

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОЇ АНІМАЦІЇ

У готельному бізнесі завжди існувала конкуренція, боротьба за клієнта. Одним із ефективних способів залучення клієнтів є готельна анімація – це вузьке поняття, яке передбачає організацію дозвілля тільки в місцях розміщення туристів. Іншими словами, готельна анімація – це діяльність з організації дозвілля, пропонована готелями, туркомплексами. Вона, значною мірою, впливає на репутацію та позитивну оцінку роботи закладу розміщення.

Мета готельної анімації полягає в підвищенні якості надання готельних послуг і рівня задоволеності туриста відпочинком. Така анімація має бути планованою, чітко регламентованою, організаційно керованою, забезпеченою матеріальними, фінансовими і кадровими ресурсами.

За своїм походженням слово «анімація» з латинської означає емоційне переключення, незвичайність, святковість, несхожість на те, чим займаються у своєму повсякденному житті.

У туризмі розрізняють такі напрями розвитку анімації: 1) створення спеціальних музеїв і парків, організація шоу, свят та інших заходів; 2) оживлення програм дозвілля туристів у місцях тривалого відпочинку.

Як перший, так і другий напрями, передбачають незвичайність, святковість і різноманітність заходу, залучення туриста до дії, що вимагає від організаторів творчого мислення, створення програм і сценаріїв, вміння зацікавити туриста, змусити його взяти участь у заході попри сором'язливість і пасивність.

Здебільшого в готельній анімації використовуються активні види відпочинку, такі як: рухливі спортивні ігри, плавання, біг, прогулянки, аеробіка, туристські походи, і пасивні – читання, риболовля, заняття музикою, відвідування стадіонів, концертів, виставок, музеїв, огляд пам'яток архітектури тощо.

За час існування анімації в гостинності сформувалися такі види анімації, як: анімація в русі, анімація через спілкування, анімація через залучення до культури, творча та реабілітаційна анімації.

Анімація в готелі має ряд своїх особливостей, вона проектується, організовується і проводиться самим готелем, тур комплексом, згідно зі споживчим інтересом, що вивчається на основі анкетних опитувань і особистого контакту персоналу готелю з гостями, наявним досвідом обслуговування гостей.

За роки практики туристичної анімації та побудови анімаційних програм виділилися такі її функції: оздоровча, стабілізуюча, інформаційна, освітня, вдосконалююча, рекламна, компенсаційна, адаптаційна і холістична. Вони звільняють людину від втоми, дозволяють розслабитися, привести в норму психічний стан, дізнатися щось нове і незвичайне, набути й закріпити в результаті яскравих вражень нові знання про навколишній світ, надають інтелектуального і фізичного удосконалення, а що найголовніше – сповнюють позитивними емоціями.

Готельна анімація робить вагомий внесок у задоволення туриста відпочинком. Актуальність дослідження цього питання підтверджується оцінкою експертів–працівників готелів: 82 % туристів висувають високі вимоги до рівня проведення анімаційних програм, 68 % вважають анімацію видовищним видом мистецтва, 73 % очікують на культурно-пізнавальні анімаційні заходи під час відпочинку.

Щоб ефективно реалізовувати діяльність готельної анімації, потрібні три складові:

- 1) концепції анімаційної діяльності її програм і методик;
- 2) матеріально-технічна база для спортивно-оздоровчих і розважальних занять;
- 3) талановиті аніматори, які здатні втілити концепцію, програми і методики в життя, й обслуговуючий персонал.

Центральну і системоутворюючу роль у цих складових має виконувати головний анімаційний менеджер, що керує штатом аніматорів і побічно обслуговуючим персоналом, а також працівниками інших служб, які так чи інакше беруть участь в анімаційному обслуговуванні туристів.

Організацією анімаційної програми займаються такі спеціалісти: головний менеджер служби анімації, художній керівник, хореограф, шеф-аніматор, декоратор, костюмер, шеф спортивної анімації і безпосередньо самі аніматори. Саме служба анімації відіграє величезну роль у формуванні іміджу готелю. Аніматори створюють неповторний образ своєму закладу, зав'язують дружні стосунки з туристами, запрошуючи їх повернутися сюди знову. Анімаційна команда формує дружню, гостинну та комфортну атмосферу в готелі, задовольняючи потреби туристів у духовному та фізичному розвитку та емоційному збагаченні завдяки позитивним емоціям.

Організація служби анімації покликана забезпечувати оптимальну взаємодію всієї анімаційної команди: погодженість, супідрядність і координацію всіх її структурних елементів. Організація анімаційної діяльності, як складова частина технологічного процесу, вимагає жорсткого дотримання професійної самостійності всіх фахівців і одночасно всебічного розвитку їх активності й ініціативи в рамках конкретних завдань своїх структурних підрозділів.