ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Кафедра спортивного туризму

Лекція № 3:

ОРГАНІЗАЦІЯ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ТУРИЗМІ

з дисципліни
“Організація анімаційної діяльності”
для студентів ІІ курсу

спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Розробники:
доцент, кандидат географічних наук Скабара Р.М.,
старший викладач Тимошенко Л.О.

“З А Т В Е Р Д Ж Е Н О”
на засіданні кафедри
спортивного туризму
“16" вересня 2024 р.
протокол № 2

Завідувач кафедри спортивного туризму_____доц. Скабара Р.М.

ЛЬВІВ 2024

План

1. Поняття анімаційної послуги
2. Матеріальна база для забезпечення роботи анімаційної служби готелів і туркомплексів
3. Готельні анімаційні послуги і програми
4. Характеристика персоналу готельних анімаційних служб. Працеграмма професії тураніматора
5. Модель спеціаліста туранімації

Література

1. Байлик С. І., Кравець О. М. Організація анімаційних послуг в туризмі: нав. посіб. Харків: ХНАМГ, 2008. – 197 с.
2. Кравець О. М. Організація анімаційних послуг в туризмі: навч. посібник / О. М. Кравець С. І. Байлик; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – 2-ге вид. перероб. і доп. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова 2017. – 335 с.
3. 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.
4. Петрова І.О. Дозвілля в зарубіжних країнах: Підручник. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.

Перетворення потреб туриста (гостя) у відпочинку у його задоволення відпочинком чи подорожжю, а також підвищення його запитів виникають у результаті надання йому готельних послуг на базі використання взаємодіючих систем середовища гостинності: матеріально-технічної бази, природного і культурно-історичного комплексів, рекреаційної інфраструктури і обслуговуючого персоналу. Визначальними готельними послугами для названого процесу перетворення сьогодні стають анімаційні послуги.

Потреби туриста - це якісна характеристика стану туриста перед здійсненням подорожі, що висловлює (обумовлено чи не обумовлено, усвідомлено чи не усвідомлено) його прагнення змінити цей стан у кращий для

нього бік, наприклад, відновити втрачені фізичні сили, здобути духовну рівновагу, спокій і нових друзів, отримати емоційну підзарядку чи естетичне задоволення.

Задоволення туриста середовищем гостинності - це якісна оцінка його стану після здійснення подорожі (відпочинку), характеристика повноти досягнення свідомих і підсвідомих цілей подорожі з урахуванням його особистого сприйняття і розуміння оточуючого світу, цінності людського життя, безпеки, якості обслуговування і гостинності.

Природний комплекс - це взаємопов'язане і взаємозалежне, взаємообумовлене поєднання природних об'єктів і явищ, ресурс і умова задоволення потреб туриста. Природний комплекс активно використовується в анімаційній діяльності.

Культурно-історичний комплекс - це сукупність матеріальних і нематеріальних культурних і історичних цінностей, зосереджених в туристичному комплексі, що залучаються аніматорами у тій чи іншій мірі і формі у процес реалізації потреб туристів у пізнанні, естетичній насолоді, комфорті.

Матеріальною базою в анімаційній діяльності туркомплекса є анімаційні технічні системи його рекреаційної інфраструктури.

Обслуговуючий персонал виробляє, укладає, зберігає і надає туристам анімаційні послуги, прагнучи забезпечити високу якість обслуговування.

Задоволення туриста подорожжю, відпочинком визначається трьома основними взаємозалежними і взаємообумовленими факторами: 1) відчуттям досягнення мрії, виконання бажань і прагнень, надії (мети подорожі); 2) відчуттям комфортності середовища гостинності; 3) відчуттям безпеки середовища гостинності.

Готельна анімація робить відчутний внесок у виконання цих умов позитивного перетворення потреб туриста (гостя) у його задоволення, використовуючи для цього усі згадані раніше системи середовища гостинності. Відчуття безпеки у гостя настає у тому випадку, коли він починає

відчувати дружню атмосферу в готелі навколо себе та інших відвідувачів. Це досягається зусиллями і майстерною працею тураніматора. Тут доречно згадати про засоби адаптаційної і стабілізуючої функції туристичної анімації: адаптаційна функція дозволяє перейти від щоденної життєвої ситуації до вільної, відпочинкової, комфортної; стабілізуюча - створює позитивні емоції і психічну стабільність, що є базовим основним відчуттям комфорту і безпеки. Щоденне дружнє спілкування туристів з аніматорами і їх участь в анімаційних програмах завершують процес формування для них комфортного, безпечного середовища гостинності.

Анімаційні програми впродовж усього періоду перебування туриста у готелі повинні забезпечувати йому повну задоволеність (відчуття здійсненої мрії, бажання, досягнення мети подорожі). Але виявом найвищої майстерності готельного аніматора є виявлення підсвідомих мотивів подорожі.

Готельні аніматори мають вміло і ефективно використовувати природно-кліматичні і культурно-історичні ресурси зовнішнього середовища туристичного комплекса і його внутрішні матеріально-технічні ресурси в управлінні процесом перетворення потреб туристів у задоволеність у тій частині надання їм через анімаційні програми послуги інформаційного, екологічного, естетичного, інтелектуального, психічного, фізичного комфорту і насолоди. Так чи інакше це призводить до не лише морального задоволення персоналу туркомплексу від власної праці, а й до комерційного успіху.

Для ефективної реалізації завдань анімаційної діяльності потрібні три складові: 1) концепція готельної анімаційної діяльності з додатком типових анімаційних програм і методик їх адаптації до потреб реальних груп і персоналій; 2) матеріально-технічна база для спортивно-оздоровчих і розважальних занять; 3) талановиті аніматори, які здатні реалізувати концепцію, програми і методики у життя, і обслуговуючий персонал. Центральну і системоутворюючу роль у цій трійці має відігравати головний анімаційний менеджер, котрий керує колективом аніматорів і опосередковано (через технічного директора) управляє обслуговуючим персоналом, а також

працівниками інших служб, що будь-яким чином беруть участь в анімаційному обслуговуванні туристів.

Складрвими частинами поняття анімаційний менеджмент є анімація - процес надання туристу комплекса анімаційних послуг з метою максимального задоволення його потреб і менеджмент - система управління цим процесом з урахуванням стратегічної мети і місії готеля, обмежень, правил і умов, корпоративної готельної філософії.

Анімаційний менеджмент має власну специфіку, яка полягає у: в специфічному предметі праці, що є діяльністю керованих анімаційних систем і служб; у специфічних засобах, знаряддях праці, якими є анімаційні програми, і у результаті праці, яким є задоволеність відпочиваючих проведеним вільним часом.

З точки зору системного підходу анімаційний менеджмент є системою управління, у якій керуючою підсистемою (суб'єктом управління) є керівний персонал анімаційної служби туристичного комплекса, що виступає тут у якості системоутворюючого фактора. Керованою підсистемою (об'єктом управління) є туристи і стан їх здоров'я (фізичного, психічного, морального, соматичного), а також виконавчий персонал анімаційної, технічної та інших служб туркомплекса, що бере участь у процесі анімаційного обслуговування.

З іншого погляду, анімаційний менеджмент поряд з іншими складовими є підсистемою більш загальної системи управління туркомплексом - менеджменту гостинності.

Анімаційний менеджмент включає стратегію і тактику управління. Стратегічна мета управління анімаційним процесом полягає у тому, щоб витримати загальний, магістральний напрям діяльності туркомплекса з забезпечення максимального задоволення потреб туристів, особливо тих, що стосуються емоційно-психічного комфорту як складової середовища гостинності, а також виконувати комплекс умов, правил і глобальних обмежень в анімаційній діяльності з точки зору факторів зовнішнього і факторів внутрішнього середовища і з точки зору прибутковості готельного

бізнесу. А тактика - це конкретні методи і прийоми досягнення мети в межах прийнятих обмежень.

Таким чином, менеджмент готельної анімації - це система управління процесом надання туристу комплекса анімаційних послуг, спрямована на досягнення стратегічної мети функціонування туркомплекса в умовах туристичного ринку.

Матеріальна база для забезпечення роботи анімаційної служби готелів і туркомплексів

Добре організувати роботу анімаційної служби можна лише за наявності достатньої матеріальної бази. Для проведення шоу-програм, спортивних ігор та інших розважальних заходів необхідним є відповідне обладнання і реквізит. Так як відпочинок кожен розуміє по-своєму, то і пропозиція має бути різноманітною. Чим багатша матеріальна база, тим більшим є кількість розваг.

Матеріальна база для анімаційних програм має включати:

- обладнання для відпочинку на пляжі (водні атракціони, башти вільного падіння, зонти, гірки, човни);
- обладнання для дитячих майданчиків (каруселі, гойдалки, гірки, ігрові і пневматичні атракціони, фігури казкових персонажів, надувні карнавальні костюми);
- приміщення, меблі, необхідний реквізит і інвентар для міні-клубу (різні настільні ігри, фарби, книжки, пластилін, пазли, формочки, кольоровий папір, ляльки, олівці тощо);
- обладнання для рухливих ігор і тренажерних залів (спортивні тренажери, екстремальні атракціони, аксесуари для пейнтболу, бадмінтону, футболу тощо);
- приміщення, книги і меблі для бібліотеки;
- приміщення і інвентар для станцій і пунктів прокату човнів, водних велосипедів, лиж;

- приміщення, амфітеатр чи спеціально обладнаний майданчик на відкритому повітрі для проведення масових видовищних заходів і розважальних шоу;
- обладнання, декорації і набір костюмів і реквізит для сцени;
- проекційне, звукове, сценічне, світлотехнічне та інше обладнання для проведення шоу, дискотек, конкурсів і змагань;
- ігрові автомати;
- обладнання і приміщення для більярду, боулінгу, казино.

Для того щоб запропонувати туристові анімаційну програму, курортні чи клубні готелі повинні мати спеціальну інфраструктуру і значні можливості (тенісні корти, баскетбольні, волейбольні та інші спортивні і ігрові майданчики, паркові атракціони, віндсерфінг, човни, аквалангі, басейни, аквапарки, пляжні бари, таверни, кінотеатри, дискотеки, нічні клуби, боулінг-центри, більярдні, казино, тоталізатори). Дизайн цих об’єктів вимагає додаткової уваги.

Потрібно дотримуватися правил безпеки. Центри розважальної діяльності мають розташовуватися недалеко один від одного, від моря чи від торговельних закладів (барів і закусочних).

Технічні об’єкти для проведення анімаційних програм є складною технічною і соціальною системою, успішне функціонування якої в системі гостинності залежить від низки факторів: місця розташування, досконалості і надійності обладнання.

Під час експлуатації цих об’єктів і систем технічною службою і спеціалізованими організаціями виникає багато технічних, економічних і організаційних проблем, комплексне вирішення яких повинно починатися ще при проектуванні цих об’єктів (оптимально – при проектуванні туркомплекса), а закінчуватися – грамотним і ефективним анімаційним менеджментом.

Для підтримання матеріальної бази у робочому стані необхідно мати господарника, який би слідкував за справністю обладнання і інвентаря, а за необхідності – проводити ремонт. Головна ж відповідальність за збереження

матеріальної бази лежить на аніматорів, що з нею працюють, для чого з ними проводять відповідний інструктаж.

Матеріальна база анімаційної служби будь-якого туркомплекса потребує постійного поновлення, але, як правило, через нестачу коштів відбувається не часто. Тому аніматори повинні не лише бережно ставитися до обладнання, реквізитів і костюмів, а й закликати до цього туристів і гостей готелю.

Готельні анімаційні послуги і програми

Програмний анімаційний вплив на людину під час її відпочинку сприяє збереженню і відновленню її здоров'я: соматичного, фізичного, психічного і морального. Ці компоненти здоров'я і визначають відповідну умовну типологію напрямів і програм туристичної анімації:

Перший тип – спортивні, спортивно-оздоровчі, спортивно-розважальні програми.

Другий тип – видовищно-розважальні, пригодницько-ігрові програми.

Третій тип – пізнавальні, спортивно-пізнавальні, культурно-пізнавальні, екскурсійні, освітні, любительські і творчо-трудові. Для кожного з цих напрямів можна виділити характерні форми анімаційної діяльності.

Четвертий тип – комплексні програми, комбіновані із однорідних програм.

Спортивні анімаційні програми призначені для туристів, які займаються тим чи іншим видом спорту, що приїхали в спортивно-туристський комплекс для занять спортом за певною тренувальною системою у поєднанні з відпочинком.

Спортивно-оздоровчі програми відрізняються від спортивних тим, що вони розраховані на туристів, любителів спорту і активного відпочинку, для яких туристичний комплекс – єдине місце і можливість відновлення сил і здоров'я через активні фізичні навантаження в умовах чистої природи і чистого повітря.

Спортивно-розважальні програми орієнтовані на туристів будь-якого віку. Вони збудовані на принципі залучення туристів до активного руху через заманливі, цікаві веселі конкурси і змагання.

Спортивно-пізнавальні програми засновані на прилученні туристів до культурно-моральних цінностей у процесі активного відпочинку (походи, піші екскурсії).

Екскурсійні програми складаються з різних видів екскурсій, а освітні програми допомагають туристам набути різні вміння і навики (у плаванні та інших видах спортивних занять, ремесел).

Культурно-пізнавальні анімаційні програми туристичного комплекса засновані на залученні туриста до культурно-історичних і духовних цінностей нації, країни, місцевого населення і включають: відвідування музеїв, театрів, кінотеатрів, художніх галерей, парків, виставок, національних фольклорних заходів, концертів, вечорів поезії, зустрічей з відомими діячами культури. Деякі з таких анімаційних програм залежать від платоспроможності клієнтів, рівня їх інтелектуального розвитку.

Пригодницько-ігрові анімаційні програми засновані на участі туристів у рольових іграх і конкурсах, відвідуванні печер, вечорах народних легенд, нічних спусках на гірськолижних курортах, у тематичному пікніку. Такі програми мають попит не залежно від віку, статі, національності, рівня освіти туристів.

Любительські (творчо-трудові) анімаційні програми будуються на залученні туристів до творчості, співтворчості, змагань у виготовленні місцевих сувенірів, що викликає у них зацікавлення національними особливостями місцевого населення. Після участі в такій програмі гість відзначає, що він навчився спілкуватися на місцевій національній мові, познайомився з національними музичними інструментами, танцями, кухнею. Форми проведення цих програм можуть найрізноманітнішими: аукціон сувенірів з природних матеріалів, конкурс любительської фотографії,

фестиваль авторських віршів і пісень, концерт вокальних і інструментальних виконавців, виставка дитячого малюнка тощо.

Видовищно-розважальні анімаційні програми включають: святкові заходи, конкурси, фестивалі, карнавали, тематичні дні, ярмарки, дискотеки, вечори танцю, концерти художньої самодіяльності тощо.

Анімаційні програми типу „спілкування за інтересами" по суті є комбінаціями з усіх раніше згаданих анімаційних програм, проте тут більше уваги потрібно приділити невимушеній, комфортній ситуації, яка залучала б туриста до спілкування у відповідності з його зацікавленнями, бажаннями, темпераментом, національності тощо. Для цього потрібен хороший аніматор – каталізатор такого спілкування. Під час проектування таких програм ставлять наступну мету:

- задоволення потреб самовисловлення;
- заохочення туристів у розвитку власних вмінь;
- спрямування розваг і навичок у конструктивне русло;
- позбавлення від щоденних потреб і стресів;
- зміна іміджу і розслаблення напруги;
- набуття додаткових знань в галузі культури.

Для того, щоб задовольнити потреби гостей різних національностей, віку, рівня доходів і можливостей (фізичних і інтелектуальних) програми анімації повинні змінюватися впродовж усього сезону за змістом, інтенсивності, часу проведення та за іншими параметрами.

Анімаційні програми значною мірою залежать від розмірів готелю, його розташування, функціональної орієнтації, наявних можливостей (у тому числі щодо додаткових послуг), а також від професіоналізму і рівня універсальності тураніматорів.

Якість і обсяг виконуваних анімаційних програм в туристичних комплексах, готелях значною мірою визначаються наявністю потрібного персоналу і у цілому – ефективністю анімаційного менеджменту.

У невеликому готелі анімаційними програмами може займатися і одна людина – менеджер туранімації, в туркомплексах середнього розміру – відділ (служба) туранімації, а в крупних і клубних туркомплексах – спеціалізовані анімаційні центри (центри відпочинку).

Характеристика персоналу готельних анімаційних служб.

Працеграмма професії тураніматора

Спектр трудових завдань, що вирішують аніматори, є досить широким, проте для кожного спеціаліста можна окреслити власне коло обов'язків.

У танцювальному залі: контакт з гостями, проведення оздоровчих програм, розваги ввечері.

В міні-клубі: контакт з гостями, програма міні-клубу, розваги ввечері.

На спортивних заняттях і під час ігор: контакт з гостями, анімаційні ігри (у басейні, карти, пляжний волейбол, творчі ігри тощо), розваги ввечері.

На заняттях велосипедним спортом: контакт з гостями, проведення програм по велоспорту, участь у вечірніх розвагах, якщо це необхідно.

Під час гри у теніс: контакт з гостями, проведення програми з тенісу, участь у вечірніх розвагах, якщо це необхідно.

На заняттях водними видами спорту: контакт з гостями, проведення програми по водному спорту, участь у вечірніх розвагах, якщо це необхідно.

Модель спеціаліста туранімації

Одним з головних завдань, які вирішують підприємства сфери обслуговування, де об'єктом діяльності є людина, задоволення його потреб, - це ефективна організація праці найнятих працівників і рівень їх кваліфікації.

Необхідно пам'ятати, що тураніматор повинен мати такі особисті якості: комунікабельність, терпеливість, відповідальність, інтелігентність, а також мати акторські здібності і задатки природженого лідера.

Для того щоб підтримувати високий стандарт обслуговування, готелю потрібні добре навчені, талановиті, чесні і дисципліновані аніматори, які отримують задоволення від своєї праці. Вони задають, передають настрій відпочиваючим, більше всіх контактують з гостями, відіграють основну роль у

заходах, є так званим рупором розважальних програм, відповідають за задоволення, радість, активність і дружбу гостей.

Загальні вимоги до анімато рівпрактично в усіх готелях:

- вміння створити родинну атмосферу, атмосферу радості і дружби;
- знання усіх способів відпочинку, англійської і німецької мови;
- здатність комунікувати з будь-яким гостем;
- освіченість, чесність, дисциплінованість, надійність, талановитість, привітливість, ввічливість;
- здатність працювати у команді;
- здатність при зміні роботи до різних анімаційних концептів у різних готелях;
- вміння отримувати задоволення від власної роботи;
- бути не старше 30 років (не одружена, холостяк);
- відсутність схильності до алкоголю і наркотиків, бути фізично і психічно здоровим, відсутність хронічних захворювань, алергії на сонце.

Остання вимога є важливою через те, що робочий день звичайного аніматора у готелі триває з восьмої години ранку до першої години ночі і складається з виконання багатьох функцій.

Туранімaтор також залучений до формування інтелектуальної бази (банку типових сценаріїв і програм), опису методів і форм роботи з гостями, узагальнення вітчизняного і закордонного досвіду в організації дозвілля гостей.

Праця висококваліфікованих туранімaторів вимагає значного напруження сил і енергії, залучення творчого потенціалу, поєднана з високою відповідальністю за життя і здоров’я людей, разом з тим – це вільна, творча праця, що вимагає високої кваліфікації і широких знань.