

УДК 640.41:379.8.339.13(477+100)

Лисюк Т. В.  
Терещук О. С.

Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки

## Анімаційна служба готельних підприємств як перспективний напрям інноваційної діяльності в Україні

У статті розглянуто процес організації анімаційної діяльності, яка заснована на формуванні та реалізації розважальних програм. Визначено, що анімаційний менеджмент як один із видів спеціалізованого менеджменту здійснюється за рахунок виконання взаємопов'язаних і взаємообумовлених у часі функцій планування, організації, мотивації і контролю анімаційної діяльності, які організуються під час вирішення певних завдань. Доведено, що готельна анімація робить відчутний внесок у виконання усіх умов позитивного перетворення потреб туриста в його задоволеність і позитивну оцінку готелю.

**Ключові слова:** анімаційна діяльність, анімаційний менеджмент, готельна анімація, анімаційні програми, анімаційна служба.

**Постановка проблеми.** Під впливом політичних, соціально-економічних, культурних тенденцій сучасна сфера дозвілля зазнає значних змін. Досягнення і протиріччя цивілізації ХХІ ст., граничні фізичні, інтелектуальні та психічні навантаження на людину, викликані інтенсифікацією виробництва, ускладненням процесу оволодіння зростаючим обсягом інформації, соціальною напруженістю й іншими об'єктивними чинниками, зумовили необхідність формування у кожної людини потреби і можливості раціонально використовувати свій вільний час, здійснювати вибір різноманітних форм дозвілля.

На сучасному етапі в Україні анімаційна служба застосовується в діяльності підприємств культури та туризму. Проте функціонування анімаційної діяльності у практиці готельної індустрії зустрічається досить рідко.

Актуальність теми статті зумовлена проблемою сучасного розвитку готельної анімації та необхідністю вдосконалення шляхів її подальшого просування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питаннями дослідження анімаційної діяльності в готелях займалися вітчизняні і зарубіжні науковці: Л. Агафонова, С. Байлик, В. Бочарова, Ю. Волков, Б. Вульф, В. Квартальнов, Г. Мунін, С. Пащенко, М. Петрова, Л. Сайкіна, Т. Сокол, Л. Тарасов, І. Шульга.

Проте потребує дослідження наявність анімаційної служби в готелях України як інноваційна діяльність та конкурентоспроможність підприємств.

**Мета статті** полягає в аналізі ефективності діяльності анімаційної служби готельних підприємств і визначенні основних шляхів її вдосконалення.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Готельна анімація – комплекс рекреаційних послуг, заснований на особистих людських контактах аніматора готелю з гостями і спільною їхньою участю в розвагах, пропонує анімаційною програмою підприємства готельного господарства. Має на меті реалізацію нової філософії готельного обслуговування – підвищення якості надання послуг і рівня задоволеності гостя відпочинком тощо [3].

Аніматор – людина, яка створює і реалізує анімаційну програму, тобто комплекс заходів спортивного та розважального характеру, що входять у сферу рекреаційних та духовних інтересів туристів і розробляються для проведення їх вільного часу [3].

Організація відпочинку, дозвілля і розваг є одним з ефективних засобів привабливості, підвищення іміджу і залучення гостей у готель.

Для відпочиваючих потреба у розвагах займає третє місце після смачної та різноманітної їжі, комфортабельної та затишної кімнати. Анімація готельної діяльності займає одне з головних місць у структурі готелю і являє собою окрему службу, яка пов'язана з іншими, що є визначальним значенням у забезпеченні успішного функціонування його на ринку послуг.

Завдання анімаційної служби – постійний контакт із відпочиваючими, результати якого значною мірою впливають на загальні відгуки про відпочинок. І саме завдяки такому контакту готель може мати певний відсоток постійних клієнтів. Готелі, які прагнуть збільшити такий відсоток (переважно це сімейні готелі), намагаються вдосконалити роботу анімаційної служби [4].

Наявність анімаційної служби в готелях України підтверджує його інноваційну діяльність та конкурентоспроможність [1]. Проте для ефективної роботи анімаційної команди необхідно мати на території готелю достатню кількість місць комфортабельного амфітеатру, дитячу площадку з усіма її атрибутами, басейни й інші спортивні споруди. Також необхідне постійне відновлення матеріальної бази – костюмів, декорацій, спортивного та ігрового інвентарю, а це потребує значних коштів. За таких умов анімаційна служба в готелях України може здійснювати свою діяльність переважно тільки в структурі чотирьох- та п'ятизіркових готелів.

На сучасному етапі все більша кількість готельних комплексів намагається підняти свій рівень обслуговування саме за рахунок наявності у своїй структурі анімаційної служби [2].

Готельна анімація має свої особливості, організовується та проводиться самим готелем згідно зі споживчим інтересом, що вивчається на основі анкетних опитувань та особистого контакту персоналу готелю з гостями, а також згідно з наявним досвідом обслуговування гостей у своєму й в інших готелях.

Програмний анімаційний вплив на людину під час його відпочинку сприяє збереженню й відновленню її фізичного, психічного, морального здоров'я.

Розрізняють такі типи анімаційної діяльності. Перший тип – спортивні, спортивно-оздоровчі, спортивно-розважальні програми.

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

Третій тип – пізнавальні, спортивно-пізнавальні, культурно-пізнавальні, екскурсійні, навчальні й аматорські програми.

Четвертий тип – комплексні програми, комбіновані з однотипних програм.

Готельна анімація забезпечує такі функції: рекреаційну, розважальну, пізнавальну, комунікативну, адаптаційну, оздоровчу, інформаційну, освітню, рекламну.

Функціонування готельної анімації залежить від площі готелю, кількості персоналу, анімаційної служби, матеріально-технічної бази.



Рис. 1. Структура анімаційної служби в готелі

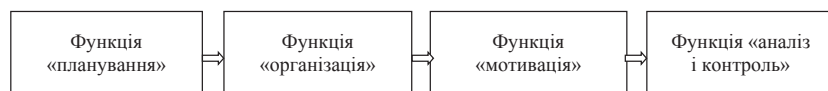


Рис. 2. Функції анімаційного менеджменту

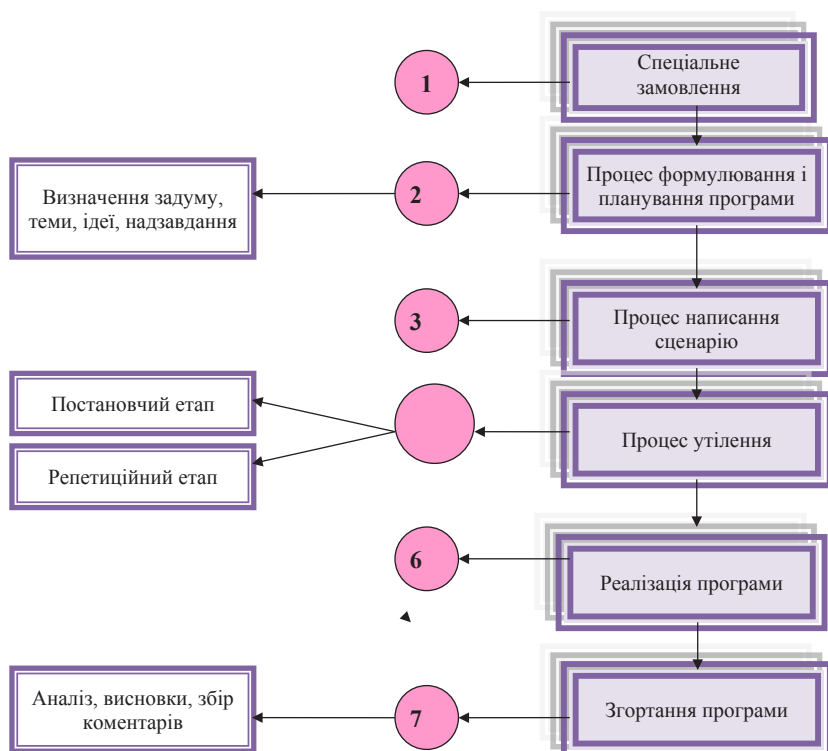


Рис. 3. Технологія створення і реалізації анімаційної програми

Отже, необхідно ще на стадії проектування готелю передбачити окремі приміщення і майданчики для анімаційної служби.

Анімаційна служба являє собою систему взаємодії персоналу для створення анімаційних програм та їх подальшої реалізації [5].

Аніматори – безпосередні виконавці анімаційних програм і заходів. Анімаційні служби керуються переліком основних нормативних та законодавчих документів із питань організації відпочинку [5].

Багато готельних підприємств мають власну спортивну базу (басейни, майданчики для тенісу, гольфу, водні атракціони та ін.), а також кіноконцертні зали, дискотеки тощо.

За умови компетентності персоналу та ефективності внутрішньої організації роботи готельної анімаційної служби здійснюється виконання анімаційної стратегії на високому рівні (рис. 1).

Робота анімаційної служби може здійснюватися за наявності трьох складників:

- об'єкта анімаційної служби – туристів, гостей готелю;
- суб'єкта анімаційної служби – безпосередньо самої служби анімації;
- засобів праці анімаційної служби – анімаційної програми.

Готельна анімація робить відчутний внесок у виконання усіх умов позитивного перетворення потреб туриста в його задоволеність і позитивну оцінку готелю.

Усім працівникам анімаційної служби доводиться дуже тісно контактувати з гостями готелю, тому їм необхідно володіти такими особистісними якостями: комунікабельністю, тактовністю, терплячістю, відповідальністю, вмінням спілкуватися з людьми, інтелігентністю, а також мати акторські здібності.

Анімаційний менеджмент як один із видів спеціалізованого менеджменту здійснюється за рахунок виконання взаємопов'язаних і взаємообумовлених у часі функцій планування, організації, мотивації і контролю анімаційної діяльності, які організуються під час вирішення певних завдань (рис. 2).

Анімаційний менеджмент – це система управління процесом надання туристам комплексу анімаційних послуг в умовах сучасного конкурентного ринку [6].

Під технологією створення і реалізації анімаційних програм розуміють комплекс прийомів праці аніматора, організацію цієї праці, використання спеціальних технічних засобів [5].

Процес створення та реалізації анімаційної програми є інноваційним процесом у діяльності готельних підприємств України (рис. 3).

У процесі створення анімаційних програм беруть безпосередню участь усі відділи анімаційної служби (рис. 4).

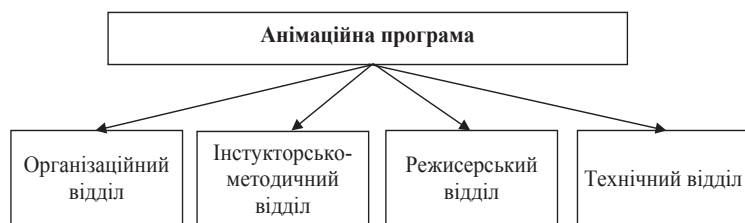


Рис. 4. Відділи анімаційної програми

Лише за умови їх тісного взаємозв'язку можна очікувати ефективність від реалізації готельної анімації.

Ефективна реалізація анімаційної діяльності готельних підприємств має забезпечуватися взаємозв'язком таких складників:

- 1) готельна анімаційна діяльність з типовими анімаційними програмами і методикою їх адаптації до реальних груп і осіб;
- 2) матеріально-технічна база для спортивно-оздоровчих і розважальних програм;
- 3) талановиті аніматори, які втілюють анімаційні програми (рис. 5).



Рис. 5. Основні складники анімаційної діяльності

**Висновки.** Анімаційна діяльність займає одне з головних місць у структурі готелів України, являє собою окрему службу, яка тісно пов'язана з іншими і має визначальне значення в забезпеченні успішного функціонування підприємств на туристичному ринку.

Необхідність інновацій готельних підприємств України на сучасному етапі зумовлена змінами ринку, які сприяють появі нових потреб для забезпечення їх конкурентоспроможності.

На нашу думку, вкрай важливим і доцільним є впровадження інновацій в анімаційну діяльність готельних підприємств, що зумовлено такими факторами:

- виникненням нових потреб у відвідувачів анімаційних програм;
- зміною смаків та уподобань споживачів;
- скороченням життєвого циклу анімаційних послуг;
- посиленням конкуренції на ринку готельних послуг.

За таких умов основними цілями анімаційних інновацій є:

- більш повне задоволення потреб споживачів;
- утримання або збільшення частки ринку;
- проникнення на нові ринки готельних послуг;
- освоєння нових каналів збуту;

- удосконалення анімаційних програм;
- підвищення можливості реагувати на різні запити клієнтів;
- зміцнення зв'язків зі споживачами готельних послуг.

Сучасні готельні підприємства мають бути орієнтовані на постійне вдосконалення послуг, форм і методів маркетингу. У рамках удосконалення маркетингової політики готельних підприємств повинні розроблятися інноваційні підходи, які ліквідують недоліки, а також сприяють підвищенню його конкурентоспроможності.

Включення інновацій у комплекс інноваційних програм являє собою багаторічний процес, в якому готельні підприємства трансформують ідеї в нові або поліпшені анімаційні послуги для їх просування, забезпечення конкурентних переваг та успішного позиціонування на ринку.

Анімаційні інновації є частиною загальної маркетингової стратегії готельних підприємств України. Концепція інноваційного маркетингу передбачає процес дослідження ринку, що включає аналіз споживачів, аналіз можливих загроз і ризиків у введенні інновації, розгляд сильних і слабких сторін в умовах конкуренції, вибір і розроблення конкурентної стратегії, контроль маркетингового плану та оперативний маркетинг.

За таких умов упровадження інновацій в анімаційні програми готельних підприємств України забезпечить:

- процес взаємодії між готельним підприємством і гостем;
- ефективне розроблення та впровадження нових анімаційних програм.

Анімаційні програми є особливими послугами готельних підприємств України, успішне просування яких вирішує такі завдання: збільшення прибутку за рахунок надання анімаційних послуг, залучення в готель нових відвідувачів, підвищення лояльності гостей.

Добре організувати роботу анімаційної служби можна тільки за наявності достатньої матеріальної бази. Для проведення шоу-програм, організації ігор та інших розваг необхідне відповідне сучасне обладнання.

Для того щоб задовольнити потреби гостей різних національностей, програми анімації повинні змінюватися протягом усього сезону за змістом, інтенсивністю, часом та іншими критеріями.

Анімація являє собою один із напрямів культурно-дозвілєвої діяльності і виконує функцію рекреації - підвищення задоволеності відпочинком, відновлення моральних і фізичних сил.

Культурно-дозвілєва діяльність є одним із найважливіших засобів реалізації відновлення життєвих сил людини та оптимізації соціально-культурного середовища, що його оточує.

Рекреаційна анімація - вид дозвілєвої діяльності, спрямованої на відновлення духовних і фізичних сил людини.

Отже, готельна анімація - комплексна рекреаційна послуга, заснована на особистих людських контактах тураніматора з туристом і спільної їх участі в розвагах, що пропонуються анімаційною програмою туркомплексу.

**Список використаних джерел:**

1. Лисюк Т.В. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі / Т.В. Лисюк // Карпатський край. Наукові студії з історії, культури, туризму: журнал. - 2016. - № 1(8) - С. 141-149.

2. Лисюк Т.В., Терещук О.С. Інновації у забезпеченні сталого розвитку готельних підприємств в Україні / Т.В. Лисюк, О.С. Терещук // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. – 2016. – № 2.
3. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : [підручник] / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – Київ : ЦУЛ, 2010. – 472 с.
4. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом : [навч. посіб.] / Г.Б. Мунін [та ін.]. – К. : Ліра, 2005. – 520 с.
5. Килимистий С.М. Анімація в туризмі : навч. посіб. / С.М. Килимистий. – К. : ФПУ, 2007. – 188 с.
6. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: [підручник] / Т.Г. Сокол. – К. : Альтерпрес, 2009. – 447 с.

**Лисюк Т. В.**  
**Терещук О. С.**

Восточноевропейский национальный университет имени Леси Украинки

## АНИМАЦИОННАЯ СЛУЖБА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ КАК ПЕРСПЕКТИВНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В УКРАИНЕ

### Резюме

В статье рассмотрен процесс организации анимационной деятельности, которая основана на формировании и реализации развлекательных программ. Определено, что анимационный менеджмент как один из видов специализированного менеджмента осуществляется за счет выполнения взаимосвязанных и взаимообусловленных во времени функций планирования, организации, мотивации и контроля анимационной деятельности, организуемых при решении определенных задач. Доказано, что гостиничная анимация вносит ощутимый вклад в выполнение всех условий положительного преобразования потребностей туриста в его удовлетворенность и положительную оценку отеля.

**Ключевые слова:** анимационная деятельность, анимационный менеджмент, гостиничная анимация, анимационные программы, анимационная служба.

**Lysiuk T. V.**  
**Tereshchuk O. S.**

Lesya Ukrainka Eastern European National University

## ENTERTAINMENT SERVICE OF HOTEL ENTERPRISES AS A PROMISING DIRECTION OF INNOVATION ACTIVITY IN UKRAINE

### Summary

The article describes the process of organizing animation activities, which is based on the formation and implementation of entertainment programs. It is determined that the animation management as a type of specialized management is carried out by running the interrelated and interdependent at the time functions of planning, organization, motivation and control of animation activities organized in solving certain problems. It is proved that hotel animation makes a significant contribution to the fulfilment of all conditions of positive transformation of the needs of tourists into their satisfaction and positive assessment of the hotel.

**Key words:** animation activities, entertainment management, hotel animation, animation programs, animation service.