

# ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ

Кафедра спортивного туризму

Лекція № 1:

“ АНІМАЦІЙНІ ПОСЛУГИ В ТУРИЗМІ ”

з дисципліни

“Організація анімаційної діяльності”  
для студентів ІІІ курсу факультету туризму

Розробила:  
Тимошенко Л.О.

**“ЗАТВЕРДЖЕНО”**  
на засіданні кафедри  
спортивного туризму  
“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2018 р.  
протокол № \_\_\_\_\_

Зав. кафедри \_\_\_\_\_ Кухтій А.О.

ЛЬВІВ 2018

## План

1. Функції туристичної анімації
2. Типологія анімації
3. Види анімації як елементи анімаційних програм
4. Анімація і спорт
5. Особливості і значення готельної анімації

## Література

1. Гаранин Н. И., Булыгина И. И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации. – М.: Советский спорт, 2004.
2. Гальперина Т.И. Режиссура культурно-досуговых программ в работе менеджера туристской анимации: Учебное пособие / Т.И. Гальперина; Российская международная академия туризма. – М.: Советский спорт, 2006. – 168 с.
3. Об анимационной деятельности в туристических и спортивно-оздоровительных учреждениях/ И.И. Булыгина, Российская международная академия туризма. – М.: 2004.
4. Педагогіка туризму. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. /За ред. проф. Федорченка В.К., проф. Фоменка Н.А., доц. Скрипник М.І., доц. Цехмістрової Г.С. / – К.: Видавничий Дім «Слово», 2004. – 296 с.
5. Петрова І.О. Дозвілля в зарубіжних країнах: Підручник. – К.6 Кондор, 2005. – 408 с.

## Функції туристичної анімації

З трьох головних рекреаційних функцій (лікувальної, оздоровчої і пізнавальної) туристична анімація покликана виконувати напряду дві функції – спортивно-оздоровчу і пізнавальну. Непрямим чином, опосередковано за відповідних умов виконується і лікувальна функція.

Поняття анімації має латинське походження (anima – вітер, повітря, душа; animatus – одухотворення) і означає одухотворення, стимулювання життєвих сил, залучення до активності. Анімація – це своєрідна послуга, що має на меті підвищення якості обслуговування, і однозначно – це своєрідна форма реклами, повторного залучення людей, гостей і їх знайомих, що також має на меті просування туристичного продукту на ринку для підвищення прибутковості турбізнесу.

Готельна анімація є одним з ефективних засобів залучення гостей у готель. Вона впливає і на позитивну оцінку роботи засобу розміщення загалом. Це своєрідні додаткові послуги клієнту, метою яких є пробудження у ньому позитивних емоцій, відчуття задоволення від відпочинку і бажання приїхати у цей готель ще раз.

Туристична анімація – це туристична послуга, під час реалізації якої туриста залучають до активної діяльності. Вона заснована на особистому контакті аніматора з туристами, на їх спільній участі у розвагах, які складають анімаційну програму туристичного комплексу. Це різновид туристичної діяльності, що здійснюється в туркомплексі, готелі, круїзному судні, поїзді, що залучає туристів у різноманітні заходи через участь у спеціально розроблених програмах дозвілля. Туристична анімація – це найважливіша частина сукупної діяльності на туристичному підприємстві, вираз, втілення високого рівня її професіоналізму, важлива складова частина турпродукту. Тому, як і будь-яка інша діяльність на туристському підприємстві, анімація має бути чітко спланованою, регламентованою, організаційно керованою і забезпеченою матеріальними, фінансовими і кадровими ресурсами.

Кінцевою метою туристичної анімації є задоволення туриста відпочинком – його хороший настрій, позитивні враження, відновлення моральних і фізичних сил. У цьому полягають головні рекреаційні функції туристичної анімації.

Таким чином, значення туранімації полягає у підвищенні якості, різноманітності і привабливості тур продукту; збільшенні кількості постійних клієнтів і попиту на тур продукт; підвищенні навантаження на матеріальну базу тур підприємства, а, як наслідок, і у підвищенні ефективності його використання, рентабельності і прибутковості тур діяльності.

Анімація у туризмі розглядається як діяльність з розроблення і надання спеціальних програм проведення вільного часу. Анімаційні програми включають спортивні ігри і змагання, танцювальні вечори, карнавали, ігри, хобі, заняття, що входять у сферу духовних інтересів. Отже, тураніматор – це спеціаліст, що займається розробленням і реалізацією індивідуальних і колективних програм.

Анімаційна програма – це об'єднаний загальною метою і задумом план проведення туристичних, фізкультурно-оздоровчих, культурно-масових, пізнавальних занять.

Крім поняття анімаційна програма часто використовують анімаційний захід, котре є складовою частиною анімаційної програми. Наприклад, якщо ми складаємо анімаційну програму на день, то вона складатиметься з кількох анімаційних заходів: спортивні змагання, вечірня розважальна програма, ігри на пляжі тощо.

Процес сприйняття запропонованих анімаційних програм залежить від багатьох факторів: від учасників чи глядачів, рівень освіченості, стать, етнічна приналежність, настрої на момент реалізації програми. Саме тому важливо диференціювати споживачів таких послуг, мати наготові кілька різних програм чи заходів, щоб задовольнити різні смаки.

Реалізацію анімаційної програми потрібно правильно організувати (забезпечити оптимальну взаємодію всієї анімаційної команди).

Кожен тураніматор має власне поле діяльності:

1. Організатор спортивно-оздоровчої діяльності відповідає за ранкову гімнастику, аеробіку, заняття у басейні і на морі, рухливі ігри, спортивні змагання і свята.
2. Організатор розважальних програм займається розробкою сценаріїв, підготовкою і проведенням різноманітних культурно-розважальних заходів.
3. Організатор роботи з дітьми займається дитячими заходами.
4. Організатор туристсько-екскурсійної роботи комплектує групи для екскурсій, підбирає екскурсоводів.
5. Менеджер анімаційної служби організує і координує роботу всіх відділів.

Деколи до обов'язків менеджера належить також вирішення комерційних питань, питань організації рекламної кампанії, що відображається на якості роботи.

У практиці анімаційної справи для цільового, спрямованого проектування, конструювання анімаційних програм можна назвати такі функції туристичної анімації:

**адаптаційна**, що дозволяє перейти від щоденної ситуації, оточення до вільної, відпочинкової;

**компенсаційна**, що звільнює людину, клієнта від фізичної і психологічної втоми щоденного життя;

**стабілізуючу**, що створює позитивні емоції і стимулює психологічну стабільність;

**оздоровчу**, спрямовану на відновлення і розвиток фізичних сил людини, послаблених в повсякденному трудовому житті;

**інформаційну**, що дозволяє отримати нову інформацію про країну, регіон перебування, людей тощо;

**освітню**, що дозволяє набути і закріпити у результаті яскравих вражень нові знання про оточуючий світ;

**вдосконалюючу**, що дає людині можливість інтелектуально і фізично вдосконалюватися;

**рекламну**, що дає можливість через анімаційні програми зробити туриста носієм реклами про країну, регіон, туркомплекс, готель, турфірму.

Таке різноманіття функцій туристичної анімації обумовило і багатоманітність видів анімаційної діяльності, а також значну різноманітність анімаційних програм і заходів.

### **Типологія анімації**

Відмінність понять „анімація”, „рекреаційна анімація”, „туристична анімація” пов’язані з багатоманітністю існуючих форм і програм дозвіллевої анімаційної діяльності. Це різноманіття помітне не лише у готельному бізнесі, при формуванні туристичних маршрутів, але й загалом в організації дозвілля людей у сучасному житті: в країнах, містах, радах міста і муніципалітетах, в парках, клубах і асоціаціях, в організаціях і навчальних закладах. Тому допустимо говорити про анімаційні програми міські і муніципальні, клубні і паркові, виробничих і навчальних закладів (дитячих, юнацьких, студентських, для пенсіонерів, родин, інвалідів, для національних меншин тощо).

Тут будемо використовувати поняття туристичної, рекреаційної і готельної анімації, які потрібно розмежовувати.

**Рекреаційна анімація** – вид відпочинкової, дозвіллевої діяльності, що спрямована на відновлення духовних і фізичних сил людини. Програми, що реалізуються з рекреаційною метою, можуть проводитися як туристичними підприємствами з туристами і відвідувачами, так і розважальними, відпочинковими закладами з місцевим населенням. Це

дає нам право стверджувати, що поняття „рекреаційна анімація” є ширшим за змістом, ніж поняття „туристична анімація” чи „готельна анімація”.

Туристична і готельна анімація тісно пов’язані з рекреаційною, бо головною роллю анімаційних програм як в готелях, туристичних комплексах і санаторіях, так і в спеціалізованих анімаційних турах полягає в оздоровленні відпочиваючих, відстороненні їх від повсякденних турбот, у покращенні настрою, тобто у відновленні життєвих сил і енергії.

**Туристична анімація** – це різновид туристичної діяльності, що здійснюється на туристичному підприємстві (туркомплексі, готелі), на транспортному засобі (круїзному пароплаві, у поїзді, в автобусі тощо) чи у місці перебування туристів (на міській площі, у театрі чи парку тощо), котра залучає туристів у різні заходи через участь в спеціально розроблених розважальних програмах. Іншими словами, туристична анімація – це туристична послуга, при наданні якої туриста залучають до активної діяльності. Під час підготовки анімаційної програми враховують такі особливості туристів, як національність, вік, стать, кількість (індивідуальна, групова, масова), а також активність участі туристів.

Туристичну анімацію за важливістю, пріоритетністю і обсягу анімаційної програми у загальній програмі подорожі поділяють на три основні типи.

**Перший тип.** Анімаційні туристичні маршрути – цільові туристичні поїздки заради однієї анімаційної програми, або безперервний анімаційний процес, розгорнутий у просторі у формі подорожі, переїзду від однієї анімаційної послуги (програми) до іншої, які надаються чи реалізуються в різних географічних точках.

В такому випадку анімаційна програма є цільовою, пріоритетною і домінуючою в турпакеті послуг не лише за фізичним об’ємом, але й за

змістом, що стимулює духовні сили. Така анімаційна програма є ціноутворюючим фактором у турпродукті. Зазвичай такі програми призначені для індивідуалів чи однорідних туристичних груп, об'єднаних спільними інтересами (професійними, хобі тощо).

До таких анімаційних програм належать: культурно-пізнавальні і тематичні, фольклорні і літературні, музичні і театральні, мистецтвознавчі і наукові, фестивальні, карнавальні і спортивні чи, наприклад, турпоїздки по казино-центрах, що розташовані в різних країнах, організовані для поціновувачів гри у казино.

**Другий тип.** Додаткові анімаційні послуги під час технологічних перерв – програми, призначені для підтримання основних туристичних послуг, обумовлених у турпакеті, і діючі в обставинах, обумовлених переїздами, затримками у дорозі і у випадку непогоди (при реалізації спортивних і самодіяльних турів, на пляжних курортах тощо), а також у випадку відсутності снігу на гірськолижних курортах і т.д.

**Третій тип.** Готельна анімація – комплексна рекреаційна послуга, що заснована на особистих людських контактах тураніматора з туристом і спільній їх участі у розвагах, що пропонуються анімаційною програмою туркомплекса. Має на меті реалізацію нової філософії готельного обслуговування – підвищення якості надання послуг і рівня задоволення туриста відпочинком. Використовується в маркетинговій стратегії готелю як одна з основних привабливих послуг.

Готельна анімація – поняття найбільш вузьке з трьох описаних вище, бо належить лише до організації дозвілля у місцях розміщення туристів: туркомплекси, готелі, турбази тощо. Іншими словами, готельна анімація – це дозвіллева діяльність, що пропонується готелями, туркомплексами, турбазами. Але це найбільш значима частина туристичної анімації. Анімаційні програми відрізняються при різних формах організації відпочинку ( в клубах, готелях різної спрямованості, призначення і величини).



## Види анімації як елементи анімаційних програм

З точки зору системного підходу туристична анімація – це задоволення специфічних туристичних потреб у спілкуванні, русі, культурі, творчості, приємному проведенні вільного часу, розвагах.

Діапазон таких потреб є надзвичайно широким, бо люди, що відправляються відпочивати, вкладають у це поняття дуже різний смисл: для одних відпочинок – це подорожі, для інших – читання книжок, прогулянка по лісу, рибальство тощо. Відповідно попиту і мотивації подорожей у практиці туристичного обслуговування складаються такі види анімації, що задовольняють різні потреби туристів (відпочиваючих):

анімація у русі – задовольняє потребу сучасної людини рухатися, що поєднується з приємними переживаннями, враженнями;

анімація через переживання – задовольняє потребу у відчутті нового, невідомого, несподіваного при спілкуванні, відкриттях, а також під час подолання бар'єрів, перешкод;

анімація через спілкування – задовольняє потреби у спілкуванні з новими, цікавими людьми, у відкритті внутрішнього світу людини і пізнанні самого себе через спілкування;

анімація через заспокоєння – задовольняє потреби людини у психологічному розвантаженні від повсякденної втоми через заспокоєння, усамітнення, контакт з природою, а також потребу у спокої;

культурна анімація – задовольняє потреби людини у духовному розвитку особистості через прилучення до культурно-історичних пам'ятників і сучасних зразків культури країни, регіону, народу, нації;

творча анімація – задовольняє потреби людини у творчості, демонстрації власних конструктивних здібностей і встановленні

контактів з близькими по духу, світосприйняттю людьми через спільну творчість.

Реальні анімаційні програми частіше за все мають комплексний характер, а перераховані види анімації є складовими елементами таких програм.

Анімаційні програми одночасно з власне розважальними заходами включають і різноманітні спортивні ігри, вправи і змагання. Таке поєднання робить ці програми більш насиченими, цікавими, змістовними і корисними для зміцнення, відновлення здоров'я, тому у взаємозв'язку туристичної анімації і спорту частіше за все і досягається найбільший відновлювально-оздоровчий ефект.

### **Анімація і спорт**

Основа єдності анімації і спорту полягає у тому, що і туристська анімація, і спорт сприяють стимулюванню життєвих сил, залучають відпочиваючих до активної діяльності, тобто виконують спортивно-оздоровчу функцію.

Практично ні готель, ні турбаза, ні туркомплекс не можуть обійтися без спортивних майданчиків, тренажерних і спортивних залів. Звичайно, більша частина відпочиваючих не є справжніми спортсменами, але залучення їх до активної діяльності, до спортивних ігор, регулярних занять спортом вже є кроком уперед до оздоровлення і сприяє стимулюванню життєвих сил.

Для проведення спортивних заходів на високому рівні необхідними є кваліфікований персонал для кожного з пропонованих видів спорту і хороше обладнання. Спортивні ігри, змагання, заняття аеробікою, плаванням у туркомплексах і готелях організовують тураніматори під керівництвом досвідчених спортивних менеджерів-інструкторів. Організацією спеціалізованих турів на спортивні ігри, змагання, різного роду олімпіади займаються туристичні фірми.

Крупні курортні і туристичні комплекси мають окремі спеціалізовані спортивні клуби, при створенні яких обов'язково враховуються географічні, рекреаційні особливості місцевості і традиції країни.

Якщо ж туркомплекс розташований на березі моря чи будь-якої іншої водойми, то туристам пропонують займатися вітрильним спортом, серфінгом, водні лижі, банана, каное тощо. Туркомплекси, розташовані у горах, надають можливість катання на гірських лижах тощо. У тому чи іншому туркомплексі за наявності відповідної матеріально-технічної бази та тренерів в якості основних можуть бути запропоновані і інші види спорту і розваг: велоспорт, верхова їзда, теніс, польоти на аеростаті, футбол, боулінг, більярд, гольф тощо.

Спеціалізовані спортивні клуби при туркомплексах розробляють і пропонують свої заходи і програми, працюючи у тісному співробітництві з анімаційною службою комплексу. Чим тіснішою буде співпраця спорту і туристичної анімації, тим більший оздоровчий і економічний ефект вона принесе.

Поряд з окремими видами спорту у туркомплексі можуть пропонувати і спортивні заняття загального характеру. Наприклад, для тих відпочиваючих, котрі звикли бігати зранку, аніматори пропонують пробіжки разом з ними. Тим гостям, які люблять насолоджуватися красотами природи, можна пропонувати прогулянки у човнах, джип-сафарі, рафтинг, велосипедну чи пішу прогулянку по місцевості. Тим, хто віддає перевагу ритмічним заняттям під музику, можна запропонувати заняття аеробікою, водною аеробікою, каратеробікою, танцями.

Анімація і спорт тісно пов'язані і мають велике значення у туризмі, бо є привабливими факторами для туристів.

### **Особливості і значення готельної анімації**

Для відпочиваючого, туриста потреба у розвагах стоїть на третьому місці після смачної і різноманітної їжі, комфортної кімнати. Тому

анімація готельної і туристичної діяльності займає одне з головних місць у структурі готеля і представляє собою окрему службу, що тісно пов'язана з іншими і має конкретне значення у забезпеченні успішного функціонування його на туристичному ринку.

Завдання анімаційної служби – постійний контакт з клієнтом, результат якого у значній мірі впливає на загальний відгук про відпочинок. І саме завдяки цьому контакту готель може мати певний відсоток постійних клієнтів. Готелі, котрі прагнуть збільшити цей відсоток (головним чином це сімейні готелі), намагаються не змінювати склад анімаційної команди, лише вдосконалювати її роботу.

Крім безпосередньої роботи з відпочиваючими, анімаційна команда може брати участь у рекламній діяльності туристичного підприємства: грати у роликах, оформляти буклети. Інколи службі анімації доручають проведення екскурсій по готелю для інформаційних груп – представників туристичних фірм і організацій.

Наявність анімаційної служби говорить, свідчить про статус готелю. Бо для нормальної і плідної роботи анімаційної команди необхідно мати на його території місткий і еомфортабельний амфітеатр, дитячий майданчик з усіма атрибутами, басйни та інші спортивні споруди. Також потрібним є постійне оновлення матеріальної бази – костюмів, декорацій, спортивного і ігрового інвентаря. Такі витрати по кишені не кожному готелю, тому анімаційна служба обов'язково присутня лише у чотири- і п'ятизіркових готелях.

В останні роки усе більше туристичних комплексів намагається підняти власний рівень обслуговування саме за рахунок наявності у своїй структурі анімаційної служби. Якщо гость провів свій відпочинок весело і цікаво, він може не помітити можливі недоліки, як: погані умови під час перельоту і розміщення, погана погода, чи відсутність у барі любимого ним соку.

Готельна анімація має свої особливості: задумується, організовується і проводиться готелем, туркомплексом відповідно до клієнтського інтересу, який вивчається на основі анкетних опитувань і особистого контакту персоналу готелю з гостями, а також відповідно до наявного досвіду обслуговування гостей у власному та інших готелях. При цьому враховують національність, вік, стать та інші особливості категорій та груп туристів, а в ідеальному випадку – і індивідуальні особливості кожного туриста.

Готельна анімація створює відповідну гостинну, комфортну, дружню атмосферу у готелі, задовільняє потреби туристів у фізичному і духовному розвитку, емоційному збагаченні через приємні переживання, має комплексний характер завдяки спеціальним програмам, які охоплюють усі види і форми аімації, дає можливість для хорошого спілкування, приємних особистих і спільних переживань і для розваг.

Вона мобільна, невимушена, інтимна, дієва, має постійний характер, щоденний контакт з туристом, дозволяє рвахувати його побажання. На постійних клієнтів готеля у комп'ютерній базі даних служби прийому і розміщення заводять постійно поновлюване досьє.

Окрім того, у готелі, туркомплексі можливим є залучення персоналу в певні анімаційні програми, що надає їм особливого колориту і дружній, гостинний характер.

Значення готельної анімації для готелю, туркомплекса полягає у підвищенні рівня задоволення туриста обслуговуванням, комплексності і якості готельної послуги і як наслідок – у підвищенні іміджу готелю, розширенні активного туристичного сезону, у піднятті престижності професій сфери гостинності, чого досягають професійною, інтелектуальною, ефективною працею тураніматорів.

Туристична готельна анімація – один з рятівних засобів при несприятливих погодних умовах, затримках транспорту чи при інших можливих несприятливих ситуаціях.

Державний і соціальний ефект від туранімації в туристичній діяльності у прямому і опосередкованому вигляді виражається у сотнях мільйонів доларів на рік і визначається ступенем оздоровлення нації у результаті ефективного відпочинку, що складається з таких факторів:

економія робочого часу і зменшення витрат на лікарняне обслуговування, відвідування поліклінік, за рахунок скорочення часу перебування у лікарнях;

скорочення часової непрацездатності за рахунок профілактики захворюваності;

зростання обсягів виробництва і національного доходу за рахунок збільшення продуктивності праці і зниження рівня смертності населення в працездатному віці.