

Таким чином, удосконалення системи обслуговування у готелях має базуватися на комплексному підході, що включає:

Використання новітніх технологій і автоматизацію процесів;

Підвищення рівня професійної підготовки персоналу;

Персоналізацію послуг відповідно до очікувань клієнтів;

Запровадження ефективних систем збору та аналізу зворотного зв'язку;

Оптимізацію процесів управління готелем для покращення швидкості та якості сервісу. [2]

Реалізація цих заходів дозволить готелям підвищити рівень задоволеності гостей, забезпечити стабільний розвиток бізнесу та зміцнити їхні конкурентні позиції в індустрії гостинності.

У висновку з урахуванням усієї інформації наведеної вище, можна сказати, що забезпечення якісного сервісу в готельному бізнесі є запорукою його успіху та розвитку. Комплексний підхід до вдосконалення сервісу сприятиме зміцненню позицій готелів на ринку та забезпечить їхню конкурентоспроможність у довгостроковій перспективі.

#### *Список використаних джерел*

1. [wiki.otelms.com](https://wiki.otelms.com/uk/post/hotel-guest-service). "Hotel Guest Service". URL: <https://wiki.otelms.com/uk/post/hotel-guest-service>

2. [hotelmanagement.net](https://www.hotelmanagement.net/tech). "The Role of Technology in Hotel Services". URL: <https://www.hotelmanagement.net/tech>

## **АНІМАЦІЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗМІЦНЕННЯ КОНКУРЕНТНИХ ПОЗИЦІЙ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

*Белік М.С., здобувач вищої освіти*

*Київський національний університет технологій та дизайну*

Сучасний ринок індустрії гостинності відзначається високим рівнем конкуренції, що зумовлює необхідність використання дієвих засобів для залучення та утримання клієнтів. Одним із таких інструментів є анімаційні програми, які окрім розваг формують емоційний зв'язок між гостем та закладом, що значно підвищує рівень його лояльності. Вони сприяють розширенню цільової аудиторії, створенню унікального відпочинкового середовища та підвищенню конкурентоспроможності підприємства. Анімація у сфері гостинності також виконує роль маркетингового інструменту, що допомагає створювати позитивний імідж закладу на ринку. Саме тому дослідження впливу анімаційних програм на позиціонування підприємств у конкурентному середовищі є надзвичайно актуальним.

Готельно-ресторанний бізнес та сфера дозвілля охоплюють широкий спектр послуг, де важливим аспектом успіху є забезпечення яскравих та

незабутніх вражень для відвідувачів [1]. Анімаційні заходи, серед яких театралізовані вистави, квести, спортивні активності, інтерактивні шоу та тематичні вечірки, виступають потужним засобом утримання уваги клієнтів. Зростаючий попит на інтерактивний відпочинок робить впровадження таких програм важливим елементом маркетингової стратегії підприємства. Унікальний анімаційний контент може стати ключовим чинником у виборі туристом конкретного готелю чи розважального комплексу. Крім того, ефективне використання анімації допомагає налагоджувати емоційний контакт із гостями, що значно підвищує ймовірність їхнього повторного відвідування закладу [2].

Анімація відіграє визначальну роль у формуванні позитивного іміджу підприємств гостинності, розширює спектр наданих послуг та збільшує рівень задоволеності клієнтів. Вона не лише забезпечує відпочинок і розваги, а й створює комфортне середовище, у якому гості відчують турботу та особливе ставлення до себе. Оскільки анімаційні заходи допомагають не тільки залучати гостей, а й створювати для них незабутні враження, відповідно, доцільно згрупувати типи заходів для підприємств індустрії:

- анімаційні заходи для розваг та активностей гостей;
- культурні та освітні анімаційні заходи;
- гастрономічні анімаційні заходи;
- анімаційні заходи для корпоративних клієнтів;
- рекламні та маркетингові анімаційні заходи;
- анімаційні заходи для здоров'я та релаксації;
- святкові анімаційні шоу;
- сезонні фестивалі;
- анімаційні події для розвитку співпраці із стейкхолдерами.

Проведені дослідження свідчать [3-4], що інтерактивні розважальні заходи позитивно впливають на емоційний стан відвідувачів, спонукаючи їх залишати схвальні відгуки, ділитися враженнями в соціальних мережах та рекомендувати заклад знайомим. Таким чином, анімаційні програми сприяють не лише збільшенню прибутку підприємства, а й його репутаційному зростанню, що в умовах сучасної конкуренції має вирішальне значення.

Ефективне впровадження анімаційних заходів потребує комплексного підходу, що включає вивчення очікувань гостей, аналіз актуальних тенденцій у сфері розваг, інтеграцію сучасних технологій, зокрема елементів віртуальної та доповненої реальності, мультимедійних шоу, використання інтерактивних форматів взаємодії. Важливим аспектом є підготовка кваліфікованого персоналу, навчання аніматорів та розробка унікальних сценаріїв заходів, які відповідатимуть запитам різних категорій клієнтів. Також доцільним є проведення систематичного аналізу ефективності анімаційних програм на основі зворотного зв'язку відвідувачів та внесення відповідних коректив. Орієнтація на персоналізований підхід до створення анімаційного контенту дозволяє

задовольняти очікування різних вікових та соціальних груп, що позитивно позначається на розвитку підприємства.

Використання анімаційних програм у сфері гостинності є дієвим засобом зміцнення конкурентних позицій підприємств. Завдяки інтеграції розважальних заходів у систему обслуговування можна не лише підвищити рівень задоволеності гостей, а й залучити нову цільову аудиторію. Анімаційні програми відіграють важливу роль у створенні довготривалої прихильності клієнтів, а їхнє постійне вдосконалення відповідно до сучасних трендів сприяє адаптації підприємств до змінних умов ринку. Впровадження інноваційних технологій у сфері анімації дозволяє підвищити якість послуг та забезпечити стабільний розвиток закладів гостинності. Успішне застосування анімаційних заходів сприяє не лише економічному зростанню окремих підприємств, а й розвитку всієї галузі, що робить їх надзвичайно перспективним напрямом для подальших досліджень та вдосконалення.

#### *Список використаних джерел*

1. Бабінець, Л. О. (2021). Управління анімаційною діяльністю у сфері гостинності. *Вісник економіки та туризму*, 3(2), 45-56.
2. Гончаренко, І. В. (2020). Інноваційні технології в анімації готельно-ресторанного бізнесу. *Сучасні тенденції розвитку туризму*, 8(1), 77-85.
3. Коваленко, Т. С. (2019). Роль анімації у формуванні конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності. *Економіка та управління в туризмі*, 6(4), 112-121.
4. Шевченко, О. В. (2022). Використання анімаційних програм як чинник підвищення якості обслуговування у сфері гостинності. *Готельно-ресторанний бізнес: виклики та перспективи*, 5(3), 98-105.

## **ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ УКРАЇНИ**

*Тонкоголос А.Д., здобувач вищої освіти  
Київський національний університет технологій та дизайну*

Туристична галузь відіграє важливу роль в економіці України, сприяючи розвитку інфраструктури, створенню робочих місць і залученню іноземних інвестицій. Водночас, війна та економічна криза значно вплинули на цю сферу, змусивши її адаптуватися до нових викликів. У даній роботі розглянуто основні перспективи розвитку туризму в Україні, а також можливості його відновлення після завершення бойових дій.

Сучасний стан туристичної галузі характеризується суттєвим скороченням міжнародного туризму через закриття авіасполучень і загрозу безпеці. Проте водночас спостерігається розвиток внутрішнього туризму, зокрема екологічного, історико-культурного та рекреаційного напрямків.