимистий. - Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/old_jrn/Soc_Gum/Pkl/2009_25/Kylymystyj_S.M.pdf
19. Колотуха О. В. Спортивний туризм та активна рекреація: географія, систематизація, практика (словник-довідник). URL : <https://geohub.org.ua/node/554>
20. Кравець О. М., Байлик С. І. Організація анімаційних послуг в туризмі: навч. посіб. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бабекова, 2017. 335 с.
21. Кукліна Т. С., Віндюк А. В., Булатов С. В. Організація анімаційних послуг : навч. посіб. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 244 с.
22. Культурно-дозвіллева діяльність та її сутність. Культура : веб-сайт. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/culture/11224/>

23. Маховка, В. М., Кременецька, О. Є. (2021). Сутність і значення анімації в сучасній туристичній діяльності. Теоретичні та практичні наукові здобутки : дослідження та результати їх впровадження: матеріали міжнар. наук.-теор. конференції. (Піза, Італія, Лютий 12. 2021). 2021. С. 51-55. URL: <http://surl.li/pijhb>
24. Методи встановлення регламентованих перерв на відпочинок веб-сайт. URL: <https://buklib.net/books/28234/>
25. Міхо О. І. Анімація в рекреації та туризмі : словник-довідник. Київ : Видавництво Ліра-К, 2019. 224 с.
26. О.М. Кравець, С.І. Байлик, Організація анімаційних послуг в туризмі: веб-сайт. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/141489395.pdf>
27. Олійник О., Дьяченко Р. До питання соціокультурного потенціалу готельної анімації. *Культурно-мистецькі та освітні практики*. 2023. № 41. С. 112–120.
28. Організація анімаційних послуг в готелях і туристичних комплексах: веб-сайт. URL: <https://www.slideshare.net/mazurets/3-54772292>
29. Островська Г., Шерстюк Р. Підготовка персоналу підприємств індустрії гостинності в умовах нового освітнього та професійного контенту: проблеми та перспективи. IV Всеукраїнська науково-практична конференція «Інновації розвитку харчових технологій та індустрії гостинності у готельно-ресторанному бізнесі», 2023. ДВНЗ «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі», с. 10-11.
30. Туристичне краєзнавство: Навч. посіб. / За ред. проф. Ф. Д. Заставного. 2008 - 575 с.
31. Радченко В. В. Приклади розважальних програм на зарубіжних курортах. URL : https://tourlib.net/statti_tourism/radchenko.htm
32. Пасічник О. М. Реферат Методи і засоби вимірювання освітленості веб-сайт. URL : <https://ukrreferat.com/fizika/metodi-i-zasobi-vimiryuvannya-osvitlenosti.html>
33. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. Навчальний посібник: Кондор, 2005. - 408 с.

34. Розвиток та впровадження анімаційної діяльності в готельному господарстві на українському і світовому ринках : веб-сайт. URL: <http://global-national.in.ua/archive/6-2021/35.pdf>

35. Сафарова Л. К. Розвиток туризму в Україні в умовах світової пандемії. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 16–17 листопада 2021 р., м. Старобільськ, 2021. С. 51–52.

36. Скільки і якої фізичної активності потрібно людям різного віку веб-сайт. URL: <https://healthcenter.od.ua/2020/08/18/skilky-i-yakoyi-fizychnoyiaktyvnosti-potribno-lyudyam-riznogo-viku/>

37. Туристский інтернет-портал. URL : <http://shrilanka.net.ua/?cont=ostrane>

38. Туристська анімація: соціокультурні особливості. URL : <https://referatss.com.ua/work/turistska-animacija-sociokulturni-osoblivosti/>

39. Тучковська І.І. Особливості організації анімаційної діяльності в індустрії гостинності. *Підприємництво і торгівля*. 2018. № 23. С. 155-159. DOI: <https://doi.org/10.36477/2522-1256-2018-23-26>

40. Цінність родини. Чинники міцної родини. Готовність до сімейного життя. веб-сайт. URL: <https://vseosvita.ua/library/embed/010091xj-1350.doc.html>

41. Шляхи підвищення життєдіяльності: оздоровча фізична культура : веб-сайт. URL: http://www.confcontact.com/2023-specproekt/tn15_grinyuk.htm

ДОДАТКИ

Додаток А



Рис. А.1. ГРК «Avalon Palace»



Рис. Б.1. Ресторан та меню ГРК «Avalon Palace»



Рис. В.1. Апартаменти ГРК «Avalon Palace»