

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

(повна назва кафедри)

**РЕФЕРАТ**

**кваліфікаційної роботи**

**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

(назва бакалаврської програми)

на тему: **«ДОЦІЛЬНІСТЬ ВПРОВАДЖЕННЯ АНІМАЦІЙНИХ  
ПРОГРАМ У ГОТЕЛЬ»**

**Виконавець:**

студентка факультету міжнародної економіки

**Доценко Катерина Вікторівна**

(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_  
/підпис/

**Науковий керівник:**

К.е.н., доцент

**Шикіна Ольга Володимирівна**

(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_  
/підпис/

Одеса 2022

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Актуальність теми кваліфікаційної роботи полягає в тому, що анімація є новим, необхідним напрямком організації дозвілля та поживлення закладу готельного господарства. Ця послуга не до кінця досліджена, тому її актуальність зростає. Готельна анімація є одним із найефективніших засобів залучення гостей до готелю, створення гарного настрою, позитивних вражень, відновлення моральних і фізичних сил, а також перетворення пасивних глядачів на учасників. Вона допомагає розвивати особистість, бути відповідальним, самостійним та комунікабельним. У зарубіжних країнах надають велике значення саме організації надання анімаційних послуг. Впровадження анімації є перспективним та актуальним для готельних господарств України.

**Мета кваліфікаційної роботи** є розробка анімаційних програм як елементу різноманітності дозвілля у готелі «Gagarinn Hotel».

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити сутність та походження поняття анімація;
- розглянути особливості готельної анімації;
- визначити структуру та процес організації анімаційних програм у готельному господарстві;
- дослідити надання анімаційних послуг у готельному господарстві Одеської області;
- надати загальну характеристику готелю «Gagarinn Hotel»;
- провести аналіз цільової аудиторії готелю «Gagarinn Hotel» для визначення доцільності впровадження анімаційних програм;
- розробити перелік рішень щодо удосконалення надання додаткових послуг готелю «Gagarinn Hotel»;
- запропонувати анімаційні програми як елемент різноманітності дозвілля;
- провести обґрунтування пропозицій з удосконалення надання додаткових послуг готелю «Gagarinn Hotel».

**Об'єктом дослідження** кваліфікаційної роботи є процес впровадження анімаційних програм у готелі.

**Предметом дослідження** кваліфікаційної роботи є науково-практичні питання доцільності впровадження анімаційних програм в готелі «Gagarinn Hotel».

**Методом дослідження** роботи є діалектичний метод дослідження явищ та процесів у їхньому взаємозв'язку і розвитку. Для досягнення мети та розв'язання визначених завдань кваліфікаційної роботи використано такі загальнонаукові методи: абстрактно-логічний (для узагальнення теоретичних положень, визначення сутності економічних понять, формування висновків); системний аналіз (для аналізу конкурентних позицій готелю «Gagarinn Hotel»); графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі виробничої діяльності готелю); експертних оцінок (для вимірювання та оцінки позицій підприємств); конструктивний та експериментальний (оцінка результатів запропонованих заходів удосконалення функціонування готелю «Gagarinn Hotel»).

**Інформаційна база дослідження.** Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та

зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, дані бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності готельного підприємств.

Не зважаючи на наявність публікацій, присвячених розвитку готельного господарства та його тенденціям, досить мало уваги приділено анімаційним програмам як елементу дозвілля в готелів.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності підприємств готельного господарства та підвищення його іміджу.

**Структура і обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (84 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 112 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 88 сторінках. Робота містить 28 таблиць, 17 рисунків.

**Публікації.** За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано:

1. Доценко К.В. Дослідження анімаційних послуг у готелях Одеської області за категоріями / Матеріали I Міжнародної науково-практичної онлайн-конференції «Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти» : 17–18 травня 2022 року, м. Київ [Електронний ресурс] : у 2-х томах / М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. – Т. 1. – Черкаси: ЧДТУ, 2020. С. 125-127.

2. Доценко К.В. Приклади застосування анімації у готелі «GAGARINN HOTEL» // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 12 квітня 2022 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2022. 164 с. С. 57-60.

3. Доценко К.В. Види та напрямки готельної анімації. Сутність організаційно-економічного забезпечення функціонування закладів готельного господарства // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 15 квітня 2020 р.: у 3-х томах. Т. 1. Одеса: Одеський національний економічний університет, 2020. 513 с. С. 288-292.

4. Доценко К.В. Туристична анімація як вид дозвілля // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 15 квітня 2020 р.: у 3-х томах. Т. 3. Одеса: Одеський національний економічний університет, 2020. – 529 с. С. 261-265.

5. Доценко К.В. Шкода здоров'ю від фаст-фуда для подорожуючих // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 15 квітня 2020 р.: у 3-х томах. Т. 3. Одеса: Одеський національний економічний університет, 2020. – 529 с. С. 266-269.

6. Доценко К.В. Світовий досвід впровадження нових готельних послуг // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку

для України: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 15 квітня 2020 р.: у 3-х томах. Т. 3. Одеса: Одеський національний економічний університет, 2020. – 529 с. С. 410-414.

7. Шикіна О.В., Доценко К.В. Відкрита кухня як форма інноваційних технологій ресторанного господарства / Матеріали XI Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання» : 19–20 березня 2020 року, м. Черкаси [Електронний ресурс] : у 2-х томах / М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. – Т. 1. – Черкаси: ЧДТУ, 2020. С. 125-127.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи організації анімаційних програм у готельному господарстві» було розглянуто сутність та походження поняття анімація, особливості готельної анімації. Було розглянуто структуру та процес організації анімаційних програм у готельному господарстві.

У другому розділі «Дослідження застосування анімаційних програм у практиці надання готельних послуг», здійснено дослідження надання анімаційних послуг у готельному господарстві Одеської області. Було надано характеристику готелю «Gagarinn Hotel» та досліджено його цільову аудиторію для визначення доцільності впровадження анімаційних програм.

У третьому розділі «Шляхи удосконалення надання послуг готелю «Gagarinn Hotel» за допомогою впровадження готельної анімації» було розглянуто перелік рішень щодо удосконалення надання додаткових послуг готелю. Було запропоновано анімаційні програми як елемент різноманітності дозвілля та проведено калькуляцію пропозиції з удосконалення надання додаткових послуг готелю «Gagarinn Hotel».

## ВИСНОВКИ

Проведене і викладене в роботі дослідження дозволяє зробити наступні, викладені нижче висновки.

1. Нами було визначено, що анімаційні програми створюється аніматорами для розваги гостей, відновлення їх здоров'я та навчання. Так як одна і та ж програма може по-різному вплинути на настрій гостей, варто дуже обережно підходити до створення анімації. Процес сприйняття запропонованих анімаційних програм залежить від багатьох чинників: статі клієнта; віку учасника або глядачів; рівня освіти; етнічної приналежності; темпераменту; національності; соціального статусу; настрою на момент реалізації даної програми тощо.

2. Нами було виділено, що особливістю готельної анімації є те, що батьки можуть віддати свою дитину аніматорам і сходити відпочити на морі або сходити в культурні центри (музеї, театри, галереї), або подивитися на пам'ятки міста. Бо не всім діткам цікаво саме культурно-історичні заходи, їм хочеться гратись з однолітками, а з допомогою анімації та аніматором він буде пізнавати щось нове, розвивати спортивні

навички. Анімація допомагає розвивати особистість, бути відповідальним, самостійним та комунікабельним.

3. Усю анімаційну базу можна поділити на три основні рівні забезпеченості. До першого рівня ми віднесемо анімацію з матеріальною базою, яка стосується 4 та 5-зіркових закладів. Організація на найвищому рівні. Другий рівень анімації – це матеріально-технічна база, яка стосується 3-зіркового закладу. Це – середній рівень, який теж передбачає широкі можливості для організації анімаційної діяльності туристів, але з урахуванням менших витрат на потреби. До третього рівня анімації ми віднесемо матеріально-технічну базу, яка стосується 1 та 2-зіркових закладів. Це – найнижчий рівень, який передбачає мінімальний набір анімаційних засобів, які потрібні для забезпечення рекреаційного процесу.

4. Нами було досліджено, що в міських готелях не дуже розвинені анімаційні послуги, тому що є великий вибір послуг дозвілля за межами готелю у прямому доступі гостей. Незважаючи на те, що готельні комплекси за містом в основному є сезонного типу розміщення, велике значення для них мають анімаційні послуги та оснащення анімаційних зон, тому що в такі комплекси зазвичай приїжджають як громадяни України так і іноземці: сім'ї з дітьми та молодь. Тому для дітей потрібно мати широкий спектр розваг, щоб батьки і діти могли гарно і весело провести відпустку, а також не забувати про ведення анімації для дорослих. Що стосується готелів в центрі міста, то там зазвичай зупиняються люди, які їдуть у відрядження чи з метою побачити визначні місця міста.

5. Провівши аналіз загальної характеристики готелю «Gagarinn Hotel» впродовж 2020-2021 рр. було з'ясовано, що спостерігається зростання одночасної місткості на 3,78%, збільшення кількості наданих послуг на 10395 ночівель або на 10,19%, при цьому таке зростання відбулося завдяки збільшенню номерного фонду, оскільки кількість наданих послуг громадянам України мала тенденцію до збільшення (27,4%), що у свою чергу супроводжувалось зростанням попиту на послуги підприємства іноземцями. Відбулося й зростання кількості туристів з України, які зупинилися в готелі «Gagarinn Hotel» у 2021 р. порівняно з 2020 р. (зростання склало 4025 осіб або 27,4%). Основною причиною уповільнення попиту з боку вітчизняних туристів, на наш погляд, є економічна причина (недостатні матеріальні можливості мешканців нашої країни). Тобто, ті туристи, які, наприклад, у 2018 – 2019 рр. відпочивали у даному готелі, зараз користуються послугами готелів більш низької цінової категорії. В цілому за 2021 рр. кількість обслуговуваних готелем гостей збільшилася на 7843 особи або 36,33%.

6. Було виявлено, що у 2018 році велика кількість туристів – це на першому місці пари, які становлять 39,4%, а на другому – сім'ї з дітьми, які становлять 31,9% від загальної кількості. У 2019 році 17 грудня у ТРЦ було відкриття дитячого міста професій «KidsWill», не залежно від подій в світі приріст саме сегменту «Сім'ї з дітьми» (54,0%) на який готель звернув увагу.

Кількість клієнтів, які прибули з метою відрядження з кожним роком зростає. Не зважаючи на карантин, де всі перейшли у онлайн режим в «Gagarinn Hotel» друге місце після сегменту «Сім'ї з дітьми», які становлять 55,9% займає саме «Відрядні»

– 21,9%. Тому що у бізнесі не всі питання можна вирішити в телефонному режимі чи онлайн конференції.

7. Нами було запропоновано введення ряду нововведень у дитячому місті професій «KidsWill»: впровадження нового правила «перевзуватися» на території ігрових станцій для підтримки необхідної гігієни; жорстко виконувати правила кількості учасників на станціях, віку, який повинен мати малюк для того, щоби приймати участь у іграх професій, та відсутність дорослих на станціях – для впровадження самостійності у іграх дітей; донесення до батьків дітей, що аніматори не є няньками і за безпеку дітей відповідають батьки; впровадження меню яке буде зрозуміло діткам, що ще не вміють читати; вирішити питання інтерактивного обладнання у «WOW Park»; організація нормального стажування та навчання для аніматорів.

8. Серед пропозицій щодо впровадження анімаційних програм нами було перелічено впровадження анімації біла моря та басейну; залучення приміщень сусіднього ТРЦ для відкриття кімнати відпочинку, дитячого клубу, СПА та впровадження анімації для молоді та дорослих; розробка системи стажування для аніматорів; використання вільного конференц-залу для настільних ігор; співробітництво з партнерами для розширення «меню» надання додаткових анімаційних послуг поза територією готелю.

9. Економічне обґрунтування запропонованих заходів довело доцільність їх впровадження в готелі «Gagarinn Hotel», витрати, що необхідні для ведення необхідним змін, вже в перший рік будуть окуплені. Реалізація запропонованих у роботі напрямів позитивно вплине на діяльність готелю «Gagarinn Hotel», підвищить рівень його завантаження та збільшить доходи підприємства.

## АНОТАЦІЯ

**Доценко К. В. «Доцільність впровадження анімаційних програм у готелі».**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справа» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2022.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Об'єкт дослідження – процес впровадження анімаційних програм у готелі. Предметом дослідження є науково-практичні питання доцільності впровадження анімаційних програм в готелі «Gagarinn Hotel».

Метою роботи є розробка анімаційних програм як елементу різноманітності дозвілля у готелі «Gagarinn Hotel».

У роботі проаналізовано сутність та походження анімації, виявлено особливості готельної анімації. Аналізується надання анімаційних послуг у готельному господарстві Одеської області. Оцінюється ефективність проведення пропонуваних заходів на території готелю «Gagarinn Hotel».

За результатами дослідження сформульована доцільність впровадження ряду заходів. Проаналізована ефективність, враховуючи прибуток та витрати на впровадження заходів.

**Ключові слова:** готель, готельне господарство, готельні послуги, анімаційні програми, удосконалення функціонування.

## ANNOTATION

### **Dotsenko K.V. «Expediency of implementation of animation programs at the hotel.**

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program «Economics and organization of hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2022.

The qualifying work consists an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used.

The object of research is the process of implementing animation programs in the hotel. The subject of the study is scientific and practical issues of the feasibility of implementing animation programs in the hotel "Gagarinn Hotel".

The aim of the work is to develop animation programs as an element of a variety of leisure at the Gagarinn Hotel.

The essence and origin of animation are analyzed in the work, the peculiarity of hotel animation is revealed. The provision of animation services in the hotel industry of Odessa region is analyzed. The effectiveness of the proposed activities on the territory of the hotel "Gagarinn Hotel" is evaluated.

According to the results of the study, the expediency of implementing a number of measures is formulated. The efficiency is analyzed, taking into account the profit and costs of implementing measures.

**Key words:** hotel, hotel management, hotel services, animation programs, improvement of functioning.