

ДО ПИТАННЯ РОЗВИТКУ АНІМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ У КУРОРТНИХ ГОТЕЛЯХ ТА ТУРИСТИЧНИХ КОМПЛЕКСАХ ПРИЧОРНОМОРСЬКОГО РЕГІОНУ УКРАЇНИ

ON THE DEVELOPMENT OF ANIMATION SERVICES IN RESORT HOTELS AND TOURIST COMPLEXES OF THE BLACK SEA REGION OF UKRAINE

У статті обґрунтовано значення та необхідність розвитку системи анімаційних послуг у курортних готелях та туристичних комплексах Причорноморського регіону України. Визначено основні поняття (анімація, готельна анімація, готельні анімаційні послуги) та види анімації, які задовольняють різні потреби туристів (гостей готелю чи туркомплексу). Розглянуто особливості організації анімаційної діяльності, подано механізм реалізації анімаційних послуг та складники анімаційної діяльності у готелі (туристичному комплексі). Охарактеризовано особливості анімаційного обслуговування в українському туризмі. Виокремлено регіональні особливості під час розроблення анімаційних програм для курортних готелів (туристичних комплексів) Українського Причорномор'я. Визначено вимоги до анімаційних служб та охарактеризовано особливості їхньої роботи. Визначено перспективи подальших наукових досліджень у цьому напрямі.

Ключові слова: анімація, анімаційна діяльність, анімаційна послуга, готельна анімація, аніматор, анімаційна служба, Причорноморський регіон України.

В статті обґрунтовано значення та необхідність розвитку системи анімаційних

послуг у курортних готелих та туристичних комплексах Причорноморського регіону України. Определены основные понятия (анимация, гостиничная анимация, гостиничные анимационные услуги) и виды анимации, которые удовлетворяют различные потребности туристов (гостей отеля или туркомплекса). Рассмотрены особенности организации анимационной деятельности, раскрыты механизм реализации анимационных услуг и составляющие анимационной деятельности в гостинице (туристическом комплексе). Охарактеризованы особенности анимационного обслуживания в украинском туризме. Выделены региональные особенности при разработке анимационных программ для курортных отелей (туристических комплексов) Украинского Причерноморья. Определены требования к анимационным службам и охарактеризованы особенности их работы. Определены перспективы дальнейших научных исследований в этом направлении.

Ключевые слова: анимация, анимационная деятельность, анимационная услуга, гостиничная анимация, аниматор, анимационная служба, Причерноморский регион Украины.

УДК 379.846:338.48(477.7)

<https://doi.org/10.32843/bses.54-18>

Миронов Ю.Б.

к.е.н., доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Львівський торговельно-економічний
університет

Myronov Yuriy

Lviv University of Trade and Economics

The article identifies the importance and necessity of developing a system of animation services in resort hotels and tourist complexes of the Black Sea region of Ukraine. It is proved that animation activities can be an important factor in the development of resort hotels and tourist complexes, increasing their tourist attractiveness, competitiveness and thus stimulating demand for their services. It is determined that animation is one of the socio-cultural mechanisms which can create new opportunities for the disclosure of human abilities, for the improvement the quality of life. The basic concepts of the researched problem (animation, hotel animation, hotel animation services) and types of animation that satisfy different needs of tourists (hotel or tourist complex guests) are defined, namely: animation in motion, animation through communication, animation through involvement in culture, creative animation, rehabilitation animation. Features of animation service in the Ukrainian tourism industry are characterized. Peculiarities of the organization of animation activity at the resorts of the Ukrainian Black Sea coast are considered, the mechanism of realization of animation services and components of animation activity in hotel (tourist complex) is given. It is proved that in order to stimulate tourist flows to resort hotels and tourist complexes of the Black Sea region of Ukraine it is necessary to develop animation services, form the necessary infrastructure, select an experienced and effective animation team and consider regional features and advantages when developing animation programs. The regional peculiarities in the development of animation programs for resort hotels (tourist complexes) of the Ukrainian Black Sea coast are singled out. The requirements to animation services are defined and features of their work are characterized. It is noted that animation activities should be organized on the basis of studying the demand through surveys, questionnaires of guests (tourists), taking into account the experience of serving guests in similar hotels and resorts, as well as successful world experience. Prospects for further research in this area are identified.

Key words: animation, animation activity, animation service, hotel animation, animator, animation service, Black Sea region of Ukraine.

Постановка проблеми. Анімація є одним із напрямів розвитку активності населення. Це один із соціально-культурних механізмів, за допомогою якого можуть створюватися умови для виникнення і розкриття людських здібностей та потреб, для нових можливостей і способів використання в нових умовах життя, тобто підвищення якості життя. Саме поняття «анімація» дає змогу, з одного боку, досить точно охарактеризувати цілі соціокультурної діяльності, виявляти її одухотворяючий, консолідуючий характер, а з іншого – визначати духовний аспект взаємовідносин аніматорів

та туристів, заснованих на глибинному зверненні до вічних ціннісних орієнтирів. Саме анімаційна діяльність може стати вагомим чинником розвитку курортних готелів та туристичних комплексів Українського Причорномор'я, підвищуючи їхню туристичну привабливість, конкурентоспроможність та стимулюючи попит на їхні послуги.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням та проблемам анімаційної діяльності (рекреаційної, туристичної) присвячено праці таких українських та іноземних учених, як І. Агеєва [1], С. Байлик [2; 9], І. Булигіна [4], А. Вороніна

[3], Н. Гаранін [4], О. Гарбера [5], Є. Єрмакова [6], С. Килимистий [8], О. Кравець [2; 7; 9], О. Шикіна [10] та ін. При цьому з наукового погляду не досліджено аспекти розвитку анімаційних послуг у курортних готелях Українського Причорномор'я, які б ураховували специфіку регіону та можливості місцевої рекреаційної (дозвіллевої) інфраструктури.

Постановка завдання. Метою дослідження є обґрунтування переваг та доцільності розвитку анімаційної діяльності у системі послуг курортних готелів та туристичних комплексів Українського Причорномор'я.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сучасний та якісний туристичний, готельний, курортний сервіс практично неможливо уявити без такого напрямку діяльності, як анімація. Світовий досвід засвідчує, що у конкурентоспроможне туристичне та готельне обслуговування включено й анімаційний складник: спортивні активності та змагання, танцювальні вечори, ігри, майстер-класи, заняття з особистісного розвитку, фестивалі, карнавали, екскурсії як для дорослих, так і для дітей – усе, що оживляє відпочинок (адже і сам термін «анімація» походить від латинських слів *anima* – душа, *animatus* – одухотворення [5; 6; 9]) завдяки враженням від безпосередньої участі в анімаційних заходах.

Анімація – це різновид туристської діяльності, здійснюваної на туристському підприємстві (туркомплекс, готель, круїзний теплохід, потяг і т. д.), яка залучає туристів у різноманітні заходи через участь у спеціально розроблених програмах дозвілля [4].

Анімаційні готельні послуги – це додаткові послуги, що надаються туристу та дають змогу поряд із добре організованими проживанням, харчуванням створити найбільш комфортні умови для відпочинку [2].

Готельна анімація – комплексна рекреаційна послуга, заснована на особистих людських контактах аніматора з туристом та їх спільній участі в розвагах, пропонувані анімаційною програмою туркомплексу, має свої особливості: проектується, організується і проводиться самим готелем згідно зі споживчим інтересом, що вивчається на основі анкетних опитувань і особистого контакту персоналу готелю з гостями, наявним досвідом обслуговування гостей тощо [9, с. 30].

Отже, анімаційна діяльність – це, з одного боку, рекреаційна, соціально-культурна, дозвіллева діяльність туристів, гостей готелів, туристичних комплексів, що здійснюється під керівництвом аніматорів, а з іншого – це діяльність із розроблення, організації та реалізації анімаційних програм.

У сфері гостинності виділяються такі види анімації, які спроможні задовольнити різні потреби туристів (гостей готелю чи туркомплексу):

– анімація в русі – задовольняє потреби туриста (гостя готелю чи туркомплексу) в русі шляхом залучення його до участі у спортивних іграх, до занять аеробікою, аквааеробікою, відвідування дискотек і т. п. заходах;

– творча анімація – задовольняє потребу туриста у творчості шляхом участі у майстер-класах, творчих конкурсах тощо;

– анімація через спілкування – задовольняє потребу туриста у спілкуванні з іншими людьми, обміні інформацією;

– анімація через залучення до культури – задовольняє потребу туриста у духовному розвитку завдяки відвідуванню музеїв, вивченню пам'яток історії, культури, архітектури;

– реабілітаційна анімація – задовольняє потребу туриста у психологічному розвантаженні від повсякденної втоми шляхом контакту з природою, участі морських прогулянок, екскурсій тощо [7].

Правильно й ефективно організована анімація не залишає гостя без уваги, він безперестанно зайнятий тим, що приносить йому позитивні емоції, задоволення, формує чудовий настрій і викликає бажання знову отримати подібні враження.

Анімаційна діяльність активно розвивається у системі світового туристичного та готельного бізнесу, слугуючи засобом конкурентної боротьби між подібними за рівнем сервісу, зірковістю, інфраструктурою та ціновою політикою готелями і туристськими комплексами. Закордонний досвід організації анімаційного обслуговування курортних готелів Туреччини, Єгипту, Болгарії та інших туристичних країн підкреслює значення курортної анімації під час формування попиту на туристичні послуги. Тобто за інших рівних умов турист схильний вибрати готель для відпочинку, де надаються такі анімаційні послуги. Турист із середнім рівнем достатку готовий платити і більше, замовляючи тур із відпочинком у готелі з анімацією, оскільки у такому готелі буде краще розвинена інфраструктура, а з дітьми займатимуться аніматори.

Великі готелі на морських курортах часто наймають цілі команди аніматорів. Одні з них відповідають за розваги гостей біля басейну, інші – за організацію вечірнього дозвілля, треті – за програми активного відпочинку у фітнес-центрах та спортивну анімацію, четверті – за дитячі розваги [6, с. 31]. Поступово професія аніматора стає затребуваною й у невеликих готелях.

В українському туризмі система анімаційного обслуговування перебуває на етапі становлення та пристосування до сучасних умов туристичного ринку. Останнім часом українські тuroператори почали включати до програм своїх турів деякі анімаційні програми, такі, наприклад, як гуцульська забава, майстер-клас із ліжникарства, українська коляда тощо, хоча це стосується передовсім турів і дестинацій Українських Карпат та Закарпаття.

Що ж стосується Причорноморського регіону України, то, на жаль, місцеві курортні готелі неефективно, на думку автора, використовують цей напрям організації дозвілля в обслуговуванні туристів (або й не використовують його взагалі). Як приклад готелю з розвинутою анімаційною програмою можна назвати готель «Аквапарк Затока» (сміт Затока), де працює професійна команда аніматорів (animation team) та розвинута необхідна інфраструктура (ігрові майданчики, аквапарк, кінотеатр, наявне необхідне спорядження). Частково анімаційний сервіс (надаються окремі анімаційні послуги, наприклад екскурсії, більярд, дитяча анімація) представлений у готелі «Одеса» (місто Коблево), готелі «Анна Марія» (селище Курортне) та деяких інших. Зрозуміло, що навіть такий «частковий» сервіс є вагомою конкурентною перевагою перед тими готелями та туркомплексами, де анімаційні послуги не надаються взагалі.

Для стимулювання туристичних потоків у курортні готелі та туристичні комплекси Причорноморського регіону необхідно на основі комплексного професійного підходу розвивати анімаційне обслуговування, формувати необхідну інфраструктуру, підбирати анімаційну команду з досвідом роботи та використовувати регіональні особливості й переваги під час розроблення анімаційних програм.

Такими регіональними перевагами можуть стати:

- наявність зручних піщаних пляжів для проведення спортивних анімаційних програм, організації квест-атракцій для дітей та дорослих;
- природні туристичні ресурси для організації екскурсійної діяльності (екскурсії в Одесу, на острови Березань, морські прогулянки);
- виробничі потужності регіону (наприклад, винний завод у Коблево, де проводяться екскурсії на виробництво та дегустація вин);
- дозвіллова інфраструктура регіону (зоопарк у Миколаєві, аквапарк у Коблево) та ін.

Для впровадження системи анімаційного обслуговування в межах курортного готелю (чи туристичного комплексу) необхідно володіти чітко продуманим механізмом реалізації такого обслуговування, який пропонується на рис. 1.

Анімаційні послуги залучають туристів, гостей готелів і туристичних комплексів до активних цілеспрямованих дій шляхом особистих контактів з аніматорами. Слід відзначити, що така взаємодія здійснюється відповідно до наперед розробленої програми, причому турист сам може вибирати ті заходи, які для нього є цікавими та які здатні принести йому позитивні емоції. Один із головних принципів анімаційної діяльності – добровільність.

Для ефективною реалізації анімаційної діяльності необхідні три складники:

- концепція готельної анімаційної діяльності, яка включає як типові анімаційні програми, так і авторські, регіональні, унікальні з можливістю їх адаптації до реальних груп та особистостей;
- матеріально-технічна база й інвентар для спортивно-оздоровчих і розважальних занять;
- анімаційна команда, яка здатна втілити концепцію, програми і методики в дійсність, а також допоміжний персонал.

Системоутворюючу роль у цих складниках анімаційної діяльності повинен виконувати головний аніматор (головний анімаційний менеджер), котрий управляє штатом аніматорів та координує роботу допоміжного персоналу (у взаємодії з технічним директором чи начальником господарської служби), а також працівниками інших служб, які залучаються до анімаційного обслуговування туристів (рис. 2).

Ефективна організація роботи анімаційної служби готелю/туркомплексу покликана забезпечити оптимальну взаємодію всієї анімаційної команди та всіх її структурних елементів. Організація анімаційної діяльності як складова частина технологічного процесу вимагає жорсткого дотримання професійної самостійності всіх фахівців та одночасно всебічного розвитку їх активності й іні-



Рис. 1. Механізм реалізації анімаційних послуг

ціативи в рамках конкретних завдань своїх структурних підрозділів [2].

Анімаційну діяльність слід організувати на основі вивчення попиту шляхом опитування, анкетування гостей (туристів) з урахуванням досвіду обслуговування гостей в аналогічних готелях і туркомплексах, а також успішного світового досвіду.

Служби анімації відіграють величезну роль у формуванні іміджу будь-якого готелю чи туристичного комплексу. Саме аніматори створюють неповторний образ своєму закладу, зав'язують дружні стосунки з туристами, запрошуючи їх повернутися сюди знову. Анімаційна команда формує дружню, гостинну та комфортну атмосферу в готелі, задовольняючи потреби туристів у духовному та фізичному розвитку, емоційному збагаченні завдяки позитивним емоціям.

Висновки з проведеного дослідження. Причорноморський регіон України є надзвичайно привабливим із погляду розвитку туристичних послуг, особливо за умов пандемії та обмежень щодо виїзного туризму. Вагомим чинником розвитку курортних готелів та туристичних комплексів Українського Причорномор'я може стати анімаційна діяльність, яка здатна підвищити їхню туристичну привабливість, конкурентоспроможність, стимулюючи, таким чином, попит на їхні послуги та підвищуючи ефективність їхньої господарської діяльності. Анімаційна діяльність має комплексний характер завдяки спеціальним анімаційним програмам, які охоплюють різні види та форми анімації й організації дозвілля, сприяючи створенню умов для приємного спілкування, особистих і спільних розваг та позитивних емоцій.

Перспективними для подальших досліджень є питання економічної ефективності анімаційних програм у курортних готелях та туристичних комплексах, розвиток системи регіональних, традиційних анімаційних програм, дослідження технологічних, економічних, правових аспектів розроблення анімаційних програм.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Агеева И.С. Возможности использования анимационных программ в туризме. *Молодой ученый*. 2012. № 6. С. 123–125.
2. Байлик С.І., Кравець О.М. Організація анімаційних послуг в туризмі : навчальний посібник. Харків : ХНАМГ, 2008. 197 с.
3. Воронина А.Б. Анимация, анимационная деятельность: сущность понятий. *Ученые записки Таврического национального университета им. В.И. Вернадского. Серия «География»*. 2012. Т. 25(64). № 3. С. 49–55.
4. Гаранин Н.И., Булыгина И.И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации. Москва : Советский спорт, 2006. 127 с.

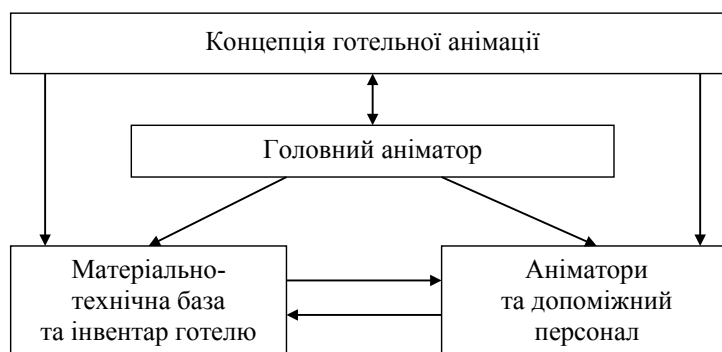


Рис. 2. Складники анімаційної діяльності у готелі

Джерело: побудовано на основі [4]

5. Гарбера О.Є. Організація анімаційної діяльності в структурі комплексного туристичного обслуговування. *Вісник ОНУ імені І.І. Мечникова*. 2014. Т. 19. Вип. 3/2. С. 50–53
6. Ермакова Е.Е. Анимационный сервис ; 2-е изд. Тюмень : ТюмГУ, 2016. 236 с.
7. Кайлюк Є.М., Кравець О.М. Ефективність стажування у закордонних країнах при підготовці фахівців з анімації. *Вісник ДІТБ. Серія «Економіка, організація і управління підприємствами (в туристичній сфері)»*. 2007. № 11. С. 241–243.
8. Килимистий С.М. Анімація в туризмі : навчальний посібник. Київ : ФПУ, 2007. 188 с.
9. Кравець О.М., Байлик С.І. Організація анімаційних послуг у туризмі : навчальний посібник ; 2-е вид. Харків : ХНУМГ імені О.М. Бекетова, 2017. 335 с.
10. Шикіна О.В. Шляхи підвищення привабливості регіону за рахунок розвитку квест-атракцій. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2016. Вип. 9. С. 460–464.

REFERENCES:

1. Ageeva I. S. (2012) *Vozmozhnosti ispolzovaniya animatsionnykh program v turizme* [Possibilities of Using Animation Programs in Tourism]. *Molodoi uchiyoni* [The Young Scientist], no. 6, pp. 123–125.
2. Bailyk S. I., Kravets O. M. (2008) *Orhanizatsiya animatsiinykh posluh v turyzmi* [Organization of Animation Services in Tourism]. Kharkiv: KHNAMG, 197 p. (in Ukrainian)
3. Voronina A. B. (2012) *Animatsiya, animatsionnaya deiatelnost: suschnost ponyatiy* [Animation, Animation Activity: the Essence of Concepts]. *Uchiyonye zapiski Tavricheskoho natsionalnoho universiteta im. V.I. Vernadskoho. Seriya "Geografiya"* [Scientific notes of V.I. Vernadsky Taurida National University. Series "Geography"], vol. 25(64), no. 3, pp. 49–55.
4. Garanin N. I., Bulygina I. I. (2006) *Menedzhment turistskoy i gostinichnoy animatsii* [Management of Tourist and Hotel Animation]. Moskva: Sovetskiy sport, 127 p. (in Russian)
5. Harbera O. Ie. (2015) *Orhanizatsiya animatsiynoi diyalnosti v strukturi kompleksnoho turystychnoho obsluhovuvannya* [Organizational Activities in the Structure of Comprehensive Tourist Services]. *Visnyk ONU im. I. I. Mechnikov* [Bulletin of ONU named after I. I. Mechnikov], vol. 19, no. 3/2, pp. 50–53.

6. Yermakova E. E. (2016) *Animatsionnyi servis* [Animation Service], 2nd ed. Tiumen: Tiumenskiy gosudarstvennyi universitet, 236 p. (in Russian)

7. Kailiuk Ie. M., Kravets O. M. (2007) *Efektyvnist stazhuvannya u zakordonnykh krayinakh pry pidhotovtsi fakhivtsiv z animatsii* [Effectiveness of Internships in Foreign Countries in the Training of Animation Specialists]. *Visnyk DITB. Seriya: Ekonomika, orhanizatsiya i upravlinnya pidpriemstvamy (v turystychniy sferi)* [DITB Bulletin. Series: Economics, Organization and Management of Enterprises (in the Field of Tourism)], no. 11, pp. 241–243.

8. Kylymystyi S. M. (2007) *Animatsiya v turyzmi* [Animation in Tourism]. Kyiv: FPU, 188 p. (in Ukrainian)

9. Kravets O. M. Bailyk S. I. (2017) *Orhanizatsiya animatsiynykh posluh v turyzmi* [Organization of Animation Services in Tourism], 2nd ed. Kharkiv: KHNUMG, 335 p. (in Ukrainian)

10. Shykina O. V. (2016) *Shlyakhy pidvyschennya pryvablyvosti rehionu za rakhunok rozvytku kvest-atraktsiy* [Ways of Increasing the Attractiveness of the Region through the Development of Quest Attractions]. *Hlobalni ta natsionalni problemy ekonomiky* [Global and National Economic Problems], 9, pp. 460–464.