

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка
Кафедра готельно-ресторанної справи

«До захисту в ЕК»

«До захисту допущено»

Дека́н факультету

Завідувач кафедри


(підпис)

Віта ЦИРУЛЬНІКОВА


(підпис)

Лариса ШАРАН

(ім'я і прізвище)

(ім'я і прізвище)

« 13 » лютого 2025 р.

« 13 » лютого 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Менеджмент анімаційної діяльності готельного підприємства»

Виконав: здобувач 5 курсу, групи ЗГС-5-2

Головань Вікторія Олександрівна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)


(підпис)

Керівник Кирпиченкова Оксана Миколаївна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)


(підпис)

Рецензент Ірина МЕЛЬНИК

(ім'я і прізвище)


(підпис)

Я, як здобувач(ка) Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавав(-ла) і не одержував(-ла) незарядженої допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувач


(підпис)


Київ – 2025 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка
Кафедра готельно-ресторанної справи
Освітній ступінь бакалавр
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
(шифр і назва)
Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»
(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

 Лариса ШАРАН

« 04 » грудня 2024 року

ЗАВДАННЯ







НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Головань Вікторії Олександрівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

- Тема роботи «Менеджмент анімаційної діяльності готельного підприємства»
керівник роботи Кирпиченкова Оксана Миколаївна к.т.н., доцент
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
- затверджені наказом вищого навчального закладу від «04» грудня 2024 року № 991-КС
- Термін подання здобувачем роботи 27 січня 2025 року
- Вихідні дані до роботи менеджмент анімаційної діяльності готельного підприємства готелю «Гайсин» в м. Гайсин, Вінницької області
- Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)
Вступ; Розділ 1 Готельний бізнес в м. Гайсин: стан, виклики, перспективи ; Розділ 2 Характеристика готелю «Гайсин»; Розділ 3 Удосконалення анімаційної діяльності готелю «Гайсин»; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів
- Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Кирпиченкова О.М., доцент	 4.12.24 р.	 16.12.24 р.
Розділ 2	Кирпиченкова О.М., доцент	 17.12.24 р.	 02.01.25 р.
Розділ 3	Кирпиченкова О.М., доцент	 03.01.25 р.	 21.01.25 р.

7. Дата видачі завдання 4 грудня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС В М. ГАЙСИН: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ	4.12-16.12.2024 р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «ГАЙСИН»	17.12.2024-02.01.2025 р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «ГАЙСИН»	03.01-21.01.2025 р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ	22.01-25.02.2025 р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	27.02.2025 р.	Виконано

Здобувач


(підпис)

Вікторія ГОЛОВАНЬ

Керівник роботи


(підпис)

Оксана КИРПІЧЕНКОВА

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Головань Вікторії Олександрівни

факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
імені проф. В.Ф. Доценка

заочна форма здобуття освіти, спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа,
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Тема роботи: *«Менеджмент анімаційної діяльності готельного підприємства»*

Керівник роботи: Кирпіченкова Оксана Миколаївна к.т.н., доцент

Дата захисту “.....” лютого 2025 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню менеджменту анімаційної діяльності готелю «Гайсин» та розробці пропозицій щодо його вдосконалення. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків.

У першому розділі проведено комплексне дослідження стану готельного бізнесу в місті Гайсин, проаналізовано типологію та спеціалізацію закладів готельного господарства, досліджено динаміку розвитку галузі за 2020-2024 роки та визначено основні проблеми й виклики для готельного господарства міста.

У другому розділі представлено детальну характеристику готелю «Гайсин», включаючи його юридичний статус, організаційну структуру, кадровий склад та спектр послуг. Особливу увагу приділено аналізу існуючої системи анімаційного сервісу в готелі.

У третьому розділі розроблено пропозиції щодо вдосконалення менеджменту анімаційної діяльності готелю, запропоновано нові анімаційні програми та заходи, надано рекомендації щодо покращення системи управління персоналом анімаційної служби та представлено обґрунтування запропонованих заходів.

Ключові слова: готельне господарство, анімаційна діяльність, менеджмент анімації, готельні послуги, місто Гайсин, готель «Гайсин», анімаційні програми, управління персоналом.

ABSTRACT

The qualification work is devoted to the study of the management of the animation activities of the hotel «Gaisyn» and the development of proposals for its improvement. The work consists of an introduction, three sections, conclusions and proposals, a list of sources used and appendices.

In the first section, a comprehensive study of the state of the hotel business in the city of Gaisyn was conducted, the typology and specialization of hotel establishments were analyzed, the dynamics of the development of the industry for 2020-2024 were studied, and the main problems and challenges for the city's hotel industry were identified.

In the second section, a detailed description of the hotel «Gaisyn», including its legal status, organizational structure, staffing and range of services, is presented. Particular attention is paid to the analysis of the existing animation service system in the hotel.

In the third section, proposals are developed to improve the management of the hotel's animation activities, new animation programs and activities are proposed, recommendations are made to improve the animation service personnel management system, and the justification of the proposed measures is presented.

Keywords: hotel management, animation activities, animation management, hotel services, the city of Gaysyn, «Gaysyn Hotel», animation programs, personnel management.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС В М. ГАЙСИН: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ	8
1.1 Типи та спеціалізація закладів готельного господарства м. Гайсин.....	8
1.2 Динаміка розвитку готельного бізнесу протягом 2020-2024 років.....	10
1.3 Аналіз проблем і викликів для готельного господарства м. Гайсин.....	13
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «ГАЙСИН»	16
2.1 Загальна відомості	16
2.1.1 Юридична інформація	16
2.1.2 Структура підприємства та персонал.....	18
2.1.3 Характеристика послуг	19
2.2 Аналіз існуючої системи анімаційного сервісу в готелі.....	21
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «ГАЙСИН»	24
3.1. Розроблення нових анімаційних програм та заходів.....	24
3.2 Удосконалення системи управління персоналом анімаційної служби.....	27
3.3 Обґрунтування запропонованих заходів.....	29
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	31
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ	34

ВСТУП

В сучасних умовах розвитку готельного бізнесу відбувається стрімка трансформація підходів до організації сервісу та задоволення потреб гостей. Традиційні послуги розміщення та харчування вже не є достатніми для забезпечення конкурентоспроможності готельних підприємств. Сучасний споживач готельних послуг очікує отримати не лише комфортні умови проживання, але й різноманітні можливості для проведення дозвілля, розваг та активного відпочинку. У цьому контексті анімаційна діяльність стає одним із ключових факторів успішності готельного бізнесу.

Особливої актуальності питання розвитку анімаційних послуг набуває для готельних підприємств у невеликих містах України, де існує гостра потреба у розширенні спектру послуг та підвищенні якості обслуговування гостей. Місто Гайсин, як важливий регіональний центр Вінницької області, демонструє значний потенціал для розвитку внутрішнього туризму та ділових подорожей. Зростання туристичних потоків та підвищення вимог споживачів зумовлюють необхідність удосконалення готельного сервісу, зокрема через впровадження ефективного менеджменту анімаційної діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить про значний інтерес науковців до проблематики організації анімаційної діяльності в готельному бізнесі. Теоретичні основи готельної анімації розглядаються в працях таких вітчизняних та зарубіжних вчених як С.І. Байлик, І.В. Зорін, В.А. Квартальнов, Л.В. Курило, Т.І. Ткаченко та інші. Практичні аспекти управління анімаційною службою готелів досліджували О.М. Кравець, С.І. Килимистий, Н.О. Максимовська, М.М. Покоłodна. Проте питання організації анімаційної діяльності в готельних підприємствах малих міст України залишається недостатньо вивченим та потребує подальших досліджень.

Мета дослідження полягає в удосконаленні менеджменту анімаційної діяльності готельного підприємства.

Для досягнення поставленої мети визначено такі завдання:

- проаналізувати сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку готельного бізнесу в місті Гайсин, враховуючи регіональні особливості та тенденції розвитку туристичної галузі;
- дослідити типологію та спеціалізацію закладів готельного господарства міста, визначити їх конкурентні переваги та недоліки;
- оцінити динаміку розвитку готельної сфери протягом 2020-2024 років, з урахуванням впливу пандемії COVID-19 та післякризового відновлення;
- надати комплексну характеристику готелю «Гайсин», включаючи аналіз кадрового потенціалу та фінансово-економічних показників діяльності;
- проаналізувати існуючу систему анімаційного сервісу в готелі та оцінити її ефективність;
- розробити нові анімаційні програми та заходи, орієнтовані на різні сегменти споживачів;
- запропонувати шляхи вдосконалення системи управління персоналом анімаційної служби, включаючи питання підбору, навчання та мотивації працівників;
- обґрунтувати доцільність запропонованих заходів.

Об'єкт дослідження – готель «Гайсин» в м. Гайсин, Вінницької області.

Предмет дослідження – менеджмент анімаційної діяльності готельного підприємства.

Наукова новизна отриманих результатів полягає у комплексному дослідженні особливостей організації анімаційної діяльності в готельному підприємстві малого міста та розробці практичних рекомендацій щодо її вдосконалення з урахуванням регіональної специфіки.

РОЗДІЛ 1.

ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС В М. ГАЙСИН: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ

1.1 Типи та спеціалізація закладів готельного господарства м. Гайсин

Місто Гайсин, розташоване в Вінницькій області України, має специфічну структуру готельного господарства, яка відображає особливості його соціально-економічного розвитку та географічного розміщення.

Таблиця 1.1 – Забезпеченість м. Гайсин готелями

Діючі засоби розміщення	Адреса	Тип	Категорія	Номерний фонд та цінова політика	Інфраструктура та послуги
Готельний комплекс «Гайсин» [1]	вул. 1-го травня, 5	туристичний	2*	36 номерів: економ – 535 – 650 грн., стандарт – 850 грн.	Інфраструктура: кафе, бар, більярд, караоке, літня тераса, паркінг Послуги: проживання, харчування, щоденне прибирання номерів, цілодобова реєстрація
Готель «Прованс» [2]	вул. Київська, 1	туристичний	2*	18 номерів: чотирьохмісний – 1200 грн., двомісний – 1300 грн.	Інфраструктура: паркінг, пральня Послуги: проживання, щоденне прибирання, цілодобова стійка реєстрації
Готель «Золотий дракон» [3]	вул. В. Чорновола, 2А	туристичний	3*	12 номерів двомісних – 1100 грн.	Інфраструктура: сад, тераса, ресторан, бар, паркінг Послуги: проживання, харчування, обслуговування номерів, безкоштовний інтернет, щоденне прибирання номерів
Готельно-ресторанний комплекс «VinoGrad» [4]	просп. Житній, 1	туристичний	4*	45 номерів: напівлюкс – 2750 грн., люкс – 3000 – 5000 грн.	Інфраструктура: ресторан, паркінг, спа та оздоровчий центр, басейн, бар Послуги: проживання, харчування, масаж, спа-процедури, косметичні послуги, щоденне прибирання номерів

Джерело: [упорядковане автором]

Готельне господарство м. Гайсин представлене невеликою кількістю закладів, які можна класифікувати за різними типологічними ознаками. Основними типами готельних підприємств є:

- Готелі міського типу. Заклади цієї категорії розраховані переважно на тимчасове проживання приїжджих фахівців, службовців, представників бізнесу та транзитних туристів. У місті налічується декілька невеликих готелів, розташованих у центральній частині та поблизу важливих транспортних магістралей.

Особливості міських готелів включають місткість від 20 до 50 номерів, стандартний рівень комфорту, цілорічне функціонування та наявність мінімального набору послуг, таких як розміщення, харчування та прибирання.

- Мотелі. На під'їздах до міста та уздовж автомобільних шляхів розташовані нечисленні мотелі, призначені для короткочасного перебування водіїв та мандрівників. Специфіка цих закладів полягає у зручному розташуванні біля траси, наявності паркінгу, спрощеному сервісі та доступній ціновій політиці.
- Міні-готелі та хостели. Для молодіжного та бюджетного туризму в Гайсині функціонують невеликі заклади розміщення економ-класу. Їм притаманні компактні номери, спільні санвузли, низька вартість проживання та орієнтація на студентів, робітників та мандрівників.
- Готельні комплекси при підприємствах. У структурі готельного господарства міста особливе місце посідають готелі при місцевих підприємствах та організаціях. Вони призначені для розміщення відряджених співробітників, мають обмежений контингент мешканців, мінімальний набір послуг та закріплені за конкретними установами.
- Готельні номери при закладах харчування. Деякі ресторани та кафе міста пропонують додаткові послуги тимчасового розміщення. Це передбачає наявність невеликої кількості номерів, суміщення функцій харчування та проживання, а також неповний готельний сервіс.

Спеціалізація готельних закладів

Готельні підприємства Гайсина мають здебільшого універсальну спрямованість, але з певними характерними особливостями.

Ділова спеціалізація включає розміщення службовців, забезпечення умов для проведення нарад, наявність кімнат для перемовин та розвинутий діловий сервіс.

Туристична спеціалізація передбачає надання інформаційної підтримки туристам, екскурсійних послуг, допомоги в плануванні подорожей та зберігання багажу.

Транзитна спеціалізація орієнтована на короткострокове перебування, характеризується зручним розташуванням, швидким поселенням та виселенням, мінімальним комплексом послуг.

Регіональні особливості функціонування

Готельне господарство Гайсина формується під впливом регіональних чинників, серед яких близькість до обласного центру (м. Вінниця), сільськогосподарська спрямованість регіону, помірний туристичний потік та невисока конкуренція в готельному секторі.

Подальше вдосконалення готельної інфраструктури міста передбачає підвищення якості сервісу, диверсифікацію готельних послуг, впровадження сучасних технологій та розширення спеціалізованих засобів розміщення.

Отже, готельне господарство м. Гайсин являє собою складну динамічну систему, яка постійно розвивається та адаптується до сучасних ринкових умов. Незважаючи на невелику кількість закладів, вони забезпечують базові потреби мешканців та гостей міста в тимчасовому розміщенні.

1.2 Динаміка розвитку готельного бізнесу протягом 2020-2024 років

Період з 2020 по 2024 роки став для готельного бізнесу м. Гайсин надзвичайно складним та водночас трансформаційним етапом, що характеризувався впливом низки зовнішніх факторів, серед яких пандемія COVID-19, воєнні дії в країні та економічні труднощі.

На початок 2020 року готельний ринок міста Гайсин являв собою невелику мережу закладів, орієнтованих переважно на локальний бізнес-туризм та транзитних мандрівників. Загальна кількість готельних місць не перевищувала 150-200 одиниць, розподілених між п'ятьма невеликими готелями та декількома міні-готелями.

Основні характеристики готельного ринку до пандемії [5]:

- середня завантаженість готелів становила 45-55%;
- середня вартість номера коливалась у межах 300-500 гривень за добу;
- переважали готелі економ-класу з мінімальним набором послуг;
- основний контингент складала відряджені службовці та транзитні туристи.

Пандемія коронавірусної інфекції стала потужним випробуванням для готельного бізнесу Гайсина. Протягом 2020-2021 років галузь зазнала значних випробувань та структурних змін.

Наслідки пандемії для готельного бізнесу [6]:

- скорочення туристичного потоку на 65-70 %;
- часткове або повне призупинення діяльності низки готельних закладів;
- суттєве зниження цін на готельні послуги;
- впровадження жорстких санітарно-епідеміологічних протоколів.

Готельєри міста були змушені адаптуватися до нових умов, запроваджуючи інноваційні підходи до обслуговування та диверсифікації послуг. Частина закладів переорієнтувалась на тимчасове розміщення медичних працівників, службовців та осіб, які перебували на самоізоляції.

Протягом 2021-2022 років готельний бізнес Гайсина поступово почав відновлювати свої позиції. Послаблення карантинних обмежень та поступове пожвавлення економічної активності дозволили готелям частково повернутися до докризового режиму функціонування.

Ключові тенденції періоду:

- поступове відновлення туристичного потоку;
- зміна структури клієнтської бази;
- підвищення уваги до санітарної безпеки;
- впровадження гнучких цінових пропозицій.

Особливістю цього періоду стало збільшення попиту на тимчасове розміщення з боку внутрішніх переселенців та службовців, пов'язаних з обороною та забезпеченням життєдіяльності регіону.

Початок повномасштабної воєнної агресії кардинально змінив ситуацію в готельному бізнесі. Гайсин, незважаючи на віддаленість від бойових дій, відчув значні трансформації у структурі готельних послуг.

Основні зміни воєнного періоду:

- переорієнтація частини готельних потужностей на розміщення внутрішньо переміщених осіб;
- зменшення туристичного навантаження;
- зростання соціальної ролі готельних закладів;
- часткова втрата кваліфікованого персоналу.

Готелі міста почали виконувати не лише комерційну функцію, але й соціальну, надаючи тимчасове житло для тих, хто постраждав від воєнних дій.

Економічна ситуація 2023-2024 років характеризується високим рівнем інфляції, здороженням комунальних послуг та зменшенням купівельної спроможності населення. Готельєри Гайсина були змушені шукати нові стратегії виживання та розвитку.

Стратегії адаптації готельних підприємств:

- оптимізація витрат;
- диверсифікація послуг;
- впровадження демократичних цінових пропозицій;
- розширення додаткових сервісів.

Важливою тенденцією 2022-2024 років стала діджиталізація готельного бізнесу. Навіть невеликі готелі Гайсина почали впроваджувати онлайн-бронювання, системи автоматизованого управління та цифрові методи комунікації з клієнтами.

Незважаючи на складні умови, готельний бізнес Гайсина демонструє потенціал до відновлення та розвитку. Прогнозується поступове повернення до докризових показників завантаженості, впровадження інноваційних сервісних моделей та посилення клієнтоорієнтованості.

Отже, період з 2020-2024 років став для готельного бізнесу міста Гайсин часом випробувань та глибоких трансформацій. Здатність адаптуватися до мінливих умов, соціальна відповідальність та гнучкість стали ключовими

факторами виживання та розвитку готельних підприємств в умовах безпрецедентних викликів.

1.3 Аналіз проблем і викликів для готельного господарства м. Гайсин

Готельне господарство м. Гайсин перебуває у складному періоді трансформації, що зумовлено впливом низки зовнішніх та внутрішніх факторів. Комплексний аналіз проблем дозволяє виявити ключові виклики, які стоять перед галуззю в сучасних умовах.

Економічна нестабільність є одним з найсуттєвіших викликів для готельного господарства Гайсина. Інфляційні процеси, девальвація національної валюти та загальне зниження купівельної спроможності населення створюють серйозні перешкоди для розвитку готельного бізнесу.

Основні економічні виклики включають:

- постійне зростання витрат на утримання готельних приміщень;
- подорожчання комунальних послуг;
- складність залучення кредитних ресурсів;
- низький рівень інвестиційної активності в готельній сфері.

Особливо гостро економічні проблеми позначаються на малих готельних підприємствах, які не мають достатніх фінансових резервів для подолання кризових явищ. Значна частина готелів змушена оптимізувати витрати, скорочувати персонал та мінімізувати операційні витрати.

Інфраструктура готельного господарства Гайсина потребує суттєвої модернізації. Більшість наявних готельних закладів розміщені в будівлях, що не відповідають сучасним стандартам якості та комфорту.

Ключові інфраструктурні проблеми:

- фізично застаріла матеріально-технічна база;
- низький рівень технологічного оснащення;
- обмежений спектр додаткових послуг;
- невідповідність міжнародним стандартам готельного сервісу.

Застарілість інфраструктури ускладнює конкуренцію місцевих готелів з сучасними засобами розміщення в інших містах та регіонах.

Кадрове забезпечення готельного господарства Гайсина характеризується низкою системних проблем. Дефіцит кваліфікованих спеціалістів, низький рівень професійної підготовки та висока плинність кадрів негативно впливають на якість готельних послуг.

Основні кадрові проблеми:

- низький рівень заробітної плати в готельній сфері;
- відсутність ефективної системи підготовки кадрів;
- низька мотивація молодих спеціалістів;
- брак практичних навичок у випускників профільних навчальних закладів.

Міграційні процеси та воєнні дії додатково ускладнюють кадрову ситуацію, призводячи до втрати кваліфікованих фахівців.

М. Гайсин має обмежений туристичний потенціал, що створює додаткові виклики для готельного господарства. Відсутність яскравих туристичних атракцій, недостатня промоція міста та слабка туристична інфраструктура негативно позначаються на завантаженості готельних підприємств.

Проблеми туристичної привабливості:

- низький рівень розвитку туристичної інфраструктури;
- обмежена кількість культурних та історичних пам'яток;
- відсутність масштабних подієвих заходів;
- слабка маркетингова стратегія просування міста.

Діджиталізація готельного бізнесу відбувається повільними темпами. Більшість готельних підприємств Гайсина мають низький рівень технологічної готовності та цифрової трансформації.

Технологічні проблеми включають:

- відсутність сучасних систем онлайн-бронювання;
- низький рівень автоматизації управлінських процесів;
- обмежене використання digital-маркетингу;
- недостатня кібербезпека.

Регуляторні та адміністративні бар'єри

Нестабільне законодавство та адміністративні бар'єри створюють додаткові перешкоди для розвитку готельного бізнесу. Складність регуляторних процедур,

постійні зміни в оподаткуванні та адміністративному регулюванні ускладнюють діяльність готельних підприємств.

Ключові регуляторні виклики:

- складність отримання дозвільних документів;
- часті зміни законодавства;
- непрозорість адміністративних процедур;
- високий рівень бюрократизації.

Воєнні дії та соціально-економічна нестабільність спричинили значні зміни в структурі попиту на готельні послуги. Традиційні моделі готельного бізнесу потребують адаптації до нових соціальних реалій.

Соціальні виклики:

- зменшення ділової активності;
- зміна структури клієнтського попиту;
- необхідність соціальної адаптації готельних послуг;
- посилення вимог до безпеки та санітарних норм.

Екологічні проблеми також становлять виклик для готельного господарства міста. Необхідність впровадження екологічних стандартів, енергоефективних технологій та дотримання природоохоронних норм потребує додаткових інвестицій.

Отже, готельне господарство Гайсина перебуває в складному періоді трансформації, що вимагає комплексного підходу до вирішення накопичених проблем. Успішний розвиток галузі залежатиме від здатності готельєрів адаптуватися до мінливих умов, впроваджувати інновації та гнучко реагувати на виклики сучасності.

Подолання зазначених проблем потребує консолідованих зусиль місцевої влади, готельєрів, освітніх закладів та представників туристичної індустрії. Лише системний підхід дозволить забезпечити сталий розвиток готельного господарства м. Гайсин.

РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «ГАЙСИН»

2.1 Загальна відомості

2.1.1 Юридична інформація

Готель «Гайсин» розташовується в Вінницькій області, м. Гайсин, вул. 1-го травня, 5, рис.2.1 [1].

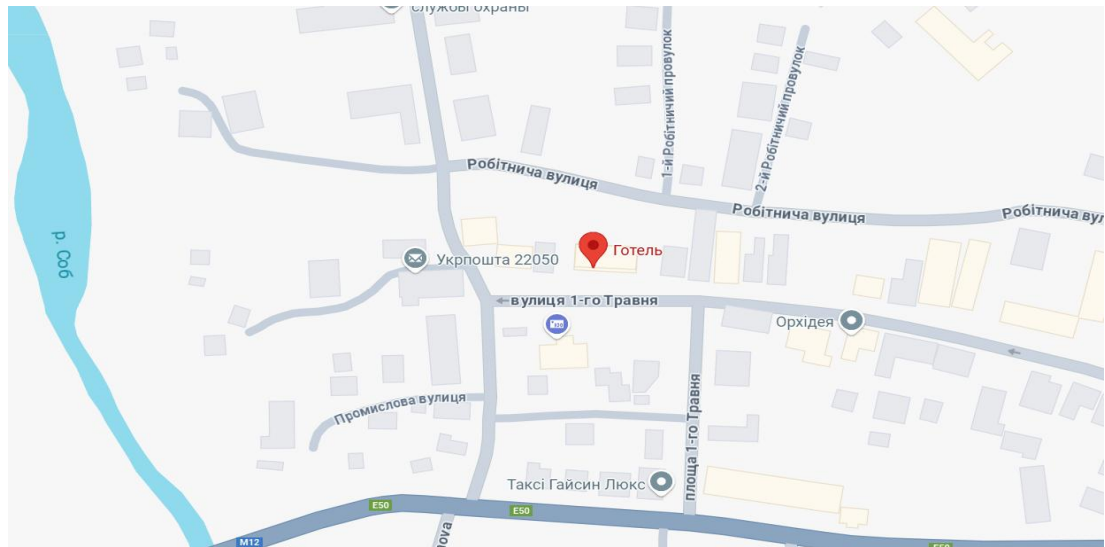


Рис.2.1 – Місце розташування готелю «Гайсин»

Готель пропонує комфортабельні номери для відпочинку. У кожному номері є безкоштовний Wi-Fi, кабельне телебачення, кондиціонер, телефон та ванна кімната з усіма необхідними зручностями.

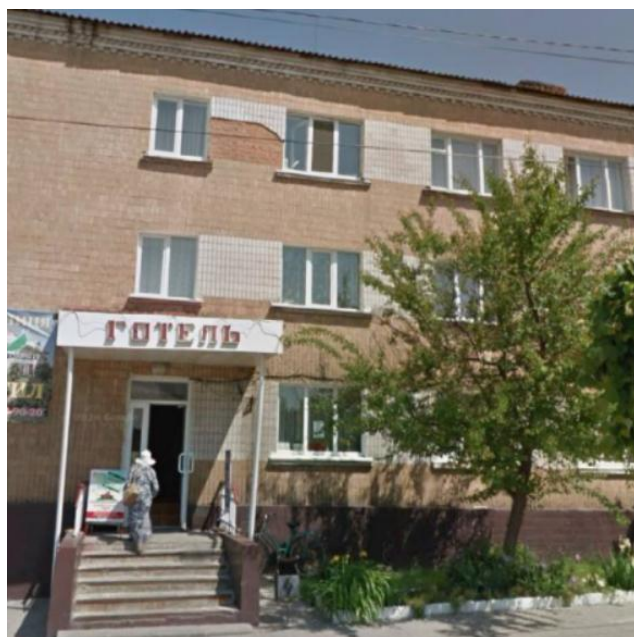


Рис.2.2 – Фасад готелю «Гайсин»

Таблиця 2.1 – Характеристика готелю «Гайсин» [7]

Найменування	Характеристика
Юридична назва	ТОВ «Готель «Гайсин»»
Назва готельного підприємства	Гайсин
Місце розташування	23701, Вінницька область, м. Гайсин, вул. 1-го травня, 5
Юридична адреса	23701, Вінницька область, м. Гайсин, вул. 1-го травня, 5
Тип засобу розміщення	Готель «Гайсин»
Код ЄДРПОУ	23063440
Категорія	2*
Форма власності	Приватне підприємство
Організаційно-правова форма діяльності	Лінійно-функціональна
Види діяльності	Основний: 55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування
Місткість, номерів	36
Контингент споживачів	Туристи
Режим роботи	6.00-23.00, цілорічний

Гості можуть насолоджуватися смачними стравами в кафе готелю, де кухарі готують традиційну українську кухню. Відвідувачі можуть відпочити в барі готелю.

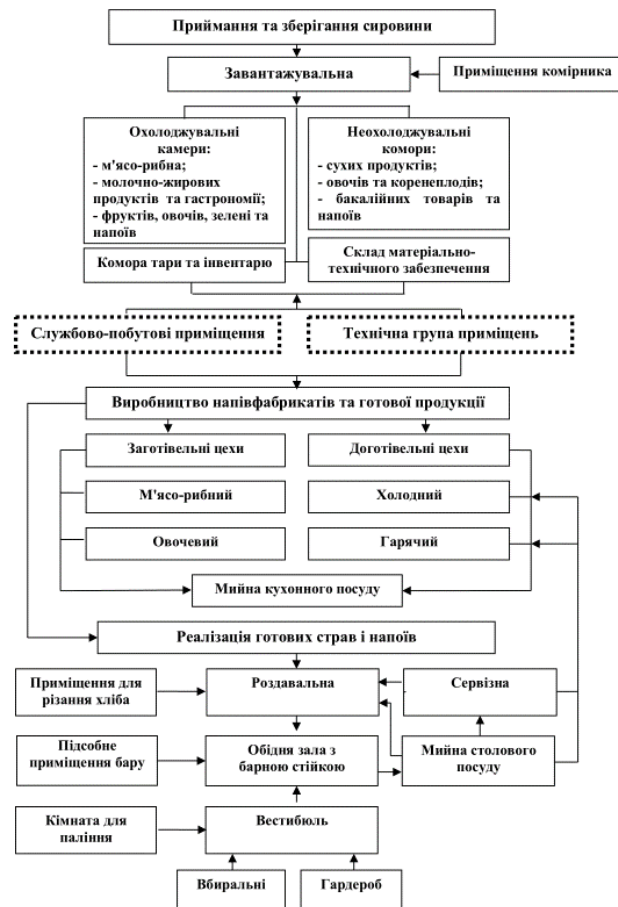


Рис.2.3 – Структурно-технологічна схема організації виробництва в кафе «Гайсин»

Заклад розташовано поруч з красивими визначними місцями, що дозволяє гостям готелю легко дістатися до туристичних визначних місць міста та насолодитися культурою історичного центру міста.

Для великих і гучних заходів заклад передбачив майданчики, де можна насолоджуватися святом просто неба.

2.1.2 Структура підприємства та персонал

Готель «Гайсин» - невеликий заклад з унікальною організаційною структурою. Через обмежену кількість працівників функції різних служб об'єднані.

Наприклад, управління номерним фондом не виокремлено в самостійну службу, а включено до відділу прийому та розміщення. Маркетингові питання вирішує планово-економічний відділ.

Водночас служба бронювання залишається незалежним підрозділом, що дозволяє більш ефективно координувати поселення та виселення гостей.

За обслуговування номерів відповідає один менеджер, який керує двома напрямками: прибиранням (house-keeping) та обслуговуванням у номерах (room-service).

Така гнучка структура дає змогу готелю оптимально розподіляти обов'язки між працівниками та забезпечувати якісне обслуговування клієнтів.

Таблиця 2.2 – Основні служби в готелі «Гайсин»

Назва служби	Обов'язки	Працівники
Служба приймання та розміщення	Приймання гостя; Оформлення гостя; Виписка рахунків; Ведення карти гостя; Збут готельного продукту; Аналіз заповнення номерів; Ведення карти руху номерного фонду.	Адміністратори нічної та денної зміни, касир
Служба обслуговування номерного фонду	Прибирання номерів, обслуговування у номерах	Старша покоївка, покоївки
Служба ресторанного господарства	Надання харчування у номерах та організація сніданків	Адміністратор, шеф-кухар, кухарі, офіціанти, зав виробництвом, комірник, прибиральники
Маркетингова та фінансово-	Вивчення динаміки попиту на готельні послуги; Аналіз заповнення номерів;	Головний бухгалтер, бухгалтер, касир

Продовження таблиці 2.2

бухгалтерська служба	Прогноз діяльності готелю; реклама, просування продукту, ведення фінансів та балансу підприємства	
Адміністративна служба	Управління підприємством, набір нового персоналу, організація його навчання та адаптація, охорона праці на підприємстві.	Директор готелю, кадровик
Служба безпеки	підтримання порядку і безпеки в готелі, збір і зберігання інформації; розробка процедур реагування на надзвичайні події; забезпечення повсякденної безпеки гостьових кімнат	Охорона
Інженерно-технічна служба	Забезпечення нормального функціонування обладнання підприємства гостинності. Здійснення дрібних ремонтів.	Всі працівники знаходяться на аутсорсингу

Управлінська структура готелю «Гайсин» сформована з урахуванням специфіки готельного бізнесу. Найбільша кількість працівників зайнята у службах, що безпосередньо контактують з гостями: прийом та розміщення, обслуговування номерів та ресторанна служба.

Готель обрав лінійно-функціональну модель управління, яка відповідає циклічному характеру робочих процесів і стабільному переліку послуг. Особливості цієї структури включають:

- вертикальне керування (зверху вниз);
- чіткий розподіл повноважень за функціональними напрямками;
- прийняття основних рішень лінійними керівниками;
- підтримка та допоміжні функції спеціалізованих підрозділів.

Така модель дозволяє ефективно організувати роботу готелю, забезпечуючи чітке управління та підтримку всіх операційних процесів.

2.1.3 Характеристика послуг

«Гайсин» - цілорічний триповерховий готель загального типу з середнім рівнем цін. У готелі функціонує всього 36 номерів.

Готель пропонує наступний перелік послуг:

- Кафе;
- Більярд;

- Караоке;
- Літня тераса;
- Альтанки;
- Паркінг.

Таблиця 2.3 – Прейскурант цін на проживання та додаткові послуги в готелі «Гайсин» [1]

Назва	Ціни, грн.
Додаткові послуги	
- Паркінг	50
- Більярд	500
- Караоке	800
Ціни на номери	
Економ двомісний	650
Економ одномісний	535
Стандарт	850

Номерний фонд готелю складається з 36 номерів різних категорій. Гостям пропонуються економ одномісні номери вартістю 535 гривень за добу, економ двомісні номери за 650 гривень та номери категорії стандарт, вартість яких становить 850 гривень за добу. Кожен номер оснащено необхідними меблями та зручностями для комфортного перебування гостей.

Для харчування відвідувачів у готелі функціонує затишне кафе, де гості можуть насолодитися різноманітними стравами та напоями. У теплу пору року до послуг гостей відкрита простора літня тераса, яка створює особливу атмосферу для відпочинку та приємного проведення часу. На території готелю також розташовані затишні альтанки, де гості можуть усамітнитися та насолодитися відпочинком на свіжому повітрі.

Для організації дозвілля готель пропонує кілька розважальних опцій. Любителі більярду можуть скористатися більярдною кімнатою, вартість послуги становить 500 гривень. Для шанувальників караоке передбачено спеціально обладнане приміщення, де можна влаштувати веселе музичне дозвілля за 800 гривень.

До додаткових зручностей готелю належить паркінг, послуги якого коштують 50 гривень. Це дозволяє гостям, які подорожують власним транспортом, безпечно залишити свій автомобіль під наглядом. На всій території готелю доступний

безкоштовний Wi-Fi, що дає можливість гостям залишатися на зв'язку та користуватися інтернетом у будь-який час.

Всі послуги готелю спрямовані на створення комфортних умов для проживання та відпочинку гостей. Поєднання базових послуг розміщення з додатковими можливостями для дозвілля робить готель «Гайсин» привабливим варіантом як для короткострокового, так і для тривалого перебування різних категорій відвідувачів.

Цінова політика готелю відображає його орієнтацію на середній сегмент споживачів, пропонуючи оптимальне співвідношення ціни та якості послуг. Різноманітність категорій номерів дозволяє гостям обрати найбільш підходящий варіант розміщення відповідно до своїх потреб та бюджету.

2.2 Аналіз існуючої системи анімаційного сервісу в готелі

На даний момент у готелі «Гайсин» анімаційний сервіс представлений досить обмежено і складається переважно з базових розважальних послуг. Основними елементами анімаційної діяльності є більярдна зона та караоке-зал, які працюють на замовлення гостей.

Більярдна зона обладнана професійним столом та необхідним інвентарем, що дозволяє гостям проводити час за грою. Вартість послуги становить 500 гривень, проте відсутність професійного інструктора або організованих турнірів обмежує потенціал цієї розваги. Здебільшого послуга користується попитом у вихідні дні та серед бізнес-гостей у вечірній час.

Караоке-зал, вартістю 800 гривень за оренду, оснащений сучасною апаратурою та має базову колекцію пісень. Однак відсутність професійного ведучого та тематичних вечірок знижує привабливість цієї послуги для гостей. Зал використовується переважно для приватних святкувань або корпоративних заходів за попереднім замовленням.

Літня тераса та альтанки, хоч і створюють потенціал для організації різноманітних анімаційних заходів, наразі використовуються виключно як місця для відпочинку та харчування. Відсутні організовані розважальні програми,

майстер-класи або тематичні вечори, які могли б урізноманітнити дозвілля гостей у цих локаціях.

У готелі не передбачено окремої анімаційної служби або спеціально підготовленого персоналу для організації дозвілля гостей. Всі наявні розважальні послуги надаються за принципом самообслуговування або під наглядом чергового адміністратора, який не має спеціальної підготовки в сфері анімації.

Відсутній системний підхід до планування анімаційної діяльності. Готель не пропонує сезонних програм, тематичних заходів або спеціальних пропозицій для різних категорій гостей. Не ведеться робота з вивчення потреб та побажань відвідувачів щодо організації дозвілля.

Особливо помітний брак анімаційних послуг для сімей з дітьми. У готелі відсутня дитяча кімната, не проводяться розважальні програми для маленьких гостей, немає спеціального обладнання або інвентарю для дитячого дозвілля.

Маркетингова складова анімаційного сервісу також потребує вдосконалення. Інформація про наявні розважальні можливості обмежується усним повідомленням при поселенні та короткими згадками в рекламних матеріалах готелю. Відсутня активна промоція розважальних послуг через соціальні мережі та інші канали комунікації.

Цінова політика щодо розважальних послуг є фіксованою та не передбачає гнучких пакетних пропозицій або спеціальних акцій. Це обмежує можливості для залучення різних сегментів гостей та збільшення попиту на анімаційні послуги.

Таким чином, існуюча система анімаційного сервісу в готелі «Гайсин» потребує суттєвого вдосконалення та розвитку. Основними напрямками покращення мають стати розширення спектру анімаційних послуг, формування професійної анімаційної команди, розробка системних програм організації дозвілля для різних категорій гостей та вдосконалення маркетингової складової анімаційного сервісу.

Таблиця 2.4 – SWOT-аналіз готелю «Гайсин»

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> • Зручне розташування в місті Гайсин • Помірні ціни (середній цінових сегмент) • Різноманітний номерний фонд (36 номерів різних категорій) 	<ul style="list-style-type: none"> • Відсутність професійної анімаційної служби • Обмежений спектр розважальних послуг • Немає спеціальних програм для дітей

Продовження таблиці 2.4

<ul style="list-style-type: none"> • Наявність додаткових послуг: кафе, більярд, караоке, літня тераса • Цілодобовий режим роботи • Безкоштовний Wi-Fi • Гнучка організаційна структура управління 	<ul style="list-style-type: none"> • Відсутність системного підходу до організації дозвілля • Брак маркетингової просування додаткових послуг • Невелика місткість готелю (36 номерів)
Можливості	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> • Розширення анімаційних послуг • Створення спеціальних програм для різних категорій гостей • Впровадження дитячих розважальних заходів • Активний маркетинг у соціальних мережах • Розробка гнучких цінових пропозицій • Потенціал для тематичних заходів та вечірок 	<ul style="list-style-type: none"> • Конкуренція з боку інших готелів регіону • Сезонні коливання попиту • Економічна нестабільність • Зміни у туристичній галузі • Можливе зниження платоспроможності клієнтів

SWOT-аналіз показує, що готель має потенціал для розвитку, особливо через удосконалення анімаційних послуг та маркетингової стратегії.

РОЗДІЛ 3.

УДОСКОНАЛЕННЯ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «ГАЙСИН»

3.1. Розроблення нових анімаційних програм та заходів

Концепція вдосконалення анімаційного сервісу передбачає комплексний підхід до створення різноманітних розважальних пропозицій для різних категорій гостей.

Таблиця 3.1 – Анімаційна програма для дітей

Найменування	Характеристика
Маленькі чомусики	
Вік	3-4 роки
Опис заходів	<ul style="list-style-type: none"> • Пізнавальні ігри з тваринами • Розвиваючі завдання • М'які рухливі ігри • Казкотерапія • Сенсорні ігри • Музичні заняття • Пальчикові театри
Графік	Щоденно з 10.00 до 11.00 та з 16.00 до 17.00
Тривалість, год.	1
Вартість, грн.	250
Місце проведення	дитяча кімната
Додаткові умови	присутність батьків
Юні дослідники	
Вік	5-7 років
Опис заходів	<ul style="list-style-type: none"> • Творчі майстер-класи • Навчальні квести • Експериментальні програми • Заняття образотворчим мистецтвом • LEGO-конструювання • Екологічні уроки • Міні-наукові дослідження
Графік	Щоденно з 11.30 до 13.00 та з 17.30 до 19.00
Тривалість, год.	1,5
Вартість, грн.	350
Місце проведення	дитяча кімната, літня тераса
Кількість, осіб	група до 10 осіб
Пригодницький клуб	
Вік	8-10 років
Опис заходів	<ul style="list-style-type: none"> • Спортивні естафети • Командні ігри • Навігаційні квести • Уроки виживання • Творчі челенджі • Фізичні випробування • Інтелектуальні завдання

Продовження таблиці 3.1

Графік	Щоденно з 14.00 до 16.00 та з 19.30 до 21.00
Тривалість, год.	2
Вартість, грн.	450
Місце проведення	літня тераса, спортивний майданчик
Кількість, осіб	група до 10 осіб
Тінейджер тайм	
Вік	11 – 14 років
Опис заходів	<ul style="list-style-type: none"> • Інтелектуальні ігри • Майстер-класи з технологій • Креативні воркшопи • Соціальні проекти • Фотографічні експедиції • Дискусійні клуби • Навчання soft skills
Графік	Щочетверга та неділі: 18:00-20:30
Тривалість, год.	2,5
Вартість, грн.	500
Місце проведення	літня тераса
Сімейна академія	
Опис заходів	<ul style="list-style-type: none"> • Спільні творчі заняття • Командні випробування • Навчальні шоу-програми • Спортивні активності • Родинні естафети • Психологічні тренінги • Майстер-класи
Графік	Щосуботи: 11:00-13:30
Тривалість, год.	2,5
Вартість, грн.	600
Місце проведення	дитяча кімната, літня тераса

Дитячі програми передбачають створення повноцінного дитячого простору з професійними аніматорами для різних вікових груп. Розроблені заняття включають творчі, спортивні та розвиваючі активності для дітей 3-14 років.

Основні переваги дитячих програм:

- безпечне та цікаве дозвілля;
- індивідуальний підхід до кожної вікової категорії;
- різноманітні активності: творчі майстер-класи, пізнавальні квести, спортивні естафети;
- розвиток творчих та фізичних здібностей;
- соціалізація дітей;
- професійний супровід аніматорів.

Окрім дитячих анімаційних програм, також планується розробити анімаційні програми для дорослих, табл.3.2.

Таблиця 3.2 – Анімаційна програма для дорослих

Найменування	Характеристика
Ранкова гімнастика	
Категорія	Спортивні активності
Цільова аудиторія	25-55 років
Опис заходів	<ul style="list-style-type: none"> • Фітнес-зарядка • Дихальні практики • Йога
Графік	Щоденно 7:30-8:30
Місце проведення	Літня тераса
Вартість, грн.	150
Wellness-програми	
Категорія	Здоров'я та краса
Цільова аудиторія	30-60 років
Опис заходів	<ul style="list-style-type: none"> • Майстер-класи з масажу • Семінари про правильне харчування • Техніки релаксації • Wellness-консультації
Графік	Середа, п'ятниця 19:00-21:00
Місце проведення	Частина зали кафе
Вартість, грн.	500
Гастрономічні заходи	
Категорія	Кулінарні вечори
Цільова аудиторія	25-45 років
Опис заходів	<ul style="list-style-type: none"> • Майстер-класи з готування • Дегустації місцевих страв • Кулінарні батли • Workshops від шеф-кухаря
Графік	Щосуботи 18:00-21:00
Місце проведення	кафе готелю
Вартість, грн.	700
Вечір інтелекту	
Категорія	Інтелектуальні ігри
Цільова аудиторія	35-55 років
Опис заходів	<ul style="list-style-type: none"> • Квізи • Вікторини • Настільні ігри • Брейн-ринг
Графік	Щонеділі 20:00-22:00
Місце проведення	лобі-бар
Вартість, грн.	250

Дорослі анімаційні програми готелю «Гайсин» розроблені для забезпечення різноманітного та активного відпочинку для гостей різного віку та інтересів.

Спортивні активності включають щоденні ранкові заняття з фітнесу, стретчингу, йоги. Передбачені групові тренування на свіжому повітрі, що

дозволяють підтримувати фізичну форму та отримувати задоволення від активного руху.

Wellness-програми орієнтовані на комплексну турботу про здоров'я. Заплановані майстер-класи з масажу, семінари про правильне харчування, техніки релаксації. Професійні фахівці допоможуть гостям покращити самопочуття та навчитися основам здорового способу життя.

Кулінарні майстер-класи від шеф-кухаря дають унікальну можливість вивчити секрети місцевої та європейської кухні. Гості зможуть не лише навчитися готувати цікаві страви, але й одразу їх скуштувати.

Інтелектуальні ігри включають вікторини, квізи, настільні ігри, що розвивають логіку та ерудицію. Заходи плануються у форматі, зручному для командної та індивідуальної участі.

Гастрономічні дегустації передбачають знайомство з місцевими винами, стравами, традиційними напоями. Заходи проходять у форматі вечорів, де гості зможуть не лише куштувати, але й дізнатися цікаві факти про страви.

Додатково плануються корпоративні тимбілдінг-програми, романтичні вечори для закоханих, сезонні та тематичні заходи.

Впровадження таких різноманітних анімаційних програм дозволить готелю підвищити якість обслуговування, залучити нових клієнтів, створити атмосферу комфорту та активного відпочинку.

3.2 Удосконалення системи управління персоналом анімаційної служби

Персонал анімаційної служби є ключовим елементом успішної реалізації анімаційних програм у готелі «Гайсин». Формування професійної команди передбачає ретельний підхід до підбору, навчання та розвитку співробітників. Так як в готелі не було окремої анімаційної служби, то її треба створити.

Структура анімаційної служби включатиме декілька ключових посад: head-аніматор, дитячі аніматори, аніматори для дорослих, адміністратор анімаційної служби. Кожен співробітник матиме чітко визначені функціональні обов'язки та зони відповідальності.



Рис.3.1 – Структура анімаційної служби

Head-аніматор виконує координаційну та управлінську функцію. Основні завдання включають розробку анімаційних програм, планування заходів, координацію роботи команди, контроль якості послуг. Цей фахівець повинен мати вищу освіту в галузі педагогіки, психології або менеджменту дозвілля, досвід роботи з організації анімаційних програм не менше 3-5 років.

Дитячі аніматори є ключовою ланкою у забезпеченні якісного дозвілля для наймолодших гостей. Вони працюють з різними віковими групами: від 3 до 14 років. Важливими вимогами до таких фахівців є педагогічна або психологічна освіта, навички роботи з дітьми, креативність, комунікабельність, знання методик розвиваючого навчання.

Аніматори для дорослих відповідають за організацію розважальних та спортивних програм для гостей старше 18 років. Вони мають бути універсальними фахівцями, здатними проводити фітнес-заняття, майстер-класи, інтелектуальні ігри, творчі workshop. Перевагою є наявність профільної освіти в галузі фізичної культури, менеджменту дозвілля, психології.

Система навчання персоналу включає декілька рівнів підготовки. Первинне навчання передбачає вивчення корпоративних стандартів, специфіки роботи готелю, основних методик проведення анімаційних заходів. Новим співробітникам призначається наставник з числа досвідчених аніматорів.

Регулярне підвищення кваліфікації здійснюється через:

- внутрішні тренінги;
- зовнішні навчальні програми;
- стажування;

- відвідування профільних конференцій;
- вивчення передового досвіду в готельній анімації.

Мотиваційна система персоналу включає матеріальну та нематеріальну складові. Заробітна плата складається з посадового окладу та премій за якість обслуговування, кількість проведених заходів, позитивні відгуки гостей. Нематеріальна мотивація передбачає кар'єрне зростання, можливість професійного розвитку, корпоративні заходи, визнання досягнень.

Корпоративна культура анімаційної служби базується на принципах командної роботи, взаємоповаги, креативності та орієнтації на потреби гостей. Щотижневі робочі наради дозволяють обговорювати поточні завдання, аналізувати зворотний зв'язок, планувати нові заходи.

Система оцінки ефективності персоналу включає:

- моніторинг відгуків гостей;
- щоквартальну атестацію;
- оцінку професійних компетенцій;
- самооцінку співробітників;
- колегіальну оцінку.

Важливим аспектом є психологічний клімат у колективі. Керівництво приділяє увагу створенню позитивної атмосфери, вирішенню конфліктних ситуацій, забезпеченню комфортних умов праці.

Таким чином, ефективне управління персоналом анімаційної служби є запорукою високої якості анімаційних послуг, задоволеності гостей та успіху готелю в цілому.

3.3 Обґрунтування запропонованих заходів

Обґрунтування запропонованих заходів полягає у створенні комплексного анімаційного сервісу для готелю «Гайсин», що включає розробку різнопланових програм для різних вікових категорій гостей.

Для дітей розроблено п'ять програм: «Маленькі чомусики» (3-4 роки), «Юні дослідники» (5-7 років), «Пригодницький клуб» (8-10 років), «Тінейджер тайм» (11-14 років) та «Сімейна академія». Кожна програма має унікальний зміст, графік,

тривалість та вартість, що дозволяє забезпечити індивідуальний підхід до дітей різного віку.

Для дорослих запропоновано чотири напрямки анімаційних програм: спортивні активності (ранкова гімнастика), wellness-програми, гастрономічні заходи та інтелектуальні ігри. Ці програми розраховані на різні вікові групи від 25 до 60 років і мають на меті урізноманітнити дозвілля гостей.

Важливою складовою впровадження анімаційних програм є створення професійної служби анімації. Передбачено формування команди з чітко визначеними посадами: head-аніматор, дитячі аніматори, аніматори для дорослих та адміністратор. Розроблено систему навчання, мотивації та оцінки ефективності персоналу.

Очікувані результати впровадження заходів включають підвищення якості обслуговування, залучення нових клієнтів, створення атмосфери комфорту та активного відпочинку в готелі.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Дослідження готельного господарства міста Гайсин дозволило виявити складну динаміку розвитку галузі протягом 2020-2024 років, яка характеризується значними трансформаціями під впливом зовнішніх викликів.

Ключові особливості розвитку готельного бізнесу включають послідовний вплив трьох основних кризових факторів: пандемії COVID-19, повномасштабної воєнної агресії та економічної нестабільності. Кожен з цих викликів спричинив суттєві зміни в структурі та функціонуванні готельних підприємств міста.

Пандемія призвела до скорочення туристичного потоку на 65-70%, часткового призупинення діяльності готельних закладів та впровадження жорстких санітарно-епідеміологічних протоколів. У цей період готельєри були змушені адаптуватися, переорієнтовуючись на тимчасове розміщення медичних працівників та осіб на самоізоляції.

Воєнний період кардинально змінив соціальну роль готельних підприємств. Заклади розміщення почали виконувати не лише комерційну, але й соціальну функцію, надаючи тимчасове житло внутрішньо переміщеним особам та забезпечуючи підтримку під час кризи.

Економічна нестабільність 2023-2024 років створила додаткові виклики для готельного бізнесу. Високий рівень інфляції, подорожчання комунальних послуг та зменшення купівельної спроможності населення змусили готельєрів шукати нові стратегії виживання.

Серед позитивних тенденцій слід виділити процеси діджиталізації, впровадження онлайн-бронювання, автоматизованих систем управління та цифрових комунікацій. Готельні підприємства демонструють адаптивність та потенціал до розвитку.

Основні проблеми готельного господарства Гайсина включають економічну нестабільність, застарілу інфраструктуру, кадровий дефіцит, обмежений туристичний потенціал та повільну технологічну трансформацію.

Подолання накопичених викликів потребує комплексного підходу, який передбачає консолідацію зусиль місцевої влади, готельєрів, освітніх закладів та представників туристичної індустрії. Стратегія розвитку має бути спрямована на

модернізацію інфраструктури, підвищення якості сервісу, диверсифікацію послуг та активне впровадження інновацій.

Незважаючи на складні умови, готельне господарство Гайсина демонструє потенціал до відновлення та розвитку, здатність адаптуватися до мінливих обставин та соціальну відповідальність.

Для аналізу готельного господарства м. Гайсин, було обрано готель «Гайсин», який є невеликим підприємством готельного господарства з обмеженою системою анімаційного сервісу. Поточний стан анімаційних послуг характеризується мінімальним спектром розваг, відсутністю цільових програм для різних категорій гостей, браком спеціалізованого персоналу та системного підходу до організації дозвілля.

Основні проблеми включають:

- обмежені розважальні послуги (більярд, караоке);
- відсутність анімаційних програм для сімей з дітьми;
- брак професійного персоналу з організації дозвілля;
- відсутність маркетингового просування послуг.

Концепція вдосконалення анімаційного сервісу готелю «Гайсин» передбачала комплексний підхід: дитячі програми та програми для дорослих.

Дитячі програми:

- п'ять програм для вікових груп 3-14 років;
- творчі, спортивні та розвиваючі активності;
- індивідуальний підхід до кожної вікової категорії.

Програми для дорослих:

- чотири напрямки: спорт, wellness, гастрономія, інтелектуальні ігри;
- охоплення вікової категорії 25-60 років;
- різноманітні активності.

Ключовими нововведеннями стали:

- створення професійної анімаційної служби;
- формування команди з чітким розподілом обов'язків;
- система навчання та мотивації персоналу.

Очікувані результати впровадження анімаційних програм у готелі «Гайсин» мають комплексний характер та охоплюють декілька важливих аспектів розвитку готельного бізнесу.

Підвищення якості обслуговування передбачає створення професійної системи дозвілля для різних вікових категорій гостей. Впровадження спеціалізованих програм для дітей та дорослих дозволить забезпечити індивідуальний підхід, врахувати інтереси та потреби кожного гостя.

Залучення нових клієнтів відбудеться за рахунок унікальної пропозиції різноманітних анімаційних послуг. Програми охоплюють широкий спектр активностей: від дитячих розвиваючих занять до спортивних та інтелектуальних заходів для дорослих. Це зробить готель привабливим для різних цільових аудиторій.

Створення комфортної атмосфери активного відпочинку забезпечується професійною командою аніматорів, які мають спеціальну підготовку та навички роботи з гостями. Різноманітні програми дозволять гостям не просто відпочивати, але й активно розвиватися, отримувати нові знання та емоції.

Впровадження концепції створює передумови для підвищення конкурентоспроможності готелю на місцевому ринку готельних послуг. Унікальний анімаційний сервіс стане вагомим перевагою та допоможе виділитися серед інших закладів розміщення регіону.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Готель «Гайсин» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://surl.li/whdivg>
2. Готель «Прованс» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://surl.li/rqfqsб>
3. Готель «Золотий дракон» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://surl.li/hjoxse>
4. Готельно-ресторанний комплекс «VinoGrad» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://surl.li/yajomz>
5. Державна служба статистики України. Колективні засоби розміщування в Україні. Статистичний збірник. Київ, 2022.
6. Регіональний звіт про стан готельного господарства Вінницької області за 2020-2023 роки. Вінниця, 2023.
7. ТОВ готель «Гайсин» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/23063440/
8. Методичні рекомендації до виконання кваліфікаційної роботи на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм здобуття освіти [електронний ресурс]: / уклад.: Л. О. Шаран, В. В. Цирульнікова, Н. П. Бондар, В. О. Губеня. - К: НУХТ, 2023. - 24 с.
9. Бала Р.С., Впровадження анімаційного менеджменту в загальну структуру управління готельного підприємства [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://tourlib.net/statti_ukr/bala2.htm
10. Ільтьо Т.І., Розвиток та впровадження анімаційної діяльності в готельному господарстві на українському і світовому ринках [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://tourlib.net/statti_ukr/iltjo.htm
11. Керована підсистема у менеджменті готельної анімації [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://studfile.net/preview/7413061/page:3/>
12. Бриль К.Г. Організація анімаційної діяльності [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://surl.li/eknmuo>

13. Вдосконалення анімаційних послуг готельного підприємства [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/41826>
14. Дослідження надання анімаційних послуг [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/1237/1192/>
15. Готельна анімація: суть, завдання та види [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://tourlib.net/statti_ukr/bala.htm
16. Організація готельної анімації [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/11/415.pdf>
17. Розвиток та впровадження анімаційної діяльності в готельному господарстві на українському і світовому ринках [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://global-national.in.ua/archive/6-2015/35.pdf>
18. Сучасні форми організації процесу анімаційного обслуговування підприємств ах готельного господарства [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/10/9>
19. Анімаційні програми та організація дозвілля в готельному господарстві [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://ir.duan.edu.ua/server/api/core/bitstreams/df5ac0f0-0277-4689-89a9-292223bf7cac/content>
20. Вітчизняний та зарубіжний досвід організації анімаційної діяльності в готелях [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://eprints.cdu.edu.ua/5578/1/%D0%97%D0%B1%D0%B8%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%A7%D0%9D%D0%A3_18.05.2023-39-44.pdf
21. Коваленко Ю.О. Організація анімаційних послуг: курс лекцій для студентів. – Запоріжжя: ЗНУ, 2017. – 88 с.
22. Організація анімаційних послуг в готелях і туристичних комплексах [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.slideshare.net/slideshow/3-54772292/54772292>
23. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник / О. М. Кравець, С. І. Байлик ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 335 с.

- 24.Методичні вказівки до організації виконання практичних занять з навчальної дисципліни «Організація анімаційної діяльності» студентами напряму підготовки 241 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання / Масюк Ю.О.: Львів, 2020.
- 25.Навчально-методичний комплекс з курсу «Організація дозвілля і анімації в туризмі». – К., 2024. – 58 с.