

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

Навчально-науковий інститут економіки

(інститут)

Фінансово-економічний факультет

(факультет)

Кафедра туризму та економіки підприємства

(повна назва)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
кваліфікаційної роботи ступеня бакалавра

студентки **Гришиної Уляни Олексіївни**

(П І Б)

академічної групи **242-20-1**

(шифр)

спеціальності **242 Туризм**

(код і назва спеціальності)

за освітньо-професійною програмою **«Туризм»**

(офіційна назва)

на тему **«Організація анімаційної діяльності в закладі туристично-рекреаційної сфери»**

(назва за наказом ректора)

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
кваліфікаційної роботи	Белобородова М.В.			
розділів:				
1. Аналітичний	Белобородова М.В.			
2. Проектний	Белобородова М.В.			
Рецензент				
Нормоконтролер	Безугла Л.С.			

Дніпро
2024

ЗАТВЕРДЖЕНО:завідувач кафедри туризму
та економіки підприємстваЛюдмила БЕЗУГЛА

(підпис)

(ім'я ПРІЗВИЩЕ)

«__» _____ 2024 року

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу
ступеня бакалавра
(бакалавра, магістра)Студентці Гришиній У.О. академічної групи 242-20-1

(прізвище та ініціали)

(шифр)

спеціальності 242 Туризм

(код і назва спеціальності)

за освітньо-професійною програмою «Туризм»

(офіційна назва)

на тему «Організація анімаційної діяльності в закладі туристично-рекреаційної сфери»

затверджену наказом ректора НТУ «Дніпровська політехніка» від 31.05.2024 р. № 515-с

Розділ	Зміст	Термін виконання
Аналітичний	Дослідження додаткових послуг як напряму диверсифікації діяльності закладу туристично-рекреаційної сфери	12.06.2024 р.
Проектний	Особливості організації дитячої анімації в закладі туристично-рекреаційної сфери	25.06.2024 р.
Оформлення кваліфікаційної роботи бакалавра		28.06.2024 р.

Завдання видано

(підпис керівника)Марія БСЛОБОРОВОА

(ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Дата видачі 27.05.2024 р.Дата подання до екзаменаційної комісії 01.07.2024 р.

Прийнято до виконання

(підпис студентки)Уляна ГРИШИНА

(ім'я ПРІЗВИЩЕ)

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 ДОСЛІДЖЕННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ ЯК НАПРЯМУ ДИВЕРСИФІКАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНОЇ СФЕРИ	7
1.1. Загальна організаційна характеристика ТОВ «Мірадіс»	7
1.2. Фінансово-економічний стан ТОВ «Мірадіс»	15
1.3. Аналіз попиту на додаткові послуги ТОВ «Мірадіс»	17
РОЗДІЛ 2 ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ДИТЯЧОЇ АНІМАЦІЇ В ЗАКЛАДІ ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНОЇ СФЕРИ	26
2.1. Рекомендації щодо вдосконалення якості додаткових послуг в туристично-рекреаційного комплексу «Дубовий гай» (ТОВ Мірадіс»)	26
2.2. Дослідження пропозиції дитячих анімаційних послуг в туристично-рекреаційних комплексах Дніпропетровської області	30
2.3. Обґрунтування інвестиційного проекту «Дитяча ігрова кімната» в туристично-рекреаційному комплексі «Дубовий гай» (ТОВ «Мірадіс»)	38
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	46
ДОДАТКИ	49

ВСТУП

Актуальність теми кваліфікаційної роботи. У сучасному світі туристично-рекреаційні заклади стикаються з високим рівнем конкуренції. Анімаційні програми стають важливим інструментом для залучення клієнтів та диференціації на ринку. Вони дозволяють створювати унікальний досвід для відвідувачів, що сприяє збільшенню їхньої лояльності та повторних візитів.

Сучасні туристи шукають різноманітні розваги та активності під час своїх подорожей. Анімаційні програми можуть включати культурні заходи, спортивні активності, тематичні вечірки та інтерактивні шоу. Це робить відпочинок більш насиченим та цікавим, задовольняючи різноманітні потреби та вподобання гостей. Високоякісні анімаційні послуги сприяють підвищенню загального рівня обслуговування в закладах туристично-рекреаційної сфери. Йдеться не тільки про розваги, але й інтерактивну взаємодію з гостями, створення комфортної атмосфери та підвищення загальної задоволеності клієнтів.

Організація анімаційної діяльності може мати значний економічний вплив на заклад. Розширення спектру послуг призводить до збільшення доходів, оскільки гості готові платити за якісний відпочинок та розваги. Крім того, успішні анімаційні програми можуть привернути увагу нових клієнтів через позитивні відгуки та рекомендації. Окрім того, анімаційні програми можуть бути спрямовані на популяризацію місцевої культури, традицій та історії. Це сприяє розвитку регіонів, збереженню культурної спадщини та залученню туристів до маловідомих, але цікавих місць.

Анімаційна діяльність сприяє соціалізації гостей, створює можливості для нових знайомств та спілкування. Це особливо важливо для сімейного відпочинку, де інтерактивні програми можуть об'єднувати різні покоління. У сучасному світі зростає популярність активного та здорового способу життя. Туристи все частіше шукають можливості для активного відпочинку, спорту та пригод. Анімаційні програми, що включають такі активності, відповідають цьому тренду і задовольняють потреби сучасних туристів.

Зважаючи на ці аспекти, тема дослідження "Організація анімаційної діяльності в закладі туристично-рекреаційної сфери" є надзвичайно актуальною і важливою для розвитку сучасної туристичної галузі. Вона сприяє підвищенню якості обслуговування, конкурентоспроможності закладів, а також задоволенню потреб сучасних туристів у різноманітних та інтерактивних розвагах. Анімаційні послуги в закладах гостинності досліджувались в роботах таких вчених, як Іванов В. П., Козловська О. В., Петренко М. С. та ін. Українські науковці досліджують вплив анімаційних послуг на розвиток туристичних продуктів в Україні, розглядають вплив культурних та спортивних анімаційних заходів на привабливість туристичних об'єктів. Зокрема, Петренко М. С. досліджує використання анімаційних технологій у навчальних процесах, а Мельничук Л. О. розглядає використання анімації для популяризації культурних об'єктів та подій.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є методологічне та практичне обґрунтування особливостей організації дитячої анімації в туристично-рекреаційному комплексі. Для досягнення мети були сформульовані та вирішені такі задачі:

- надати загальну організаційну характеристику ТОВ «Мірадіс»;
- дослідити фінансово-економічний стан ТОВ «Мірадіс» в сучасних умовах господарювання;
- проаналізувати попит на додаткові послуги ТОВ «Мірадіс»;
- надати рекомендації щодо вдосконалення якості додаткових послуг в туристично-рекреаційного комплексу «Дубовий гай» (ТОВ «Мірадіс»);
- дослідити пропозицію дитячих анімаційних послуг в туристично-рекреаційних комплексах Дніпропетровської області;
- Обґрунтувати інвестиційний проєкт «Дитяча ігрова кімната» в туристично-рекреаційному комплексі «Дубовий гай» (ТОВ «Мірадіс»).

Об'єкт дослідження – процес організації дитячої анімації в туристично-рекреаційних комплексах.

Предмет дослідження – оптимізація надання послуг дитячої анімації на основі інвестиційного проєкту «Дитяча ігрова кімната».

Методи дослідження. При проведенні дослідження застосовувались такі методи наукового пізнання: спостереження, порівняння, аналіз і синтез, систематизація, системний метод, стратегічний аналіз на базі матриці SWOT, табличний та графічний методи.

Інформаційна база дослідження складається із нормативно-правових актів та стандартів в сфері організації діяльності туристично-рекреаційних та готельно-ресторанних комплексів, офіційної статистичної звітності, аналітичних матеріалів та інших наукових досліджень провідних міжнародних та українських вчених.

Практична цінність результатів кваліфікаційної роботи полягає в розробці та економічному обґрунтуванні інвестиційного проєкту зі створення дитячої ігрової кімнати у туристично-рекреаційному комплексі «Дубовий гай» (ТОВ «Мірадіс»).

Апробація результатів дослідження. Основні результати дослідження апробовані на I Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Туризм в умовах невизначеності: від теорії до практики», м. Дніпро із доповіддю на тему: «Problems of ecological tourism development in Ukraine».

Структура та обсяг роботи. Основний зміст кваліфікаційної роботи викладено на 45 сторінках. Робота містить 12 таблиць та 14 рисунків, 3 додатки. Список використаних джерел включає 25 найменувань.

РОЗДІЛ 1
ДОСЛІДЖЕННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ ЯК НАПРЯМУ
ДИВЕРСИФІКАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ ТУРИСТИЧНО-
РЕКРЕАЦІЙНОЇ СФЕРИ

1.1. Загальна організаційна характеристика ТОВ «Мірадіс»

Туристично-рекреаційний комплекс «Дубовий гай» розташований поблизу м. Кам'янське і діє у формі товариства з обмеженою відповідальністю «Мірадіс». Наведемо основні дані про організаційно-правову форму підприємства, а також про діяльність закладу.

Назва: товариство з обмеженою відповідальністю «Мірадіс» (далі ТОВ «Мірадіс»), номер ЄДРПОУ 42727483.

Адреса: 01032, місто Київ, бульвар Тараса Шевченка, будинок 36-А

Дата реєстрації: 16.11.2018 (4 роки 10 місяців)

Уповноважені особи: Сільченко Володимир Володимирович (керівник)

Статутний капітал: 400 000.00 грн

Види діяльності (КВЕД):

55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування

55.90 Діяльність інших засобів тимчасового розміщування

56.10 Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування

47.25 Роздрібна торгівля напоями в спеціалізованих магазинах

47.26 Роздрібна торгівля тютюновими виробами в спеціалізованих магазинах

56.21 Постачання готових страв для подій

56.29 Постачання інших готових страв

56.30 Обслуговування напоями

68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна

73.11 Рекламні агентства

73.20 Дослідження кон'юнктури ринку та виявлення громадської думки

Перебуває на обліку: Головне управління регіональної статистики, Головне управління ДПС у м. Києві [8].

Процес управління підприємством спрямовано на створення нормальних умов у сфері виробництва та реалізації продукції як власного виробництва, так і покупних товарів, а також на забезпечення високого рівня обслуговування. Елементом структури управління є адміністрація підприємства, до залучені фахівці на різних умовах співпраці – основне місце роботи, робота за сумісництвом, робота за цивільно-правовими договорами, в тому числі на умовах аутсорсингу. До управлінської організаційної структури ТОВ «Мірадіс» входять:

1) директор – вища освіта, досвід роботи в готельно-ресторанному бізнесі 5 років;

2) юридична служба (залучена до роботи на умовах аутсорсингу);

3) бухгалтер (бухгалтерські послуги надаються підприємству на умовах аутсорсингу);

4) адміністратор – вища освіта за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа, досвід роботи в готельно-ресторанному комплексі 2 роки;

5) завідувач виробництвом (шеф-кухар) – вища освіта зі спеціальності 181 Харчові технології, досвід роботи у ресторані 4 роки;

6) менеджер служби прийому та розміщення – вища освіта зі спеціальності 073 Менеджмент, досвід роботи 10 років.

7) адміністратор готельного комплексу – вища освіта зі спеціальності 073 Менеджмент, досвід роботи в готельній сфері 8 років.

Директор, адміністратор та завідувач виробництвом працюють на підприємстві за основним місцем роботи. Більш детальну організаційну структуру ТОВ «Мірадіс» наведено на рис. 1.1.

Права та обов'язки адміністрації визначаються спеціальними інструкціями та правилами внутрішнього розпорядку. Очолює роботу підприємства директор. Він вирішує всі організаційні та фінансові питання. На директора покладено відповідальність за організацію всієї торгово-виробничої діяльності, а також функції контролю культури обслуговування гостей, та контролю якості продукції

та послуг. Директор здійснює добір та розстановку кадрів, а також їх переміщення та звільнення, забезпечує дотримання трудового законодавства та виконання наказів та розпоряджень вищих органів. Директор має право розпоряджатися матеріально-грошовими коштами, набувати майно та інвентар, укласти договори та угоди.



Рисунок 1.1 – Організаційна структура ТОВ «Мірадіс»

Джерело: узагальнено автором

Логотип та територія туристично-рекреаційного комплексу зображені на рис. 1.2.

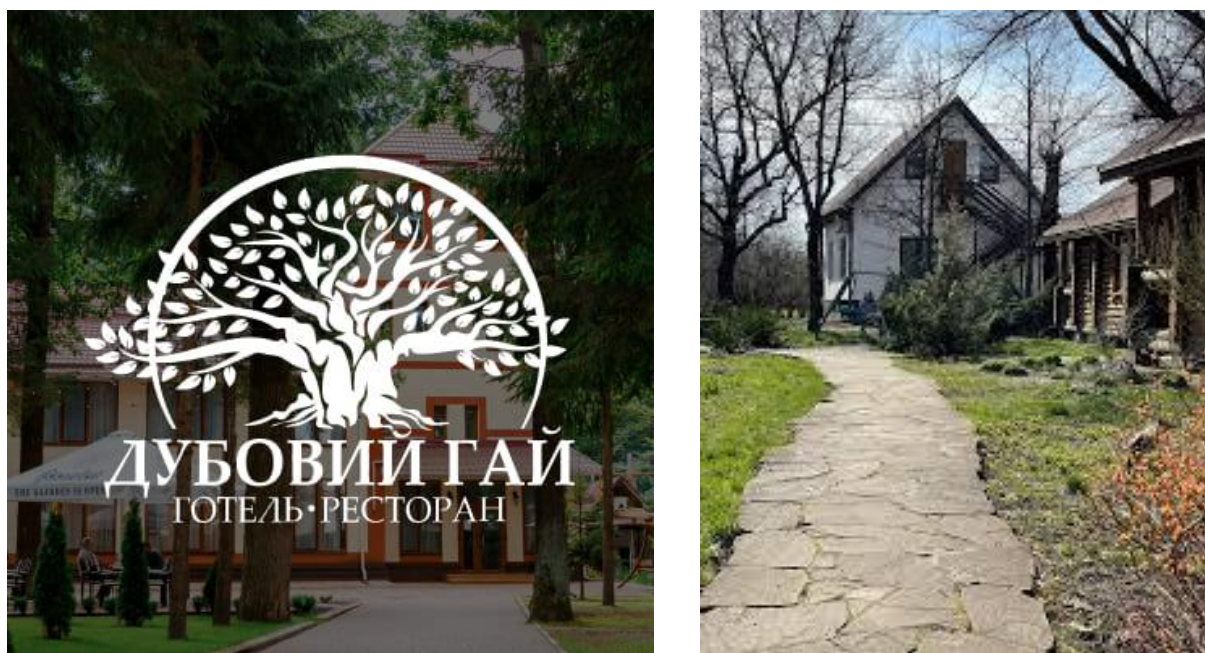


Рисунок 1.2 – Територія туристично-рекреаційного комплексу

Джерело: [12]

Логотип туристично-рекреаційного комплексу «Дубовий гай» візуально представлений зображенням дубового дерева, що є символом міцності, довговічності та природної краси. Назва комплексу виконана у класичному шрифті, що підкреслює солідність та надійність закладу. Дубове дерево має розкидисті гілки та густе листя, що символізує захист та благополуччя. Загалом, логотип викликає відчуття спокою, стабільності та зв'язку з природою, що робить його привабливим для потенційних відвідувачів, які шукають відпочинку серед природи.

Адміністратори готелю та ресторану керують всією роботою офіціантів, бармена, гардеробника, прибиральника, служб готелю, вирішують проблеми з відвідувачами. Адміністратор ресторану готує, контролює та збирає наступну інформацію (табл. 1.1).

Директор зобов'язаний забезпечити виконання чіткого постачання підприємства сировиною, продуктами, напівфабрикатами, предметами матеріально-технічного оснащення, створити необхідні умови для збереження

товарно-матеріальних цінностей; контролювати роботу всіх учасників підприємства, а також дотримання правил санітарії та гігієни, техніки безпеки.

Таблиця 1.1 – Основні форми внутрішньої звітності ресторану при туристично-рекреаційному комплексі «Дубовий гай»

Щоденно	Щотижнево	Щомісячно	За необхідності
Контроль виходу співробітника на зміну	Звіт по касі та еквайрінгу	Графік роботи працівників на затвердження	Анкета кандидата
Контроль зовнішнього вигляду	Звіт по гостям (задоволеність, скарги)	Звіт по продажах	Затвердження списку постачальників
Збори зміни	Звіт по покупках	Звіт по відпрацьованих годинах	Анкета співробітника
Звіти про виручку/середній чек	Звіти по чек-листам	Звіт по інвентаризації	Пропозиція щодо введення нових напоїв
Контроль уходу сспівробітників			
Касові звіти		Звіт Cost&Price	Пропозиція щодо введення нових страв
Контроль складання тестів/атестацій			
Списання, переміщення товару			

Джерело: узагальнено автором

Директору безпосередньо підпорядковується адміністратор готелю, адміністратор ресторану та шеф-кухар. Але за лінійно-функціональної структури управління директор у поодиноких випадках віддає розпорядження безпосередньо працівникам. Бухгалтерія веде оперативний облік діяльності загалом та за підрозділами, обробляє та групує дані первинного обліку, займається заповненням документації бухгалтерської та статистичної звітності. Бухгалтери враховують товарно-матеріальні цінності, що знаходяться на складах та на виробництві, проводять їх інвентаризацію, займаються калькуляцією вартості страв тощо.

Адміністратор має право у разі порушення покоївками, офіціантами, барменами та іншим обслуговуючим персоналом правил обслуговування не допускати їх до роботи чи відсторонити, повідомивши про це керівництву готелю

або ресторану. Адміністратори готелю та ресторану ведуть журнали забутих речей. Покоївки, офіціанти, гардеробник та прибиральники негайно здають адміністратору забуті речі, а він записує їх у журнал і повідомляє про це директору. У своїй роботі адміністратор підпорядковується директору та виконує всі його вказівки, пов'язані з обслуговуванням відвідувачів ресторану.

Готельно-ресторанний комплекс надає своїм гостям затишні та обладнані номери, відкритий басейн, послуги спа-комплексу (басейн під скляним дахом, хамам, масаж, лазні). Додаткові готельні вигоди включають також (рис. 1.3):

- 1) послуги з організація банкетів;
- 2) послуги аніматора-няні на відкритому дитячому майданчику;
- 3) уроки їзди верхи (приватна стайня на території комплексу);
- 4) тренажерний зал та фітнес-центр;
- 5) конференц-сервіс;
- 6) відкритий басейн;
- 7) оренда велосипедів;
- 8) оренда альтанок;
- 9) оренда тенісних кортів.



Рисунок 1.3 – Приклади додаткових послуг комплексу «Дубовий гай»

Джерело: [12]

Бізнес-центр готелю включає 3 конференц-зали. Максимальна площа конференц-залу 120 кв.м., а максимальна місткість до 100 осіб. У конференц-залах є все потрібне обладнання. Комплекс має 153 номери різних категорій. Серед них такі:

- 1) «Стандарт Double» (74 номери);
- 2) «Стандарт TWIN» (20 номерів);
- 3) категорія «Привілей» (48 номерів);
- 4) категорія «Люкс» (11 номерів).

В усіх номерах готелю входять LED телевізори з системою інтерактивного телебачення, система кондиціонування, мінібар, чайник, праска і прасувальна дошка, шафа для сушіння приладдя для катання, сейф. У ванній кімнаті є дзеркала і фен, а також косметика класу люкс. Кожному гостю надається зручний халат та м'які капці.

Ціна номера в готелі залежить від його типу, основна відмінність яких полягає в площі та розташування в будівлі готелю, а також наявність харчування. Надаються послуги проживання в номерах з різними варіантами харчування: без харчування, сніданок та напівпансіон. Площа номерів складає 24 кв.м. та 48 кв. м. Ціна за проживання коливається від 2000 до 12000 грн. на добу за номер. Харчування можна замовити в номер або снідати і обідати в ресторані. У ресторані пропонують гостям страви української кухні, а іноді проводять кулінарні шоу. Бронювання номерів готелю можна здійснювати як телефоном, так і через інтернет. Комплекс має сайт та офіційні соціальні мережі.

Згідно із даними комплексу, 68% гостей готелю становлять родини із дітьми, 21% гостей становлять пари, 8% - подорожують поодиночці, 3% - гості, які прибули до готелю за діловими цілями. Отже, готельно-ресторанний комплекс може позиціонувати себе як заклад для родинного відпочинку.

Служба бронювання комплексу виконує такі функції: прийом заявок на готельні місця та їх обробка. Процедура бронювання здійснюється за телефоном, через комерційних представників готелю (турагентів та туроператорів), електронною поштою, за допомогою глобальних систем бронювання. Зі службою

прийому та розміщення гість контактує найбільше, туди він звертається за інформацією та послугами під час свого перебування у готелі. До найважливіших функцій служби прийому відносяться вітання гостя та виконання необхідних формальностей при його розміщенні. До функцій служби прийому та розрахункової частини належать також розподіл номерів та облік вільних місць у готелі, виписки рахунків та здійснення розрахунків із клієнтами [16].

Найважливішою функцією служби експлуатації номерного фонду є підтримання необхідного рівня комфорту та санітарно-гігієнічного стану готельних номерів, а також громадських приміщень (холів, фойє, переходів, коридорів). Службу експлуатації номерів очолює менеджер, якому підпорядковані покоївки, чергові по поверху та деякі інші категорії працівників. Основним обов'язком покоївок є прибирання номерів.

Комплекс також доволі багато уваги приділяє також соціальній відповідальності. Зокрема, на офіційних сторінках закладу регулярно оголошуються збори у співпраці із благодійним фондом «Тихо» на користь військових, заклад збирає гуманітарну допомогу, перераховує частину виручки на благодійність, надає власні приміщення для заходів інших благодійних організацій. Окрім того, комплекс співпрацює із «Natul Madan Shelter», притулком для тварин, постраждалих від війни в Україні.

Відвідувачу ресторану при «Дубовому гаї» має бути надана найбільш повна інформація про пропонований продукт до здійснення замовлення, час очікування офіціанта – не більше 3 хвилин; час очікування відвідувачем напоїв – не більше 10 хвилин; час очікування відвідувачем закусок – не більше 20 хвилин; час очікування гарячих страв – не більше 35 хвилин. Акцент робиться на тому, що при прощанні з відвідувачем потрібно приділити йому гідну увагу: отримання оплати та прощання з гостем – не менше 3 хвилин.

Однак, незважаючи на послідовну та доволі успішну кадрову та маркетингову стратегію закладу, кризові явища в країні змушують керівництво до пошуку шляхів підвищення ефективності діяльності туристично-рекреаційного комплексу.

1.2. Фінансово-економічний стан ТОВ «Мірадіс»

Наступний етап економічної характеристики готельно-ресторанного закладу полягає в дослідженні балансу та фінансових результатів його діяльності. ТОВ «Мірадіс» відноситься до малих підприємств, має статутний капітал 400 000 грн і подає спрощену фінансову звітність.

Комплекс має всі необхідні підсобні приміщення, які виконують допоміжні функції, а також приміщення для приймання, зберігання та підготовки товарів до продажу. До підсобних приміщень належать кімнати покоївок, кастилянші, білизняна, комори, де зберігаються невеликі контейнери обмінного фонду та тара, а також інвентар для прибирання та миючі засоби. До інших приміщень належить кімнати, призначені для зберігання, фасування, комплектування продуктів, розвантажувальних, приймальних та інших робіт, а також загальна комора. Проаналізуємо основні засоби підприємства (табл. 1.2).

Таблиця 1.2 – Основні засоби ТОВ «Мірадіс», тис. грн

Показник	Стаття балансу	2020	2021	2022
Основні засоби (ОЗ):	1010 (ф.1)	13,7	11,5	9,3
Первісна вартість	1011 (ф.1)	49,2	51,7	51,7
Знос	1012 (ф.1)	35,5	40,2	42,4
Коефіцієнт спрацювання (зносу) основних засобів (1012/1011	0,72	0,78	0,82
Обсяг виробленої продукції (ОВП)	2000 (ф. 2)	2 982,30	5 391,1	4 754,2
Фондовіддача ОЗ	ОВП/ОЗ середнє	435,37	427,87	457,13

Джерело: розраховано автором

Основні фонди можуть бути власними, тоді вони перебувають на балансі, а можуть бути орендованими – в цьому випадку вони обліковуються на позабалансових рахунках). Коефіцієнт спрацювання основних засобів показує, яка частина вартості основних засобів перенесена на готову продукцію. Рівень спрацювання вважають високим, якщо цей коефіцієнт $> 0,5$. Можемо зробити

висновок, що поточні показники коефіцієнту спрацювання основних засобів високі, що свідчить про термінову необхідність оновлення основних засобів і застаріле виробниче обладнання ресторанного закладу.

Проаналізуємо фінансові результати діяльності підприємства (табл. 1.3).

Таблиця 1.3 – Горизонтальний аналіз фінансової звітності ТОВ «Мірадіс»

Показники	2020, грн.	2021, грн.	2022, грн.	Відхи- лення 2021 до 2020, грн	Віднос- ний %	Відхи- лення 2022 до 2021, грн	Віднос- ний %
Виручка від реалізації продукції	93305	214491	141274	73217	151,8	-121186	43,50
Собівартість реалізованої продукції	67866	153378	93170	60208	164,6	-85512	44,25
Валовий прибуток	16365	42177	37341	4836	112,9	-25812	38,80
Інші операційні доходи	35883	73175	100802	-27627	72,6	-37292	49,04
Адміністративні витрати	11483	20454	17553	2901	116,5	-8971	56,14
Витрати на збут	3460	5385	4375	1010	123,1	-1925	64,25
Інші операційні витрати	93772	92174	109544	-17370	84,1	1598	101,73
Фінансові результати від операційної діяльності	-56467	-2752	6671	-9423	-	-53715	-
Фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування	-50314	-66356	325	-66681	-	16042	-
Чистий прибуток (збиток)	-50314	-66356	252	-66608	-	16042	-

Джерело: розраховано автором

В динаміці фінансових результатів відзначаються такі негативні зміни: собівартість реалізованої продукції зростає швидше, ніж виручка від реалізації продукції і валовий прибуток, що свідчить про зростання витрат на виробництво; темп зростання витрат вище темпу зростання доходів, що негативно позначається на собівартості одиниці продукції.

Сума оборотних коштів підприємства збільшилася на 13407 грн. в 2022 р в

порівнянні з 2021 р. Це збільшення відбулося головним чином за рахунок дебіторської заборгованості, яка до 2022 р. склала 60222 грн. Зростання дебіторської заборгованості пояснюється тим, що за рядом контрагентів по кейтерінгу не виконують своєчасні розрахунки за спожиту продукцію.

У разі нестачі власних фінансових коштів у підприємства виникає необхідність в залученні інвестицій. Показники фінансового стану аналізованого підприємства наведено в табл. 1.4.

Таблиця 1.4 – Показники фінансового стану ТОВ «Мірадіс»

Показники	Рік		
	2020	2021	2022
Коефіцієнт платоспроможності	0,075	0,067	0,071
Коефіцієнт критичної ліквідності	1,88	1,67	1,56
Коефіцієнт фінансової стабільності	2,49	1,46	1,34
Коефіцієнт автономії	0,71	0,59	0,64
Коефіцієнт забезпеченості власними засобами	3,28	2,18	2,05

Джерело: розраховано автором

З наведених розрахунків видно, що значення коефіцієнта фінансової платоспроможності відповідає тому, що підприємство має достатньо коштів для покриття своїх поточних зобов'язань. ТОВ «Мірадіс» має можливість погашення своїх поточних зобов'язань за рахунок власних оборотних активів. Перевищення власних коштів над позиковими вказує на те, що підприємство має достатній рівень фінансової стійкості і відносно незалежно від зовнішніх фінансових джерел.

Загалом результати аналізу підтверджують висновки про необхідність пошуку додаткових шляхів підвищення ефективності діяльності підприємства.

1.3. Аналіз попиту на додаткові послуги ТОВ «Мірадіс»

Основне завдання будь-якого бізнесу полягає в отриманні прибутку. У сфері розміщення та громадського харчування це можна зробити різними методами: розширити заклад, додати сервіс QR меню для ресторану, переглянути ціни, калькуляційні картки та меню тощо. Найефективніший спосіб підняти прибуток,

не змінюючи нічого кардинально, провести аналіз додаткових послуг. Для цього краще використовувати професійні інструменти, наприклад ABC-аналіз у поєднанні із XYZ-аналізом. Останній дає можливість дослідити сезонність попиту на різні послуги [1]. ABC-аналіз — це теоретичний підхід, який надає виробничим і сервісним компаніям краще розуміння їхніх витрат. Головною перевагою ABC перед іншими методами калькуляції є його здатність відстежувати найдорожчі накладні витрати на окремі позиції меню, а не просто розподіляти їх. Однією з передумов для ефективного ABC-аналізу є різноманітність споживання ресурсів, які не корелюють із традиційними методами розподілу витрат.

ABC-аналіз допомагає керівництву визначити, які додаткові послуги справді прибуткові. Таким чином, маркетингові кошти можна витратити ефективніше, орієнтуючись на найприбутковіші сегменти клієнтів.

Ще однією перевагою методу ABC є глибоке розуміння виробничої діяльності, що дозволяє краще контролювати витрати на оплату праці без зниження рівня обслуговування, яке надається замовнику. Це допомагає зменшити організаційні втрати та затримки в обслуговуванні, підвищити рівень задоволеності клієнтів і співробітників, операційну ефективність і співпрацю між внутрішніми підрозділами.

ABC-аналіз – це емпіричне правило, яке стверджує, що для багатьох явищ 80 відсотків наслідків спричинені 20 відсотками причин, наприклад, 20 % покупців дають 80 % прибутків. Розподіл позицій меню за класами виглядатиме наступним чином: клас А — 20% позицій, що приносять 70% прибутку; клас В — 30% позицій, що приносять 25% прибутку; клас С — 50% позицій, що приносять 5% прибутку [24].

XYZ-аналіз дозволяє визначити найбільш стабільні у попиті додаткові послуги, які мають бути присутні завжди, а також сезонні пропозиції, які доцільно включати лише протягом коротких проміжків часу [10], при цьому варіація <10% - стабільний попит, 10%-25% - середньостабільний попит, >25% - нестабільний попит, сезонна послуга. Об'єднана матриця із уточненими позиціями наведена на рис. 1.4.

Матриця характеристик груп об'єктів за результатами ABC/XYZ-аналізу

	А	В	С
Х	Висока прибутковість Регулярність закупівель (продажів) Високий рівень прогнозованості	Середня прибутковість Регулярність закупівель (продажів) Високий рівень прогнозованості	Низька прибутковість Регулярність закупівель (продажів) Високий рівень прогнозованості
У	Висока прибутковість Періодичність закупівель (продажів) Середній рівень прогнозованості	Середня прибутковість Періодичність закупівель (продажів) Середній рівень прогнозованості	Низька прибутковість Періодичність закупівель (продажів) Середній рівень прогнозованості
Z	Висока прибутковість Нерегулярність закупівель (продажів) Низький рівень прогнозованості	Середня прибутковість Нерегулярність закупівель (продажів) Низький рівень прогнозованості	Низька прибутковість Нерегулярність закупівель (продажів) Низький рівень прогнозованості

Рисунок 1.4 – Інтерпретація результатів об'єднаного ABC/XYZ-аналізу

Джерело: [10]

Отже, пропонуємо провести комплексний ABC-XYZ-аналіз для 10 пунктів із розділу «додаткові послуги». Для цього проведемо аналіз виручки від реалізації платних додаткових послуг по місяцям (за даними 2023 року, травень-серпень) за допомогою програмного засобу Microsoft Excel. Додатковою перевагою цього методу є простота і зручність у використанні, що дозволяє адміністратору швидко опанувати і використовувати об'єднаний аналіз на практиці (табл. 1.5).

Таблиця 1.5 – ABC-аналіз додаткових послуг за обсягами реалізації, травень-серпень 2023 р.

Назва послуги	Місяць				Всього	%	Накопичений %	Група
	1	2	3	4				
Спа-комплекс, тис. грн	4000	3700	3500	4100	15300	26.06%	26.06%	А
Організація банкетів, тис. грн	3600	3300	4000	3400	14300	24.35%	50.41%	А
Аніматор-няня (дитячий майданчик), тис. грн	3300	1000	1500	2000	7800	13.28%	63.69%	А
Уроки їзди верхи, тис. грн	400	1600	2000	2900	6900	11.75%	75.44%	А
Тренажерний зал, тис. грн	1400	1040	1200	1300	4940	8.41%	83.86%	В

Продовження таблиці 1.5

Конференц-сервіс, тис. грн	700	1000	1100	800	3600	6.13%	89.99%	В
Відкритий басейн, тис. грн	500	600	400	900	2400	4.09%	94.07%	В
Оренда велосипедів, тис. грн	450	490	460	480	1880	3.20%	97.28%	С
Оренда альтанок, тис. грн	240	300	340	400	1280	2.18%	99.46%	С
Оренда тенісних кортів, тис. грн	50	70	110	70	320	0.54%	100.00%	С

Джерело: сформовано автором

Використання цих двох методів допомагає сформуванню моделі прибутков-попит. Оскільки іноді буває, що за результатами група X і група A не завжди збігаються. І якщо послуга з групи A одночасно перебуває в групі Z, тобто вона приносить частину в основний прибуток підприємства, але при цьому є малозатребуваною, і тоді треба приймати рішення на користь інших послуг з великим потенціалом.

За результатами аналізу ми можемо зробити висновок, що до групи A, яка характеризується високою прибутковістю, відносяться одразу 4 позиції – спа-комплекс, організація банкетів, аніматор-няня (на дитячому майданчику), уроки їзди верхи. До групи B із середньою прибутковістю можна віднести ще три позиції, а саме: тренажерний зал, конференц-сервіс, відкритий басейн. Позиції, які віднесені до групи C – послуги оренди відповідно велосипедів, альтанок та тенісних кортів.

Об'єднана матриця ABC-XYZ для комплексу «Дубовий гай» (ТОВ «Мірадіс») виглядатиме наступним чином (рис. 1.5). Найбільш перспективними позиціями вважаємо послуги, які відносяться до AX, AY, VX. Однак, потенціалом для розвитку також володіють групи AZ, BY, CX. Остаточне рішення щодо виключення певних додаткових послуг завжди приймається вищим керівництвом, в першу чергу в особі директора та адміністраторів готелю і ресторану.

AX	BX	CX
AY	BY	CY
AZ	BZ	CZ

Розподіл послуг за об'єднаними групами:

найбільш перспективні позиції
середньостабільні позиції
позиції, які потребують перегляду

Рисунок 1.5 – Об'єднана ABC-XYZ-матриця для аналізу додаткових послуг ТОВ «Мірадіс»

Джерело: узагальнено автором

Остаточні висновки ми можемо зробити лише після дослідження додаткових послуг комплексно – у сполученні із результатами варіації попиту (XYZ-аналіз). Це надає можливість найбільш точно визначити найбільш прибуткові та найбільш «проблемні» додаткові послуги. Результати комплексного аналізу наведено в табл. 1.6.

Таблиця 1.6 – ABC-XYZ-аналіз додаткових послуг за обсягами реалізації, травень-серпень 2023 р.

Товар	Місяць				Варіація, %	Група	Об'єднана позиція товару
	1	2	3	4			
Спа-комплекс, тис. грн	4000	3700	3500	4100	7.20%	X	AX
Організація банкетів, тис. грн	3600	3300	4000	3400	8.66%	X	AX
Аніматор-няня (дитячий майданчик), тис. грн	3300	1000	1500	2000	50.68%	Z	AZ
Уроки їзди верхи, тис. грн	400	1600	2000	2900	60.13%	Z	AZ

Продовження таблиці 1.6

Тренажерний зал, тис. грн	1400	1040	1200	1300	12.43%	Y	BY
Конференц-сервіс, тис. грн	700	1000	1100	800	20.29%	Y	BY
Відкритий басейн, тис. грн	500	600	400	900	36.00%	Z	BZ
Оренда велосипедів, тис. грн	450	490	460	480	3.88%	X	CX
Оренда альтанок, тис. грн	240	300	340	400	21.04%	Y	CY
Оренда тенісних кортів, тис. грн	50	70	110	70	87.20%	Z	CZ

Джерело: сформовано автором

Із таблиці бачимо, що далеко не всі позиції групи А потрапили у групу Х. І навпаки, до групи Х, яка характеризується найбільш стабільним попитом і відповідно простотою планування, містять найменш рентабельні позиції із групи С. Відповідно, для остаточного визначення із найбільш цікавими для подальшої пропозиції додатковими послугами, доцільно скористатись об'єднаною матрицею. Деталізуємо її.

До групи АХ відносяться найцікавіші для туристично-рекреаційного комплексу послуги, саме ці позиції приносять більшу частину прибутку і обов'язково мають пропонуватись і надалі – це послуги спа-комплексу та послуги з організації банкетів. До групи AZ, яка є прибутковою, однак характеризується значною сезонністю попиту увійшли послуги аніматора-няні на відкритому дитячому майданчику та уроки їзди верхи. До цих позицій можуть бути застосовані заходи щодо зниження варіації попиту та усунення сезонності. Це дозволить перевести їх до найбільш прибуткових груп. До додаткових послуг із середнім рівнем прибутковості та середньо-високою варіацією попиту увійшли такі позиції: тренажерний зал та конференц-сервіс. Стабільним попитом, але низькою

прибутковістю характеризується послуга оренди велосипедів. Всі ці позиції, тим не менше, мають залишитись в існуючому переліку. Найбільш проблемні послуги, доцільність надання яких має бути переглянута – це оренда відкритого басейну, альтанок та тенісних кортів. Стосовно цих послуг має бути прийнято окреме управлінське рішення з боку директора.

Таким чином, за результатами об'єднаного аналізу нами було виявлено дві найбільш перспективні додаткові послуги – це послуги спа-комплексу, послуги з організації банкетів, а також дві додаткові послуги, які потребують заходів щодо зниження сезонності – це послуги аніматора-няні на відкритому дитячому майданчику та уроки їзди верхи.

Для визначення пріоритетного напрямку оптимізації додаткових послуг можна скористатись методом надання споживчих оцінок. Використання споживчих оцінок якості може бути здійснено в такій послідовності:

1. Збір та аналіз ключових даних про клієнта;
2. Розробка вимог до проведення споживчої оцінки (хто проводить і як);
3. Розробка підходів залучення клієнтів (можливо, як частина програми лояльності) до формування ними власної оцінки ресторанного закладу;
4. Облік отриманих результатів для формування загальної оцінки конкурентоспроможності підприємства.

Вважаємо, що для збільшення позитивного ефекту в результаті використання споживчих оцінок необхідно виконання наступних вимог:

- проведення оцінки за допомогою різних підходів (це відображається в різноаспектних питаннях клієнтам);

Також важливим напрямом підвищення результатів діяльності закладу готельно-ресторанного господарства може бути запровадження доступності та інклюзивності [7], для того, щоб простір міг використовуватись для відповідних заходів (рис. 1.6).

Інклюзивне меню – гарний приклад забезпечення доступності для всіх. Якщо доступ до меню передбачено за QR-кодом, то слід подбати, аби воно зчитувалося програмами для читання екрану [4]. Цікавою є думка стосовно того, що: «готельні

та ресторани підприємства, які розвиватимуть інфраструктуру для забезпечення інклюзивних потреб будуть більш конкурентоспроможні, що в цілому позитивно відобразиться на іміджі України як соціально орієнтованої туристської держави і сприятиме розквіту ринку туристичних послуг, економіки нашої держави» [3].

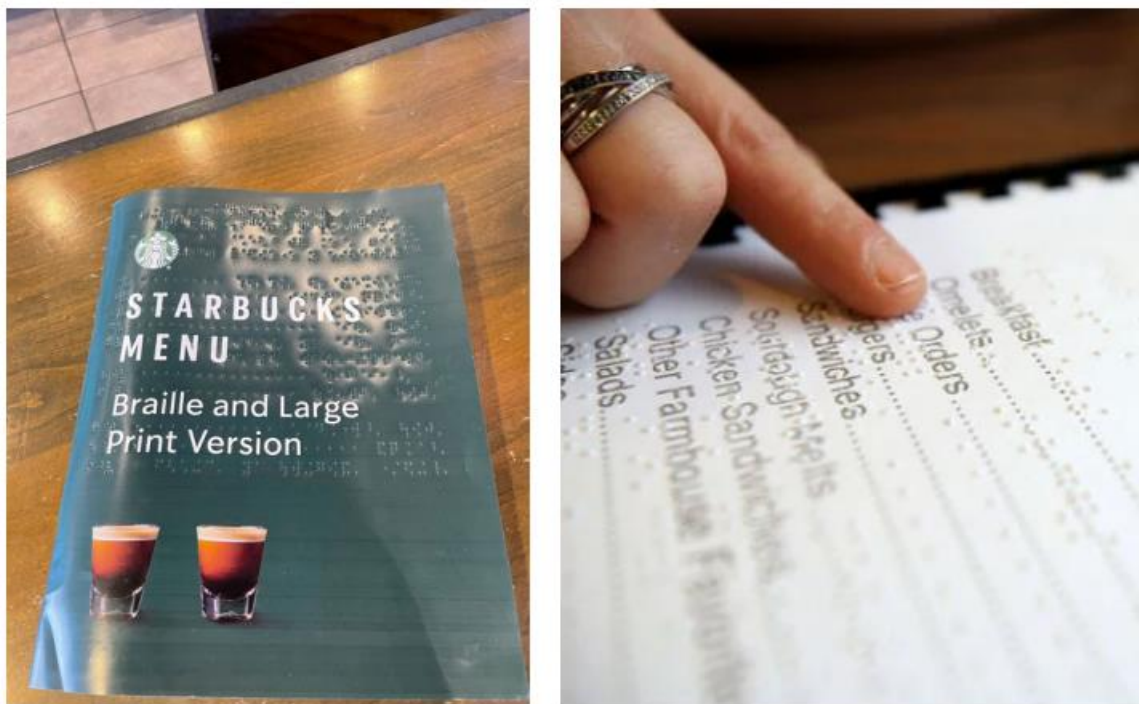


Рисунок 1.6 – Приклади меню, що містять збільшений шрифт, зображення страв та шрифт Брайля.

Джерело: [7]

Важливо також приділяти увагу навчанню персоналу [5; 15; 21]:

1. Навчати персонал правилам коректної комунікації, підвищувати обізнаність працівників про наявні у закладі елементи доступності, корпоративні політики та практики, а також про порядок інформування гостей про їхню наявність.

2. Люди з інвалідністю та люди старшого віку можуть потребувати більше часу, щоб висловитись або переміститися у просторі. Необхідно навчати персонал терпінню та ввічливості.

3. Необхідно бути дружніми до собак-помічників. Ці тварини допомагають людям з інвалідністю. Не можна пестити, не годувати та відволікати собак-

помічників [7].

4. За можливості необхідно встановити знак, що пропонує допомогу у зонах самообслуговування. Люди старшого віку, незрячі та люди з порушенням зору або слуху можуть потребувати допомоги при взаємодії з меню, обладнанням для самообслуговування, при орієнтуванні у просторі та в екстрених ситуаціях [14; 20].

Загальні рекомендації щодо підвищення доступності в комплексі «Дубовий гай» полягають у впровадженні системи зворотного зв'язку для гостей з обмеженими можливостями для постійного вдосконалення послуг. Також слід розглянути доцільність проходження сертифікації за міжнародними стандартами доступності, що може підвищити привабливість комплексу для різних категорій гостей та делегацій. Ці заходи допоможуть створити більш доступне та інклюзивне середовище в готельно-ресторанному комплексі «Дубовий гай», забезпечуючи комфортний та приємний відпочинок для всіх відвідувачів.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ДИТЯЧОЇ АНІМАЦІЇ В ЗАКЛАДІ ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНОЇ СФЕРИ

2.1. Рекомендації щодо вдосконалення якості додаткових послуг в туристично-рекреаційного комплексу «Дубовий гай» (ТОВ Мірадіс»)

Під час організації обслуговування туристів у комплексі «Дубовий гай» керуються такими нормативними документами: міжнародними стандартами, державними стандартами, стандартами підприємства, Законами України, правилами сертифікації туристичних послуг та послуг готелів. Технологічний процес надання готельної послуги в комплексі «Дубовий гай» включає [23]:

- зустріч гостя при вході до готелю;
- реєстрацію, оформлення документів та розміщення гостя;
- обслуговування в номері;
- обслуговування при наданні послуг харчування;
- задоволення культурних запитів, спортивне, оздоровче та фітнес-обслуговування;
- оформлення виїзду.

Для визначення ефективності роботи комплексу у сфері задоволення запитів гостей було проведено аналіз якості додаткових послуг. Основними методами збору даних, необхідними для аналізу якості, стали анкетний метод і розробка опитувального листа. Для того щоб проаналізувати якість обслуговування в готелі було складено анкету для гостей (додаток А) на підставі якої було проведено дослідження.

Анкета складається з двох блоків: у першому блоці виявляється рівень якості загалом послуг готелю, а у другому блоці визначається рівень задоволеності гостями персоналом готелю. В опитуванні взяли участь 100 клієнтів готелю. При виїзді із номера гостю пропонувалося заповнити анкету. Результати задоволення гостей послугами готелю (1 блок анкети) наведено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Результати опитування гостей щодо рівня задоволеності послугами комплексу «Дубовий гай»

Питання	Відмінно, осіб	Добре, осіб	Задовільно, осіб
Як Ви оцінили б такі показники ефективності роботи комплексу:			
Місце знаходження	71	29	0
Кваліфікованість персоналу	53	39	8
Ввічливість та чуйність персоналу	41	51	8
Інфраструктура комплексу	51	45	4
Володіння персоналом іноземними мовами	25	31	26
Затишок та зручності в номері	35	52	13
Наявність додаткових послуг в сфері дитячої анімації	39	42	19
Організація харчування	29	55	16
Поширеність інформації про комплекс	11	29	31
Всього опитано:	100 осіб		

Джерело: сформовано автором

З таблиці випливає, що гості вважають досить зручним місцем розташування комплексу та гарну інфраструктуру, відзначають високу кваліфікованість персоналу у вирішенні різних питань, а також ввічливість та чуйність персоналу.

Наявність та якість надання додаткових послуг влаштувало 81 особу зі 100 опитаних, 19 гостей відзначили недоліки у додаткових послугах готелю. З додаткових послуг гості позитивно відгукнулися про наявність паркування, а негативні відгуки надійшли на адресу дозвілля в самому готелі. Це потребує додаткових зусиль в сфері організації анімаційної діяльності

Організація харчування у готелі також влаштувала не всіх гостей: 16 осіб відзначили цю послугу задовільною. Також деякі гості відзначили, що у готелі співробітники недостатньо володіють іноземними мовами (це відзначили гості, для яких цей параметр був важливий), а також затишок та зручність у номері 13 гостей

відзначили оцінкою задовільно.

Параметр популярності готелю показав, що гості погано обізнані про наявність даного готельного підприємства: 11 осіб оцінили цей параметр як «відмінно» – це переважно постійні клієнти, 29 осіб дали оцінку «добре» – ці гості вказали, що дізналися про готель від знайомих, а 31 особа відзначила погану поінформованість про готель, 29 гостей взагалі не цей параметр не оцінювали.

У графі «Побажання та коментарі» для покращення роботи готелю гості наголосили на необхідності підвищити інформативність про готель (45% опитаних). Також гості хотіли б бачити у пропозиціях готелю знижки для постійних клієнтів (55%).

Аналіз відповідей на другий блок анкети показав наступне:

1) 55% гостей не отримали вичерпної відповіді під час бронювання номера, а 10% гостей отримали мінімальну консультацію по телефону;

2) 60% гостей відзначили охайний вигляд персоналу, а 40% відзначають, що зовнішній вигляд не був акуратним та охайним;

3) 35% відсотків гостей залишилися задоволені розмовою по телефону, тоді як 65% відзначили нетактовність персоналу (відсутність відповіді протягом тривалого часу, незацікавленість працівників у проблемі гостя);

4) 55% гостей оцінили роботу стійки реєстрації гостей на оцінку «7», 35% на оцінку «6» та 10% поставили оцінку «5».

З даних анкетування, можна дійти невтішного висновку у тому, що від початку спілкування з гостем (телефонного дзвінка) персонал нехтує виконанню стандартів обслуговування, унаслідок чого якість проживання гостя у готелі знижується, загальне враження якість сервісу псується. На основі опитування гостей виділяються позитивні сторони роботи готелю:

- висока культура спілкування персоналу з гостями;
- якісне прибирання номерів;
- зручне розташування готелю та гарна інфраструктура;
- кваліфікованість обслуговуючого персоналу.

Також виявлено негативні сторони роботи готелю. Серед основних виділено:

- недостатньо налагоджена система бронювання (немає автоматизації);
- тривалий час реєстрації гостя (перевантаженість персоналу, відсутність внутрішньої автоматизації);
- невелика кількість додаткових послуг в сфері дитячої анімації.

Отже, у комплексі «Дубовий гай» потрібна розробка заходів щодо підвищення якості обслуговування гостей. Ці заходи підвищать попит на послуги, а також підвищать його імідж. Для вдосконалення діяльності комплексу та підвищення якості обслуговування необхідно розробити заходи, які будуть спрямовані на полегшення роботи працівників готелю, а також підвищення рівня задоволеності послугами гостей. Виявлені недоліки, запропоновані шляхи їх усунення та очікуваний результат, представлені в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Рекомендації щодо вдосконалення ефективності діяльності комплексу «Дубовий гай»

Недоліки	Заходи	Очікуваний результат
Незадоволеність гостями додатковими послугами готелю у сфері дитячої анімації	Реалізувати інвестиційний проєкт «Дитяча ігрова кімната»	Зниження сезонності запропонованої послуги, підвищення задоволеності послугами комплексу
Збої в системі бронювання, тривалий час реєстрації гостя	Встановити паспортний сканер на рецепцію	Підвищення якості та швидкості обслуговування
Недостатня оперативність роботи служб, які контактують із гостем	Встановити в службу прийому та розміщення електронні телефонні системи для організації індивідуального обслуговування гостей	Підвищення якості обслуговування клієнтів, підвищення конкурентоспроможності послуг, організація індивідуального обслуговування гостя

Джерело: сформовано автором

Запропоновані заходи будуть спрямовані на підвищення якості послуг готелем, на розширення переліку наявних додаткових послуг, на усунення недоліків служб при бронюванні та реєстрації гостей, а також на підвищення оперативності роботи служби розміщення. Особливу увагу слід приділити створенню стаціонарної дитячої ігрової кімнати, яка могла би працювати цілий рік.

2.2. Дослідження пропозиції дитячих анімаційних послуг в туристично-рекреаційних комплексах Дніпропетровської області

Анімація та атракціони для дітей є одним з найважливіших факторів при виборі місця для сімейного відпочинку. Про це свідчать, наприклад, неодноразові запитання батьків, які приїжджають до турфірм. У зв'язку із війною та відповідними обмеженнями, надзвичайної популярності набрали замські туристично-рекреаційні комплекси. Наявність в них дитячої анімації, аквапарків та сімейних номерів є суттєвою конкурентною перевагою. Батьки найчастіше шукають найбільш зручний варіант для всієї родини, але завжди з акцентом на те, щоб діти були зайняті.

Перш за все, хороший аніматор створює дружню дитячу атмосферу – він інтегрує, спонукає до активного відпочинку, залучає дітей до різних активностей. Багато туристів беруть участь в анімаційних заходах, і це покращує якість їхнього перебування на відпочинку.

По-друге, професійна анімація — це шанс готелю для залучення так званих «туристів-рецидивістів» — людей, які знову повертаються до готелю, в якому вже побували. Розвиток анімації дозвілля в готелях – це також можливість для молоді, яка шукає сезонну та привабливу роботу. Багато студентів виїжджають за кордон працювати в анімації під час літніх канікул, але багато хто з радістю залишиться і шукає тут роботу. Анімація – це не тільки приваблива робота на туристичному ринку, а ще й пригода. Крім грошей, її переваги також включають: встановлення численних контактів, тренування реагування на стрес та міжособистісне спілкування.

Замські туристично-рекреаційні комплекси Дніпропетровщини активно працюють над розробкою дитячих анімаційних програм.

Успішним прикладом, зокрема, є курорт «Осокори» (с. Орлівщина). Дитяча анімація тут проводиться щоденно. Організуються тематичних днів та вечорів, де діти можуть взяти участь у квестах, конкурсах та майстер-класах на різні теми (наприклад, піратський день, наукові експерименти, мистецькі заняття) (рис. 2.1).



Рисунок 2.1 – Приклади дитячих програм курорту «Осокори»

Джерело: [16]

Спортивні активності також дуже популярні, зокрема це проведення спортивних змагань, ігор та тренувань під керівництвом професійних інструкторів, що сприяє фізичному розвитку дітей, в тому числі у відкритому басейні. Творчі майстерні завжди знаходять маленьких поціновувачів – це і заняття з малювання, ліплення, що розвиває уяву та креативність дітей.

На курорті працюють кваліфіковані аніматори, які мають необхідні навички та знання для роботи з дітьми, що гарантує безпеку та якісне проведення часу. Врахування вікових особливостей та інтересів кожної дитини дозволяє створити комфортну та дружню атмосферу для всіх учасників.

Зони для ігор та занять обладнані з урахуванням всіх необхідних стандартів безпеки, що забезпечує захист дітей під час активностей. Під час проведення заходів діти знаходяться під постійним наглядом аніматорів, що дозволяє батькам бути впевненими у їхній безпеці.

Регулярне інформування є пріоритетом анімації в «Осококах». Надання батькам інформації про програму заходів, досягнення їхніх дітей та можливі зміни в розкладі здійснюється в телеграм-чаті, на рецепції та під час сніданку.

Включення у програму інтелектуальних ігор та завдань, що сприяють розвитку логічного мислення, уваги та пам'яті. Дитяча анімація в «Осококах» спрямована на створення позитивного та захоплюючого досвіду для дітей, забезпечуючи їм

незабутній відпочинок та нові знання. Тут облаштоване найпростіше укриття, є дитяча ігрова кімната в приміщенні корпусу, а також на відкритому просторі біля басейну (рис. 2.2).



Рисунок 2.2 – Облаштування ігрових зон курорту «Осокори»

Джерело: [16]

Інші туристично-рекреаційні комплекси, які пропонують дитячу анімацію та мають облаштовані дитячі ігрові майданчики, перелічено нижче.

1. Гостьовий будинок «Водолій» (с. Орловщина)

Цей гостьовий будинок пропонує комфортні умови для відпочинку всієї родини. Для дітей тут облаштована сучасна ігрова кімната з різноманітними розвагами, також працює аквапарк. Гості також можуть скористатися басейном, спортивними майданчиками (рис. 2.3).



Рисунок 2.3 – Облаштування ігрових зон, гостьовий будинок «Водолій»

Джерело: [18]

2. Туристично-рекреаційний комплекс Good Zone (с. Орлівщина)

Ця база розташована в мальовничому місці та пропонує широкий спектр послуг для дітей. Дитяча кімната оснащена різними іграшками та інтерактивними зонами. Для дітей також організують майстер-класи, тематичні вечірки та святкування днів народження. Тут є різноманітні ігрові майданчики, де діти можуть активно проводити час на свіжому повітрі. Наявність різноманітних атракціонів та розважальних зон, що роблять відпочинок ще більш захоплюючим та різноманітним. Безпечні басейни та водні зони, де діти можуть гратися під наглядом аніматорів та рятувальників.

Тут також працює прокат велосипедів, поле для міні-футболу, настільний теніс та мотузковий парк «Rope Zone» (рис. 2.4).

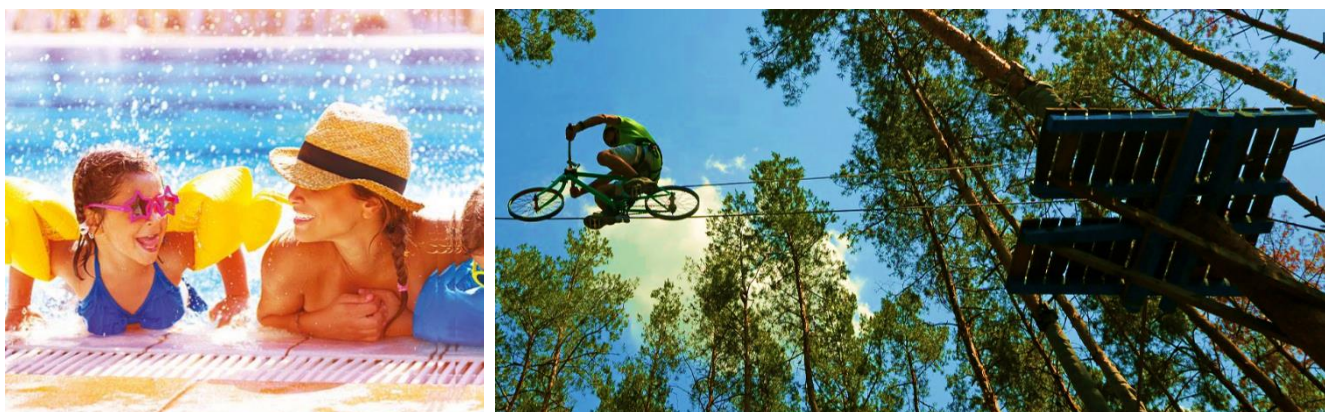


Рисунок 2.4 – Приклади заходів для дітей в туристичному комплексі «Good Zone»
Джерело: [17]

3. Парк-готель «Золотий пляж» – це місце для сімейного відпочинку, заміський відпочинок серед дубового лісу. Тиша, затишок, комфорт, відсутність галасливих та п'яних компаній. Комплекс пропонує спеціальні номери для сімей: номери, обладнані з урахуванням потреб сімей з дітьми, з додатковими ліжками або розкладними диванами. Наявність спеціального дитячого меню з урахуванням смакових вподобань та харчових потреб дітей – значна перевага комплексу, який пропонує лише вегетаріанські продукти.

Можливість скористатися послугами професійної няні для догляду за дітьми

дозволяє батькам відпочити або зайнятися власними справами. Цікавий парк-готель своїми водними розвагами – великим аквапарком та водною зоною перешкод Wibit, аналогів якої в регіоні немає (рис. 2.5).



Рисунок 2.5 – Приклади водних розваг для дітей в парк-готелі «Золотий пляж»

Джерело: [22]

Парк-готель «Золотий пляж» створює комфортні умови для дитячого відпочинку, забезпечуючи різноманітні можливості для активного, творчого та освітнього проведення часу, що робить відпочинок дітей незабутнім та радісним.

Отже, облаштована дитяча кімната у критому приміщенні пропонується лише на курорті «Осокори», що, безумовно, не задовольняє все більшу потребу у цілорічному дитячому відпочинку. Безпосередньо у досліджуваному нами комплексі «Дубовий гай» дитячий майданчик виглядає наступним чином (рис. 2.6).



Рисунок 2.6 – Дитячий майданчик комплексу «Дубовий гай»

Джерело: фото автора

Тут можна скористатись послугами професійної няні-аніматора і залишити дитину у теплий період року із погодинною оплатою. Ці приклади показують, що готельно-ресторанні комплекси в Дніпропетровській області пропонують різноманітні дитячі активності з великою кількістю розваг, що робить відпочинок з дітьми приємним та безтурботним.

Однак, вимоги безпеки та все більш зростаючий попит на послуги комплексу «Дубовий гай» створюють передумови для облаштування дитячої ігрової кімнати у найпростішому укритті комплексу, яке наразі виглядає наступним чином (рис. 2.7).



Рисунок 2.7 – Підвал першого корпусу комплексу «Дубовий гай»

Джерело: фото автора

При облаштуванні дитячих кімнат необхідно врахувати ряд специфічних особливостей даного типу приміщень. Всі дитячі кімнати обладнані безпечними меблями та іграшками.

Дитяча кімната має пропонувати широкий спектр розваг, включаючи інтерактивні ігри, майстер-класи, тематичні вечірки та спортивні заходи. Професійні аніматори мають забезпечувати цікаві програми для дітей різного віку, від малюків до підлітків. Важливою є також забезпеченість приміщення вентиляцією, другим виходом, відповідними санітарними вимогами, в тому числі

санвузлом. Окремо слід розглянути вимоги до вихователів та аніматорів в дитячій кімнаті, вона полягають у наступному [25]:

1. Освіта та кваліфікація. Вихователі та аніматори повинні мати відповідну педагогічну освіту або дипломи з спеціальностей, пов'язаних з дошкільною освітою, педагогікою, психологією або соціальною роботою. Сертифікати про проходження курсів першої допомоги, курсів аніматорів та інших спеціалізованих тренінгів по роботі з дітьми.

2. Досвід роботи від 1 до 3 років роботи в сфері виховання або анімації дітей, включаючи досвід роботи в дитячих садках, школах, таборах відпочинку або інших дитячих закладах. Досвід роботи з дітьми різного віку, включаючи малюків, дошкільнят та підлітків.

3. Особисті якості: здатність легко знаходити спільну мову з дітьми та їхніми батьками, креативність, вміння бути терплячим, розуміючим та доброзичливим у взаємодії з дітьми, відповідальне ставлення до обов'язків та здатність забезпечити безпеку дітей.

4. Професійні навички: здатність планувати та організовувати дитячі заходи, включаючи тематичні вечірки, майстер-класи, спортивні змагання та інші активності; вміння працювати в команді з іншими вихователями, аніматорами та персоналом комплексу; розуміння психології дітей різного віку, вміння вирішувати конфлікти та знаходити підхід до кожної дитини.

5. Медичні вимоги: відсутність медичних протипоказань для роботи з дітьми. Регулярне проходження медичних оглядів; здатність до психологічної стійкості та контролю емоцій в стресових ситуаціях.

6. Додаткові вимоги: готовність працювати в гнучкому графіку, включаючи вихідні та святкові дні; бажано мати знання іноземних мов для роботи з іноземними гостями комплексу.

Ці вимоги допоможуть забезпечити високий рівень обслуговування в дитячих кімнатах готельно-ресторанних комплексів та створити безпечне і цікаве середовище для дітей. Найпопулярніші дитячі аніматори, які можуть бути залучені до організації заходів в комплексі «Дубовий гай» перелічені нижче.

1. Студія ТІМКА, яка спеціалізується на організації дитячих свят у Дніпрі. Вони пропонують широкий спектр послуг, включаючи шоу мильних бульбашок, аквагрим, фігурки з кульок та різноманітні анімаційні програми. Аніматори створюють яскраві та незабутні свята для дітей будь-якого віку.

2. Компанія Ве Нарру надає послуги з організації дитячих свят та міні-садів. Вони пропонують ігрові кімнати, аніматорів, шоу-програми, майстер-класи та дитячі квести. Їхні аніматори забезпечують веселі та інтерактивні заходи, які залишають дітям яскраві спогади.

3. Lika Show пропонує послуги з організації дитячих свят, включаючи аніматорів, квести, шоу, майстер-класи та прикрашання залу. Вони спеціалізуються на створенні креативних та незабутніх святкових програм для дітей різного віку.

4. Компанія «Радість Всім» організовує та проводить дитячі свята, квести, вечірки та майстер-класи. Їхні аніматори створюють веселу та захоплюючу атмосферу для дітей, пропонуючи різноманітні інтерактивні програми.

5. «Трюки Науки» спеціалізуються на проведенні інтерактивних наукових шоу-програм. Вони пропонують захоплюючі експерименти та досліди, в яких можуть брати участь глядачі. Їхні програми підходять для свят, корпоративів та днів народження (рис. 2.8).



Рисунок 2.8 – Дитячі аніматори в м. Дніпро

Джерело: [24]

Ці компанії забезпечують високий рівень анімаційних послуг, створюючи незабутні свята для дітей у Дніпрі та області.

2.3. Обґрунтування інвестиційного проєкту «Дитяча ігрова кімната» в туристично-рекреаційному комплексі «Дубовий гай» (ТОВ «Мірадіс»)

При організації такої додаткової послуги, як дитяча ігрова кімната, необхідно врахувати той факт, що закладу необхідні фінансові кошти для реалізації даного проєкту, закупівлі устаткування, інших матеріалів. Також необхідно розробити рекламу для залучення клієнтів і врахувати такі аспекти, як ремонт, шум у приміщенні, що може заважати основній діяльності туристично-готельного комплексу. Площа проєктованої ігрової кімнати складе 80 м².

Дитяча ігрова кімната буде працювати щодня з 9:00 до 21:00 і розрахована на дітей віком від 2 до 10 років. При проєктованій квадратурі максимальна кількість дітей – 30 осіб. На дану кількість дітей заплановано один вихователь, дві няні та аніматор. Фонд заробітної плати на місяць при необхідній кількості персоналу у 4 особи наступний (табл. 2.3).

Таблиця 2.3 – Фонд заробітної плати співробітників дитячої ігрової кімнати

Назва посади	Кількість ставок	Фонд заробітної плати, грн
Вихователь	1	20 000
Няня	2	30 000
Аніматор	1	12 000
Всього:	4	62 000

Джерело: сформовано автором

Ігрова кімната буде розділена на 2 зони: для активних ігор, а також зона для творчості, саморозвитку. Меблі всюди будуть м'якими та світлими. Оскільки тут планується організація всіляких дитячих заходів, то необхідні музична апаратура й інше оснащення. Приклади дизайну дитячої ігрової кімнати у підвальному приміщенні наведені в додатку В.

Приклад розважальної програми для дитячої ігрової кімнати в готельно-ресторанному комплексі «Дубовий гай» на тиждень, з графіком роботи з 09:00 до 21:00 наведено нижче (табл. 2.4).

Таблиця 2.4 – Приклад програми анімації на тиждень

<p>Понеділок: 09:00 - 11:00: Ранкові ігри (розвивальні та рухливі ігри) 11:00 - 13:00: Майстер-клас з малювання 13:00 - 14:00: Обідня перерва 14:00 - 16:00: Конструювання з LEGO 16:00 - 18:00: Театральна година (ігри на розвиток акторських здібностей) 18:00 - 19:00: Вечірня казка 19:00 - 21:00: Настільні ігри та позли</p>	<p>П'ятниця: 09:00 - 11:00: Ранкові рухливі ігри 11:00 - 13:00: Малювання аквареллю 13:00 - 14:00: Обідня перерва 14:00 - 16:00: Спортивні змагання 16:00 - 18:00: Майстер-клас з орігамі 18:00 - 19:00: Вечірня казка 19:00 - 21:00: Відеоігри та симулятори</p>
<p>Вівторок: 09:00 - 11:00: Ранковий танцювальний флешмоб 11:00 - 13:00: Ліплення з пластиліну 13:00 - 14:00: Обідня перерва 14:00 - 16:00: Ігри на свіжому повітрі (за умови гарної погоди) 16:00 - 18:00: Читання казок з анімацією 18:00 - 19:00: Творча година (вироби з паперу) 19:00 - 21:00: Кіновечір (мультфільми)</p>	<p>Субота: 09:00 - 11:00: Ранковий аквагрим 11:00 - 13:00: Конкурс малюнків 13:00 - 14:00: Обідня перерва 14:00 - 16:00: Ігри на свіжому повітрі (за умови гарної погоди) 16:00 - 18:00: Театральні постановки (діти грають ролі) 18:00 - 19:00: Вечірній кінозал (мультфільми) 19:00 - 21:00: Вечірка з дискотекою</p>
<p>Середа: 09:00 - 11:00: Ранкова зарядка з аніматором 11:00 - 13:00: Експериментальний час (наукові експерименти для дітей) 13:00 - 14:00: Обідня перерва 14:00 - 16:00: Музичні ігри (гра на музичних інструментах) 16:00 - 18:00: Конкурси та вікторини 18:00 - 19:00: Вечірній кінозал (казки на проекторі) 19:00 - 21:00: Лего-вечірка</p>	<p>Неділя: 09:00 - 11:00: Ранкова зарядка та танці 11:00 - 13:00: Ліплення з глини 13:00 - 14:00: Обідня перерва 14:00 - 16:00: Майстер-клас з виготовлення ляльок 16:00 - 18:00: Ігрові турніри 18:00 - 19:00: Читання книжок 19:00 - 21:00: Флешмоб на завершення тижня</p>
<p>Четвер: 09:00 - 11:00: Ранкові спортивні ігри 11:00 - 13:00: Майстер-клас з виготовлення прикрас 13:00 - 14:00: Обідня перерва 14:00 - 16:00: Ляльковий театр 16:00 - 18:00: Кулінарний майстер-клас (приготування солодоців) 18:00 - 19:00: Казкова година (чарівні історії перед сном) 19:00 - 21:00: Ігри на логіку та увагу</p>	<p><i>Примітка: ця програма може бути адаптована відповідно до уподобань та віку дітей. Програма розваг буде періодично змінюватися та оновлюватись. На деякі дні тижня складається окрема розважальна програма. Тематика майстер-класів буде періодично змінюватись.</i></p>

Джерело: сформовано автором

Основні вимоги до дитячої ігрової кімнати:

1. Безпека. Використання екологічно чистих і гіпоалергенних матеріалів.

Меблі повинні бути без гострих кутів, з міцними кріпленнями та безпечними для дітей. М'яке покриття підлоги (наприклад, ковролін або спеціальні м'які плитки) для запобігання травмам. Розетки повинні бути закриті спеціальними заглушками. Всі електричні прилади повинні бути розміщені поза досяжністю дітей. Двері повинні бути обладнані замками, які запобігають випадковому виходу дітей з кімнати.

2. Обладнання та меблі. Облаштування зон для різних вікових груп та видів діяльності (наприклад, зона для малюків, зона для активних ігор, зона для творчих занять). Гірки, лабіринти, басейни з кульками, м'які кубики, іграшки відповідно до вікових груп. Дитячі крісла, столики для малювання, книжкові полицки з дитячими книжками.

3. Гігієна та санітарія. Регулярне прибирання та дезінфекція приміщення та іграшок. Наявність санвузла поруч з ігровою кімнатою, обладнаного дитячими унітазами та умивальниками. Забезпечення належної вентиляції приміщення для підтримання свіжого повітря.

4. Дизайн та інтер'єр. Яскраві кольори, тематичні малюнки на стінах, освітлення, яке не подразнює очі. Розташування меблів і обладнання з урахуванням віку і росту дітей для зручності використання.

5. Освітлення: оскільки дитяча ігрова буде розміщена у підвальному приміщенні у зв'язку із вимогами безпеки, в приміщенні буде штучне освітлення: яскраве, але не сліпуче освітлення, що забезпечує комфортні умови для гри та читання.

6. Додаткові послуги: можливість проведення дитячих свят, днів народжень, майстер-класів; співпраця з місцевими закладами освіти та творчими студіями для проведення додаткових заходів.

Ці вимоги допоможуть створити безпечну, комфортну та цікаву ігрову кімнату, яка забезпечить дітям гарний відпочинок, а батькам – спокій та задоволення від перебування у готельно-ресторанному комплексі «Дубовий гай».

Отже, дитяча ігрова кімната в готельно-ресторанному комплексі – це чудова можливість залучити більше сімейних клієнтів, підвищити рівень обслуговування

та збільшити доходи. Цей проєкт сприятиме розвитку лояльності клієнтів та створить додатковий потік прибутку. Оцінка початкових витрат наведена в табл. 2.5

Таблиця 2.5 – Початкові витрати на обладнання дитячої ігрової кімнати в комплексі «Дубовий гай»

Назва статті витрат	Сума, грн
Ремонт (фарбування, покриття підлоги, освітлення)	150 000
Меблі (стілці, столи, шафки для зберігання)	100 000
Ігрове обладнання (гірки, м'які куточки, інтерактивні ігри)	220 000
Обладнання дитячого санвузла	70 000
Аудіо-відео система	50 000
Іграшки та розвиваючі ігри	80 000
Книги, канцелярія та навчальні матеріали	30 000
Маркетинг і реклама	40 000
Дозвільна документація	10 000
Непередбачувані витрати	20 000
Всього:	780 000

Джерело: сформовано автором

Щомісячні поточні витрати розраховані в табл. 2.6.

Таблиця 2.6 – Щомісячні поточні витрати дитячої ігрової кімнати в комплексі «Дубовий гай»

Назва статті витрат	Сума, грн
Заробітна плата персоналу	62 000
Комунальні послуги	10 000
Прибирання та витратні матеріали	8 000
Всього:	80 000

Джерело: сформовано автором

Розрахунок доходів, прибутку та терміну окупності наведено в табл. 2.7, за умови виконання наступних умов:

- 1) середня вартість відвідування однією дитиною: 100 грн за годину;
- 2) мінімальна середня кількість дітей на день: 20 осіб;
- 3) кількість робочих днів на місяць: 30;
- 4) середня кількість часу, проведена дитиною в ігровій кімнаті: 2,5 год;

5) щомісячний дохід: 100 грн * 20 дітей * 30 днів * 2,5 год. = 150 000 грн.

Таблиця 2.7 – Дані для розрахунку терміну окупності дитячої ігрової кімнати в комплексі «Дубовий гай»

Показник	Сума, грн
Щомісячний дохід, грн	150 000
Поточні витрати на місяць, грн	80 000
Валовий прибуток	70 000
Чистий прибуток	56 350

Джерело: сформовано автором

Термін окупності: 780 000 грн / 56 350 грн \approx 14 місяців.

Окрім того, важливо провести SWOT-аналіз інвестиційного проєкту зі створення дитячої ігрової кімнати в готельно-ресторанному комплексі «Дубовий гай», створений на основі даних анкетування серед 100 відвідувачів комплексу (табл. 2.7).

Таблиця 2.7 – SWOT-аналіз інвестиційного проєкту дитячої ігрової кімнати в комплексі «Дубовий гай»

Сильні сторони	Слабкі сторони
<p><i>Залучення клієнтів:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - додаткова послуга для сімей з дітьми підвищить привабливість комплексу, що збільшить кількість гостей; - висока лояльність клієнтів, які цінують комфортний відпочинок для всієї родини. <p><i>Підвищення доходів:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - додатковий потік прибутку від плати за користування ігровою кімнатою, проведення святкових заходів і майстер-класів; - можливість збільшити середній чек за рахунок додаткових послуг, таких як дитяче харчування та анімаційні програми. <p><i>Конкурентні переваги:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - унікальна послуга в регіоні може виділити комплекс серед конкурентів; - підвищення репутації комплексу як місця, де можна безпечно провести час з дітьми. 	<p><i>Високі початкові інвестиції та поточні витрати:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - облаштування ігрової кімнати та закупівля обладнання; - витрати на навчання персоналу та їх постійна оплата; - регулярні витрати на утримання приміщення, оплату комунальних послуг та оновлення обладнання; <p><i>Необхідність постійного оновлення іграшок та матеріалів для збереження цікавості дітей.</i></p> <p><i>Обмежений простір.</i></p> <p>Коментарі за результатами анкетування (Додаток Б):</p> <ul style="list-style-type: none"> «Настільні ігри не цікаві - не всі діти люблять сидіти на місці»; «Моїм дітям більше подобаються активні ігри на свіжому повітрі»; «Кулінарні майстер-класи не цікаві - не всі діти цікавляться кулінарією».

Продовження таблиці 2.7

Можливості	Загрози
<p><i>Розширення послуг:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - можливість впровадження додаткових послуг, таких як організація дитячих свят, проведення майстер-класів, тематичних вечірок; - співпраця з місцевими школами та дитячими студіями для проведення спільних заходів. <p><i>Маркетингові можливості:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - використання соціальних мереж та інших каналів для просування нової послуги; - розробка спеціальних пропозицій та знижок для сімейних клієнтів, що може привабити нових гостей. <p><i>Підвищення попиту:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - збільшення попиту на сімейні відпочинкові послуги, особливо у вихідні та святкові дні; - можливість проведення корпоративних заходів, орієнтованих на сім'ї співробітників. 	<p><i>Конкуренція:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - поява конкурентів, які також можуть запропонувати аналогічні послуги; - підвищення конкурентного тиску може знизити прибутковість проекту. <p><i>Економічні фактори:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - економічна нестабільність може вплинути на спроможність сімей витратити гроші на додаткові послуги. - зростання цін на комунальні послуги та обладнання може збільшити витрати. <p><i>Зміна вподобань споживачів:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - зміна вподобань клієнтів може призвести до зниження попиту на дитячі ігрові кімнати; - ризик негативних відгуків або незадоволення клієнтів, що може вплинути на репутацію комплексу.

Джерело: сформовано автором

Враховуючи всі витрати та доходи, дитяча ігрова кімната в готельно-ресторанному комплексі може окупитися за 14 місяців. Запропоновані послуги анімації можуть значно підвищити привабливість готельно-ресторанного комплексу, залучити нових клієнтів та забезпечити додатковий прибуток. Інвестиції в розмірі 780 000 грн можна альтернативно спрямувати на організацію інтерактивних шоу, тематичних вечірок, майстер-класів, та спортивних програм, що забезпечить різноманітність розваг для гостей і збільшить лояльність клієнтів.

Інвестиційний проєкт зі створення дитячої ігрової кімнати в готельно-ресторанному комплексі має значні переваги, такі як підвищення привабливості для сімейних клієнтів та додатковий потік прибутку. Проте, слід врахувати високі початкові витрати та можливі загрози, зокрема конкуренцію та економічні ризики. Впровадження цього проєкту може стати вигідним, якщо ретельно планувати та враховувати всі фактори.

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ

В результаті виконання кваліфікаційної роботи, мета якої полягала у вирішенні актуального наукового завдання щодо обґрунтування особливостей організації дитячої анімації в туристично-рекреаційному комплексі, зроблено наступні висновки:

1. Проаналізовано фінансово-економічні показники діяльності туристично-рекреаційного комплексу «Дубовий гай» (ТОВ «Мірадіс») в 2020-2022 рр. Визначено, що в динаміці фінансових результатів відзначаються такі негативні зміни: собівартість реалізованої продукції зростає швидше, ніж виручка від реалізації продукції і валовий прибуток, що свідчить про зростання витрат на виробництво; темп зростання витрат вище темпу зростання доходів, що негативно позначається на собівартості одиниці продукції. Сума оборотних коштів підприємства збільшилася на 13 407 грн. в 2022 р в порівнянні з 2021 р. Це збільшення відбулося головним чином за рахунок дебіторської заборгованості, яка до 2022 р. склала 60 222 грн. Зростання дебіторської заборгованості пояснюється тим, що за рядом контрагентів по кейтерінгу не виконують своєчасні розрахунки за спожиту продукцію. Констатовано значний знос основних фондів – коефіцієнт зносу склав 0,82 у 2022 році.

2. Проаналізовано організаційну структуру закладу. Проведено комплексний ABC-XYZ-аналіз додаткових послуг. Виявлено дві найбільш перспективні додаткові послуги – це послуги спа-комплексу, послуги з організації банкетів, а також дві додаткові послуги, які потребують заходів щодо зниження сезонності – це послуги аніматора-няні на відкритому дитячому майданчику та уроки їзди верхи. Зроблено висновок про доцільність заходів щодо зниження сезонності стосовно послуг няні-аніматора.

3. Для визначення ефективності роботи комплексу у сфері задоволення запитів гостей було проведено аналіз якості додаткових послуг. Основними методами збору даних, необхідними для аналізу якості, стали анкетний метод і розробка опитувального листа. На основі опитування гостей виділяються позитивні

сторони роботи комплексу «Дубовий гай»: висока культура спілкування персоналу з гостями; якісне прибирання номерів; зручне розташування та гарна інфраструктура; кваліфікованість обслуговуючого персоналу.

Також виявлено негативні сторони роботи: недостатньо налагоджена система бронювання (немає автоматизації); тривалий час реєстрації гостя (перевантаженість персоналу, відсутність внутрішньої автоматизації); обмежена кількість додаткових послуг в сфері дитячої анімації.

4. Проаналізовано послуги дитячої анімації в Дніпропетровській області на прикладах курорту «Осокори», туристичного комплексів «Good Zone», парку-готелю «Золотий пляж» та гостьового будинку «Водолій». Ці приклади показують, що готельно-ресторанні комплекси в Дніпропетровській області пропонують різноманітні дитячі активності з великою кількістю розваг, що робить відпочинок з дітьми приємним та безтурботним. Однак, вимоги безпеки та все більш зростаючий попит на послуги комплексу «Дубовий гай» створюють передумови для облаштування дитячої ігрової кімнати у найпростішому укритті комплексу.

5. Запропоновано інвестиційний проєкт «Дитяча ігрова кімната». Дитяча ігрова кімната буде працювати щодня з 9:00 до 21:00 і розрахована на дітей віком від 2 до 10 років. При проєктованій квадратурі 80 м² максимальна кількість дітей – 30 осіб. На дану кількість дітей заплановано один вихователь, дві няні та аніматор. Розроблено приклад розважальної програми для дитячої ігрової кімнати в готельно-ресторанному комплексі «Дубовий гай» на тиждень.

6. Розраховано початкові інвестиційні витрати на реалізацію проєкту у сумі 780 000 грн, визначено, що при середній вартості відвідування однією дитиною 100 грн за годину, щомісячний дохід при середній щоденній завантаженості кімнати у 20 дітей складе 150 000 грн. При цьому чистий прибуток – 56 350 грн. Термін окупності при таких умовах складе 14 місяців. Проведено SWOT-аналіз інвестиційного проєкту зі створення дитячої ігрової кімнати в комплексі «Дубовий гай», створений на основі даних анкетування серед 100 відвідувачів комплексу. Визначено перспективність реалізації інвестиційного проєкту «Дитяча ігрова кімната».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ABC-аналіз меню ресторану. URL: <https://joinposter.com/ua/post/abc-analiz-menu-restoranu>
2. Барна М.Ю., Салімон О.М., Сидоренко Т.М. Науково-методичні підходи до диференціації послуг підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління*. 2019. Т. 30 (69). № 5. С. 164-170. <https://doi.org/10.32838/2523-4803/69-5-58>
3. Барна М., Тучковська І. Безбар'єрне середовище для осіб з інвалідністю в туризмі. *Herald of Lviv University of Trade and Economics Economic sciences*. 2020. № 61. С. 5-11. DOI: 10.36477/2522-1205-2020-61-01.
4. Безугла Л.С., Белобородова М.В., Герасименко Т.В. Формування інклюзивно-реабілітаційного туризму в Україні. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2022. № 2 (6). С. 20-25. URL: <http://www.journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/64>
5. Белобородова М.В. Соціальна відповідальність закладів індустрії гостинності в Україні: ретроспективний аналіз. *Економічні горизонти*. 2023. № 3(25). С. 36–46. URL: <http://eh.udpu.edu.ua/article/view/286654>
6. Гаврилова О. В., Осійчук В. В. Мотивація персоналу як один із методів управління у готельних підприємствах. *Modern Economics*. 2023. № 38(2023). С. 22-27. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V38\(2023\)-03](https://doi.org/10.31521/modecon.V38(2023)-03).
7. Гостинність без бар'єрів. Довідник зі створення безбар'єрного середовища у закладах HoReCa. Київ, 2023. 179 с. URL: https://drive.google.com/file/d/12EabNqq9KgYYs28Xv8el_Fp_MAN50-Iy/view
8. Державна служба статистики України. Кількість активних підприємств за регіонами України та видами економічної діяльності. URL: https://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2014/kap/kap_u/arh_kap_u.html
9. Джинджоян В. В. Аналіз туристичних підприємств України в контексті реалізації соціальних функцій. *Ефективна економіка*. 2020. № 5. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7897>

10. Світлична В. Ю., Александрова С. А. Економіка туризму : підручник. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 167 с.
11. Влащенко Н.М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. Посібник. Н; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
12. Інстаграм-сторінка туристично-рекреаційного комплексу «Дубовий гай». URL: https://www.instagram.com/dubovyi_gai_kamyanske/
13. Мальська М. П., Мандюк Н.Л. Основи маркетингу у туризмі: підручник. К.: «Центр учбової літератури», 2016. 336 с.
14. Ніколайчук О. А. Тренди розвитку вітчизняної індустрії гостинності в умовах Covid-19. *Вісник ХНУ ім. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм.* 2021. Випуск 13. С. 108-114. <https://doi.org/10.26565/2310-9513-2021-13-11>
15. НТОУ. Методичні рекомендації «Доступне проектування. Застосування шрифту Брайля на інформаційних вказівниках, обладнанні та приладах (відповідно до ISO 17049:2013). URL: <https://nto.ua/assets/files/ntou-guidelines-05-01-2020-breille.pdf>
16. Офіційний сайт курорту «Осокори». URL: <https://www.osokory.com.ua>
17. Офіційний сайт готельного комплексу «Good Zone». URL: <https://goodzonehotel.com.ua/ua/>
18. Офіційний сайт гостьового будинку «Водолій». URL: <https://vodoley-hotel.com.ua/uk/main/>
19. Паньків М., Липовий Д. Інноваційні тренди розвитку підприємств індустрії гостинності в контексті ESG-трансформації. *Grail of Science.* 2022. № 14-15. С. 56-62. DOI: 10.36074/grail-of-science.27.05.2022.006.
20. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: колективна монографія. Видання п'яте / за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю. Луцьк: ІВВ Луцького НТУ, 2019. 320 с.

21. Табенська О.І. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності. *Інтелект XXI*. 2022. № 2. С. 51-56. <https://doi.org/10.32782/2415-8801/2022-2.10>

22. Тарасюк Г. М., П'янков В. С. Індустрія гостинності України: становлення та розвиток. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2022. Вип. 43. С. 140-143. <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2022-43-24>

23. Шаповал В.М., Белобородова М.В. Діагностика середовища функціонування туристичних підприємств України під час пандемії COVID-19. *Інфраструктура ринку*. 2021. № (56). С.103-109. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/56_2021/19.pdf

24. Bovsh L., Hopkalo L., Rasulova A. Diversification approach to customer-oriented management of hotel and restaurant businesses. *Scientific Horizons*. 2020. №23(11). С. 88-100.

25. Yurchyshyna L., Bieloborodova M., Kaliuzhna T. Competency-based approach as a factor of tourist enterprise effective personnel policy. *Економіка і регіон*. 2021. 3 (82). С. 62-68.

Анкета для оцінювання якості надання послуг у комплексі «Дубовий гай»

Постійно намагаючись покращити якість послуг, що надаються нашим гостям, ми будемо дуже вдячні, якщо Ви повідомите свою думку про перебування у нашому готелі. Потрібне обведіть або напишіть свій варіант відповіді. Якщо будь-яка послуга не має для Вас жодного значення, можете її не оцінювати.

I. Якість надання послуг

1. Зручність розташування готелю:
Відмінно
Добре
Задовільно
2. Кваліфікованість обслуговуючого Вас персоналу:
Відмінно
Добре
Задовільно
3. Чуйність і ввічливість персоналу:
Відмінно
Добре
Задовільно
4. Володіння персоналом іноземними мовами:
Відмінно
Добре
Задовільно
5. Повнота та якість наданих додаткових послуг у готелі:
Відмінно
Добре
Задовільно

Яка з додаткових послуг у готелі Вас найбільше задовольнила

Якої послуги, на Вашу думку, не вистачає в готелі, або її потрібно вдосконалити

6. Інфраструктура біля готелю:
Відмінно
Добре
Задовільно
7. Затишок та зручності у номерах:
Відмінно
Добре
Задовільно
8. Організація харчування:
Відмінно
Добре
Задовільно

9. Популярність готелю:

Відмінно
Добре
Задовільно

З яких джерел Ви дізнались про готель _____

10. Побажання та коментарі

II. Якість обслуговування персоналом у готелі

1. Чи вся інформація була надана Вам при бронюванні номера?

___ Так ___ Ні _____ Надали мінімум

2. Обслуговуючий Вас персонал виглядав охайно та акуратно?

___ Так ___ Не зовсім

3. Чи вся інформація про проживання була озвучена Вам при заселенні?

___ Так ___ Ні ___ Не в повному обсязі

4. Оцініть від 1 до 10 роботу стійки реєстрації:

привітність ____, чуйність ____, ввічливість _____.

Вкажіть, будь ласка, номер Вашої кімнати та період проживання _____

№ Проживав(ла) з _____ по _____

ДЯКУЄМО, ЩО ДОПОМАГАЄТЕ НАМ СТАТИ КРАЩЕ!

Анкета для Відвідувачів

Шановні гості! Ми прагнемо зробити ваш відпочинок у нашому комплексі незабутнім. Будь ласка, приділіть кілька хвилин вашого часу, щоб відповісти на кілька запитань про види анімації, які вам були б цікаві. Ваша думка дуже важлива для нас!

1. Загальні Дані

1. Ваш вік:

- До 18
- 18-30
- 31-45
- 46-60
- 60+

2. Ваша стать:

- Чоловік
- Жінка
- Інше

3. Чи є у вас діти?

- Так
- Ні

4. Як часто ви відвідуєте готельно-ресторанні комплекси?

- Раз на рік
- Кілька разів на рік
- Раз на місяць
- Частіше

2. Ваші Уподобання

1. Які види анімації вам були б цікаві? (Виберіть усі, що підходять)

- Інтерактивні шоу та вистави
- Тематичні вечірки та святкування
- Майстер-класи та навчальні програми
- Кінотеатр під відкритим небом
- Спортивні та адвенчурні програми
- Дитячі ігрові кімнати
- Музичні концерти та дискотеки
- Інші (будь ласка, вкажіть): _____

2. Наскільки важливо для вас мати доступ до дитячих анімаційних програм?

- Дуже важливо
- Важливо
- Не має значення
- Не важливо

3. Які тематичні вечірки вам цікаві? (Виберіть усі, що підходять)

- Новорічні вечірки
- Літні фестивалі
- Традиційні українські свята

- Тематичні дні народження
 - Інші (будь ласка, вкажіть): _____
4. **Які майстер-класи вас цікавлять? (Виберіть усі, що підходять)**
- Кулінарні майстер-класи
 - Заняття з малювання та рукоділля
 - Танці та музика
 - Інші (будь ласка, вкажіть): _____
5. **Які види спортивних програм вам подобаються? (Виберіть усі, що підходять)**
- Фітнес та йога
 - Командні ігри (футбол, волейбол)
 - Квести та пригодницькі ігри
 - Інші (будь ласка, вкажіть): _____

3. Додаткові Коментарі

1. **Чи є у вас пропозиції щодо покращення анімаційних програм у нашому комплексі?**

2. **Які види анімації ви вважаєте найменш цікавими і чому?**

Дякуємо за ваш час та відповіді! Ваша думка допоможе нам зробити ваш відпочинок ще кращим!

Адміністрація туристично-рекреаційного комплексу «Дубовий гай»

Варіації дизайну дитячої ігрової кімнати у підвальному приміщенні

