

## ОСОБЛИВОСТІ РОЛІ МЕНЕДЖЕРА-АНИМАТОРА У ТУРИСТИЧНИХ КОМПЛЕКСАХ

Лико І.І., гр. 334

Науковий керівник – канд. екон. наук, ст. викл. Долга Г.В.

Чернівецький торговельно-економічний інститут КНТЕУ

Розвиток туризму сприяв створенню потужної індустрії гостинності – сукупності туристичних комплексів та інших засобів розміщення, різних видів транспорту, об'єктів громадського харчування, закладів відпочинку та розваг. Для того, щоб туристичний комплекс ефективно функціонував і дозволяв для туристів було цікавим, керівництво сприяє цьому. І тому, в туристичних комплексах дозволяв займається спеціальна служба, яка називається «анімаційною». Саме наявність такої служби, її матеріально-технічне оснащення, кадрове забезпечення залежать від статусу та ролі туристичного комплексу на ринку анімаційно-туристичних послуг, його комерційного успіху та перспектив розвитку.

Збільшити кількість клієнтів конкретного туристичного центру можна не тільки шляхом збільшення кількості готельних номерів, чіткої роботи авіаліній, усунення комунальних проблем, а й шляхом створення умов для комфортного, різноманітного, цікавого відпочинку, забезпечення високоякісного обслуговування дозволяв. Різноманітність форм проведення дозволяв є запорукою успішного функціонування всього туристичного комплексу.

Ефективно організувати дозволяв неможливо без талановитих фахівців аніматорів. «Класичної» освіти для спеціалістів туристичної та індустрії розваг, опанування професійних знань сьогодні недостатньо. Неабияку роль відіграють такі риси аніматора, як тактовність і делікатність, комунікабельність і доброзичливість, уміння «чути» клієнта та оперативно реагувати на його проблеми, витривалість і міцне здоров'я. Недаремно у провідних туристичних центрах світу пропагується як основний принцип анімаційної служби Індивідуальний підхід у роботі з клієнтом. Сьогодні до організаторів дозволяв в туристичній галузі висуваються такі вимоги: вища освіта, досвід роботи, бажання вдосконалювати свою кваліфікацію, наявність відповідних особистісних якостей.

Анімаційну службу туристичного комплексу очолює менеджер-аніматор, у підпорядкуванні якого знаходяться методисти-аніматори, організатори-аніматори та аніматори-виконавці.

У своїй роботі менеджеру-аніматору доцільно створювати:

- ✓ спортивного відділу для організації рекреаційних, фізкультурно-оздоровчих заходів, дозвілля на пляжах, спортивних майданчиках, у басейнах;
- ✓ міні-клубу для організації дитячого дозвілля;
- ✓ шоу-відділу для проведення розважальних і видовищних заходів;
- ✓ культурно-мистецького відділу для організації творчих акцій, гуртків декоративно-прикладного мистецтва, художніх проєктів;
- ✓ туристично-екскурсійного відділу для організації екскурсій, подорожей до історичних пам'яток.

Також, менеджер-аніматор несе відповідальність за:

- ✓ систематичне та своєчасне вивчення соціально-культурних запитів різних груп населення;
- ✓ розробку та реалізацію соціально орієнтованих програм і проєктів дозвілля;
- ✓ вивчення інноваційних технологій дозвілля та їх використання у роботі з клієнтом;
- ✓ прогнозування використання потенціалу дозвілля в туристичній галузі;
- ✓ ефективне управління анімаційною службою закладу;
- ✓ упровадження педагогічних методик для забезпечення культурної, декоративно-прикладної, естетичної творчості людини, розкриття її рекреаційного потенціалу;
- ✓ ініціативність і творчість анімаційної команди;
- ✓ роботу з колективом та з людьми різного вікового, освітнього, культурного, соціального, статевого, професійного статусу;
- ✓ реалізацію стратегії розвитку туристичного комплексу, а не лише служби дозвілля організації.

Проаналізувавши вище сказане, можна зробити такий висновок, що особливість ролі менеджера-аніматора полягає в тому, щоб вдосконалювати якості обслуговування людини у вільний час; залучення її до різноманітних дозвіллевих заходів в туристичних комплексах – готелях, санаторіях, пансіонатах, туристичних базах і таборах, туристичних клубах, а також в організації ефективного відпочинку, сприяння оптимістичному настрою, відновлення духовних та фізичних сил людини.