

# ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНОЇ АНІМАЦІЇ

Руденко Єлизавета

*Харківський торговельно-економічний інститут*

*Київського національного торговельно-економічного університету*

Науковий керівник

**Бабаєва О. В.**, к. геогр. н.

Готельна анімація – сукупність рекреаційних послуг, яка оснований на зв'язку аніматора готелю з гостями і загальною їхньою участю в розвагах, рекомендованих анімаційною програмою готелю. Має нову філософію готельного обслуговування – поліпшити якість надавання послуг і ступеня комфорту клієнта релаксації.

Організація відпочинку, дозвілля і розваг є одним з дійових засобів покращення образу і залучення гостей у готель. Це особливі додаткові послуги клієнтові, ціль яких розважити людей для позитивного настрою і отримати щастя від відпочинку та бажання приїжджати в цей готель неодноразово.

Анімація готельної діяльності займає одне з головних місць у структурі готелю і являє собою окрему службу, яка пов'язана з іншими службами у наданні послуг в готелі, що є визначальним значенням у забезпеченні успішної праці його на ринку послуг.

Останніми роками в готельних комплексах все більше з'являється служба анімації, таким чином готелі намагаються підняти свій рівень обслуговування. Якщо гість відпочив радісно й зацікавлено, він може ігнорувати такі можливі недоліки, як: некомфортабельний переліт й заселення, непогода або стомлення від дітей.

Готельна анімація має свої властивості: готель сам організовує та проводить анімацію згідно з інтересами відвідувачей, що вивчається за допомогою анкетних опитувань й контакту персоналу готелю персонально з гостями, а також маючи досвід в обслуговуванні гостей в готельному бізнесі. При цьому беруться до уваги національна приналежність, вік, стать, і персональні особливості кожної людини. Анімація робить відповідну доброзичливу, комфортну, дружню атмосферу в готелі; забезпечує потреби у фізичному й духовному розвитку, у емоційному поліпшенні через чудові переживання; має системний підхід завдяки особливим програмам, які охоплюють всі види й форми анімації; дає можливість для взаєморозуміння, задоволених персональних і групових переживань та для забав. У готелі є можливість залучити персонал готелю до певних анімаційних програм, що надає їм особливе забарвлення і дружній, гостинний характер.

Для того, щоб задовольнити потреби різних гостей, програми анімації повинні мінятися протягом усього сезону по змісту, за метою, часу проведення й по інших параметрах. Анімаційні програми здебільшого залежать від масштабу готелю, його місцевості, функціональної орієнтації, існуючих можливостей, а також від професіоналізму й ступеня всеохоплюваності тураніматорів, від їхнього таланту.

Системна готельна анімація – це задоволення людських потреб по типу спілкування, культури, русі, творчості та приємному проведенню часу. Радіус цих потреб дуже великий так як люди, які відправляються на відпочинок по різному сприймають це поняття. Для когось відпочинок – це активно відвідувати різні екскурсії, всі пам'ятки того міста, де вони відпочивають, а для когось відпочинок – це прочитання книги або журналу, поспати цілий день або подивись телевизор, порибалити. Тому існують такі види анімації, як анімація руху, анімація через почуття, анімація через спілкування, анімація через заспокоєння, культурна анімація та творча анімація. Ці види анімації є елементами анімаційних програм.

Анімаційна служба або центр існує тільки у 4\* та 5\* готелях, тому анімаційна робота говорить про статус готелю. Бо для неї потрібно мати дитячі площадки, басейни, спортивні інвентарі. Крім того потрібно постійно оновлювати матеріальну базу, тобто костюми, декорації, спортивні та ігрові приладдя.

Програма анімації включає в себе збереження та відновлення людського здоров'я. Щоб дотриматися якості і обсягу анімаційних програм, треба мати необхідний та професійний персонал та взагалі дієвий анімаційний менеджмент.

Аніматори більше розважають дітей, ніж дорослих. Тому що загалом до готелів приїжджають сім'ї, щоб батьки відпочили, вони віддають дітей на деякий час аніматорам. Для цього аніматор повинен говорити на всіх необхідних мовах, мати педагогічну освіту та досвід роботи з дітьми. Тоді батьки будуть спокійно відпочивати і не переживати за свою дитину. В готелі дитячий клуб в основному розташований у приміщенні, яке буде обладнане дитячими тренажерами, іграми для розуму, гральними приладами тощо.

В Україні у багатьох готелях є анімація, але вона стандартна та нерізноманітна, тому тут маленький попит анімаційної служби. Та вона відносно нова у сфері туризму України і в своєму розвитку повинна спиратися на досвід туристичних послуг інших держав.

Отже, наявність анімаційної служби це один з критеріїв вдосконалення готелю і вирішальна умова ефективного готельного підприємства. Вірно сформована анімація надає людині можливість безперервно бути зацікавленою тим видом дозвілля, що її подобається, вона отримує великий спектр емоцій, почуттів та релаксації, а це вже гарантія того, що ця людина повернеться до цього готелю, щоб ще раз випробувати ці емоції. Анімаційну діяльність треба постійно оновлювати кожного сезону, щоб людям не надоїдали одні і ті ж самі розваги. Додавати ексклюзивні анімаційні послуги.

Щоб українські готелі розвивалися, їм потрібно опиратися на закордонний досвід, а також вводити різні анімаційні послуги, які будуть своєрідні для українців, а також це буде екзотичним для іноземців і вони почнуть частіше відвідувати Україну.