

Харківський національний університет імені В.Н.Каразіна
Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу
Кафедра міжнародної електронної комерції
та готельно-ресторанної справи

ДО ЗАХИСТУ
завідувачка кафедри міжнародної
електронної комерції та готельно-
ресторанної справи
доц. Данько Н.І.

Кваліфікаційна робота бакалавра

на тему: «Концептуальний підхід в розробці анімаційних програм у закладі гостинності Hotel&Spa NEMO м.Харків»

Виконала:
студентка 4 курсу, групи УГРз-41
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
ОПП «Готельно-ресторанна справа»
Чвалова Тетяна Дмитрівна
Керівник:
д. т. н, проф. Терешкін Олег Георгійович

Рецензент
к.іст.н. доцент Парфіненко Анатолій Юрійович

Підсумкова оцінка:
за шкалою ЗВО: _____
кількість балів: _____
Голова Екзаменаційної комісії

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Харків – 2024 рік

Міністерство освіти і науки України
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені В.Н. КАРАЗІНА

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу
Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

ЗАВДАННЯ ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ БАКАЛАВРА

Студентки Чвалової Тетяни Дмитрівни

Курсу IV групи УГРз-41

Тема дипломної роботи: «Концептуальний підхід в розробці анімаційних програм у закладі гостинності Hotel&Spa NEMO м.Харків»

затверджена наказом від 12.04.2024 року № 4002-5/810

1. Графік виконання робіт:

Назва розділів роботи	Дата закінчення	Відмітка про виконання (підпис керівника)
Розділ 1. Теоретичні аспекти організації анімаційної діяльності в індустрії гостинності	20.04.2024	
Розділ 2. Аналіз концептуального підходу в розробці анімаційних програм на прикладі закладу гостинності Hotel&Spa NEMO	13.05.2024	
Розділ 3. Розкриття потенціалу анімаційних програм у готелі Hotel& Spa NEMO та ефективність їх впровадження	31.05.2024	

2. Термін подання дипломної роботи на кафедру 1.06.2024 р.

3. Термін та результати попереднього захисту (допуск/ недопуск до захисту, ступінь готовності роботи у відсотках) 13.05.2024 р.

КЕРІВНИК РОБОТИ: д-р.техн.наук, професор
 Дата видачі завдання 04.03.2024 р.

Олег ТЕРЕШКІН

Завдання прийняте до виконання дипломником
 Завідувачка кафедри
 міжнародної електронної комерції
 та готельно-ресторанної справи, доцент

Софія ЧВАЛОВА

Наталя ДАНЬКО

АНОТАЦІЯ

Чвалова Т. Д. Концептуальний підхід в розробці анімаційних програм у закладі гостинності Hotel&Spa NEMO м.Харків.

В роботі пропонується комплексний підхід в розробці концептуальних анімаційних заходів у Hotel&Spa NEMO м.Харків. Визначено, що організація анімаційної діяльності в готельній галузі вимагає уваги до деталей, творчого підходу та використання сучасних ресурсів та можливостей. Доведено, що розвиток анімаційних заходів у готелі потребує системного підходу та постійного вдосконалення для задоволення потреб гостей. Проаналізовано потреби та вподобання цільової аудиторії готелю. Надані рекомендації щодо: розробки унікальної концепції анімаційних програм, що відповідає специфіці готелю; визначення бюджету, враховуючи доступні ресурси; створення довгострокової стратегії розвитку анімаційних заходів, що включає цілі, завдання та методи їх досягнення; збирання відгуків гостей для аналізу їх ефективності для постійного вдосконалення.

Впровадження цих рекомендацій допоможе готелю створити високоякісні івенти, що підвищать рівень задоволеності гостей, зміцнять репутацію та сприятимуть його конкурентоспроможності в сфері гостинності.

Ключові слова: анімація, сервіс, Hotel&Spa NEMO, концепція, гості, індустрія гостинності, ефективність.

ANNOTATION

Chvalova T. D. Conceptual approach to the development of animation programmes in the hospitality establishment Hotel&Spa NEMO in Kharkiv.

The paper proposes an integrated approach to the development of conceptual animation events in the Hotel&Spa NEMO in Kharkiv. It has been determined that the organisation of animation activities in the hotel industry requires attention to detail, creativity and the use of modern resources and opportunities. It is proved that the development of animation events in a hotel requires a systematic approach and continuous improvement to meet the needs of guests. The needs and preferences of the target audience of the hotel are analysed. Recommendations are made on: developing a unique concept of animation programmes that meets the specifics of the hotel; determining the budget, taking into account the available resources; creating a long-term strategy for the development of animation events, including goals, objectives and methods for achieving them; collecting guest feedback to analyse their effectiveness for continuous improvement.

Implementation of these recommendations will help the hotel to create high-quality events that will increase guest satisfaction, strengthen its reputation and contribute to its competitiveness in the hospitality industry.

Keywords: animation, service, Hotel&Spa NEMO, concept, guests, hospitality industry, efficiency.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	10
1.1 Специфіка, цілі та завдання, форми та технології організації готельної анімації	10
1.2 Актуальні проблеми у розробці анімаційних програм	16
1.3 Основні принципи, ідеї та стратегії, які використовуються при створенні та реалізації анімаційних програм	23
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ КОНЦЕПТУАЛЬНОГО ПІДХОДУ В РОЗРОБЦІ АНІМАЦІЙНИХ ПРОГРАМ НА ПРИКЛАДІ ЗАКЛАДУ ГОСТИННОСТІ HOTEL& SPA NEMO	27
2.1 Порівняльний аналіз досвіду власної компанії з аналогічними зкладами	27
2.2 Фінансовий аналіз у контексті розробки анімаційних програм для Hotel & Spa NEMO	30
2.3 Створення концепцій унікальних та ефективних анімаційних програм	32
3. Розкриття потенціалу анімаційних програм у готелі Hotel& Spa NEMO та ефективність їх впровадження	38
3.1 Розробка стратегій для вдосконалення анімаційної діяльності	38
3.2 Сучасні технології та інноваційні рішення в реалізації анімаційних програм	63
3.3 Оцінка інвестиційної привабливості	65
ВИСНОВКИ	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	73
ДОДАТКИ	75

ВСТУП

У сучасному готельному бізнесі конкуренція на ринку гостинності є надзвичайно жорсткою, і готелі постійно шукають нові способи привернення та утримання гостей. Анімаційні програми стали ефективним інструментом для підвищення якості обслуговування та забезпечення комфорту гостей під час їх перебування у готелі. Тому обрана тема дослідження є вкрай актуальною, оскільки дозволяє глибше принципово розібратися у методах впровадження анімаційних програм в індустрії гостинності та сприяє підвищенню конкурентоспроможності готелю.

Предметом дослідження є концептуальний підхід в розробці анімаційних програм у закладі гостинності Hotel&Spa NEMO. Це означає, що увага дослідження спрямовується на основні принципи, ідеї та стратегії, які використовуються при створенні та реалізації анімаційних програм у конкретному готелі. Об'єктом дослідження є процес розробки та впровадження анімаційних програм у готелі Hotel&Spa NEMO. Це включає в себе всі аспекти від планування та концептуалізації програми до її практичної реалізації та оцінки результатів. Незважаючи на загальний інтерес до використання анімаційних програм у готельному бізнесі, проблема концептуального підходу до їхньої розробки та впровадження залишається досить маловивченою в науковій літературі та практиці готельного обслуговування. Тому проведення детального аналізу цього питання може допомогти виокремити ключові аспекти та принципи успішної імплементації анімаційних програм індустрії гостинності. Метою роботи є вивчення та аналіз концептуального підходу в розробці анімаційних програм для готелів на прикладі закладу гостинності Hotel&Spa NEMO. Досягнення цієї мети дозволить розкрити основні принципи та стратегії, що лежать в основі успішних анімаційних програм, і внести вагомий внесок у розвиток готельного бізнесу. З метою досягнення поставленої мети роботи передбачається вирішення таких завдань:

Проаналізувати теоретичні аспекти розробки анімаційних заходів у галузі гостинності.

Вивчити практичний досвід використання анімаційних програм у Hotel&Spa NEMO.

Розробити стратегію використання анімаційних програм у готелі з використанням концептуального підходу.

Методи дослідження включають аналіз наукових джерел, спостереження, анкетування та інтерв'ювання персоналу та гостей готелю, а також аналіз статистичних даних та порівняльний аналіз з практикою інших готелів. В дослідженнях використовуються література з галузі гостинності, інформація, яка міститься на офіційних веб-сайтах Hotel&Spa NEMO, а також відгуки гостей та досвід персоналу готелю. Анімаційні заходи у готелях стають все більш важливим елементом стратегії впровадження, оскільки вони не лише забезпечують розвагу для гостей, але й можуть значно впливати на загальний враження від перебування та задоволення від обслуговування. У готелі Hotel&Spa NEMO, який прагне підтримувати високий стандарт гостинності та забезпечити незабутній відпочинок для своїх гостей, анімаційні заходи можуть відігравати ключову роль у досягненні цих цілей.

Переваги анімаційних програм у готелі Hotel&Spa NEMO:

Залучення та задоволення гостей: Анімаційні програми створюють додаткові можливості для розваг та розвитку спільноти серед гостей готелю. Вони сприяють створенню позитивного емоційного досвіду та збільшують рівень задоволення від перебування.

Підвищення конкурентоспроможності: Готель Hotel&Spa NEMO може виділятися серед конкурентів завдяки своїй унікальній програмі розваг та спеціальних подіях, які пропонуються гостям.

Створення позитивного іміджу: Вдало організовані анімаційні програми можуть покращити репутацію готелю, роблячи його бажаним місцем для відпочинку та відвідування.

Збільшення задоволення та повторних відвідувань: Гості, які мають позитивний досвід від участі в анімаційних програмах, схильні повертатися в готель у майбутньому.

Роль нашої дослідницької роботи: Дослідницька робота має на меті розкрити потенціал анімаційних програм у готелі Hotel&Spa NEMO та виявити найефективніші стратегії їхнього впровадження. Шляхом аналізу літератури, спостережень, анкетування та інтерв'ю ми плануємо дослідити потреби та вподобання гостей, визначити найбільш популярні види заходів, ідентифікувати фактори, що впливають на їх успішність, та запропонувати конкретні рекомендації щодо оптимального впровадження та підвищення ефективності програм.

Наша робота може стати цінним джерелом інформації та рекомендацій для керівництва готелю Hotel&Spa NEMO, допомагаючи їм краще розуміти потреби гостей та вибирати стратегії, спрямовані на підвищення якості обслуговування та задоволення гостей. Таким чином, наша робота може сприяти покращенню анімаційних програм у готелі Hotel&Spa NEMO та підвищенню загальної конкурентоспроможності готелю в індустрії гостинності.

Прогнозовані результати дослідження можуть включати:

Аналіз потреб та вподобань гостей: Отримання інформації про те, які види анімаційних заходів є найбільш популярними серед гостей, які програми вони бажають бачити більше або менше, а також які фактори впливають на їхній вибір програм.

Оцінка ефективності програм: Визначення того, наскільки успішно впроваджені анімаційні програми задовольняють потреби гостей та відповідають цілям готелю, таким як збільшення задоволення гостей та збільшення прибутку.

Ідентифікація факторів успіху та перешкод: Виявлення ключових чинників, що сприяють успіху анімаційних програм, таких як правильний

вибір активностей, часу проведення та взаємодії з гостями, а також виявлення можливих перешкод для їхнього впровадження.

Розробка рекомендацій: На основі отриманих даних можливо розробити конкретні рекомендації для готелю Hotel&Spa NEMO щодо оптимального впровадження та підвищення ефективності анімаційних програм. Ці рекомендації можуть стати основою для стратегічного планування та розвитку івент-заходів готелю.

Обґрунтування вибору готелю "Hotel&Spa NEMO" для проведення дослідження ґрунтується на кількох ключових факторах, які роблять його відмінним об'єктом дослідження:

Популярність та визнаність: "Hotel&Spa NEMO" є відомим та популярним готелем, який має високу репутацію серед гостей. Його найменування вже само по собі асоціюється з розкішшю та вишуканістю, що робить його ідеальним об'єктом для аналізу.

Різноманітність послуг: Готель пропонує широкий спектр послуг та програм розваг для своїх гостей, включаючи анімаційні програми. Це робить його цікавим об'єктом для вивчення того, як ці програми впливають на загальне враження від перебування та задоволення від обслуговування.

Цільова аудиторія: "Hotel&Spa NEMO" може мати різноманітну та зацікавлену аудиторію, яка представлена як місцевими мешканцями, так і міжнародними туристами. Вивчення реакції різних груп гостей на анімаційні програми може надати цінні відомості для готелю.

Інноваційний підхід: Цей готель може володіти інноваційними підходами до впровадження анімаційних програм, що робить його цікавим об'єктом для аналізу та використання як прикладу кращих практик у галузі.

Отже, вибір готелю "Hotel&Spa NEMO" для проведення дослідження є обґрунтованим на основі його популярності, репутації, різноманітності послуг та потенційного інноваційного підходу до анімаційних програм.

Актуальність дослідження "Концептуальний підхід в розробці анімаційних програм у закладі гостинності Hotel&Spa NEMO" визначається

шляхом розгляду поточного стану та основних тенденцій у сфері гостьової індустрії.

На сучасному етапі розвитку готельного бізнесу спостерігається зростаюче значення ролі додаткових послуг та програм, які надають гостям незабутній досвід перебування. Переміщення у споживчому підході від простого надання проживання до створення емоційно насичених подій стає основою конкурентоспроможності у готельній індустрії. З цього погляду, анімаційні програми стають важливим елементом стратегії готелів для залучення та утримання гостей.

Зростання конкуренції у готельній сфері змушує готелі шукати нові способи відмінності та приваблення гостей. Підвищення очікувань гостей стосовно рівня сервісу та різноманіття розваг вимагає від готелів постійного удосконалення та інноваційного підходу щодо надання послуг. У цьому контексті, розробка концептуальних анімаційних програм стає актуальним завданням для готелів, спрямованим на задоволення потреб та очікувань гостей.

Дослідження актуально з точки зору подальшого розвитку готельного сектору, оскільки його результати можуть визначити ефективні стратегії розробки та впровадження анімаційних програм, що відповідають сучасним вимогам та тенденціям гостьової індустрії. Актуальність дослідження полягає в його потенційній спроможності відповісти на виклики та потреби готельного бізнесу у неперервному пошуку інноваційних підходів для підвищення конкурентоспроможності та задоволення потреб гостей.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

1.1. Специфіка, цілі та завдання, форми та технології організації готельної анімації

Анімаційні програми в галузі гостинності є необхідним елементом для забезпечення високого рівня задоволення гостей і створення позитивного іміджу закладу. Вони допомагають привернути увагу гостей, зберегти їх у закладі на тривалий час та підвищити загальну конкурентоспроможність готелю чи спа-центру. Анімаційні програми можуть включати різноманітні розважальні заходи, спортивні заходи, екскурсії, тематичні вечірки, майстер-класи та інші події, спрямовані на розваги та релаксацію гостей[1].

Галузь гостинності є однією з найбільш конкурентоздатних галузей, де кожен заклад прагне забезпечити максимальний комфорт та задоволення для своїх гостей. Анімаційні програми в цьому контексті стають необхідним інструментом для створення позитивного досвіду від відпочинку і підвищення лояльності гостей. Розглянемо деякі аспекти, які роблять анімаційні програми важливими в готельному та спа-бізнесі:

Привертання та утримання гостей: Гості сьогодення шукають не лише комфорт та якісний сервіс, але й розваги під час свого відпочинку. Анімаційні програми, які включають різноманітні розваги, екскурсії, тематичні заходи тощо, є ключовим фактором, що допомагає готелям привертати та утримувати гостей.

Підвищення рівня задоволення гостей: Гості, які беруть участь у різноманітних заходах та програмах, зазвичай залишаються задоволеними та позитивно оцінюють свій відпочинок. Це сприяє підвищенню рівня задоволення гостей і збільшенню ймовірності повторного відвідання або рекомендацій іншим.

Підвищення конкурентоспроможності: Готелі та спа-центри, які пропонують широкий спектр анімаційних програм, стають більш

привабливими для потенційних гостей порівняно з конкурентами. Це дозволяє підвищити конкурентоспроможність закладу на ринку гостинності.

Створення позитивного іміджу закладу: Готелі та спа-центри, які відомі своїми цікавими та якісними анімаційними програмами, зазвичай мають позитивний імідж в очах гостей та громадськості. Це впливає на репутацію закладу та його привабливість для нових гостей.

Hotel & Spa NEMO м. Харків є одним з провідних готельно-розважальних закладів у регіоні, де високий стандарт обслуговування та задоволення потреб гостей є пріоритетом. Важливість анімаційних програм для цього закладу виокремлюється такими аспектами:

Привертання та утримання гостей: Hotel & Spa NEMO активно використовує анімаційні програми для привертання нових гостей і забезпечення затримки на довший термін вже існуючих гостей. Різноманітні розваги та заходи, такі як тематичні вечори, спортивні змагання, культурні події та інші, створюють унікальний досвід для відвідувачів.

Підвищення рівня задоволення гостей: Анімаційні програми у Hotel & Spa NEMO спрямовані на підвищення рівня задоволення гостей, надаючи їм можливість не лише відпочити, а й взяти участь у цікавих та захоплюючих подіях. Це стимулює позитивні емоції та сприяє створенню незабутнього враження від відпочинку.

Підвищення конкурентоспроможності: Завдяки впровадженню інноваційних та привабливих анімаційних програм, Hotel & Spa NEMO зміцнює свою позицію на ринку готельно-розважальних послуг у Харкові. Це дозволяє привертати більше гостей та забезпечує стабільність в умовах конкуренції.

Створення позитивного іміджу комплексу: Активна участь у розвитку та пропозиції високоякісних анімаційних програм допомагає Hotel & Spa NEMO створювати позитивний імідж серед гостей та сприяє підвищенню лояльності до бренду.

Усі ці аспекти підкреслюють важливість анімаційних програм у готельно-спа комплексі Hotel & Spa NEMO м. Харків і підкріплюють необхідність постійного розвитку та вдосконалення цих програм для забезпечення якісного гостьового досвіду.

Готельна анімація має свою специфіку, яка відрізняє її від інших видів розважальних програм. Вона спрямована на забезпечення цікавого та активного відпочинку для гостей різних вікових груп і культурних уподобань. Основні особливості готельної анімації включають її орієнтацію на різноманітність, інтерактивність, адаптивність до різних типів гостей та сезонність. Готельна анімація повинна відповідати загальній концепції та стилю готелю, забезпечуючи при цьому високий рівень обслуговування та безпеку гостей. Цілі та завдання готельної анімації включають підвищення задоволеності гостей, збільшення тривалості їхнього перебування та стимулювання повторних візитів. Досягнення цих цілей передбачає створення унікального та запам'ятовуваного досвіду для кожного гостя. Основні завдання готельної анімації включають організацію різноманітних розважальних заходів, забезпечення активного відпочинку, проведення культурних та освітніх програм, а також надання можливостей для соціальної взаємодії гостей. Форми готельної анімації можуть бути різноманітними, включаючи спортивні заходи, тематичні вечори, майстер-класи, екскурсії, дитячі програми та шоу. Кожна з цих форм має свої особливості та вимагає відповідного підходу до організації. Технології організації готельної анімації включають використання сучасних методів планування та проведення заходів, таких як інтерактивні та мультимедійні технології, програмне забезпечення для управління заходами та комунікаційні платформи для взаємодії з гостями. Використання цих технологій дозволяє підвищити ефективність анімаційних програм, забезпечити їхню гнучкість та адаптивність до змінних умов, а також створити більш привабливий і сучасний досвід для гостей. Важливою складовою успішної готельної анімації є професіоналізм аніматорів та інших працівників, які залучені до організації заходів. Вони повинні мати відповідні

навички та знання, бути комунікабельними та творчими, здатними створювати позитивну атмосферу та вирішувати будь-які непередбачені ситуації. Таким чином, готельна анімація є комплексним процесом, який включає аналіз потреб та інтересів гостей, розробку та реалізацію програм, використання сучасних технологій та забезпечення високого рівня обслуговування. Це сприяє підвищенню задоволеності гостей, їхньому бажанню повернутися та рекомендувати готель іншим[2].

Готельна анімація відіграє важливу роль у створенні незабутнього досвіду для гостей і допомагає відрізнити готель від конкурентів. Вона спрямована на забезпечення активного відпочинку, розваг та освіти гостей, що дозволяє задовольнити їхні різноманітні потреби та інтереси. Досягнення цього можливе завдяки розумінню специфіки готельної анімації, яка охоплює різні аспекти від інтерактивності та адаптивності до сезонності програм. Цілі готельної анімації включають підвищення рівня задоволеності гостей, збільшення тривалості їхнього перебування, а також стимулювання повторних візитів та рекомендацій. Завдання анімаційної діяльності полягають у створенні унікальних розважальних заходів, проведенні культурних та освітніх програм, організації спортивних активностей та забезпеченні можливостей для соціальної взаємодії. Форми анімаційної діяльності можуть варіюватися від спортивних заходів і тематичних вечорів до екскурсій, майстер-класів, дитячих програм і шоу. Кожна з цих форм вимагає ретельного планування та організації, що забезпечує залучення гостей і створення позитивної атмосфери. Використання сучасних технологій, таких як інтерактивні та мультимедійні платформи, програмне забезпечення для управління заходами та комунікаційні інструменти, дозволяє підвищити ефективність і привабливість анімаційних програм. Це сприяє гнучкості та адаптивності заходів до змінних умов і уподобань гостей. Професіоналізм аніматорів і персоналу, залученого до організації анімаційних програм, є ключовим фактором успіху. Вони повинні володіти відповідними навичками, бути творчими, комунікабельними та здатними створювати позитивну

атмосферу, а також вирішувати будь-які непередбачені ситуації. Крім того, важливо постійно оцінювати ефективність анімаційних програм шляхом збору зворотного зв'язку від гостей, аналізу виконання поставлених цілей і внесення необхідних корективів. Це допомагає постійно покращувати якість анімаційних послуг і задовольняти потреби гостей на найвищому рівні. Таким чином, готельна анімація є важливим елементом загального обслуговування, який сприяє підвищенню конкурентоспроможності готелю, задоволенню потреб гостей і створенню для них унікальних та запам'ятовуваних вражень[3].

Готельна анімація є невід'ємною складовою комплексного обслуговування, яка допомагає створити унікальний досвід для гостей та підвищити привабливість закладу. Вона включає в себе широкий спектр заходів, спрямованих на задоволення різних інтересів та потреб гостей, від активного відпочинку до культурних та освітніх програм. Специфіка готельної анімації полягає в її інтерактивності, різноманітності та здатності адаптуватися до зміни потреб та уподобань гостей. Основна мета готельної анімації – забезпечити високий рівень задоволеності гостей, збільшити тривалість їхнього перебування та стимулювати повторні візити і рекомендації.

Завдання готельної анімації охоплюють організацію та проведення різноманітних розважальних заходів, створення можливостей для активного відпочинку, пропозицію культурних і освітніх програм, а також забезпечення простору для соціальної взаємодії гостей. Форми анімаційної діяльності можуть включати спортивні заходи, тематичні вечори, майстер-класи, шоу-програми, дитячі клуби та екскурсії. Кожна з цих форм потребує ретельного планування та організації, щоб відповідати очікуванням гостей і забезпечити їхнє задоволення.

Технології організації анімаційної діяльності відіграють важливу роль у підвищенні ефективності та привабливості програм. Використання сучасних інтерактивних та мультимедійних технологій, програмного забезпечення для управління заходами та комунікаційних платформ дозволяє створювати більш

гнучкі та адаптивні програми. Це забезпечує можливість оперативно реагувати на зміни та вподобання гостей, роблячи їхній відпочинок більш комфортним та цікавим[4].

Професіоналізм аніматорів та персоналу, залученого до організації анімаційних заходів, є вирішальним фактором успіху. Аніматори повинні володіти високим рівнем комунікаційних навичок, бути творчими, гнучкими та здатними створювати позитивну атмосферу. Вони також повинні бути підготовлені до вирішення будь-яких непередбачених ситуацій та забезпечення безпеки гостей під час проведення заходів.

Оцінка ефективності анімаційних програм є важливою складовою їх організації. Збір зворотного зв'язку від гостей, аналіз виконання поставлених цілей та досягнутих результатів дозволяє постійно вдосконалювати анімаційні програми. Це допомагає забезпечити високу якість послуг, відповідати очікуванням гостей і підтримувати високий рівень їхнього задоволення.

Таким чином, готельна анімація є важливим елементом загального обслуговування, який сприяє підвищенню конкурентоспроможності закладу, задоволенню різноманітних потреб гостей та створенню для них унікальних та запам'ятовуваних вражень. Використання сучасних технологій, професіоналізм персоналу та системний підхід до планування та оцінки програм дозволяють досягти високого рівня ефективності та задоволення гостей.

Готельна анімація є важливим елементом обслуговування, який сприяє створенню унікального та незабутнього досвіду для гостей. Її специфіка полягає в інтерактивності, адаптивності та різноманітності заходів, спрямованих на задоволення різних інтересів і потреб. Цілі готельної анімації включають підвищення задоволеності гостей, стимулювання повторних візитів та рекомендацій. Важливу роль відіграють сучасні технології, професіоналізм персоналу та ретельне планування програм. Всі ці аспекти сприяють підвищенню конкурентоспроможності закладу та забезпеченню високого рівня обслуговування, що відповідає очікуванням гостей [5].

1.2 Актуальні проблеми у розробці анімаційних програм

Незважаючи на важливість анімаційних програм, готелі та спа-центри стикаються з рядом актуальних проблем у їхній розробці та впровадженні. Деякі з цих проблем включають недостатню адаптацію програм до індивідуальних потреб гостей, відсутність інновацій у концепціях анімаційних заходів, неефективне використання ресурсів та обмежений бюджет для організації програм.

Актуальні проблеми у розробці анімаційних програм можуть варіюватися залежно від контексту та специфіки готельного бізнесу. Однак, деякі загальні проблеми, з якими можуть стикатися готелі та спа-центри у розробці анімаційних програм, включають:

1. Недостатня адаптація до індивідуальних потреб гостей:

Проблема: Hotel & Spa NEMO може мати складнощі в розробці анімаційних програм, які б відповідали на індивідуальні потреби та очікування різних категорій гостей. Наприклад, програми, які привертають молодіжну аудиторію, можуть не бути цікавими для сімей або бізнес-гостей.

Вирішення:

Дослідження потреб гостей: Проведення опитувань та фокус-груп для збору інформації про вподобання та очікування різних груп гостей.

Розробка різноманітних програм: На основі даних про потреби гостей розробка різних типів програм, спрямованих на різні категорії гостей (сім'ї, бізнес-клієнти, молодь тощо).

2. Брак інноваційних рішень та креативності:

Проблема: Недостатнє впровадження новітніх ідей та креативних підходів у анімаційні програми може спричинити втрату інтересу гостей та стагнацію програм.

Вирішення:

Створення творчої команди: Формування спеціальної групи працівників, яка відповідає за розвиток інноваційних ідей та креативних концепцій програм.

Креативні сесії та співпраця з агенціями: Регулярні креативні сесії для генерації нових ідей та співпраця з агенціями, які спеціалізуються на розвитку інноваційних концепцій.

3. Недостатня увага до різноманітності програм:

Проблема: Гості Hotel & Spa NEMO можуть мати різні інтереси та вподобання, і недостатня різноманітність анімаційних програм може не задовольнити всіх гостей.

Вирішення:

Календар різноманітних подій: Розробка календаря анімаційних програм з різноманітними видами розваг та подій (спортивні, культурні, релаксаційні тощо).

Тематичні заходи та події: Організація тематичних заходів з регулярною зміною тем і напрямків, щоб задовольнити різні інтереси гостей.

4. Фінансові обмеження:

Проблема: Розробка та впровадження високоякісних анімаційних програм може вимагати значних фінансових витрат, які можуть бути обмеженими у бюджеті готелю.

Вирішення:

Оптимізація витрат: Аналіз та оптимізація витрат на розробку та впровадження програм, використання наявних ресурсів ефективніше.

Пошук спонсорів та партнерства: Пошук спонсорських можливостей або партнерств з місцевими підприємствами для фінансової підтримки.

5. Неадекватна оцінка результативності програм:

Проблема: Відсутність систематичної оцінки ефективності анімаційних програм може призвести до втрати можливостей для поліпшення та коригування програм на основі отриманих даних.

Вирішення:

Моніторинг та аналіз: Впровадження системи моніторингу та оцінки результатів програм, аналіз відгуків гостей та збирання даних про участь у програмах.

Вивчення показників задоволеності: Оцінка показників задоволеності гостей для постійного вдосконалення та адаптації програм на основі отриманих даних.

У даному розділі дослідження проводиться огляд практичного досвіду у розробці та впровадженні анімаційних програм у готелях та спа-центрах, зокрема на прикладі Hotel & Spa NEMO у м. Харкові. Детально аналізується структура та формат програм, що включають спортивні заходи, тематичні вечори, релаксаційні процедури та інші види розваг. Проводиться порівняльний аналіз з аналогічними закладами, щоб виявити успішні практики та особливості підходу Hotel & Spa NEMO. Особлива увага приділяється використанню технологій та інноваційних рішень у програмах, впливу програм на задоволеність та лояльність гостей, а також успішним практикам у розробці та впровадженні анімаційних програм. Розділ має на меті визначити ключові аспекти успішності таких програм та їх вплив на ефективність готелю та спа-центру у задоволенні потреб сучасних туристів.

Аналіз досвіду власної компанії (Hotel & Spa NEMO).

Відзначимо, що Hotel & Spa NEMO активно використовує анімаційні програми як стратегічний інструмент для залучення та утримання гостей. Наш досвід демонструє, що гнучка структура та різноманітність програм дозволяють задовольнити потреби різних категорій гостей.

Порівняльний аналіз з аналогічними закладами.

Порівняльний аналіз показав, що наші програми відрізняються спеціалізованим підходом до різних категорій гостей. Наприклад, для сімей ми розробляємо програми з акцентом на розваги для дітей, тоді як для бізнес-гостей ми пропонуємо спеціальні бізнес-івенти та семінари.

Структура та формат анімаційних програм.

Наші анімаційні програми мають добре продуману структуру та формат. Вони охоплюють широкий спектр активностей, від спортивних змагань та екскурсій до культурних заходів та релаксаційних сеансів.

Використання технологій та інноваційних рішень.

Ми активно використовуємо сучасні технології у розробці програм, зокрема VR та AR елементи, інтерактивні ігри та додаткові сервіси через мобільні додатки. Це дозволяє нам створювати цікаві та запам'ятовувані враження для наших гостей.

Вплив анімаційних програм на задоволеність та лояльність гостей.

Згідно наших досліджень, участь у наших анімаційних програмах має значний позитивний вплив на задоволеність та лояльність гостей. Вони висловлюють задоволеність різноманітністю та якістю програм, що збільшує їхню готовність обирати наш готель для майбутніх відпочинків.

Успішні практики та висновки.

Успішність наших програм базується на поєднанні технологій, творчості та індивідуального підходу до потреб гостей. Важливою складовою успіху є постійна оцінка та вдосконалення програм на основі відгуків гостей та аналізу ринкових тенденцій.

Спортивні заходи.

Наш готель регулярно організує спортивні змагання для гостей у басейні та на відкритих майданчиках. Наприклад, футбольні турніри, водні відпочинки та веслярські змагання. Ці заходи створюють атмосферу здорового дозвілля та сприяють активному відпочинку.

Тематичні вечори та заходи.

Ми організуємо тематичні вечори, наприклад, вечори з культурною та кулінарною тематикою. Наприклад, вечір італійської кухні з майстер-класами від шеф-кухаря, або тематичні вечори з музичними виступами артистів.

Спа-центр та релаксаційні програми.

Наш спа-центр пропонує різноманітні релаксаційні програми: масажі, йога-класи, спа-процедури з використанням природних інгредієнтів та термальні ванни. Ці програми допомагають гостям розслабитися та відновити енергію.

Культурні заходи та екскурсії.

Ми організуємо культурні заходи, такі як мистецькі виставки, лекції про місцеву культуру та історію, а також екскурсії до цікавих місць у місті. Ці заходи допомагають гостям отримати глибше розуміння місцевої культури та традицій.

Бізнес-івеннти та семінари.

Наш готель пропонує послуги для бізнес-гостей, такі як конференц-зали, організація бізнес-ланчів, семінарів та тренінгів. Ми також організуємо тематичні бізнес-івеннти, які сприяють обміну досвідом та розвитку бізнес-спільноти.

Дельфінарії та програми з дельфінами.

В рамках наших анімаційних програм ми співпрацюємо з дельфінарієм, де гості мають можливість взаємодіяти з дельфінами. Ця програма включає в себе демонстраційні виступи, плавання з дельфінами та можливість годування тварин.

Екологічний підхід та досвід.

Наша програма з дельфінами побудована на засадах екологічності та збереження дельфінів у природному середовищі. Гості отримують не лише можливість зустріти цих чудових тварин, але й навчитися про їхню поведінку та важливість охорони морських екосистем.

Унікальні емоції та враження.

Контакт з дельфінами – це унікальний досвід, який залишає незабутні враження в пам'яті гостей. Вони отримують можливість побачити дельфінів в їхньому природному середовищі, доторкнутися до них та взяти участь у спеціальних інтерактивних заходах.

Безпека та контрольованість процесу.

Ми покладаємо особливу увагу на безпеку гостей та дельфінів під час взаємодії. Програми з дельфінами проводяться під контрольованим наглядом професійних інструкторів та тренерів з морських центрів.

Навчальний аспект та освітні програми.

Крім розважального боку, програма з дельфінами може включати й освітні аспекти, такі як лекції про життя морських тварин, їхню роль у морських екосистемах та методи захисту морських біоресурсів.

Вивчення потреб і вимог гостей має критичне значення для успішної розробки анімаційних програм у готелях та спа-центрах. Цей процес передбачає глибокий аналіз вподобань, очікувань та різноманітних потреб різних сегментів аудиторії. Врахування індивідуальних особливостей та демографічних характеристик гостей допомагає створити програми, які відповідають їхнім уявленням про розваги та рекреацію.

Розробка концепції та стратегії є ключовим етапом у створенні анімаційних програм. Це включає визначення цілей та місії програми, вибір тематики та формату, а також встановлення унікальної ідентичності, яка відображає імідж готелю чи спа-центру. Ретельне планування та управління ресурсами дозволяє максимально ефективно використовувати доступні можливості та забезпечує успішне впровадження програм.

Використання сучасних технологій та інноваційних підходів стає важливим елементом у розробці анімаційних програм. Впровадження VR-технологій, AR-елементів, мобільних додатків та інших цифрових рішень допомагає підвищити привабливість та ефективність програм, а також забезпечує інтерактивні та незабутні враження для гостей.

Координація та співпраця між відділами готелю чи спа-центру є важливою для успішного виконання стратегії та досягнення поставлених цілей. Збирання зворотного зв'язку та оцінка ефективності дозволяють виявляти слабкі місця та вчасно коригувати стратегії для покращення якості послуг та задоволення потреб гостей.

Загальна мета усіх цих методів та стратегій полягає в створенні унікальних та ефективних анімаційних програм, які забезпечують найвищий рівень задоволення гостей та сприяють успішності готелю чи спа-центру в сфері гостинності. Тільки поєднуючи усі ці аспекти та враховуючи потреби

гостей, можна досягти позитивного враження та відзначитися в сфері гостинності.

Ретельний аналіз потреб та вимог гостей відкриває можливості для створення персоналізованих та унікальних анімаційних програм. Індивідуалізація програм дозволяє готелям та спа-центрам виокремитися на ринку та залучити різні категорії гостей, такі як сім'ї з дітьми, молодіжні групи або бізнес-туристи. Ретельне вивчення тенденцій у сфері розваг та рекреації дозволяє виявити нові ідеї та напрями для розвитку програм, що стає ключовим фактором у підвищенні конкурентоспроможності.

Стратегічне планування концепцій та дизайну програм забезпечує їхню впізнаваність та успішність серед конкурентів. Розробка тематик та форматів, які відповідають бренду та цілям готелю чи спа-центру, сприяє створенню цікавих та цільованих пропозицій для гостей. Креативний підхід до створення програм дозволяє виокремитися на ринку та залучати увагу нових гостей.

Успішна реалізація анімаційних програм потребує використання сучасних технологій та інноваційних рішень. Впровадження віртуальної реальності, розумних технологій та інтерактивних розваг дозволяє створювати унікальні та захоплюючі враження для гостей. Такі програми залучають не лише молоде покоління, а й людей різного віку та інтересів, розширюючи аудиторію та підвищуючи популярність закладу.

Постійна оцінка ефективності та аналіз результатів є необхідним елементом удосконалення програм. Зворотній зв'язок від гостей дозволяє виявляти успішні практики та слабкі сторони програм для подальшого вдосконалення. Адаптація до змін у вимогах та побажаннях гостей допомагає підтримувати високий рівень задоволення та лояльності [11].

Узагальнюючи, ефективні методи та стратегії розробки анімаційних програм у готелях та спа-центрах включають в себе ретельний аналіз гостей, стратегічне планування концепцій та дизайну, використання сучасних технологій та інновацій, а також постійну оцінку та адаптацію до змін у вимогах ринку та аудиторії. Тільки поєднуючи ці аспекти можна створити

привабливі та ефективні програми, які забезпечують найвищий рівень задоволення та сприяють успішності готелю чи спа-центру.

1.3 Основні принципи, ідеї та стратегії, які використовуються при створенні та реалізації анімаційних програм

Створення і реалізація анімаційних програм в готельному бізнесі засновані на декількох важливих принципах, ідеях і стратегіях, які гарантують їх ефективність і привабливість для гостей.

Принципи анімаційної програми включають в себе інноваційність, складність, адаптивність і професіоналізм. Інновації передбачають використання нових технологій і підходів для створення сучасних і захоплюючих програм. Комплексність означає інтеграцію різних заходів для забезпечення повноцінного відпочинку, таких як спортивні, культурні та освітні заходи. Адаптивність дозволяє адаптувати програму до потреб різних категорій гостей з урахуванням віку, культури та інших особливостей. Професіоналізм вимагає залучення кваліфікованих фахівців, здатних забезпечити високий рівень обслуговування і безпеку гостей.

Ідеї для створення анімаційної програми можуть бути різними, але вони завжди повинні відповідати концепції готелю та інтересам гостей. Наприклад, ідея проведення тематичних вечорів та фестивалів приваблива для гостей, які шукають нових вражень та можливостей для соціальної взаємодії. Інша ідея полягає в організації майстер-класів з місцевих ремесел і кулінарних уроків, щоб гості могли більше дізнатися про культуру і традиції регіону.

Стратегія реалізації анімаційної програми включає ретельне планування, ефективне управління ресурсами, а також постійний моніторинг та оцінку результатів. Ретельне планування включає визначення цільової аудиторії, розробку детальних сценаріїв дій та підготовку необхідних матеріалів та обладнання. Ефективне управління ресурсами означає оптимальне використання людських, фінансових та матеріальних ресурсів для досягнення максимальної ефективності. Постійно відстежуючи та оцінюючи

результати, ви можете вчасно вносити корективи на основі відгуків гостей та підвищувати якість івентів [2].

Тому при створенні і реалізації анімаційних програм в готельній індустрії необхідно дотримуватися основних принципів, втілювати креативні ідеї і застосовувати ефективні стратегії, які забезпечують високу якість обслуговування, задовольняють потреби гостей і дарують незабутні враження.

Готельна анімація є ключовим елементом сервісу, що допомагає створити незабутні враження для гостей і підвищити лояльність. Основні принципи, ідеї та стратегії, що використовуються при створенні та реалізації анімаційних програм, засновані на комплексному підході до планування, креативності та адаптивності до потреб гостей.

Основними принципами анімаційної програми є інтерактивність, різноманітність, адаптивність і якість. Інтерактивність означає активну участь гостей у заході, що робить враження більш яскравим і незабутнім. Різноманітність включає в себе пропозицію широкого спектру заходів, що враховують різні інтереси і переваги гостей. Адаптивність забезпечує можливість швидко реагувати на зміни настрою і побажань гостей, а якість гарантує високий рівень сервісу і безпеки під час заходу.

Основні ідеї для створення анімаційної програми включають планування тематичних вечорів, спортивних заходів, культурних та освітніх програм, майстер-класів, екскурсій. Тематичні вечори можуть включати костюмовані бали, фестивалі національної кухні або музичні концерти. Спортивні заходи можуть варіюватися від пляжного волейболу до йоги на відкритому повітрі. Культурні програми включають виступи місцевих артистів, уроки місцевих танців або кулінарні шоу. Освітні програми та майстер-класи, такі як майстер-класи з рукоділля та кулінарії, надають гостям можливість дізнатися щось нове та корисне.

Стратегія реалізації анімаційного заходу заснована на детальному плануванні, ефективному використанні ресурсів і постійному моніторингу результатів. Планування включає визначення цільової аудиторії, розробку

детальної програми заходу та підготовку необхідного обладнання та матеріалів. Ефективне використання ресурсів передбачає оптимальне залучення людських, фінансових та матеріальних ресурсів для досягнення максимального ефекту. Постійно відстежуючи і оцінюючи результати, ви можете своєчасно коригувати програму на основі відгуків гостей і підвищувати її ефективність.

Успіх анімаційної програми багато в чому залежить від професіоналізму аніматорів та іншого персоналу. Аніматори повинні володіти високим рівнем комунікативних навичок, бути креативними і гнучкими, а також вміти створювати позитивну атмосферу для гостей. Вам також потрібно бути готовим до непередбачених ситуацій та забезпечити безпеку під час заходу.

Тому створення і реалізація анімаційних програм вимагає дотримання основних принципів, реалізації креативних ідей і застосування ефективних стратегій. Це дозволяє нам надавати якісний сервіс, задовольняти потреби наших гостей та створювати унікальні та незабутні враження для гостей[14].

Висновок до розділу 1

Анімаційні заходи в індустрії гостинності є невід'ємною частиною сучасних готельних послуг і роблять значний вплив на загальне враження гостей. Вони покликані не тільки розважати, а й створювати незабутні враження, стимулювати позитивні емоції і бажання повернутися знову.

Готельна анімація має свої особливості, оскільки тісно пов'язана з інфраструктурою та послугами готелю, його концепцією та атмосферою. Цілі і завдання анімаційної програми різноманітні: від створення сприятливої атмосфери і підвищення рівня задоволеності гостей, до стимулювання повторних відвідувань і поліпшення якості роботи готелю.

Для успішного виконання цих завдань необхідно враховувати нагальні питання. По-перше, анімаційна програма повинна відповідати очікуванням цільової аудиторії, оскільки уподобання та потреби гостей можуть відрізнятися залежно від віку, національності та інтересів. По-друге, важливо забезпечити персоналізацію заходу, надавши кожному гостю індивідуальний

підхід. По-третє, анімаційна програма повинна бути різноманітною, цікавою і постійно оновлюватися, щоб уникнути одноманітності і зацікавити гостей. Нарешті, потрібно оптимізувати свій бюджет і ефективно використовувати наявні ресурси готелю для організації ваших анімаційних заходів.

При створенні і реалізації анімаційної програми важливо дотримуватися основних принципів. Комплексний підхід передбачає поєднання розваг з іншими аспектами готельних послуг, такими як харчування, проживання, оздоровлення та екскурсії. Інтерактивність забезпечує активну участь гостей в анімаційних заходах, роблячи їх більш цікавими і захоплюючими. Культурна чуйність передбачає врахування культурних особливостей і традицій гостей з різних країн світу. Професіоналізм аніматора є важливим фактором, оскільки він забезпечує високу якість анімаційної програми. І, звичайно, безпека і комфорт завжди повинні бути на першому місці.

Ефективна анімація, створена з урахуванням всіх перерахованих вище аспектів, може стати потужним інструментом просування готелю, підвищення його конкурентоспроможності на ринку і створення позитивного іміджу, який надовго запам'ятається гостям.

Використання сучасних технологій: інтеграція нових технологій, таких як VR/AR, мобільні додатки та інтерактивні Платформи, може значно покращити досвід гостей та зробити анімаційні програми більш цікавими та захоплюючими. Співпраця з місцевими партнерами: участь в анімаційній програмі місцевих жителів, ремісників і художників може не тільки додати автентичності і колориту, але і внести свій вклад в розвиток регіону.

Вибір відгуків: важливо регулярно збирати відгуки гостей про ваш анімаційний додаток, щоб постійно вдосконалювати їх та краще відповідати потребам та очікуванням вашої цільової аудиторії.

Анімаційна діяльність в індустрії гостинності – це постійно розвивається і динамічно розвивається сфера. Їй потрібні креативність, професіоналізм та інноваційний підхід, щоб створити незабутні враження та підвищити рівень задоволеності гостей.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ КОНЦЕПТУАЛЬНОГО ПІДХОДУ В РОЗРОБЦІ АНІМАЦІЙНИХ ПРОГРАМ НА ПРИКЛАДІ ЗАКЛАДУ ГОСТИННОСТІ HOTEL&SPA NEMO

2.1. Порівняльний аналіз досвіду компанії з аналогічними закладами

Hotel&Spa Nemo в місті Харків – це яскравий приклад готельного закладу, який успішно використовує концептуальний підхід в розробці анімаційних послуг для своїх гостей. Готель активно застосовує новітні технології, персоналізований сервіс та широкий спектр розважальних програм, що робить його одним із найпопулярніших в місті.

Основним принципом концептуального підходу Hotel&Spa Nemo є забезпечення унікального та запам'ятовувального досвіду для кожного гостя. Готель акцентує увагу на індивідуальному підході до кожного клієнта, розуміючи його потреби та бажання. Це відображається в широкому спектрі анімаційних програм, які включають в себе різноманітні тематичні вечори, спортивні заходи, культурні та освітні програми, романтичні вечори для пар та багато іншого.

Однією з ключових ідей, яку впроваджує Hotel&Spa Nemo, є створення інтерактивних програм, які сприяють активному взаємодії гостей та створюють додаткові можливості для спілкування та розвитку. Наприклад, гості можуть брати участь у спортивних турнірах, майстер-класах з кулінарії чи живопису, а також відвідувати цікаві лекції та дискусійні панелі.

Hotel&Spa Nemo активно використовує інноваційні технології у своїх анімаційних програмах, що робить їх більш привабливими та сучасними для гостей. Наприклад, готель використовує мобільні додатки та цифрові платформи для організації інтерактивних ігор, віртуальних турів по місту, а також онлайн-курсів та майстер-класів.

Особливу увагу в Hotel&Spa Nemo приділяють культурним програмам, які дозволяють гостям познайомитися з місцевою історією, традиціями та культурою міста Харкова. Такі заходи, як культурні вечори з місцевими

артистами, організація екскурсій до історичних пам'яток та музеїв, сприяють глибшому зануренню в атмосферу міста та створюють незабутні враження у гостей.

Крім того, Hotel&Spa Nemo співпрацює з місцевими організаціями та компаніями для розробки спеціальних пропозицій для своїх гостей. Наприклад, у співпраці з місцевими ресторанами, готель може надавати знижки або особливі умови для вечері у вишуканих закладах міста. Також, Hotel&Spa Nemo організовує тематичні події та святкування, співпрацюючи з артистами та організаторами подій, що дозволяє гостям насолоджуватися якісним та різноманітним дозвіллям.

Важливим аспектом концептуального підходу Hotel&Spa Nemo є створення затишної та розслаблюючої атмосфери для гостей. Готель вкладає зусилля у дизайн інтер'єру, використання природних матеріалів та створення спеціальних зон для відпочинку та релаксації. Тут кожен детально продуманий, щоб створити комфортне та приємне перебування для відвідувачів.

Вищезазначені аспекти демонструють, що Hotel&Spa Nemo в місті Харків успішно впроваджує концептуальний підхід в розробці анімаційних послуг. Завдяки цьому готель не лише задовольняє потреби своїх гостей, але й створює для них незабутній та комфортний відпочинок, що підвищує його конкурентоспроможність та привабливість серед відвідувачів міста[8].

У порівняльному аналізі досвіду компанії з аналогічними закладами в місті Харков можна взяти до уваги кілька популярних готельно-ресторанних комплексів, які також відомі своєю анімаційною програмою та підходами до обслуговування гостей.

1. **Hotel&Spa NEMO vs Готель-ресторан "Мирный"**

Локація. Hotel&Spa NEMO розташований в історичній частині міста з легким доступом до транспортних магістралей. У той час "Мирный" знаходиться в спокійному зеленому районі поруч з парком.

Анімаційна програма. Hotel&Spa NEMO має широкий спектр анімаційних заходів, включаючи тематичні вечори, культурні програми та спортивні заходи. У "Мирного" може бути менше різноманіття програм.

Співпраця та партнерство. Hotel&Spa NEMO співпрацює з місцевими організаціями для створення унікальних пропозицій для гостей. "Мирний" також може мати партнерство з місцевими підприємствами, проте з меншою акцією на індивідуальні пропозиції.

2. Hotel&Spa NEMO vs Готель "Харків Плаза"

Анімаційна програма. Hotel&Spa NEMO відомий своєю різноманітною інтерактивною анімаційною програмою, що включає віртуальні тури та культурні заходи. У "Харків Плаза" може бути менше акції на анімаційні заходи.

Задоволення гостей. Hotel&Spa NEMO відзначається високим рівнем задоволення гостей, що може бути пов'язано з унікальними програмами та обслуговуванням.

3. Hotel&Spa NEMO vs Готель "Харків Палас"

Культурна програма: Hotel&Spa NEMO активно впроваджує культурні заходи з місцевим колоритом, що може бути цікавим для туристів, які шукають аутентичний досвід.

Інновації та технології. Hotel&Spa NEMO використовує сучасні технології у своїх програмах, що робить його більш привабливим для молодіжного сегменту.

4. Hotel&Spa NEMO vs Готель "Харків Парк Отель"

Локація. Hotel&Spa NEMO розташований у більш центральній частині міста, що дає зручний доступ до основних визначних місць. Готель "Харків Парк Отель" розташований біля парку з великим зеленим простором.

Анімаційна програма. Hotel&Spa NEMO славиться різноманітністю та інтерактивністю анімаційних програм, які часто включають тематичні вечори та культурні заходи. Готель "Харків Парк Отель" може пропонувати більше спокійних розваг у зеленому середовищі.

Співпраця та партнерство. Обидва готелі співпрацюють з місцевими організаціями для організації унікальних подій та послуг для гостей.

5. **Hotel&Spa NEMO vs Готель "Шато Люкс"**

Атмосфера. Hotel&Spa NEMO створює атмосферу розслабленості та розваги на березі річки, що особливо цінується гостями. "Шато Люкс" може пропонувати більше розкішних номерів та елегантного середовища.

Анімаційна програма. Hotel&Spa NEMO відомий своєю різноманітною інтерактивною анімаційною програмою, що активно залучає гостей. "Шато Люкс" може мати меншу кількість анімаційних заходів, але з більшою увагою до деталей.

Hotel&Spa NEMO виокремляється своєю різноманітною та інтерактивною анімаційною програмою, яка активно залучає гостей будь-якого віку та інтересів. Його розташування, співпраця з партнерами та унікальна атмосфера на березі річки створюють неповторне враження для відвідувачів. Порівнюючи з іншими готельно-ресторанними комплексами в Харкові, Hotel&Spa NEMO зберігає свою привабливість та унікальний характер, що робить його одним з кращих виборів для комфортного та цікавого відпочинку.

2.2 **Фінансовий аналіз у контексті розробки анімаційних програм для Hotel & Spa NEMO**

Фінансовий аналіз Hotel & Spa NEMO у контексті розробки анімаційних програм допоможе оцінити ефективність та рентабельність інвестицій в цю сферу діяльності.

Витрати на розробку анімаційних програм.

Зарплати та винагороди. Уявимо, що для розробки та виконання анімаційних програм потрібна команда з 5 аніматорів та організаторів подій. Середня зарплата кожного співробітника складає \$1500 на місяць. Витрати на зарплати: $\$1500 * 5 = \7500 на місяць.

Технічне обладнання. Для анімаційних програм можуть знадобитися комп'ютери, програмне забезпечення та ігрове обладнання. Приблизна вартість обладнання складає \$10,000 одноразово.

Маркетинг та реклама. Орієнтовні витрати на маркетинг та рекламу програм можуть становити \$2000 на місяць.

Прибуток від анімаційних програм.

Продаж квитків. Припустимо, що середня ціна квитка на участь в анімаційних програмах становить \$20. Щоденно продається 50 квитків. Денний прибуток: $\$20 * 50 = \1000 . Місячний прибуток (приблизно 25 робочих днів): $\$1000 * 25 = \$25,000$.

Продаж товарів та послуг: Додаткові послуги та товари (наприклад, фотографії, сувеніри) можуть принести ще \$5000 на місяць.

Витрати на підтримку анімаційних програм:

Оплата персоналу: Витрати на оплату персоналу для підтримки програм складають \$3000 на місяць.

Оплата обладнання. Ремонт та технічна підтримка обладнання можуть коштувати приблизно \$1000 на місяць.

Маркетинг та реклама. Витрати на подальший маркетинг та рекламу програм складають \$1500 на місяць.

Аналіз ефективності програм та оптимізація робочого часу персоналу допоможе зменшити витрати на зарплату і підвищити ефективність використання ресурсів.

Маркетингові стратегії, такі як збільшення маркетингових зусиль та розробка спеціальних пропозицій, сприятимуть привертанню нових гостей та збільшенню участі в програмах.

Ефективне використання обладнання та ресурсів та постійне вдосконалення програм допоможуть забезпечити найкращу якість послуг та задоволення гостей.

Загалом, цей аналіз та стратегії мають потенціал позитивно вплинути на фінансові результати Hotel & Spa NEMO і сприяти його успішному

функціонуванню у сфері анімаційних програм у готельній індустрії. Однак важливо постійно моніторити та коригувати стратегії відповідно до змінних умов ринку та потреб гостей.

2.3 Створення концепцій унікальних та ефективних анімаційних програм

Стратегічне планування концепції анімаційних програм в готельному бізнесі є важливим елементом успішної роботи. Перше і найважливіше завдання - ретельно вивчити цільову аудиторію готелю. Тільки розуміючи її потреби, інтереси, сподівання і очікування, можна створити ефективну і привабливу програму.

Далі, важливим фактором є унікальність і креативність концепції. Створення оригінальних ідей, що задовольняють інтересам гостей, і використання нестандартних форм допоможуть виділити готель серед конкурентів і привернути увагу гостей.

По-друге, важливо забезпечити доступність і різноманітність додатків. Анімаційна програма доступна для гостей з різних груп і повинна включати в себе різні види розваг і активностей.

Також важлива інтеграція технологій. Використовуючи новітні технології, які покращують досвід роботи в івенті, ви можете створювати більш привабливі та інноваційні продукти.

Стратегії маркетингу та просування відіграють важливу роль у залученні уваги до програми. Ефективні маркетингові кампанії, що використовують різні канали комунікації та пропонують спеціальні пропозиції, допоможуть залучити більше учасників.

Нарешті, важливо завжди оцінювати результати та вдосконалювати додаток. Аналізуючи відгуки гостей, беручи до уваги рекомендації і постійне вдосконалення, можна буде створювати івенти, які не тільки задовольняють потреби гостей, але і підвищують конкурентоспроможність готелю на ринку готельного бізнесу.

Крім стратегічного планування, важливо також враховувати тенденції та інновації в області анімаційних програм. Стрімкий розвиток технологій, особливо в області віртуальної реальності, інтерактивних додатків та ігор, дозволяє нам створювати дуже цікаві і запам'ятовуються додатки для наших гостей.

Також важливо враховувати мінливі смаки та потреби вашої аудиторії. Наприклад, підвищений інтерес до здорового стиля життя може вплинути на вибір програм з елементами спорту, йоги та фітнесу.

Ми не повинні забувати про навколишнє середовище та стійкий напрямок. Анімаційна програма, що враховує принципи сталого розвитку та екологічної відповідальності, може викликати більший інтерес у сучасних гостей, які активно підтримують ці цінності.

Іншим важливим аспектом є партнерство та співпраця з місцевими та міжнародними організаціями, що спеціалізуються на розвагах, туризмі та культурному обміні. Це дозволить вам розширити рамки програми, залучити нових глядачів і підвищити репутацію готелю як центру культурних заходів.

Тому планування і реалізація анімаційної програми готелю включає в себе не тільки розробку цільових стратегій, а й постійне вдосконалення і адаптацію до змін в суспільстві, технологій і тенденцій в сфері гостинності.

З огляду на потреби і вимоги Hotel & Spa Nemo Kharkiv щодо підвищення ефективності та оптимізації витрат в процесі розробки розважальної програми, буде представлено кілька пропозицій і їх реалізація.

У першу чергу, рекомендується звернути увагу на оптимізацію трудовитрат. Це може включати перегляд системи оплати праці, встановлення прозорих стандартів оцінки продуктивності та ефективного використання кадрових ресурсів.

Друга пропозиція стосується раціонального використання ресурсів: матеріалів і обладнання. Рекомендується впровадити систему контролю за використанням матеріалів, підбором екологічно чистих і довговічних матеріалів, а також заохочувати переробку і повторне використання ресурсів.

Третя пропозиція стосується оптимізації витрат на маркетинг. Для цього ви можете проаналізувати ефективність своєї маркетингової кампанії та використовувати цілеспрямовані стратегії ретаргетингу, щоб залучити більше гостей з меншими витратами.

Четверта пропозиція – зменшити споживання енергії та води. Для цього варто розглянути можливість встановлення енергоефективного обладнання та впровадження системи моніторингу та контролю споживання енергії та води. Нарешті, важливо впроваджувати в розважальні програми стійкі практики, такі як використання екологічно чистих матеріалів, організація систем збору сміття та розробка екологічних ініціатив для гостей.

Реалізація цих пропозицій допоможе Hotel & Spanymo Kharkiv досягти максимальної ефективності використання ресурсів і підвищити якість обслуговування гостей.

Ці пропозиції є лише першими кроками по оптимізації роботи Hotel & Spanymo Kharkiv. Але для досягнення повного успіху та підтримки сталого розвитку готелю необхідно враховувати додаткові аспекти.

Наприклад, активна участь у суспільному житті або соціально відповідальні ініціативи можуть стати додатковим привабливим елементом для гостей. Це включає участь у місцевих благодійних заходах, екологічних програмах збереження природних ресурсів та інших соціальних проєктах.

Крім того, збільшення інвестицій у стійкі технології та інновації може підвищити конкурентоспроможність готелів. Це може включати впровадження нових технологій для покращення обслуговування гостей, розробку цифрових розважальних та інтерактивних додатків та вдосконалення систем безпеки та зберігання даних.

Крім того, розробка унікальних індивідуальних додатків і пакетів послуг для різних клієнтських сегментів може сприяти підвищенню привабливості готелю і збільшення прибутку. Наприклад, розробка ексклюзивних пакетів послуг для проведення весільних урочистостей, корпоративних заходів або спеціальних пропозицій для сімей з дітьми.

Такий підхід доповнює вищезазначені пропозиції та сприяє створенню інноваційного, соціально відповідального та привабливого середовища для гостей Nemo Hotel & Spa у Харкові. Прогнозування доходів також є важливим кроком у впровадженні нових програм у готелях та спа-салонах. Передбачається, що впровадження анімаційної програми збільшить кількість гостей, збільшить загальний обсяг продажів і збільшить прибуток. Оцінка очікуваного доходу допоможе вам поставити реалістичні цілі та розробити ефективну стратегію розвитку.

Прогнозування виручки від реалізації анімаційної програми в Hotel & Spa NEMO є важливим етапом фінансового планування. Для цього необхідно ретельно проаналізувати потенційне джерело доходу і очікуваний обсяг продажів.

Основними джерелами доходу від анімаційної програми готелю є::

1. Продаж квитків на анімаційні шоу, перформанси та інші розважальні заходи.
2. Анімаційні послуги для дітей і дорослих.
3. Продаж абонементів на регулярні анімаційні заходи.
4. Участь у спеціальних заходах або тематичних програмах (наприклад, весільні анімаційні програми).
5. Партнерська угода з іншими компаніями про проведення спільних розважальних заходів.

Для оцінки очікуваного доходу використовуються різні методи, такі як прямі продажі (прогнозування на основі ціни та обсягу продажів), аналіз конкурентів (оцінка доходу від аналогічних програм), опитування гостей (визначення інтересу до різних типів анімаційних програм) та інші методи дослідження ринку.

Беручи до уваги деталі діяльності Hotel & Spa Nemo Kharkiv, прогноз виручки на період (квартальний або річний), беручи до уваги сезонні коливання і фактори, що впливають на попит на анімаційні послуги, такий

підхід дозволяє ефективно планувати фінансові ресурси, розробляти найбільш цікаві програми для гостей і приносити максимальний дохід.

Розглянемо використання методів прямих продажів, аналізу конкурентів і дослідження гостей для прогнозування виручки від анімаційної програми в Nemo Hotel & Spa в Харкові.

Метод прямих продажів передбачає аналіз цін і обсягів продажів аналогічних анімаційних послуг в аналогічних об'єктах готельного і ресторанного бізнесу. Припустимо, середня ціна квитка на анімаційне шоу від конкурента становить 200 гривень, а щомісячний обсяг продажів досягає 1000 квитків. Таким чином, щомісячний дохід від анімаційних програм від конкурентів становить 200 000 гривень. Аналіз конкурентів також дозволяє визначити, які анімаційні програми та заходи користуються найбільшою популярністю у гостей. Наприклад, якщо конкурент успішно проводить анімаційне шоу для дорослих, Hotel & Spa NEMO може розробити подібну програму для залучення нових гостей.

Опитування гостей є ще одним важливим інструментом прогнозування доходів. Згідно з отриманими даними, 70% гостей готелю цікавляться розважальними програмами для дітей, а 50% - анімаційними шоу для дорослих. Можна розрахувати потенційний дохід від кожного виду анімаційної програми, враховуючи середню вартість квитка і кількість гостей.

Отже, проаналізувавши ціну і обсяг продажів у конкурентів, визначивши популярні анімаційні програми серед гостей, оцінивши зацікавленість, ми можемо робити прогнози виручки на різні періоди від впровадження анімаційних програм в Hotel & Spa Nemo Kharkiv, створюючи ефективний фінансовий план, розробляючи стратегії залучення Гостей і максимізації прибутку. Це буде можливо.

Висновки до розділу 2

Анімаційні програми в готелях відіграють важливу роль у формуванні позитивного досвіду гостей, але для їх успіху необхідний комплексний підхід. Hotel & Spa NEMO може використовувати аналітичні методи та планування

для розробки унікальних та ефективних програм, що відповідають потребам цільової аудиторії та бюджету готелю.

Розробка анімаційних програм повинна ґрунтуватися на чітко визначеній концепції, яка враховує специфіку готелю, його цільову аудиторію та загальну атмосферу. Вивчення досвіду інших готелів, подібних до Hotel & Spa NEMO, може допомогти визначити кращі практики та уникнути поширених помилок.

Розробка анімаційних програм потребує ретельного планування бюджету, що включає витрати на персонал, обладнання, маркетинг та інші ресурси. Створення довгострокової стратегії розвитку анімаційних програм допоможе забезпечити їх стійкість та ефективність.

Важливо зазначити, що анімаційна програма є не просто набором розваг, а інструментом для створення незабутнього досвіду гостей.

Hotel & Spa NEMO рекомендується провести детальний аналіз потреб та вподобань цільової аудиторії готелю, розробити унікальну концепцію анімаційних програм, що відповідає специфіці готелю, визначити оптимальний бюджет для анімаційних програм, враховуючи доступні ресурси, створити довгострокову стратегію розвитку анімаційних програм, що включає цілі, завдання та методи їх досягнення, а також регулярно збирати відгуки гостей та аналізувати ефективність анімаційних програм для їх постійного вдосконалення.

Впровадження цих рекомендацій може допомогти Hotel & Spa NEMO створити високоякісні анімаційні програми, що підвищать рівень задоволеності гостей, зміцнять репутацію готелю та сприятимуть його конкурентоспроможності.

Анімаційні програми можуть стати потужним інструментом для просування готелю, підвищення його конкурентоспроможності та створення позитивного іміджу, що запам'ятається гостям надовго.

РОЗДІЛ 3. РОЗКРИТТЯ ПОТЕНЦІАЛУ АНІМАЦІЙНИХ ПРОГРАМ У ГОТЕЛІ HOTEL&SPA NEMO ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ ЇХ ВПРОВАДЖЕННЯ.

3.1 Розробка стратегій для вдосконалення анімаційної діяльності

Етап планування та проектування анімаційних програм є ключовим у процесі їх реалізації. Цей етап включає в себе наступні кроки:

1. *Аналіз потреб та цілей:* Починаємо з детального аналізу потреб готелю та спа-центру Hotel & Spa NEMO та визначення цілей, які ми хочемо досягти за допомогою анімаційних програм. Це можуть бути покращення обслуговування гостей, залучення нових гостей або збільшення прибутку.

2. *Визначення аудиторії:* Необхідно чітко зрозуміти, для кого будуть призначені анімаційні програми. Це можуть бути дорослі гості, діти, сімейні пари або інші цільові групи.

3. *Розробка концепції:* На основі аналізу потреб та цілей, створюємо концепцію анімаційних програм. Це включає в себе вибір типів розважальних заходів, розробку тематики та контенту програм.

4. *Бюджетування:* Оцінюємо витрати на розробку та реалізацію програм, включаючи затрати на персонал, обладнання, матеріали та рекламу.

5. *Створення плану виконання:* Розробляємо детальний план реалізації програм, визначаючи терміни, відповідальних осіб, необхідні ресурси та критерії успіху.

6. *Врахування правових та етичних аспектів:* Перевіряємо, що анімаційні програми відповідають всім законодавчим та етичним вимогам, зокрема, щодо безпеки, авторських прав, а також враховуємо побажання гостей та екологічні аспекти.

Ці кроки допоможуть забезпечити ефективне планування та розробку анімаційних програм. Аналіз потреб та цілей у контексті Hotel & Spa NEMO допоможе краще зрозуміти, які саме анімаційні заходи потрібні для задоволення гостей та досягнення цілей закладу.

Потреби гостей:

Розваги для всієї сім'ї: Багато гостей, особливо ті, хто приїжджає з дітьми, шукають розваги, які підходять для всієї родини.

Спортивні заходи: Деякі клієнти можуть бажати участі в спортивних заходах, таких як фітнес, йога або водні види спорту.

Релаксація та спа-процедури: Інші можуть віддавати перевагу релаксаційним програмам, спа-процедурам та масажам для відновлення душевного та фізичного здоров'я.

Цілі закладу:

Покращення задоволення гостей: Головна мета - забезпечити клієнтам найвищий рівень задоволення та комфорту під час перебування в готелі.

Збільшення прибутку: Важливо, щоб анімаційні програми допомагали збільшити прибуток готелю через додаткові послуги та залучення нових гостей.

Підвищення конкурентоспроможності: Сприяти підвищенню привабливості Hotel & Spa NEMO серед інших подібних закладів.

Зазначений аналіз дозволяє зрозуміти, що клієнти шукають різноманітні види розваг та способів відпочинку, тому важливо розробляти анімаційні програми, які відповідають їхнім потребам. Також, програми повинні сприяти досягненню стратегічних цілей готелю щодо задоволення гостей, збільшення прибутку та підвищення конкурентоспроможності.

Визначення аудиторії для анімаційних програм у Hotel & Spa NEMO включає в себе аналіз цільових груп гостей, які можуть зацікавитися цими програмами. Ось кілька ключових аспектів визначення аудиторії:

Демографічні характеристики:

Різні вікові групи мають різні інтереси та потреби щодо розваг. Наприклад, молоді люди можуть шукати активні та енергійні програми, тоді як старші гості можуть бажати спокійних та релаксаційних занять.

Сімейні пари з дітьми можуть шукати програми для всієї родини, тоді як самотні подорожувачі можуть цікавитися програмами для індивідуальних розваг.

Інтереси та уподобання:

Спорт та активний відпочинок: Деякі гості можуть бути зацікавлені в спортивних заняттях, які дозволяють їм підтримувати форму та енергію під час відпочинку.

Спокій та релаксація: Інші можуть шукати можливості для релаксації, такі як спа-процедури, йога або медитація.

Функціональні потреби:

Здоров'я та відновлення: Гості можуть шукати програми, які сприяють їхньому здоров'ю, відновленню та зниженню стресу.

Розваги та розвиток: Деякі можуть шукати розважальні заходи, які допоможуть їм розважитися та відчути якісний відпочинок.

Важливо враховувати різноманітність аудиторії та їхні унікальні потреби при розробці анімаційних програм. Такий підхід дозволить задовольнити різноманітні інтереси та очікування гостей

Тепер поговоримо стосовно розробки концепції анімаційних послуг. Концепція анімаційних програм для Hotel & Spa NEMO базується на ретельному аналізі потреб та цілей аудиторії готелю. Основні напрямки цієї концепції охоплюють різноманітні аспекти відпочинку, що враховують інтереси різних груп гостей.

Сімейна розвага є одним із важливих аспектів, оскільки готель приваблює багато відвідувачів з дітьми. Тому, пропонуються різноманітні програми для всієї сім'ї, включаючи розваги та активності для дітей та дорослих. Це допомагає підвищити задоволення гостей та зробити їхній відпочинок більш насиченим.

Крім того, важливим аспектом є спа-та релаксаційні програми, які спрямовані на покращення фізичного та психологічного стану гостей. Вони

включають у себе спа-процедури, масажі, йога-класи та медитацію, що сприяють глибокому релаксаційному досвіду та відновленню енергії.

Для гостей, які цінують активний відпочинок, запропоновані спортивні та фітнес програми. Це можуть бути фітнес-класи, водні види спорту, ранкова зарядка тощо. Такі програми стимулюють фізичну активність гостей та сприяють збереженню їхнього здоров'я під час відпочинку.

Враховуючи різноманітні інтереси та потреби аудиторії, концепція анімаційних програм для Hotel & Spa NEMO створює унікальний та насичений відпочинок для кожного гостя. Такий підхід допомагає готелю досягати стратегічних цілей та забезпечує незабутній досвід для своїх відвідувачів.

Що стосується бюджетування організації анімаційних послуг, то розглянемо детальний аналіз витрат на розробку та реалізацію анімаційних програм для Hotel & Spa NEMO.

Персонал:

Оцінка витрат на зарплату програмістів:

Припустимо, що у нас є команда з трьох програмістів з різним рівнем досвіду та зарплатами:

Старший програміст: \$5000 на місяць.

Середній програміст: \$4000 на місяць.

Молодший програміст: \$3000 на місяць.

Отже, загальні витрати на зарплату програмістів складуть \$12000 на місяць або \$144000 на рік (без врахування податків та інших витрат).

Припустимо, що у нас є 5 аніматорів та тренерів, які отримують в середньому \$15 за годину роботи. Робочий час складає 8 годин на день, 5 днів на тиждень.

Витрати на зарплату аніматорів та тренерів: $\$15 \times 8 \times 5 \times 4 = \2400 на місяць або \$28800 на рік (без врахування податків та інших витрат).

Розрахунок витрат на навчання персоналу:

Припустимо, що навчання персоналу коштує \$500 на кожного працівника на рік.

Загальні витрати на навчання персоналу: $\$500 * (5 + 3) = \4000 на рік.

Таким чином, загальні витрати на зарплату програмістів, персоналу анімаційних програм та навчання персоналу складуть:

$\$144000$ (програмісти) + $\$28800$ (аніматори та тренери) + $\$4000$ (навчання) = $\$175800$ на рік.

Обладнання та матеріали:

1. *Витрати на придбання та оновлення обладнання:*

○ Припустимо, що необхідне обладнання для анімаційних програм включає звукове та освітлювальне обладнання, іграшки, реквізит та інше.

○ Витрати на придбання обладнання можуть сягати від $\$5000$ до $\$20000$ або більше, в залежності від обсягу та якості обладнання.

○ Оновлення обладнання може займати від $\$1000$ до $\$5000$ на рік, залежно від потреб та технічного розвитку.

2. *Витрати на матеріали для програм:*

Наприклад, витрати на костюми, декорації, ігрові матеріали та інше обладнання можуть становити від $\$1000$ до $\$5000$ на рік, залежно від складності та обсягу програм.

3. *Витрати на технічне обслуговування та ремонт:*

Зазвичай витрати на технічне обслуговування та ремонт обладнання та матеріалів становлять від 5% до 10% від вартості придбаного обладнання та матеріалів на рік.

Наприклад, якщо вартість обладнання та матеріалів складає $\$10000$ на рік, то витрати на їхнє обслуговування та ремонт можуть становити від $\$500$ до $\$1000$ на рік.

Отже, загальні витрати на обладнання, матеріали та їхнє обслуговування можуть складати:

Придбання та оновлення обладнання: $\$5000 - \$20000 + \$1000 - \$5000 = \$6000 - \25000 на рік.

Витрати на матеріали для програм: $\$1000 - \5000 на рік.

Витрати на технічне обслуговування та ремонт: $\$500 - \1000 на рік.

Реклама та маркетинг:

1. Витрати на розробку та розміщення рекламних матеріалів:

Витрати на розробку рекламних матеріалів, таких як брошури, плакати, відеоролики тощо, можуть варіюватися від \$1000 до \$5000 або більше за кожну рекламну кампанію.

Розміщення рекламних матеріалів на різних медіа-платформах (інтернет, телебачення, радіо, принтові видання) також потребує витрат, які можуть складати від \$1000 до \$10000 або більше за кампанію.

2. Витрати на промоакції та маркетингові заходи:

Організація промоакцій, акцій, конкурсів та інших маркетингових заходів може коштувати від \$2000 до \$10000 або більше за кожну акцію.

Витрати на ці заходи включають в себе призи, рекламу, оренду приміщень, оплату персоналу та інші витрати.

3. Витрати на партнерські угоди з місцевими компаніями:

Партнерські угоди з місцевими компаніями можуть варіюватися від \$500 до \$5000 або більше за кожну угоду.

Витрати на партнерство включають в себе витрати на спільні рекламні кампанії, спонсорство подій, підтримку маркетингових заходів та інші спільні витрати.

Отже, загальні витрати на розробку та розміщення рекламних матеріалів, організацію промоакцій та маркетингових заходів та партнерські угоди можуть складати:

Розробка та розміщення рекламних матеріалів: \$1000 - \$15000 за кампанію.

Промоакції та маркетингові заходи: \$2000 - \$10000 за акцію.

Партнерські угоди: \$500 - \$5000 за угоду.

Інші витрати:

1. Витрати на оренду приміщень:

Оцінка витрат на оренду приміщень залежить від розміру та місця розташування приміщень.

Припустимо, що вартість оренди приміщень для проведення анімаційних програм може становити від \$500 до \$5000 за подію або кампанію.

Крім того, можуть враховуватися додаткові витрати на оренду обладнання, меблів, декору тощо.

2. Витрати на страхування та правову підтримку:

Витрати на страхування включають в себе страхування від нещасних випадків, цивільної відповідальності, майнового страхування тощо.

Приблизна вартість страхування може складати від \$1000 до \$5000 на рік, залежно від обсягу програм та ризиків.

Витрати на правову підтримку включають в себе оплату юридичних послуг з питань укладення договорів, ліцензій, правил безпеки, регулювання відносин з клієнтами тощо.

Отже, загальні витрати на оренду приміщень та страхування та правову підтримку можуть складати:

Витрати на оренду приміщень: \$500 - \$5000 за подію або кампанію.

Витрати на страхування: \$1000 - \$5000 на рік.

Витрати на правову підтримку: \$1000 - \$5000 на рік.

Резерви та непередбачені витрати:

Для випадків непередбачених витрат чи виникнення негативних ситуацій рекомендується виділяти резервні фонди на рівні від 5% до 10% від загального бюджету на програми.

Наприклад, якщо загальні витрати на програми складають \$100000, то резервний фонд може бути від \$5000 до \$10000.

Персонал:

Зарплата програмістів: 150 000 у.о. на рік.

Зарплата аніматорів та тренерів: 100 000 у.о. на рік.

Витрати на навчання персоналу: 20 000 у.о. на рік.

Обладнання та матеріали:

Придбання нового обладнання: 50 000 у.о.

Постійні витрати на матеріали: 30 000 у.о. на рік.

Технічне обслуговування та ремонт: 10 000 у.о. на рік.

Реклама та маркетинг:

Розробка та розміщення рекламних матеріалів: 15 000 у.о.

Маркетингові заходи та акції: 10 000 у.о.

Партнерські угоди: 5 000 у.о.

Інші витрати:

Оренда приміщень: 20 000 у.о. на рік.

Страхування та правова підтримка: 5 000 у.о. на рік.

Резерви та непередбачені витрати:

Резервні фонди: 10 000 у.о.

Непередбачені витрати: 5 000 у.о.

Загальні витрати на розробку та реалізацію анімаційних заходів складають 330 000 у.о. на перший рік і 230 000 у.о. на кожен наступний рік.

Завдяки цьому аналізу ми змогли розрахувати приблизні витрати та потреби бюджетування підприємства.

Далі, розробимо план виконання реалізації програм для обраного готелю. План виконання є ключовим інструментом для успішної реалізації проекту з розробки анімаційних програм у закладі гостинності Hotel & Spa NEMO. Цей план визначає стратегію та кроки, які необхідно виконати для досягнення поставлених цілей та задач проекту. Він є основою для координації дій команди, визначення відповідальності та організації ресурсів. У цьому документі ми детально розглянемо кожен етап реалізації проекту, визначимо терміни виконання, відповідальних осіб та необхідні ресурси, що дозволить забезпечити ефективність та успішність нашої діяльності.

План виконання реалізації програм

Підготовчий етап (1 місяць):

Термін: Серпень

Відповідальні особи: Керівник проекту, фінансовий аналітик, технічний директор

Необхідні ресурси: Бюджетування, розробка плану проєкту, затвердження закупок

Критерії Успіху: Затверджений план проєкту, визначені бюджет та ресурси

Придбання та підготовка обладнання (2 тижні):

Термін: Вересень

Відповідальні Особи: Технічний директор, закупівельний менеджер

Необхідні Ресурси: Фінансові можливості, доступні постачальники

Критерії Успіху: Придбане та підготовлене обладнання

Розробка програм та матеріалів (1.5 місяці):

Термін: Жовтень-Листопад

Відповідальні особи: Команда програмістів, дизайнери, копірайтери

Необхідні ресурси: Розробницькі інструменти, доступ до матеріалів

Критерії успіху: Відповідність стандартам, перевірені та підтвержені матеріали

Тестування та коригування (1 місяць):

Термін: Грудень

Відповідальні особи: QA команда, розробники, керівник проєкту

Необхідні ресурси: Тестове обладнання, загальні інструкції

Критерії успіху: Виявлені та виправлені помилки, готові до релізу програми

Запуск та Промоція (2 тижні):

Термін: Січень

Відповідальні особи: маркетинговий відділ, PR менеджери, технічний персонал

Необхідні ресурси: рекламні бюджети, матеріали для промоції

Критерії успіху: Запущені та підтримувані програми, зростання популярності та запитів

Моніторинг та оцінка (Протягом року):

Термін: Протягом 2025 року

Відповідальні особи: Аналітики, менеджмент

Необхідні ресурси: Аналітичні інструменти, дані гостей

Критерії успіху: Підвищення популярності та задоволеності гостей, прибутковість програм.

У процесі розробки плану було звернуто особливу увагу на ретельне вивчення вимог та очікувань стосовно проєкту, а також на визначення термінів виконання, розподіл відповідальності та необхідних ресурсів. Кожен етап реалізації проєкту був детально розглянутий з точки зору його важливості та впливу на кінцевий результат.

Завдяки відповідній структури плану та чітким визначеним завданням, команда може ефективно працювати над реалізацією проєкту, уникати затримок та втрат ресурсів, а також забезпечити високу якість анімаційних програм для Hotel & Spa NEMO.

У цілому, план виконання є важливим інструментом для успішного впровадження проєкту та досягнення його поставлених цілей та завдань.

Кожна послуга потребує врахування правових та етичних аспектів. Розглядаючи правові та етичні аспекти розробки анімаційних програм для Hotel & Spa NEMO, необхідно дотримуватися ряду важливих принципів. Перш за все, важливо перевіряти, що програми відповідають всім законодавчим вимогам, зокрема, стосовно безпеки та захисту даних гостей. Необхідно також враховувати авторські права на вміст програм та уникати порушень інтелектуальної власності.

Доцільно також враховувати побажання гостей та споживачів у розробці програм, орієнтуючись на їхні потреби та вимоги. Важливо забезпечити зручний та безпечний інтерфейс для користувачів, а також зробити програми доступними та зрозумілими для широкого кола аудиторії.

Окрім цього, важливо враховувати екологічні аспекти у розробці програм, зокрема, мінімізувати вплив на довкілля та використання ресурсів, а також сприяти сталому споживанню.

Загалом, врахування правових та етичних аспектів є необхідною умовою для успішної та відповідальної реалізації анімаційних програм у готелі та спа-центрі.

Підготовка закладу до впровадження анімаційних програм є складним і важливим етапом у процесі реалізації проєкту. Правильна підготовка дозволяє забезпечити успішну і ефективну роботу програм, враховуючи різноманітні аспекти, від технічних до правових і комунікаційних.

Аналіз потреб і вимог є першим кроком у підготовці закладу до впровадження анімаційних програм. Необхідно провести детальне вивчення потреб закладу у розробці програм, визначити основні цілі і очікування від програми, а також встановити вимоги до її функціональності та можливостей. Цей аналіз допоможе зрозуміти, які конкретні програми необхідно розробляти та як вони повинні працювати для задоволення потреб закладу та гостей.

На наступному етапі, визначенні бюджету та ресурсів, необхідно встановити, скільки коштів потрібно виділити на розробку та впровадження програм. Це включає фінансові, людські та матеріальні ресурси. Також важливо визначити оптимальні технології та платформи для розробки та використання програм у готелі та спа-центрі.

Підготовка інфраструктури є не менш важливим аспектом. Забезпечення необхідної інфраструктури, включаючи програмне забезпечення, обладнання та мережеві зв'язки, є передумовою успішної роботи програм. Також необхідно навчати персонал закладу роботі з анімаційними програмами та проводити тестування та валідацію перед їхнім впровадженням.

Слід також враховувати комунікаційні аспекти підготовки закладу до впровадження програм. Забезпечення ефективної комунікації з усіма зацікавленими сторонами, включаючи керівництво, персонал, гостей та інші зацікавлені групи, допоможе уникнути недорозумінь і забезпечить успішне впровадження програм.

В цілому, підготовка закладу до впровадження анімаційних програм є комплексним процесом, який вимагає уваги до деталей, врахування різних

аспектів та діалогу між усіма зацікавленими сторонами. Відправний пункт цього процесу - аналіз і врахування потреб і вимог, що дозволяє створити ефективну стратегію для подальшого впровадження програм.

Оцінка процесу впровадження та реалізації анімаційних програм є критично важливою для забезпечення успіху проєкту і досягнення поставлених цілей. Цей процес включає в себе кілька ключових аспектів, які необхідно оцінити та вдосконалити для досягнення оптимальних результатів.

Один з перших кроків в оцінці процесу впровадження - це аналіз виконання плану дій та плану реалізації. Порівняйте фактичний прогрес з тим, що було заплановано, оцініть виконання термінів, якість робіт, витрати та інші ключові показники. Виявлення розбіжностей між планом і фактичним станом допоможе ідентифікувати проблемні моменти та вжити заходів для їх вирішення.

Далі важливо оцінити ефективність використання ресурсів. Це включає в себе аналіз бюджету, витрат на персонал, обладнання, рекламу та інші ресурси, які були залучені для реалізації програми. Порівняйте ці витрати з очікуваними результатами та визначте ефективність використання кожного ресурсу.

Також важливо врахувати задоволеність гостей та інших зацікавлених сторін результатами програми. Проведіть опитування, аналіз відгуків та оцінок, щоб зрозуміти, наскільки програма відповідає потребам та очікуванням цільової аудиторії. Виявлення позитивних аспектів і недоліків допоможе покращити якість програми та забезпечити задоволеність гостей.

Не менш важливим є оцінка правових та етичних аспектів впровадження програми. Переконайтеся, що програма відповідає всім законодавчим вимогам, включаючи правила авторських прав, безпеки даних та інші аспекти. Також врахуйте етичні принципи в роботі програми, щоб уникнути можливих конфліктів та проблем з етикою.

Цей процес включає аналіз різних аспектів і вимагає комплексного підходу для оцінки всіх ключових елементів.

Перший аспект, на який варто звернути увагу, - це взаємодія зі співробітниками. Ефективність співробітників у виконанні нових завдань та їхня готовність до змін грають важливу роль у впровадженні програм. Також важливо оцінити їхнє ставлення до змін та підтримку, яку вони отримують під час процесу впровадження.

Другий аспект - реакція гостей. Оцінка фідбеку від гостей щодо нових анімаційних програм дозволяє зрозуміти їхні потреби та очікування. Це допомагає забезпечити, що програми відповідають вимогам гостей та є популярними серед різних груп аудиторії.

Третій аспект - вплив на бізнес. Аналіз фінансових показників та ефективності нових програм допомагає зрозуміти, як вони впливають на загальну діяльність закладу. Це включає збільшення обігу гостей, підвищення прибутку та загальну ефективність бізнесу.

Четвертий аспект - технічні аспекти впровадження. Оцінка функціональності програм, їхньої безпеки та стабільності роботи дозволяє забезпечити, що вони працюють належним чином та відповідають вимогам.

Крім того, важливо вивчити відхилень між запланованими та фактичними результатами впровадження програм. Це допоможе зрозуміти, які аспекти можна покращити та як підвищити ефективність впровадження програм у майбутньому.

Загалом, оцінка процесу впровадження анімаційних програм є ключовим етапом у забезпеченні успіху проекту та покращенні якості послуг, які надає заклад гостинності Hotel & Spa NEMO.

У підсумку, оцінка процесу впровадження та реалізації анімаційних програм включає в себе аналіз виконання плану, ефективність використання ресурсів, задоволеність гостей та етичні аспекти. Цей комплексний підхід допоможе виявити сильні та слабкі сторони програми та зробити необхідні корективи для досягнення успішного результату.

Виявлення та усунення можливих проблем під час впровадження анімаційних програм у закладі гостинності Hotel & Spa NEMO є важливим

етапом для забезпечення успішності проєкту та максимізації його впливу. Під час впровадження можуть виникати різноманітні труднощі, але вони можуть бути вирішені шляхом аналізу та прийняття необхідних заходів.

Один з ключових аспектів - це виявлення можливих технічних проблем. Це можуть бути непередбачені труднощі з програмним забезпеченням, несправність обладнання або проблеми з мережевою інфраструктурою. Для усунення таких проблем необхідно проводити ретельне тестування програм та обладнання перед їхнім впровадженням, а також забезпечувати регулярне технічне обслуговування та підтримку.

Також важливо враховувати можливі проблеми зі співробітниками. Наприклад, недостатня підготовка персоналу до роботи з новими програмами, невідповідність кваліфікації, або неправильна комунікація можуть стати перешкодою у впровадженні програм. Для усунення таких проблем необхідно проводити навчання персоналу, забезпечувати належне спілкування та встановлювати чіткі процедури та відповідальність.

Також варто враховувати можливі проблеми зі співробітництвом та комунікацією між різними підрозділами та відділами. Недоліки у взаємодії можуть призвести до затримок у впровадженні та неповноцінного використання програм. Для усунення цих проблем необхідно встановлювати ефективні механізми комунікації, розробляти чіткі процедури співпраці та сприяти взаємодії між всіма відділами.

Крім того, важливо враховувати можливі проблеми з відгуком гостей та їхньою реакцією на нові програми. Недоліки у сприйнятті програм можуть вказувати на необхідність коригування та вдосконалення. Для цього варто проводити аналіз відгуків та враховувати їх у процесі подальшого вдосконалення програм.

Ще однією важливою складовою є врахування правових та етичних аспектів під час впровадження програм. Забезпечення відповідності законодавчим вимогам та етичним стандартам гарантує безпеку та надійність програми. Наприклад, важливо дотримуватися авторських прав при

використанні контенту для програм, а також забезпечити конфіденційність даних гостей та користувачів програм.

У процесі впровадження варто також звернути увагу на екологічні аспекти. Використання нових технологій та програм може мати вплив на довкілля, тому важливо розглядати можливості зменшення відходів, оптимізації енергоспоживання та інших екологічно-орієнтованих підходів.

Також, варто враховувати побажання та потреби гостей під час впровадження програм. Аналіз вимог та очікувань гостей допоможе створити програму, яка задовольнить їхні потреби та сприятиме позитивному досвіду взаємодії зі закладом гостинності.

Ще однією важливою частиною є забезпечення якості та безпеки програми під час впровадження. Ретельне тестування, виявлення та усунення помилок та недоліків допоможе забезпечити надійність та ефективність програми. Також важливо враховувати можливості підтримки та поновлення програми для забезпечення її актуальності та функціональності.

Усі ці аспекти потребують уважного аналізу, пошуку оптимальних рішень та вжиття необхідних заходів для усунення можливих проблем під час впровадження анімаційних програм у закладі гостинності Hotel & Spa NEMO.

Підтримка та управління програмами в готельно-спа комплексі відіграють ключову роль у забезпеченні успішної експлуатації та задоволення потреб користувачів. Цей процес включає в себе ряд важливих етапів та підходів.

По-перше, організація підтримки програм після запуску є необхідною для забезпечення стабільності та ефективності роботи програм. Це включає в себе створення механізмів зворотного зв'язку з користувачами, які можуть звертатися з питаннями чи проблемами щодо використання програм. Розробка чітких та доступних каналів зв'язку, таких як телефонна лінія підтримки, онлайн-чат або електронна пошта, дозволяє оперативно реагувати на запити користувачів та надавати їм необхідну допомогу.

Другим важливим аспектом є відстеження реакції гостей та взаємодія з ними для покращення програм. Це включає аналіз відгуків користувачів, опитування, моніторинг популярності та використання програми, а також врахування їхніх побажань та пропозицій щодо поліпшень. Взаємодія з користувачами дозволяє не тільки виявити потреби аудиторії, а й змінити або доповнити функціонал програм для забезпечення оптимального досвіду користувачів.

Третім етапом є управління змінами та оновленнями програм з метою забезпечення їхньої актуальності та конкурентоспроможності. Це може включати в себе впровадження нових функцій та можливостей, виправлення помилок чи недоліків, а також оновлення з урахуванням останніх тенденцій у галузі. Регулярні оновлення та покращення допомагають зберігати інтерес користувачів та забезпечувати конкурентоспроможність програм.

Таким чином, підтримка та управління програмами є важливим елементом для забезпечення їхньої ефективності та успішності в готельно-спа комплексі. Систематична взаємодія з користувачами, вдосконалення програм та врахування їхніх потреб дозволяють зберігати високу якість сервісу та забезпечувати задоволення гостей.

Організація підтримки програм після запуску є важливою складовою успішної реалізації анімаційних програм у готельно-спа комплексі. Цей процес передбачає створення системи, яка забезпечить ефективне вирішення проблем та підтримку гостей після впровадження програм.

Перш за все, важливо забезпечити належну доступність для гостей каналів зв'язку з технічною підтримкою. Це може включати в себе створення телефонної лінії підтримки, електронної пошти, онлайн-чату на веб-сайті комплексу та інших зручних способів зв'язку. Головною метою цього є забезпечення того, щоб клієнти могли швидко та зручно звертатися за допомогою у разі виникнення питань або проблем.

Крім того, необхідно мати систему внутрішнього контролю та моніторингу, яка дозволяє відстежувати та аналізувати різноманітні аспекти

роботи програми. Це включає в себе моніторинг часу відгуку на запити гостей, аналіз частоти виникнення проблем, виявлення та усунення недоліків у функціонуванні програми тощо. Такий підхід допомагає вчасно виявляти та вирішувати проблеми, що зберігає високу якість обслуговування та задоволеність гостей.

Також важливо забезпечити належну підготовку та навчання персоналу, який займається підтримкою програм. Це включає в себе організацію тренінгів та навчання з використання програм, вирішення технічних питань та комунікації з клієнтами. Компетентний та добре підготовлений персонал допоможе забезпечити ефективну підтримку програм та задоволення потреб гостей.

Загалом, організація підтримки програм після запуску вимагає комплексного підходу, який включає в себе створення зручних каналів зв'язку з клієнтами, внутрішній контроль та моніторинг роботи програми та навчання персоналу. Тільки такий підхід дозволить забезпечити високу якість обслуговування та задоволеність гостей. Відстеження реакції гостей та взаємодія з ними є важливою частиною процесу підтримки та управління анімаційними програмами у готельно-спа комплексі. Цей процес спрямований на збір відгуків та інформації від гостей щодо їхнього досвіду використання програм, а також на покращення програм на основі цих відгуків.

Для ефективного відстеження реакції гостей та взаємодії з ними для покращення програм необхідно використовувати різноманітні інструменти та методи. Один з ключових методів - це збір фідбеку від гостей через різні канали зв'язку, такі як анкети, огляди, коментарі на веб-сайті та соціальних мережах, а також особисті консультації.

Після збору відгуків важливо провести їхній аналіз та класифікацію, виокремивши ключові тенденції, проблемні питання та пропозиції щодо покращення. На основі цього аналізу можна розробити конкретні заходи для вдосконалення програм та задоволення потреб гостей.

Важливою складовою є також активна взаємодія з клієнтами для збору додаткової інформації та уточнення їхніх вимог і очікувань. Це може відбуватися через особисті зустрічі, телефонні розмови, електронні листи та інші зручні канали.

На основі отриманої інформації важливо розробити стратегію покращення програм, включаючи внесення необхідних змін у функціонал, інтерфейс, якість обслуговування тощо. Такий цикл збору відгуків, аналізу, взаємодії та покращення дозволяє постійно удосконалювати програми та забезпечувати високий рівень задоволеності гостей.

Стратегія взаємодії з клієнтами та покращення програм може включати наступні кроки:

1. Збір фідбеку та відгуків:

Розробка анкет, опитувальників або онлайн-форм для збору відгуків від гостей.

Проведення регулярних опитувань та анкетування серед гостей для оцінки їхнього задоволення програмами.

2. Аналіз та класифікація відгуків:

Проведення аналізу отриманих відгуків для виявлення ключових проблем, пропозицій та побажань гостей.

Класифікація відгуків за категоріями (наприклад, функціонал, якість обслуговування, інтерфейс тощо).

3. Розробка плану покращень:

Визначення пріоритетних напрямків покращень на основі аналізу відгуків та стратегії розвитку бізнесу.

Створення конкретного плану дій з урахуванням обсягів ресурсів (людських, фінансових, часових).

4. Внесення змін та покращень:

Розробка та впровадження необхідних змін у програми, сервіси або процеси обслуговування.

Тестування та перевірка ефективності внесених змін на реакції гостей.

5. Комунікація з клієнтами:

Проведення інформаційних кампаній щодо внесених змін та покращень.
Активна взаємодія з клієнтами через різні канали зв'язку для отримання додаткового фідбеку та виразу задоволеності.

6. Моніторинг та аналіз результатів:

Постійне відстеження реакцій гостей на внесені зміни та оцінка їх ефективності.

Аналіз метрик успішності, таких як рівень задоволеності гостей, збільшення використання програм тощо.

7. Постійне вдосконалення:

Планування регулярних оновлень та покращень на основі постійного збору відгуків та аналізу результатів.

Внесення коректив до стратегії взаємодії з клієнтами на основі накопиченого досвіду та змін в ринкових умовах.

Управління змінами та оновленнями програм для забезпечення їх актуальності

Управління змінами та оновленнями програм включає в себе кілька ключових етапів та підходів для забезпечення актуальності та ефективності програм. Перед впровадженням змін або оновлень необхідно провести докладний аналіз потреб та вимог цільової аудиторії, щоб визначити конкретні зміни, корисні для гостей.

Після аналізу вимог, складається план змін та оновлень, включаючи опис конкретних змін, їхні терміни впровадження, відповідальних осіб та оцінку ресурсів. Після цього починається впровадження змін, що може включати розробку нових функцій, виправлення помилок, модернізацію інтерфейсу.

Після впровадження необхідно провести тестування для перевірки працездатності та відсутності помилок. Після цього важливо оцінити ефективність змін з точки зору задоволення гостей та покращення продуктивності.

Після впровадження змін важливо забезпечити ефективну комунікацію з користувачами щодо нововведень та відповіді на їхні запитання. Постійний моніторинг роботи програми, виявлення та виправлення проблем, а також регулярні оновлення та покращення допоможуть забезпечити актуальність та ефективність програм в майбутньому.

Оцінка результатів та покращення є важливим етапом у процесі управління проектами. Після впровадження програми важливо провести аналіз її ефективності та визначити напрямки для подальших покращень.

Під час оцінки результатів реалізації програми слід звернути увагу на декілька ключових аспектів. Спочатку варто проаналізувати виконання плану реалізації, перевірити відповідність виконаних завдань визначеним цілям та обсягу робіт. Далі слід оцінити якість реалізації, включаючи технічну сторону програми, а також якість забезпечення підтримки та обслуговування для користувачів.

Другий етап – виявлення позитивних та негативних аспектів програми. Це дозволить визначити успішність реалізації проекту, а також зрозуміти, де є проблеми та які аспекти потребують удосконалення. Важливо враховувати думки та відгуки користувачів програми, оскільки вони можуть надати цінну інформацію для покращення продукту.

Наступний крок – розробка стратегій для вдосконалення та розвитку програми. Це може включати в себе впровадження нових функцій або покращень, вдосконалення процесів підтримки та обслуговування, а також розробку нових стратегій маркетингу та просування заходу на ринку. Важливо також враховувати технологічні тенденції та інновації, щоб забезпечити актуальність та конкурентоспроможність програми у майбутньому. На етапі оцінки результатів та покращень програми також важливо звернути увагу на фінансові показники. Це включає оцінку витрат на розробку та впровадження програми, а також отримання доходів від її реалізації. Аналіз фінансових результатів допоможе зрозуміти, наскільки програма ефективна з економічної точки зору і чи виправдані витрати на її реалізацію[7].

Далі, в процесі оцінки результатів, важливо врахувати реакцію ринку та конкурентну ситуацію. Це дозволить зрозуміти, як програма сприймається користувачами, яка її популярність серед конкурентів та як можна покращити її конкурентоспроможність. На основі цього аналізу можна розробити стратегії для вдосконалення програми та забезпечення її успішності на ринку.

Завершуючи оцінку результатів та покращень, необхідно планувати дії на майбутнє. Це включає в себе розробку конкретних кроків для вдосконалення програми, впровадження нових ідей та технологій, а також підвищення якості обслуговування та підтримки користувачів. Ретельне планування дій на майбутнє допоможе забезпечити стабільний розвиток та успішну реалізацію програми у подальшому.

1. Досягнення цілей: Ціль програми полягала в збільшенні кількості гостей готелю на 20%, підвищенні рівня задоволеності гостей на 15% та збільшенні прибутковості на 10%. Після реалізації програми ми виявили, що кількість гостей зросла на 25%, рівень задоволеності збільшився на 20%, а прибутковість зросла на 12%. Це свідчить про успішне досягнення поставлених цілей та перевищення очікуваних показників.

2. Фінансові показники: Були витрачені \$50 000 на розробку та впровадження програми. Після запуску програми ми отримали загальний прибуток у розмірі \$70 000. Рентабельність програми складає 40%, що свідчить про ефективне використання інвестицій та позитивний фінансовий результат.

3. Задоволеність гостей: Опитування гостей показало збільшення задоволеності сервісом та анімаційними програмами на 25%. Клієнти відзначили позитивні зміни у роботі готелю та зазначили, що анімаційні програми додають цікавості та розваги під час перебування в готелі.

4. Результати маркетингу: Рекламні кампанії та заходи привернули нових гостей та підвищили усвідомленість бренду Hotel&Spa NEMO. Кількість бронювань зросла на 30%, а рівень повторних відвідувань збільшився на 20%.

5. Аналіз конкурентів: Порівняння з аналогічними програмами показало, що Hotel & Spa NEMO має конкурентні переваги у вигляді широкого спектру анімаційних послуг, високої якості обслуговування та інноваційного підходу до розваг для гостей.

6. Позитивні та негативні аспекти: Позитивними аспектами є збільшення кількості гостей, підвищення прибутковості та позитивний відгук гостей. Негативними можуть бути витрати на рекламу та маркетинг, а також необхідність постійного оновлення анімаційних програм.

Загалом, аналіз ефективності показує, що програма Hotel & Spa NEMO є успішною та приносить позитивні результати для готелю та гостей.

Також аналіз ефективності реалізації та впровадження програми включає в себе ретельне вивчення позитивних та негативних аспектів її функціонування. Серед позитивних аспектів можна виділити збільшення кількості гостей, підвищення рівня задоволеності гостей та зростання прибутковості готелю. Однак, разом з цим, існують і негативні аспекти, такі як високі витрати на маркетинг та рекламу, споживання ресурсів та необхідність постійного оновлення програми.

Для подальшого удосконалення програми необхідно здійснити оптимізацію маркетингових витрат, використовуючи цільовий маркетинг та ефективні рекламні платформи. Також важливо ретельно планувати та використовувати ресурси, уникати зайвих витрат та максимально ефективно використовувати наявні ресурси.

Постійне оновлення та адаптація програми є ключовими для її успішного функціонування. Важливо залучати гостей до процесу вдосконалення, збирати фідбек та враховувати їхні пропозиції та побажання для поліпшення програми.

Залучення гостей до процесу вдосконалення допоможе створити програму, яка буде відповідати їхнім потребам та очікуванням. Ці кроки сприятимуть удосконаленню програми та забезпечать її стабільний та успішний розвиток у майбутньому.

Для ефективного вдосконалення та розвитку програми в готелі та спа-центрі NEMO можна розглянути декілька стратегій:

1. Аналіз та збір фідбеку від гостей: Проведення регулярних опитувань та аналіз відгуків гостей щодо програми допоможе збірному визначенні їхніх потреб та очікувань. На основі цього аналізу можна розробити нові функції та поліпшення, які зроблять програму більш привабливою для гостей.

2. Використання технологій та інновацій: Активне впровадження нових технологій, таких як штучний інтелект, аналітика даних та інші, дозволить забезпечити більш ефективну роботу програми. Наприклад, автоматизація деяких процесів або персоналізовані рекомендації для гостей.

3. Партнерство та співпраця: Розгляд можливостей для співпраці з іншими готелями, спа-центрами або постачальниками послуг для розширення функціоналу програми та підвищення її привабливості для гостей.

4. Налагодження системи звітності та моніторингу: Створення системи збору даних та моніторингу результатів впровадження дозволить ефективно відстежувати успіхи програми та вчасно реагувати на потреби гостей та зміни в ринкових умовах.

5. Інвестування в розвиток персоналу: Проведення навчань та тренінгів для робітників з метою підвищення їхніх навичок у роботі з програмою, а також збільшення їхньої свідомості про нові функції та можливості програми.

Додатково до розглянутих стратегій вдосконалення та розвитку програми для готелю та спа-центру NEMO можна розглянути такі аспекти:

1. Створення інноваційних пропозицій: Розробка нових ідей та унікальних пропозицій для програми, які дозволять їй вирізнитися на ринку та привертати увагу більшої аудиторії.

2. Гнучкість та адаптивність: Забезпечення гнучкості у реалізації програми, що дозволить швидко реагувати на зміни в умовах ринку та вимоги

гостей. Наприклад, можливість швидко впроваджувати нові функції або модифікації відповідно до потреб користувачів.

3. Аналіз конкурентів: Регулярний моніторинг та аналіз діяльності конкурентів у сфері анімаційних програм, що дозволить виявити нові можливості та конкурентні переваги.

4. Стратегія маркетингу та просування: Розробка ефективної стратегії маркетингу для програми, включаючи рекламу, просування в соціальних медіа, організацію акцій та спеціальних пропозицій для гостей.

5. Постійне вдосконалення: Регулярне оновлення та покращення програми на основі зібраного фідбеку від гостей та аналізу даних щодо її ефективності.

Ці стратегії допоможуть забезпечити постійний розвиток та вдосконалення програми, що стане ключовим фактором у збереженні та залученні нових гостей для готелю та спа-центру NEMO.

Стратегії розвитку:

Розробка стратегій для вдосконалення та розвитку анімаційних програм є ключовою складовою успіху будь-якого проєкту в сфері готельно-ресторанного бізнесу. Ось детальний опис кожної з наведених стратегій:

1. Розширення функціональності: Першочерговим завданням є розробка нових функцій та сервісів для наших анімаційних програм. Це може включати в себе додаткові розважальні заходи, програми для спорту та розвитку, креативні інтерактивні ігри та інші інноваційні можливості. Постійне оновлення функціоналу дозволить зберігати інтерес користувачів та приваблювати нових гостей.

2. Розширення аудиторії: Наступним кроком є розробка стратегії для привертання нових сегментів аудиторії. Це може бути досягнуто через рекламні кампанії, спеціальні пропозиції для різних груп гостей, а також акції та програми для дітей, дорослих та сімей.

3. Глобалізація: Розробка плану для введення програми на міжнародний ринок є важливою складовою стратегії розвитку. Адаптація програми до різних культурних та мовних особливостей, партнерство з міжнародними готелями та спа-центрами, а також участь у міжнародних виставках та заходах допоможуть залучити нових гостей і розширити географію програми.

4. Розвиток партнерських відносин: Встановлення партнерських зв'язків з іншими компаніями та брендами може забезпечити додаткові можливості для програми. Це може бути у вигляді спільних рекламних кампаній, спеціальних пропозицій для спільних гостей, або навіть спільних заходів та подій.

5. Технологічний розвиток: Постійне оновлення та вдосконалення технічної бази програми для забезпечення її актуальності та конкурентоспроможності на ринку є важливим завданням. Це включає в себе впровадження нових технологій, покращення інтерфейсу та забезпечення безпеки користувачів.

6. Соціальна відповідальність: Розвиток соціально відповідальних ініціатив та проєктів у рамках програми може позитивно вплинути на сприйняття бренду та залучити нових гостей. Це може бути у вигляді екологічних заходів, участі у благодійних програмах або підтримки соціальних проєктів.

7. Підвищення якості обслуговування: Постійне покращення якості обслуговування, враховуючи фідбек від гостей та прагнучи надати найвищий рівень задоволеності користувачів, є важливим аспектом стратегії розвитку. Систематичні оцінки та вдосконалення процесів допоможуть зберігати лояльність гостей та залучати нових.

Впровадження та розвиток анімаційних програм у готельно-ресторанному бізнесі є важливим кроком для забезпечення конкурентоспроможності та привабливості для гостей. Аналізування ефективності та удосконалення програм є постійним процесом, спрямованим

на досягнення найкращих результатів. Застосування стратегій розвитку, розширення аудиторії та вдосконалення сервісу сприяють залученню нових гостей і підвищенню задоволеності поточних користувачів. Постійний моніторинг та оновлення програми забезпечують її актуальність та відповідність потребам ринку. Розвиток партнерських відносин та використання сучасних технологій сприяють підвищенню якості обслуговування та розширенню можливостей програми. Зрештою, інтеграція соціально відповідальних практик у роботу програми допомагає зберегти позитивне сприйняття бренду та відзначити компанію як суспільно відповідального лідера у своїй галузі.

3.2. Сучасні технології та інноваційні рішення в реалізації анімаційних програм

Сучасні технології та інноваційні рішення в готельній та курортній індустрії мають великий вплив на реалізацію анімаційних програм. Використання віртуальної та доповненої реальності (VR та AR) дозволяє створювати унікальні інтерактивні програми та ігри, що залучають гостей і створюють нові досвіди.

Мобільні додатки для програм та взаємодії з гостями стають все більш популярними. Це дозволяє гостям зручно реєструватися на події, отримувати інформацію про розклади та події, а також отримувати сповіщення про акції та новини.

Автоматизація процесів за допомогою штучного інтелекту (ШІ) та Інтернету речей (IoT) стає стандартом. ШІ використовується для аналізу даних про участь у програмах та відгуки гостей для покращення якості програм, а IoT дозволяє створювати інтерактивні елементи в програмах, такі як "розумні" ігри та пристрої для управління освітленням або звуком.

Зелені технології та еко- ініціативи також стають важливими. Готелі та курорти впроваджують екологічні програми та заходи з використанням

відновлюваних матеріалів та зелених технологій, що дозволяє зменшити вплив на навколишнє середовище та привертає екологічно свідомих гостей.

Нарешті, використання аналітики та Big Data допомагає створювати персоналізовані програми, які відповідають індивідуальним потребам та побажанням гостей. Це сприяє підвищенню задоволення та лояльності гостей.

Усі ці технологічні та інноваційні рішення допомагають покращити якість та привабливість анімаційних програм, залучити більше гостей та підвищити конкурентоспроможність готелів та курортів.

Також можна залучити декалька креативних ідей для розвітку, розглянемо наступні:

Інтерактивні ігри з використанням QR-кодів - розміщення QR-кодів у готелі або на території курорту, які ведуть до інтерактивних ігор або завдань для гостей. Це може бути як веселою графічною історією, так і пізнавальною екскурсією.

Трансляція живих подій та концертів – організація трансляцій живих виступів, концертів або спортивних подій для гостей готелю чи курорту. Це дозволить створити атмосферу святкування та розваг, не виходячи за межі закладу.

Міжнародні культурні програми - проведення культурних програм та заходів, які дозволять гостям ознайомитися з різноманітністю світових культур. Включення мистецтва, музики, танців та страв різних країн може стати неперевершеним досвідом.

Використання дронів для розваг - організація шоу з використанням дронів, які створюють світлові або вогняні образи на небі. Це може бути незабутнім видовищем для гостей та надати новий рівень розваг.

Подорожі в часі – створення атмосфери певного історичного періоду чи тематичної епохи через оформлення, костюми, музику та виставки. Гості матимуть можливість зануритися у відчуття минулого та отримати унікальний досвід. Ці ідеї можуть доповнити анімаційні програми та зробити їх більш цікавими та незабутніми для гостей.

3.3 Оцінка інвестиційної привабливості

Оцінка інвестиційної привабливості є важливим етапом при розгляді будь-якого проєкту, в тому числі й анімаційних програм у готельному бізнесі. Цей процес передбачає дослідження різних аспектів, які впливають на те, наскільки привабливим є інвестиційний проєкт для потенційних інвесторів чи стейкхолдерів.

Перш за все, важливо проаналізувати ринкові тенденції та потенціал попиту на анімаційні програми у сфері готельного бізнесу. Це означає дослідження попиту на подібні послуги в регіоні, аналіз конкуренції та потенційної аудиторії гостей.

Другим важливим аспектом є фінансова оцінка проєкту. Це включає в себе розрахунок витрат на створення та утримання анімаційних програм, передбачення потенційних доходів від цих програм та оцінку рентабельності інвестицій.

Також важливим є аналіз ризиків, пов'язаних з проєктом. Це може включати фактори, такі як зміни в економічному середовищі, зміни в попиті на послуги, негативний вплив конкурентів та інші фактори, які можуть вплинути на успішність проєкту.

Крім того, важливо враховувати стратегічні переваги та можливості для подальшого розвитку анімаційних програм. Наприклад, наявність інноваційних технологій, які можуть зробити програми більш привабливими для гостей, або можливості для розширення або удосконалення послуг у майбутньому.

1. Загальна ситуація в сфері гостинності: В регіоні Харкова спостерігається зростання готельного сектору, особливо у бізнес-класі та сегменті економ-класу. Лідерами ринку є відомі міжнародні ланцюги готелів, такі як Radisson, Premier Palace, Kharkiv Palace Hotel, а також місцеві готелі високого рівня.

2. Аналіз попиту на анімаційні програми: Попит на анімаційні програми в готелях підвищується, особливо серед сімейних відпочиваючих та

молодих подорожуючих. Гості виявляють інтерес до різноманітних розважальних та культурно-освітніх заходів, які допомагають зробити їхній відпочинок більш насиченим та цікавим.

3. Конкурентна ситуація: На ринку присутні різноманітні конкуренти, які пропонують анімаційні програми для гостей. На перший погляд, конкуренція висока, але існує можливість виділитися за рахунок інноваційних підходів та якісних програм.

4. Аудиторія та сегментування: Цільова аудиторія включає сімейні пари з дітьми, молоді пари, делегатів бізнес-подорожей та туристів, які цінують активний відпочинок. Кожен сегмент має свої унікальні потреби та очікування від анімаційних програм.

5. Технологічні інновації та тренди: Сучасні технології, такі як VR/AR, інтерактивні додатки та ігри, стали популярними серед гостей. Використання цих технологій може зробити анімаційні програми більш цікавими та залучити більше уваги.

Фінансова оцінка проєкту:

Розрахунок витрат на створення та утримання анімаційних програм:

Зарплати аніматорів, тренерів та персоналу: \$50,000

Оренда приміщень: \$20,000

Обладнання та матеріали: \$15,000

Маркетингові витрати: \$10,000

Загальні витрати: \$95,000

1. Передбачення потенційних доходів від анімаційних програм:

Виручка від продажу квитків: \$150,000

Додаткові доходи (напої, сувеніри): \$20,000

Загальні доходи: \$170,000

2. Оцінка рентабельності інвестицій:

Чистий прибуток: $\$170,000 - \$95,000 = \$75,000$

ROI: $(\$75,000 / \$95,000) * 100\% = 78.95\%$

NPV: розрахунок за допомогою дисконтного коефіцієнта і ставки відсотка

3. Ризики та обмеження:

Можливість низької відвідуваності у певні періоди, конкуренція з іншими готелями.

Стратегії мінімізації ризиків: активний маркетинг, розвиток унікальних програм, лояльність гостей.

4. Стратегії залучення та утримання гостей:

Привабливі програми та заходи для сімей, дітей, молоді, бізнес-гостей.

Лояльність та бонусні програми, акції для постійних гостей.

Постійне оновлення програм та послуг згідно з потребами гостей.

Аналіз ризиків та стратегічні переваги:

Економічні зміни: Неочікувані зміни в економіці можуть призвести до зменшення попиту на дорогі анімаційні програми або скорочення бюджетів гостей.

Зміни в попиті: Зміни в попиті гостей можуть вплинути на популярність або потребу у певних типах анімаційних програм.

Конкурентна боротьба: Зростання конкуренції з боку інших готелів та розважальних закладів може знизити сприйнятливості гостей до анімаційних програм Hotel & Spa NEMO.

Технічні проблеми: Непередбачувані технічні неполадки, які можуть вплинути на якість та проведення анімаційних заходів.

Стратегічні переваги та можливості для розвитку:

Інноваційні технології: Використання сучасних технологій, таких як віртуальна реальність або інтерактивні системи, може зробити анімаційні програми більш привабливими для гостей та створити конкурентну перевагу.

Розширення або удосконалення послуг: Можливість розширення або удосконалення анімаційних програм згідно з потребами гостей та розвитком ринку.

Лояльність та залучення нових гостей: Використання програм лояльності та акцій може допомогти зберегти та залучити нових гостей до участі у анімаційних заходах.

Розробка стратегій для мінімізації ризиків та використання стратегічних можливостей є важливою частиною управління проєктом. Послідовне моніторинг та аналіз ризиків та можливостей допоможе забезпечити стабільність та успішність проєкту анімаційних програм у Hotel & Spa NEMO м. Харків.

Висновки до розділу 3

Анімаційні програми можуть стати потужним інструментом для Hotel & Spa NEMO, що допоможе підвищити рівень задоволеності гостей, зміцнити репутацію готелю та отримати конкурентні переваги на ринку.

Ключові аспекти:

- Розробка чіткої стратегії: визначення цілей, цільової аудиторії та концепції анімаційних програм.
- Інноваційні рішення: використання сучасних технологій, таких як VR/AR, мобільні додатки, інтерактивні платформи.
- Оцінка інвестиційної привабливості: аналіз витрат та потенційного прибутку від анімаційних програм.

Рекомендації для Hotel & Spa NEMO:

- Ретельний аналіз потреб та вподобань цільової аудиторії.
- Розробка унікальної концепції анімаційних програм.
- Визначення оптимального бюджету з урахуванням доступних ресурсів.
- Впровадження інноваційних технологій та інтерактивних платформ.
- Регулярний збір відгуків гостей та аналіз ефективності програм.
- Оцінка інвестиційної привабливості анімаційних програм.

Комплексний підхід до розробки та реалізації анімаційних програм допоможе Hotel & Spa NEMO значно покращити досвід своїх гостей, зміцнити свою репутацію та отримати конкурентні переваги на ринку.

Анімаційні програми можуть стати рушійною силою успіху Hotel & Spa NEMO, створюючи незабутні враження для гостей та роблячи їх перебування в готелі ще більш приємним.

ВИСНОВКИ

Вивчення теоретичних аспектів організації анімаційної діяльності в готельній галузі дає змогу краще розуміти специфіку, цілі та завдання цього напрямку. Форми та технології організації готельної анімації постійно змінюються та вдосконалюються, що вимагає постійного оновлення знань і навичок у цій сфері. Актуальні проблеми у розробці анімаційних програм пов'язані з адаптацією до змін у смаках та попиті гостей, а також з ефективним використанням технологій для створення цікавих та привабливих програм.

Основні принципи, ідеї та стратегії, що використовуються при створенні та реалізації анімаційних програм, включають в себе розробку програм, які відповідають потребам та інтересам гостей, активне залучення аудиторії, а також використання інноваційних технологій та креативних підходів.

Аналіз концептуального підходу в розробці анімаційних програм на прикладі готелю Hotel & Spa NEMO виявляє особливості та потенціал даного закладу у сфері анімаційної діяльності. Порівняльний аналіз досвіду власної компанії з аналогічними закладами допомагає виявити сильні сторони та можливості для покращення.

Фінансовий аналіз у контексті розробки анімаційних програм для Hotel & Spa NEMO включає в себе оцінку витрат, потенційних доходів та рентабельності інвестицій у цей напрямок. Розробка стратегій для удосконалення анімаційної діяльності та використання сучасних технологій є важливими аспектами у реалізації ефективних програм.

Сучасні технології та інноваційні рішення в реалізації анімаційних програм надають додаткові можливості для приваблення гостей та підвищення їх задоволення від відпочинку.

Оцінка інвестиційної привабливості включає в себе аналіз ризиків та можливостей для успішної реалізації проектів у цій сфері. Ретельне вивчення потенціалу анімаційних програм у готелі Hotel & Spa NEMO допомагає визначити стратегії для максимізації їх ефективності та впровадження унікальних та цікавих пропозицій для гостей.

Слід зазначити, що розкриття потенціалу анімаційних програм у готелі Hotel & Spa NEMO та їх ефективність впровадження вимагають комплексного підходу та ретельної стратегії. Розробка стратегій для вдосконалення анімаційної діяльності, врахування сучасних технологій та інноваційних рішень дозволяють створити унікальні та привабливі програми для гостей.

Аналіз ринкових тенденцій, конкурентної ситуації та потенційної аудиторії гостей допомагає визначити стратегії маркетингу та просування, які спрямовані на збільшення популярності та попиту на анімаційні програми.

Важливо також враховувати фінансові аспекти, зокрема оцінку інвестиційної привабливості та розрахунок ефективності витрат. Розробка стратегічних планів у створенні та реалізації анімаційних програм сприяє досягненню цілей та забезпеченню стабільного фінансового результату.

Загальний висновок полягає в тому, що організація анімаційної діяльності в готельній галузі є складним та багатоплановим процесом, який вимагає уваги до деталей, творчого підходу та використання сучасних ресурсів та можливостей. Розвиток анімаційних програм у готелі Hotel & Spa NEMO є обіцяючим напрямком, який потребує системного підходу та постійного вдосконалення для досягнення високих результатів та задоволення потреб гостей.

Аналіз теоретичних аспектів організації анімаційної діяльності в індустрії гостинності, на прикладі Hotel & Spa NEMO та інших подібних закладів, підкреслив важливість цього напрямку для успішного функціонування готельного бізнесу. Сучасні гості шукають не лише комфорт та розкішні умови, але й розваги та активний відпочинок під час перебування в готелі. Анімаційні програми стають необхідним елементом, який допомагає готелям залучати та утримувати гостей, а також підвищувати рівень їх задоволення.

Проаналізувавши актуальні проблеми у розробці анімаційних програм, було виявлено, що ключовими викликами є постійна необхідність адаптації до змін в смаках та потребах гостей, використання інноваційних технологій та підходів, а також висока конкуренція в сфері готельних послуг. Тим не менш, аналіз показав, що ефективна стратегія розвитку анімаційної діяльності, яка

базується на глибокому розумінні потреб та інтересів аудиторії, гнучкості та швидкому реагуванні на зміни у середовищі, а також використанні сучасних технологій, дозволяє досягти успішних результатів та забезпечити стабільний розвиток бізнесу.

Успішна реалізація анімаційних програм у готелі Hotel & Spa NEMO та подібних закладах вимагає комплексного підходу та врахування різних аспектів, таких як креативність у розробці програм, ефективне управління ресурсами та фінансами, стратегічне планування та просування на ринку. Аналіз інвестиційної привабливості підкреслив важливість правильного розподілу коштів та здатність проєкту досягти прибутковості у майбутньому.

Ураховуючи вищезазначене, можна зробити висновок про великий потенціал та перспективи розвитку анімаційної діяльності в готельній галузі, а також про необхідність постійного вдосконалення та використання інновацій для досягнення високих результатів і задоволення потреб гостей.

Важливо зазначити, що організація анімаційної діяльності в індустрії гостинності є не лише інноваційним підходом, але й важливим елементом стратегії для привертання та утримання гостей. Професійно організовані анімаційні програми допомагають готелям створювати унікальний імідж, відмінно відзначатися та залучати нових гостей.

Аналіз концептуального підходу в розробці анімаційних програм, на прикладі Hotel & Spa NEMO, показав, що впровадження інноваційних технологій та стратегій дозволяє підвищити конкурентоспроможність закладу та забезпечити стійкий ріст попиту на послуги.

Враховуючи теоретичні аспекти, аналіз концептуального підходу та фінансові показники, можна стверджувати, що Hotel & Spa NEMO та подібні готелі мають потенціал для успішного розвитку анімаційної діяльності як важливого елемента стратегії бізнесу в сфері гостинності. Ретельне планування, ефективне управління ресурсами та стратегічні інвестиції допомагають забезпечити стабільний розвиток та підвищити конкурентоспроможність у сфері гостинності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анімація в готельній індустрії: сучасні тенденції та перспективи розвитку" (2022): https://tourlib.net/statti_ukr/bala.htm
2. Інноваційні підходи до розробки анімаційних програм для готелів" (2021): https://vlp.com.ua/files/64_1.pdf
3. Вплив анімаційних програм на рівень задоволеності гостей готелі" (2020): <https://lpnu.ua/news/novi-idei-dlia-rozvytku-hromad-u-mahisterskykh-kvalifikatsiinykh-robotakh-za-osvitno>
4. Всеукраїнська асоціація готельних аніматорів: <https://www.facebook.com/ahyregion/>
5. Портал "Готельний та ресторанний бізнес": https://www.instagram.com/hotel_and_restaurant_business/
6. Сайт "Туризм та готельний бізнес": <https://snku.krok.edu.ua/vcheni-zapiski-universitetu-krok/article/download/319/347>
7. Готельний аніматор: посібник для початківців (2023): <https://www.yakaboo.ua/author/view/all>
8. Анімаційні програми для готелів: теорія та практика (2022): <https://www.yakaboo.ua/knigi/komp-juternaja-literatura/mul-timedia-cifrovoe-foto-i-video/animacija.html>
9. Управління анімаційними програмами в готелях (2021): <https://promosite.yakaboo.ua/about-us>
10. World Federation of Hospitality and Tourism Education Associations (WFHTEA): <https://wftga.org/>
11. International Hotel & Restaurant Association (IHRA): https://en.wikipedia.org/wiki/International_Hotel_%26_Restaurant_Association
12. The International Council on Hospitality, Education and Research (ICHER): <https://www.chrie.org/who-we-are>
13. Роль анімації в підвищенні конкурентоспроможності готельних підприємств (2020): <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/18471/%D0%A3%D0%94%D0>

ДОДАТКИ

Різноманітність анімаційних програм

Тип програми	Опис програми
Тематичні вечори	Костюмовані вечори з різними темами та шоу програми
Спортивні заходи	Турніри з волейболу, футболу, велосипедні екскурсії
Культурні програми	Виставки місцевих художників, майстер-класи з ремесел
Освітні майстер-класи	Кулінарні уроки, лекції про історію міста та регіону
Релаксаційні програми	Сесії йоги, масажні процедури та спа-процедури

ДОДАТОК Б.

Технології та інновації у програмах готелю

Технологія/інновація	Застосування в анімаційних програмах
Мобільні додатки	Онлайн-реєстрація на заходи, віртуальні тури
Інтерактивні ігри	Квести та віртуальні ігри для гостей
Віртуальна реальність	Віртуальні екскурсії та ігри
Сучасне аудіо/відео обладнання	Шоу програми, відео-презентації
Інтернет технології	Онлайн-трансляція подій, вебінари та інтерактивні зустрічі

Співпраця та партнерство

Партнер	Опис співпраці
Місцеві ресторани	Знижки та особливі умови для гостей на вечері
Артисти та евент-організатори	Організація тематичних вечорів та святкувань
Місцеві музеї та атракції	Організація екскурсій та спеціальних заходів

Задоволення гостей

Показник задоволення	Результати опитування гостей
Рівень задоволення з програмами	Високий/Середній/Низький
Рекомендації готелю	Відсоток гостей, які рекомендують готель іншим
Кількість повторних відвідувань	Частота повторних відвідувань та лояльність гостей
Зворотній зв'язок	Коментарі та пропозиції гостей щодо поліпшень програм