**Міністерство освіти і науки України**

**Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника**

**Факультет туризму**

**Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи**

**ДИПЛОМНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

**на тему:**

**«АНІМАЦІЙНІ ПОСЛУГИ В САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ЗАКЛАДАХ**

**(НА ПРИКЛАДІ САНАТОРІЮ «БОРЖАВА» У С. ДОВГЕ,**

**ХУСТСЬКОГО РАЙОНУ ЗАКАРПАТСЬКОЇ ОБЛАСТІ)»**

**Виконавець:**

Студент 2 курсу, групи КС-21(м)

Спеціальності 241

«Готельно-ресторанна справа»

(Освітньо-професійна програма

«Курортна справа»)

**Суслик Валерій Ігорович**

**Науковий керівник:**

к.п.н., доцент

**Польова Леся Василівна**

**Рецензенти:**

***к.і.н., доц. Новосьолов О.В.***

***к.е.н., доц. Ємець О.І.***

**м. Івано-Франківськ, 2023**

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ВСТУП…………………………………………………………………………** | **3** |
| **РОЗДІЛ 1. СУТНІСТЬ ПОНЯТТЯ АНІМАЦІЙНІ ПОСЛУГИ……….** | **8** |
| 1.1.Сучасне розуміння анімації......................................................................... | 8 |
| 1.2.Анімація як складова в сфері обслуговування…………………...…….... | 10 |
| 1.3. Види анімаційних програм……………………………………………… | 14 |
| **Висновок до розділу 1………………………………………………………** | **19** |
| **РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА АНІМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ В САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ЗАКЛАДАХ (НА ПРИКЛАДІ САНАТОРІЮ «БОРЖАВА» У С. ДОВГЕ, ХУСТСЬКОГО РАЙОНУ ЗАКАРПАТСЬКОЇ ОБЛАСТІ)»……………………………………………** | **22** |
| 2.1. Загальна характеристика санаторію «Боржава» ...................................... | 22 |
| 2.2.Класифікація туристів.................................................................................. | 28 |
| 2.3. Форми дозвілля з різними віковими групами…………………………… | 30 |
| 2.4.Анімаційні послуги в санаторії «Боржава»............................................. | 32 |
| 2.5.Анімаційна інфраструктура в санаторії...................................................... | 37 |
| **Висновок до розділу 2**……………………………………………………… | **39** |
| **РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ЗАКЛАДАХ (НА ПРИКЛАДІ САНАТОРІЮ «БОРЖАВА» У С. ДОВГЕ, ХУСТСЬКОГО РАЙОНУ ЗАКАРПАТСЬКОЇ ОБЛАСТІ)» ……………** | **42** |
| 3.1.Закордонний досвід підготовки фахівців з анімаційної діяльності…… | 42 |
| 3.2.Перспективи розвитку організації анімаційних послуг в санаторії «Боржава» у с. Довге, Хустського району Закарпатської області………… | 45 |
| **Висновки до розділу 3 ……………………………………………………...** | **48** |
| **ВИСНОВКИ ………………………………………………………………...** | **50** |
| **Список літератури ………………………………………………………....** | **53** |
| **ДОДАТКИ……………………………………………………………………** | **58** |

**ВСТУП**

**Актуальність теми дослідження.** Сучасний туризм прагне до різноманітності послуг і персоналізованого підходу до кожного клієнта. Дослідження потреб і бажань відвідувачів може допомогти курортам адаптуватися до зміни трендів.

Курортна справа в Україні знаходиться на етапі поступового відновлення та розвитку. Україна є власницею численних природних курортів, таких як мінеральні води, бальнеологічні та грязеві курорти, а також має прекрасні гірські лісові масиви, які підходять для відпочинку та оздоровлення. Після подій 2014 року та анексії Криму Росією, деякі з традиційних курортних зон України стали недоступними. Це призвело до збільшення інтересу до інших регіонів, таких як Карпати. Хоча деякі курорти та санаторії потребують модернізації та інвестицій, є зростаючий інтерес з боку приватного сектору до розвитку курортної інфраструктури. Завдяки унікальним природним ресурсам, Україна почала привертати увагу любителів екотуризму.

Однак модернізація суспільства та зміна стилю життя сприяють пошуку нових форм дозвілля під час відпочинку, що може забезпечити анімаційна діяльність. Санаторно-курортні заклади змушені шукати нові способи привабити клієнтів, а анімаційні послуги можуть стати додатковою перевагою перед конкурентами. Розширення спектра послуг може залучити більше відвідувачів і, відповідно, підвищити прибутковість закладу.

Організований відпочинок на курорті, істотно відрізняється від турів у великі туристські центри, де кожна програма передбачає велику кількість інформаційного навантаження при відвідинах музеїв, екскурсій. У санаторних закладах перша половина дня відводиться на оздоровчі процедури, а друга - на відпочинок і дозвілля. Тому, час, вільний від сну, їди і лікування, повинен заповнити організоване дозвілля.

В даний час в санаторіях анімаційна діяльність набуває нових форм. Заходи дозвілля розробляються і плануються з чіткою орієнтацією перш за все на різні вікові групи: діти, підлітки, молодь, а також туристи від 24 до 35 років, від 35 до 59 років, від 60 і старше. Враховуються фізичні можливості, інтелектуальна підготовка, національні особливості і традиції, мова і інші ознаки, характерні для груп туристів. Правильно організована анімація може підвищити задоволеність клієнтів, сприяти їх релаксації та психологічному відновленню. Через анімаційні програми можна популяризувати фізичну активність, здорове харчування та інші корисні звички. Однак, особливе завдання стоїть перед аніматорами в санаторних закладах, в яких анімаційна програма повинна узгоджуватися з лікуванням основних захворювань та режимом процедур. Тому мета анімації в санаторно-курортних закладах має специфіку - сприяти повноцінному відновленню фізичних сил, не порушуючи спокій і не заважаючи відпочинку. У зв'язку з цим організація дозвілля відпочивальників, організація анімаційного сервісу при курортних готелях - особливе завдання.

Враховуючи вищезазначене, дослідження анімаційних послуг в санаторно-курортних закладах може бути корисним для розвитку галузі, вивчення попиту та збільшення ефективності роботи таких закладів.

**Науково-теоретичним підґрунтям** магістерської роботи стали праці, що досліджують як анімаційні послуги так і санаторно-курортну галузь. Наприклад: Богуш І.А. "Туристична анімація: теорія та практика" - в цій роботі розглядається поняття туристичної анімації, її методи та принципи [7].

Мельник А.В. "Санаторно-курортна справа: основи теорії та практики" - ця книга допоможе зрозуміти основи санаторно-курортної галузі, її особливості та управлінські аспекти [25].

Шевчук О.П. "Туристична анімація в готельному господарстві" - розглядається роль анімаційних послуг в готелях, що можна адаптувати до контексту санаторно-курортних закладів [42].

Бабенко С.М. "Оздоровчий туризм: проблеми та перспективи" - ця робота зосереджується на специфіці оздоровчого туризму, в тому числі в санаторно-курортних закладах [2].

Костенко О.П. "Технології розвитку туристичної індустрії" - аналіз методів та технологій для розвитку туристичного бізнесу, включаючи анімаційні послуги [23].

Міжнародні джерела та книги з туризму та гостинності, такі як "Tourism Management" від Chris Ryan або "The Business of Tourism" від J. Christopher Holloway та Claire Humphreys, які надають загальний контекст та глобальні підходи до анімації в туризмі [48].

Однак дана тематика вимагає більш детального аналізу анімаційних заходів в санаторно-курортних закладах, що і спричинює мету дослідження нашої магістерської дипломної роботи.

**Мета дослідження**. Вивчення та аналіз анімаційних послуг в закладах курортної сфери, їх значущості для відвідувачів та ефективності у залученні та задоволенні потреб клієнтів.

**Для досягнення зазначеної мети у магістерській дипломній роботі поставлені та послідовно вирішуються такі завдання дослідження:**

* Вивчення наукової літератури, щоб зрозуміти теоретичні основи анімаційних послуг та їхнє місце в курортній сфері.
* Оцінка поточного стану анімаційних послуг в курортних закладах України, визначення основних форматів та методів анімації, що використовуються.
* Проаналізувати види анімаційних програм.
* Дослідити закордонний досвід підготовки фахівців з анімаційної діяльності.
* На основі зібраних даних, розробка рекомендацій для закладів курортної сфери щодо покращення або впровадження анімаційних послуг.
* Вказати перспективи розвитку організації анімаційних послуг в санаторії «Боржава» у с. Довге, Хустського району Закарпатської області.

В контексті нашої теми "Анімаційні послуги в санаторно-курортних закладах (на прикладі санаторію «Боржава» у с. Довге, Хустського району Закарпатської області)" **об'єктом дослідження є**: система анімаційних послуг у санаторно-курортних закладах, зокрема у зазначеному санаторії «Боржава».

**Предмет дослідження магістерської дипломної роботи є**: методи, форми та ефективність надання анімаційних послуг в санаторії «Боржава» у с. Довге, Хустського району Закарпатської області.

**Теоретико-методологічна база дослідження магістерської роботи:**

Теорія сервісу: Для розуміння основних принципів та характеристик послуг.

Теорія туристичної анімації: Для зрозуміння специфіки анімаційних послуг у туристичному контексті.

Теорія менеджменту в гостинності та туризмі: Для розуміння особливостей управління та організації послуг в курортних закладах.

Методологічні підходи: SWOT-аналіз: Для визначення сильних та слабких сторін, можливостей та загроз в організації анімаційних послуг у вибраному закладі.

Джерела: Наукові статті, монографії, конференційні матеріали з питань туристичної анімації, менеджменту в гостинності та сервісу.

Офіційні документи та матеріали санаторно-курортного закладу, такі як брошури, програми анімації, відгуки клієнтів.

**Практичне значення дослідження** **магістерської дипломної роботи**:

Рекомендації для санаторію "Боржава": На основі аналізу анімаційних послуг у даному закладі розробляються конкретні рекомендації з покращення або впровадження нових методів анімації.

Результати дослідження можуть допомогти іншим курортам та санаторіям розробляти та впроваджувати стандартизовані програми та методики анімаційних послуг.

Розуміння переваг та недоліків анімаційних послуг дозволить закладам ефективніше рекламувати свої послуги, акцентуючи увагу на тому, що найбільше цінується клієнтами.

З допомогою покращення анімаційних послуг санаторії та курорти можуть залучити більше відвідувачів, підвищуючи свою конкурентоспроможність на ринку оздоровчого туризму.

Результати дослідження можуть бути використані для підготовки та навчання персоналу курортних закладів, покращуючи якість анімаційних послуг.

Вивчення специфіки анімаційних послуг може сприяти загальному розвитку санаторно-курортної галузі, підносячи її стандарти та якість послуг.

**РОЗДІЛ 1. СУТНІСТЬ ПОНЯТТЯ АНІМАЦІЙНІ ПОСЛУГИ**

**1.1.Сучасне розуміння анімації**

Поняття "анімація" має латинське походження (anima - вітер, повітря, душа; animatus - одухотворення) і означає наснагу, одухотворення, стимулювання життєвих сил, залучення до активності. Термін "анімація" з'явився вперше на початку ХХ ст. у Франції у зв'язку з введенням закону про створення різних асоціацій і трактувався як діяльність, спрямована на те, щоб провокувати та посилювати живий інтерес до культури, художньої творчості [42].

Анімація - це процес створення послідовності кадрів, що, коли вони демонструються з певною швидкістю, створюють ілюзію руху [49].

Вона може бути створена різними методами, включаючи традиційний (ручний) або комп'ютерний підхід. Ось деякі ключові аспекти анімації [44]:

Традиційна анімація: В цьому методі аніматор ручним чином малює кожен кадр. Після того, як всі кадри створені, вони знімаються або скануються і послідовно відтворюються, щоб створити ілюзію руху [41].

Комп'ютерна анімація: Цей тип анімації використовує програмне забезпечення для створення кадрів. Існує два основних типи комп'ютерної анімації: 2D та 3D. У 2D-анімації графічні об'єкти створюються на двовимірній площині, тоді як у 3D-анімації об'єкти моделюються в тривимірному просторі.

Стоп-кадрова анімація: В цьому методі реальні об'єкти переміщуються і фотографуються кадр за кадром. Коли кадри відтворюються послідовно, об'єкти здаються рухомими.

Анімація ляльок: Це підтип стоп-кадрової анімації, де використовуються ляльки або фігурки, які можна маніпулювати.

Анімація піску або води: Аніматор малює кожен кадр, використовуючи пісок або воду на світловому столі.

В інших контекстах, особливо в сфері гостинності та туризму, термін "анімація" також може посилатися на розважальні заходи або діяльності, організовані для гостей готелів або курортів.

В іноземних моделях гостинності часто вживається термін "amusements" (англ. розваги), що охоплює різноманітні види відпочинку людини, включаючи не лише розваги, але й пізнавальну, спортивну, соціокультурну активність тощо. Глобальна сутність відпочинкової активності, яка відображає можливість туризму збагачувати досвід і повсякденне життя людини, привела до утворення терміну "animation" (англ. анімація) [26].

Анімація - це своєрідна послуга, що має на меті - підвищення якості обслуговування, і в той же час - це своєрідна форма реклами, форма повторного залучення гостей та їх знайомих, яка має на меті просування туристського продукту на ринку для підвищення прибутковості та прибутковості туристського бізнесу [8].

Сучасне розуміння анімації включає декілька контекстів, і ось деякі з них [4]:

Кіно та телебачення: Тут анімація є технікою, за допомогою якої статичні об'єкти або зображення перетворюються на рухомі. Це може бути як традиційна анімація (ручне малювання кадр за кадром) так і комп'ютерна анімація, що включає 3D-моделювання та 2D-комп'ютерну графіку.

Веб-дизайн та інтерфейси: В цьому контексті анімація використовується для покращення користувацького досвіду, зокрема для відображення переходів між сторінками, реакцій на користувацькі команди або для привертання уваги до певних елементів.

Туризм та розваги: Тут термін "анімація" може мати інше значення, вказуючи на організовані розважальні заходи, що призначені для гостей готелів, курортів та інших рекреаційних закладів.

Освіта: Анімація також використовується як навчальний інструмент, що допомагає в ілюстрації складних концепцій або процесів.

Відеоігри: В цій сфері анімація відіграє ключову роль у створенні рухомих елементів гри, включаючи персонажів, оточення та інтерактивні ефекти.

Мистецтво: Деякі артисти використовують анімацію як форму сучасного мистецтва, створюючи анімовані інсталяції або короткометражні анімаційні фільми як вираз своєї художньої візії.

Важливо зазначити, що сучасна анімація продовжує розвиватися завдяки технологічному прогресу та змінам у культурному сприйнятті.

**1.2.Анімація як складова в сфері обслуговування**

Анімація у сфері обслуговування відіграє ключову роль, особливо в галузях, які зосереджені на забезпеченні розваг для клієнтів. Ось деякі основні аспекти, що характеризують роль анімації як складової в сфері обслуговування [7]:

* Анімаційні заходи можуть робити перебування клієнтів більш захоплюючим і незабутнім, додаючи різноманітності до їхнього досвіду.
* Анімаційні заходи, такі як групові ігри, конкурси або майстер-класи, сприяють взаємодії між гостями і можуть допомогти встановити соціальні зв'язки.
* Ефективно організована анімація може залучити більше клієнтів, спонукати їх залишитися довше і повертатися знову, що може збільшити прибуток підприємства.
* Унікальні та якісні анімаційні послуги можуть допомогти закладу виділитися на ринку та підсилити його репутацію.
* Різноманітні анімаційні заходи можуть задовольнити потреби різних груп клієнтів: від дітей до дорослих, від людей, що шукають активний відпочинок, до тих, хто хоче релаксу.
* В регіонах з багатою культурною спадщиною анімаційні заходи можуть включати елементи місцевої культури, що сприяє глибшому зануренню в атмосферу місцевості.
* Деякі анімаційні заходи можуть мати освітній характер, навчаючи гостей новим навичкам або розширюючи їхні знання про певну тему.

Враховуючи вищезгадане, можна стверджувати, що анімація є важливою складовою сфери обслуговування, яка може значно впливати на загальний досвід клієнта та успіх бізнесу.

Анімація у сфері обслуговування є цілісний процес взаємодії аніматорів з туристами у дозвільній сфері на основі поєднання формального керівництва та неформального лідерства спеціаліста, що здійснює взаємодію. Внаслідок такої взаємодії задовольняються релаксаційно-оздоровчі, культурно-творчі, освітні потреби та інтереси учасників даного процесу, створюються умови для формування соціально активної особистості, здатної до перетворення навколишньої дійсності та себе в ній [44] .

Слід відзначити, що під терміном "анімаційні послуги" мають на увазі додаткові послуги, які забезпечують туристу не тільки високоякісне проживання та харчування, а й створюють оптимальні умови для якісного відпочинку. Ефективна анімація забезпечує постій ну зайнятість гостя, даруючи йому радість, стимулюючи позитивні емоції і залишаючи незабутні враження, що змушують бажати повертатися знову.

Анімація - це різновид туристської діяльності, що здійснюється на туристичному підприємстві (туркомплекс, готель, круїзний теплохід, поїзд і т. д.), який залучає туристів до різноманітних заходів через участь у спеціально розроблених програмах дозвілля [16].

Анімація має характерні риси: здійснюється у вільний час; відрізняється свободою вибору, добровільністю, активністю, ініціативою як однієї людини, і різних соціальних груп; обумовлена ​​національними, релігійними, регіональними особливостями та традиціями; характеризується різноманіттям видів з урахуванням різних інтересів дорослих, молоді та дітей; відрізняється глибокою особистісністю; носить гуманістичний, культурологічний, розвиваючий, оздоровчий та виховний характер.

Щоб повною мірою зрозуміти сутність анімаційної діяльності, необхідно розглянути зміст, цілі й завдання анімаційного процесу, оскільки кожна анімаційна послуга представляє особливий процес діяльності, суть якого зумовлена ​​конкретними закономірностями (тематичністю, емоційністю, активністю, цілеспрямованістю тощо.). Анімаційний процес, цілі та завдання, що стоять перед ним, можуть бути виражені в такий спосіб [7]:

Аніматор Турист Ефект, благо

У ході анімаційного процесу аніматор допомагає туристам побачити об'єкти дії, що сприяють зоровому сприйняттю певної заданої теми (перше завдання); почути необхідну інформацію або, наприклад, музичний супровід, що доповнює побачене (друге завдання); спробувати зробити таке самому (третє завдання); відчути причетність до процесу (четверте завдання); долучитися до процесу, опанувати практичні навички (п'яте завдання).

Аналіз сутності анімаційної діяльності відбиває наявність взаємодії у ній різних елементів, визначальних три своєрідних рівня, які можна класифікувати як: творчий - переважання творчих моментів у діяльності; репродуктивний - просте відтворення готових, відпрацьованих раніше форм та способів; репродуктивно-творчий - відкриття людиною для себе того нового, що об'єктивно новою не є.

Виходячи з усього сказаного вище, визначимо анімацію як стимулювання повноцінної рекреаційної, соціально-культурної, дозвільної та іншої діяльності людини шляхом впливу на її життєві сили, наснагу та одухотворення. Анімація у сфері обслуговування - це туристична послуга, при наданні якої турист залучається до активної дії. Туристська анімація заснована на особистих людських контактах тураніматора (аніматора) з туристом, на людській близькості, на спільній участі аніматора та туриста у розвагах, що пропонуються анімаційною програмою туркомплексу.

Анімаційні готельні послуги є одним із найефективніших засобів залучення гостей до готелю, що впливають на позитивну оцінку туристом роботи готелю загалом. Це своєрідні додаткові послуги клієнту готелю, що дозволяють зайняти його таким чином, щоб пробудити в ньому позитивні емоції, відчути задоволення від відпочинку в готелі та заклик до повернення в цей готель ще раз.

Туристська анімація - найважливіша частина сукупної діяльності на туристичному підприємстві (у готелі, ресторані тощо). Це не просто гра, а вираз високого ступеня професіоналізму туристської діяльності, найважливіша складова частина туристського продукту. Тому, як і будь-яка інша діяльність на туристському підприємстві, анімація має бути запланованою, чітко регламентованою та організаційно керованою діяльністю, забезпеченою матеріальними, фінансовими та кадровими ресурсами.

Кінцевою метою туристичної анімації є задоволеність туриста відпочинком, його гарний настрій, позитивні враження, відновлення моральних та фізичних сил. У цьому полягає найважливіші рекреаційні функції туристичної анімації. Значення туристської анімації полягає у підвищенні якості, різноманітності та привабливості туристичного продукту, збільшенні кількості постійних клієнтів, збільшенні попиту на туристський продукт, підвищенні навантаження на матеріальну базу турпідприємства, а, отже, та підвищення ефективності її використання, і, нарешті, у підвищенні прибутковості та рентабельності туристичної діяльності.

З трьох головних рекреаційних функцій (лікувальної, оздоровчої та пізнавальної) туристська анімація виконує прямим чином дві функції – спортивно-оздоровчу та пізнавальну. Непрямим чином за відповідних умов виконується і лікувальна функція. У практиці анімаційної справи для цільового конструювання анімаційних програм можна виділити такі функції туристичної анімації [18]:

* адаптаційна функція, що дозволяє перейти від повсякденної обстановки до вільної, дозвільної;
* компенсаційна функція, що звільняє людину від фізичної та психічної втоми повсякденного життя;
* стабілізуюча функція, що створюють позитивні емоції та стимулює психічну стабільність;
* оздоровча функція, спрямована на відновлення та розвиток фізичних сил людини, ослаблених у повсякденному трудовому житті;
* інформаційна функція, що дозволяє отримати нову інформацію про країну, регіон, людей тощо;
* освітня функція, що дозволяє придбати та закріпити в результаті яскравих вражень нові знання про навколишній світ;
* вдосконалююча функція, яка приносить інтелектуальне та фізичне вдосконалення;
* рекламна функція, що дає можливість через анімаційні програми зробити туриста носієм реклами про країну, регіон, туркомплекс, готель, турфірму і т.д.

**1.3. Види анімаційних програм**

Анімаційні програми впродовж всього періоду перебування гостей в санаторно – курортних закладах повинні забезпечити йому повну задоволеність (відчуття виконання бажання, мрії, досягнення мети подорожі). При організації анімаційних програм необхідно враховувати особливості, властиві різним віковим категоріям гостей.

Анімаційні програми відіграють важливу роль у створенні розважального та незабутнього досвіду для відвідувачів різних категорій. Ось деякі основні види анімаційних програм [26]:

Спортивні програми: аквааеробіка у басейні; спортивні турніри (настільний теніс, волейбол на пляжі тощо); ранкова гімнастика або йога.

Дитяча анімація: тематичні дні (день піратів, день супергероїв); майстер-класи з малювання, ліплення; дитячі диско та ігри.

Вечірні шоу-програми: театральні вистави; музичні концерти; шоу талантів гостей чи аніматорів; танцювальні заходи.

Культурні та національні програми: вивчення національних танців; навчання готування місцевих страв.

Природничі та екологічні програми: екскурсії природою; вивчення флори та фауни регіону; воркшопи з екології.

Творчі та майстер-класи: навчання малювання, ліплення, рукоділля; воркшопи з фотографії чи музики; кулінарні класи.

Тематичні програми: вечори країн світу (іспанська ніч, гавайська вечірка тощо); ретро-вечори; карнавали та свята.

Зрозуміло, що конкретний вид програми залежить від специфіки закладу, його розташування, цільової аудиторії та інших факторів. Але головна мета анімаційних програм завжди полягає в тому, щоб розважити гостей, зробити їхнє перебування незабутнім та заохотити повертатися знову.

Під методикою створення анімаційних програм розуміється комплекс прийомів праці аніматора, організація цієї праці, використання спеціальних технічних засобів (об'єктів, споруд, інструментів і пристосувань). Це складний і багатоплановий процес, оскільки вирішує наступні завдання:

* створення анімаційних програм,
* економічний прорахунок вартості кожної програми,
* їх реалізацію,
* творче втілення запрограмованих анімаційних заходів з подальшим аналізом.

Даний технологічний процес є цілісною системою, в якій взаємодіють всі компоненти.

З погляду системного підходу туристична анімація - це задоволення специфічних туристських потреб у спілкуванні, русі, культурі, творчості, приємному проведенні часу, розваг. Діапазон цих потреб дуже широкий, оскільки люди, що вирушають на відпочинок, вкладають у це поняття зовсім різний зміст, а саме: для одних відпочинок – це подорож, для інших – читання книг, для третіх – прогулянка лісом, для четвертих – риболовля тощо. Відповідно до цього попиту на практиці туристського обслуговування склалися такі види анімації, що задовольняють різні потреби туристів (відпочиваючих) [36]:

Анімація в русі - задовольняє потребу сучасної людини в русі, що поєднується із задоволенням, з приємними переживаннями.

Анімація через переживання - задовольняє потреба у відчутті нового, невідомого, несподіваного при подоланні труднощів, при відкриттях, спілкуванні.

Анімація через спілкування - задовольняє потреба у спілкуванні з новими людьми, з цікавими людьми, з відкриттям внутрішнього світу людей та пізнанням себе через спілкування.

Анімація через заспокоєння - задовольняє потреба людей у ​​психологічному розвантаженні від повсякденної втоми через заспокоєння, усамітнення, контакт із природою, потреба у спокої та "простих лінощів".

Культурна анімація – задовольняє потребу людей у ​​духовному розвитку особистості через зіткнення з пам'ятниками та сучасними зразками культури країни, регіону, народу, нації.

Творча анімація - задовольняє потребу людини у творчості, демонстрації своїх творчих творчих здібностей, у встановленні контактів із близькими за духом людьми через спільну творчість.

Реальні анімаційні програми носять найчастіше комплексний характер стосовно даним видам анімації, а перелічені види анімації є складовими елементами цих програм, хіба що цеглинками тієї будівлі, що є анімаційна програма. Як правило, анімаційні програми одночасно з суто розважальними заходами включають різноманітні спортивні ігри, вправи і змагання. Таке поєднання робить анімаційні програми більш насиченими, цікавими та корисними для здоров'я, тому у взаємозв'язку туристичної анімації та спорту найчастіше досягається найбільший відновлювально-оздоровчий ефект.

Технологія анімації. Під технологією слід розуміти набір прийомів праці аніматора, організацію цієї праці, використання інструментів та пристроїв. Технологія створення та реалізації анімаційних програм - процес складний та багатоплановий, оскільки вирішує такі завдання: створення анімаційних програм, економічний прорахунок вартості програми, рекламу програм, їх реалізацію та, нарешті, творче втілення запрограмованих анімаційних заходів із подальшим аналізом. Даний технологічний процес є цілісну систему, в якій взаємодіють всі компоненти.

Технологія створення та реалізації анімаційних програм як система складається з кількох взаємозалежних підсистем [41]:

* організаційна підсистема – організація спільної діяльності анімаційної команди, економічного, технічного, рекламного відділів;
* інструкторсько-методична підсистема - створення та переробка сценаріїв заходів, розробка текстів екскурсій, підбір спортивних ігор та змагань, складання маршрутів походів з подальшим виробленням методичних рекомендацій на основі узагальнення досвіду;
* режисерська підсистема – розподіл ролей, план репетицій, постановка;
* технічна підсистема - підготовка майданчика (сцени) для анімаційних заходів, реквізиту, декорацій, освітлення, музичного супроводу, костюмів та ін.

Усі підсистеми становлять систему технології, яка є основою функціонування анімаційної служби. Анімаційна діяльність це реальний і особливий світ з властивими йому правилами дії. Ці дії роблять фахівці для того, щоб включити в процес їх здійснення якомога більше людей. Тут є свої специфічні закономірності функціонування анімаційної діяльності.

Технологічний процес створення анімаційних програм включає такі елементи:

* об'єкт діяльності: населення, відвідувачі (колективи людей та окремі особи);
* суб'єкт діяльності: керівники, спеціалісти анімаційної служби;
* власне анімаційна діяльність (процес впливу суб'єкта на суб'єкт) з усіма її компонентами.

Усі елементи функціонування технологічного процесу перебувають у єдності та взаємодії, утворюють єдину систему. Головний елемент цієї системи – об'єкт діяльності, люди: туристи, гості, відпочиваючі. Все призначене для задоволення їхніх духовних та фізичних потреб. Тому фахівцям-аніматорам треба знати ці потреби, повсякденно вивчати аудиторію, настрої, інтереси та запити різних груп населення. Без знання людей важко розраховувати на досягнення бажаного результату, підвищення ефективності інтелектуального та емоційного впливу на аудиторію.

Етапи розробки та проведення анімаційної програми. Роботу з підготовки та проведення тієї чи іншої анімаційної програми можна поділити на кілька етапів [42].

Перший етап (найбільший і відповідальний етап) - підготовчий, що включає:

- аналіз пропонованих анімаційних програм;

- визначення цілей та завдань;

- вибір місця та часу проведення програми;

- проектування анімаційної програми з урахуванням вікових, етнічних та інших особливостей споживачів цієї послуги;

- cтворення або підбір сценаріїв анімаційних заходів, включених до програми;

- cкладання кошторису витрат на проведення програми;

- підбір творчих колективів, розподіл обов'язків усередині анімаційної команди;

- технічну підготовку: закупівлю інвентарю, виготовлення декорацій, костюмів, реквізиту тощо;

- встановлення звукової та світлової апаратури, інших технічних засобів, оформлення сцени, виготовлення фонограм та інше;

- проведення репетицій, навчання правил ігор та інше;

- проведення рекламної кампанії намічених анімаційних заходів.

Другий етап - проведення анімаційної програми - являє собою найскладнішу та найвідповідальнішу роботу для всіх учасників. Необхідно поєднати зусилля всіх задіяних аніматорів, подолати нервову напругу та вирішити поставлені завдання.

Третій етап - підбиття підсумків, у ході якого відбувається: аналіз проведеної програми; анкетування споживачів із наступним аналізом; робота над удосконаленням програми. Отже, технологічний процес включає три основні етапи: підготовку; проведення програми та аналіз проведеної програми.

Успіх анімаційної програми багато в чому залежить від правильно організованої рекламної кампанії. Реклама, як відомо, це інформація про споживчі властивості товарів та види послуг з метою їх реалізації та створення попиту на них. Склалося так, що анімаційні програми рекламуються на дуже низькому рівні, навіть у тих туристичних підприємствах, де ці програми є.

Реклама анімаційних програм - це інструмент, за допомогою якого споживачеві дається інформація про зміст, особливості, привабливість даної програми з метою зацікавити споживача, спонукати його придбати товар, що рекламується, стати учасником анімаційної програми. Приступаючи до розробки реклами анімаційних програм, необхідно [36]:

* оцінити фінансові витрати на рекламу, враховуючи власні фінансові можливості, що отримується від реалізації програм прибуток, розцінки на виконання рекламних матеріалів та ін;
* визначити потенційних споживачів та скласти їх характеристику за демографічними (вік, стать), етнічними, ознаками, соціальним статусом, рівнем доходів та ін;
* виявити конкурентів та визначити переваги власних програм, на які можна звернути увагу в рекламі;
* визначити канали та способи поширення реклами.

Дуже важливо виробити свій фірмовий стиль, який сприймається як гарантія якості анімаційних програм. Під час вироблення свого фірмового стилю необхідно враховувати: основні напрями діяльності; сегменти ринку, для яких призначені програми, що розробляються; основні рекламні засоби; переваги або особливості програм, що розробляються.

**Висновок до розділу 1**

Сучасний стандарт туристичного, готельного та курортного обслуговування немислимий без такої складової, як анімація. Підходи в усьому світі показують, що високоякісний туризм та готельний бізнес обов'язково включають анімаційні заходи: спортивні ігри, танцювальні шоу, різноманітні ігри, мастер-класи, освітні програми, фестивалі, карнавали та екскурсії як для дорослих, так і для малечі. Це додає позитиву для відпочинку, адже саме завдяки участі у таких заходах відпочиваючі отримують незабутні враження. Та й сама назва «анімація» походить від латинських коренів, що означають «душа» та «оживлення».

З погляду системного підходу туристична анімація - це задоволення специфічних туристських потреб у спілкуванні, русі, культурі, творчості, приємному проведенні часу, розваг. Діапазон цих потреб дуже широкий, оскільки люди, що вирушають на відпочинок, вкладають у це поняття зовсім різний зміст, а саме: для одних відпочинок – це подорож, для інших – читання книг, для третіх – прогулянка лісом, для четвертих – риболовля тощо.

Анімаційні готельні послуги є одним із найефективніших засобів залучення гостей до готелю, що впливають на позитивну оцінку туристом роботи готелю загалом. Це своєрідні додаткові послуги клієнту готелю, що дозволяють зайняти його таким чином, щоб пробудити в ньому позитивні емоції, відчути задоволення від відпочинку в готелі та заклик до повернення в цей готель ще раз.

Анімація стає ключовою складовою у світовій індустрії туризму та готельного бізнесу, виступаючи однією з методик конкуренції між готелями, які є схожими за сервісом, категорією, інфраструктурою та цінами. Міжнародний досвід у галузі анімаційного сервісу, зокрема у таких туристичних державах як Туреччина, Єгипет, Болгарія, підтверджує важливість анімації у виборі туристичних послуг. Це означає, що при однакових умовах відпочинку турист надасть перевагу готелю, де пропонуються анімаційні заходи. Туристи з середнім доходом нерідко готові витратити більше на тур, якщо він передбачає проживання у готелі з анімаційною програмою, адже там забезпечена краща інфраструктура та професійні аніматори дбають про дітей.

Анімаційні послуги включають в себе ряд діяльностей та ініціатив, які мають на меті розважати, освітлювати та залучати клієнтів, часто в секторі гостинності та туризму.

Поняття анімаційних послуг розвивалося протягом часу, починаючи від простих розважальних заходів до більш комплексних і інтегрованих програм. Анімаційні послуги можуть бути різноманітними, включаючи спортивні заходи, культурні шоу, майстер-класи та інтерактивні сеанси. Дані послуги можуть додавати значення до бізнесу, покращуючи користувацький досвід, збільшуючи лояльність клієнтів та стимулюючи додаткові доходи.

З розвитком технологій та зміною клієнтських очікувань анімаційні послуги також перетворюються, інтегруючи цифрові інструменти, віртуальну реальність та інші інноваційні підходи.

Успіх анімаційної програми багато в чому залежить від правильно організованої рекламної кампанії. Реклама, як відомо, це інформація про споживчі властивості товарів та види послуг з метою їх реалізації та створення попиту на них. Склалося так, що анімаційні програми рекламуються на дуже низькому рівні, навіть у тих туристичних підприємствах, де ці програми є.

З огляду на динамічні зміни у світі гостинності та туризму, очікується, що анімаційні послуги будуть продовжувати адаптацію, використовуючи нові технології та відповідаючи на зміни потреб клієнтів.

**РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА АНІМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ В САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ЗАКЛАДАХ (НА ПРИКЛАДІ САНАТОРІЮ «БОРЖАВА» У С. ДОВГЕ, ХУСТСЬКОГО РАЙОНУ ЗАКАРПАТСЬКОЇ ОБЛАСТІ)»**

**2.1. Загальна характеристика санаторію «Боржава»**

Санаторій "Боржава", що мальовничо розкинувся серед гірських вершин та пагорбів села Довге Хустського району в Закарпатті, є справжнім райським куточком для тих, хто прагне відпочинку та оздоровлення в лоні природи.

Закарпаття відоме своїми природними красами, тому санаторій "Боржава" може похвалитися не тільки якісними медичними послугами, але й чистим гірським повітрям, мальовничими пейзажами та унікальними природними джерелами.

Санаторій знаходиться в достатньому видаленні від промислових центрів і великих міст, що робить його місце розташування дуже вдалим.

Даний курорт є ідеальним місцем для занурення в гармонію природи: ви почуєте мелодійний спів птахів на ранній зорі, відчуєте прохолоду кришталево-чистих гірських потоків, які дзюрчать поряд, і відпочинете біля берегів річки Боржава, дивлячись на її швидкоплинні води.

За профілем санаторій «Боржава» займається лікуванням:

* захворювань опорно-рухового апарату;
* шлунково-кишкового тракту;
* сечостатевої системи;
* захворювань органів дихання;
* захворювання сердечно – судинної системи;
* гінекологічних захворювань;
* урологічних захворювань;
* захворювань ендокринної системи.

Головний лікар в санаторії «Боржава»:

* організовує і забезпечує невідкладну допомогу гостям в санаторії,
* проводить діагности, а також різні форми надання медичних послуг,
* здійснює якісний контроль за кваліфікованим обстеженням і лікуванням хворих, контролює роботу медперсоналу.

Головній лікарці підпорядковуються:

* терапевтичне відділення (завідувач відділенням, лікарі оздоровчих заходів, медперсонал);
* клініко-діагностична лабораторія (завідувач лабораторією, лаборанти, молодша медсестра);
* лікувально-діагностичне відділення (лікарі, медсестри).

Води Закарпаття завжди були цінним природним даром завдяки їх унікальним цілющим властивостям. Санаторій "Боржава" пишається своїм широким спектром мінеральних вод, кожна з яких має свої особливості та переваги. Вони активно використовуємо п'ять основних джерел:

* «Кушницька №12-і» - на основі детального фізико-хімічного дослідження, вода зі свердловини №12-і, яка розташована в селі Кушниця біля санаторію, визначена як маломінералізована, з вмістом бору та гідрокарбонату натрію,
* «Кушницька № 876» - на підставі докладного фізико-хімічного дослідження, вода, що витікає зі свердловини № 876 в селі Кушниця біля санаторію, відноситься до категорії маломінералізованих борних гідрокарбонатних натрієвих вод,
* «Боржавська» - дана мінеральна вода добувається із свердловини №3, що знаходиться у селі Довге в Іршавському районі Закарпаття. Її хімічна структура включає бор, гідрокарбонат, кальцій та натрій, при цьому вода є маломінералізованою. Особливість цієї води – в її натуральному балансі макро- та мікроелементів, який є оптимальним для людського організму,
* «Олегівська» - дана питна мінеральна вода відзначається високим вмістом кремнію. Її хімічний профіль представляє собою слабомінералізовану кремнієву гідрокарбонатну воду на основі кальцію та натрію.

Рекомендації до застосування мінеральної води «Олегівська»:

* Травна система;
* Хвороби, пов'язані з обмінними процесами (включаючи ожиріння, подагру, цукровий діабет);
* Дисфункція шлунка;
* Патології нирок;
* Проблеми опорно-рухової системи.

Для оптимального ефекту рекомендується пити «Олегівська» безпосередньо в спеціалізованому бюветі, маленькими ковтками, починаючи з 50 мл. За рекомендацією лікаря можна поступово збільшувати об'єм до 200-250 мл. Загальний курс прийому триває 21 день, після якого спостерігається поліпшення в здоров'ї.

Кожна із цих вод має унікальний хімічний склад, що дозволяє нам забезпечувати комплексне лікування та оздоровлення для наших гостей.

Термальні джерела Закарпаття є натуральним даром, наповненим користю для людського здоров'я. В санаторії "Боржава" використовують унікальну термальну воду з джерела "Теплиця". Ця вода, діставшися з глибини майже у кілометр, має температуру в 39°С при витоку.

Термальна мінеральна вода, використовувана зовні у ваннах, представляє собою надзвичайно ефективний природний засіб. При лікуванні суглобів, її дія проявляється у вигляді анальгетичного та протизапального ефекту; вона також релаксує центральну нервову систему, активізує обмінні процеси, підсилює імунну систему та регулює серцево-судинні функції.

Така ефективність забезпечується завдяки проникненню корисних елементів через шкіру. Шкіра має ряд важливих функцій, зокрема дихальну, видільну та усмоктувальну. Під час купання у воді з високим вмістом мінералів, частина солей поглинається шкірою, а решта формує «сольовий плащ», що діє як подразник для нервових рецепторів.

В "Боржаві" основна вода для зовнішнього застосування - це термальна вода "Теплиця", отримана зі свердловини Т-18 їх філії "Теплиця". Ця вода особливо рекомендована для лікування проблем опорно-рухового апарату, здатна заспокоїти, нормалізувати м’язовий тонус та тиск, активізувати сечовипускання та підвищити загальний імунітет.

Високий рівень медичних послуг доповнюється традиційними та інноваційними методами лікування. Гості можуть скористатися фітотерапією, аерозольною терапією, іпотерапією, а також сучасними методами, такими як магнітотерапія та лазеротерапія.

Додатково до медичних послуг, санаторій пропонує список додаткових послуг:

* спа-процедури,
* масажі,
* спортивні заходи тощо.

"Боржава" прагне бути на передовій інновацій та впроваджувати найновітніші методики та технології в сфері оздоровлення, роблячи акцент на інтегрованому підході до здоров'я та благополуччя своїх гостей.

Розташований серед мальовничих пагорбів Закарпаття, санаторій "Боржава" розширює свої горизонти, додавши новий комплекс для реабілітації органів дихання та ЛОР. Їхня спеціалізація - лікування захворювань шлунково-кишкового тракту, опорно-рухового апарату, а також сечостатевої системи.

Галоаерозольна терапія є гордістю "Боржави". У соляній кімнаті, обладнаній новітнім галогенератором, відтворюються умови натуральних соляних печер з різних куточків планети. Завдяки цьому, дихальна система відновлюється, імунітет зміцнюється, а організм отримує дозу корисних мікроелементів.

Парові інгаляції на базі термальних та мінеральних вод відзначаються високою ефективністю завдяки природному складу води з наших джерел. Ці процедури, виконані за допомогою авангардного парогенератора італійської роботи, стимулюють дихальну систему та підсилюють захисні функції організму. Їхній новий метод - галоінгаляційна терапія, що використовує сіль з наших термальних джерел, забезпечує організм великою кількістю мікроелементів, включаючи йод, що допомагає в запобіганні йододефіцитних захворювань.

У санаторно-курортний комплекс «Боржава», забезпечує гармонійне поєднання природних лікувальних ресурсів, сучасних методів та високотехнологічного обладнання. Наш підхід до лікування має цільове та комплексне спрямування, а саме: ліквідація конкретних симптомів та оздоровлення організму в цілому. Наша експертиза охоплює лікування різноманітних захворювань, включаючи проблеми з опорно-руховим апаратом, травленням, диханням, сечовиділенням, кровообігом та регулюванням гормонів та нервової діяльнос

Для комфортного проживання гостей готель пропонує розміщення у двох трьохповерхових корпусах, а також у затишних євро-котеджах. Але "Боржава" не лише про відпочинок. Це санаторій, де основний акцент зроблено на оздоровленні завдяки унікальним лікувальним властивостям п'яти видів мінеральних вод, які тут використовуються не тільки для внутрішнього застосування, але й для ванн, душів та інших процедур. Враховуючи специфіку лікувальних програм, санаторій надає особливу увагу дієтології, пропонуючи балансоване, корисне та смачне меню для своїх гостей.

На території санаторію діє їдальня, бар та бенкетний зал, де піклуються про збалансоване харчування гостей. Незалежно від того, чи приїхали вони для лікування, чи просто відпочити, їдальня завжди готова запропонувати раціональні, смачні та здорові страви.

Великий зал їдальні може одночасно приймати до 150 гостей, а сучасне обладнання та клімат-контроль роблять перебування тут максимально комфортним. Щоденне трьохразове харчування пропонує широкий вибір страв, серед яких особливе місце займає місцева кухня. Крім того, за рекомендацією дієтологів гостям пропонуються спеціалізовані дієтичні меню, розроблені з урахуванням індивідуальних потреб.

Свіжі продукти, такі як риба, м'ясо, овочі, фрукти, молочка та свіжовіджаті соки, є сталою складовою меню.

Кафе санаторію "Боржава" занурює гостей у атмосферу справжнього закарпатської гостинності. Серед гармонійних звуків місцевої музики, гості можуть насолоджуватися вишуканими рецептами традиційної закарпатської кухні.

Обслуговування завжди дружелюбне, а професійний колектив готовий врахувати всі ваші побажання. Крім класичних закарпатських страв, в меню можна знайти і екзотичні рецепти з ближнього зарубіжжя.

Затишок кафе ідеально доповнюється чашкою ароматного трав'яного чаю та свіжою випічкою.

Санаторій "Боржава" надає можливість комфортного розміщення своїх гостей у банкетних залах, які мають місткість в 40 та 10 осіб. Відповідно до потреб і бажань готується індивідуальне меню. Будь то святковий вечір, банкет чи корпоративний захід. Широкий спектр обслуговування включає як просто зустрічі, так і більш офіційні події, включаючи семінари та наради.

Більшість відвідувачів відзначають ключові позитивні аспекти, як-то високий рівень обслуговування, ефективність лікування, комфортні умови проживання тощо. Гостей завжди манить особлива атмосфера "Боржави". Тут кожен відчуває, що знаходиться в осередку особливої уваги до своєї особи - незалежно від того, чи мета візиту полягає в лікуванні, відпочинку або ж обох цих компонентах.

Приголомшлива інфраструктура санаторію в поєднанні з високою кваліфікацією лікарів, новітніми технологіями та верифікованими методами лікування створюють унікальний коктейль для оздоровлення. Будь то проблеми з хребтом, шлунково-кишковим трактом чи нервовою системою, "Боржава" надає комплексний підхід до рішення кожного медичного випадку.

Атмосфера санаторію завдяки його чудовому розташуванню, відданому персоналу та беззупинному прагненню до вдосконалення гарантує неперевершене почуття комфорту для кожного гостя. Керівництво розуміє, наскільки важливо для сучасної людини витратити декілька тижнів на відновлення здоров'я, і гарантуємо, що ваш час буде витрачений ефективно.

З кожним роком заклад прагне збагачувати арсенал процедур, додаючи актуальні SPA-процедури та інноваційні методи лікування. Це робить "Боржаву" не тільки місцем лікування, але й місцем справжнього релаксу та відпочинку.

Та що найголовніше - санаторій "Боржава" є обраним місцем для відпочинку для тисяч людей з України та з-за її меж. Гості відкривають для себе не тільки якість наших послуг, але й багатство культурної спадщини Закарпаття.

Інфраструктура санаторію складається з наступних об'єктів:

* басейн;
* косметологічний кабінет;
* бібліотека;
* пункт прокату спортінвентаря;
* кафе з танцмайданчиком;
* фітнес-зал;
* фітобар;
* термінал оплати послуг зв'язку;
* продуктовий магазин;
* конференц-зали;
* безкоштовна стоянка, що охороняється.

Санаторій активно розвивається, пропонуючи нові програми лікування та послуги для відвідувачів, розширюючи інфраструктурні можливості та інші аспекти розвитку. З огляду на багатий культурний спадок Закарпаття, санаторій організовує різноманітні культурні заходи, такі як вечори народної музики, майстер-класи з традиційних ремесл та екскурсії до історичних місць регіону.

Для активного відпочинку гостей пропонуються спортивні зали, тренажерні зали, басейни, а також можливість займатися на свіжому повітрі - гірським туризмом, велоспортом чи йогою.

**2.2.Класифікація туристів**

Класифікація туристів, які вибирають відпочинок у санаторно-курортному закладі "Боржава", здійснюється на основі різних критеріїв, адже в даному закладі пропонуються різноманітні форми лікування та реабілітації для різних верств населення.

Вибирають здебільшого санаторій "Боржава" для лікування конкретних захворювань або загального оздоровлення. Однак є і такі гості, які прагнуть відпочити, відновити сили, але не обов'язково проходити лікувальний курс.

Щодо тривалості перебування, то можемо сказати, що гості поділяються на 3 типи:

Короткострокові гості (до 1 тижня). Їх кількість найменша.

Середньострокові гості (1-2 тижні). Основа гостей.

Довгострокові гості (більше 2 тижнів). Одиничні випадки.

За типом туристичного продукту:

Здебільшого обирають санаторій «Боржава» туристи, які приїхали з родинами, тобто сімейний відпочинок.

Індивідуальні: Туристи, які відпочивають самостійно.

Групові: Туристи, що приїхали за груповою програмою або організованими туром.

Що стосується віку, то звісно, що більшість гостей даного санаторію це пенсіонери (60 років і старші), однак вагому частку відвідувачів займають і дорослі (30-60 років), які приїжають зі своїми сім’ями на оздоровлення та відпочинок.

Більшість гостей санаторію «Боржава» приїжджають з дітьми, яких потрібно чимось зайняти. Практика показує, що в кожної розвиненого санаторно-курортного закладу має бути розважальна програма, структура якої залежить від кількості і контингенту відпочивальників. Але для цього потрібні унікальні програми, всіляке устаткування, нові підходи в управлінні, кваліфікований персонал.

Що стосується географічного критерія відвідувачів санаторію «Боржава», то 99 % становлять українці, і тільки 1 % мешканці інших країн.

За економічним становищем гості, які відвідують і обирають даний заклад є туристи, які вибирають найбільш доступні варіанти проживання, комфортні умови за помірну ціну.

Даний аналіз допомагає зрозуміти потреби гостей різних категорій, щоб краще налаштувати сервіс, пропозиції та маркетингову стратегію санаторно-курортного закладу "Боржава".

**2.3. Форми дозвілля з різними віковими групами**

Дозвілля з різними віковими групами в санаторію "Боржава" вимагає індивідуального підходу та спеціалізованих програм, щоб враховувати особливості кожної категорії гостей.

Ось наприклад для роботи віковими групами -діти (до 12 років) потрібно організовувати:

* Розважальні програми: Організація ігрових майданчиків, анімаційних шоу, майстер-класів з рукоділля тощо.
* Оздоровчі процедури: Адаптовані для дітей процедури, такі як дитячий масаж, водолікування.
* Освітні програми: Екскурсії навколо санаторію, знайомство з природою та культурою регіону.

Для категорії гостей - молодь (віком 13-30 років) дозвілля повинно бути спрямоване на:

* Спортивні заходи: Організація спортивних турнірів, фітнес-занять, походів.
* Розважальні програми: Вечірки, концерти, дискотеки.
* Оздоровчі процедури: Спа-процедури, масажі, косметичні послуги.

Для категорії гостей - дорослі (віком 30-60 років) потрібно:

* Оздоровчі програми: Різноманітні лікувальні процедури, спа, масаж.
* Культурні заходи: Екскурсії, вечори авторської пісні, лекції про історію та культуру регіону.
* Спортивні активності: Прогулянки, тренування в фітнес-центрі, йога.

А також категорія гостей - літні люди (віком 60 років і старше) потрібно:

* Оздоровчі програми: Процедури, спрямовані на поліпшення здоров'я, профілактика хронічних захворювань.
* Культурно-просвітницькі заходи: Лекції, вечори спілкування, заняття з рукоділлям.
* Тихий відпочинок: Читання в бібліотеці, прогулянки в парку, участь у релаксаційних програмах.

Однак, є такі форми дозвілля, які можна пропонувати усім віковим групам. Наприклад:

Кулінарні майстер-класи: Гості можуть вивчати особливості місцевої кухні і навчатися готувати традиційні страви.

Тому, в санаторії «Боржава» при виїзді гостей завжди надають на рецепції заповнити анкету з опитуванням щодо організації відпочинку в даному закладі. І на основі даних можна зробити такі висновки:

57% опитаних відпочиваючих в санаторії є сім'ї (чоловік/дружина і діти), лише з дітьми - 20%, 15% - з внуками, 6% - з дружиною/чоловіком, 2% - один/одна (рис. 2.1).

Рис 2.1. Категорії гостей в санаторії «Боржава»

Сім’ї, в яких 1 дитина, – 45%, 2 – 44%, 3 і більше 11%.

50% опитаних гостей при виїзді вважають, що в штаті санаторію необхідний аніматор, який займався б з їх дітьми, інша половина, що необхідний. Всі опитані хотіли б, щоб їх діти брали участь в анімаційних програмах. Звісно, що діти, в першу чергу, віддають перевагу активним іграм (43%), що потім театралізуються (22%), ролеві і інтелектуальні (12%), настільні (9%) (рис.2.2.).

Рис.2.2. Відповідь на питання «Якій анімації Ви б віддали перевазу для своєї дитини?»

* Батьки пишуть, що їх діти брали участь в розважальних заходах таких як: дискотека,
* перегляд фільму,
* веселі старти,
* розігрування сценок,
* малювання,
* ліплення,
* майстрував вироби своїми руками і ін.

Проаналізувавши відповіді на анкету можна зробити висновок: дитяча анімаційна програма матиме попит у гостей, які відпочивають в санаторії «Боржава» з дітьми. Більшість опитаних відповіли, що їх дітям не подобається в санаторії «Боржава», оскільки велику частину часу нічим себе зайняти.

Важливо, щоб під час розробки програм дозвілля для різних вікових груп враховувалися їх потреби, інтереси та особливості. Завдяки цьому санаторій "Боржава" може забезпечити якісний відпочинок для всіх своїх гостей.

**2.4.Анімаційні послуги в санаторію «Боржава»**

Унікальна можливість зануритися в загадковий світ Карпат чекає на вас у санаторії "Боржава". Розташований у живописних горах, цей бальнеологічний куток пропонує не просто лікувальні процедури на основі натуральних дарів природи, відпочинок, а комбінацію релаксації та розваг. Тут ви можете зарядитися енергією, покращити своє здоров'я і отримати масу позитивних вражень.

Екскурсійний сервіс як спосіб обслуговування в процесі відпочинку в санаторно-курортному закладі набуває останнім часом великої популярності. Цьому сприяє:

збільшення запитів рекреантов на різноманітність форм активного і пізнавального відпочинку (екскурсійного обслуговування);

розвиток технологій рекреаційного (оздоровчого) туризму, мережі санаторно-курортних установ.

Санаторій пропонує ряд захоплюючих екскурсій, де розкриваються всі

чари Закарпаття:

* озеро Синевир – перлина Карпат. Мандрівка до чарівних Карпат виявиться незабутньою, завдяки візиту до Синевирського озера, що служить справжнім скарбом цього гірського краю і визнаним «морським оком» серед європейських пейзажів. Навколо його блакитних вод таємничо переплітаються стародавні карпатські легенди, що ваблять тисячі мандрівників року в рік. Після цього вас очікує відвідування унікального реабілітаційного центру для бурих ведмедів у західних Карпатах. Спостерігаючи за цими величними тваринами і занурюючись у атмосферу природного заповідника, ви зможете відчути дух дикої природи і глибоку душевну гармонію;
* водоспад Шипіт – Боржавська полонина. Водоспад Шипіт незалежно від сезону, він завжди вражає своєю грацією і силою. Зимові місяці перетворюють Шипіт на справжнє крижане королівство, в той час як весняні води роблять його особливо могутнім. Цей водоспад розташований в тіні гори Гемба, на північних схилах полонини Боржава. Поряд з водоспадом Шипіт відзначаються численні культурні свята. Особливу увагу заслуговує традиційне святкування Івана Купала, яке приваблює любителів автентичних язичницьких обрядів. Місцева легенда говорить, що якщо в купальську ніч ви почуєте шепіт двох закоханих біля Шипоту, то ваша кохання проживе вічність;
* Ужгород крізь віки. У серці Закарпаття, місті Ужгород, на гостей очікує захоплююча подорож у часі. Під час цієї екскурсії можна побачити монументальний Ужгородський замок, який береже історію і легенди краю. Ця місцева перлина служила оборонною фортецею, вражаючи своєю величчю і величезними стінами товщиною аж до 3 метрів. І за цими масивними стінами, як говорять, прихована трагічна історія кохання дочки графа Другета, яка, порядкувана зрадою, була вмурована в стіни свого родового гнізда. Сьогодні величний замок став домівкою для Закарпатського краєзнавчого музею, де ви зможете поринути в історію і культуру цього чарівного регіону. Крім того, на гостей очікує музей народної архітектури та побуту, який відображає автентичний спосіб життя та традиції закарпатців. Після відвідування замку, можна прогулятися найдовшою липовою алеєю 1928 року та відчути атмосферу театральної площі. Ужгород вражає своєю історією, культурою та гостинністю.
* Хуст – Іза – Оленяча ферма. Місто Хуст – справжній скарб Карпат, що поєднує в собі багатий історичний спадок та живі культурні традиції. Гості санаторію, які відвідають дану екскурсію мають нагоду доторкнутися до його стародавньої історії, відчувши дух Хустського замку, що гордо стоїть на вершині гори та нібито стежить за долею країни. Під час екскурсії Хуст відкриє таємниці своєї давнини, підводячи до готичних стін храму Святої Єлизавети та колоритного чеського кварталу. Продовжуючи мандрівку, гості завітають до села Іза, яке є епіцентром унікального народного промислу – лозоплетіння. Це ремесло, що збереглося тут від далекого XIX століття, є частиною гордості та спадщини місцевих жителів. І, звісно, не можна минути увагою смаколики регіону. В селі Селище на гостей чекає сирна дегустація;
* Мукачево – європейське містечко. Мукачево запрошує гостей відчути атмосферу минулих століть, зануритись в історію через давні мури замку «Паланок». Кожен камінь цієї фортеці розповідає власні історії багатьох поколінь, що жили та захищали свою землю. Старі вулички міста зберегли свій первозданний колорит, де кожен крок відлунюється ехом минулих днів. А що може бути краще за відпочинок в одній з затишних кав'ярень Мукачева? Смак свіжоспечених тістечок і аромат місцевої кави здатний відправити гостей в мандри у часах князівства Трансільванія, де в уяві можна зустріти навіть легендарного графа Дракулу;
* Берегово – місто на кордоні з Угорщиною. Під час даної екскурсії гості поринуть в чарівний світ історії Берегово. Старовинні вулиці міста розкажуть історії, що прожили тут століттями. Під час даної екскурсії можна відкрити панорами Берегівської долини, де природа і архітектура поєднуються в гармонійний образ. Але що ж може бути кращим завершенням такої прогулянки, як не справжнє закарпатське вино, яке можна продегустувати у таємничих підвалах провідних виноробів регіону. І завод «Чизай» з радістю відкриє двері своїх підвалів, де зберігаються їх найкращі напої;
* екскурсія на форелеве господарство;
* святі місця Іршавського району. Під час цієї екскурсії вас чекає занурення у духовний світ Закарпаття: Свято-Серафимівський монастир в Приборжавському: Спокій і тиша, які панують тут, допоможуть відчути присутність Божественного. Цей монастир є осередком духовності та місцем паломництва для багатьох віруючих.

Свято-Іоанно-Предтеченський монастир в Дубрівці: Зануртеся у стародавні традиції монашого життя, а також познайомтеся з історією та культурою місцевої релігійної спільноти.

Греко-католицький чоловічий монастир в Джублику: Не просто монастир, але і місце особливого явища. Тут, в 2002 році, двом молодим дівчатам з'явилася Діва Марія. Ця подія надала місцю особливого звучання та перетворила його на важливий релігійний центр.

Колектив санаторію “Боржава” піклується про те, щоб Ваш відпочинок був не лише корисним, а й цікавим. Для цього у них приготовлена ​​цікава розважальна програма, в яку входять:

Також в санаторії «Боржава» проводяться майстер-класи з виготовлення сувенірів:

* Ляльки мотанки.
* Художнього розпису.
* Акварельного розпису “У-СІН”.

А також на території можна:

* Пограти в шахи;
* Займатися фізичними вправами на вуличних тренажерах;
* Є майданчик;
* Порелаксувати на природі;
* Поніжитися під сонячним промінням лежачи на шезлонгах.

Щоденні вечори відпочинку в програмі яких:

* Театралізовані виступи народних колективів.
* Виступи відомих вокально-інструментальних ансамблів Закарпаття.
* Караоке.
* Дискотеки.
* Винотерапія.
* Святкування українських народних і державних свят: Новий Рік та Різдво,
* Хрещення, День Святого Валентина, 8 березня, Травневі свята, Тиждень Масляної, Великдень, Зелені Свята (Трійця), Івана Купала.

Майстер-класи з приготування страв української, угорської, румунської кухні:

* Бограч.
* Банош.
* Токан с бринзою і шварками.
* Кнедлики з сегідинським.
* Печені булі.
* Глінтвейн і багато інших.

У санаторії "Боржава" діти зможуть відчути себе на справжньому курорті, адже для них також передбачені анімаційні послуги. Незалежно від віку вашої дитини, для неї забезпечено всі умови для комфортного відпочинку: атмосфера безпеки, цікаві розваги та заняття. Молодші гості можуть взяти участь у захоплюючих змаганнях, тематичних заходах або відправитися на незабутні екскурсії.

Батьки разом з дітьми можуть відкрити для себе кінні прогулянки чи відвідати історичні пам'ятки Закарпаття, що допоможе зробити відпочинок як розважальним, так і освітнім.

**2.5.Анімаційна інфраструктура в санаторії**

Анімаційна інфраструктура в санаторії "Боржава" має на меті забезпечити гостей різноманітними дозвіллями та активностями протягом їхнього перебування. Ось як вона організована:

До складу спортивної інфраструктури входить:

* Спортивний майданчик для командних ігор (футбол, волейбол).
* Тренажерний зал з основними тренажерами.
* Зона для йоги та медитації.

Спортивно-масова робота займає значне місце в комплексі курортного лікування. Активність відпочивальника, яка виражається переважно у використанні різних форм спортивно-масової роботи, є чинником, стимулюючим і координуючим стан центральної нервової системи, розвиває функціональну адаптацію всього організму, а також сприяє фізичному розвитку.

Екскурсійний центр складається:

* Організація групових і індивідуальних екскурсій по території санаторію.
* Тематичні екскурсії, такі як виноробні тури, еко-тури та історичні подорожі.

До складу дитячої інфраструктури входить:

* Творчі майстер-класи: малювання, ліплення, рукоділля.
* Проведення настільних ігор.

Однак окремого приміщення для даної інфраструктури в санаторії «Боржава» не має, а всі дані заходи проводяться в коридорах лікувального корпусу.

Вечірні розваги:

Тематичні вечори: караоке, вечори живої музики, які здебільшого користуються популярністю у відвідувачів віком 60+. Їх проводять не музиканти, а особа, яка організовує усі інші види дозвілля в даному закладі.

Існує також у санаторії «Боржава» релакс-зона: зона відпочинку з книгами на зручних диванчиках та спокійною музикою.

Для того щоб дана інфраструктура була успішною, важливо рекламувати заходи, бо не має офіційного місця в якому можна було би дізнатись про заходи на сьогоднішній день. Потрібно також оновлювати програми діяльності відповідно до сезонності та змін у попиті. Адже анімаційна діяльність у санаторії служить не тільки забезпеченню дозвілля, але й створенню позитивного настрою, підвищенню лояльності гостей та стимулюванню їх до повернення.

**Висновок до розділу 2**

Санаторій "Боржава" розташований в прекрасному куточку Закарпаття, що дозволяє активно використовувати природні ресурси для організації анімаційних заходів, зокрема, екскурсій, спортивних ігор на свіжому повітрі та етнокультурних програм.

У санаторії "Боржава" ви зможете отримати якісний відпочинок у будь-яку пору року, відкривши для себе чарівні куточки Закарпаття. Тут не тільки прекрасні краєвиди, а й унікальна можливість покращити своє здоров'я завдяки бальнеотерапії. Різноманітність мінеральних вод дозволяє ефективно боротися з різними недугами, забезпечуючи гостям всеобіймний підхід до оздоровлення.

На даний момент в санаторії пропонується низка анімаційних послуг, які враховують інтереси та потреби різних вікових груп відвідувачів.

Завдяки глибоким корінням та традиціям Закарпаття, санаторій має можливість пропонувати унікальні культурні програми, які відображають місцеву спадщину.

Хоча в санаторії вже існують деякі анімаційні послуги, існує значний потенціал для розширення та диверсифікації цих послуг з метою задоволення ширшого спектра потреб відвідувачів.

Щоб досягти успіху в анімаційній діяльності, важливо мати кваліфікований персонал, який пройшов спеціалізоване навчання та має досвід у цій сфері. А при аналізі нашого об’єкта дослідження, а саме санаторію «Боржава», ми виявили, що не має кваліфікованого персоналу, який би міг здійснювати різні анімаційні послуги. Адже усі заходи здійснює 2 особи.

Також варто звернути увагу на те, що дозвілля, яке пропонується в даному закладі не розраховане на різні категорії гостей.

Для реалізації сучасних анімаційних програм, важливо оновлювати технічну базу та впроваджувати інноваційні рішення. Це стосується не тільки обладнання для проведення розваг, але й систем комунікації з гостями, платформ для онлайн-бронювання та ін.

Враховуючи природне оточення санаторію "Боржава", еко-анімаційні програми можуть стати додатковим активом. Програми екологічного освіти, спостереження за природою або навчання екологічно відповідального поводження можуть привабити екологічно свідомих відвідувачів.

Залучення місцевих майстрів для проведення майстер-класів або вистав може не тільки розширити спектр послуг, але й підтримати місцеву культурну спільноту.

Враховуючи сезонність санаторно-курортного відпочинку, створення спеціальних програм для літа, зими, весни чи осені може допомогти залучити більше гостей протягом всього року.

Співпраця з іншими курортами, туристичними агентствами або міжнародними партнерами може допомогти в обміні досвідом, ресурсами та ідеями для покращення анімаційних послуг.

Щоб адаптувати та вдосконалювати анімаційні послуги відповідно до змінюваних потреб та інтересів гостей, санаторію потрібно постійно аналізувати ефективність та результативність проведених заходів. Задоволення відвідувачів є ключовим чинником успіху будь-якої анімаційної програми. Санаторій має забезпечувати систематичний збір відгуків і пропозицій від гостей, щоб вдосконалювати свої послуги.

Організація анімаційних послуг вимагає відповідних вкладень, однак вона може призвести до підвищення загального доходу закладу завдяки збільшенню кількості відвідувачів та їх задоволеності послугами.

На підставі аналізу характеристик анімаційних послуг у санаторії "Боржава" можна зробити висновок, що існує великий потенціал для розвитку та вдосконалення цієї сфери діяльності, який може привести до збільшення конкурентоспроможності закладу на ринку санаторно-курортних послуг.

**РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ЗАКЛАДАХ (НА ПРИКЛАДІ САНАТОРІЮ «БОРЖАВА» У С. ДОВГЕ, ХУСТСЬКОГО РАЙОНУ ЗАКАРПАТСЬКОЇ ОБЛАСТІ)»**

**3.1.Закордонний досвід підготовки фахівців з анімаційної діяльності**

Анімаційна діяльність у сфері гостинності відноситься до розваг, дозвілля і інтерактивного спілкування з гостями готелів, курортів, кемпінгів тощо. Фахівці в цій області - це аніматори, які створюють атмосферу веселощів і забезпечують різноманітні діяльності для гостей.

Іспанія, Греція та Туреччина – це лише деякі з європейських країн, що активно ставляться до розвитку туризму і пропонують спецкурси для аніматорів у галузі гостинності. Зазвичай ці навчальні програми комбінують теоретичне навчання з практикою і тривають недовго [48] .

У зв'язку з великою кількістю курортів на узбережжі, наприклад: Туреччина, Болгарія та інші пропонують ряд програм для аніматорів, які включають вивчення різних видів розваг (танці, спортивні ігри, дитячі активності).

Завдяки популярності курортів за системою "все включено", дані регіони також мають спеціалізовані курси для аніматорів.

Країни, такі як Таїланд та Малайзія, які активно розвивають туристичну інфраструктуру, також пропонують підготовчі програми для аніматорів. Ці програми зазвичай включають в себе елементи місцевої культури, такі як національні танці або традиційні ігри [50] .

У регіоні з розвиненими курортами, такими як Фіджі або Бора-Бора, аніматори часто проходять підготовку, що включає в себе занурення у місцеву культуру та природу. Це може включати все, від навчання традиційному рукоділлю до курсів з вивчення коралових рифів.

В таких країнах як Марокко, Туніс і Єгипет, де туризм відіграє важливу роль у економіці, підготовка аніматорів здійснюється на високому рівні. Основний акцент часто роблять на вивченні місцевих традицій, музичних стилів та народних танців.

В окремих країнах наголос ставлять на інтеграцію сучасних технологій у анімаційний процес, таких як віртуальна чи аугментована реальність, щоб забезпечити незабутній досвід для відвідувачів.

Проте, незалежно від країни, існують основні аспекти підготовки аніматорів в сфері гостинності, які включають:

Комунікаційні навички: Аніматор повинен вміти спілкуватися з різними типами людей, адже гості можуть приходити з різних країн і культур.

Основи розваги: Вивчення різних ігор, танців, спортивних занять тощо.

Організаційні навички: Планування і проведення заходів, робота в команді.

Психологічна підготовка: Робота з дітьми, розуміння психології гостей, стрес-менеджмент.

Додатково, залежно від специфіки регіону або курорту, аніматори можуть отримувати спеціалізовану підготовку, наприклад, у сфері водних видів спорту, екотуризму або культурних програм.

Для підготовки фахівців з анімаційної діяльності у сфері обслуговування у різних країнах існують програми щодо отримання професійних навичок:

Багато країн мають навчальні програми або курси, спрямовані на підготовку аніматорів для готелів, курортів та інших розважальних комплексів. Наприклад, у Франції і Іспанії існують спеціалізовані курси для аніматорів, які працюють на морських курортах.

З огляду на різноманітність потреб у сфері обслуговування, багато країн пропонують спеціалізовані курси для різних видів анімації, таких як спортивна, дитяча, культурна або водна анімація.

Багато закладів готельної індустрії надають своїм аніматорам інтенсивні навчальні програми, які комбінують теоретичні заняття та практичний досвід. Оскільки аніматори часто працюють з різними групами людей, в тому числі з дітьми, деякі програми підготовки акцентують увагу на етиці, безпеці та взаємодії з гостями.

Деякі країни або організації пропонують програми обміну для аніматорів, де вони можуть навчатися та працювати в інших країнах, отримуючи міжнародний досвід. З урахуванням глобалізації та росту міжнародного туризму, підготовка аніматорів також включає в себе знання з міжкультурної комунікації та здатність працювати в міжнародному оточенні.

Технології та тренди в анімації швидко змінюються, тому фахівці з анімаційної діяльності часто проходять додаткові курси або тренінги, щоб залишатися в курсі нововведень.

Деякі країни пропонують спеціалізовану сертифікацію для аніматорів, яка підтверджує їх кваліфікацію та підготовку.

Організації та спільноти, які об'єднують фахівців з анімаційної діяльності, можуть надавати платформу для навчання, обміну досвідом та співпраці.

Також у світі існують певні вимоги до основних навичок, якими повинні володіти аніматори [51] :

* Аніматори повинні бути енергійними, дружелюбними та готовими працювати у різних умовах.
* Вони повинні володіти навичками командної роботи та мати високий рівень культурної чутливості.
* Знання декількох мов може бути великою перевагою, оскільки це дозволяє спілкуватися з більшою кількістю гостей.
* Однією з ключових характеристик успішного аніматора є його здатність швидко адаптуватися до змінних обставин, реагувати на непередбачені ситуації та бути гнучким у своїх методах роботи.

Розглядаючи зазначені аспекти, можна зрозуміти, що закордонний досвід підготовки фахівців з анімаційної діяльності є досить різноманітним та багатогранним, але основна його мета полягає в підготовці висококваліфікованих спеціалістів, здатних задовольнити потреби клієнтів на високому рівні.

Отже, підготовка фахівців з анімаційної діяльності у сфері обслуговування є комплексною і багатогранною задачею, яка вимагає комбінації практичних, теоретичних та особистих навичок.

**3.2.Перспективи розвитку організації анімаційних послуг в санаторії «Боржава» у с. Довге, Хустського району Закарпатської області**

Закарпаття є регіоном із багатою культурною спадщиною. Програми, які демонструють місцеві звичаї, традиції, музику та танці, можуть привертати туристів. Також Закарпаття відоме своєю природою.

Щодо анімаційних послуг в санаторії «Боржава» у с. Довге, Хустського району Закарпатської області варто було би розширювати:

* Організація екскурсій, навчальних походів або майстер-класів з екології може бути вигідною для даного регіону. Закарпаття відоме своїми мінеральними водами та лікувальними джерелами. Організація інформаційних сесій, екскурсій або воркшопів, присвячених лікувальним властивостям місцевих джерел, може бути додатковим стимулом для відвідувачів.
* Організація гірських походів, велосипедних прогулянок, занять йогою чи фітнесом на свіжому повітрі може привабити любителів активного відпочинку.
* Оскільки це санаторій, програми, які комбінують релаксацію, медитацію, ароматерапію або інші методики для покращення здоров'я та добробуту, можуть бути особливо привабливими.
* Заняття з малювання, рукоділля, кулінарії чи музики можуть привабити відвідувачів різного віку. Закарпаття має багатий музичний і танцювальний спадок. Організація регулярних музичних і танцювальних вечорів, де гості можуть не тільки спостерігати, а й брати участь, може стати видовищною атракцією.
* Організація святкових заходів, фестивалів або спеціальних вечірок на певні теми може додати різноманітності анімаційним програмам. Взаємодія із місцевими громадами для створення сумісних програм, таких як місцеві ярмарки, виставки або свята, може забезпечити оригінальний та автентичний досвід для відвідувачів.
* Вечори відпочинку як і раніше є найпопулярнішою формою розваги на курортах. Варіанти їх проведення можуть бути найрізноманітнішими (танцювальні вечори, вечори знайомств, дискотеки, танцювальні конкурси, святкові вечори і ін.). Проводяться ці заходи як власними силами, так і із залученням творчих працівників з боку. Але для якісної їх організації потрібні досить дороге устаткування і спеціально відведені майданчики (закриті або відкриті). Вечір відпочинку в санаторію «Боржава» необхідний людям, оскільки це форма самовираження, можливість індивіда влитися в спільність, отримати необхідну долю уваги і спілкування, відпочити і підвестися над буднями метушнею життя.
* Показ кінофільмів в санаторно-курортних установах є недорогим масовим видовищем і впливовим чинником соціалізації. Кіно - важлива соціально-психологічна сила, вона звільняє глядача від фрустрацій і напруги минулого дня, від туги і багаточисельних фобій, від відчуття провини або незахищеності. Головною функцією показу кінофільму в санаторіях вважається функція проведення дозвілля - відновлення моральних і фізичних сил - рекреації. Тому запровадити такий досвід в санаторії «Боржава» було б дуже добре.
* Для сімей з дітьми можливість залучити їх до цікавих та освітніх занять може стати вирішальним чинником при виборі місця відпочинку. А також для наймолодших варто було би організовувати тематичні квести, пошуки скарбів.
* Інтерактивні заходи за допомогою віртуальної реальності, додатків або інтерактивних ігор можуть покращити анімаційні заходи.
* Організація спільних анімаційних заходів із місцевими ремісниками, артистами та іншими підприємцями може забезпечити унікальний і автентичний досвід для гостей. Використання етнографічних засобів для створення програм, які представляють місцеву культуру, традиції та історію. Це може включати в себе реконструкції, майстер-класи або народні свята.
* Постійна підготовка і навчання персоналу анімаційних послуг може гарантувати, що вони залишаються на хвилі щодо найновіших тенденцій і педагогічних підходів. Регулярне навчання та підвищення кваліфікації аніматорів може забезпечити високий рівень послуг, адаптованих до сучасних трендів та потреб гостей.
* Активне використання соціальних мереж для просування анімаційних заходів, взаємодії з гостями та отримання зворотнього зв'язку може сприяти популярності санаторію. Активне просування анімаційних послуг через рекламу, соціальні мережі та інші канали комунікації може залучити більше відвідувачів і підвищити популярність санаторію.
* Створення спеціалізованих зон для анімаційних заходів, таких як амфітеатри, майстерні або спортивні майданчики, може підвищити якість та різноманітність програм.

Розробка ексклюзивних програм, які не можна знайти в інших закладах, може створити унікальний бренд для санаторію "Боржава".

Регулярний збір відгуків від відвідувачів та їх аналіз може допомогти вдосконалити та адаптувати програми до потреб відвідувачів.

При розробці культурно-дозвільних заходів необхідно враховувати такі фактори, що впливають на сприйняття рекреантами програми: вік, стать, національність, рівень освіти, рівень доходів, професійні інтереси, хобі.

Отже, враховуючи унікальність місцевості та потенціал санаторію "Боржава", є численні можливості для розвитку та вдосконалення анімаційних послуг. Санаторій "Боржава" може стати привабливим місцем не тільки для лікування та відпочинку, але й для культурного, освітнього та розважального досвіду.

**Висновки до розділу 3**

Сучасний відпочинковий та оздоровчий сектор потребує інтеграції якісних анімаційних програм, що відповідають потребам і інтересам відвідувачів, з метою забезпечення конкурентних переваг та підвищення задоволеності клієнтів.

З урахуванням культурної, природничої та історичної специфіки Закарпаття, санаторій «Боржава» має великий потенціал для розробки унікальних анімаційних програм.

Пропонується розробити різноманітні програми, які включатимуть культурну, спортивну, екологічну та творчу діяльність, враховуючи інтереси та вікові категорії різних груп відвідувачів.

Для реалізації якісних анімаційних програм потрібне належне обладнання та простори. Слід розглянути можливість створення спеціалізованих зон для проведення різних видів анімаційних заходів.

Особливої ​​уваги вимагає організація дозвілля дітей юного віку, коли першому плані виходить потреба у підвищеної фізичної активності, пізнавальної діяльності, і навіть прагнення проводити вільний час з однолітками заради спілкування.

Свою специфіку має дозвілля людей похилого віку. Організатори дозвілля повинні враховувати їх переваги, особливості психології та здоров'я. У цьому віці люди нерідко пов'язують цілі відпочинку з рекреаційними потребами, високо цінують усталені соціальні зв'язки.

Підготовка та навчання персоналу є вирішальним аспектом успіху будь-якої анімаційної програми. Рекомендується проводити регулярні тренінги та майстер-класи для підвищення кваліфікації аніматорів.

Співпраця з місцевими мешканцями та організаціями може забезпечити більш автентичний та глибокий досвід для гостей, а також сприяти соціальному розвитку регіону.

Слід бути готовим до впровадження нововведень, відстежувати сучасні тренди у сфері анімації та враховувати відгуки відвідувачів для постійного вдосконалення програм. Щоб привернути увагу до нових анімаційних послуг, необхідно розробити ефективну маркетингову стратегію, використовуючи різні канали комунікації.

З метою забезпечення унікальності та відмінності від конкурентів, санаторій «Боржава» може розробляти спеціалізовані анімаційні програми, які будуть відповідати конкретним темам або подіям, таким як лікувальні програми, національні свята чи сезонні фестивалі.

Інтеграція сучасних технологій, таких як додатки для мобільних пристроїв, віртуальна реальність або інтерактивні платформи, може значно підвищити якість та залученість учасників в анімаційних програмах.

Встановлення партнерських відносин із іншими бізнесами, організаціями чи культурними закладами регіону може допомогти в розширенні анімаційних програм та додати додаткову цінність для відвідувачів.

Особлива увага повинна приділятися створенню безпечного та комфортного середовища для учасників анімаційних програм, враховуючи потреби різних вікових категорій, включаючи дітей.

Щоб забезпечити неперервний розвиток та вдосконалення анімаційних програм, важливо встановити систему збору та аналізу відгуків від відвідувачів.

Для ефективного впровадження та підтримки анімаційних програм слід розробити чіткий фінансовий план, який враховує всі витрати та потенційні доходи.

На підставі вищенаведеного можна зробити висновок, що правильно організована анімаційна діяльність може стати важливим інструментом для приваблення та утримання клієнтів, підвищення конкурентоспроможності та репутації санаторію "Боржава" на ринку оздоровчих послуг. Враховуючи унікальні природні, культурні та історичні ресурси Закарпатської області, «Боржава» має всі шанси стати центром інноваційної анімаційної діяльності в регіоні.

**ВИСНОВКИ**

В Україні анімаційний сектор у сфері туризму тільки набирає обертів і адаптується до вимог сучасного туристичного ринку. Нещодавно вітчизняні туроператори стали впроваджувати в свої програми різноманітні анімаційні заходи. Серед таких - гуцульське свято, майстерня ліжникарства, традиційна українська коляда. Проте поки що основний акцент робиться на пропозиції для регіону Карпат та Закарпаття.

Розвиток анімаційних послуг в санаторно-курортних закладах є важливим не тільки з погляду додаткового сервісу, але і з точки зору соціокультурного розвитку гостей, покращення їх дозвілля та відпочинку. Адже термін перебування гостей в даних закладах мінімум 10-14 днів.

Анімаційні служби стають ключовим елементом у створенні позитивного іміджу готелю. Аніматори не лише надають закладу унікальний характер, але й встановлюють тісний зв'язок з відвідувачами, заохочуючи їх до повторних відвідувань. Завдяки команді аніматорів, в готелі панує дружня, приємна та комфортна атмосфера, яка задовольняє бажання туристів отримувати емоційне заряджання, духовне та фізичне зростання.

Санаторій "Боржава" у с. Довге виявив підвищений попит на анімаційні послуги, що підтверджує актуальність та необхідність їх розширення та удосконалення.

Однак зробивши аналіз санаторію «Боржава», ми можемо сказати, що не зважаючи на велику кількість пропозицій, які пропонує даний заклад на офіційній своїй сторінці для різних вікових груп і на різні смаки, перебуваючи в самому закладі ми бачимо, що усі види дозвілля надаються не кваліфікованими працівниками. Їх кількість – 2 особи, які здебільшого пропонують дозвілля тільки для старшого покоління (віком 65+) і дітей віком 5-8 років пропонуючи не цікаву програму для інших верств відпочиваючих.

Тому для задоволення потреб різних категорій гостей санаторію необхідно розробляти різні анімаційні програми: для дітей, молоді, дорослих та літніх людей.

Ефективне надання анімаційних послуг вимагає належного технічного забезпечення - від аудіо-візуального обладнання до специфічних реквізитів для різних видів заходів. А на даний момент в санаторії знаходиться не якісні колонки для апаратури та музичний інструмент – баян, під акомпанемент якого проводяться усі заходи.

Анімаційні послуги, при правильному підході, можуть стати додатковим джерелом прибутку для санаторію, приваблюючи більше гостей і збільшуючи тривалість їх перебування.

Анімаційні заходи можуть слугувати місцем для культурного обміну між гостями різних національностей, сприяючи взаєморозумінню та культурному збагаченню.

Під час ряду анімаційних заходів можливе поєднання розваг і освітньої складової, що дозволяє гостям дізнаватися нову інформацію в ігровій формі.

Залучення елементів місцевої культури та традицій до анімаційних програм підсилює атмосферу особливості та унікальності, що є додатковим приводом для приваблення туристів.

Для підвищення ефективності анімаційних програм рекомендується співпраця з місцевими культурними та творчими групами, а також залучення професіоналів з інших регіонів та країн.

Розроблені програми анімації повинні враховувати сезонність та можливі економічні, соціокультурні та інші зовнішні впливи на санаторно-курортну галузь.

Правильно організована рекламна кампанія може значущо підвищити інтерес до анімаційних послуг в санаторії, зокрема через використання соціальних мереж, гостьових відгуків та інших сучасних інструментів просування.

З підвищенням попиту на анімаційні послуги виросте і потреба в якісно підготованому персоналі, тому навчання та курси підвищення кваліфікації для аніматорів повинні стати пріоритетом для управління санаторію.

Враховуючи всі вищезазначені аспекти, можна стверджувати, що анімаційні послуги у санаторно-курортних закладах, зокрема в "Боржава", мають значущий потенціал для подальшого розвитку і удосконалення, і при правильному підході можуть принести як культурну, так і економічну вигоду.

**ДОДАТКИ**

Додаток А

Санаторій «Боржава»









Додаток В

Дозвілля у санаторії «Боржава»



 



