

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ  
УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО  
ГОСПОДАРСТВА**

**Кафедра Туризму и готельного господарства**

**“ОРГАНІЗАЦІЯ  
АНІМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ  
В ТУРИЗМІ”**

**Підготував:  
асистент  
Кравець Ольга Миколаївна**

**Харків –  
2011**

# *Змістовий модуль 1.2. Організація анімаційних послуг в засобах розміщення*

## **ТЕМА 5. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНОЇ АНІМАЦІЇ**

### **План лекції**

- 1. Поняття „анімаційний менеджмент”.***
- 2. Анімаційний менеджмент як складова менеджменту гостинності.***
- 3. Функції анімаційного менеджменту.***
- 4. Складові ефективної анімаційної діяльності.***

# 1. *Поняття „анімаційний менеджмент”*

Фундаментальний Оксфордський словник англійської мови пропонує наступні трактування терміна **"менеджмент"**:

- 1) спосіб, манера спілкування з людьми;
- 2) влада й мистецтво керування;
- 3) особливого роду вмільсть і адміністративні навички;
- 4) орган керування, адміністративна одиниця.

# Рекомендована література

- 1. Власова Т. И.** Анимационный менеджмент в туризме: учеб. Пособие для студ. высш. учеб. заведений / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, Н. И. Панов. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 320 с.
- 2. Гаранин Н. И., Булыгина И. Н.** Менеджмент туристской и гостиничной анимации: Учеб. пособие. – М.: Советский спорт, 2004. – 128 с.
- 3. Килимистий С. М.** Анімація в туризмі: Навч. посібник. - К.: Вид-во ФПУ, 2007. - 188 с.
- 4. Байлик С. І., Кравець О. М.** Організація анімаційних послуг в туризмі: Навч. посібник. – Харків: ХНАМГ, 2009. – 198 с.

Перетворення потреб туриста у відпочинку на його задоволеність подорожжю, підвищення його запитів виникають в результаті надання йому готельних послуг на основі використання *взаємодіючих систем середовища гостинності:*

- матеріально-технічної бази,
- природного і культурно-історичного комплексів,
- рекреаційної інфраструктури,
- обслуговуючого персоналу

Сьогодні **менеджмент** виступає як самостійний вид кваліфікованої професійної діяльності в області організації й керування підприємствами. Сучасний менеджмент має науково обґрунтований звід законів і принципів і систему, що опирається на них, функцій і методів

**Принципи** керування визначають вимоги до системи, структурі, організації й процесу керування

**Функції** керування визначають, хто й що робить у системі керування.

**Методи** - яким чином керуючий суб'єкт впливає на об'єкт керування



## Компоненти середовища гостинності, які беруть участь в процесі задоволення потреб і запитів туриста,

де **ПТ** – потреби туриста в розвитку й удосконалюванні біологічної (фізичної) природи людини і загальної культури (соціальної природи);

**ЗТ** – задоволеність туриста;

**1** – природний і культурно-історичний комплекси;

**2** – матеріально-технічні системи і засоби туркомплексу (далі – ТК);

**3** – праця обслуговуючого персоналу і реально досяжний рівень обслуговування на даному етапі;

**4** – менеджмент спортивно-анімаційної діяльності в туркомплексі

***Потреби туриста*** – якісна характеристика стану туриста перед здійсненням подорожі, що свідомо або несвідомо виражає його прагнення змінити цей стан у кращу для нього сторону, наприклад, відновити фізичні сили, знайти щиросердечну рівновагу, спокій і нових друзів, одержати емоційний заряд або естетичне задоволення

***Задоволеність туриста середовищем гостинності*** – якісна оцінка його стану після здійснення подорожі (відпочинку), характеристика повноти досягнення свідомих і підсвідомих цілей подорожі зі знижкою на його особисте розуміння і сприйняття навколишнього світу, цінності життя, безпеки, якості обслуговування і гостинності



***Природний комплекс*** – взаємозалежне і взаємообумовлене сполучення природних об'єктів, явищ, ресурсів й умова задоволення потреб туристів

***Культурно-історичний комплекс*** – сукупність матеріальних і нематеріальних культурних та історичних цінностей, зосереджених у туркомплексі, які залучаються аніматорами тією чи іншою мірою і формі в процес задоволення потреб туристів у пізнанні, естетичній насолоді, комфорті

***Матеріальна база в анімаційній діяльності туркомплексу*** – анімаційні технічні системи його рекреаційної інфраструктури

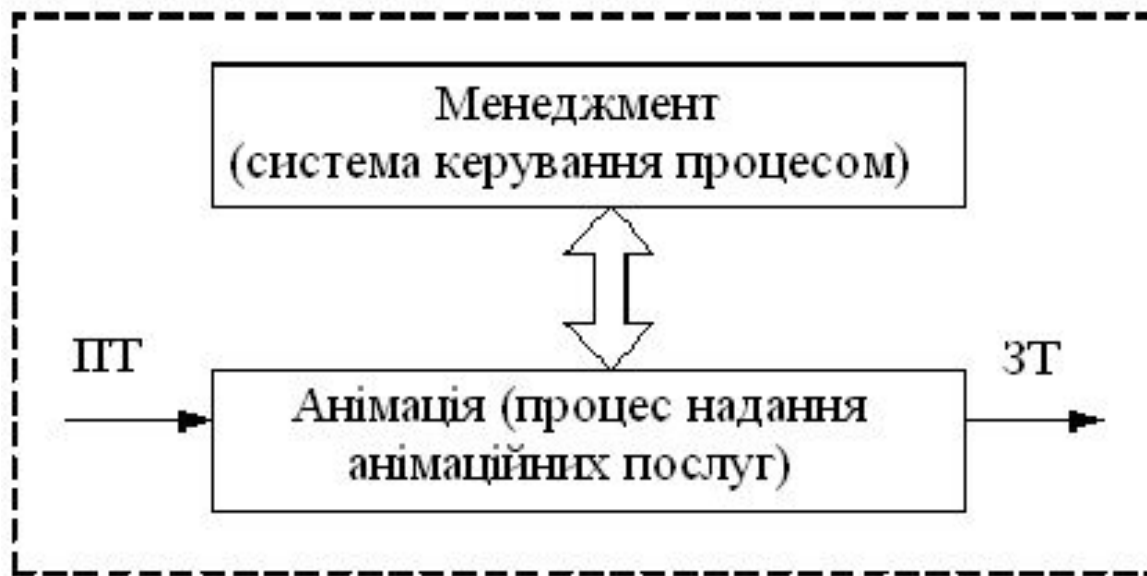
***Обслуговуючий персонал*** туркомплексу створює, збирає, зберігає і надає туристам анімаційні послуги, прагнучи забезпечити високу якість обслуговування

## ***2. Анімаційний менеджмент як складова менеджменту гостинності***

***Анімаційний менеджмент*** – система керування процесом надання туристу комплексу анімаційних послуг, направлена на досягнення стратегічної мети функціонування туристського комплексу в умовах туристського ринку

## Складовими поняття „анімаційний менеджмент” є:

- **анімація** – процес надання туристу комплексу анімаційних послуг з метою максимального задоволення його потреб;
- **менеджмент** – система керування цим процесом з урахуванням стратегічні мети і місії готелю, обмежень, правил і умов, корпоративної готельної філософії



**Складові поняття „анімаційний менеджмент”,**  
де ПТ – потреби туриста; ЗТ – задоволеність туриста

***Анімаційний менеджмент*** з погляду системного підходу – це система управління, у якій ***керуюча підсистема*** (суб'єкт керування) – керівний персонал анімаційної служби туркомплексу, який виступає в якості системоутворюючого фактора.

***Керована підсистема*** (об'єкт керування) – туристи й тан їх здоров'я (фізичного, психічного, морального, соматичного), а також виконавчий персонал анімаційної, технічної й іншої служб туркомплексу, який бере участь в процесі анімаційного обслуговування

## *Суб'єкт і об'єкт керування в анімаційному менеджменті туркомплексу*



## Специфіка менеджменту туристської й готельної анімації

визначається тим, що:

- предмет праці (діяльність керованих анімаційних систем і служб) й знарядді (анімаційна програма) є специфічними;
- результатом праці є задоволеність туристів проведеним дозвіллям;
- анімаційні послуги, що розроблюють, повинні враховувати найбільш широкий спектр споживачів, які розрізняються за віком, статтю, матеріальним, соціальним станом й безліччю інших ознак;
- час спілкування аніматорів з контингенту, який обслуговується, обмежений тривалістю тура;
- аніматор повинен враховувати постійну ротацію контингенту, тому що початок й закінчення путівок може в різних туристів не збігатися;
- необхідне постійне відновлення анімаційних програм або їх елементів тощо.

## Анімаційний менеджмент включає:

- стратегію;
- тактику керування

*Стратегічна мета* керування анімаційним процесом полягає в тому, щоб витримати загальний напрямок діяльності туркомплексу з забезпечення максимального задоволення потреб туристів, особливо в частині емоційно-психологічного комфорту як складової середовища гостинності, а також виконати комплекс умов, правил і глобальних обмежень в анімаційній діяльності з погляду факторів зовнішнього і факторів внутрішнього середовища та з погляду прибутковості готельного бізнесу

*Тактика* – це конкретні методи і прийоми досягнення мети в рамках прийнятих обмежень

*Анімаційний менеджмент як система керування процесом надання туристу комплексу анімаційних послуг*

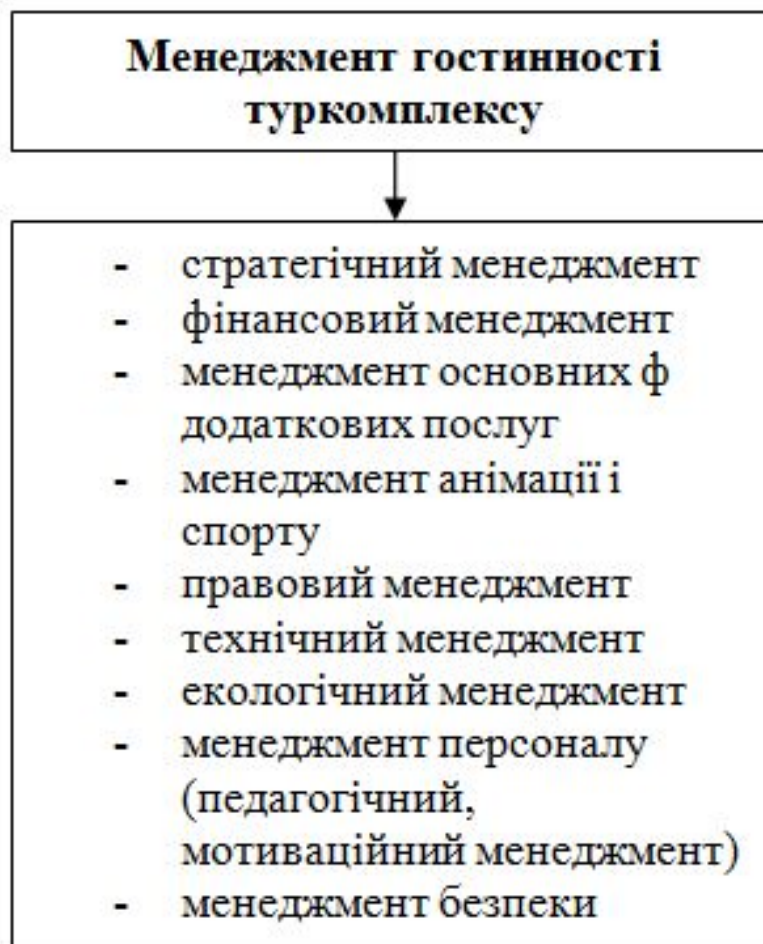




*Менеджмент готельної анімації* – це система керування процесом надання туристу комплексу анімаційних послуг, спрямована на досягнення стратегічної мети функціонування туристського комплексу в умовах туристського ринку

# *Менеджмент анімації як одна з підсистем менеджменту гостинності*

Анімаційний менеджмент поряд з іншими складовими є підсистемою більш загальної системи керування туркомплексом – *менеджменту гостинності*



# КОНТРОЛЬНЕ ЗАПИТАННЯ

*Назвіть та надайте стислу  
характеристику основних  
функцій менеджменту*

## ***3. Функції анімаційного менеджменту***

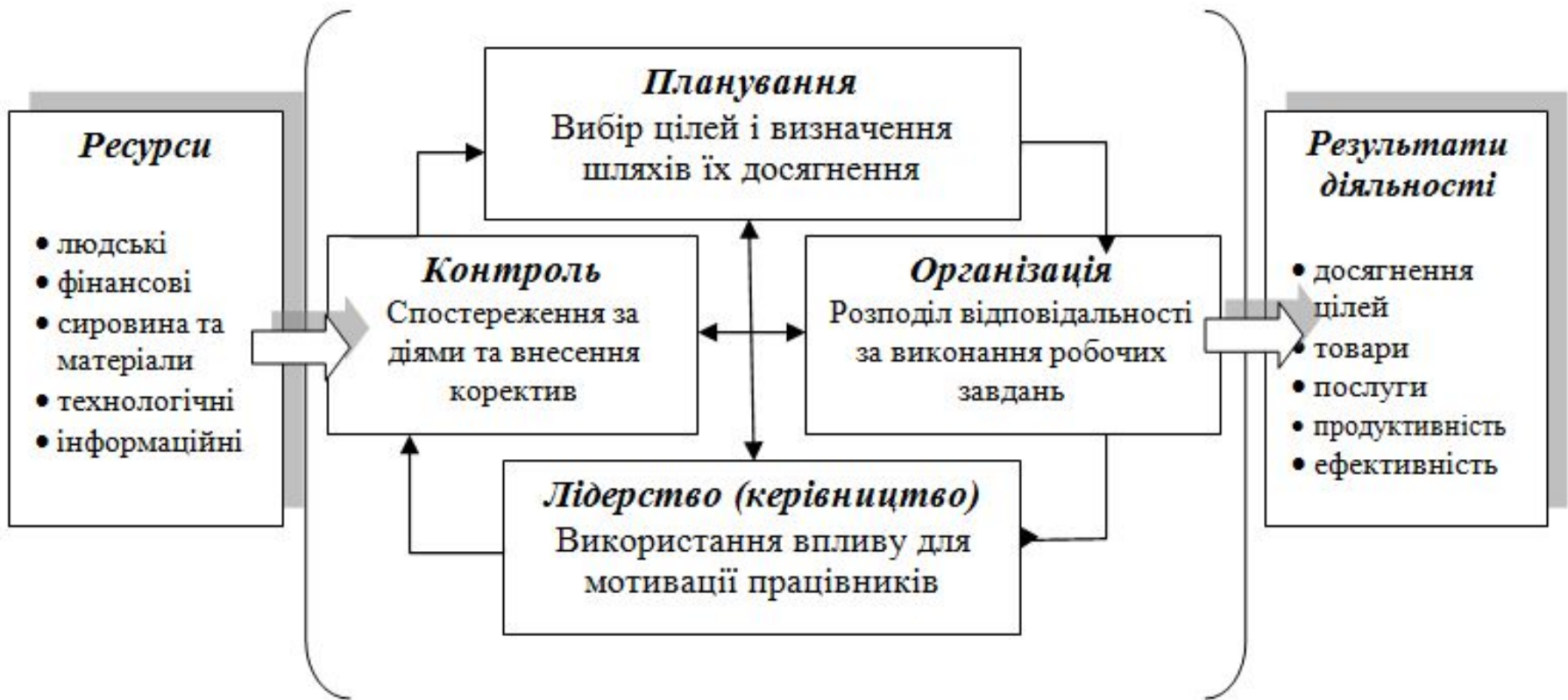
Анімаційний менеджмент, як і кожний з інших видів менеджменту, є своєрідним управлінським механізмом, робота якого обумовлена виконанням взаємозалежних і взаємопроникаючих у часі основних функцій менеджменту

Як один з видів спеціалізованого менеджменту, анімаційний менеджмент здійснюється за допомогою виконання взаємозалежних **функцій**:

- **планування,**
- **організації,**
- **мотивації,**
- **контролю**

Дані функції реалізуються в анімаційній діяльності туркомплексу, при рішенні відповідних завдань

# Процес менеджменту



# Основні функції анімаційного менеджменту

№ з/п	Назва функції	Зміст функції
1	2	3
1	<b><i>„Планування”</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• розробка анімаційної стратегії і концепції ТК, погодженої з його маркетинговою стратегією;</li><li>• розробка типових анімаційних програм і алгоритмів (методик) їх адаптації до визначених груп й окремих туристів;</li><li>• аналіз факторів, що впливають на повноту й ефективність здійснення анімаційного менеджменту і кон'юнктури готельного ринку району, регіону, країни;</li><li>• участь у формуванні цінової політики з урахуванням комплексу питань анімаційних послуг й анімаційного менеджменту ТК;</li><li>• довгострокове і короткострокове планування анімаційної діяльності ТК, включення заходів щодо удосконалювання анімаційної діяльності в його бюджет й бізнес-план</li></ul>

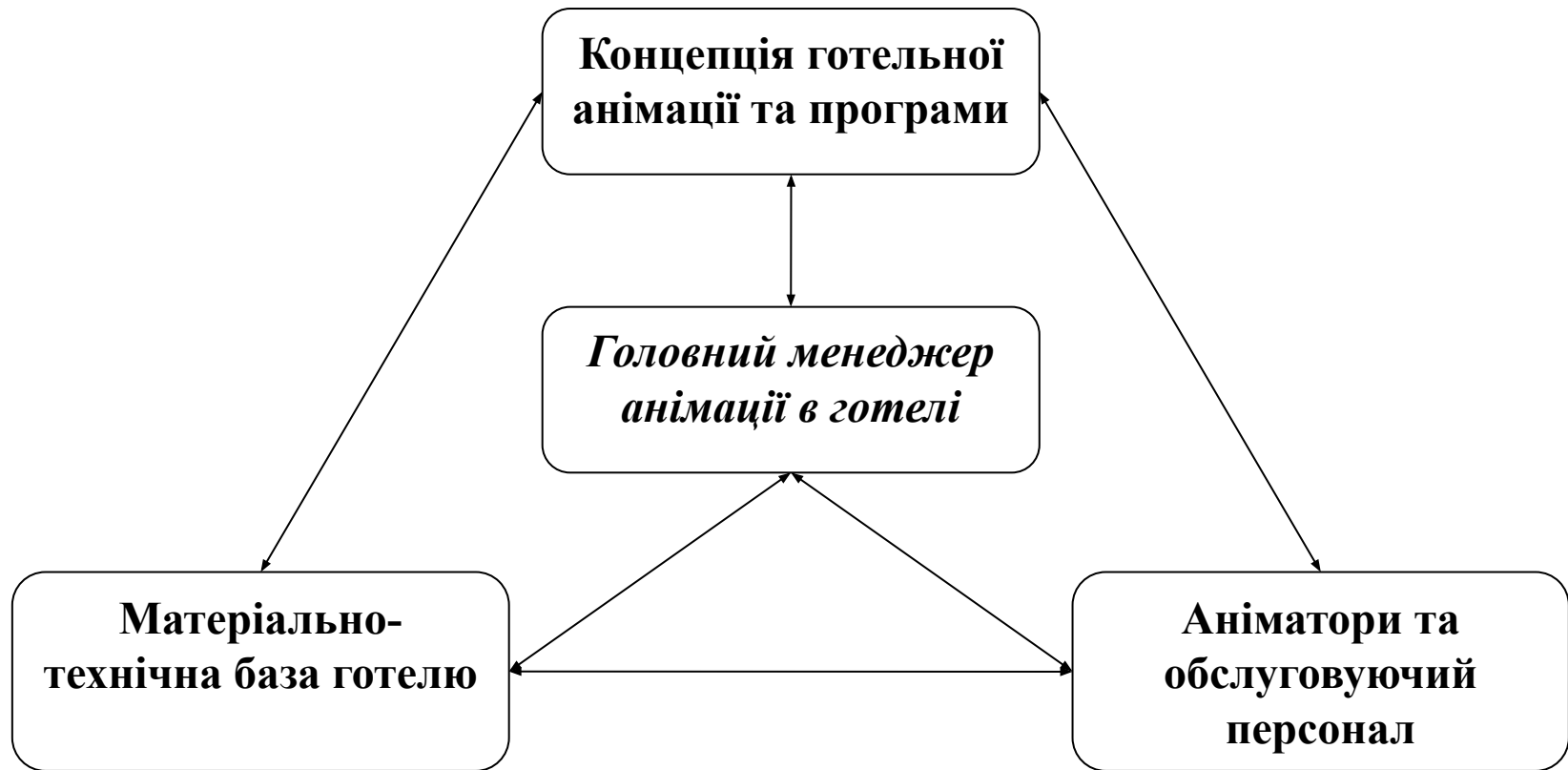
№ з/п	Назва функції	Зміст функції
2	<b>„Організація”</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• організація і керування відносинами ТК у зовнішнім середовищі з питань анімаційного менеджменту;</li> <li>• оптимізація використання ресурсів ТК при виконанні цілей і задач анімаційного менеджменту;</li> <li>• формування ефективної організаційної структури анімаційного менеджменту ТК, підбор, розміщення, підготовка, виховання кадрів, фахівців різного рівня кваліфікації для анімаційного обслуговування;</li> <li>• організація взаємодії з іншими службами ТК з питань анімаційного обслуговування: з технічною службою (з питань експлуатації технічних анімаційних установок, систем, споруджень), службою прийому і розміщення (з щоденних питань роботи з клієнтом і з вивчення споживчого попиту), з фінансовою службою (з питань фінансів), а також із транспортною, туристсько-екскурсійною, допоміжною й іншою службами, з якими необхідно взаємодіяти в процесі анімаційного обслуговування;</li> <li>• розробка інвестиційної політики з питань реалізації анімаційної концепції (проводиться спільно зі службою фінансового менеджера), участь у формуванні інвестиційного портфеля з даного питання;</li> <li>• ризик-менеджмент – розробка шляхів зниження анімаційних ризиків і організація системи заходів щодо їх профілактики і мінімізації.</li> </ul>

№ з/п	Назва функції	Зміст функції
3	<i>„Мотивація”</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• творча робота з розвитку особистості співробітників анімаційної служби, їх здатності до внутрішньої мотивації удосконалювання анімаційної майстерності;</li> <li>• розробка способів зовнішньої мотивації аніматорської праці, морального і матеріального заохочення за його професіоналізм і результати;</li> <li>• формування принципів зацікавленості; визначення параметрів задоволеності працею з анімаційного обслуговування туристів;</li> <li>• перетворення будь-якого працівника ТК на часткового сопідприємця, морально і матеріально зацікавленого в результатах не тільки анімаційної діяльності, але і комплексу в цілому;</li> <li>• підвищення кваліфікації і професійного росту кадрів, створення і підтримка престижу анімаційної і готельної діяльності;</li> <li>• створення сприятливих умов для самореалізації людини в справі, який керується високими мотивами, гуманістичними і естетичними цінностями</li> </ul>



№ з/п	Назва функції	Зміст функції
4	<b><i>„Аналіз і контроль”</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• аналіз анімаційної діяльності ТК і представлення його показників, включаючи й економічні, вищому управлінській ланці в будь-який момент часу для оперативного і стратегічного керування цією діяльністю;</li> <li>• корегування концепції, тактичних цілей, анімаційних програм і методик відповідно до реальних обставин і результатів діяльності й аналізу;</li> <li>• корегування планів і проектів ТК і його підрозділів з погляду анімаційного обслуговування туристів;</li> <li>• контроль виконання управлінських рішень у рамках анімаційного менеджменту; контроль технічної й іншої служб ТК в питаннях експлуатації анімаційних технічних засобів</li> </ul>

## 4. *Складові ефективної анімаційної діяльності*



Центральну і системоутворюючу роль в зазначених складових відведено головному менеджеру з анімації (шеф-аніматору), який керує анімаційною службою і паралельно (через технічного директора) – обслуговуючим персоналом, а також працівниками інших служб, які так чи інакше беруть участь в анімаційному обслуговуванні туристів

**Задоволеність туриста подорожжю, відпочинком визначається основними взаємозалежними і взаємообумовленими факторами:**

- відчуттям виконаності бажання, мрії, надії (мети подорожі);
- відчуттям комфортності середовища гостинності;
- відчуттям безпеки середовища гостинності.

**Для ефективної реалізації анімаційної діяльності потрібні наступні складові:**

- концепція готельної анімаційної діяльності з додаванням типових анімаційних програм і методик їх адаптації до реальних груп і персоналій;
- матеріально-технічна база для спортивно-оздоровчих і розважальних занять;
- талановиті аніматори, здатні втілити концепцію, програми і методики в життя, й обслуговуючий персонал.

# ЗАВДАННЯ

1. На самостійне вивчення винесені наступні питання:
  - 1) *Спортивна анімація. Рухливі ігри.*
  - 2) *Аеробіка.*
  - 3) *Дитяча анімація.*
  
2. Підготуватися до тестування зі ЗМ 1.2. *Організація анімаційних послуг в засобах розміщення, використовуючи матеріали лекційних, практичних занять та рекомендованої літератури.*
  
1. *Виконати Індивідуальне завдання № 2.*  
*Дедлайн – 05.04.2012 г.*