

УДК 379.81

JEL L83

DOI 10.33244/2617-5932.8.2021.19-29

**Н. О. Бойко,***канд. пед. наук, доцент, доцент кафедри  
регіоналістики і туризму**e-mail: natali\_b2808@ukr.net***ORCID ID 0000-0003-2636-0533;****О. Г. Богославець,***канд. екон. наук, доцент,  
доцент кафедри регіоналістики і туризму**e-mail: bogoslavets.oks@gmail.com***ORCID ID 0000-0002-3975-2563;****І. О. Ілляшенко,***канд. екон. наук, доцент,  
доцент кафедри регіоналістики і туризму**e-mail: inna.ilyashenko@gmail.com***ORCID ID 0000-0001-7849-9890;****О. В. Шевчук,***канд. екон. наук, доцент,  
доцент кафедри регіоналістики і туризму**e-mail: shevoksana555@gmail.com***ORCID ID 0000-0003-0937-4714;****Є. А. Шмігельська,***старший викладач кафедри  
регіоналістики і туризму,**ДВНЗ «Київський національний  
економічний університет**імені Вадима Гетьмана»,**м. Київ, Україна**e-mail: jen\_1302@ukr.net***ORCID ID 0000-0002-8356-9563**

## **АНІМАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ЯК ЕФЕКТИВНИЙ ФАКТОР ЗРОСТАННЯ РІВНЯ ПОСЛУГ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОСТИННОСТІ ТУРЕЧЧИНИ**

*У статті досліджено вплив анімаційних послуг на підвищення ефективності господарювання підприємств індустрії гостинності Туреччини. Визначено особливу роль анімації у процесі надання туристських послуг, проаналізовано значення анімації в діяльності готелів. Здійснено оцінку концепції готельної анімації на прикладі мережі*

*готелів Delphin Hotels & Resorts у Туреччині та обґрунтовано залежність ефективності фінансового результату діяльності підприємства гостинності від застосування готельної анімації.*

**Ключові слова:** *дозвілля, анімація, основні тренди туристичного ринку світу, структура попиту на види анімаційних послуг, оцінка рівня задоволеності гостей, економічна ефективність від діяльності програми анімаційної служби.*

**Н. А. Бойко, О. Г. Богославец, И. О. Ильяшенко, О. В. Шевчук, Е. А. Шмигельская.**  
**Анимационная деятельность как эффективный фактор роста уровня услуг и конкурентоспособности предприятий гостеприимства Турции**

*В статье исследовано влияние анимационных услуг на повышение эффективности ведения хозяйства предприятий индустрии гостеприимства Турции. Определена особая роль анимации в процессе предоставления туристских услуг, проанализированы значения анимации в деятельности гостиниц. Осуществлена оценка концепции гостиничной анимации на примере сети отелей Delphin Hotels & Resorts в Турции и обоснована зависимость эффективности финансового результата деятельности гостеприимства от применения гостиничной анимации.*

**Ключевые слова:** *досуг, анімація, основні тренди туристического ринку мира, структура спроса на види анімаційних послуг, оцінка рівня задоволеності гостей, економіческа ефективність від діяльності програми анімаційної служби.*

**Мета статті** полягає у дослідженні особливостей анімаційної діяльності, визначенні її характерних рис та впливу застосування анімаційних послуг на підвищення ефективності господарювання мережі готелів Delphin Hotels & Resorts.

**Постановка проблеми.** За даними Всесвітньої туристської організації (UNWTO), 2019 року сформовані такі основні тренди туристичного ринку світу:

- зростання кількості бронювань онлайн;
- демонстрація перед продажем, завдяки можливості онлайн;
- активна модернізація транспортної інфраструктури;
- попит на тури із «справжніми активностями»;
- попит на внутрішній туризм всією родиною;
- попит на тури, що поєднують оздоровлення та спорт або активний відпочинок;
- попит на тури «без нічого» [1].

Динамічний темп життя сучасного споживача дещо скоротив наявність вільного часу, з одного боку, та зменшив рівень платоспроможності попиту – з іншого. У результаті формується потреба таких напрямів відпочинку, які дозволяють задовольнити потреби клієнтів з різним рівнем бюджету. Ефективність надання туристської послуги безпосередньо залежить від її суб'єктивної оцінки, потреби в індивідуалізації підходів до потреб окремого споживача. Зазначене обумовлює важливість організації дозвілля саме шляхом впровадження анімаційних заходів.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Туристичний анімаційний сервіс як тренд сучасності найбільш розвинений у курортних зонах, де він сприяє якості відпочинку та підвищенню атрактивності туристичних подорожей. У курортних зонах світу існує чітке усвідомлення того, що особлива роль належить організації дозвілля відпочиваючих: ігровим заходам, активним змаганням, різним шоу і святкам тощо. Поглибленню і

розширенню соціально-культурного значення анімаційної діяльності присвячені праці сучасних вчених М. Маренгула, Т. Валленіус, Е. Сантос, М. Фот, К. Овесни. Значний внесок у вивчення можливостей анімації здійснили такі науковці, як А. Андрєєва, Л. Волик, М. Гавриленко, Т. Дедуріна, В. Ішук, Т. Лесіна, Є. Мамбеков, М. Моїсеєва, М. Нікітський, І. Петрова, М. Петрова, О. Ремізова, Л. Сайкіна, С. Сергієнко, Л. Тарасов, Є. Хриков, О. Чернишенко, І. Шульга, М. Ярошенк. Організаційним аспектам анімаційних послуг у туризмі присвячено праці С. І. Байлик [2; 5].

Варто зауважити, що у сфері надання туристських послуг домінуюча роль належить туристу, який шляхом особистих витрат визначає привабливість продукту і впливає на фінансовий результат діяльності підприємств гостинності. Відповідно до наукових досліджень підвищення лояльності покупців до підприємства гостинності на 5 % може збільшити прибуток на 50–75 % [2, с. 15–16].

Одним з основних сучасних засобів впливу на рішення споживача придбати тур у певний готель є надання анімаційних послуг, які пропонують індивідуальний підхід до задоволення потреб гостей з різними вимогами щодо відпочинку. Проте не достатньо уваги у науковій літературі приділено факторам зростання рівня послуг та конкурентоспроможності підприємств гостинності, зокрема ефективності розширення анімаційних послуг та оцінці економічних вигод від таких послуг для підприємств гостинності Туреччини.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Розвиток світової індустрії розваг бере початок понад півстоліття тому, і результатом його стала розвинена система організації дозвілля. Лідерами цього напрямку є США, Канада, країни Західної Європи (Німеччина, Франція, Данія, Бельгія, Нідерланди, Фінляндія), Єгипет, Туреччина.

Так, у Туреччині здійснює свою діяльність мережа готелів Delphin Hotels & Resorts, яка, за результатами опитувань, неодноразово проведених серед клієнтів найбільших у світі туристичних агентств, вже більше п'яти років поспіль є у рейтингах «Кращі 100 готелів світу» [3].

Мережа готелів Delphin Hotels & Resorts створена у 1998 р. Історія діяльності бере початок від першого готелю в с. Окурджалар в районі Аланія, Туреччина. Нині її центральний офіс розташований у Стамбулі.

Готелі мережі працюють як інтегрована мережа, а це означає, що готелі надають уніфіковані послуги, управляються за контрактом. Усі готелі мережі Delphin мають ідентичну назву, торговельний знак і рівень надання послуг, працюють за системою all inclusive та надають бездоганне обслуговування і комфорт на максимальному рівні, незважаючи на місцезнаходження готелю.

Доцільно зазначити, що Всесвітня система бронювання Booking.Com констатує: 98 % гостей, що відпочивають у мережі Delphin., задоволені відпочинком [4].

Позитивна характеристика готелю відвідувачів стала можливою внаслідок злагодженої організації діяльності. Мережею керує вже третє покоління сімейної династії, що вказує на певні відпрацьовані традиції в управлінні.

Послуги, що надаються мережею готелів Delphin, варто розподілити на три рівні:

- 1) окремі послуги і групи послуг (послуги покоївок, порт'є, кухні та ін.);
- 2) продукт-«готель» як комплекс послуг кожного окремого готелю;
- 3) розширений продукт, який доповнюють додаткові послуги (замовлення квитків, екскурсії та ін.) [5, с. 52].

Наразі мережа Delphin Hotels & Resorts об'єднує такі готелі Туреччини, загальною кількістю понад 10 тис. ліжок-місць:

- «Delphin BE Grand Resort Hotel»;
- «Delphin Palace Hotel»;
- «Delphin Botanik Platinum Hotel»;
- «Delphin Deluxe Resort Hotel»;
- «Delphin Diva Premiere Hotel»;
- «Delphin Imperial Hotel» [6].

Частка кожного готелю в загальній структурі мережі Delphin наведена в таблиці 1.

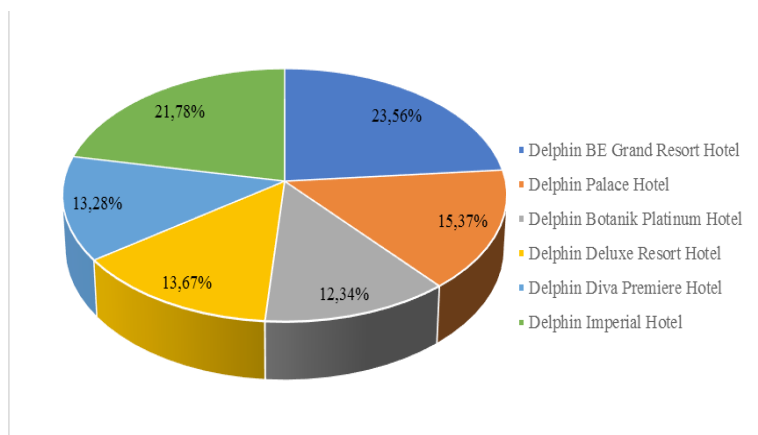
Таблиця 1

### Аналіз готелів мережі Delphin: номерний фонд та частка готелю у структурі, %

Готель	Номерний фонд	
	К-сть номерів	Частка, %
Delphin BE Grand Resort Hotel	853	23,56
Delphin Palace Hotel	557	15,38
Delphin Botanik Platinum Hotel	447	12,34
Delphin Deluxe Resort Hotel	495	13,67
Delphin Diva Premiere Hotel	481	13,28
Delphin Imperial Hotel	789	21,78
<b>УСЬОГО:</b>	<b>3 622</b>	<b>100,00</b>

*Джерело: сформовано авторами на основі [6].*

Відповідно до зазначених у таблиці даних найбільшу частку в структурі становлять Delphin BE Grand Resort Hotel та Delphin Imperial Hotel – 23,56 і 21,28 %, відповідно, інші готелі мережі мають орієнтовно однакові частки – близько 12 % кожний (рис. 1):



**Рис. 1. Структура готельної мережі Delphin Hotels & Resorts за номерним фондом, %**

*Джерело: сформовано авторами.*

За офіційною інформацією мережі Delphin Hotels & Resorts, готелі Delphin BE Grand Resort Hotel та Delphin Imperial Hotel найбільші і за площею розміщення.

Мережа Delphin Hotels & Resorts пропонує також доволі широкий асортимент послуг та розваг, основними з яких є послуги проживання та харчування.

Розглянемо приклад діяльності одного з готелів мережі – Delphin Diva Premiere Hotel 5\*.

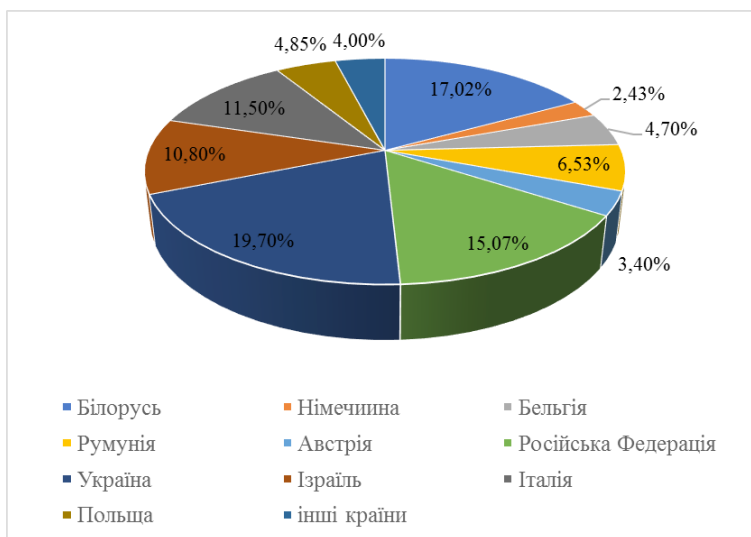
Delphin Diva Premiere Hotel 5\* розташований у м. Анталія в районі Кунду, Туреччина. Транспортна доступність – аеропорт «Анталія» за 10 км від готелю [55].

Готель Delphin Diva Premiere Hotel 5\* був відкритий 2008 року. Загальна площа території готелю становить 24 тис. кв. м. Складається з однієї та шести поверхової будівлі. Готель також орієнтований на розміщення гостей з інклюзією [56].

Delphin Diva Premiere Hotel 5\* мережі Delphin Hotels & Resorts має розвинену інфраструктуру та пропонує гостям широкий асортимент додаткових послуг.

Відповідно до інформації готелю Delphin Diva 2019 року, порівняно з 2018 р., кількість відпочивальників зросла на 6,0 %. Загалом, за даними міністерства культури та туризму Туреччини, турпотік українців, які відвідали Туреччину у 2019 р., збільшився на 12,4 % порівняно з аналогічним періодом 2018 р. [6].

Відділ прийому та розміщення готелю, керівництво мережі щорічно аналізує структурну складову відпочивальників за географічною ознакою. Так, згідно з даними компанії готель Delphin Diva 2019 р. відвідали гості з різних країн, рис. 2:



**Рис. 2. Структура відпочивальників готелю Delphin Diva Premiere Hotel 5\* у 2019 р. за географічною ознакою**

*Джерело: згруповано авторами на основі даних [6].*

Відповідно до наведених даних можна визначити, що готель користується попитом серед жителів України, Білорусі, Ізраїлю, Російської Федерації та Німеччини. Послугами готелю у минулому році також користувались жителі Австрії, Бельгії, Польщі, Румунії та ін.

Отже, охарактеризувавши організаційну структуру та дослідивши діяльність готелю Delphin Diva Premiere Hotel, можна стверджувати, що готельна мережа Delphin Hotels & Resorts має ряд значних переваг, які забезпечують домінуюче становище на ринку туристичних послуг Туреччини. Серед них можна виділити такі:

- внесення значних інвестицій на розробку маркетингової стратегії для здійснення вдалої реклами на ринку власного продукту;
- систематичне застосування гнучкої цінової політики;
- використання міжнародної комп'ютерної мережі резервування, а також входження до глобальної мережі бронювання;
- придбання великих партій товарів і послуг за оптовими цінами («ефект від масштабу»);
- приваблення кваліфікованих спеціалістів, а також впровадження власної системи підготовки кадрів;
- співпраця з відомими транспортними компаніями;
- централізована система бухгалтерського обліку, постачання та збуту;
- концентрація інвестицій на найголовніших напрямках господарської діяльності – організація анімаційної роботи та дозвілля.

Міжнародна система Booking.com та Tripadvisor постійно акумулюють на своїх офіційних сторінках у мережі «Інтернет» відгуки клієнтів з усіх готелів світу.

Для оцінки рівня задоволеності гостей готелю Delphin Diva Premiere Hotel послугами готелю та визначення, які саме послуги вплинули на рівень задоволеності, було взято останні 100 відгуків з кожного сайту за період травень-серпень 2019 р., оскільки Туреччина та анталійське узбережжя має найвищий сезон року саме в цей період. Нами проаналізовано важливість різних видів послуг під час прийняття рішення щодо купівлі туру. Отримані результати наведено у табл. 2.

Проведене дослідження визначає, що найбільшу значимість у обранні готелю для гостей Delphin Diva Premiere Hotel відігравали:

- спортивні послуги;
- вечірні розважальні програми;
- ресторани та банкетні послуги;
- концепція харчування UAL;
- цілодобове обслуговування.

Найменше на вибір гостей впливає наявність послуг для бізнесу та категорійність номерів у готелі.

Отже, треба зазначити, що цільова аудиторія гостей готелю – це особи молодого віку, які ведуть активний спосіб життя та цінують вечірні розваги. Важливо відмітити, що для 17,4 % опитаних суттєвим є наявність послуг для дітей [7].

Тож, визначивши попит на додаткові послуги готелю, визначимо, що розважальні та дозвіллі заходи готелю є важливими для гостей. Тому вважаємо за необхідне проведення аналізу організації розважальних та анімаційних послуг готелю Delphin Diva Premiere Hotel.

Анімаційна служба Delphin Diva Premiere Hotel організована відповідно до споживчого попиту, який визначається шляхом анкетування відпочивальників, з урахуванням досвіду обслуговування гостей інших готелів мережі Delphin, що значно покращує рівень та влучність анімаційних програм. При цьому враховується традиційно сформований

контингент відпочивальників за місцем проживання, віросповіданням, національністю, віком, статтю тощо.

Таблиця 2

**Важливість наявності та якості додаткової послуги готелю для гостей у прийнятті рішення щодо обрання туру у готель Delphin Diva Premiere Hotel**

Вид послуги	Оцінка важливості від 1 до 5, % (де «0» – неважливо, а «5» досить важливо)					
	«0»	«1»	«2»	«3»	«4»	«5»
Бізнес-послуги: організація заходів для бізнесу	7,0	7,5	16,7	37,1	29,1	2,6
Послуги для дітей	1,5	4,3	11,8	27,2	37,5	17,7
Спортивні послуги	0,3	2,9	9,2	25,8	37,5	24,3
Послуги краси та здоров'я	0,8	4,9	18,9	37,9	34,7	2,8
Вечірні розважальні програми	0,3	1,8	2,9	24,3	44,1	26,6
Активний відпочинок / спортивні ігри	0,5	2,7	2,4	29,8	47,2	17,4
Ресторанні та банкетні послуги	0,2	0,8	2,7	23,8	39,8	32,7
Концепція харчування – UAL	0,3	0,9	1,2	31,2	37,8	28,6
Великий вибір категорії номерів	2,1	23,2	34,5	28,6	10,2	1,4
Цілодобове обслуговування гостей	1,3	2,7	4,8	20,9	41,5	28,8

*Джерело: узагальнено авторами на основі [6, 7].*

Анімаційна служба спільно із службою маркетингу Delphin Diva упродовж року ретельно досліджує і аналізує щорічний склад гостей, вивчає регіони, що віддають перевагу для відпочинку саме цьому об'єкту, щоб згодом розміщувати там рекламу, забезпечити постійне завантаження підприємства та розробити найкращі варіанти програм з урахуванням особливостей гостей за регіональною складовою.

Критерієм якості сервісу у мережі Delphin є повторні звернення клієнтів і звернення за рекомендацією. За даними маркетингового відділу мережі Delphin, створення системи роботи з постійними клієнтами дозволяє підвищити кількість повторного продажу не менш ніж на 15 % [6].

Варто відмітити, що, згідно з даними Delphin Diva Premiere Hotel, робота анімаційної служби забезпечує кількість повторних клієнтів на 10–20 % щорічно, відповідно і зростання на 51,6 % у разі збільшення кількості клієнтів на 15,4 % (за даними 2019 р.) [6].

Такі показники забезпечуються за рахунок продуманої інфраструктури готелю та програм-сценаріїв, які заздалегідь плануються анімаційною службою Delphin Diva Premiere Hotel.

До штату анімаційної служби Delphin Diva, за даними 2021 р., входить 37 постійних фахівців і близько 20 запрошених на період високого сезону.

Важливий факт, що інколи діяльність анімаційної служби Delphin Diva здатна компенсувати незначні прогріхи сервісу.

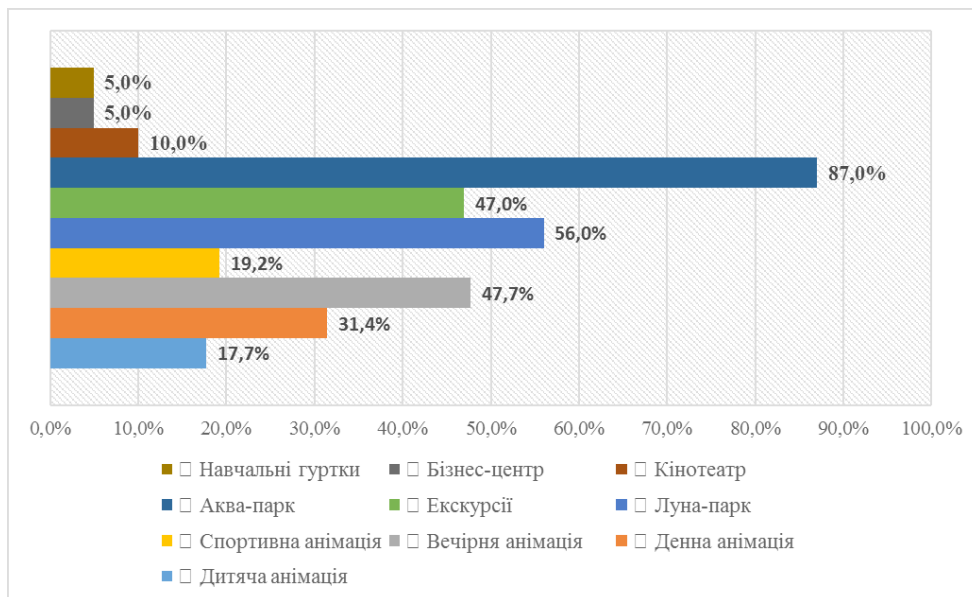
Шляхом проведення онлайн-опитування через розміщення онлайн-анкети на сторінці готелю Delphin Diva в соціальній мережі «Фейсбук» досліджено рівень задоволеності гостей.

Анкетування проводилось у період 30 днів з моменту приїзду, в опитуванні взяли участь 500 респондентів. За даними онлайн-анкетування, статеву структуру респондентів: 87 % – жінки і 13 % – чоловіки. Вікову структуру: 22 % віком 20–30 років; 42 % – 30–40 років і 36 % віком від 40 до 50 років. Респондентів старше 50 років не виявлено.

Згідно з опитуванням 27 % гостей зупинились у готелі Delphin Diva з метою бізнесу чи навчання; 67 % – для відпочинку та оздоровлення і 6 % – з пізнавально-розважальною метою.

Значна кількість питань безпосередньо визначає рівень роботи служби. Тож на запитання щодо участі у розважальних заходах 87 % відповіли «так», 13 % – «ні», що є яскравим свідченням того, що послугами служби анімації користуються майже усі гості готелю.

На рис. 3 наведено структуру попиту на різні види анімаційних послуг готелю.



**Рис. 3. Структура попиту на різні види анімаційних послуг готелю Delphin Diva**

*Джерело: сформовано авторами (за результатами анкетування відпочивальників).*



Відповідно до отриманих даних варто зазначити, що найбільшим попитом у відпочивальників користуються послуги аквапарку, екскурсійні послуги, дитяча анімація та вечірня анімація. Найменший рівень попиту становлять навчальні гуртки та бізнес-послуги.

Економічне обґрунтування анімаційної програми Delphin Diva містить: прогнозування обсягу продажу продукту готелю, кошториси прямих матеріальних витрат на реалізацію анімаційних програм, витрат з оплати праці, накладних витрат, собівартості анімаційних послуг, що надаються, собівартості туристичних послуг на одного гостя Delphin Diva і на загальну кількість гостей за роками, комерційних і управлінських витрат під час реалізації анімаційної програми, загальний план доходів і витрат, пов'язаних з реалізацією анімаційної програми на базі Delphin Diva за роками, і чистий приведений ефект програми. Передбачається, що впровадження анімаційних програм може поліпшити фінансові показники економічної діяльності готелю, що свідчитиме про її економічну ефективність.

Згідно з даними Delphin Diva Premiere Hotel інтенсифікація роботи анімаційної служби у 2019 р. привела до зростання повторного відвідування готелю клієнтами на 10 % і до збільшення прибутків на 15,4 %.

Для розрахунку економічної вигоди існуючої програми роботи анімаційної служби наведемо дані:

Таблиця 3

**Розрахунок економічної ефективності від діяльності існуючої програми анімаційної служби готелю Delphin Diva Premiere Hotel**

Загальна кількість номерів готелю	481
Кількість гостей за період травень-серпень 2019 р. (кількість осіб)	175 565,00
Вартість наданих послуг за період травень-серпень 2019 р. (дол. США)	61 447 750,00
Дохід готелю за період травень-серпень 2019 р. (дол. США)	12 289 550,00
Дохід за рахунок анімаційних послуг 2019 р. (дол. США)	1 892 590,70

*Джерело: [6].*

Отже, дані табл. 3 свідчать, що робота злагодженої анімаційної служби готелю принесла Delphin Diva Premiere Hotel за період травень-серпень 2019 р. понад 1 млн прибутку [6].

**Висновки.** Відповідно до проведеного дослідження можна стверджувати, що готель Delphin Diva Premiere Hotel має добре налагоджену роботу анімаційної служби, а також великий потенціал для розширення діяльності, що зі свого боку приносить додаткову економічну вигоду.

На жаль, відкриті джерела не вказують чіткі показники економічного ефекту від впровадження анімаційних програм, бо розраховується готелями самостійно на внутрішньому рівні. Тому проведене дослідження готельної мережі Delphin дає змогу стверджувати, що діяльність анімаційної служби дозволяє підвищити кількість повторного продажу майже на 15 %. Можна припустити, що 6,5 млн іноземних гостей Туреччини,

які були забезпечені анімаційною діяльністю на відпочинку у готелях країни в 2019 р., принесли 1,7 млн дол. США додаткових надходжень у туристичну галузь.

Темпи розвитку туристичної галузі Туреччини та України різняться через велику кількість факторів. Одним із найвагоміших факторів, що має суттєвий гальмівний вплив на темп розвитку туристичної галузі України, є відсутність дозвіллевих та анімаційних програм на національному ринку послуг готельної сфери.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Thesaurus on Tourism and Leisure Activities / Офіційний вебсайт організації UNWTO [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.e-unwto.org/> (Accessed: Apr 21, 2020).
2. Байлик С. І. Організація анімаційних послуг у туризмі: навч. посіб. / С. І. Байлик, О. М. Кравець. – Харків : ХНАМГ, 2009. – 197 с.
3. Сеть отелей Delphin Hotels & Resorts / Офіційний вебсайт ТК Happy-Travel agency [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://happy-travel.kz/article/DelphinHotels.php>
4. Delphin Hotel & Resort. Готелі в місті Туреччина / Офіційний вебсайт компанії Booking [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://www.booking.com/\(57\)](https://www.booking.com/(57))
5. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание: учеб. пособие / С. И. Байлик. – 3-е изд., стереотип. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
6. Delphin Hotels & Resorts / Офіційний вебсайт готельної мережі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.delphinhotel.com/>
7. Delphin Diva Premiere / Офіційний вебсайт компанії Tripadvisor [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.tripadvisor.ru/>
8. Максимовська Н. О. Анімація в сучасних зарубіжних дослідженнях: соціально-виховний аспект [Електронний ресурс] / Н. О. Максимовська. – Режим доступу: <http://www.ic.ac.kharkov.ua/RIO/v41/35.pdf>

## REFERENCES

1. Ofitsiyniy veb-sait orhanizatsii UNWTO. Thesaurus on Tourism and Leisure Activities. URL: <https://www.e-unwto.org/> (Accessed: Apr 21, 2020).
2. Bailyk, S. I. (2009). Orhanizatsiia animatsiinykh posluh u turyzmi [Organization of animation services in tourism] / S. I. Bailyk, O. M. Kravets. – Kharkiv: KhNAMH.
3. Ofitsiyniy veb-sait TK Happy-Travel agency. Set otelei Delphin Hotels & Resorts. – URL: <https://happy-travel.kz/article/DelphinHotels.php>
4. Ofitsiyniy veb-sait kompanii Booking. Delphin Hotel & Resort. Oteli v misti Turechchyna. URL: [https://www.booking.com/\(57\)](https://www.booking.com/(57))
5. Baylik, S. I. (2008). Gostinichnoe hozyaystvo: organizatsiya, upravlenie, obsluzhivanie [Hotel economy: organization, management, service] / S. I. Baylik. – Kyiv: Dakor.
6. Ofitsiyniy veb-sait hotelnoi merezhi. Delphin Hotels & Resorts. – URL: <https://www.delphinhotel.com/>
7. Ofitsiyniy veb-sait kompanii Tripadvisor. Delphin Diva Premiere. – URL: <https://www.tripadvisor.ru/>
8. Maksymovska, N. O. (2013). Animatsiia v suchasnykh zarubizhnykh doslidzhenniakh: sotsialno-vykhovnyi aspekt [Animation in modern foreign studies: socio-educational aspect] / N. O. Maksymovska. – URL: <http://www.ic.ac.kharkov.ua/RIO/v41/35.pdf>

**Nataliia Boiko, Ph.D. in Pedagogics, Associate Professor, Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman, Ukraine**

**Oksana Bogoslavets, Ph.D. in Economics, Associate Professor, Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman, Ukraine**

**Inna Ilyashenko, Ph.D. in Economics, Associate Professor, Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman, Ukraine**

**Oksana Shevchuk, Ph.D. in Economics, Associate Professor, Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman, Ukraine**

**Yevheniia Shmihelska, Senior Lecturer, Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman, Ukraine**

### **Animation Activity as an Effective Factor in the Growth of Services and Competitiveness of Hospitality Enterprises in Turkey**

*The dynamic pace of life of modern-day consumers reduced the amount of free time, on the one hand, as well as the level of solvency of demand, from the other hand. As a result, there is a need for such areas of recreation that can meet the needs of customers with different budget levels. The effectiveness of tourism services directly depends on its subjective assessment, the need to individualize approaches to the needs of individual consumers. This determines the importance of organizing leisure through the introduction of animation activities.*

*The article examines the impact of animation services on improving the efficiency of the hospitality industry in Turkey. Special role of animation in the process of providing tourism services is determined, importance of animation in the activity of hotels is analyzed.*

*The purpose of the article is to study the features of animation activities, determine its characteristics and the impact of use of animation services on improving the efficiency of the Delphin Hotels & Resorts.*

*To form an effective financial stability management system, it is advisable to use different methods: planning, forecasting, modeling, regulation, control and analysis. These methods must work comprehensively, in a permanent system of interconnection.*

*The authors evaluated the concept of hotel animation on the example of the Delphin Hotels & Resorts hotel chain in Turkey and substantiated the dependence of effectiveness of financial result of the hospitality company on the use of hotel animation. A study conducted by the Delphin hotel chain suggests that the activities of the animation service can increase the number of resales by almost 15%. It can be assumed that 6.5 million foreign guests of Turkey, who were provided with animation activities on vacation in the country's hotels in 2019, brought \$ 1.7 million additional revenues in the tourism industry.*

*According to the study, it can be confirmed that the Delphin Diva Premiere Hotel has a well-established animation service, but also has great potential for expansion, which in turn brings additional economic benefits.*

**Keywords:** *leisure, animation, main trends of the world tourist market, structure of demand for types of animation services, assessment of guest satisfaction, economic efficiency of the animation service program.*

*Стаття надійшла до редколегії 11 листопада 2021 року*