

Н.Ю. Балацька, канд. техн. наук, доц. (ХДУХТ, Харків)

К.В. Каленік, ст. викл. (ХДУХТ, Харків)

В.І. Федак, ст. викл. (ХДУХТ, Харків)

АНІМАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА ІМІДЖУ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ЗАКЛАДІВ

Одним із пріоритетних напрямів розвитку держави в економічно розвинутих країнах є готельно-ресторанний та туристичний бізнес. В Україні цей ринок представлений широким спектром закладів, які спеціалізуються на різноманітних видах послуг, серед яких особливе значення мають санаторно-курортні заклади, що надають, поряд з основними – харчування та розміщення, – оздоровчі, лікувальні, лікувально-профілактичні послуги тощо.

Поряд з послугами направленими на оздоровлення людини, санаторно-курортними закладами надаються супутні послуги, які взаємопов'язані і реалізуються паралельно з оздоровчими. До таких послуг відносять сукупність заходів, які направлені на задоволення побутових потреб споживача. При цьому, дуже мало приділяється уваги культурно-розважальним заходам (анімації). Анімація – порівняно новий напрям курортної діяльності, що припускає особисту участь туристів в ігрових і театралізованих шоу-програмах, спортивних і культурно-розважальних заходах. Це явище – породження конкуренції між курортами, які прагнуть урізноманітнити відпочинок своїх гостей.

Так, численні опитування показують, що 70–90% респондентів, які обирають відпочинок у санаторно-курортних закладах, окрім оздоровчих послуг, особливої уваги приділяють організації дозвілля. Тому важливою задачею перед менеджментом закладу є організація анімаційної діяльності, яка повинна займати важливе місце у структурі санаторно-курортного закладу і має бути представлена окремою службою, яка тісно пов'язана з іншими підрозділами підприємства. Такий взаємозв'язок та злагоджена робота є запорукою успішного функціонування закладу та, зрештою, створення позитивного іміджу на ринку санаторно-курортних послуг.

Головним завданням анімаційної служби є постійний контакт з відпочиваючими, результатом якого є загальне враження про відпочинок. Санаторно-курортні заклади, які прагнуть збільшення відсотку постійних гостей повинні вдосконалювати роботу анімаційної служби, оскільки, дана служба надає додаткові послуги для споживачів, метою яких є викликати приємні емоції, задоволення від відпочинку та бажання повернутися знову.

Наявність анімаційної служби підвищує рівень та статус закладу. Однак, для належної роботи анімаційної служби необхідна чимала матеріальна база, зокрема, санаторно-курортним закладам для цього необхідно мати амфітеатри з достатньою кількістю місць (в залежності від кількості місць для розміщення), дитячі майданчики з атрибутами, басейни та інші споруди для спорту. Звісно ж необхідне своєчасне сучасне оновлення матеріальної бази (спортивний та ігровий інвентар, декорації, костюми тощо). Але, поряд із сучасною матеріально-технічною базою, анімаційна служба має розробляти спеціальні програми проведення дозвілля – анімаційні програми.

Анімаційна програма – це об'єднаний загальною метою і задумом план проведення фізкультурно-оздоровчих, культурно-масових, туристичних, пізнавальних, розвиваючих занять. Крім поняття анімаційна програма часто використовується анімаційний захід, який є складовою частиною анімаційної програми. Для того щоб задовольнити потреби споживачів різних національностей, статі, віку, статків і можливостей (фізичних, інтелектуальних тощо), програми анімації повинні змінюватись протягом усього сезону по змісту, інтенсивності, часу проведення тощо.

Анімаційні програми значною мірою залежать від розміру санаторно-курортного закладу, його місця розташування, функціональної орієнтації, наявних можливостей (у тому числі по спектру додаткових послуг, які надаються), а також від професіоналізму та ступеня універсальності аніматорів, від їх кваліфікації та таланту. Якість й обсяг виконуваних анімаційних програм у санаторно-курортних закладах визначаються ступенем компетентності, обізнаності, наявністю необхідного персоналу та його професіоналізмом та в цілому – ефективністю анімаційного менеджменту.

З вищевказаного можна виділити основи анімаційної діяльності в курортно-санаторних закладах – комплексний підхід до організації заходів; свобода вибору цих заходів; театралізація: використання різноманітних прийомів і всіх видів мистецтва (живопис, музика, література), при цьому хід події визначається сценарієм; персоніфікація.

Отже, значення анімаційної діяльності для санаторно-курортних закладів полягає в підвищенні ступеня задоволеності споживача обслуговуванням, комплексності та якості послуг організації дозвілля і як наслідок – в підвищенні іміджу закладу, розширенні активного туристичного сезону, в підйомі престижності професій сфери гостинності, що досягається професійною, інтелектуальною, ефективною роботою анімаційної служби.