

Студент 4 курсу

факультету міжнародних економічних відносин ХНЕУ

## МЕНЕДЖМЕНТ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

*Анотація. Розглянуто особливості реалізації основних функцій управління анімаційною діяльністю та сформовано модель спеціаліста туранімації за різними напрямками.*

*Аннотация. Рассмотрены особенности реализации основных функций управления анимационной деятельностью и сформирована модель специалиста туранимации по разным направлениям.*

*Annotation. This article discusses the implementation features of the main functions of the animation control activities in tourism and forms a model of tourist animation specialist in different directions.*

*Ключеві слова: анімація, анімаційна діяльність, туристська анімація, анімаційний менеджмент, спеціаліст туранімації, функції менеджменту.*

Сучасний ринок туристичних послуг характеризується урізноманітненням пропозиції туристичного продукту як за рахунок формування нових туристських центрів, районів та курортних зон, так і за рахунок упровадження нових видів послуг і форм обслуговування територіального розширення. Тому питання упровадження анімаційних технологій у туризмі пов'язано з аспектами конкурентоспроможності туристичних підприємств на ринку.

Метою статті є розгляд функціонального аспекту діяльності на туристичних підприємствах.

Анімаційна діяльність у туризмі розглядається як діяльність з розробки і надання спеціальних програм проведення вільного часу. Анімаційні програми включають спортивні ігри, змагання, танцювальні вечори, карнавали, ігри, заняття, які входять у сферу духовних інтересів [1].

Туристська анімація – найважливіша частина сукупної діяльності на туристичному підприємстві (у готелі, ресторані, на теплоході тощо). Це не просто забава, а вираження високого ступеня професіоналізму туристичної діяльності, найважливіша складова частина туристичного продукту. Тому, як і будь-яка інша діяльність на туристичному підприємстві, анімація повинна бути спланованою, чітко регламентованою та організаційно керованою діяльністю, забезпеченою матеріальними, фінансовими і кадровими ресурсами [2].

Анімаційний менеджмент – це процес перетворення потреб туриста (гостя) в задоволеність за допомогою використання взаємодіючих систем середовища гостинності: матеріально-технічної бази, природного комплексу, культурно-історичного комплексу, рекреаційної інфраструктури і обслуговуючого персоналу.

Анімаційний менеджмент здійснюється за допомогою механізму, який працює у результаті виконання взаємопов'язаних у часі здійснення типових функцій менеджменту, таких, як: планування, організація, мотивація і контроль анімаційної діяльності.

Реалізація функції планування пов'язана з розв'язанням таких основних завдань анімаційного менеджменту туристичного підприємства:

розробка анімаційної стратегії і концепції туристичного підприємства, погодженої з маркетинговою стратегією туристичного підприємства;

розробка типових анімаційних програм і алгоритмів (методик), їх адаптації до реальних груп і туристів;

аналіз факторів, що впливають на повноту та ефективність здійснення анімаційного менеджменту та кон'юнктури готельного ринку району, регіону, країни з погляду анімаційної діяльності;

участь у формуванні цінової політики з урахуванням комплексу питань анімаційних послуг і анімаційного менеджменту туристичного підприємства;

довгострокове і короткострокове планування анімаційної діяльності туристичного підприємства, включення заходів з удосконалення анімаційної діяльності до бюджету і бізнес-плану туристичного підприємства – підсумкового документа з планування діяльності туристичного підприємства [2].

Функція організації реалізується при вирішенні наступних основних завдань:

організація та управління відносинами туристичного підприємства у зовнішньому середовищі з питань анімаційного менеджменту;

оптимізація ресурсів туристичного підприємства при виконанні цілей та завдань анімаційного менеджменту;

формування ефективної організаційної структури анімаційного менеджменту туристичного підприємства, підбір, розстановка, підготовка, виховання кадрів, спеціалістів різного рівня кваліфікації для анімаційного обслуговування;

організація взаємодії з іншими службами туристичного комплексу з питань анімаційного обслуговування;

розробка спільно зі службою фінансового менеджера інвестиційної політики з питань реалізації анімаційної концепції;

"ризик-менеджмент": розробка шляхів зниження ризиків і організація системи заходів з профілактики і мінімізації "анімаційних ризиків", тобто ризиків, пов'язаних із порушенням анімаційного обслуговування туристів, а також з втратою потенційних клієнтів у результаті недостатньо високого або погано орієнтованого анімаційного обслуговування [2].

Функція мотивації реалізується шляхом розв'язання таких завдань:

творча робота з розвитку особистості співробітників анімаційної служби, їх здібності до внутрішньої мотивації вдосконалення анімаційної майстерності;

розробка засобів зовнішньої мотивації до праці, засобів морального та матеріального заохочення за аніматорський професіоналізм і результати праці, формування принципів зацікавленості, визначення параметрів

-----

підвищення кваліфікації та професійного зростання кадрів, створення та підтримка престижу професійної анімаційної та готельної діяльності;

створення сприятливих умов для самореалізації людини у справі, ґрунтуючись на високих мотивах, гуманістичних та естетичних цінностях.

Функція аналізу і контролю реалізується шляхом вирішення таких питань:

аналіз анімаційної діяльності туристичного підприємства з наданням у будь-який момент вищій управлінській ланці часу для оперативного та стратегічного управління показниками цієї діяльності туристичного підприємства, включаючи економічні показники;

корегування концепції, тактичних цілей, анімаційних програм та методик згідно з реальними обставинами і результатами діяльності та аналізу;

корегування планів та проектів туристичного підприємства і його підрозділів з точки зору анімаційного обслуговування туристів;

контроль виконання управлінських рішень у рамках анімаційного менеджменту; контроль технічної служби та інших служб туристичного підприємства з питань експлуатації анімаційних технічних засобів.

Наступним важливим аспектом менеджменту туристичної анімації є безпосередньо персонал анімаційної діяльності [2].

Одне з головних завдань, що стоять перед підприємствами сфери обслуговування, де об'єктом діяльності є людина, задоволення його потреб, – це ефективна організація зайнятих працівників та рівень їх кваліфікації.

Аніматорами називають фахівців з організації дозвілля на туристських підприємствах, у санаторно-курортних та інших оздоровчих установах.

Треба пам'ятати, що тураніматор повинен володіти такими особистісними якостями: комунікабельністю, терплячістю, відповідальністю, інтелігентністю, а також мати акторські здібності і задатки природженого лідера (таблиця).

Таблиця

Модель спеціаліста туранімації

Види професійної діяльності	Особистісні якості тураніматора	Кваліфікаційні вимоги (спеціальні знання і вміння для даного виду діяльності)
Спортивно-туристська	Винахідливість, спостережливість, якості природженого лідера	Знання: вітчизняного та зарубіжного досвіду спортивного туризму, організаційної структури професійної діяльності у сфері спортивного туризму, методів і засобів проведення методичних робіт у галузі спортивного туризму. Уміння: організувати спортивно-туристську діяльність, застосовувати в ній новітні досягнення, сучасні засоби і обов'язки, розробляти туристичні програми та маршрути
Фізкультурно-оздоровча	Фізична тренуваність, спритність	Знання: вітчизняного та зарубіжного досвіду масової оздоровчої роботи, організаційної структури професійної діяльності, методів і засобів організації фізкультурно-оздоровчої діяльності. Уміння: організувати фізкультурно-оздоровчу діяльність, з позицій сучасних досягнень психолого-педагогічних кадрів і передової практики розробляти індивідуальні та групові програми для населення
Видовищно-розважальна	Комунікабельність, артистизм, емоційність	Знання: туранімації, основ театрального мистецтва, режисури та інших спеціальних дисциплін, організаційної структури професійної діяльності. Уміння: організувати видовищно-розважальні заходи, застосовувати на практиці знання з рекреології, валеології, туранімації, розробляти і реалізовувати видовищно-розважальні програми для населення
Пізнавально-екскурсійна та анімаційно-навчальна	Пам'ять, естетичний смак, інтелект	Знання: історії світової та художньої культури, релігієзнавства та краєзнавства, а також організаційної структури та змісту професійної екскурсійної та музейної діяльності. Уміння: визначати загальні та конкретні цілі і завдання екскурсійної діяльності, проводити агентсько-операторську та методико-екскурсійну роботу, маркетингові дослідження, конструювати цикли музейно-екскурсійного обслуговування

Отже, можна зробити висновок, що анімаційний менеджмент здійснюється за допомогою механізму, який працює у результаті виконання типових функцій менеджменту, тому дуже важливо для туристичних підприємств виконувати всі функції для подальшого якісного надання анімаційних послуг.

Необхідно також приділяти увагу вибору спеціалістів анімаційної діяльності, адже від обраного персоналу залежить якість наданих анімаційних послуг і задоволеність туристів.

Наук. керівн. Новікова М. В.

Література: 1. Библиотека научной и студенческой информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.bibliofond.ru>. 2. Гаранин Н. И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации / Гаранин Н. И., Булыгина И. И. – М. : Советский спорт, 2004. 3. Петрова І. В. Дозвілля в зарубіжних країнах : підручник / Петрова І. В. – К. : Кондор, 2005.