

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**Факультет готельно – ресторанного та туристичного бізнесу
імені проф. В.Ф. Доценка
Кафедра туристичного та готельного бізнесу**

«До захисту в ЕК»

Декан факультету

_____ Віта ЦИРУЛЬНІКОВА
(підпис) (прізвище та ініціали)

« ____ » _____ 2023р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

_____ Ірина МЕЛЬНИК
(підпис) (прізвище та ініціали)

« ____ » _____ 2023р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА**

зі спеціальності _____ 242 «Туризм»
(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми _____ «Туризм»

на тему: «Організаційно-технологічне забезпечення анімаційних програм в
молодіжному туризмі»

Виконала: здобувачка 4 курсу, групи ТУ-4-12А

_____ Проць Марія Володимирівна _____
(прізвище, ім'я, по батькові повністю) (підпис)

Керівник _____ Примак Тетяна Юхимівна _____
(прізвище, ім'я та по батькові повністю) (підпис)

Рецензент _____ Стукальська Н.М. _____
(прізвище та ініціали) (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) недозволеної допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

Здобувач _____
(підпис)

Київ – 2023 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 242 «Туризм»

(код і назва)

Освітньо-професійна програма «Туризм»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

Ірина МЕЛЬНИК

“ _____ ” _____ 2023 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Проць Марії Володимирівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Організаційно-технологічне забезпечення анімаційних програм в молодіжному туризмі»

керівник роботи доцент, кандидат фізико-математичних наук Примак Тетяна Юхимівна

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

затверджені наказом закладу вищої освіти від “ _____ ” _____ 202_ року № _____

2. Строк подання здобувачем роботи _____ р. _____

3. Вихідні дані до роботи загальні, фінансові, статистичні дані підприємства «Лісова Пісня», закони та нормативні акти, наукова, навчальна та фахова література

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

Розділ 1. Теоретичні засади дослідження організаційно-технічного забезпечення анімаційної діяльності

Розділ 2. Аналіз діяльності готельного підприємства «лісова пісня»

Розділ 3. Пропозиції форм організаційно -технічного забезпечення анімаційних програм

5. Перелік графічного матеріалу

Кількість розділів - 3, рисунків - 8, таблиць - 25, додатків – 5.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
I	<u>доц., к. фіз-мат н. Примак Т. Ю.</u>		
II	<u>доц., к. фіз-мат н. Примак Т. Ю.</u>		
III	<u>доц., к. фіз-мат н. Примак Т. Ю.</u>		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ 3 №	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір і затвердження теми роботи	20.01.2023- 10.03.2023	
2	Оформлення і затвердження завдання на роботу	11.03.2023- 19.03.2023	
3	ВСТУП РОЗДІЛ 1 Теоретичний	20.03.2023- 10.04.2023	
4	РОЗДІЛ 2 Аналітичний	10.04.2023- 03.05.2023	
5	РОЗДІЛ 3 Рекомендаційний	04.05.2023- 12.05.2023	
7	Висновки та пропозиції. Список використаних джерел. Додатки	12.05.2023- 18.05.2023	
8	Оформлення роботи за структурою, представлення кваліфікаційної роботи на кафедрі та попередній захист у комісії	18.05- 25.05.2023	
9	Доопрацювання, оформлення, друкування, підготовка матеріалів до захисту	26.05.2023- 31.05.2023	
10	Представлення готової зшитої кваліфікаційної роботи на кафедрі	01.06.2023	
11	Захист кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії		

Здобувач _____
(підпис)

Керівник роботи _____
(підпис)

Проць М. В.
(прізвище та ініціали)

Примак Т. Ю.
(прізвище та ініціали)

РЕЗЮМЕ
на кваліфікаційну роботу
Проць Марії Володимирівни
На тему
«Організаційно-технологічне забезпечення анімаційних програм
в молодіжному туризмі»

Кваліфікаційна робота складається з 118 сторінок. Кількість розділів - 3, рисунків - 8, таблиць - 25, додатків – 5.

Об'єктом дослідження є підприємство ТОВ «Лісова Пісня Апартамент – Готель».

Предметом дослідження є організаційно-технічне забезпечення анімаційних програм в молодіжному туризмі.

Метою кваліфікаційної роботи є визначення оптимального способу організаційно-технічного забезпечення анімаційної програми на підприємстві "Лісова пісня Апартамент-готель 1".

У Розділі 1 висвітлено поняття анімації, визначено специфічний зміст анімаційної програми в туризмі та виявлено особливості організаційно-технічного забезпечення анімаційної програми.

У другому розділі досліджено внутрішнє та зовнішнє середовище готелю "Лісова пісня" та проведено діагностику фінансового стану.

У третьому розділі обрано форму анімаційної служби готелю "Лісова пісня" та надано пропозиції щодо її вдосконалення.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: туризм, послуги, анімація, гості, обслуговування.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	9
1.1 Анімація як вид соціокультурної діяльності.....	9
1.2. Специфіка анімації та анімаційних програм в молодіжному туризмі ..	18
1.3. Особливості організаційно-технічного забезпечення анімаційних програм в молодіжному туризмі на підприємстві туристичної сфери.....	25
Висновки за розділом 1	38
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ЛІСОВА ПІСНЯ»	39
2.1. Аналіз внутрішнього середовища готелю «Лісова Пісня».....	40
2.2. Діагностика фінансового стану готелю «Лісова Пісня».....	53
2.3. Оцінка зовнішнього середовища діяльності Апартаментів готелю «Лісова Пісня»	58
Висновки за розділом 2	65
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ФОРМ ОРГАНІЗАЦІЙНО -ТЕХНОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ АНІМАЦІЙНИХ ПРОГРАМ В МОЛОДІЖНОМУ ТУРИЗМІ.....	67
3.1. Вибір форм організаційно-технічного забезпечення анімаційної діяльності готелю «Лісова Пісня».....	67
3.2. Засоби реалізації форм організаційно-технологічне забезпечення анімаційної діяльності в молодіжному туризмі.....	75
3.3. Оцінка ефективності впровадження форм організаційно-технологічне забезпечення анімаційної діяльності готелю «Лісова Пісня»	81
Висновки за розділом 3	87
ВИСНОВКИ.....	89
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	94
ДОДАТКИ.....	99

ВСТУП

Актуальність теми. Сьогодні туризм є важливою частиною суспільного життя і його популярність зростає з кожним роком, з'являються нові форми та види туризму. Туризм сприяє задоволенню оздоровчих, освітніх, професійних та рекреаційних потреб людей, а також економічному, політичному, соціальному та культурному розвитку суспільства. Традиційні тури залишаються популярними, але поступово втрачають свою актуальність і витісняються анімаційними послугами.

Основними завданнями анімації в туризмі є поліпшення обслуговування дозвілля людей, залучення їх до різноманітних дозвіллевих заходів, що проводяться туристичними об'єктами (готелями, санаторіями, хостелами, туристичними базами і таборами, туристичними клубами), організація ефективного відпочинку, створення оптимістичного настрою та відновлення душевних і фізичних сил.

Соціальна сутність туристичної анімації також полягає у формуванні та задоволенні особистих і суспільних потреб, поглибленні знань і розвитку культури дозвілля.

Сучасний ринок туристичних послуг був би неможливий без цілеспрямованої анімаційної діяльності, яка часто впливає на імідж, популярність, прибутки, психологічний клімат, перспективи і темпи розвитку готелів.

Одним з найефективніших засобів залучення та підвищення іміджу туристичних підприємств є організація відпочинку, дозвілля та розваг. Вона також впливає на позитивну оцінку загальної діяльності готелю. Це додаткові послуги клієнтам, мета яких - викликати у них позитивні емоції, задоволення від перебування і, головне, бажання повернутися в готель.

Для мандрівників потреба в розвагах стоїть на третьому місці після потреби в хорошій і різноманітній їжі та зручних і затишних номерах. Тому анімаційна програма займає одне з головних місць у структурі готелю, є

самостійною послугою, взаємопов'язаною з іншими послугами і важливою для забезпечення його успішної роботи на ринку послуг.

Однак організація анімаційної діяльності вимагає серйозної матеріально-технічної бази та відповідного кадрового забезпечення. Адже неможливо ефективно організувати дозвілля без талановитих аніматорів. "Класичної" освіти та досвіду для фахівців індустрії туризму та розваг сьогодні недостатньо.

Мета дослідження полягає у визначенні оптимальних шляхів організаційно-технічного забезпечення анімаційних програм в молодіжному туризмі на підприємстві «Лісова Пісня Апартамент-Готель 1».

У роботі виконані такі завдання:

1. Визначити поняття анімації, її роль та специфіку в туризмі
2. Охарактеризувати структуру анімаційних програм в туризмі
3. Окреслити ключові чинники організаційно-технологічного забезпечення анімаційних програм в молодіжному туризмі
4. Здійснити характеристику діяльності готелю «Лісова пісня»
5. Запропонувати форми анімації для розширення додаткових послуг в готелі «Лісова Пісня»
6. Розробити пропозиції щодо впровадження форм організаційно-технічного забезпечення анімаційної діяльності.
7. Оцінити ефективність впровадження запропонованих форм організаційно-технологічного забезпечення в готелі

Об'єктом дослідження є підприємство ТОВ «Лісова Пісня Апартамент-Готель 1».

Предметом дослідження є організаційно-технічне забезпечення анімаційних програм в молодіжному туризмі.

Методи дослідження: для вирішення поставлених у роботі задач була використана система методів наукового дослідження, а саме: аналіз і синтез (для обґрунтування теоретичних положень і практичних рекомендацій); аналітичні методи: порівняльний і економічний аналіз (при розрахунку

ефективності функціонування підприємства), графічний (для побудови графічних діаграм з порівняння динаміки обсягів продажу товарів за постачальниками і з порівняння наявних та прогнозованих результатів після впровадження пропозицій), метод ABC аналізу (для аналізу продуктового потенціалу підприємства); прогностичні методи, метод експертних оцінок (при проведенні діагностики системи надання анімаційних послуг, маркетингового аудиту, дослідження конкурентного середовища). Обробка даних здійснювалася з використанням сучасних комп'ютерних технологій і програмного забезпечення.

Практичне значення полягає у розробці пропозицій, щодо удосконалення форм анімаційно-технічного обслуговування для їх застосування на готельному підприємстві «Лісова Пісня» з метою збільшення спектру наданих послуг, тим самим залучення більшої кількості гостей та конкуренто спроможності готелю.

Структура роботи: Робота складається з вступу, 3 розділів, висновку, списку використаних джерел та додатків. Робота містить 25 таблиць, 8 рисунків та 5 додатків. Список літератури містить 56 джерел.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1 Анімація як вид соціокультурної діяльності

Туристична анімація – це поєднання послуг і контенту, спрямованих на покращення загального враження від туристичної послуги. Мета анімаційних заходів — надати гостю більше, ніж очікувалося, перевершити очікування гостей.

Анімація, як сфера впливу в рамках туристичної діяльності та як частина туристичної пропозиції, була визначена на початку промислової революції, а перші форми туристичної пропозиції відносяться до періоду часу з початку 20 століття. Її форми та зміст змінювалися протягом багатьох років залежно від змін у соціальних та економічних системах, у яких організовано туристичний попит та пропозиція.

Через динамізм і швидкість сучасного життя люди все більше прагнуть знайти фізичний і душевний спокій, який призведе до відпочинку та оновлення людини для повернення з відпочинку в звичне середовище.

Рокіцка-Хабель та ін. стверджують, що для потенційних гостей у процесі вибору місця призначення та розміщення фактори досконалості та особливої турботи (в результаті високоякісних анімаційних програм) є переважаючими в порівнянні з традиційними елементами сонця, піску і моря.

Туристична анімація вже сприймається не як додаткова послуга, а як обов'язковий пункт, який має враховувати керівництво, плануючи подальший розвиток підприємства. Франч вважає, що найдоцільніше розглядати туристичну анімацію як елемент продукту дестинації, який по суті дорівнює харчуванню та розміщенню. Сабол і Смаїч зазначають, що важливість туристичної анімації підтверджується тим фактом, що туристична пропозиція

з цільовими анімаційними програмами може бути вирішальним фактором у виборі місця призначення, і що вона розглядається з такою ж важливістю, як вибір природних, культурних і гастрономічних значень. Туристична анімація є важливою частиною туристичної пропозиції, головною метою якої є задоволення потреб і побажань туристів, а також збільшення туристичного споживання.

Анімація - один з найрозвиненіших напрямків сучасної соціокультурної діяльності, що передбачає реалізацію програм творчої реабілітації, активного відпочинку та соціально-психологічного зміцнення соціальних груп на основі культурних цінностей [7, ст. 160].

Повноцінний відпочинок відіграє важливу роль у цьому відновленні, створюючи необхідний баланс і гармонію в житті та відновлюючи життєві сили.

Оскільки дозвілля є найважливішою соціальною сферою, саме суспільство має нагальну потребу в організації належного дозвілля. Від організації дозвілля залежить морально-психологічний клімат, культурний рівень, фізичне і моральне здоров'я суспільства [12, ст. 18].

Аналіз оцінок експертів-психологів показує, що робітники, що добре провели відпустку, рідше хворіють, менше конфліктують, мають більшу працездатність тощо. Невипадково в США, Канаді, Японії, інших розвинених країнах майже всі провідні корпорації піклуються про організацію повноцінного відпочинку своїх службовців [27, ст. 180].

Сучасні анімаційні технології забезпечують комплексне вирішення широкого спектру індивідуальних проблем, можливості для самоідентифікації як повноцінного представника певної соціокультурно-дозвіллевої спільноти, а також умови для участі в освітній, творчій, рекреаційній та інших видах соціокультурної діяльності [8, ст.76].

Водночас подолання соціальної ізоляції та психологічної маргіналізації людей з інвалідністю, як і багатьох інших категорій населення, також є предметом дискусій. Саме тому перед аніматорами (соціальними

працівниками, соціальними педагогами та фахівцями з соціокультурної діяльності) постає завдання пошуку ефективних виховних методик для подолання проблем соціокультурної дезадаптації [20, с. 188].

Анімація вирішує проблему забезпечення умов для вільного розвитку особистості, для творчого самовираження та ефективного соціального контролю в культурній сфері.

Анімація створює оптимальні умови для вибору видів дозвілля, які найбільше відповідають потребам особистості.

Дозвілля - це діяльність у вільний час поза сферою суспільної та побутової праці, завдяки якій індивіди можуть відновити свою працездатність і розвинути навички та вміння, які не можуть бути вдосконалені переважно у сфері праці [19].

Характерними вимогами до анімаційної діяльності, зумовленими особливостями дозвілля, є: здійснення її у вільний час; добровільність, активність та ініціативність участі в анімаційних заходах; врахування національних, етнічних та регіональних особливостей і традицій; попередня підготовка людини до споживання культурних послуг і розваг.

Як вид соціокультурної діяльності, анімація визнає людину як унікальну цілісність, яка не дана наперед, а є "відкритою можливістю" для самореалізації, притаманною лише їй одній [23, с. 215].

Ярошенко Н.Н., ґрунтовно вивчаючи сутність та природу соціально-культурної анімації, звертає увагу на те, що предметом її вивчення є виявлення та подолання різноманітних форм соціальної дезадаптації [46, ст. 109].

Автор демонструє і пропонує науковій спільноті концепцію "соціальної смерті" індивіда. Вона зводиться до руйнування соціальних зв'язків між індивідом і суспільством. З цієї точки зору соціокультурна анімація виступає антиподом соціальної смерті людини.

Вчений вказує, що перешкоди, які виникають у процесі соціокультурної взаємодії, не зводяться до зовнішніх обставин (соціальний статус, посада,

матеріальна забезпеченість тощо), а являють собою низку психологічних бар'єрів, які призводять до соціальної дезадаптації [46, с. 110].

Принципи анімації як соціокультурної діяльності:

- Люди повинні вивчати і приймати у всій його цілісності;
- Кожна людина унікальна, тому аналіз окремих випадків може бути більш виправданим, ніж статистичні узагальнення
- Люди відкриті до світу, а світ і власне переживання світу є їхніми головними психологічними реаліями;
- Людське життя слід розглядати як єдиний процес становлення і буття людини.

Анімація в соціальному середовищі - це спосіб "активізації" та "одухотворення" міжособистісних і міжгрупових соціально-психологічних відносин, відновлення змістовних життєвих орієнтирів особистості засобами культури і мистецтва. У цьому полягає завдання анімації як правильно організованого дозвілля (рис. 1.1) [4, с. 173].



Рис. 1.1. Завдання дозвілля

Джерело: 4, ст. 173

Анімація включає в себе три взаємопов'язані процеси:

- Процеси, що створюють умови для індивідуального чи колективного розкриття;

- Процес побудови міжособистісних стосунків;

- процес творчості як дослідження та вирішення проблем, що нас оточують [15, с.168].

Феномен анімації має подвійне значення: це метод адаптації, соціальна терапія, а також ідеологія звільнення через участь у соціальному творенні.

Функція анімації, з одного боку, полягає в розплутуванні соціальних зв'язків і побудові теплих і довірливих стосунків. З іншого боку, це навчання і засвоєння мови думки, естетики і поетики [41, с. 34].

Цільова орієнтація соціокультурної анімації полягає в активному запобіганні "смерті" та "відчуженню" особистості в складній структурі культури і соціальних відносин суспільства.

Однією з форм організації анімаційної терапії є клуб спілкування, який широко використовує методи соціокультурної реабілітації. Їх діяльність включає елементи групової психотерапії та психологічного тренінгу, релаксаційні програми, пантомімічні сценки, участь у конструктивних суперечках та рольових ситуаціях, представлення біографій, обговорення анонімних життєвих історій, опис змісту сновидінь, фантазій та асоціацій тощо [27, с. 180]. [27, р. 180].

Проаналізувавши наукові дослідження, можемо виокремити головні напрями застосування анімації як соціокультурної практики

1. анімація в роботі з соціально вразливими групами населення (інваліди, безробітні, мігранти, люди похилого віку, сироти, самотні люди тощо) найбільш ефективно використовується в клубах, творчих гуртках та групах взаємопідтримки для того, щоб зробити життя людини більш духовно осмисленим і багатограним, створити культурні та різні форми культурного дозвілля, забезпечення доступу до діяльності та подолання соціокультурного відчуження і почуття неповноцінності.

Основними показниками соціокультурного відчуження є відчуття безсилля та непотрібності власного існування, відсутність контролю над власним життям, сприйняття навколишньої дійсності як світу, в якому зруйнована культурна система цінностей, відчуття втрати власного "Я" та руйнування самоідентичності людини [31, с.146].

Тому принципами анімаційної роботи з представниками соціально незахищених верств населення має бути віра в необмежені можливості людини в духовному і творчому розвитку, віра в унікальність кожної людини і взаємозв'язок між хворобою і процесом розвитку особистості.

Мета соціокультурної анімації - емоційно-смісловий розвиток людини - досягається за допомогою суспільно корисної та рефлексивної діяльності (усвідомлення, діалог, рефлексія) способами, які залучають людину до суб'єкта (художня творчість, через спорт) [31, с.146].

2. анімація в закладах культури. Наприклад, у сучасному світі функція театру вже не обмежується аналізом текстів та їх сценічною інтерпретацією, а будь-яке нововведення може бути сприйняте лише за умови підготовки публіки до театрального мистецтва [31, с. 147].

Театр стає багатофункціональним культурно-освітнім закладом, а інтеграція різних видів мистецтва (літератури, живопису, музики, танцю, скульптури, пантоміми, драми) створює оптимальні умови для виникнення та розвитку театральної анімації. Театральна анімація спрямована на розвиток емоційно-чуттєвої сфери людини та занурення в культуру з метою самореалізації та формування соціально відповідальної особистості.

Щоб досягнути цю мету використовуються форми активної дозвілєвої діяльності з глядачами, яких немає в театрі як традиційному культурному закладі. Виїзні покази, театральні майстер-класи, обговорення вистав, екскурсії до майстерні театру, музею та театральних сховищ, різноманітні творчі роботи (вікторини, ігрові змагання, інтелектуальні конкурси) та інші освітні, культурні та розважальні заходи.

Така нетрадиційна комунікація з відвідувачами театру сприяє формуванню ефективного сприйняття мистецького твору і, що найголовніше, встановлює постійний двосторонній зв'язок між акторами та глядачами. Основним принципом філософії театральної анімації є принцип залучення глядача до процесу підготовки вистави [31, с. 147].

3. рекреаційна анімація поєднує культурно-розважальні програми з медичними та оздоровчими програмами в межах рекреаційно-туристичних об'єктів.

Розвиток рекреаційної анімації дозволив удосконалити соціально-культурні послуги туристичних об'єктів і готелів, включаючи програми дозвілля для відпочинку та розваг, культурно-мистецькі проекти (від участі до активної участі у фестивалях, карнавалах, театральних і святкових дійствах), спортивні змагання тощо [31, с. 148].

4. шкільна анімація - це складова педагогіки дозвілля, яка має на меті допомогти особистості самовиразитися через використання ігор, театру та психотерапевтичних технік.

Основними принципами "активного" виховання є: врахування ритму життя кожної людини та її індивідуальних здібностей; врахування індивідуальних бажань та стимулювання нових мотивацій і потреб; підтримка самостійного вибору різних видів анімаційної діяльності; повага та рівність у роботі з дітьми; заохочення дітей до вираження своїх бажань і потреб, власного визнання дитини як повноцінної особистості з правом вибору, фізичної, інтелектуальної та емоційної участі дитини в анімаційній діяльності [31, 148с].

5. найбільш розвиненою міжнародною та національною формою туристичної анімації є туристична анімація, метою якої є активне залучення туристів до різноманітних програм дозвілля в туристичних об'єктах (готелях, круїзних лайнерах, туристичних центрах) та надання їм послуг.

Туристична анімація ґрунтується на співпраці аніматорів і туристів, метою якої є отримання туристами задоволення від відпочинку (гарного настрою, позитивних емоцій, морального і фізичного відновлення).

Туристична анімація класифікується як турпродукт, анімаційні елементи в туристичних послугах та додаткові анімаційні послуги на туристичних маршрутах [31, с. 149].

Анімаційні туристичні маршрути - туристичні подорожі, що базуються на єдиній анімаційній програмі (події, культурні, освітні, тематичні, фольклорні, літературні, музичні, театральні, мистецькі, наукові, фестивалі, карнавали, спортивні, екскурсії до гральних залів тощо).

Анімаційні елементи в туристичних послугах - це туристичні послуги, що характеризуються анімаційними елементами, які "оживляють" дію і дозволяють візуально розпізнати туристичний матеріал (музеї, костюмовані послуги тощо) [37, с. 224].

Додаткові анімаційні послуги на туристичному маршруті призначені для "підтримки" основних туристичних послуг і надаються за бажанням туриста за додаткову плату (відвідування театрів, концертів, спортивних заходів, гральних залів, фестивалів, вечірок тощо) або за непередбачених обставин (технічні затримки в транспорті несприятливі погодні умови, відсутність снігу на гірськолижних курортах тощо) [39, с. 326].

Соціокультурна анімація - одна з досить молодих галузей діяльності, яка тісно пов'язана з соціальною психологією та педагогікою, яку все частіше називають педагогікою соціокультурної сфери. Як особливий і цілком самодостатній елемент соціокультурної діяльності, у сучасній Франції, Італії, Іспанії, Німеччині та інших європейських країнах анімація стала частиною інфраструктури дозвілля людей. Однак слід зазначити, що соціокультурна анімація є не тільки засобом проведення вільного часу, але й виконує профілактичну, реабілітаційну, психотерапевтичну та організаційну функції. Важливість анімації в сучасному суспільстві визначається функціями, які вона може вирішувати. Серед них:

- Функції адаптації та участі: спрямовані на ефективну соціалізацію та адаптацію людини до численних змін у навколишньому середовищі, усунення або пом'якшення соціальних конфліктів та профілактику стресів;

- Рекреаційна функція (відновлення та розвиток фізичної форми, організація дозвілля та функції, пов'язані з культурним розвитком особистості);

- Освітня функція (анімація слугує додатковою школою, поглиблюючи відповідні знання та особисті культурні інтереси);

- Корекційна функція: зняття щоденної фізичної та розумової втоми, компенсація психологічних недоліків, освітніх та культурних прогалів;

- критично-стабілізаційна функція, яка стимулює формування демократії та мультикультуралізму в суспільстві, сприяє встановленню нових відносин між індивідами та групами, пошуку нових стилів життя [14, с. 320].

Об'єктами анімаційного інтересу можуть бути:

- Природні ресурси (клімат, пляжі, вода, гори, долини);

- Культурні та історичні ресурси (міста, музеї, клуби, концертні зали, історичні події);

- Значні культурні події (свята, карнавали, спортивні заходи, фестивалі);

- Національні особливості (звичаї, фольклор, народне мистецтво);

- Рекреаційні зони (національні парки, гірськолижні курорти, санаторії, бази відпочинку, спортивні та фітнес-центри);

- Індустрія розваг (особливо тематичні парки).

Вплив анімації на суб'єктів програмно-дозвіллевої діяльності в комплексі вирішує завдання формування, розвитку, підтримки і відновлення фізичного, фізичного, психічного і морального здоров'я. Саме ці види здоров'я визначають типологію соціальної анімації [17, с. 125-126].

1.2. Специфіка анімації та анімаційних програм в молодіжному туризмі

Туристична анімація - це задоволення специфічних туристичних потреб, таких як спілкування, мобільність, культура, творчість і приємні розваги.

Спектр цих потреб дуже широкий, оскільки відпочиваючі вкладають у це поняття дуже різний зміст: для одних відпочинки - це подорож, для інших - читання книги, прогулянка в лісі, риболовля тощо.

Розглянемо наступні види анімації для задоволення різних потреб відпочиваючих, які були створені згідно до запитів і мотивації подорожей у практиці туристичного обслуговування:

- Анімація в русі - задовольняє потреби сучасних людей у русі та пов'язує їх із задоволенням і приємними враженнями;

- Експериментальна анімація - задовольняє бажання відчутти нове, невідоме та неочікуване, таке як спілкування, відкриття та подолання труднощів; та

- Анімація через спілкування - задовольняє бажання спілкуватися з новими та цікавими людьми, відкривати внутрішній світ людини та пізнавати себе через спілкування;

- Заспокійлива анімація - для заспокоєння розуму, відчуття усамітнення, контакту з природою тощо, задоволення психологічної потреби людини зняти щоденну втому, отримати душевний спокій, "полінуватися"; - Анімація через спілкування - для спілкування з новими та цікавими людьми, розкриття внутрішнього світу людини, пізнання себе через спілкування;

- Культурна анімація - задовольняє потребу людей у сприянні духовному розвитку особистості шляхом представлення культури, історичних пам'яток та сучасних прикладів країни, регіону, нації чи держави; та

- Творча анімація - задовольняє потреби людей, які хочуть реалізувати свій творчий потенціал, продемонструвати свої творчі здібності та встановити контакт з близькими їм духовно людьми через співтворчість [36, с. 319-320].

Багато анімаційних програм у реальному житті є комплексними, і перелічені вище види анімації є головними частинами цих програм.

Поряд із суто розважальними заходами, анімаційні програми включають різноманітні спортивні ігри, вправи та змагання. Таке поєднання часто має найбільший відновлювальний і рекреаційний ефект у взаємозв'язку туристичної анімації і спорту, оскільки робить ці програми більш інтенсивними, цікавими і корисними для зміцнення і відновлення здоров'я [11, с. 25].

З метою розробки анімаційних програм в анімаційній практиці виділяють наступні функції туристичної анімації

- Адаптаційна - перенесення з повсякденного життя у вільне середовище; та
- Компенсація - звільнення людей від фізичного та психічного виснаження повсякденного життя
- Стабілізація - створює позитивні емоції та стимулює психічну стійкість
- Оздоровча - спрямована на відновлення та покращення фізичної форми, ослабленої повсякденним життям;
- Інформативна - надання нової інформації про країну, регіон, людей тощо
- Освітня - в результаті яскравих вражень можна набути та закріпити нові знання про навколишній світ; Освітня - в результаті яскравих вражень можна набути та закріпити нові знання про навколишній світ;
- Оздоровча - в результаті чого відбувається інтелектуальний та фізичний підйом; та
- Рекламна - дає можливість через анімаційні програми перетворити туристів на носіїв реклами про країну, регіон, туристичні об'єкти, готелі, туристичні агенції тощо.
- Холістична - вносить різноманітність і радість у повсякденне життя та створює атмосферу свята [7, с. 161-163].

Основне завдання анімаційної служби - створити приємні умови для туристів, щоб вони відчували себе учасниками програми і запам'ятали свій відпочинок. Цього можна досягти на основі індивідуального підходу до обслуговування кожного туриста [18, с.68].

Можна виділити наступні напрямки анімаційного туризму

1. Костюмовані тури - програми таких турів мають спеціальний сценарій і залучають туристів безпосередньо до дійства та атмосфери певного історичного періоду.

Прикладами можуть бути етнофольклорні та пригодницькі тури, тури з проживанням на фермах і ранчо, а також тури, організовані в замках і маєтках. При цьому створюються умови для того, щоб відвідувачі могли взяти напрокат костюми певного періоду.

2. Шоу-музеї - це музеї з анімаційними експонатами за участю живих персонажів відповідного періоду (наприклад, Музей перших британських поселенців у Плімуті (США) та Музей скансену в Стокгольмі (Швеція)).

3. Тематичні парки - це не просто розважальні заклади, а справжня індустрія дозвілля та розваг зі складною інфраструктурою розміщення, закладів харчування та освіти.

4. Основою тематичних парків є дійство, яке розгортається навколо відвідувачів, разом з незвичними і цікавими атракціонами. Вони користуються особливою популярністю серед дорослих, у тому числі іноземних туристів, сімей, молодят і невеликих молодіжних груп. Анімація дозвілля в готелях і базах відпочинку - це тематичні шоу, що проводяться на території готелю, в яких туристи беруть активну участь безпосередньо.

Варто зазначити – анімація – це без сумніву важлива складова рекреації, тобто процесу відновлення моральних і фізичних сил в організмі. Цей процес відбувається в організмі туриста, незалежно від виду туризму, в якому він задіяний. Однак деякі види туризму за своєю суттю вже є рекреаційно-анімаційними (активні форми), а інші потребують створення анімаційних елементів у загальному комплексі рекреаційно-туристичних послуг.

Протягом усього періоду перебування відпочиваючого в готелі анімаційна програма повинна надати туристу повне задоволення, тобто реалізацію його головних цілей і бажань подорожі. М.І Гаранін вважає, що така анімаційна програма є не тільки об'єктом турпаketу, а й змістом, що стимулює розумові здібності. І саме йому буде надаватися пріоритет і перевага. До таких анімаційних програм відносяться культурно-просвітницькі, тематичні, фольклорно-літературні, музично-театральні, наукові, фестивалі, карнавали, спортивні.

Згідно до поділу туристичної анімації за М.І. Гараніним – анімація поділяється на три основні типи, залежно від важливості, пріоритетності та кількості анімаційної програми в загальній програмі подорожі (туристичному продукті) [16, с.127]:

Перший тип. Туристичний анімаційний маршрут - це екскурсійна поїздка, спрямована на одну анімаційну програму, або безперервний анімаційний процес, розгорнутий у просторі у вигляді подорожі, переміщення від однієї анімаційної послуги (програми) до іншої, що надається в різних географічних точках.

Також, згідно до висловлень Гараніна, такі анімаційні програми є цільовими, пріоритетними і домінують у турпаketі не тільки з точки зору фізичного обсягу, але й з точки зору змісту, який стимулює розумову діяльність. До таких анімаційних програм належать культурно-пізнавальні та тематичні, фольклорні та літературні, музичні та театральні, наукові, фестивалі, карнавали та спортивні.

Другий тип. Додаткові анімаційні послуги під час технічних перерв - програми, організовані для "допомоги" основним туристичним послугам, зазначеним у турпаketі, в ситуаціях, викликаних дорогою, затримками в дорозі, поганою погодою (при організації спортивних або самодіяльних турів, пляжних курортів) тощо.

Третій тип. Готельна анімація - це комплексна рекреаційна послуга, заснована на особистому людському контакті аніматорів з туристами та їх

спільній участі в розвагах, передбачених анімаційною програмою туристичного закладу [16, с.127-128].

Існує потреба в анімаційній програмі, яка дає туристам відчуття задоволення (здійснення бажань і мрій, досягнення мети подорожі) під час перебування в готелі.

Існує два основних типи анімації:

- Рекреаційна анімація поєднує в собі активізацію, культурні та розважальні програми з оздоровчими програмами в межах рекреаційних та туристичних об'єктів.

- Туристична анімація залучає туристів до участі в мистецьких, розважальних, етнографічних та рекламних заходах (фестивалі, карнавали, свята, культурно-історичні театри тощо). Вона також включає в себе послуги анімації для туристів під час подорожей (круїзні лайнери, поїзди, автобуси, літаки) та під час перебування в тематичних парках, парках розваг і на відкритих майданчиках [17, с. 124].

Рекреаційно-туристичні анімаційні програми створюються з урахуванням особливостей як окремих туристів, так і туристичних груп.

До індивідуальних характеристик туристів належать вік, стать, освіта, культурний рівень, темперамент, національність, віросповідання та соціальний статус. Крім цих характеристик, анімаційна програма розробляється з урахуванням потреб індивіда в певний період вільного часу.

Вибір моделі та форми програми також значною мірою залежить від природно-кліматичних особливостей місця, де організовується анімаційний захід [19].

У курортних зонах більшість анімаційних заходів слід організовувати на свіжому повітрі, незалежно від пори року. Звичайно, в зонах зимового відпочинку, на гірськолижних, кліматичних і бальнеологічних курортах не рекомендується проводити анімаційні заходи на відкритому повітрі, їх варто чергувати із заходами, що проводяться в теплих закритих приміщеннях.

Під час літніх канікул більшість анімаційних заходів відбуватиметься на відкритому повітрі, на пляжах, галявинах і в парках. На зміст та характер анімації значною мірою впливає менталітет туристів.

Переважаюча система анімації в туризмі віддає перевагу активному відпочинку, на відміну від домашнього дозвілля. На підприємствах туристично-рекреаційної сфери анімаційна діяльність слугує для активізації рекреації [22, с. 33].

Різноманітність форм відпочинку, закладена в ідеї туристичної анімації, прискорює процес відновлення в організмі та призводить до досягнення рекреаційних ефектів (рис. 1.2) [23, с. 215].



Рис. 1.2. Форми організації анімаційно-дозвіллевої діяльності

Джерело: 23, ст. 215

Зазвичай, у сфері дозвілля, особливо на туристичному ринку, подорожуючі шукають активні види відпочинку, які можуть їм в значній мірі компенсувати те, чого їм не вистачає або чого взагалі немає у їх повсякденному житті. Хороший відпочинок вимагає певного психологічного відходу від звичного середовища.

Туризм, як ніяка інша соціокультурна діяльність, пропонує можливість для такого відходу. З одного боку, він може сприяти цьому, змінюючи оточення і середовище спілкування через зміну місця перебування, а з іншого боку, завдяки добре продуманим і професійно організованим анімаційним заходам, які піднімають загальний тонус і відновлюють життєвий баланс.

Добре підготовлена відпустка дозволяє туристам "втамувати спрагу" живими та емоційно насиченими враженнями. Відомо, що відсутність або нестача таких вражень сприймається людьми як своєрідний голод. У зв'язку з цим велике значення має природне прагнення до гумору, жартів і веселощів.

Правильно організована анімаційна діяльність корисна та цікава ще й тому, що вона майже завжди вимагає творчого підходу, кмітливості та винахідливості. Колективна змагальність, притаманна багатьом ігровим видам діяльності, виховує цінну здатність координувати свою поведінку з партнерами та знаходити найбільш раціональні способи подолання перешкод [14, с.320].

Дозвілля приносить користь лише в ті моменти, коли воно викликає у людини позитивні та емоційні враження, адже одноманітність зовнішніх подразників, навіть якщо вони приємні, не призводить до позитивного настрою.

Саме тому одним з головних завдань анімації в туризмі є урізноманітнення асортименту анімаційних послуг, додання варіативності для подорожуючого, пропозиція диференційованого підходу до туристичного обслуговування і, таким чином, створення умов для вільного вибору туристами форм анімаційно-розважальної діяльності.

Стосунки між туристами та людьми, які їх оточують, стали вирішальним фактором у формуванні подальшого настрою подорожі. Майже всі анімаційні об'єкти, такі як клуби за інтересами, дитячі майданчики та танцмайданчики, сприяють заведенню нових знайомств і розвитку дружніх стосунків.

Залежно від тривалості путівки, навіть якщо перебування рекреантів у конкретному закладі відпочинку є тимчасовим, досить часто дружба, зав'язана під час відпочинку, переноситься і на повсякденне життя після подорожі [32, с. 408].

Крім того, культурне рекреаційне середовище, в якому відбувається анімаційна діяльність, є надійним гальмом проти проявів грубості та неповаги. Саме тут інтенсивно формується те, що можна назвати культурою поведінки в життєвій тактиці та побуті.

1.3. Особливості організаційно-технічного забезпечення анімаційних програм в молодіжному туризмі на підприємстві туристичної сфери

Взаємодія між туристами і персоналом готелю формує ставлення гостей до готелю, їх розклад, сервіс, комфорт і, зрештою, настрої відпочинку. Від привітності та професіоналізму всього персоналу готелю, який зустрічає гостей, багато в чому залежить, чи захочуть туристи повернутися в цей готель.

Від якостей аніматорів залежить, наскільки довго туристи будуть згадувати свій короткий відпочинок у цьому готелі.

Основне завдання аніматора - організувати цікаве та різноманітне дозвілля. Вранці можливе організування ігор, спортивних та розважальних програм, вдень - театральні вистави, а ввечері - різноманітні шоу, дні народження, свята та дискотеки. Команда професійних інструкторів-аніматорів організовує спортивні змагання, майстер-класи з аеробіки та східних танців, а також навчання основам бойових мистецтв і верхової їзди.

Одним з найважливіших напрямків анімаційної діяльності є анімація для дітей: на території готелю можливо створити спеціальний дитячий клуб для дітей віком від 3 до 12 років і підлітків віком від 12 до 15 років. Такі клуби зазвичай пропонують різноманітну анімаційну програму, включаючи водні прогулянки, екскурсії, катання на конях, конкурси, перегляд художніх та анімаційних фільмів і різноманітні гуртки. Всі ці заходи проводяться веселими клоунами, казковими персонажами та аніматорами в образах ваших улюблених мультфільмів.

Різнманітні вечірні вистави є основною частиною розважальної програми і відрізняються за змістом, постановкою та костюмами. Зазвичай вони проводяться в різних форматах, починаючи від невеликих побутових сценок у виконанні аніматорів і закінчуючи повномасштабними театральними виставами.

Виробництво анімаційних програм характеризується технікою роботи аніматора, організацією цієї роботи та використанням спеціальних технічних засобів (об'єктів, конструкцій, інструментів та обладнання). Цей багатогранний процес охоплює такі питання, як створення анімаційної програми, економічний розрахунок витрат на кожну програму, реалізація і творче втілення запрограмованих анімаційних заходів та їх подальший аналіз. Цей технічний процес є цілісною системою, в якій взаємодіють усі компоненти [22, с. 25].

Технологія виробництва та реалізації анімаційних програм як система складається з декількох взаємозалежних підсистем. А саме.

- Технічна - підготовка технічних засобів (предметів, конструкцій, інструментів тощо), майданчиків (сцен) анімаційного заходу, реквізиту, декорацій, освітлення, музичного супроводу тощо;

- Режисерська - розподіл ролей, розробка планів репетицій, постановка вистав і шоу;

- Організаційна - організація спільної прикладної діяльності анімаційної команди, господарського, технічного і рекламного відділів;

- Інструкторсько-методична - розробка умов і сценаріїв проведення заходів, текстів для екскурсій, добір спортивних ігор й змагань, створення туристичних маршрутів і наступна методичних рекомендацій з урахуванням узагальнення досвіду [21, р. 473].

Усі підсистеми складають технічну систему, що лежить в основі функціонування анімаційного сервісу.

Для повного розуміння сутності анімації, необхідно розглянути зміст, цілі та завдання анімаційної діяльності. Кожна анімаційна послуга являє собою особливий процес діяльності, сутність якого визначається певними закономірностями (емоційними, цільовими, діяльнісними, тематичними, тощо) [27, с. 181].

Процеси, цілі та завдання анімації можна виразити наступним чином (рис. 1.3):

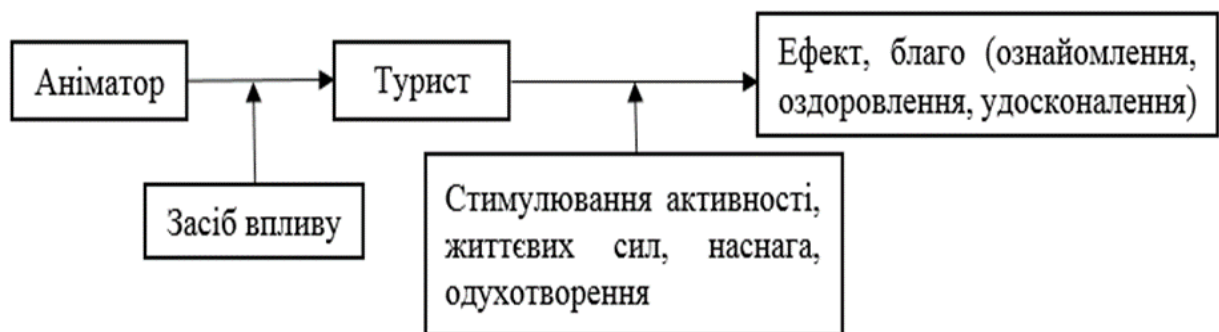


Рис. 1.3. Анімаційний процес

Джерело: 25, ст. 787

У процесі анімації аніматори допомагають туристам побачити об'єкт дії, що сприяє їх візуальному сприйняттю заданої теми (перше завдання), почути необхідну інформацію, яка доповнює побачене, наприклад, музичний супровід (друге завдання), або самим спробувати щось подібне (третє завдання), допомогти їм відчутти себе причетними до подій процесу (четверте завдання) і навчитися практичним навичкам, беручи участь у процесі (п'яте завдання) [25, с. 787].

Анімаційна діяльність на туристичних підприємствах повинна бути ретельно спланована, регламентована та організована як фінансово, так і методично.

При створенні концепції анімаційної діяльності на підприємстві слід враховувати наступні елементи:

- Використовувати кожен можливість, щоб пробудити гостей до активного проведення часу, примножити їх задоволення, познайомити з відчуттям комфорту з перших хвилин перебування в готелі, забезпечити приємний і незабутній відпочинок і створити сімейну атмосферу радості і дружби.
- Створити розслаблюючу, комфортну обстановку.
- Територіальний розподіл анімаційної програми (щоб гості не відчували, що їм заважають розваги інших).
- Забезпечення ексклюзивної анімації, попереднє повідомлення та запрошення гостей.
- Дотримання високих єдиних стандартів: до всіх гостей однакове ставлення.
- Мінімальні правила та умови для вільного відпочинку.
- Єдиний дизайн, використання уніформи.

Основні вимоги можуть включати:

1. Програма повинна охоплювати всі види дозвілля;
2. Реалізація програми повинна перевершити очікування гостей;
3. Програма повинна забезпечувати комфортну і розслаблюючу обстановку;
4. Програма повинна щорічно змінюватися та покращуватися, щоб відповідати зростаючим бажанням і очікуванням гостей (особливо постійних);
5. Для досягнення адаптивності програма повинна забезпечувати баланс між стандартизацією (загальні елементи) та унікальністю (спеціальні елементи);

6. Програма кожного дня повинна містити сюрпризи, бути інтригуючою та пропонувати три-чотири події одночасно, задовольняючи різні бажання та інтереси;

7. програма повинна бути захоплюючою, а не прісною [29].

Технічний процес створення анімаційної програми включає наступні елементи:

- Об'єкт діяльності - послуга, що пропонується туристам і жителям міста (групам або окремим особам);

- Суб'єкт діяльності - менеджери і фахівці анімаційних послуг;

- Сама анімаційна діяльність і всі її складові - процес взаємодії об'єкта і суб'єкта [42, с. 55].

Елементи технологічного процесу функціонують у взаємозв'язку і утворюють єдину систему. Основними елементами цієї системи є люди, які є об'єктом діяльності (гості, відпочиваючі та туристи). Все покликане задовольнити їхні психічні та фізичні потреби. Тому фахівцям з анімації необхідно знати ці потреби, інтереси, настрої і запити молоді, в загальному - вивчати аудиторію.

Не знаючи людей, важко очікувати бажаних результатів і підвищити ефективність інтелектуального та емоційного впливу на аудиторію.

Успіх анімаційної програми значною мірою залежить від правильно організованої рекламної кампанії. Реклама, як відомо, - це надання інформації про споживчі властивості товарів і послуг з метою їх продажу та формування попиту на них [43, с. 280].

Оскільки реклама виконує як інформаційну функцію, так і функцію формування попиту, її організація передбачає наступні етапи: постановка цілей, розробка стратегії, бюджетування та планування просування. Проходження цих етапів дозволить ефективно реалізувати рекламну кампанію на підприємстві.

Для реалізації рекламної кампанії необхідно:

- Розрахувати вартість рекламної кампанії, враховуючи фінансові можливості вашої компанії, та оцінити вигоди, які ви отримаєте від реалізації програми;

- Визначити потенційного споживача та описати його за демографічними показниками (вік, стать), соціальним статусом, рівнем доходу, етнічною приналежністю тощо;

- Визначити конкурентів та переваги їхніх програм, які можна підкреслити в рекламі;

- Обрати канали та методи розповсюдження реклами [20, с. 189].

Для створення анімаційної програми недостатньо розбиратися в законах драматургії, а необхідно користуватися наявними методами, як театралізація ігор, художній монтаж та ілюстрування.

Завдяки цим методам анімаційна програма, що з'являється в результаті проекту, перетворюється на реальну конструкцію, яка вирішує соціальні, освітні та психологічні проблеми.

Перший метод, який використовується після того, як ідея з'явилася, - це художній монтаж. У програмах розробки анімаційного сценарію фахівці використовують монтаж. Чергування фактів, подій та явищ, їх зіставлення потребують монтажу (композиційного та асоціативного).

Художній монтаж - це, по-перше, вираження думок, ідей і світогляду сценариста, а по-друге, творчий метод, який вимагає професійної підготовки фахівця, а також певного рівня життєвого досвіду і культури. Без володіння технікою монтажу неможливо забезпечити бездоганне функціонування анімаційної програми.

Другий метод - це ілюстрація, яка використовується для демонстрації змісту інформаційних матеріалів. Іноді використовується синтез різних емоцій та засобів виразності для більш наочного представлення інформації.

Третім методом підготовки анімаційних програм є театралізація - складний творчий процес, найбільш близький до театру, який має глибоке соціально-психологічне підґрунтя.

Суть методу театралізації полягає у поєднанні пластики, звуку, кольору та мелодії у просторі та часі, що розкриває образи у різних варіаціях та проводить їх через одну "наскрізну дію" програми.

Методи театралізації покликані створювати візуально активні ситуації, в яких кожен присутній активно реагує, а не є пасивним спостерігачем.

Четвертий метод - ігровий. Цей метод анімаційної діяльності найбільш вдало поєднує в собі інформаційно-логічну, інформаційно-образну, синтетичну свідомість, педагогіку і мистецтво творчості. В анімаційній діяльності важливим є включення сюжетного змісту в гру, яка використовується як режисерський прийом [13, с. 164-166].

При поєднанні цих методів, отримуємо повноцінно розкрити і практично реалізовану анімаційну програму, а також створюємо певні передумови для розвитку туристичної діяльності.

Для застосування тих чи інших методів необхідно сформулювати основу розважального заходу, оволодіти прийомами сценарної майстерності та режисури анімаційної діяльності, в тому числі принципами драматургії (колективна дія, що створюється шляхом побудови та розігрування сюжетно-образного рішення програми), а також здійснити постановку великої кількості анімаційних програм.

Успішно організувати роботу анімаційної служби можна лише за наявності достатньої матеріальної бази. Шоу-програми, спортивні ігри та інші розважальні заходи потребують відповідного обладнання та реквізиту.

Оскільки кожен бачить дозвілля по-своєму, пропозиції повинні бути різноманітними. Чим багатша матеріальна база, тим більше розваг можна запропонувати [23, с. 216].

Матеріальна база для анімаційних програм повинна включати:

- устаткування для відпочинку на пляжі (водні атракціони, вежі вільного падіння, парасолі, гірки, човни тощо);

- устаткування для дитячих майданчиків (гойдалка, каруселі, альтанки, гірки, ігрові й пневматичні атракціони, оформлювальні фігури у вигляді казкових персонажів, надувні карнавальні костюми);
- приміщення, меблі й необхідний реквізит й інвентар для міні-клубу (різні настільні ігри, фарби, книжки-розфарбування, пластилін, пазли, набори формочок, ляльки, машинки, кольоровий папір, олівці тощо);
- устаткування для рухливих ігор і тренажерних залів (спортивні тренажери, екстремальні атракціони, мішені, аксесуари для пейнтболу, бадмінтону, футболу тощо);
- приміщення, книги і меблі для бібліотеки;
- приміщення та інвентар для станцій і пунктів прокату човнів, водних велосипедів, лиж тощо;
- приміщення, амфітеатр або обладнану площадку на відкритому повітрі для проведення масових заходів і розважальних шоу;
- устаткування, декорації й набір костюмів і реквізиту для сцени;
- проєкційне, звукове, сценічне, світлотехнічне й інше устаткування для проведення шоу, дискотек, конкурсів і змагань;
- ігрові автомати;
- устаткування й приміщення для більярда, боулінга, казино (якщо останні передбачені) [15, ст.168].

Перш за все для організації відпочинку, дозвілля та розваг необхідно створити хорошу інфраструктуру.

Курортні та клубні готелі потребують спеціальної інфраструктури та більшої кількості об'єктів (спортивні та ігрові майданчики, такі як тенісні корти, баскетбольні, волейбольні, паркові атракціони, віндсерфінг, катання на човнах тощо), щоб запропонувати своїм гостям повноцінну розважальну програму, підводне плавання, басейни, аквапарки, пляжні бари, таверни, кінотеатри, дискотеки, нічні клуби, боулінг, більйардні тощо) (рис. 1.1.4). Особливу увагу слід приділити проєктуванню цих закладів. Дизайн цих об'єктів вимагає особливої уваги.



Рис. 1.4. Підприємства дозвілля і розваг

Джерело: 15, ст. 169

На будь-якому підприємстві дуже важливо та навіть необхідно дотримуватися правил безпеки. Центри цієї розважальної діяльності повинні розташовуватися недалеко один від одного, моря і торгових точок (барів і ресторанів).

Технічні засоби для анімаційних програм є складними технічними і соціальними системами, і їхнє успішне функціонування в системі гостинності залежить від багатьох факторів, у тому числі від місця розташування, комплектності та надійності обладнання.

Коли технічні служби та професійні організації експлуатують ці об'єкти та системи, виникає багато технічних, економічних та організаційних проблем. Їх комплексне вирішення повинно починатися з проектування цих об'єктів і закінчуватися грамотною та ефективною організацією анімації.

Для того, щоб підтримувати фізичну інфраструктуру в належному робочому стані, потрібні економки, які стежать за наявністю обладнання та інвентарю і проводять ремонт, коли це необхідно. За збереження матеріальної

бази значною мірою відповідають аніматори, які безпосередньо з нею працюють, і для забезпечення цього необхідне керівництво.

Матеріальна база готельної анімації потребує постійного оновлення, але через брак фінансування це не завжди можливо. Тому аніматорам необхідно не тільки дбати про своє обладнання, реквізит і костюми, а й заохочувати до цього туристів і гостей готелю.

Формування матеріально-технічної бази для організації дозвілля та розваг базується на специфіці готельної індустрії. Культурно-розважальні елементи підприємства закладаються ще на етапі його створення [15, с. 170].

Архітектори, аніматори та інші фахівці у сфері відпочинку створюють такі проекти, як курортні готелі, беручи до уваги широкі потреби професіоналів у сфері відпочинку. Окрім об'єктів розміщення та харчування, в корпоративну структуру органічно інтегровані центри дозвілля.

У процесі створення дозвілєвої бази також важливо враховувати спектр потреб, які очікують споживачі готельних послуг. Матеріальна база дозвілля створюється для задоволення якомога ширшого спектру цих потреб.

Для задоволення дозвілєвих потреб молодого і здорового населення акцент робиться на будівництві комплексів спортивних, ігрових і танцювальних дозвілєвих об'єктів та майданчиків, призначених для активного відпочинку.

Оскільки курортні та санаторно-курортні готелі розраховані на людей різного віку або тих, хто приїжджає сюди на лікування, є сенс формувати базу для анімації з акцентом на розваги, клубне та інтелектуально-духовне дозвілля. Не можна сказати, що тут немає танцювальних і спортивних майданчиків, але більшість з них все ж таки розраховані на спокійний відпочинок. До таких закладів мають належати бібліотеки, клубні кімнати для спілкування та творчості, концертні зали.

Важливо, що більшість рекреаційних зон планується під відкритим небом, з урахуванням видів території, панорамних точок і локацій, з яких відкриваються найкращі краєвиди на навколишнє природне середовище.

Давно відомо, що синтез рекреації та краси природного середовища забезпечує чудові рекреаційні переваги [12, с. 12-15].

Основними елементами при формуванні матеріально-технічної бази відпочинку є клас, рівень та категорія засобу розміщення.

Відповідно до класифікації готелів, анімаційну базу цих закладів можна поділити на три рівні забезпечення:

Перший рівень - матеріальна база закладів дозвілля в готелях категорії чотири-п'ять зірок.

Оскільки, цей рівень є найвищим, тоді в ньому наявні широкий спектр культурно-розважальних закладів, які відповідають найсучаснішим вимогам. Яскравим прикладом цього рівня є розважальні заклади на океанських круїзних лайнерах, які є п'ятизірковими "готелями на морі". Сучасні дизайнери та "архітектори дозвілля" змагаються за різноманітність, оригінальність та новизну пропонованих розваг.

Їхні ноу-хау мають бути підкріплені відповідними матеріалами та технічною базою. Серед запропонованих варіантів варто відзначити спортивні майданчики та споруди на палубі корабля: поля для міні-гольфу, майданчики для шейпінгу та аеробіки, волейбольні та міні-футбольні майданчики, тенісні корти, басейни, тренажерні зали. Крім того, "Плавучий готель" пропонує відвідування театру, точно відтвореного за зразком міланського Ла Скала, та костюмованих шоу у вар'єте, що нагадує знаменитий Мулен Руж.

До матеріально-технічної бази дозвілля судна належить бібліотека з великою аудіо- та відеотекою, клубна кімната, танцювальний та ігровий зал, дитяча кімната з різноманітним ігровим обладнанням, дискотека, казино, бари та ресторани. Технічне оснащення, костюми та реквізит відповідають високому рівню дозвіллевих послуг на борту. А фахівці продовжують створювати нові ідеї для пропонованих розваг. Наступний крок - будівництво аквапарків і парків атракціонів на борту суден вищого класу.

На даному етапі на ринку розваг панує жорстка конкуренція. Мільярди доларів вкладаються в розробку нових ідей у цій сфері з єдиною метою -

залучити якомога більше туристів до тих чи інших туристично-рекреаційних об'єктів [32, с. 409-410].

Другий рівень - матеріально-технічна база тризіркового закладу.

Це середній рівень забезпечення, він також надає широкі можливості для організації анімації для туристів, хоча і з набагато меншими витратами.

Компанії високого рівня мають систему анімаційних об'єктів, орієнтованих на конкретні види дозвілля, тоді як компанії другого рівня створюють багатофункціональні об'єкти для відпочинку. Наприклад, замість трьох-чотирьох спортивних майданчиків будується один з майданчиками для міні-футболу, волейболу, баскетболу, а також, можливо, для тенісу та бадмінтону. Замість двох залів для театральних вистав і кінопоказів - один кіноконцертний зал; замість трьох басейнів - один басейн; і так далі.

Технічне забезпечення дозвілля в таких закладах, як правило, достатнє і відповідає їхньому рівню.

Заклади другого рівня не мають простору для організації анімації. Тому їм часто пропонують скористатися анімаційними послугами більших закладів або громадських об'єктів, розташованих по сусідству. Звичайно, такі послуги надаються за додаткову плату.

Важливим елементом матеріально-технічного забезпечення об'єктів туризму та рекреації є їхня інфраструктура оренди дозвілля. Вона також відповідає рівню об'єкта та специфіці його функціонування. Наприклад, гірськолижні курорти повинні надавати послуги прокату гірськолижного спорядження (лижі, палиці, кріплення, сноуборди, санки) для різних категорій туристів.

На курортах з морським кліматом має бути передбачена послуга прокату водних видів спорту. Різноманітні надувні плавзасоби, дошки для серфінгу та віндсерфінгу, човни та катамарани, а також оренда катерів та яхт.

Оскільки простір у закладах другого рівня часто обмежений, є сенс розвивати компактні форми дозвілля, такі як настільний теніс, бадмінтон,

більярд, настільні ігри та клубні заходи. Обладнання, необхідне для організації такого дозвілля, можна взяти напрокат [32, с. 411].

Третій рівень - матеріально-технічна база закладів відпочинку в одно- та двозіркових закладах.

Це найнижчий рівень, тому він має мінімально необхідні для відпочинку умови.

Рекреаційні заклади третього рівня включають щонайменше кіноконцертний зал (навіть влітку), багатофункціональний спортивний майданчик, танцювальний та ігровий майданчик, (за потреби) спеціально обладнаний дитячий майданчик, більярдну, щонайменше одну клубну кімнату (наприклад, вітальню або камінний зал), кафе, ресторан, камінний зал, щонайменше два телевізійні зали, щонайменше один камінний зал, щонайменше два телевізійні зали, кафе або бар, а також відповідна прокатна база. Досить часто керівники закладів третього рівня надання послуг, які визнають важливість анімації, формують культурно-анімаційні комплекси, що відповідають вимогам другого рівня, тоді як, навпаки, тризіркові заклади, навіть маючи достатню площу та умови для гостей, що відповідають рівню надання послуг не створено достатніх умов для організації анімаційної діяльності [32, с. 411-412].

Важливим фактором, що впливає на формування матеріальної бази відпочинку, дозвілля та розваг, є сезонність роботи підприємств туризму та рекреації. Заклади, які працюють переважно взимку або цілий рік, повинні забезпечити умови для організації анімаційних заходів у приміщенні (клуби, ігрові центри, кімнати відпочинку, танцювальні зали, кінотеатри). Заклади, які працюють лише в теплу пору року, орієнтуються на організацію анімаційних заходів на відкритому повітрі та формують відносно недорогу інфраструктуру дозвілля (танці, ігри на відкритому повітрі, спортивні майданчики, кінотеатри влітку тощо) [27, с. 182].

Великі курортні готелі, санаторії та бази відпочинку по всьому світу створені для задоволення різноманітних потреб тих, хто шукає активного відпочинку у вигляді спорту та ігор.

Майже всі готелі мають різноманітні спортивні майданчики, від загальних майданчиків для міні-футболу, волейболу, баскетболу та тенісу до елітних полів для гольфу та хокейних і фігурних ковзанок.

Усі чотири- та п'ятизіркові готелі мають басейни. Більшість розважальних закладів, незалежно від класу, також включають більярдні, столи для настільного тенісу та кімнати для настільних спортивних ігор. Для урізноманітнення настільних ігор пропонується перенести їх на відкриті майданчики та збільшити кількість ігрового реквізиту (іноді до 1,5 метрів). У таких ситуаціях учасники рекреації рухаються, пересуваючи фігури з місця на місце, одночасно вправляючи свій інтелект [2].

Крім того, рекреаційні спортивні комплекси можуть мати ігрові майданчики з бадмінтоном, міні-гольфом, сквошем, дитячим обладнанням та боулінгом. Доповнюють комплекс зали для занять аеробікою та шейпінгом, дитячі спортивні клуби, гімнастичні та тренажерні зали. Для ефективного функціонування спортивного комплексу передбачена відповідна орендна база [26, с. 182].

Висновки за розділом 1

Туристична анімація – це поєднання послуг і контенту, спрямованих на покращення загального враження від туристичної послуги. Мета анімаційних заходів — надати гостю більше, ніж очікувалося, перевершити очікування гостей.

Анімація, як сфера впливу в рамках туристичної діяльності та як частина туристичної пропозиції, була визначена на початку промислової революції, а перші форми туристичної пропозиції відносяться до періоду часу з початку 20 століття. Її форми та зміст змінювалися протягом багатьох років залежно

від змін у соціальних та економічних системах, у яких організовано туристичний попит та пропозиція.

У результаті анімаційного впливу задовольняються релаксаційні, оздоровчі, культурні, освітні, творчі потреби та інтереси суб'єктів дозвілєвої діяльності, створюються умови для соціальної активності особи, здатної до перетворення навколишньої дійсності.

Анімація як елемент дозвілля є способом ініціювання творчого потягу та соціальної активності людини, оптимізації міжособистісних та міжгрупових відносин, соціокультурної інтеграції, самоусвідомлення та самовизначення в контексті розбудови громадянського суспільства.

Поширеність соціокультурної анімації в сучасному суспільстві зумовлена негативними наслідками індустріалізації (техногенне середовище, забруднення навколишнього середовища, монотонність праці, фізична та розумова втома, брак часу та енергії на творчість і хобі) та урбанізації (скупченість міського населення, підвищений життєвий стрес, поверхневість людських відносин). Виробництво анімаційних програм характеризується технікою роботи аніматора, організацією цієї роботи та використанням спеціальних технічних засобів (об'єктів, конструкцій, інструментів та обладнання). Цей багатогранний процес охоплює такі питання, як створення анімаційної програми, економічний розрахунок витрат на кожну програму, реалізація та творче втілення запрограмованих анімаційних заходів та їх подальший аналіз.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ЛІСОВА ПІСНЯ»

2.1. Аналіз внутрішнього середовища готелю «Лісова Пісня»

Санаторій «Лісова пісня» один з найсучасніших, найкомфортніших у Трускавці. Крім цього він виділяється оригінальною архітектурою. Навколишня територія відповідає назві. Поруч з корпусом шумлять карпатські сосни і дуби. Чисте і багате киснем повітря - серед головних і найбільш дієвих ліків для гостей.

Юридична назва Товариство з обмеженою відповідальністю «Лісова Пісня Апартамент-Готель 1», заснований 01.06.2012 року. ТОВ "Апартамент-готель "Лісова пісня 1" є юридичною особою з моменту державної реєстрації. У своїй діяльності ТОВ "Апартамент-готель "Лісова пісня 1" керується чинним законодавством України, меморандумами та статутом [50].

Готель має повну господарську самостійність у визначенні режиму роботи, прийнятті управлінських рішень, реалізації послуг, встановленні цін і тарифів на послуги, розподілі прибутку, тобто самостійно веде свою діяльність і розпоряджаються прибутком після сплати податків та інших обов'язкових платежів. [1].

Юридична адреса ТОВ «Лісова Пісня Апартамент-Готель 1» (далі-Лісова Пісня): 82200, Львівська обл., місто Трускавець, вулиця П. Сагайдачного, будинок 14А.

Генеральним директором готелю є Бігун Ольга Іванівна з 11.12.2012 року, яка здійснює оперативне керівництво діяльністю товариства. Свою діяльність керівник здійснює відповідно до статуту готелю.

Місія готелю «Лісова пісня» - запропонувати своїм гостям найкращий персоналізований сервіс, комфорт, спокій та вишуканість, створити атмосферу затишку та добробуту!

Філософія готелю полягає в тому, щоб піклуватися про своїх гостей, які є його найбільшою цінністю.

Мета готелю - зайняти абсолютне лідерство в індустрії гостинності з точки зору першокласної якості обслуговування [50].

Курортний готель являє собою 11-ти поверхову будівлю з комфортабельними номерами категорії «апартаменти»:

- 1-й поверх: рецепція, бювет з мінеральною водою («Нафтуса», «Марія», «Броніслава», «Софія»), медикал SPA-центр «Аква-Мед», басейн, лобі-бар, ресторан, дитяча кімната
- 2-й поверх: конференц-зал
- 2-11-й поверх: номерний фонд [50].

Відповідно до статуту основним видом діяльності є «Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна».

Апарт-готель «Лісова пісня» - це новий сучасний курортний готель Трускавця з розвинутою медичною інфраструктурою.

Основними послугами готелю «Лісова Пісня» є організація проживання та харчування.

Для гостей курорту створені всі умови для комплексного оздоровлення всіх членів сім'ї. Тут можна проконсультуватися і пройти необхідні медпроцедури у лікарів різних спеціальностей.

Головною перевагою готелю є багатогранна оздоровча програма, яка включає в себе:

- Діагностичні
- заходи;
- фізіотерапевтичні процедури;
- грязе-озокеритотерапія;
- спелео-релаксотерапія;
- магнітотерапія;
- ультразвукова терапія;
- фітнес-заняття;

- косметологічні процедури.

Особливістю курорту «Лісова пісня» є те, що в холі готелю розташований бювет з мінеральними водами «Нафтуса» і «Марія», які здатні заповнити недолік необхідних мінералів і елементів в організмі.

Гостей курорту чекають комфортабельні номери-апартаменти Стандарт, Напівлюкс, Люкс, Конект площею від 40 кв.м з повністю обладнаною кухнею. Ті, хто не бажає готувати самостійно, можуть скористатися їдальнею, міні-барами і рестораном.

Кулінарні шедеври української кухні зможуть задовольнити найвишуканіші смаки гостей курорту. Кожен зможе вибрати для себе найбільш підходящий варіант харчування – шведський стіл або дієтичне меню. Любителі чаювання можуть насолодитися вишуканими сортами карпатського чаю в Лобі-барі.

Зона активного відпочинку обладнана таким чином, що кожен знайде для себе цікаве заняття незалежно від віку. Гостей готелю чекає – розважальний центр, дитяча ігрова та інтерактивна кімнати, тюбінг, спортивні майданчики, мотузковий парк. А також необмежене користування сучасним СПА-центром і басейном з гідромасажем. Цей готель також пропонує прокат велосипедів і різного спортивного інвентарю.

Гості готелю можуть поправити своє здоров'я в медичному центрі AQUA MED, оснащеному новітнім діагностичним, бальнеологічним, фізіотерапевтичним та косметологічним обладнанням.

Консультація досвідченого лікаря і комплексне обстеження організму дозволяють підібрати найбільш ефективну програму зміцнення здоров'я і профілактики. У холі готелю знаходиться бювет з широким вибором цілющих вод: "Нафтуса", "Марія" та "Броніслава" [53].

Медичний центр AQUA MED пропонує повний спектр діагностичних та оздоровчих процедур.

Діагностика та обстеження - включає клінічні обстеження, комп'ютерну ЕКГ та УЗД.

Бальнеологічне відділення пропонує лікувальні та відновлювальні ванни (мінеральна ванна, гідроозонова ванна, перлинна ванна, ароматерапевтична ванна).

Фізіотерапевтичне відділення медичного центру пропонує такі процедури, як магнітотерапія, лазеротерапія, електротерапія, аплікації озокериту, ультразвукова терапія, короткохвильова терапія, дерсонваль-терапія, киснева піна та інгаляції.

Відділення спелео-релаксації - це соляна спелеокамера, в якій підтримуються необхідні параметри дрібнодисперсного соляного аерозолю для очищення дихальних шляхів, профілактики алергічних захворювань та відновлення організму. Для оздоровлення організму та релаксаційного відпочинку, пропонується «AQUA SPA» комплекс готелю «Лісова пісня» який включає:

- Фінська сауна;
- Римська парна;
- Великий басейн з водоспадом;
- Контрастний басейн;
- Релакс-кімната [48].

AQUA SPA в курортному готелі "Лісова пісня" спрямований на загальне оздоровлення та релаксацію шляхом активізації обмінних процесів, поліпшення кровообігу, виведення токсинів і шкідливих речовин з організму і поліпшення загального самопочуття.

У готелі "Лісова пісня" також є фітнес-центр, фінська сауна, дитяча кімната та конференц-зал. У лісопарковій зоні готелю є дитячі та спортивні майданчики, тюбінг, баня та пішохідні маршрути.

До послуг гостей трансфер, прокат велосипедів та спортивного спорядження.

Інфраструктура готелю використовується для організації дозвілля та спортивної анімації для дітей. Готель також організовує культурні заходи у святкові дні [53].

Особливою популярністю користується послуга організації заходів та урочистостей на території готелю, в тому числі в банкетних залах і ресторанах. Персонал готелю організовує різноманітні заходи відповідно до вподобань клієнтів.

Кількість номерів в готелі складає 140, загальна місткість готелю - 403 особи. Структура номерного фонду готелю «Лісова пісня» (див. табл. 2.4) складається з шести категорій номерів [53].

На вибір гостей пропонується різні пакети:

1. Пакет ВВ включає:
 - Проживання;
 - Сніданок;
 - Послуги автостоянки;
 - Wi-fi
2. Пакет FB включає:
 - Проживання;
 - 3-х разове харчування;
 - Послуги автостоянки;
 - Wi-fi
3. Пакет RO включає:
 - Проживання
 - Первинна консультація лікаря терапевта
 - Щоденний прийом фіто-кисневих пінок
 - Послуги автостоянки
 - Користування бюветом мінеральних вод
 - Послуги тренажерного залу
 - Wi-fi
4. Пакет ALL SPA включає:
 - Проживання
 - 3-х разове харчування
 - Первинна консультація лікаря-терапевта;

- Первинна консультація лікаря-косметолога;
- Послуги автостоянки
- Користування бюветом мінеральних вод
- Необмежене користування СПА центром "AQUA SPA" на протязі дня;
- Wi-fi

5. Пакет ALL MED включає:

- Проживання
- 3-х разове харчування
- Консультація всіх фахівців (терапевт, уролог, гінеколог, кардіолог);
- базові лабораторні дослідження;
- діагностика і обстеження організму
- бальнеологічні процедури (мінеральні ванни з аромодобавками, перлова ванна з аромодобавками, вихрова ванна для ніг з аромодобавками, циркулярний душ, душ Шарко)
- процедури теплолікування (озокерітопарафінотерапія)
- процедури інгаляційної терапії (інгаляція вітамінна, інгаляція срібна крапля; синглетно-киснева терапія)
- фізіотерапевтичні процедури (ампліпульстерапія, інтерференцтерапія, лазеротерапія скануючим лазером, лазеротерапія надвенне, магнітотерапія, ультразвукова терапія, фонофорез, дарсонвалізація, тубус-кварц, УВЧ терапія
- Щоденний прийом фіто-кисневих пінок
- Послуги автостоянки
- Користування бюветом мінеральних вод
- Послуги тренажерного залу
- Wi-fi

6. Пакет C-MED (Відновлення після COVID-19) включає:

- Проживання
- 3-х разове харчування
- проходження комплексної програми "Відновлення після COVID-19":

- Первинний, повторний та заключний прийом лікаря-терапевта.
- Діагностичні процедури: - Загальний розгорнутий аналіз крові. - Цукор крові. - Д-димер. - Ультразвукова діагностика органів черевної порожнини. - Електрокардіографія.
- Консультації суміжних спеціалістів: - Гінеколог. - Уролог. - Ендокринолог.
- Лікувальні процедури: - Лікувальний масаж грудної клітки. - Мінеральні ванни. - Циркулярний душ. - Озокеритолікування. - Фізіотерапія. - Електротерапія. - Інгаляція - "Срібна крапля". - Спелеотерапія. - Синглетно-киснева терапія. - Внутрішній прийом мінеральної води "Нафтуса". - Фітокиснева пінка.
- Оздоровчі процедури: - Лікувальна фізкультура. - Відвідування басейну (1 год./день). - Прогулянка теренкурами (по одному із розроблених маршрутів) розташованими в прилеглій до готелю величезній лісопарковій території.
- Послуги автостоянки
- Користування бюветом мінеральних вод
- Послуги тренажерного залу
- Wi-fi

Можна замовити пакети ВВ (сніданок включено) або ALL (повний пансіон + лікування ціни на проживання представлені в Додатку А).

Апарт-готель " Лісова Пісня " має лінійно-функціональну структуру управління, яка полегшує вирішення управлінських функцій. Лінійно-функціональна структура управління готелем була обрана свідомо, оскільки в готелі апарату управління доводиться виконувати багато часто повторюваних процедур з відносно стабільними завданнями і функціями [51]. Організаційна структура готелю "Лісова пісня" представлена в Додатку Б.

Слід зазначити, що об'ємне і складне завдання управління персоналом готелю розподілене між спеціалізованими кадровими службами і керівниками підрозділів. При цьому до завдань HR-служби входить надання методичної та

інформаційної підтримки керівникам і координація всієї роботи з персоналом з метою реалізації єдиної кадрової політики.

Основним службами готелю «Лісова Пісня» є:

- Адміністративна служба
- Служба управління номерним фондом
- Служба продажу і маркетингу
- Служба безпеки
- Відділ кадрів
- Бухгалтерія
- Служба ресторанного обслуговування
- AQUA комплекс [53]

Насправді, в готелі «Лісова-Пісня» йдеться не лише про розподіл виконавців, а й про їхню співпрацю. Наприклад, деякі HR-завдання виконують спільно керівник відділу та HR-менеджер, інакше якість виконаної роботи може бути поставлена під загрозу.

Таким чином, управління персоналом в готелях включає в себе як спеціалізовані кадрові служби, так і менеджерів. Разом вони утворюють суб'єкт управління людськими ресурсами. Об'єктами управління в даному випадку є працівники організації як окремі особи, малі робочі групи та трудовий колектив в цілому. Розподіл функцій управління в компанії.

Генеральний директор є посередником між власниками та управлінським персоналом компанії, з одного боку, і гостями, з іншого; генеральний директор відповідає за вирішення величезної кількості завдань: прийняття рішень, орієнтованих на сегменти ринку, обрані для задоволення потреб клієнтів, діяльність компанії в рамках поставлених цілей і завдань. Загальне політичне керівництво, включаючи реалізацію фінансової політики, яка може включати в себе такі питання, як обмеження витрат на персонал, управління і максимальне виділення коштів на потреби бізнесу [48].

Адміністративна служба відповідає за повсякденна підтримка в належному порядку величезного числа житлових кімнат вимагає великої

відповідальності і пунктуальності. Від керівника цієї служби потрібна організаторська здатність, вимогливість, прагнення відповідати найвищим стандартам.

Основною функцією служби управління номерним фондом обслуговують є підтримка необхідного рівня комфорту і санітарно-гігієнічного стану готельних номерів, а також громадських приміщень (холів, фойє, переходів, коридорів). За чисельністю зайнятого персоналу ця служба є найкрупнішою в готелі. Службу експлуатації номерів очолює менеджер, якому підлеглі покоївки, чергові по поверху, супервайзери, стюарди і деякі інші категорії працівників. Основним обов'язком покоївок є прибирання номерів, незалежно від того, зайняті вони або вільні. Прибирання номерів буває щоденним, проводиться після виїзду проживаючого, генеральною. Щодня покоївка виконує поточне і проміжне прибирання номерів.

Основними функціями служби продажу і маркетингу є:

- прийом заявок на готельні місця та їх обробка;
- підготовка необхідної документації: графіків заїзду на кожний день (тиждень, місяць, квартал, рік), карти руху номерного фонду;
- забезпечення гарантованого бронювання;
- організація бізнес заходів;
- співпраця з агенствами;
- розширення роботи з корпоративними компаніями.

Служба безпеки забезпечує заходи безпеки, що виконують такі завдання:

- забезпечення охорони і безпеки гостей та їхнього особистого майна під час перебування в готелі;
- захист майна готелю від ворожих дій (крадіжок, актів вандалізму тощо);
- забезпечення захисту готелю (самого будинку і всього, що в ньому знаходиться) від терористичних актів (нападів, саботажу тощо);

- підтримування громадського порядку і забезпечення належної поведінки у всіх громадських місцях готелю;
- забезпечення гостям спокою і конфіденційності під час їх перебування в готелі;
- забезпечення можливості негайного й ефективного реагування у випадку будь-якої події, що вимагає втручання персоналу готелю або представників сторонніх відомств (наприклад, міліції, швидкої допомоги тощо);
- гарантування належної поведінки, а також сумлінності і чесності всього персоналу готелю;

Основний зміст роботи кадрової служби складає:

- формування кадрів організації (планування, відбір і наймання, вивільнення, аналіз текучості і так далі);
- навчання працівників (перепідготовка, атестація і оцінка персоналу, організація просування по службі, проведення виховної роботи);
- вдосконалення організації праці, його стимулювання, створення безпечних умов праці.

Бухгалтерія:

- відповідає за своєчасне складання бухгалтерської звітності в строгій відповідності з нормативними документами;
- несе відповідальність за дотримання фінансової і договірної дисципліни;
- проводить аналіз фінансово-господарської діяльності;
- організовує складання бізнес-планів;
- складає фінансово-господарські плани і кошториси по встановлених формах;
- несе відповідальність за своєчасність складання звітів, балансів і рахунків, прибутків і збитків;

- виконує роботу по обліку, введенню в експлуатацію і списанню матеріальних цінностей і обліку грошових коштів в установленому порядку;
- несе відповідальність за дотриманням ціноутворення і правильності складання тарифів;
- проводить облік надходження і вибуття виробничих запасів відповідно до Положення (стандартом) бухгалтерського обліку
- організовує роботу по отриманню ліцензій.

Служба ресторанного господарства забезпечує обслуговування гостей підприємства в ресторанах, кафе, барах, вирішує питання по організації і обслуговуванню банкетів, презентацій і так далі У цій службі безпосередньо на директорові ресторану замикаються кухня на чолі із завідуючим виробництвом, санітарний лікар, кондитерський цех на чолі із завідувачкам і продовольчий склад. Заступникові директора ресторану підпорядковані метрдотелі, офіціанти, музиканти оркестру, буфетники, бармени, а також обслуговуючий персонал приміщень ресторану. Таким чином, директорові підпорядковані працівники виробництва, а заступникові - служби, що займаються обслуговуванням гостей. Такий розподіл обов'язків між керівництвом ресторану раціонально і логічно.

Персонал комплексу "Аква" обслуговує гостей у спа-центрах Aqua Spa та Aqua Med. Вони пропонують процедури та розважальні заходи для гостей готелю.

Усі підрозділи компанії взаємозалежні та впливають один на одного. Результати діяльності окремих підрозділів впливають на результати діяльності компанії в цілому.

Функції кожного підрозділу організації чітко визначені, працівники кожного підрозділу усвідомлюють своє становище, функції та роль у досягненні цілей компанії на ринку, а певний рівень корпоративної культури забезпечує необхідний внутрішній клімат та ефективну роботу. За таким принципом побудована діяльність готелю «Лісова Пісня»[50].

Корпоративна діяльність готелю спрямована на обслуговування національних та міжнародних гостей. Тому для персоналу є суворим правилом поважати традиції та ідеї всіх культур і спілкуватися з усіма без упереджень.

В апарт-готелі "Лісова пісня" працює 225 співробітників. Кожен співробітник виконує повноваження, затверджені керівництвом компанії, і отримує щомісячну заробітну плату відповідно до займаної посади. Компанія проводить активну кадрову політику.

У процесі управління персоналом використовується безліч різних методів, підходів і прийомів для впорядкування, централізації та ефективної організації виконання функцій, етапів, процедур і завдань, необхідних для прийняття рішень.

Якісний склад трудових ресурсів відображено в таблиці 2.1

Таблиця 2.1

Якісний склад трудових ресурсів в готелі «Лісова Пісня»

Групи працівників	Чисельність працівників на кінець року, осіб		Питома вага, %	
	2020	2021	2020	2021
За віком:				
До 20 років	4	3	2,1	1,3
20-30 років	60	68	31,5	30,2
30-40 років	64	83	33,6	37
40-50 років	57	65	30	29
50-60 років	5	5	2,6	2,2
Всього:	190	225		
За освітою:				
Середня, середня спеціальна	35	46	18,4	20,4
Вища	155	179	81,5	79,6
Всього:	190	225		
За трудовим стажем:				
До 5 років	9	7	4,7	3,1
5-10 років	67	73	35,2	32,4
10-15 років	41	59	21,5	26,2
15-20 років	38	49	20	19,2
Більше 20 років	35	37	18,4	16,4
Всього:	190	225		

Джерело: складено автором

Таблиця якісної структури робочої сили в готелі «Лісова пісня» показує, що і в 2020, і в 2021 роках найбільша частка працівників за віком припадає на категорію 30-40 років, що становить 37% від загальної кількості робочої сили в ці роки, тоді як найменша частка - на категорію до 20 років - 2,1%. 1,3% від загальної кількості працівників.

З таблиці також видно, що більшість працівників - 81,5% у 2020 році та 79,6% у 2021 році - мають вищу освіту, тоді як працівників з початковою та неповною середньою освітою немає. Що стосується досвіду роботи, то найбільша частка працівників належить до категорії 5-10 років - 35,2% у 2020 році та 32,4% у 2021 році.

Найменшу частку - 4,7% та 3,1% у 2020 та 2021 роках відповідно - становлять працівники з досвідом роботи до п'яти років.

Важливими для дослідження підприємств є характеристики мобільності трудових ресурсів (див. табл. 2.6). Для цього дослідження було використано такі системи показників:

- Абсолютна кількість прийнятих та звільнених працівників за період, плинність кадрів та якісний склад трудових ресурсів;
- Коефіцієнти найму та звільнення працівників.

Таблиця 2.2

Рух трудових ресурсів у готелі «Лісова Пісня»

Показник	Рік		Абсолютне відхилення	Відносне відхилення
	2020	2021		
Облікова чисельність на початок звітного періоду, осіб	200	220	20	10
Прийнято працівників, осіб	2	7	5	2,5
Вибуло працівників, всього, осіб: зокрема:	10	2	-8	80
- за власним бажанням, звільнено за прогули і інші порушення трудової дисципліни	10	2	-8	80

Продовження таблиці 2.2

Облікова чисельність працівників на кінець звітної періоду, осіб	190	225	35	18,4
Середньооблікова чисельність працівників, осіб	195	223	28	14,3
Коефіцієнт обігу з прийому	1,05	3,1	-2,05	1,9
Коефіцієнт обігу з вибуття	5,2	0,9	-4,3	82,6
Коефіцієнт плинності кадрів	5,2	0,9	-4,3	82,6

Джерело: складено автором

З таблиці щодо мобільності трудових ресурсів видно, що кількість працівників на кінець 2021 року становила 225 осіб, що на 18,4% більше порівняно з 2021 роком. Плинність нових працівників у звітному році зросла на 2,5% порівняно з попереднім роком, тоді як плинність працівників, які звільнилися у 2021 році, зменшилася на 80% порівняно з 2020 роком.

2.2. Діагностика фінансового стану готелю «Лісова Пісня»

Для того, щоб об'єктивно дослідити операційну програму підприємства, було визначено набір показників, які б дозволили реально оцінити можливості готелю. Аналіз операційної програми готелю "Лісова пісня" представлено в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Аналіз показників виробничої програми готелю «Лісова Пісня»

Показники	2020 рік	2021 рік	Абсолютне відхилення	Відносне відхилення
1. Одноразова місткість, місць	403	403	-	-
2. Кількість номеро діб в інвентарі.	147 095	147 095	-	-
3. Кількість простоїв.	2 365	1 563	- 802	34
4. Кількість номеро діб в експлуатації.	121 164	145 730	24 566	20,2
5. Коефіцієнт завантаження, %	52	73	21	40,3
6. Кількість номеро діб наданих	63 005	106 382	43 377	68,8
7. Середній тариф, грн.	2 325	2 568	243	10,4
8. Дохід від реалізації номеро діб, грн.	272 456,3	311 402,2	38 945,9	14,3

Джерело: складено автором

Проаналізувавши аналіз показників виробничої програми готелю «Лісова Пісня» можна зробити висновки, що дохід від реалізації номеро діб збільшився в 2021 році у порівнянні з 2020 роком, а саме на 14,3%. Це зумовлено збільшенням коефіцієнту завантаження готелю у 2021 році на 40,3% у порівнянні з 2020 роком.

Крім того, середня вартість номера зростає на 10,4% у 2021 році. Загалом показники виробничої програми готелю "Лісова Пісня" демонструють тенденцію до зростання доходів.

Для аналізу прибутку та рентабельності туристичних підприємств була використана наступна інформація

Форма № 1 "Баланс підприємства";

2. форма № 2 "Звіт про фінансові результати".

Форми звітності за 2020 та 2021 роки наведені в додатках В та Г відповідно.

У результаті аналізу вищезазначених форм розроблено аналіз основних показників діяльності готелю "Лісова пісня", який наведено в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Аналіз основних економічних показників діяльності готелю

«Лісова Пісня»

Показники	2020	2021	Відхилення	
			Абсолютне	Відносне
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	272 456,3	311 402,2	3 895,9	14,3
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	152 325	162 854	10 529	7
Валовий прибуток, тис. грн.	120 131,3	148 548,2	24 816,9	23,7
Інші операційні доходи, тис. грн.	2 143	2 986	843	39,3
Адміністративні витрати, тис. грн.	1 236	1 545	309	25
Витрати на збут, тис. грн.	84	96	12	14,3
Інші операційні витрати, тис. грн.	5 213	5 682	469	9

Продовження таблиці 2.4

Фінансові результати від операційної діяльності: тис. грн.	115 741,3	144 211,2	28 469,9	24,6
Інші доходи, тис. грн.	15	18	3	20
Фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування: прибуток, тис. грн.	115 756,3	144229,2	28 472,9	24,6
Податок на прибуток від звичайної діяльності, тис. грн.	23 151,3	28 845,8	5 694,5	24,6
Чистий прибуток, тис. грн.	92 605	115 383,4	22 778,4	24,6

Джерело: складено автором використовуючи додатки В та Г

На основі аналізу основних економічних показників діяльності готелю "Лісова пісня" можна зробити висновок, що готель є прибутковим і збільшує свій прибуток. Згідно з даними, прибуток збільшився на 24,6% у 2021 році порівняно з 2020 роком, що пов'язано зі збільшенням чистого прибутку у 2021 році на 14,3% за рахунок підвищення рівня заповнюваності готелю, а також зі збільшенням інших операційних доходів та інших доходів на 39,3% та 20% відповідно.

Загалом спостерігається тенденція до зростання прибутку готелю "Лісова пісня".

Розподіл прибутку готелю "Лісова пісня" здійснюється між фондами (табл. 2.5):

- Фонд накопичення
- Фонд споживання
- Резервні фонди
- Інші господарські цілі

Таблиця 2.5

Аналіз розподілу прибутку готелю «Лісова Пісня»

Показники	2020		2021		Відхилення	
	тис. грн	%	тис. грн	%	тис. грн	%
Чистий прибуток	92 605	100	115 383,4	100	22 778,4	24,6
Фонд накопичення	50 489	54,5	62 875	54,5	12 386	24,5
Фонд споживання	11 253	12,2	13 525	11,7	2 272	20,0
Резервний фонд	16 876	18,2	22 479	19,5	5 600	33,2
Інші цілі	13 987	15,1	16 504,4	14,3	2 517,4	18

Джерело: розраховано автором використовуючи додатки В та Г

Згідно даних таблиці 2.5 побудовано (Рис. 2.1)

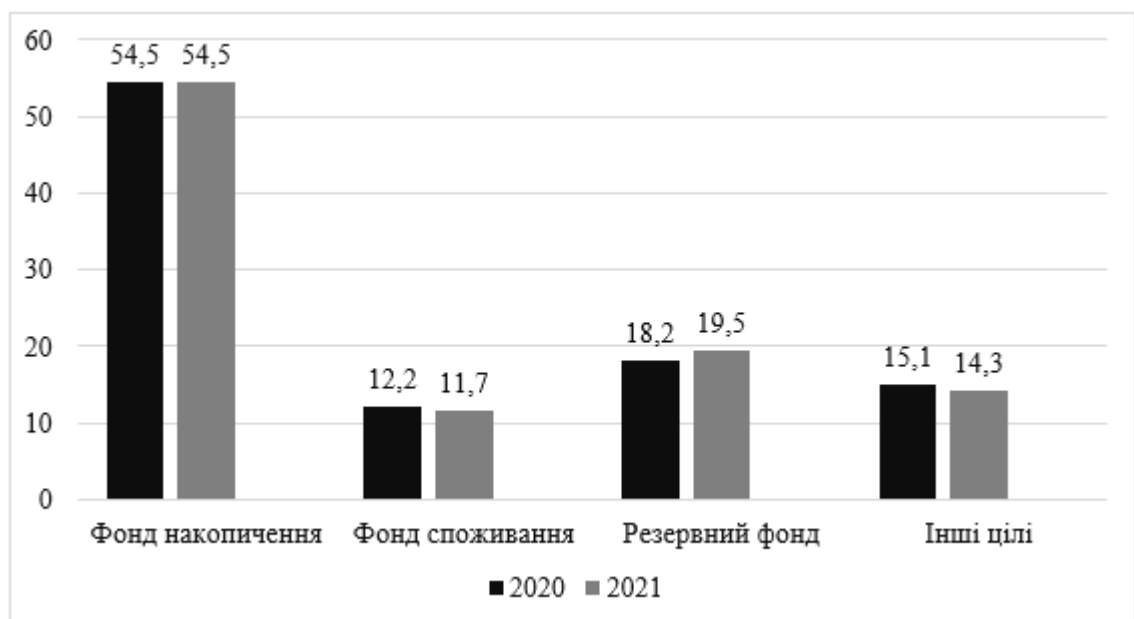


Рис. 2.1. Аналіз розподілу прибутку готелю «Лісов Пісня» між фондами

Джерело: складено автором

З рисунку 2.3 видно, що у 2020 та 2021 роках найбільшу частку прибутку було спрямовано до Накопичувального фонду - 54,5%. Найменша частка прибутку була спрямована на інші цілі - 15,1% у 2020 році та 14,3% у 2021 році.

Проаналізувавши наведені вище дані, коефіцієнти ліквідності та прибутковості можна знайти в таблиці 2.6.

Таблиця 2.6

Оцінка показників фінансового стану готелю «Лісова Пісня»

Показники	Норматив	2020	2021	Абсолютне відхилення	Відносне Відхилення
Показники ліквідності					
1. Коефіцієнт абсолютної ліквідності (Кал)	0,25 – 0,35	1,9	2,7	0,8	42,1
2. Коефіцієнт проміжної (швидкої) ліквідності (К _{прл})	0,7 – 0,8	2	2,8	0,8	40
3. Коефіцієнт поточної ліквідності (загальний коефіцієнт покриття) (Кпл)	1,0 – 2,0	2,3	3,3	1	43,5
4. Коефіцієнт незалежної ліквідності (К _{зл})	> 0,5	0,4	0,5	0,1	25
5. Коефіцієнт платоспроможності (Кпл)	1,0-2,0	2,3	3,3	1	43,5
Показники рентабельності					
1. Чиста рентабельність продажів (Рп)	> 0	27,2	29,7	2,5	9,2
2. Рентабельність однієї послуги (Рпос)	> 0	78,9	91,2	12,3	15,6
3. Рентабельність власного капіталу (Рвк)	> 0	77	88,2	11,2	14,5

Джерело: розраховано автором використовуючи додатки В та Г

Проаналізувавши оцінку показників фінансового стану готелю "Лісова пісня", можна зробити висновок, що у 2021 році коефіцієнт ліквідності збільшиться порівняно з 2020 роком, що є позитивною тенденцією та відображає позитивну діяльність готелю.

Показники прибутковості готелю "Лісова пісня" також зростають у 2021 році, тобто у 2021 році чистий дохід збільшується на 9,2%, рентабельність однієї послуги на 15,6% та рентабельність власного капіталу на 24,6%, що є позитивними показниками.

Аналіз ефективності використання основних засобів розраховувався за допомогою показників фондоддачі, фондомісткості та фондоозброєності (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

Показники ефективності використання основних засобів

№ з/п	Показники	2020	2021	Відхилення	
				(+ -)	%
1	Фондовіддача	2,4	2,2	-0,2	-8,3
2	Фондомісткість	0,4	0,5	0,1	25
3	Фондоозброєність	53,3	64	10,7	20,1

Джерело: розраховано автором використовуючи додатки В та Г

На основі аналізу таблиці 2.7 можна зробити висновок, що показники використання основних засобів у готелі «Лісова Пісня» зросли на 25% за фондомісткістю та на 20,1% за фондоозброєністю у 2021 році порівняно з 2020 роком, тоді як фондівіддача знизилася на 8,3% у 2021 році.

2.3. Оцінка зовнішнього середовища діяльності Апартаментів «Лісова Пісня»

Діагностика основних факторів зовнішнього середовища, які безпосередньо впливають на діяльність готелю "Лісова пісня", проводиться за наступними факторами:

- Конкуенти готельного підприємства
- Партнери та постачальники
- Споживаюча база готелю

Основою для орієнтації підприємства в конкурентному середовищі виступає знання конкурентів, їх реалій та запланованих дій.

Відділ продажів і маркетингу готелю "Лісова пісня" аналізує діяльність конкурентів. Головними конкурентами готелю «Лісова пісня» тривалий час залишаються: готельний комплекс «Шале Грааль», готельний комплекс «Роял Гранд», готельний комплекс «Mirotel», готельний комплекс «Кришталевий Палац».

Аналіз конкурентів готелю "Лісова пісня" наведено в Додатку Д. Дослідження основних конкурентів показує, що ці готелі мають схожу інфраструктуру та спектр послуг з готелем "Лісова пісня". Також немає суттєвих відмінностей у ціновій політиці. Бальна оцінка основних позицій у конкурентів наведена в таблиці 2.8.

Таблиця 2.8

Бальна оцінка головних позицій серед конкурентів

Показники	«Роял Гранд»	«Кришталевий Палац»	«Шале Грааль»	«Mirotel»
Місце розташування	5	4	4	5
Спеціалізація	5	4	4	5
Популярність	5	4	5	5
Рівень професіоналізму	4	4	4	5
Основні види послуг	5	5	4	5
Якість рекламних засобів	4	4	3	5
Цінова політика	5	4	4	5
Загальна кількість балів	33	29	28	35

Джерело: складено автором

Згідно результатів дослідження, найбільшим конкурентом готелю "Лісова пісня" є готель "Mirotel". Це пояснюється тим, що цей готель знаходиться в безпосередній близькості до готелю "Лісова пісня", пропонує аналогічні послуги, проводить агресивну маркетингову політику та має схожу цінову політику.

Готель "Лісова пісня" має наступні переваги перед конкурентами:

- Новий, сучасний курортний готель у Трускавці, з добре розвиненою медичною інфраструктурою;
- Номерний фонд готелю - 2-3-кімнатні номери з кухнями;
- Готель "Лісова пісня" має великий AQUA SPA центр, що включає великий басейн, римську парну, фінську сауну, кімнату відпочинку та зону релаксації;
- AQUA SPA в готелі "Лісова пісня" має великий басейн, римську парну, фінську сауну, кімнату відпочинку та зону відпочинку;

- Надається послуга трансферу, а також прокат велосипедів та спортивного інвентарю;

- Персонал готелю розмовляє трьома мовами: українською, польською та англійською;

Данні переваги дозволяють компанії утримувати свої позиції на українському туристичному ринку.

Унікальне розташування поблизу Карпатського лісу, просторі та комфортні апартаменти, відмінна медична інфраструктура та спеціальні пропозиції для сімей з дітьми роблять "Лісову пісню" ідеальним вибором для сімейного відпочинку в Трускавці. Гостей курорту "Лісова пісня" можна класифікувати за різними критеріями (табл. 2.9).

Таблиця 2.9

Діагностика споживачів готелю «Лісова Пісня» за класифікаційними ознаками

Класифікаційна ознака	Споживчий сегмент
За географічною ознакою	Громадяни України та іноземці
За поведінковою ознакою	Любителі комфортного та спокійного відпочинку, переважно це сім'ї з дітьми
За метою подорожі	Оздоровлення та релаксація
За соціально-демографічною ознакою	Середній та високий рівень доходу Сімейні пари переважно з дітьми

Джерело: складено автором

Аналізуючи споживачів за основними класифікаційними ознаками, доцільно зробити висновок, що основною групою споживачів є сімейні пари з дітьми. Зазвичай сім'ї використовують готель для відпочинку та дозвілля, оскільки характеристики готелю ідеально підходять для сімейного відпочинку.

Жодна готельна компанія не може самостійно управляти готелем, забезпечувати необхідні атракції для гостей, надавати проживання та організувати харчування. Тому зазвичай залучають споріднену компанію або організацію ("партнера"), щоб забезпечити відсутню ланку в

комплексному наданні послуг. Основними постачальниками готелю «Лісова Пісня» (див. табл. 2.10) є:

Таблиця 2.10

Основні постачальники готелю «Лісова Пісня»

Постачальник	Товар	Адреса, телефон
«Екопак Львів»	Витратні матеріали для кухні і пекарні: фольга алюмінієва харчова, папір для випікання, плівка харчова для упаковки	м. Львів, вул. Героїв УПА, 57в Тел: (093) 3110909
ПП «Грем»	ковдри, подушки, напірники для подушок, постіль, ватні матраци, наматрацники, скатертини для ресторану та кафе	м. Львів, вул. Замарстинівська, 134а Тел.: (032) 2447686
ТОВ «Пелат»	миючі засоби, побутова хімія, пральні пороши і гелі для прання, професійна побутова хімія	Львівська обл., Жовківський р-н, с. Малехів, вул. Нова, 20а Тел: (096) 6777848
«ТОВ «Зорепад-Прем'єр»	рушники, халати, постільна білизна	Івано-Франківська обл. Калуш вул. Писарська 41. Тел: +38034726-24-84
ПП «Бар-сервіс» ТОВ «Дивосвіт»	косметичні набори, готельні аксесуари шампунь, гель для душу, мило, предмети особистої гігієни, тапочки, аксесуари для ванних кімнат	м. Львів, вул. Зелена, 147 Тел:(032) 2419877
ПП «Бар-сервіс»	упаковки для їжі, прикраси для барів, паперові вироби(серветки, паперові рушники, туалетний папір), поліетиленові пакети,	м. Львів, вул. Героїв Упа, 77 Тел: (098) 1507036

Джерело: складено автором

Постачання продукції в готель «Лісова пісня» здійснюються з певною регулярністю, наприклад, ПП "Грем", ТОВ "Зорепад-Прем'єр" постачають ковдри, подушки, рушники, халати та постільну білизну до готелю "Лісова пісня" на постійній основі протягом певного періоду, а самі поставки здійснюються раз на рік або за потребою. Компанії "Екопак Львів" та ПП "Бар-Сервіс" постачають продукцію раз на три місяці або за потребою.

Компанії "Пелат" та "Дивосвіт" постачають товари, які використовуються постійно, такі як миючі засоби, побутова хімія, пральні

порошки та гелі, косметичні набори, капці та засоби для ванної кімнати, тому постачання відбувається раз на місяць.

Партнерами готелю «Лісова Пісня» є туристичні компанії, ресторани міста Трускавця, служби таксі, транспортні компанії, розважальні комплекси а саме:

- 1) Туристичні компанії:
 - «In Lviv»;
 - «Моноліт»;
 - «Клуб Мандрівників»;
 - «Кандагар»;
 - Тревел центр «Трайм»;
 - «Адріатік Тур».
- 2) Сервіси підприємства:
 - Служба радіо таксі 6-99-00
 - Служба «Апельсин»,
- 3) Заклади для розваг:
 - Ігроленд;
 - Розважально-оздоровчий комплекс з дельфінами «Оскар»;
 - Аквапарк «Пляж».
- 4) Ресторанні заклади:
 - Ресторан - піцерія «Дольче Віта»;
 - Бутік-кафе «Marzipan»;
 - Ресторан «Оскар»;
 - Азербайджанський ресторан «Вогні Баку».

Готель "Лісова пісня" співпрацює з туристичними агентствами на основі договірних відносин та з іншими компаніями на умовах, вигідних для обох сторін. Наприклад, готель організовує доставку їжі з ресторану на замовлення клієнта або купує для нього квитки в розважальні заклади.

Загалом, готелі розширюють мережу партнерських відносин, щоб у майбутньому краще обслуговувати своїх гостей.

Діагностика факторів, що опосередковано впливають на діяльність готелю "Лісова пісня".

Непрямі фактори зовнішнього середовища та загальне зовнішнє оточення зазвичай не впливають на організацію так сильно, як прямі фактори зовнішнього середовища, однак керівництву підприємства все ж необхідно брати їх до уваги. Непряме середовище зазвичай є більш складним, ніж пряме.

До основних факторів непрямого середовища належать:

- Технологічні фактори
- Економічні фактори
- Соціальні фактори
- Політичні фактори [9].

Щоб дослідити вплив цих факторів на компанію, слід провести PEST-аналіз (див. табл 2.11)

Таблиця 2.11

PEST-аналіз готелю «Лісова Пісня»

Політичні фактори	Вплив	Економічні фактори	Вплив
- Політична нестабільність.	-	- Ціни на енергоносії, сировину та товари	-
- Війна на території держави.	-	- Норми оподаткування.	+ -
- Державне регулювання туристичної діяльності.	-	- Рівень доходів населення.	+ -
- Зміни в податковій системі.	+	- Ставка оподаткування.	+
- Неefективна практика застосування чинного законодавства.	-	- Курс обміну валюти.	-
- Візовий режим між державами.	-	- Темпи інфляції.	-
		- Ступінь конкуренції	
		- Ціни на енергоносії, сировину, матеріали	
Соціальні фактори.		Технологічні фактори	
- Ставлення, життєві цінності та традиції.	+ -	- Зобов'язання надавати гарантію на вироблену продукцію	+
- Ставлення людей до роботи та якості життя.	+ -	- Акцент на комп'ютеризацію процесів обслуговування	+
- Вплив стандартів якості на споживчі вподобання.	+	Швидкість оновлення та освоєння нових технологій	+
		- Покращення засобів зв'язку	+
Примітка: (+) – позитивний вплив; (-) – негативний вплив.			

Джерело: складено автором

Провівши PEST-аналіз готелю "Лісова пісня" та визначивши основні фактори непрямого оточення, які впливають на функціонування готелю, можна зробити висновок, що в цілому вплив факторів зовнішнього середовища, які мають непрямий вплив, є досить сприятливим.

SWOT-аналіз дозволяє виявити сильні та слабкі сторони, які потребують найбільшої уваги та зусиль з боку підприємства, адже кожне підприємство має певні переваги та недоліки на ринку.

Головною ціллю SWOT-аналізу не є виявлення всіх сильних і слабких сторін, тому що це занадто складне завдання, яке не забезпечує ефективності.

Компанія повинна зосередитися на тому, що може бути ключовими факторами успіху або невдачі, а надто великий перелік нівелює найважливіші з них. SWOT-аналіз готелю "Лісова пісня" представлений у таблиці 2.12.

Таблиця 2.12

SWOT – аналіз готелю «Лісова Пісня»

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> - Доступна цінова політика - Гарний корпоративний імідж - Розвинена інфраструктура та територія готелю - Кількість номерів, що відповідають усім критеріям - Інноваційні технології - Відмінний персонал - Заохочення постійних клієнтів гнучкою системою знижок 	<ul style="list-style-type: none"> - Обмежений спектр додаткових послуг - Невеликий обсяг реклами готелю - Короткий час виходу на ринок - Недостатня мережа партнерських агентств
Можливості	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> - Розширити асортимент надаваних послуг - Підвищення рівня кваліфікації всього персоналу - Ослаблення позицій конкурентів - Збільшення темпи зростання ринку - Налагодженість роботи з постачальниками - Збільшення кількості міжнародних та внутрішніх туристів - Скорочення часу на обслуговування - Орієнтування на більш широкий сегмент споживачів 	<ul style="list-style-type: none"> - Можливість приходу на ринок конкурентоспроможних компаній, активізація існуючих конкурентів - Зниження платоспроможності населення - Зміни в смаках споживачів - Зростання темпів інфляції - Різке підвищення цін на енергоносії - Зниження курсу національної валюти - Нестабільна ситуація в країні, воєнний конфлікт на території держави

Джерело: складено автором

Проаналізувавши таблицю 2.16, на якій представлений SWOT-аналіз готелю "Лісова пісня", доцільно зробити висновок, що в готелі «Лісова пісня» переважають більше сильні сторони, ніж слабкі. Також існує більше можливостей для розвитку, ніж загроз.

Після проведення SWOT-аналізу можна зробити певні висновки та надати рекомендації.

В готелі "Лісова пісня" є значні сильні сторони, але, незважаючи на хорошу позицію готелю, існують і слабкі сторони в його розвитку. А саме: вузький асортимент додаткових послуг, погано розрекламований готель, короткий термін перебування на ринку, недостатньо широка мережа агентств-партнерів, що перешкоджає ефективному функціонуванню готелю. Для того, щоб зменшити вплив цих факторів на загальну ефективність роботи готелю "Резова пісня", можна вжити наступних заходів:

- Провести дослідження попиту клієнтів на додаткові послуги та розширити асортимент пропонованих послуг;
- Впроваджувати активну маркетингову політику та проводити ефективну рекламну кампанію для залучення більшої кількості туристів до готелю;
- Шукати нові можливості для розширення партнерства та збільшення доходів від інших видів зайнятості.

Висновки за розділом 2

Курортний готель "Лісова пісня" - це 11-поверхова будівля з комфортабельними номерами категорії "Апартаменти" та квартирами на 2-3 кімнати з кухнею.

Номерний фонд апарт-готелю "Лісова пісня" складає: 140 номерів. Загальна місткість готелю - 403 особи.

Апарт-готель "Лісова пісня" має лінійно-функціональну структуру управління, що полегшує вирішення адміністративних функцій.

Аналіз основних економічних показників готелю "Лісова пісня" показав, що у 2021 році завдяки збільшенню заповнюваності готелю чистий прибуток збільшився на 14,3%, тоді як інші операційні доходи та інші доходи зросли на 39,3% та 20% відповідно, в результаті чого прибуток у 2021 році збільшився на 24,6% порівняно з 2020 роком.

В готель "Лісова пісня" переважає значна кількість сильних сторін, але, незважаючи на хороші позиції готелю, існують і слабкі сторони у розвитку підприємства. А саме: асортимент додаткових послуг вузький, готель погано рекламується, час перебування на ринку невеликий, мережа агентств-партнерів недостатньо широка, і ці фактори перешкоджають ефективному функціонуванню готелю.

Головними конкурентами готелю «Лісова Пісня» залишаються: готельний комплекс «Mirotel», готельний комплекс «Кришталевий Палац», готельний комплекс «Шале Грааль», готельний комплекс «Роял Гранд».

Основними постачальниками готелю «Лісова Пісня» є: ПП «Грем», ТОВ «Зорепад-Прем'єр», ТОВ «Пелат», «Екопак Львів», ПП «Бар-Сервіс», ТОВ «Дивосвіт».

Аналіз факторів PEST дозволяє зробити висновок, що в цілому вплив непрямих факторів зовнішнього середовища є досить сприятливим. Для зменшення впливу цих факторів на загальну діяльність готелю "Лісова пісня" було запропоновано низку заходів.

РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ФОРМ ОРГАНІЗАЦІЙНО - ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ АНІМАЦІЙНИХ ПРОГРАМ В МОЛОДІЖНОМУ ТУРИЗМІ

3.1. Вибір форм організаційно-технічного забезпечення анімаційної діяльності готелю «Лісова Пісня»

Крім комфортних готельних груп, красивих краєвидів і якісного харчування турист повинен мати можливість задовольнити свої розважальні, освітні та культурні потреби.

Основною метою туризму і дозвілля є підвищення якості обслуговування людей у вільний час, залучення її до різноманітних видів дозвілля в туристичних комплексах - готелях, санаторіях, пансіонатах, туристичних базах і турбазах, туристичних клубах, а також організування ефективного відпочинку і сприяння оптимістичного настрою, відновлювання духовних та фізичних сил.

Основними принципами дозвіллевого обслуговування туристичного комплексу є: індивідуальний підхід та клієнтоорієнтованість, комплексна організація дозвілля, систематичність і цілеспрямованість проведення дозвілля, вільний вибір і добровільність участі, театралізація [22, ст. 36].

Курорт «Лісова пісня» має добре налагоджену інфраструктуру для проведення анімаційних заходів.

Загалом, зона відпочинку готелю організована таким чином, щоб гості могли насолоджуватися спокоєм та красою природи та забути про щоденні турботи.

До території готелю входять: лісопаркова зона та теренкур [49].

Інфраструктура санаторію «Лісова пісня», крім самого готелю, включає:

- Дитячий майданчик на території готелю;
- Лісопаркова зона готелю;

- Дитяча кімната в готелі;
- Спортивний майданчик;
- Тюбінг;
- Дитяча лазанка;
- фітнес-центр - зал оснащений усіма необхідними сучасними тренажерами;

- Конференц-зал є чудовим місцем для проведення ділових зустрічей, семінарів, конференцій, презентацій та інших ділових заходів[53].

На базі цієї інфраструктури готель «Лісова пісня» організовує заходи переважно для дітей та спортивну анімацію. Також в готелі проводяться культурно-масові заходи під час свят.

Особливою популярністю користуються послуги готелю для проведення заходів і свят на його території, в тому числі банкетних залів і ресторанів. Персонал готелю може організувати будь-який захід на смак клієнта.

Ресторан готелю "Лісова пісня" організовує весілля, святкування днів народження та іменин, дитячі свята та хрестини, корпоративні заходи, фуршети, банкети та презентації. Для цього готель пропонує:

- Просторі та вишукані зали ресторану;
- Розкішний інтер'єр;
- Смачні страви від досвідчених кухарів та високий рівень стандартів обслуговування;
- Сцена для проведення святкових програм;
- Сучасна звукова система та жива музика;
- Організація весільних фуршетів відповідно до особистих побажань [53].

Курортний готель «Лісова пісня» вважається ідеальним фоном для святкової фото- та відеозйомки безлічі урочистостей. Послугами готелю часто користуються молоді пари, які одружуються. Така подія не може залишитися без максимальної турботи та уваги. Тим більше, що молодят не потрібно турбуватися про оформлення місця проведення, меню або розміщення. Про

все подбає персонал готелю. Він же організовує і прибирання приміщень після свята. Можливе організування заходів для іменинників старшого віку. Організують захід у готелі і для ювіляра більш старшого віку. Компанії часто організовують корпоративні вечірки для своїх співробітників.

У наш час організація вечірок у готелях стає все більш привабливим способом їх проведення, особливо для презентацій і ділових зустрічей.

Готель також проводить дитячі дні народження. Персонал добре дбає як про розважальну програму для іменинників, так і про оформлення залу, навіть у тематичному стилі, а також співробітники готелю докладають усіх можливих зусиль для того, щоб подарувати справжнє диво задля посмішки іменинника. За узгодженням з батьками іменинника готель може запропонувати послуги аніматора, різноманітні екзотичні декоративні тварини, цілі зони розваг для дітей та багато іншого.

В готелі також створюють анімаційні програми для святкування таких свят як: Новий рік, Різдво Христове та Великдень.

Наприклад, напередодні Нового року готель організовує шоу-програму під назвою "Новорічна ніч". Окрім цікавої шоу-програми, програма включає в себе святковий бенкет, жива музика, балетне шоу, а також багато цікавих конкурсів, анімації та вишукану їжу.

На гостей чекають цікаві конкурси та навіть розіграші подарунків від готелю, а Санта Клаус створює новорічну атмосферу та гарний настрій для дорослих і дітей. Для дітей влаштовують хороводи, солодощі, веселі ігри, багато подарунків та фото на згадку.

Під час різдвяних свят готель "Лісова пісня" також організовує для своїх гостей різдвяні святкування. Різдво в Карпатах сповнене легенд і звичаїв, які не мають аналогів в інших частинах країни. Різдво в Карпатах – чудова можливість потрапити в зовсім новий казковий світ. У цьому регіоні дуже серйозно ставляться до стародавніх традицій і обрядів. Місцеві жителі з радістю приймають у своє коло гостей, розповідають їм легенди. Не варто

дивуватися, якщо в таких розповідях поряд з християнськими святими фігурують персонажі гуцульської міфології – мавки, перелесники та ін.

Ознайомимось з проведенням Різдва в готелі "Лісова Пісня":

- Можливість провести активний відпочинок за прогулянкою верхом на конях, в автентичній кареті чи санях

- Лише святкова українська кухня з її традиційними особливостями

- Усі бажаючі зможуть відчутися справжніми гуцулами під час проведення свята, зможуть продемонструвати свої кулінарні здібності, приготувати найкращі вареники, кутю та смачні страви на грилі, а також зібрати власні солом'яні обереги (в народі - дідухи).

- Карпати взимку - найкращий час для знайомства з українськими народними різдвяними традиціями та мистецьким і культурним багатством регіону, адже це найкраща можливість познайомитися з українським народом.

- "Вертеп" автентичних колядників пробудить дух Різдва у кожному. Гості можуть також взяти участь у театралізованому дійстві.

- Конкурс на кращу кутю на Святвечір - це священна традиція приготування куті, що дозволяє кожному вкласти частинку своєї душі у святкову страву. Зерно - символ відродженого життя, мед - здоров'я, достатку, а мак - сімейного благополуччя.

- Конкурс «Гуцульські вареники».

Готель «Лісова Пісня» пропонує і святкування Великодня, та навіть має анімаційну програму (табл. 3.1.), розраховану на 5 днів.

Таблиця 3.1

Програма святкування Великодня в готелі «Лісова пісня»

День	Програма дня
1. Святкування Великого (Чистого) Четверга	<ul style="list-style-type: none"> – Гості ознайомлюються з традицією сімейних походів до лісу за барвінком та іншими весняними квітами – Підготовлення Великодніх яєць, ознайомлення з культурою писанкарства – Конкурс на кращу писанку в готелі "Лісова пісня".
2. Святкування Великої	<ul style="list-style-type: none"> – Майстер клас з випікання пасок, бажаючі можуть спробувати самостійно виготовити Великодній пиріг – Конкурс на кращу паску в готелі «Лісова Пісня»

(Страстної) П'ятниці	
3. Святкування Великої Суботи	<ul style="list-style-type: none"> - Прикрашання Великодніх кошиків - Підготовка вмісту святкових кошиків наслідуючи українські традиції - Конкурс на кращий великодній кошик у готелі "Лісова Пісня".
4. Святкування Світлої Неділі (Великий День)	<ul style="list-style-type: none"> - Святковий Великодній сніданок. - Пікнік для усіх гостей готелю (стейки, шашлики, баварські ковбаски, кров'янка на грилі, банош, гучна та запальна українська музика у виконанні гуцульського ансамблю)
5. Святкування Поливаного Понеділка	<ul style="list-style-type: none"> - Велике обливання в AQUA-SPA зоні готелю «Лісова Пісня»

Джерело: складено автором

Курортний готель "Лісова пісня" організовує анімацію для дітей. Співробітники готелю приділяють особливу увагу повноцінному відпочинку маленьких гостей. Анімаційна програма готелю включає творчі майстер-класи, шоу-програми, квести, костюмовані ігрові програми, конкурси, в тому числі конкурси талантів, спортивні змагання, театральні вистави та багато іншого.

Для активного відпочинку найменших гостей є дитячий майданчик з усім необхідним обладнанням для радості дітей. На території майданчику є гойдалки, пісочниця, ігровий будиночок з гіркою та багато іншого. Майданчик облаштований так, щоб навіть при падінні діти не могли травмуватися.

Поруч з літнім майданчиком розташована окрема дитяча кімната. Вихователь у дитячій кімнаті подарує дітям чудовий настрій та нові яскраві враження, адже дитяча кімната на території курортного готелю "Лісова пісня" - це зона підвищеної турботи про дітей. Професійні вихователі зможуть пограти з дітьми в різноманітні захоплюючі конкурси та ігри, що неодмінно вплине на їх позитивний настрій. У дитячій кімнаті готельно-оздоровчого комплексу "Лісова пісня" є дитячий ігровий майданчик, гірки, ігрові модулі та м'які іграшки, де можна переглядати мультфільми та дитячі фільми, а також щодня організовуються різноманітні майстер-класи.

Дитяча кімната естетична, функціональна, екологічно чиста і, перш за все, безпечна. У дитячій кімнаті є окрема ігрова зона з великою кількістю іграшок, серед яких машинки, крани, м'ячі, кубики, набори Лего, ігровий посуд, ляльки, коляски, візочки та дошки для малювання.

Також є різноманітні розвиваючі ігри. Інтелектуальні ігри, логічні завдання, театр, подорожі у світ казок та історій - у дитячій кімнаті щодня організовуються заходи на певну тематику.

Беручи участь у цих іграх, діти відкривають для себе багато нового, роблячи перерву не тільки веселою, але й корисною.

Немає нічого більш значущого, ніж залучення дітей до світу прекрасного через творчі заняття, які розкріпачують їх, дають можливість проявити фантазію та уяву, розвивають естетичне почуття. Беручи участь в цих іграх, дитина відкриває в собі багато нового, і його відпочинок стає не тільки веселим, але і корисним. Діти неодмінно будуть насолоджуватися, цікавитися і вчитися, поки їх батьки проходять лікування або відвідуватимуть перукарню. Під наглядом професійних вихователів та аніматорів діти можуть розважатися та гратися в очікуванні батьків.

Дитяча кімната готельно-оздоровчого комплексу "Лісова пісня" дає можливість дітям уже сьогодні спробувати себе в різних сферах творчості. Дитячий аніматор з відповідальністю підійшов до розробки творчих майстер-класів для дітей, можемо розглянути список можливих занять (табл.3.2.):

Таблиця 3.2

Творчі майстер-класи для дітей у готелі «Лісова Пісня»

Назва	Опис
Кавовий живопис	популярний напрямок у сучасному мистецтві, який передбачає створення монохромних картин, використовуючи якості фарб каву, какао і корицю. В ході майстер-класу діти намалюють картину за допомогою кави, кориці та какао, а готова робота буде мати дуже приємний аромат.
Медові свічки із вощини	дуже ароматний майстер-клас, під час якого діти із задоволенням розігрівають тонкі воскові пластинки, вибирають прикраси та створюють свої власні воскові свічки, що згортаються в рулон. Працювати з воском дуже легко, і це гарантує, що кожен учасник отримає ідеальний результат.

Живопис на воді – ебру.	давня турецька техніка малювання на воді спеціальними фарбами, що не застигають, виготовленими з натуральних компонентів. Східна техніка живопису нікого не залишає байдужим. На цьому майстер-класі кожен учасник намалює дві картини на обрану ним тему. Дитина ще довго буде розповідати про свої враження після відвідування цього майстер-класу. А оригінальні абстрактні картини залишаться надовго на згадку про весело проведений час.
Мозаїка	цей майстер-клас надасть дитині можливість прикрасити мозаїкою фоторамку, дзеркало або підставку під гаряче. Завдяки новому готовому виробу дитина зможе вибрати фотографію, яка буде гарно виглядати в новій фоторамці, знайти нове місце для дзеркала і повісити його у себе вдома, поставити чашку на прикрашену підставку
Квіллінг	виготовлення різних композицій зі скручених у спіральки різнокольорових смуг паперу. Або, як його ще називають, паперова філігрань. Можна робити гарні фігурки чи картини, та навіть авторські прикраси.

Джерело: складено автором

В організаційній структурі відсутня служба анімаційного обслуговування, що дійсно є великим недоліком, адже готель пропонує багато анімаційних послуг для гостей.

Готель користується послугами консьєрж-сервісу, яка організовує і замовляє послуги няні, трансфер і прокат спортивного інвентарю. Усі анімаційні програми курортно-оздоровчого готелю "Лісова Пісня" готуються та розробляються відділом продажів і маркетингу, а організовується службами харчування і консьєрж-сервісу. Також у штаті готелю немає аніматорів, тому готель наймає їх з агентства відпочинку "Дитячий Квартал".

Тому бажано створити анімаційну службу для готелю "Лісова пісня", щоб вона ефективно функціонувала, надавала якісні анімаційні послуги та розширювала асортимент анімаційних послуг.

Організація відпочинку, дозвілля та розваг є одним з найефективніших способів залучення, покращення іміджу та приваблення гостей до готелю. Це також впливає на позитивну оцінку роботи готелю в цілому. Це додаткові послуги для клієнтів, спрямовані на те, щоб викликати у них позитивні емоції, зробити їх задоволеними своїм перебуванням і викликати бажання повернутися в готель знову.

Робота аніматорів полягає в підтримці постійного контакту з відпочиваючими, результати якого суттєво впливають на загальний відгук про відпочинок. І саме завдяки цьому контакту готелям вдається набрати певний відсоток постійних клієнтів. Готелі, які намагаються збільшити цей відсоток, намагаються покращити роботу своїх анімаційних команд.

Удосконалення форм організаційно-технічного забезпечення анімаційної служби готелю "Лісова пісня":

- 1) Організація тематичних вечірок;
- 2) Організація благодійних вечорів;
- 3) Проведення оздоровчих та спортивних програм для активних юних гостей, яка дозволить їм повернутися з відпочинку з валізою вражень та приємних спогадів;

Матеріальна база для організації анімаційних програм в готелі «Лісова Пісня» включає:

- Обладнання дитячого майданчика (гойдалки, альтанки, гірки, ігрові автомати, пневматичні атракціони, декорації, що нагадують казкових персонажів, надувні карнавальні костюми);
- Приміщення, меблі, реквізит та обладнання, необхідне для роботи клубу (різноманітні настільні ігри, фарби, розмальовки, пластилін, пазли, тощо).
- устаткування для рухливих ігор і тренажерних (наприклад, спортивний інвентар, мішені, аксесуари для бадмінтону та футболу);
- приміщення, книги і спеціальні меблі для бібліотек;
- приміщення та інвентар для пунктів прокату;
- приміщення, амфітеатр або обладнану площадку на відкритому повітрі для проведення масових заходів і розважальних шоу;
- проєкційне, звукове, сценічне, світлотехнічне й інше устаткування для проведення шоу, конкурсів і змагань;

Матеріальну базу слід регулярно оновлювати та розширювати.

Для того, щоб ефективно впровадити ці рекомендації в готелі "Лісова пісня", необхідно для початку створити анімаційну службу і поступово покращувати і розбудовувати її, щоб наданий сервіс тримав високу планку.

Доцільно також створити цікаву анімаційну програму для вечірнього дозвілля та зацікавити гостей протягом дня.

3.2. Засоби реалізації форм організаційно-технологічного забезпечення анімаційної діяльності в молодіжному туризмі

Першим кроком для створення якісного анімаційного обслуговування в готелі «Лісова Пісня» потрібно наявність відповідного персоналу, необхідно створити відділ анімаційного обслуговування.

В структуру відділу анімаційного обслуговування необхідно включити менеджерів націлених на різні форми дозвілля, структуру відділу представлено на рис. 3.1.



Рис. 3.1. Структура відділу анімаційного обслуговування готелю
«Лісова Пісня»

Джерело: складено автором

Кожен менеджер буде виконувати свій спектр завдань, проте відділ повинен працювати як єдиний структурний підрозділ.

Штат анімаційного відділу повинен включати 6 осіб.

Коло обов'язків кожного з відділів служби анімаційного обслуговування представлено в табл. 3.3.

Таблиця 3.3

Штат та обов'язки відділу анімаційного обслуговування для готелю
«Лісова Пісня»

Назва	Кількість працівників	Обов'язки
Керівник відділу анімаційного обслуговування	1	Контролює роботу всіх менеджерів служби. Веде комунікацію з постачальниками та замовниками, оформлює звітність організації анімаційних програм та здійснює контроль за їх проведенням.
Менеджер продажу анімаційних послуг	2	Менеджери продажу анімаційних послуг займаються залученням нових контрагентів для співпраці з готелем. Створенням анімаційних програм, пошуком підрядників.
Менеджер організації спортивних заходів	1	Менеджери організації спортивних заходів займається безпосередньо реалізацією спортивних програм.
Менеджер організації шоу-анімації	1	Менеджер організації шоу-анімації відповідає за проведення творчих заходів, організацією концертів, музичних вечорів, вечорів танців та інших.
Менеджер творчих занять та майстер класів	1	Менеджер творчих занять та майстер класів відповідають за проведення майстер класів та атракцій для забезпечення дитячого дозвілля.

Джерело: складено автором

Менеджери анімаційного відділу повинні підібрати або розробити план проведення будь-якого заходу, незалежно від його спрямованості, тематики, при цьому він повинен розбиратися в багатьох сферах культурного відпочинку: у музичному супроводі, живопису, мистецтві і т. д.

Однією з головних його завдань є підтримання інтересу аудиторії до якого небудь події або подій поданням.

Обов'язки аніматора при організації заходу:

- Підготовка до заходу (робота з розробки та написання сценаріїв, підбір конкурсів, ігор, вистав);
- безпосередня участь у запланованих заходах, постановках;
- проведення різних тематичних ігор, квестів з участю людей із аудиторії (наприклад, розвиваючі для дітей, розважальні для дорослих) і т. д.

Основні вимоги та навички, які повинні використовувати в роботі аніматора:

- артистизм;
- комунікабельність;
- грамотна, добре поставлена мова;
- вокальні, танцювальні навички;
- наявність медичної книжки (зокрема для готелів);
- педагогічна освіта, особливо для роботи з дітьми;
- знання основ психології;
- наявність навичок нанесення складного гриму та ін.

Менеджери анімаційного відділу повинні мати такі особисті якості: комунікабельність, терпеливість, відповідальність, інтелігентність, а також мати акторські здібності і задатки природженого лідера.

Для того, щоб підтримувати високий стандарт обслуговування, готелю потрібні добре навчені, талановиті, чесні і дисципліновані аніматори, які отримують задоволення від своєї праці.

Вони задають, передають настрій відпочиваючим, більше всіх контактують з гостями, відіграють основну роль у заходах, є так званим рупором розважальних програм, відповідають за задоволення, радість, активність і дружбу гостей.

Для ефективного впровадження форм анімаційного обслуговування анімаційних послуг у готелі «Лісова Пісня» запровадити комплексні анімаційні програми.

Доцільним буде створення тематичних програм, до прикладу святкування автентичних свят, Різдво у Львові (таблиця 3.4), Івана Купала.

Таблиця 3.5

Тематична програма «Різдво у Львові»

6 січня	15:00 - "В ніч перед Різдвом" – майстер-клас по приготуванні вареників 17:30 – Святий вечір, вечора в західно-українському стилі (12 пісних страв) 18:00 - Майстер-клас із вивчення колядок та щедрівок "Колядуємо. Щедруємо!" 19:00 – Театралізоване дійство "Святвечір". Українські народні звичаї, традиції та обряди від фольклорно-етнографічного ансамблю.
7 січня	17:00 – Розважальна програма "Вечори на хуторі біля... Вакула й Солоха запрошують на гуцульський ярмарок. 18:00 – Розважальна програма "Колядуємо. Щедруємо!" Майстер-клас із вивчення колядок та щедрівок. 19:00 – Вертеп (традиційний український народний різдвяний театр)

Джерело: складено автором

Програму «Різдво у Львові» пропоную зробити для всіх охочих, вартість 1700 грн з особи.

Також необхідно зробити акцент на дитячу анімацію, створення дитячих майстер-класів, програм для занять дітей кожного дня.

Як форму шоу-анімації пропоную створення тематичних вечорів музики по вихідних, приклад вечорів на місця представлений в таблиці 3.5.

Таблиця 3.5

Графік тематичних музичних вечорів готелю «Лісова Пісня»

Назва	Вечір караоке
Інвентар	світлове/звукове обладнання, декорування залу
Програма на місця	- 1 субота місяця – Вечір сучасної Української пісні - 2 субота місяця – Вечір джазу - 3 субота місяця – Вечір народної Української пісні - 4 субота місяця – Вечір світових хітів

Джерело: складено автором

Взяти участь в тематичних музичних вечорах можуть всі охочі.

Наступною формою організації дозвілля в готелі «Лісова Пісня» є організація благодійних вечорів. Як приклад, можна організувати благодійний захід для збору коштів на потреби Збройних Сил України, таких вечір як допоможе готелю покращити свій імідж, привернути до себе увагу, так і бути відповідальним підприємством, яке допомагає державі швидше досягнути перемоги.

Таким заходом може бути вечір «Живої музики». Програма заходу повинна включати:

- легкий фуршет
- виступи місцевих гуртів та ансамблів
- виставка пам'яток війни, пов'язаних з нею речей

Вхід на музичний вечір становитиме 400 гривень. Також біля сцени буде розміщена скринька, в яку всі небайдужі матимуть змогу кинути додаткові кошти для потреб ЗСУ.

Також як благодійний захід можна проводити спортивні марафони, наприклад «Забіг для перемоги». Кожну першу неділю місяця влаштовувати спортивний забіг для збору коштів для ЗСУ, вартість участі пропоную зробити символічну 200 грн та благодійний збір для учасників та глядачів. Для учасників надати воду перед стартом та легкі закуски на фініші.

Для реалізації дитячої анімації пропоную створення таких форм дозвілля:

1. створення лялькового театру в дитячій кімнати: для реалізації потрібно облаштувати міні сцену, закупити іграшки для лялькового театру та підготувати сценарії на базі популярних дитячих казок. Для реалізації анімаційних форм для забезпечення цікавого дозвілля дітей потрібно підготувати сценарії для вистав.

2. Проведення майстер-класів з приготування їжі, такі майстер-класи пропоную проводити кожную неділю після сніданку, а саме приготування піци, приготування кексів, приготування вареників, розпис пряників.

3. Рухливі оздоровчі заняття пропоную запровадити в таких формах:

- Аква аеробіка для дітей
- Спортивні ігри на дитячому майданчику (графік кожного дня, футбол, баскетбол та волейбол)

4. Комплексні програми дитячого дозвілля на день (табл. 3.6).

Таблиця 3.6

Комплексні анімаційні програми для дітей готелю «Лісова Пісня»

Понеділок	Вівторок	Середа	Четвер	П'ятниця	Субота
Зарядка 8:00	Зарядка 8:00	Зарядка 8:00	Зарядка 8:00	Зарядка 8:00	Зарядка 8:00
Гра Знайомство	Гра Знайомство	Гра Знайомство	Гра Знайомство	Гра Знайомство»	Гра Знайомство»
З 10-11:30 Майстер клас	З 10-11:30 Майстер клас	З 10-11:30 Майстер клас	З 9:30-11:00 Майстер клас	З 10-11:30 Майстер клас	З 10-11:30 Майстер клас
14:00-15:00 Настільні ігри	14:00-15:00 Настільні ігри	14:00-15:00 Настільні ігри	14:00-15:00 Настільні ігри	14:00-15:00 Настільні ігри	14:00-15:00 Настільні ігри
Аква- аеробіка	Аква- аеробіка	Аква- аеробіка	Аква- аеробіка	Аква- аеробіка	Аква- аеробіка
Змагання, Забави, завдання, квести 16:30	Змагання, Забави, завдання, квести 16:30	Змагання, Забави, завдання, квести 16:30	Змагання, Забави, завдання, квести 16:30	Змагання, Забави, завдання, квести 16:30	Змагання, Забави, завдання, квести 16:30
19:30 Мультфільм	19:30 Вечірка дитяча	19:30 Мультфільм	19:30 Вечірка дитяча	19:30 Мультфільм	19:30 Вечірка дитяча

Джерело: складено автором

Програма наведена в таблиці 3.6 необхідно запровадити щоб діти якісно проводили вільний час, програма розрахована на відвідування в будь який день, без прив'язки до дати заселення та виселення з готелю.

Загалом для ефективного просування та застосовування анімаційних форм дозвілля в готелі, необхідне залучення більшої кількості туристів. Тому для просування послуг готелю потрібно застосувати інноваційні форми реклами:

- Введення сторінки готелю в соціальних мережах.
- Проведення фото та відео звіту заходів на території готелю та виставлення їх в соціальних мережах.
- Проведення промо-акцій, надання однієї ночі проживання безкоштовно, надання знижок для постійних клієнтів, розіграш абонементів на відвідування спа комплексу готелю.
- Співпраця з агентствами, проведення промо-турів на території готелю.

3.3. Оцінка ефективності впровадження форм організаційно-технічного забезпечення анімаційної діяльності готелю «Лісова Пісня»

Оцінюючи ефективність впровадження форм організаційно-технічного забезпечення анімаційної діяльності готелю «Лісова пісня», необхідно звернутися до переваг самих заходів, та зрозуміти який їх позитивний вплив на діяльність готелю.

Анімація - це активізація дозвілля, організація безпосередніх вражень через особисту участь у заходах, що є видом послуг, спрямованих на підвищення якості обслуговування, а також видом реклами, спрямованим на підвищення прибутковості туристичних операцій шляхом просування туристичних продуктів на ринку через багаторазову участь гостей та їхніх друзів, а отже, якщо правильно організована анімаційна робота, то в готеля є дуже впливові шанси для ефективного функціонування.

Нові анімаційні проекти в готелі «Лісова Пісня» вимагають досить вагомих інвестицій.

Оцінка ефективності інвестиційного проекту є одним з найважливіших етапів у процесі управління інвестиціями. Від якості такої оцінки залежить правильність прийняття остаточного рішення. Для того, щоб отримати об'єктивні результати, в процесі оцінки ефективності необхідно враховувати наступні моменти:

1) оцінка ефективності інвестиційного проекту повинна ґрунтуватися на порівнянні суми інвестиційних витрат, суми запланованого прибутку та терміну окупності інвестованого капіталу;

2) оцінка обсягу інвестиційних витрат повинна охоплювати всі ресурси, що використовуються для реалізації проекту;

3) оцінка окупності інвестиційного капіталу має здійснюватися на основі показників чистого грошового потоку, що формується за рахунок суми чистого прибутку та амортизаційних відрахувань в процесі операційної діяльності інвестиційного проекту;

4) у процесі оцінки інвестиційні витрати та чисті грошові потоки мають бути приведені до теперішньої вартості за допомогою різних ставок дисконтування для різних інвестиційних проектів.

Ефективність інвестиційного капіталу оцінюється шляхом порівняння грошових потоків, що генеруються в процесі експлуатації інвестиційного проекту, з початковими інвестиціями. Проект вважається прибутковим, якщо він гарантує повернення всіх інвестицій за прийнятною для всіх інвесторів нормою прибутку. Зважаючи на те, що деякі з цих переваг не спричиняють прямого скорочення витрат на робочу силу, виправдати їхній вибір буває дуже складно.

Розглянемо переваги впровадження нових форм анімації в практику готелю "Лісова пісня".

Оскільки, впроваджуючи нові форми анімаційної діяльності – фактично збільшується кількість послуг, та якість їх надання, можна спрогнозувати, що збільшиться і попит на дані послуги, завдяки залученню більшої кількості

гостей та унікальності послуг, а отже збільшується і прибуток від введеного проекту.

Варто виділити головні конкурентоспроможні переваги анімаційних заходів, що були запропоновані для готелю «Лісова пісня», для початку розглянемо питання реалізації. Запропонована анімаційна програма досить проста і лаконічна в реалізації, оскільки вона не потребує масштабної технічної підготовки, не потребує великих витрат на декорації чи організування самих декорацій, адже анімаційний відділ може приготувати інтер'єр заходів самостійно. Ще однією перевагою з приводу реалізації програм виступає те, що вони можуть бути проведені в будь-якому місці залежно від можливостей готелю. Адже у разі поганої погоди в готелі є безліч місць як ресторан, дитяча кімната, конференц-зали тощо, де можливо провести захід всередині готелю «Лісова пісня», і звісно у разі хорошої погоди для проведення заходів підійде будь-яке місце для відпочинку.

Узагальнюючи все вище перераховане, можна зробити висновок, що залучивши нові запропоновані форми анімаційної діяльності в готелі «Лісова пісня», вони повинні залучити позитивні зміни в діяльність підприємства, а саме:

1. Створюючи анімаційну службу готель отримує для початку спрощення роботи свого персоналу, адже тепер усі обов'язки анімаційної діяльності будуть виконувати окремі люди, які більш компетентні в цій справі, отже ми отримуємо підвищення якості обслуговування гостей.

Анімаційна діяльність створює імідж готелю в дуже великій мірі, особливо якщо це курортний готель, адже більшість подорожуючих приїжджають саме за враженнями і яскравими емоціями. Отримуючи унікальний та якісний сервіс гості неодмінно залишаться задоволеними, а значить це принесе неабияку вигоду для готельного підприємства «Лісова пісня».

2. М. Трускавець повне різноманітних готелів, а отже у готелю «Лісова пісня» є безліч конкурентів на одному спектру послуг, тому що досить велика

кількість готелів пропонує своїм гостям однаковий набір послуг, і в цьому головна перевага для «Лісової пісні». Готель може пропонувати більшу варіативність в виборі послуг, а головне, що вони будуть унікальними і це зможе залучити більшу кількість гостей.

3. Запропоновані форми покращення анімаційної діяльності не потребують залучення багатьох сил на реалізацію проектів, як в оновленні матеріально-технічної бази, так і в інших аспектах.

Економічну оцінку нових форм анімації можна провести проаналізувавши витрати на їхнє впровадження.

Витрати на створення анімаційної служби готелю. Анімаційна служба потребує створення 6 нових робочих місць (табл. 3.7), а саме: керівник служби анімаційного обслуговування, працівників організаційного відділу, працівників спортивного відділу та працівників відділу шоу-анімації та відділу творчих занять.

Таблиця 3.7

Витрати на створення нових робочих місць в службу анімаційного обслуговування готелю «Лісова Пісня»

Назва структурного підрозділу	Кількість штатних одиниць	Посадовий оклад, грн.	Місячний фонд заробітної плати, грн	Річний фонд заробітної плати, грн.
Керівник відділу анімаційного обслуговування	1	15000	15000	180000
Менеджер продажу анімаційних послуг	2	13200	26400	316800
Менеджер організації спортивних заходів	1	13200	13200	158400
Менеджер організації шоу-анімації	1	13200	13200	158400
Менеджер творчих занять та майстер класів	1	13200	13200	158400
Всього	6	67800	81000	972000

Джерело: розраховано автором

Витрати на створення анімаційної служби становитимуть 81000 грн. в місяць та 972000 грн. в рік.

Для впровадження запропонованих форм анімаційного дозвілля в готелі необхідно оновити матеріально-технічну базу, а саме див. табл..8.:

- Облаштувати невелику сцену для лялькового театру в дитячій кімнаті.
- Закупити іграшки для лялькового театру
- Закупити інвентар для спортивних ігор, м'ячі для футболу, баскетболу та волейболу
- Закупити настільні ігри для проведення денних програм для дітей
- Закупити канцелярію та допоміжні матеріали для організації квестів
- Закупити інвентар для проведення водної аеробіки: гантелі, дошки для плавання, аквапалки

Також для організації запропонованих форм анімаційного обслуговування потрібно буде проводити закупку разового інвентаря під організацію заходів, наприклад сезонні декорації, закупку продуктів та інше.

Таблиця 3.8

Витрати на оновлення матеріально-технічної бази для готелю
«Лісова Пісня»

Назва інвентарю	Вартість, грн.
Сцена для лялькового театру	3800
Іграшки – актори для лялькового театру	2000
Спортивний інвентар	2400
Настільні ігри	4200
Канцелярія та роздаткові матеріали	3600
Інвентар для водної аеробіки	12600
Всього	28600

Джерело: розраховано автором

Згідно даних таблиці 3.8 загальні витрати на початкове оновлення матеріально-технічної бази готелю для запровадження нових форм анімаційного обслуговування становить 28600 грн.

Витрати на впровадження нових форм анімації є незначним але прибуток в готелі від запровадження даних послуг повинен збільшитись, адже готель значно розширює спектр наданих послуг без численних затрат.

Вартість на анімаційні послуги готелю повинна відштовхуватись від наповнення програми, меню, гонорарів запрошених гостей інших чинників та доцільно закласти націнку до суми нетто 30%.

Вартість запропонованих анімаційних послуг для відвідувачів пропоную таку:

- Участь в благодійному марафоні «Забіг для перемоги» - 200 грн
- Вхід на вечори живої музики – 400 грн
- Програма «Різдво у Львові» - 1700 грн
- Денна програма для дітей – 350 грн
- Майстер-класи по приготуванні їжі для дітей – 500 грн

Витрати на рекламу запропонованих форм анімації не становлять, так як основна реклама на даний момент зосереджена в соціальних мережах, написання постів для них повинен робити керівник та менеджери продажу відділу анімаційного обслуговування, тому додаткове залучення коштів не потребується.

Отже згідно підрахунків початкові витрати на впровадження анімаційного обслуговування становить 28600 грн. для їх ефективного впровадження необхідне формування нового відділу в готелі, витрати на формування відділу анімаційного обслуговування становлять 972000 грн. Загальні витрати по впровадженні нових форм анімаційного обслуговування в перший рік впровадження становлять 1000600 грн.

Дані витрати є допустимі, адже до собівартості закладено 30% рентабельності та згідно фінансових готелю «Лісова Пісня» видно, що чистий прибуток має тенденцію до зростання та у 2021 році у порівнянні з 2020 роком зріс на 24,6 % та становить 1153830,4 грн.

Також впровадження нових форм на території готелю сприятиме

оновленню іміджу готелю, залучення більшої кількості сегментованого туризмі, адже акцент в даному готелі необхідно робити на сімейний довготривалий відпочинок.

Можна спрогнозувати, що запровадивши нові форми анімаційного обслуговування в готелі «Лісова Пісня» збільшиться чистий прибуток мінімум як на 7%, що в сумі становить 80760,84 грн.

Згідно даних показників доцільно прорахувати окупність запровадження нових форм анімаційного обслуговування.

Таблиця 3.9

Показники та окупність впровадження запропонованих заходів

Показник	Значення
Витрати матеріально-технічне оснащення	28600 грн
Витрати на створення анімаційної служби	972000 грн/рік
Окупність проекту	389,64

Джерело: складено автором

Згідно даних таблиці загальні витрати по впровадженні проекту становлять 100600 грн, а середній тариф 2 568 грн, окупність дорівнює 389,64.

Висновки за розділом 3

В курортному готелі «Лісова Пісня» є добре розвинута інфраструктура для проведення анімаційних заходів.

На базі даної інфраструктури в готелі «Лісова Пісня» в більшості організовують дозвілля для дітей та спортивну анімацію. Також в готелі проводять культурно масові заходи на святкові дні.

Для ефективного впровадження форм організаційно-технічного забезпечення анімаційної діяльності у готелі «Лісова Пісня» першим кроком повинно стати створення в готелі служби анімаційного обслуговування.

Штат анімаційної служби повинен включати 9 осіб.

Наступним кроком у вдосконаленні форми організаційно-технічного обслуговування анімаційних послуг у готелі «Лісова Пісня» є організація тематичних вечірок, як приклад, це може бути не звичайне святкування нового року з анімаційною програмою, а святкування в формі карнавалу.

Загалом дані засоби є прості в реалізації та ефективність їх є очевидною, вони розширюють спектр надання додаткових послуг тим самим заохочують більше гостей та в результаті збільшення доходу готелю.

Усі ці фактори, безсумнівно забезпечують дуже високу якість наданих послуг і, у той же час, підвищується рентабельність готельного комплексу.

ВИСНОВКИ

Анімація - це особливий вид дозвіллевої діяльності для соціальних груп та індивідів, завданням якого є подолання соціальної та культурної ізоляції з метою усунення соціальної дезінтеграції особистості, відновлення критичної ситуації людини та допомога у творчій самореалізації.

Вплив анімації сприяє задоволенню релаксаційних, оздоровчих, культурних, освітніх і творчих потреб та інтересів суб'єктів дозвіллевої діяльності і створює умови для соціальної активності тих, хто здатен змінювати навколишню дійсність.

Реальні анімаційні програми часто є комплексними, а описані вище види анімації є складовими цих програм.

Основна мета анімаційних послуг - створити приємні умови для туристів, щоб вони відчували себе частиною програми і зробили свій відпочинок незабутнім. Щоб досягти цього, важливо надавати послуги, адаптовані до кожного окремого туриста. Варто зазначити – анімаційна діяльність є дуже важливою складовою рекреації, а тобто процесу відновлення духовних і фізичних сил. Цей процес відбувається в організмі туриста незалежно від виду туризму.

Під час перебування туриста в готелі анімаційна програма повинна давати туристу відчуття повного задоволення (здійснення бажань і мрій, досягнення мети подорожі).

У загальній системі туристичної анімації пріоритет віддається активним формам відпочинку, які створюються як аналог домашнього дозвілля. У сфері туристичної рекреації анімаційна діяльність виступає як засіб активізації відпочинку.

Важливими елементами для анімаційних програм є інфраструктура, обладнання та приміщення. Використання анімаційних програм вимагає також оволодіння сценарно-режисерськими прийомами анімаційної діяльності, які складають основу розважальних заходів і включають в себе

принципи драматургії (масове дійство, що створюється шляхом побудови і відтворення програмного сюжету та образних рішень) та режисури масових анімаційних програм.

Об'єктом організаційно-технічного дослідження програми є апарта-готель "Лісова Пісня" у Трускавці. Згідно зі статутом, основним видом діяльності є «Надання в експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна». Готель позиціонує себе як нове підприємство з добре оснащеною медичною інфраструктурою.

Курортний готель "Лісова пісня" - це 11-поверхова будівля з комфортабельними номерами категорії "Апартаменти" та квартирами на 2-3 кімнати з кухнею.

Номерний фонд апарта-готелю "Лісова пісня" складає: 140 номерів. Загальна місткість готелю - 403 особи. Номерний фонд готелю складається з шести категорій номерів.

В апарта-готелі "Лісова пісня" використовується лінійно-функціональна структура управління, яка полегшує розподіл управлінських функцій. Лінійно-функціональна структура управління в готелі була обрана свідомо, оскільки апарат управління повинен виконувати багато часто повторюваних процедур з відносно стабільними завданнями та функціями.

Діяльність готелю направлена на надання обслуговування як туристам з України, так і закордону, тому персонал повинен бути готовим до спілкування без будь-яких упереджень, та поважати культурні традиції та ідеї кожного гостя.

Операційна програма, що включає в себе усі показники діяльності підприємства – є основним об'єктом аналізу його господарсько-економічної діяльності.

В результаті аналізу показників виробничої програми готелю "Лісова пісня" можна зробити висновок, що дохід від реалізації номерів у 2021 році збільшився порівняно з 2020 роком, тобто на 14,3%. Це зумовлено збільшенням коефіцієнту завантаження готелю у 2021 році на 40,3% у

порівнянні з 2020 роком. Також прослідковується збільшення середнього тарифу на проживання на 10,4 % у 2021 році. З показників виробничої програми готелю «Лісова пісня» прослідковується тенденція до збільшення доходу.

Проаналізувавши основні економічні показники діяльності підприємства «Лісова пісня» робимо висновок, що готель збільшує свої прибутки та вважається прибутковим.

Результати SWOT-аналізу готелю "Лісова пісня" показують, що готель має більше сильних сторін, ніж слабких. Також є більше можливостей для розвитку, ніж загроз.

Готель "Лісова пісня" має досить багато сильних сторін, але, незважаючи на хорошу позицію готелю, існують і слабкі сторони в розвитку готелю. А саме: асортимент додаткових послуг вузький, готель погано розрекламований, мережа партнерських агентств недостатньо широка, і ці фактори перешкоджають ефективному функціонуванню готелю.

Основними конкурентами готелю «Лісова Пісня» є: готельний комплекс «Mirotel», готельний комплекс «Кришталевий Палац», готельний комплекс «Роял Гранд», готельний комплекс «Шале Грааль».

"Лісова пісня" має багато переваг перед своїми конкурентами. Унікальне розташування біля Карпатського лісу, просторі та комфортні номери, чудова медична інфраструктура та спеціальні пропозиції для сімей з дітьми по праву роблять його ідеальним готелем для сімейного відпочинку в Торкачеві.

Готельна компанія не в змозі самотійно організувати роботу готелю, забезпечити всі необхідні транспортні послуги, розміщення та харчування для своїх гостей. З цієї причини зазвичай залучають споріднену компанію або організацію ("партнера"), щоб забезпечити відсутню ланку в послугах.

Основними постачальниками готелю «Лісова Пісня» є: ПП «Грем», ТОВ «Пелат», ТОВ «Зорепад-Прем'єр», ПП «Бар-Сервіс», «Екопак Львів», ТОВ «Дивосвіт».

Загалом, готель розширює мережу партнерських зв'язків для того, щоб краще обслуговувати своїх гостей у майбутньому.

Аналіз факторів PEST дозволяє зробити висновок, що в цілому вплив непрямих факторів зовнішнього середовища є досить сприятливим. Інфраструктура готелю використовується для організації дозвілля та спортивної анімації для дітей. Також в готелі проводять культурно масові заходи на святкові дні.

Популярністю користується послуга організації заходів та святкувань на території готелю, включаючи банкетні зали та ресторани. Персонал готелю організовує будь-який захід відповідно до вподобань гостей.

Готелі також ідеально підходять для проведення дитячих днів народження. Дитяча кімната дозволяє дітям проявляти творчість у найрізноманітніших сферах. З цією метою доступні різноманітні майстер-класи.

Анімаційна програма в готелі "Resova Pisanja" створюється співробітниками відділу продажів і маркетингу, а організовується ресторанною службою та консьєрж-сервісом. У готелі немає аніматора в штаті, але він працює в агентстві свят "Дитячий Квартал".

Тому для ефективного функціонування готелю "Лісова пісня", забезпечення якісного анімаційного обслуговування та розширення спектру анімаційних послуг бажано створити готельну анімаційну службу.

Рекомендованими формами вдосконалення організаційно-технічного обслуговування анімаційних послуг у готелі «Лісова Пісня» є: організація тематичних вечірок; організація благодійних вечорів; проведення оздоровчих та спортивних програм для активних юних гостей, яка дозволить їм повернутися з відпочинку з валізою вражень та приємних спогадів.

Матеріальну базу готелю слід регулярно оновлювати та розширювати.

Впроваджувати дані заходи в готель «Лісова Пісня» необхідно поступово найперше створити службу анімаційного обслуговування витрати

на створення анімаційної служби становитимуть 81000 грн. в місяць та 972000 грн. в рік та передбачають створення 6 нових робочих місць.

Загальні витрати на реалізацію нових форм анімаційного обслуговування становлять 100 600 грн. в перший рік впровадження. Що є не значною сумою для готелю адже проаналізувавши аналіз фінансових показників у готелі «Лісова Пісня» видно, що чистий прибуток має тенденцію до зростання та становить 115 383,4 тис. грн..

Застосовування саме таких форм анімації для обслуговування гостей безперечно має багато переваг, а саме:

1. Створюючи анімаційну службу готель отримує для початку спрощення роботи свого персоналу, адже тепер усі обов'язки анімаційної діяльності будуть виконувати окремі люди, які більш компетентні в цій справі, отже ми отримуємо підвищення якості обслуговування гостей.

Анімаційна діяльність створює імідж готелю в дуже великій мірі, особливо якщо це курортний готель, адже більшість подорожуючих приїжджають саме за враженнями і яскравими емоціями. Отримуючи унікальний та якісний сервіс гості неодмінно залишаться задоволеними, а значить це принесе неабияку вигоду для готельного підприємства «Лісова пісня».

2. М. Трускавець повне різноманітних готелів, а отже у готелю «Лісова пісня» є безліч конкурентів на одному спектру послуг, тому що досить велика кількість готелів пропонує своїм гостям однаковий набір послуг, і в цьому головна перевага для «Лісової пісні». Готель може пропонувати більшу варіативність в виборі послуг, а головне, що вони будуть унікальними і це зможе залучити більшу кількість гостей.

3. Запропоновані форми покращення анімаційної діяльності не потребують залучення багатьох сил на реалізацію проектів, як в оновленні матеріально-технічної бази, так і в інших аспектах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про туризм»: (офіційний текст: за станом на 15 січня 2015 р.)/ Верховна Рада України – К.: Парламентське вид-во, 2015 р.- 96с.
2. Класифікація готелів. ДСТУ 4269:2003.- 13 с
3. Аносов А. М. Технології курортної і готельної анімації / А. М. Аносов // - Вісник СГУТіКД, 2004. - № 1. - 52 с.
4. Аносов, А.М. Легко на серці: роль, значення та технологія культурно-дозвілового (анімаційного) сервісу у місцях туристичного розміщення / О.М. Аносов// - № 2. - С. 173-176.
5. Ареф'єва О.В. Методичний підхід до оцінки та механізм моніторингу економічної стійкості підприємства / О.В. Ареф'єва, Д.М. Городянська Формування ринкових відносин в Україні (укр.)// - 2006.- № 6.- С.57-61
6. Афанасьєв М. В. Основи менеджменту: Навч.-метод, посіб. / М.В. Афанасьєв // - Х.: ВД «ІНЖЕК», 2006. - 481 с.
7. Байлик С. І. Вступ до анімації гостинності: навч. посібник / С. І. Байлик // - Х.: Прапор, 2006. - 160-163 с.
8. Бакланова І. К. Організація культурно-масової роботи в туристичних установах: Навч. допомога. / І.К. Бакланова, В.М. Пономаречко// - 1983. – 76 с.
9. Березін І.С. Маркетинговий аналіз / І.С. Березін // - ООО «Журнал «Управління персоналом», 2004 . – 352 с
10. Біржаков, М.Б. Анімація як різновид туристських послуг у сфері дозвільної діяльності / М.Б. Біржаков// - Національний туристський журнал «Туристські Фірми». – 2006. – № 39 (7).
11. Булигіна І.І. Туранімація як перспективний напрямок в туризмі./ І.І. Булигіна // - 2001.
12. Булигіна, І.І. Про анімаційну діяльність у туристських та

спортивно-оздоровчих закладах / І.І. Булигіна, Н.І. Гаранін // Теорія та практика фізичної культури. – 2002. – № 11. – С. 18-37.

13. Вдовенко Т.В. Соціальна робота у сфері дозвілля у країнах Західної Європи / Т.В. Вдовенко // - 2007. - 164-166с.

14. Власова, Т.І. Анімаційний менеджмент у туризмі: навч. посібник/Т.І. Власова, А.П. Шарухін, Н.І. Панов // - Видавництво. центр «Академія», 2010. – 320 с.

15. Гальперіна Т. І. Режисура курортно-дозвілових програм у роботі менеджера туристичної анімації: Навч. посібник / Т. І. Гальперіна // 2009. - 168-170 с.

16. Гаранін Н. І., Булигіна І. І. Менеджмент туристської та готельної анімації / Н.І. Гаранін, І.І. Булигіна // 2004. - 127-128 с.

17. Гордєєва Л.В. Анімація як послуга туристичного бізнесу/Л.В. Гордєєва // 2006. - № 5. – С. 123-126.

18. Дуликов В.З. Соціально-культурна робота за кордоном: навчальний посібник/В.З. Дуликов // - 2008. - 68с.

19. Захарова К.В. Використання сучасних інформаційних технологій у туристичній галузі Криму / К.В. Захарова// – 2009. – №27

20. Килимистий С. М. Анімація в туризмі: Навчальний посібник. / С. М. Килимистий // – К.: Вид-во ФПУ, 2007. – 188-189 с.

21. Килимистий С.М. Карнавал як складова туристичної анімації / С. М. Килимистий // Туристично-краєзнавчі дослідження: збірник наукових статей. – Вип. 6. – К.: Вид-во ФПУ, 2005.- 473 с.

22. Кірсанов В. В. Теоретичні основи соціокультурної анімації (історико-культурний аспект) / В. В. Кірсанов // Вісник книжкової палати. – 2012. – №10 – С. 32 – 36.

23. Ключко, Є. М. Центри дозвілля: зміст і форми діяльності / Є. М. Ключко // Центри дозвілля. - 1987. - 215 с.

24. Ковтун В. Д. Типологія парків: стан та перспективи розвитку в Україні / В. Д. Ковтун // Фундаментальні і прикладні дослідження

рекреаційно-дозвіллевої сфери в контексті євро інтеграційних процесів: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. – Ч. 2. – К.: Видавничий центр КНУКіМ, 2008. – С. 160–165.

25. Котлер Ф. Маркетинг. Гостинність і туризм: навч. посібник / Ф. Котлер // - 2007. - 787с.

26. Круль, Г.Я. Основи готельної справи: навч. посіб. / Г.Я. Круль // – К.: ЦУЛ, 2011.

27. Курило, Л.В. Теорія та практика туристичної анімації: у 2 т. Т.1. Теоретичні основи туристичної анімації/Л.В. Курило // - 2006. - 180-182 с.

28. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія практика : монографія / С.В. Мельниченко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. – 493 с.

29. Мунін Г.Б. Сучасні ефективні інформаційні технології управління операціями в сучасному готельному комплексі // Формування ринкових відносин в Україні. Збірник наукових праць, 2002. - №16.

30. Новаторів В.Є. Сучасні технології культурно-дозвільної діяльності: стан, проблеми, перспективи розвитку/В.Є. Новаторів // – 2009. – №3. – С. 109 – 114.

31. Орлов А. С. Соціологія рекреації / А. С. Орлов // Ін-т соціології. - 2005. - 146 - 149 с.

32. Петрова І. В. Дозвілля в зарубіжних країнах: Підручник / І.В. Петрова // - К.: Кондор, 2005. – 408-412 с.

33. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства : навч. посіб. / П. Р. Пуцентейло // - К., 2007

34. Приїжжева Є.М. Соціально-культурна анімація в туризмі: Навчально-методичний посібник/Є.М. Приїжжева // - 2003.

35. Розанова Т. П. Маркетинг у туризмі: навчальний посібник/Т.П. Розанова // - 2005.

36. Сахно, Є. Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика : навч. посіб. / Є. Ю. Сахно, М. С. Дорош, А. В. Ребенок // – К. : ЦУЛ, 2010. – 319-320

с.

37. Свидрук, І. І. Креативний менеджмент : навч. посіб. / І. І. Свидрук // Львів. комерц. акад. – К. : ЦУЛ, 2012. – 224 с.
38. Сєдова Н. А. Культурно-освітній туризм: Навч. Посібник/Н.А. Сєдова // - 2003. - 96 с.
39. Сокол, Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підруч. / Т.Г.Сокол // – К.: Альтерпрес, 2009. – 326 с.
40. Стрільцов Ю. А. Культурологія дозвілля: навч. посібник / Ю. А. Стрільцов // 2002. - 186-188 с.
41. Тарасов Л.В. Соціокультурна анімація у ХХІ столітті: концепція розвитку соціально-підтримуючих цивільних ініціатив: монографія / Л.В.Тарасов // – 2012. – с.34.
42. Ульянова М. Організація дозвіллевої діяльності/ М. Ульяноват // - Моніторинг громадської думки. 2000. № 1. - 55 с.
43. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб. / за ред. В.К. Федорченка, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч // – К.: Вища школа, 2001. – 280 с.
44. Уокер Джон Р. Введення в гостинність: підручник / Р. Джон Уокер; пров. з англ. - 1999.
45. Хлопяк С. Особливості механізму управління підприємством туристичної галузі / С. Хлопяк // Вісник КНТЕУ. – 2002. – № 5. – С 33–46.
46. Ярошенко Н.М. Соціально-культурна анімація: Навч. посібник/Н.М. Ярошенка; // 2012 - 109 - 110 с.
47. Все про туризм – туристична бібліотека [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://tourlib.net/> – Заголовок з титул. екрану.
48. Інтернет-журнал про готельне господарство [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.prohotel.com/>- Заголовок з титул. екрану.
49. Курорти західної України [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://zahidkurort.com.ua/> - Заголовок з титул. екрану.
50. Офіційний сайт готелю «Лісова Пісня» [Електронний ресурс] -

Режим доступу: <http://lisova-pisnia.ua/> - Заголовок з титул. екрану.

51. Офіційний сайт готелю компанії «1С» [Електронний ресурс] -

Режим доступу: <http://1c.ua/ua/> - Заголовок з титул. екрану.

52. Офіційний сайт компанії «Hospitality & Retail Systems»

[Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.hrsinternational.com/eng/> -
Заголовок з титул. екрану.

53. Портал Truskavets.Travel [Електронний ресурс] - Режим доступу:

<http://truskavets.travel/> - Заголовок з титул. екрану.

54. Рекламна агенція Art&шок [Електронний ресурс] - Режим

доступу: <http://reklama.in.net/> - Заголовок з титул. екрану.

55. Туристичний портал [Електронний ресурс] - Режим доступу:

<http://tour.com.ua/> - Заголовок з титул. екрану.

56. Турсервер [Електронний ресурс] - Режим доступу:

<http://www.tourserver.com.ua/> - Заголовок з титул. екрану.

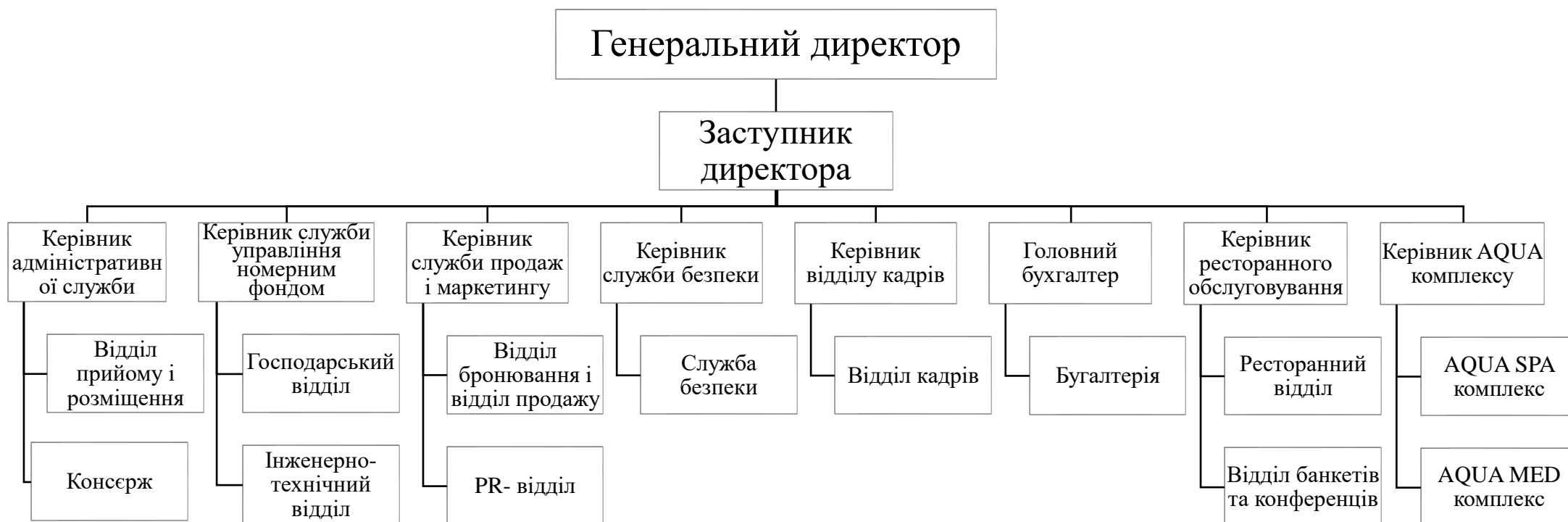
ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Ціни на проживання в готелі «Лісова Пісня»

Категорія номеру	Туристів	Звичайний сезон		Високий сезон	
		ВВ	ALL	ВВ	ALL
1-кімнатний Стандарт	1	950	1470	1380	2130
	2	1100	1700	1595	2470
1-кімнатний Апартамент	1	1020	1580	1480	2290
	2	1180	1830	1710	2655
2-кімнатний Апартамент	1	1060	1640	1530	2220
	2	1310	2030	1900	2945
	3	1710	2630	2300	3545
2-кімнатний Пів Люкс	1	1130	1750	1640	2540
	2	1375	2130	1990	3090
	3	1775	2730	2390	3690
	4	2175	3330	2790	4290
Коннект - 2 номери разом	4	2280	3530	3305	5125
	5	2680	4130	3705	5725
	6	3080	4730	4105	6325
3-кімнатний Люкс	1	1465	2270	2125	3290
	2	1700	2635	2465	3820
	3	2100	3235	2865	4420
	4	2500	3835	3265	5020
	5	2900	4435	3665	5620
Додаткове місце					
Дорослий - пакет ALL - 600 грн / доба, пакет ВВ - 400 грн / доба					
Діти до 6 років - безкоштовно без дод. місця. Харчування дітей до 6 років - 300 грн / доба					

ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА ГОТЕЛЮ «ЛІСОВА ПІСНЯ»



ДОДАТОК В

Річна фінансова звітність «Лісова Пісня Апартамент-Готель 1» за 2020 рік

		Дата(рік, місяць, число)	КОДИ
			2021 01 01
Підприємство	«Лісова Пісня Апартамент-Готель 1»	за ЄДРПОУ	38056615
Територія		за КОАТУУ	6810100000
Організаційно-правова форма господарювання	Товариство з обмеженою відповідальністю	за КОПФГ	231
Вид економічної діяльності	Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення	за КВЕД	55.10
Середня кількість працівників			
Одиниця виміру: тис.грн. без десяткового знака			
Адреса	82200, Львівська обл., місто Трускавець, вулиця П. Сагайдачного, будинок 14А.		
Складено (зробити позначку "v" у відповідній клітинці):			
за положеннями (стандартами бухгалтерського обліку)			
за міжнародними стандартами фінансової звітності			
			V

**Баланс (Звіт про фінансовий стан)
на 01.01.2021 р.**

Актив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи:			
- залишкова вартість	010	18881	2411
- первісна вартість	011	19875	2538
- накопичена амортизація	012	994	127
Незавершене будівництво	020	0	0
Основні засоби:			
- залишкова вартість	030	92021	138294
- первісна вартість	031	131458	197562
- знос	032	39437	59268
Довгострокові біологічні активи:			
- справедлива (залишкова) вартість	035	0	0
- первісна вартість	036	0	0
- накопичена амортизація	037	0	0
Довгострокові фінансові інвестиції:			
- які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	040	0	0
- інші фінансові інвестиції	045	0	0
Довгострокова дебіторська заборгованість	050	0	0
Справедлива (залишкова) вартість інвестиційної нерухомості	055	0	0
Первісна вартість інвестиційної нерухомості	056	0	0
Знос інвестиційної нерухомості	057	0	0
Відстрочені податкові активи	060	0	0
Гудвіл	065	0	0
Інші необоротні активи	070	0	0
Гудвіл при консолідації	075	0	0
Усього за розділом I	080	110902	140705
II. Оборотні активи			
Виробничі запаси	100	3856	2145
Поточні біологічні активи	110	0	856
Незавершене виробництво	120	0	0
Готова продукція	130	0	0

Товари	140	456	785
Векселі одержані	150	0	0
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги:			
- чиста реалізаційна вартість	160	178	215
- первісна вартість	161	182	210
- резерв сумнівних боргів	162	4	5
Дебіторська заборгованість за рахунками:			
- за бюджетом	170	25	22
- за виданими авансами	180	0	0
- з нарахованих доходів	190	0	0
- із внутрішніх розрахунків	200	0	0
Інша поточна дебіторська заборгованість	210	0	0
Поточні фінансові інвестиції	220	0	0
Грошові кошти та їх еквіваленти:			
- в національній валюті	230	23642	19957
- у т.ч. в касі	231	0	0
- в іноземній валюті	240	0	0
Інші оборотні активи	250	0	0
Усього за розділом II	260	28157	23980
III. Витрати майбутніх періодів	270	0	0
IV. Необоротні активи та групи вибуття	275	0	0
Баланс	280	139059	164685

Пасив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Статутний капітал	300	115326	125230
Пайовий капітал	310	0	0
Додатковий вкладений капітал	320	0	0
Інший додатковий капітал	330	0	0
Резервний капітал	340	250	330
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	350	9856	15245
Неоплачений капітал	360	0	0
Вилучений капітал	370	0	0
Накопичена курсова різниця	375	0	0
Усього за розділом I	380	125432	140805
Частка меншості	385		0
II. Забезпечення наступних виплат та платежів			
Забезпечення виплат персоналу	400	1456	1930
Інші забезпечення	410	0	0
Сума страхових резервів	415	0	0
Сума часток перестраховиків у страхових резервах	416	0	0
Цільове фінансування	420	0	0
Усього за розділом II	430	1456	1930
III. Довгострокові зобов'язання			
Довгострокові кредити банків	440	0	0
Інші довгострокові фінансові зобов'язання	450	0	0
Відстрочені податкові зобов'язання	460	15	26
Інші довгострокові зобов'язання	470	8752	13565
Усього за розділом III	480	8767	13591
IV. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	500	0	0
Поточна заборгованість за довгостроковими зобов'язаннями	510	0	0
Векселі видані	520	0	0
Кредиторська заборгованість за товари, роботи, послуги	530	325	630
Поточні зобов'язання за розрахунками:			
- з одержаних авансів	540	0	0
- з бюджетом	550	35	52

- з позабюджетних платежів	560	0	0
- зі страхування	570	75	130
- з оплати праці	580	2962	7535
- з учасниками	590	0	0
- із внутрішніх розрахунків	600	0	0
Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами та групами вибуття, утримуваними для продажу	605	0	0
Інші поточні зобов'язання	610	7	12
Усього за розділом IV	620	3404	8359
V. Доходи майбутніх періодів	630	0	0
Баланс	640	139059	164689

Примітки

-

Керівник

Головний бухгалтер

			КОДИ
		Дата(рік, місяць, число)	2021 01 01
Підприємство	«Лісова Пісня Апарт-Готель 1»	за ЄДРПОУ	38056615
	(найменування)		

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід) за 2020 рік

I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	272456,3	230482,2
Чисті зароблені страхові премії	2010	0	0
Премії підписані, валова сума	2011	0	0
Премії, передані у перестраховання	2012	0	0
Зміна резерву незароблених премій, валова сума	2013	0	0
Зміна частки перестраховиків у резерві незароблених премій	2014	0	0
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(123856)	(95061)
Чисті понесені збитки за страховими виплатами	2070	0	0
Валовий: прибуток	2090	120131,3	106626,2
Валовий: збиток	2095	(0)	(0)
Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов'язань	2105	0	0
Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів	2110	0	0
Зміна інших страхових резервів, валова сума	2111	0	0
Зміна частки перестраховиків в інших страхових резервах	2112	0	0
Інші операційні доходи	2120	2143	1856
Дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2121	0	0
Дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2122	0	0
Дохід від використання коштів, вивільнених від оподаткування	2130	(0)	(0)
Адміністративні витрати	2130	(1236)	(718)
Витрати на збут	2150	(84)	(54)
Інші операційні витрати	2180	(5213)	(4756)
Витрат від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2181	0	0
Витрат від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2182	0	0
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	115741,3	102954,2
Фінансовий результат від операційної діяльності: збиток	2195	(0)	(0)
Дохід від участі в капіталі	2200	0	0
Інші фінансові доходи	2220	0	0
Інші доходи	2240	15	9
Дохід від благодійної допомоги	2241	0	0
Фінансові витрати	2250	(0)	(0)
Втрати від участі в капіталі	2255	(0)	(0)
Інші витрати	2270	(0)	(0)
Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	2275	0	0
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	115756,3	102963,2
Фінансовий результат до оподаткування: збиток	2295	(0)	(0)
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	23151,3	20592,6
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305	92605	82370,6
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350	92605	82370,6
Чистий фінансовий результат: збиток	2355	(0)	(0)

III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Матеріальні затрати	2500	3434	8066
Витрати на оплату праці	2505	5965	12233
Відрахування на соціальні заходи	2510	2159	4433
Амортизація	2515	1969	2200
Інші операційні витрати	2520	3180	12419
Разом	2550	16707	39351

Примітки -

Керівник

Головний бухгалтер

ДОДАТОК Г

Річна фінансова звітність «Лісова Пісня Апартамент-Готель 1» за 2021 рік

		Дата(рік, місяць, число)	КОДИ 2022 01 01
Підприємство	«Лісова Пісня Апартамент-Готель 1»	за ЄДРПОУ	38056615
Територія		за КОАТУУ	6810100000
Організаційно-правова форма господарювання	Товариство з обмеженою відповідальністю	за КОПФГ	231
Вид економічної діяльності	Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення	за КВЕД	55.10
Середня кількість працівників			
Одиниця виміру: тис.грн. без десяткового знака			
Адреса	82200, Львівська обл., місто Трускавець, вулиця П. Сагайдачного, будинок 14А.		
Складено (зробити позначку "v" у відповідній клітинці):			
за положеннями (стандартами бухгалтерського обліку)			
за міжнародними стандартами фінансової звітності			
		V	

**Баланс (Звіт про фінансовий стан)
на 01.01.2022 р.**

Актив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду	На дату переходу на міжнародні стандарти фінансової звітності
1	2	3	4	5
I. Необоротні активи				
Нематеріальні активи:	1000	2411	2713	0
первісна вартість	1001	2538	2856	0
накопичена амортизація	1002	127	143	0
Незавершені капітальні інвестиції	1005	0	0	0
Основні засоби:	1010	138294	147178	0
первісна вартість	1011	197562	210254	0
знос	1012	59268	63076	0
Інвестиційна нерухомість:	1015	0	0	0
первісна вартість	1016	0	0	0
знос	1017	0	0	0
Довгострокові біологічні активи:	1020	0	0	0
первісна вартість	1021	0	0	0
накопичена амортизація	1022	0	0	0
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	0	0	0
інші фінансові інвестиції	1035			0
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	0	0	0
Відстрочені податкові активи	1045	0	0	0
Гудвіл	1050	0	0	0
Відстрочені аквізиційні витрати	1060	0	0	0
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	0	0	0

Інші необоротні активи	1090	0	0	0
Усього за розділом I	1095	140705	149891	0
II. Оборотні активи				
Запаси	1100	2145	2896	0
Виробничі запаси	1101	856	569	0
Незавершене виробництво	1102	0	0	0
Готова продукція	1103	0	0	0
Товари	1104	785	625	0
Поточні біологічні активи	1110	0	0	0
Депозити перестрашування	1115	0	0	0
Векселі одержані	1120	0	0	0
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	215	145	0
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130	0	0	0
з бюджетом	1135	22	10	0
у тому числі з податку на прибуток	1136	0	0	0
з нарахованих доходів	1140	0	0	0
із внутрішніх розрахунків	1145	0	0	0
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	0	0	0
Поточні фінансові інвестиції	1160	0	0	0
Гроші та їх еквіваленти	1165	19957	22356	0
Готівка	1166	101	194	0
Рахунки в банках	1167	19856	22162	0
Витрати майбутніх періодів	1170	0	0	0
Частка перестраховика у страхових резервах	1180	0	0	0
у тому числі в:				
резервах довгострокових зобов'язань	1181	0	0	0
резервах збитків або резервах належних виплат	1182	0	0	0
резервах незароблених премій	1183	0	0	0
інших страхових резервах	1184	0	0	0
Інші оборотні активи	1190	0	0	0
Усього за розділом II	1195	23980	26601	0
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	0	0	0
Баланс	1300	164685	176492	0

Пасив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду	На дату переходу на міжнародні стандарти фінансової звітності
I. Власний капітал				
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	125230	136449	0
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401	0	0	0
Капітал у дооцінках	1405	0	0	0
Додатковий капітал	1410	0	0	0
Емісійний дохід	1411	0	0	0
Накопичені курсові різниці	1412	0	0	0
Резервний капітал	1415	330	525	0
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	15245	19782	0
Неоплачений капітал	1425	(0)	(0)	0
Вилучений капітал	1430	(0)	(0)	0
Інші резерви	1435	0	0	0
Усього за розділом I	1495	140805	156756	0
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення				
Відстрочені податкові зобов'язання	1500	26	22	0

Пенсійні зобов'язання	1505	0	0	0
Довгострокові кредити банків	1510	0	0	0
Інші довгострокові зобов'язання	1515	13565	11542	0
Довгострокові забезпечення	1520	0	0	0
Довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	0	0	0
Цільове фінансування	1525	0	0	0
Благодійна допомога	1526	0	0	0
Страхові резерви, у тому числі:	1530	0	0	0
резерв довгострокових зобов'язань; (на початок звітнього періоду)	1531	0	0	0
резерв збитків або резерв належних виплат; (на початок звітнього періоду)	1532	0	0	0
резерв незароблених премій; (на початок звітнього періоду)	1533	0	0	0
інші страхові резерви; (на початок звітнього періоду)	1534	0	0	0
Інвестиційні контракти;	1535	0	0	0
Призовий фонд	1540	0	0	0
Резерв на виплату джек-поту	1545	0	0	0
Усього за розділом II	1595	13591	11564	0
III. Поточні зобов'язання і забезпечення				
Короткострокові кредити банків	1600	0	0	0
Векселі видані	1605	0	0	0
Поточна кредиторська заборгованість: за довгостроковими зобов'язаннями	1610	0	0	0
за товари, роботи, послуги	1615	630	754	0
за розрахунками з бюджетом	1620	52	98	0
за у тому числі з податку на прибуток	1621	0	0	0
за розрахунками зі страхування	1625	130	157	0
за розрахунками з оплати праці	1630	7535	4875	0
за одержаними авансами	1635	0	0	0
за розрахунками з учасниками із внутрішніх розрахунків	1640	0	0	0
за страховою діяльністю	1645	0	0	0
Поточні забезпечення	1660	1930	2272	0
Доходи майбутніх періодів	1665	0	0	0
Відстрочені комісійні доходи від перестраховиків	1670	0	0	0
Інші поточні зобов'язання	1690	12	16	0
Усього за розділом III	1695	10289	8172	0
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	0	0	0
V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду	1800	0	0	0
Баланс	1900	164685	176492	0

Примітки

Керівник

Головний бухгалтер

			КОДИ
		Дата(рік, місяць, число)	2022 01 01
Підприємство	«Лісова Пісня Апартамент-Готель 1» (найменування)	за ЄДРПОУ	38056615

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід) за 2021 рік

I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	311402,2	272456,3
Чисті зароблені страхові премії	2010	0	0
Премії підписані, валова сума	2011	0	0
Премії, передані у перестраховування	2012	0	0
Зміна резерву незароблених премій, валова сума	2013	0	0
Зміна частки перестраховиків у резерві незароблених премій	2014	0	0
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(162854)	(152325)
Чисті понесені збитки за страховими виплатами	2070	0	0
Валовий: прибуток	2090	148548,2	120131,3
Валовий: збиток	2095	(0)	(0)
Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов'язань	2105	0	0
Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів	2110	0	0
Зміна інших страхових резервів, валова сума	2111	0	0
Зміна частки перестраховиків в інших страхових резервах	2112	0	0
Інші операційні доходи	2120	2986	2143
Дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2121	0	0
Дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2122	0	0
Дохід від використання коштів, вивільнених від оподаткування	2130	(0)	(0)
Адміністративні витрати	2130	(1541)	(1236)
Витрати на збут	2150	(96)	(84)
Інші операційні витрати	2180	(5682)	(5213)
Витрат від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2181	0	0
Витрат від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2182	0	0
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	144211,2	115741,3
Фінансовий результат від операційної діяльності: збиток	2195	(0)	(0)
Дохід від участі в капіталі	2200	0	0
Інші фінансові доходи	2220	0	0
Інші доходи	2240	18	15
Дохід від благодійної допомоги	2241	0	0
Фінансові витрати	2250	(0)	(0)
Втрати від участі в капіталі	2255	(0)	(0)
Інші витрати	2270	(0)	(0)
Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	2275	0	0
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	144229,2	115756,3

Фінансовий результат до оподаткування: збиток	2295	(0)	(0)
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	28845,8	23151,3
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305	115383,4	92605
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350	115383,4	92605
Чистий фінансовий результат: збиток	2355	(0)	(0)

III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Матеріальні затрати	2500	46990	46433
Витрати на оплату праці	2505	43358	34788
Відрахування на соціальні заходи	2510	15644	12687
Амортизація	2515	18033	13276
Інші операційні витрати	2520	46064	36505
Разом	2550	170089	143689

Примітки

Керівник

Головний бухгалтер

ДОДАТОК Д

Аналіз конкурентів готелю «Лісова Пісня»

Назва	Вартість номера	Номерний фонд	Інфраструктура готелю	Відгуки
«Роял Гранд»	1059-7803 грн	137 номерів	SPA-центр, перукарня, косметологічний кабінет, масажний кабінет, солярій, тренажерний зал, більярд, боулінг, настільний теніс, сквош корти, конференц-зали, інтернет, дитячий клуб, дитячий майданчик, ресторани, бари, бібліотека, банкомат, магазини, екскурсійне бюро, прокатний пункт, автостоянка.	7,9
«Криштале вий Палац»	1394-4325 грн	165	Басейн; сауна; тренажерний зал; більярд; настільний теніс; бібліотека; конференц зал; танцювальна зала; дитячий майданчик і дитяча кімната; перукарня; салон краси; магазин; аптека; камера зберігання; автостоянка; екскурсійне бюро	6,8
«Шале Грааль»	1360-5320 грн	57 одна- та двох рівневі апартаме нти	Парковка, Медикал-SPA "Авель", що складається з комплексу бань і саун.: турецька лазня - хамам, російська лазня, римська парна, фінська сауна, інфрачервона сауна, басейн з підігрівом, джакузі і душ - відро, турбо-солярій, ванни для ніг; тренажерний зал, лікувально-діагностичний центр "Corvinus" послуги парковки, зона барбекю, ігрова зона для дітей на території апартамент-готелю.	8,6
«Mirotel»	2210-10770 грн	184 номери	бювет мінеральних вод (4 джерела); SPA-центр «Мед-Палас» (2 басейни, комплекс бань і саун, 2 ванни-джакузі, соляної грот, аромагрот, душі, масажний кабінет, кімната релаксу, фітобар, солярій); спортивний басейн (25м на 1-му поверсі готелю); ресторан «L'Escal Restaurant» (на 160 місць); лобі-бар (розташований навпроти рецепції і розрахований на 40 осіб); Lounge & Night Club Insomnia; панорамний Bellini's Lounge, Bar & Grill; солярій на терасі (100м.кв.); літня тераса; салон краси; тренажерний зал.	9,1