

*Терещук Н.В., кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри  
туризму та готельно-ресторанної справи  
Уманського національного університету садівництва*

## УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ ЧЕРЕЗ ГОТЕЛЬНУ АНІМАЦІЮ

Готельна анімація – поняття вузьке, оскільки передбачає організацію дозвілля тільки в місцях розміщення туристів: туркомплексах, готелях, турбазах. Іншими словами, готельна анімація – це діяльність з організації дозвілля, пропонована готелями, туркомплексами.

Мета готельної анімації полягає в реалізації нової філософії готельного обслуговування – підвищення якості надання послуг і рівня задоволеності туриста відпочинком.

Готельна анімація є одним з ефективних засобів залучення гостей в готель, що значною мірою впливає на репутацію та позитивну оцінку його роботи. Це своєрідні додаткові послуги клієнту, мета яких збудити в них позитивні емоції, відчути задоволення від відпочинку і бажання приїхати в цей готель ще раз. Кінцевою метою туранімації є задоволеність туриста відпочинком – його гарний настрій, позитивні враження, відновлення моральних і фізичних сил.

Готельна анімація вносить вагомий вклад у виконання всіх умов позитивного перетворення потреб туриста (гостя) на його задоволеність. Актуальність дослідження цього аспекту підтверджується оцінкою експертів – працівників готелів та турфірм: 82 % туристів висувають високі вимоги до рівня проведення анімаційних програм, 68 % вважають анімацію видовищним видом мистецтва, 73 % споживачів туристських послуг очікують на культурнопізнавальні анімаційні програми у туристському дозвіллі. [1]

Готельна анімація має свої особливості: задумується, організовується і проводиться готелем, туркомплексом відповідно до клієнтського інтересу, який вивчається на основі анкетних опитувань і особистого контакту персоналу

готелю з гостями, а також відповідно до наявного досвіду обслуговування гостей у власному та інших готелях. При цьому враховують національність, вік, стать та інші особливості категорій та груп туристів, а в ідеальному випадку – і індивідуальні особливості кожного туриста.

Готельна анімація створює відповідну гостинну, комфортну, дружню атмосферу у готелі, задовільняє потреби туристів у фізичному і духовному розвитку, емоційному збагаченні через приємні переживання, має комплексний характер завдяки спеціальним програмам, які охоплюють усі види і форми аімації, дає можливість для хорошого спілкування, приємних особистих і спільних переживань і для розваг.

Вона мобільна, невимущена, інтимна, дієва, має постійний характер, щоденний контакт з туристом, дозволяє рвахувати його побажання. На постійних клієнтів готеля у комп'ютерній базі даних служби прийому і розміщення заводять постійно поновлюване досьє.

Окрім того, у готелі, туркомплексі можливим є залучення персоналу в певні анімаційні програми, що надає їм особливого колориту і дружній, гостинний характер.

Значення готельної анімації для готелю, туркомплекса полягає у підвищенні рівня задоволення туриста обслуговуванням, комплексності і якості готельної послуги і як наслідок – у підвищенні іміджу готелю, розширенні активного туристичного сезону, у піднятті престижності професій сфери гостинності, чого досягають професійною, інтелектуальною, ефективною працею тураніматорів. [2]

Розвиток готельної анімації потребує чіткого розуміння її специфіки, цілей та завдань, форм та технологій організації. Насамперед, виокремимо особливості готельної анімації, а саме:

- на відміну від туристської або соціокультурної має комплексний характер;
- передбачає щоденний контакт із гостем;

- готельна анімація найрізноманітніша за видами програм і пропонуваних заходів;
- має максимально особистісний, індивідуальний характер через щоденний контакт з гостем;
- відповідає потребам усіх категорій гостей - різних національностей, віку, можливостей (фізичних, інтелектуальних тощо), матеріального добробуту;
- досить легко організована, оскільки в структурі готелю можна створити спеціальну службу, а для участі у певних програмах залучати персонал готелю, що додає анімаційним програмам особливо дружній гостинний характер.

[3]

Отже, готельна анімація - комплекс рекреаційних послуг, заснований на особистих людських контактах аніматора готелю з гостями і спільною їхньою участю в розвагах, пропонуваних анімаційною програмою підприємства готельного господарства.

#### Список використаних джерел

1. О. М. Кравець, С. І. Байлик Організація анімаційних послуг в туризмі: навч. Посіб. 2-ге вид., доп. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 336 с.
2. [Електронний ресурс] Особливості і значення готельної анімації <https://studfile.net/preview/7413054/page:4/>
3. Організація готельного господарства: Навч. посібник / Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. //За ред. О.М. Головка. – К.: Кондор, 2011. – 410 с.