

ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ З РОЗМІЩЕННЯ, ХАРЧУВАННЯ ТА ВІДПОЧИНКУ ТУРИСТІВ

План

1. Організація надання послуг з розміщення туристів.
2. Особливості організації діяльності закладів з розміщення туристів.
3. Організація надання послуг з харчування туристів.
4. Особливості організації санаторно-курортного лікування.
5. Організація анімаційної діяльності в туризмі.

Організація надання послуг з розміщення туристів

- ▣ Розміщення займає центральне місце в комплексі послуг, що надаються туристам під час подорожі, і є невід'ємною частиною кожного туру. Засоби розміщення, які розуміються як будь-який об'єкт, що регулярно або епізодично надає місця для ночівлі, є основою туристської індустрії. Будівництво нових засобів розміщення істотно підвищує привабливість туристського напрямку, збільшує потік туристів. Високий сервіс надання послуг з розміщення визначає також такі психологічні аспекти туризму, як задоволеність подорожжю і висока оцінка організації перебування туристів у тій чи іншій країні.

- ▣ **Готель** – це підприємство, що надає людям, які знаходяться поза домівкою, комплекс послуг, найважливішими серед яких (комплексоутворюючими) однаковою мірою є послуги розміщення і харчування.
- ▣ **Готель** – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з номерів, надає готельні послуги, які не обмежуються щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів.
- ▣ **Готелі та аналогічні засоби розміщення** – майнові комплекси, що складаються із 7 і більше номерів, підлягають єдиному керівництву та згруповані за категоріями відповідно до переліку надання послуг та наявного обладнання.



- ▣ **Туристичні комплекси** – сукупність рекреаційних підприємств, різних за функціями, місткістю понад 1000 місць, розміщених на туристичному маршруті й об'єднаних загальною функціональною програмою – туризм. Туристичні комплекси охоплюють різноманітні типи туристичних підприємств: туристичний готель, туристична база, автотуристичні підприємства (мотор-готель, мотель, кемпінг), водні туристичні підприємства (ботель, ботокемпінг, флотель, флотокемпінг, акватель), мобільні туристичні підприємства (потяг, теплохід), флайтель, туристичний притулок і хатина.



- ▣ **Санаторні комплекси** – сукупність рекреаційних підприємств, різних за функціями, місткістю понад 1000 місць, розміщених у лікувальній місцевості (курорті) й об'єднаних загальною функціональною програмою – лікування. Санаторні комплекси охоплюють різноманітні типи санаторних підприємств: санаторій, санаторій-профілакторій, дитячий санаторій, спеціалізований санаторій, санаторний табір, лікарня.



- ▣ **Комплекси відпочинку** – сукупність рекреаційних підприємств, різних за функціями, місткістю понад 1000 місць, розміщених у міській, приміській або міжосельній зонах відпочинку й об'єднаних загальною функціональною програмою – відпочинок-релаксація. Комплекси відпочинку охоплюють різноманітні типи підприємств: база відпочинку, будинок відпочинку, пансіонат, дитяча дача, дитячий табір, молодіжний табір, санаторійпансіонат, курортний готель.



Класифікація засобів розміщення

Засоби розміщення		
Форми	Види	Типи
Готельного типу	Колективні засоби розміщення	Туристські комплекси Комплекси відпочинку Санаторні комплекси Мобільні (потяг, теплохід)
	Індивідуальні засоби розміщення	Бунгало Намет Автофургон Ротель Караван
Неготельного типу	Колективні	Гуртожиток Молодіжні будинки
	Індивідуальні	Приватний будинок Квартира Кімната Дача Яхта
	Приватні	Тайм-шер – власність, обмежена часом Готель типу кондомініум

- ▣ Отже, готелю характерні дві головні послуги – розміщення і харчування. При цьому їхнє співвідношення між собою може дуже відрізнятися

Розміщення + сніданок (континентальний або англійський) в номерах або спеціальних приміщеннях

Розміщення + харчування в ресторані

Розміщення + харчування в ресторані, барі, або кафе

Розміщення + харчування в ресторанах європейської та національної кухонь, цілодобовий сервіс на поверхах

- ▣ **Готель** – класичний тип підприємств розміщення, що регулярно чи епізодично надають туристам місця для ночівлі і їм властиві специфічні ознаки:
- ▣ – номерний фонд, що перевищує визначений мінімум;
- ▣ – набір обов'язкових послуг прибирання номерів і санвузлів;
- ▣ – щоденне заправлення ліжка, обслуговування в номерах;
- ▣ – визначений асортимент додаткових послуг.



Стандартна класифікація засобів розміщення ЮНВТО

Засоби розміщення туристів і мандрівників

Готелі та аналогічні підприємства	Комерційні й соціальні засоби розміщення	Спеціалізовані засоби розміщення	Приватні засоби розміщення
Готелі	Туристичні бази	Лікувальні заклади	Приватне житло
Мотелі		Табір праці і відпочинку	Орендовані кімнати в приватних будинках
Пансіонати	Молодіжні готелі	Транспортні засоби розміщення	
Пляжні готелі	Туристичні готелі	Ротель	Орендовані приміщення в приватних агентів
Клуби з номерами	Бунгало	Ботель, флотель	
Гостинні дома	Підприємства соціального туризму	Бастай	Розміщення в родичів і знайомих
Інші		Інші засоби розміщення	
		Альпотелі	Інші

- ▣ **Організація діяльності готелів як основної складової засобів розміщення.** Готельні номери – це основний елемент послуги розміщення, який поєднує багатофункціональні приміщення, призначені для відпочинку, сну, роботи проживаючих.
- ▣ У готелях є в наявності різні категорії номерів, що відрізняються площею, меблюванням, устаткуванням, оснащенням тощо. Однак незалежно від категорії кожен готельний номер повинен мати:
 - меблі й устаткування;
 - ліжко;
 - стілець або крісло в розрахунку на одне місце;
 - нічний столик або тумбочку в розрахунку на одне ліжко;
 - шафу для одягу;
 - загальне освітлення;
 - кошик для сміття.
- ▣ Крім цього, в кожному номері повинна міститися інформація про готель і план евакуації на випадок пожежі.



□ Послуги з надання харчування складаються з комбінації різних процесів: виробничого (готування страв на кухні), торгового (продаж готових до вжитку продуктів, алкогольних і безалкогольних напоїв), сервісного (обслуговування гостей офіціантами в ресторані, барі, кафе, готельних номерах).

□ До додаткових чи інших послуг належать пропозиції басейну, спортивного залу, конференц-залу, залу для переговорів, прокат автомобілів, послуги хімчистки, пральні, перукарні, масажного кабінету та ін. Додаткові послуги набувають дедалі більшого значення у формуванні ринкової привабливості готельного підприємства.





Класифікація готельних підприємств і загальні вимоги до них

- ▣ Готельні підприємства класифікують за різними критеріями:
 1. Місце розташування.
 2. Тривалість роботи.
 3. Забезпечення харчуванням.
 4. Тривалість перебування.
 5. Рівень цін.
 6. Рівень комфорту.
 7. Місткість номерного фонду.
 8. Функціональне призначення.

- ▣ За місцем розташування:
 - розташовані в межах міста (у центрі, на околиці). Центральними є практично всі готелі ділового призначення, готелі «люкс», готелі середнього класу;
 - розташовані на морському узбережжі. У даному випадку дуже важливою є відстань до моря;
 - розташовані в горах. Це невеликі готелі в мальовничій гірській місцевості на туристичному маршруті в найбільш зручному місці відпочинку. В гірському готелі, як правило, міститься необхідне спорядження для літнього й зимового відпочинку, наприклад, альпіністський і гірськолижний інвентар, підйомники тощо.
- ▣ У готельному бізнесі розглядають п'ять місць розташування готелю: центр міста, аеропорт; приміська зона; курорт; шосе.



За тривалістю роботи готелі:

- працюють цілий рік;
- працюють два сезони;
- односезонні.

За забезпеченням харчування розрізняють:

- готелі, що забезпечують повний пансіон (розміщення + 3-разове харчування);
- готелі, що пропонують розміщення і тільки сніданок.

За тривалістю перебування гостей є такі готелі:

- для тривалого перебування клієнтів;
- для короткочасного перебування.

За рівнем цін на номери готелі класифікують на:

- ❖ бюджетні;
- ❖ економні;
- ❖ середні;
- ❖ першокласні;
- ❖ апартаментні;
- ❖ фешенебельні.

- ▣ Рівень комфорту – це комплексний критерій, складовими якого є певні параметри:
 - стан номерного фонду: площа номерів (м²), частка одномісних (однокімнатних), багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних зручностей і т. ін.;
 - стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення;
 - наявність і стан підприємств харчування: ресторанів, кафе, барів;
 - стан будинку, під'їзних колій, облаштованість прилеглої до готелю території;
 - інформаційне забезпечення і технічне оснащення, у тому числі наявність телефонного, супутникового зв'язку, телевізорів, холодильників, міні-барів, міні-сейфів і т. ін.;
 - забезпечення можливості надання ряду додаткових послуг. Ці параметри оцінюються практично в всіх наявних нині системах класифікації готелів.

Особливості організації діяльності закладів з розміщення туристів

- ▣ Virізняють такі підходи в організації управління готельним підприємством:
 - ▣ – **процесний** – прогнозує управління як неперервний процес взаємопов'язаних управлінських функцій;
 - ▣ – **системний** – за цього підходу готельне підприємство розглядають як поєднання взаємопов'язаних елементів – людських ресурсів, структурних підрозділів, технології, управлінських рішень, зорієнтованих на досягнення різних цілей в умовах змінного зовнішнього середовища;
 - ▣ – **ситуаційний** – передбачає застосування різних методів управління відповідно до обставин, що формуються в середовищі гостинності.

- ▣ **Організаційно-функціональна структура управління** – це впорядкована система управлінських ланок, розташованих у чіткому підпорядкуванні, що забезпечує взаємозв'язок між керуючою та керованою підсистемами, розвиток системи як єдиного цілого. Ланки управління формують структуру з конкретним розташуванням, співвідношенням і взаємозв'язком. Створення організаційної структури управління зумовлене необхідністю розподілу прав і обов'язків між окремими підрозділами організації.

Візуально організаційну структуру управління готельного підприємства відображають графічно у вигляді двовимірної схеми, яка фіксує у компактній формі інформацію про ієрархічність, повноваження та підпорядкування рівнів управління.



Серед основних принципів організації системи управління готельними підприємствами виокремлюють:

- орієнтацію на виробництво послуг згідно з попитом гостей;
- організаційну структуру управління, що повинна відображати його цілі й стратегію;
- постійне впровадження організації виробництва через його спеціалізацію та диверсифікацію;
- поєднання прав і обов'язків, відповідальності й контролю в управлінні;
- швидку адаптацію – здатність чітко реагувати на зміни попиту, вдосконалювати технологію виробництва, запроваджувати інновації;
- економність – відповідність витрат на утримання органів управління можливостям організації;
- простоту в управлінні, сформовану з незначної кількості рівнів управління, укомплектованих кваліфікованими спеціалістами, зрозумілу персоналові та пристосовану до певної форми управління;
- оптимальність в управлінні – організація має забезпечувати раціональні зв'язки між службами та персоналом;
- керованість, що передбачає здатність керівників своєчасно приймати та доводити до виконавців ефективні рішення, домагатись чіткого їхнього виконання для досягнення цілей.

- ▣ **Рівень управління** – це сукупність ланок, що займають певний ієрархічний рівень у системі управління готелем. Рівні управління перебувають у вертикальному підпорядкуванні. Сюди входять адміністрація (керівники вищого рівня), менеджери служб та керівники окремих відділів. Типова структура управління у готелях характеризується трьома рівнями: інституційним (вищим), управлінським (середнім), технічним (нижчим).
- ▣ **Ланка управління** – це відокремлений орган з функціями управління та визначеною відповідальністю за їх виконання. Ланками у готелях є служби, відділи, підприємства, котрі надають додаткові послуги, й окремі особи. Визначення повноважень, розподіл функцій і обов'язків, зв'язки між персоналом готелю ґрунтуються на офіційній і неформальній основі.

- ▣ В організаційній структурі готелів виокремлюють основні служби, типові для більшості готелів, допоміжні й додаткові. До основних належать служби: прийому та розміщення; бронювання; обслуговування номерів; громадського харчування; фінансова; комерційна; інженерно-експлуатаційна.
- ▣ Допоміжні забезпечують діяльність основних служб, урізноманітнюють готельні послуги. Серед допоміжних – пральня, хімчистка, майстерня з ремонту взуття, одягу та ін.
- ▣ Додаткові служби (бізнес-центр, спортивно-оздоровчий центр, перукарня, косметичний кабінет, торгові кіоски, відділення зв'язку, солярій і т. ін.) надають платні послуги.



- ▣ Служби у готелях, залежно від здійснення безпосередньої взаємодії з клієнтами, умовно можна поділити на дві категорії:
 - контактні служби, персонал котрих має безпосередню взаємодію з клієнтами. Основними вимогами до персоналу контактних служб є:
 - привабливий зовнішній вигляд (відповідна зачіска, макіяж, одяг, прикраси та ін.);
 - знання етики та психології спілкування;
 - комунікабельність;
 - знання іноземних мов;
 - обмеження у віці (для персоналу рецепції – вік до 30 років);
 - безконтактні служби, у функціонуванні яких не здійснюється безпосередня взаємодія з клієнтами. У готельній індустрії такий поділ має важливе значення, оскільки формує підходи в управлінні й організації роботи керівників служб і регламентує вимоги стосовно персоналу.

Забезпечення безпеки туристів та персоналу готелю

- ▣ Пріоритетними напрямками забезпечення безпеки сучасного готелю технічними засобами є:
 - контроль доступу в готель;
 - комплекс заходів для протипожежного захисту;
 - охоронна сигналізація і відеоспостереження.



Пожежні виходи на всіх поверхах мають обладнуватися «доводчиками» і запірними пристроями, що забезпечують вільний вихід і вхід з використанням механічних ключів або картключів.

Кожен готельний номер має обладнуватися міні-сейфом, що управляється (закривається і відкривається) персональним кодом клієнта.



- ▣ Централізоване сховище цінностей клієнтів – депозитні скриньки – розташовуються поблизу стійки реєстрації.
- ▣ Приміщення сховища повинно мати:
 - капітальні стіни;
 - двері з металу (або міцного дерева).
Допускається встановлення звичайних дверей і внутрішніх ґрат;
 - механізм для автоматичного замикання дверей, що не дозволяє помилково залишити двері відкритими;
 - контроль доступу (двері відкриваються за допомогою особистої кодованої картки і/або особистого коду) з можливістю передачі таємного сигналу небезпеки в тих випадках, коли двері відкриваються під примусом;
 - систему охоронної сигналізації.
- ▣ Сховище має проглядатися засобами відеоспостереження із записом зображення на відеомагнітофон.



Управління якістю готельних послуг

▣ У сучасній теорії і практиці управління якістю готельних послуг виділяють п'ять основних етапів:

1. Прийняття рішень щодо переліку послуг, що надаються, і підготовка умов щодо їх надання.
2. Перевірка готовності готелю до надання цих послуг і розподіл організаційної відповідальності.
3. Процес надання послуг.
4. Усунення дефектів і забезпечення зворотного зв'язку з метою внесення в процес надання послуг і контролю за цим змін, що дозволяють уникати виявлених дефектів у майбутньому.
5. Розробка довгострокових планів з якості. Здійснення цих етапів неможливе без взаємодії усіх підрозділів системи управління готелем. Така взаємодія має назву єдиної системи управління якістю. Це забезпечує системний підхід до управління якістю готельних послуг.

▣ Стратегічні функції:

- прогнозування та аналіз базових показників якості;
- визначення напрямків проектних робіт;
- аналіз досягнутих результатів якості надання послуг;
- аналіз інформації про рекламації;
- аналіз інформації про споживчий попит.

▣ Тактичні функції:

- управління сферою надання послуг;
- підтримка на рівні заданих показників якості;
- взаємодія з керованими об'єктами і зовнішнім середовищем.

Система управління якістю продукції – це сукупність управлінських органів і об'єктів управління, заходів, методів і засобів, спрямованих на встановлення, забезпечення і підтримку високого рівня якості послуг

Організація надання послуг з харчування туристів

- ▣ Послуги харчування не включаються окремим елементом в туристичний пакет, оскільки в туризмі вони становлять частину послуг розміщення і харчування та інтегрально називаються послуги гостинності:
 - ВВ (bed&breakfat) – розміщення + сніданок;
 - НВ (half board) – напівпансіон: розміщення + сніданок + обід або вечеря;
 - ФВ (full board) – повний пансіон: розміщення + сніданок + обід + вечеря.



- ▣ Більшість туристів харчується три рази на день: перший прийом їжі з 8.00 до 10.00 (може бути більш ранній – о 7.00), другий – з 12.00 до 15.00, третій – з 17.00 до 19.00, іноді до 20.30. Тривалість сніданку не має перевищувати 30 хв., обіду і вечері – 40 хв.
- ▣ Для групових туристів, які відвідують вечірні заходи, харчування організовується до їх початку, в окремих випадках – після заходу в межах режиму роботи ресторану, кафе, їдальні. У вечірні години туристи також можуть скористатися послугами барів, коктейль-холів, подивитися концертно-естрадні програми, послухати музичні ансамблі.
- ▣ Після кожного сніданку, обіду і вечері метрдотель через представника фірми з'ясовує зауваження і побажання туристів, заносить їх до книги побажань і пропозицій. Ця книга має бути пронумерована, прошнурована, завірена печаткою і підписом керівництва. Зауваження і побажання метрдотель повідомляє директору закладу ресторанного господарства та представнику фірми. Їх обговорюють на виробничій нараді і вживають заходів щодо усунення недоліків в обслуговуванні туристів.

- ▣ Особа, яка отримує замовлення на обслуговування номера, обов'язково має врахувати і зафіксувати таку інформацію:
- ▣ – номер кімнати, в яку необхідно подати замовлення;
- ▣ – кількість гостей;
- ▣ – детальне найменування і кількість замовлених страв, закусок, напоїв;
- ▣ – час подачі замовлення.



- ▣ В обслуговуванні гостей у номерах необхідно дотримуватись спеціальних правил і порядку:
- замовлення необхідно подавати на підносі, офіціантському візку або столику. Якщо використовується піднос, то офіціант повинен підтримувати його у лівій руці, права рука залишається вільною для відкривання дверей, переставляння столового посуду з підносу та ін. При переміщенні по коридору чи переходах піднос підтримують на рівні плеча і лише перед входом у номер його опускають на рівень грудей;
- перед входом у номер попередньо необхідно постукати у двері і входити після згоди гостя;
- необхідно привітатись з гостем;
- якщо гість бажає снідати у ліжку, то піднос необхідно подати зі сторони; якщо у ліжку снідають дві особи, то кожному подається окремий піднос;
- при сервіруванні замовлення для однієї особи всі предмети розставляються на підносі у такому порядку, як на столі у ресторані;
- якщо гість бажає споживати їжу за столом у номері, то стіл необхідно застелити скатертиною і переставити всі предмети на стіл;
- офіціант не повинен залишатись у номері більше, ніж необхідно для виконання обов'язків.

Особливості організації санаторно-курортного лікування

- ▣ Згідно зі ст. 21 Закону України «Про курорти» організація обслуговування на курортах здійснюється санаторно-курортними установами (установами охорони здоров'я) різних форм власності, створеними у встановленому законодавством України порядку.
- ▣ До санаторно-курортного господарства належать лікувально-профілактичні заклади (оздоровниці) – санаторії та пансіонати з лікуванням, що на певний час надають хворим лікувальні послуги, переважно використовуючи цілющі властивості природних ресурсів, а також будинки, пансіонати та інші заклади відпочинку населення, що призначені лише для відпочинку



▣ Установи відпочинку поділяються на:

- будинки відпочинку – профілактичні установи, призначені для організованого відпочинку осіб, що не потребують спеціального медичного догляду, лікарського спостереження й лікування;
- пансіонати відпочинку – оздоровчі установи, призначені для відпочинку практично здорових людей і профілактики захворювань із використанням переважно природних лікувальних факторів;
- бази відпочинку – установи, призначені для відпочинку практично здорових людей. Оздоровчими факторами на базі відпочинку є фізична культура, спорт, природні лікувальні фактори, що використовуються для загартовування організму, а також культурно-масові заходи.



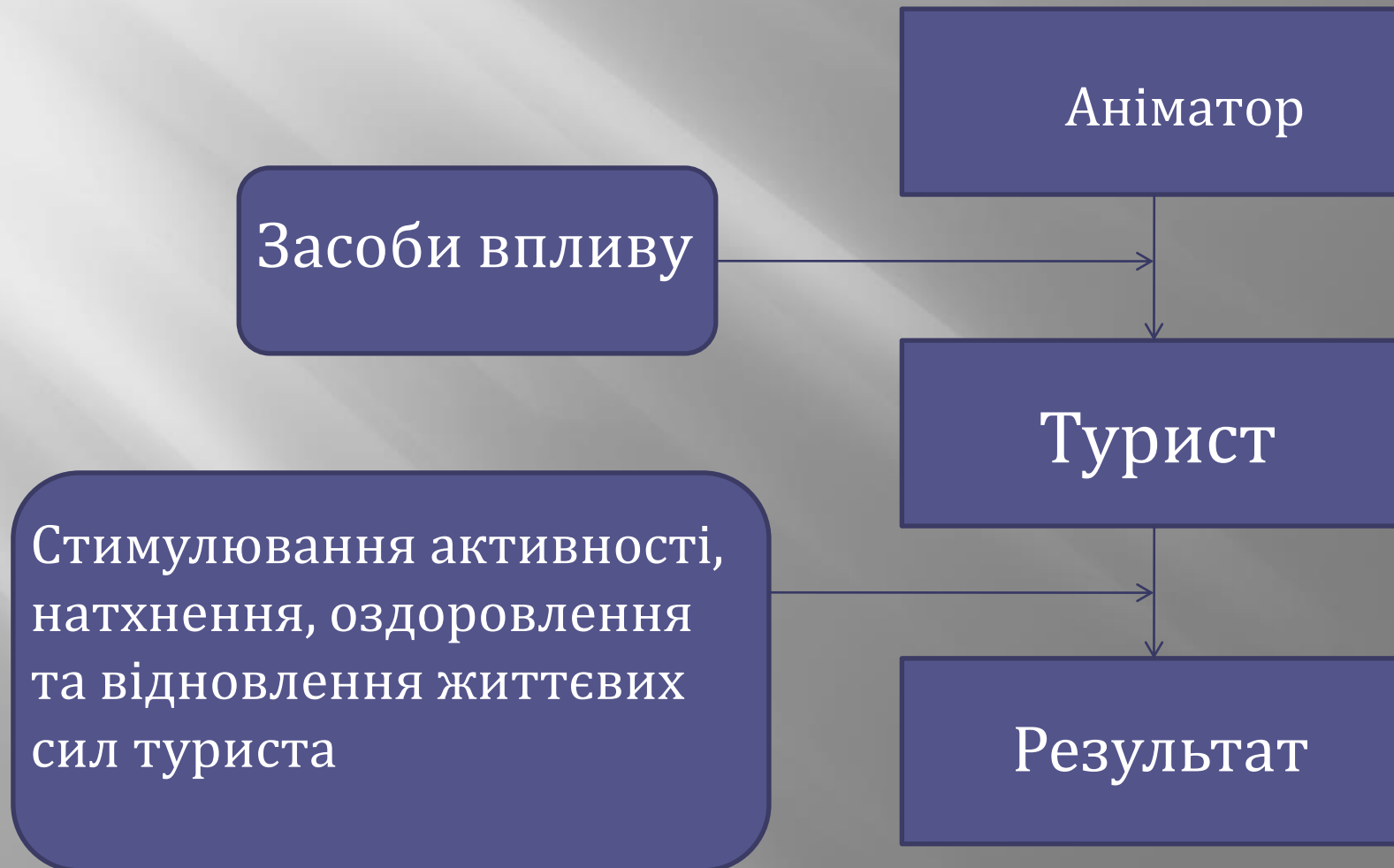
- ▣ Різними є терміни перебування пацієнта на санаторно-курортному лікуванні. У більшості санаторіїв тривалість однієї зміни становить 24 дні. У спеціалізованих санаторіях перебувають 28–53 дні, а іноді й більше (дитячі протитуберкульозні санаторії, відділи для лікування спіральних хворих).
- ▣ Лікування має різне функціональне навантаження і може бути основною метою поїздки. Залежно від частки лікувальної складової воно може бути: оздоровчим – загальна мета всіх турів (клімат, відпочинок, корисні для здоров'я моральні та фізичні впливи); лікування як супутня програма; лікування за приписом лікаря як основна мета туристичної подорожі (відвідини курорту, водо- і грязелікарні, спеціалізованого санаторію, клініки). Дуже важлива організація лікувальних та оздоровчих програм, в основу яких покладені науково обґрунтовані, диференційовані стандарти санаторно-курортного лікування Українського НДІ медичної реабілітації та курортології МОЗ України.

Організація анімаційної діяльності в туризмі

- ▣ **Анімація** – це такий напрямок туристичної та курортної діяльності, який передбачає як зорову (пасивну), так і особисту участь відпочиваючих у театралізованих та ігрових програмах, культурно-розважальних та спортивних заходах. У світовій практиці туристичного та готельного бізнесу анімаційна діяльність розглядається як цілісний процес взаємодії аніматора з туристами, в процесі якого задовольняються релаксаційно-оздоровчі, освітньо-культурні, творчі потреби та інтереси учасників цього процесу.



- ▣ Для повного розуміння сутності анімаційної діяльності в туризмі слід розглянути зміст, цілі та завдання анімаційного процесу.

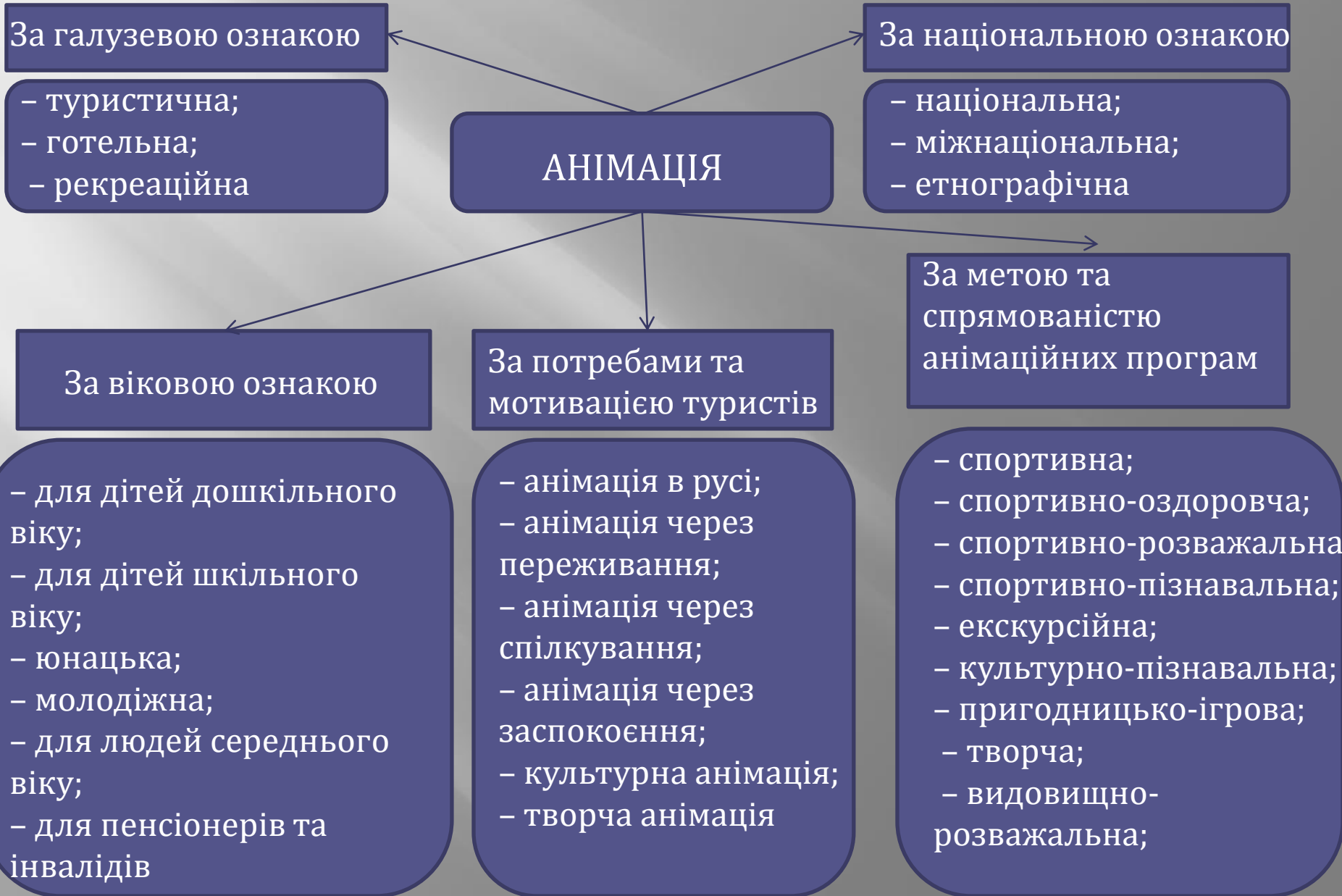


- ▣ Отже, **туристичну анімацію** варто розглядати як цілісний процес взаємодії аніматора з туристами з використанням спланованих засобів впливу та стимулюванням їх активності й натхнення, оздоровлення та відновлення життєвих сил у процесі цієї взаємодії.
- ▣ Основною метою туристичної анімації є відновлення моральних та фізичних сил туриста, акумулювання його позитивних вражень та підвищення рівня задоволеності відпочинком. В цьому і полягають основні рекреаційні функції анімації. В практиці проектування та створення анімаційних програм також можна виділити такі **функції анімації**:
 - ▣ – адаптаційна, яка дозволяє перейти від буденності до відпочинкової атмосфери;
 - ▣ – компенсаційна, яка звільняє туриста від фізичної, емоційної та психологічної втоми;
 - ▣ – стабілізуюча, яка викликає позитивні емоції та психологічно врівноважує;
 - ▣ – оздоровча, яка спрямована на відновлення життєвих сил людини;
 - ▣ – інформаційно-культурна, яка дозволяє отримати нову інформацію про культуру та звичаї туристичної дестинації;
 - ▣ – освітня, яка дозволяє туристу набути нові знання та навички в процесі участі в анімаційних програмах, вплинути на розвиток творчих здібностей, інтелектуально вдосконалитись.

- ▣ **Туристична анімація** – це туристична послуга, яка надається під час подорожі та відпочинку і передбачає залучення туристів до активної участі в анімаційно-розважальних програмах. Значення туристичної анімації полягає в підвищенні якості, привабливості та різноманітності туристичного продукту, що веде до збільшення кількості постійних клієнтів та попиту на турпродукт, зростання ефективності використання матеріально-технічної бази турпідприємства та відповідно його дохідності і рентабельності.



Класифікація туристичної анімації



- ▣ **Готельна анімація** – це додаткова послуга, яка надається закладами розміщення, метою якої є формування у клієнтів позитивних емоцій, почуття задоволеності від відпочинку та бажання завітати в готель ще раз. Готельна анімація є одним із найбільш ефективних методів залучення гостей у готель та впливає на позитивну оцінку діяльності готельного закладу загалом.
- ▣ **Рекреаційна анімація** – це вид дозвілєвої діяльності, спрямованої на відновлення духовних, емоційних та фізичних сил людини.
- ▣ За національною ознакою анімаційна діяльність поділяється на національну, міжнаціональну та етнографічну.
- ▣ За віковою ознакою анімаційні програми розробляються для дітей дошкільного та шкільного віку, молоді, для людей середнього віку та пенсіонерів.
- ▣ З точки зору потреб та мотивів туристів туристична анімація – це задоволення специфічних потреб людини у спілкуванні, фізичних навантаженнях, розвагах, творчості, приємному проведенні часу. В цьому контексті розглядають такі види анімації: анімація в русі, анімація через переживання, анімація через спілкування, анімація через заспокоєння, культурна і творча анімація.

- ❑ **Спортивні анімаційні програми** розраховані на туристів, які займаються певними видами спорту, і основним мотивом вибору того чи іншого туристичного закладу є можливість заняття спортом за визначеною системою тренувань у поєднанні з рекреацією та відпочинком.
- ❑ **Спортивно-оздоровчі анімаційні програми** приваблюють туристів, які люблять активні види відпочинку та сприяють відновленню сил і здоров'я завдяки активним фізичним навантаженням в умовах екологічно чистого середовища.
- ❑ **Спортивно-розважальні анімаційні програми** орієнтовані на туристів різного віку і соціального статусу та передбачають залучення відпочиваючих до участі у захоплюючих і веселих конкурсах та змаганнях.

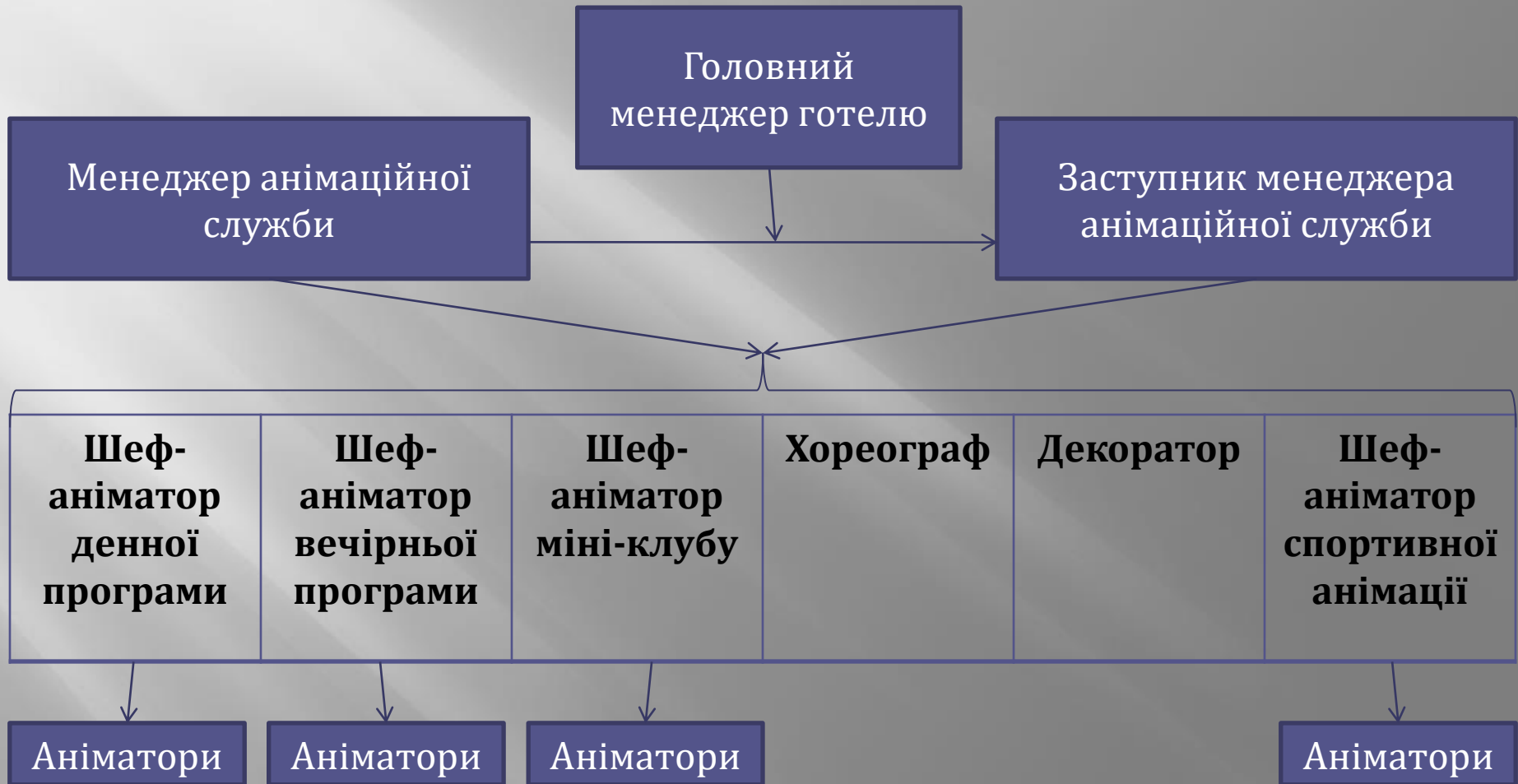


- ▣ **Спортивно-пізнавальні анімаційні програми** знайомлять туристів з культурною та духовною спадщиною туристичної дестинації в процесі активного відпочинку – піших екскурсій, походів.
- ▣ **Культурно-пізнавальні анімаційні програми** мають за мету ознайомити відпочиваючих з культурно-історичними та духовними цінностями країни, передбачають відвідування музеїв, театрів, художніх галерей, виставок, національних фольклорних заходів, концертів, зустрічей з відомими діячами культури і мистецтва.
- ▣ **Пригодницько-ігрові анімаційні програми** передбачають участь туриста у захоплюючих пригодницьких заходах, рольових іграх та конкурсах.
- ▣ **Творчі анімаційні програми** розробляються з метою залучення відпочиваючих до творчості.
- ▣ **Видовищно-розважальні анімаційні програми** передбачають відвідування святкових заходів, фестивалів, карнавалів, ярмарок, дискотек, концертів тощо.

- ▣ Система управління процесом надання анімаційних послуг на туристичному підприємстві називається **анімаційним менеджментом**. Специфіка менеджменту туристичної та готельної анімації визначається тим, що:
- ▣ – анімаційні програми, що проектуються та розробляються, мають враховувати різний контингент туристів, які розрізняються за статтю, віком, соціальним і матеріальним статусом;
- ▣ – тривалість взаємодії аніматора і туриста обмежена тривалістю туру;
- ▣ – анімаційні програми потребують постійного оновлення та вдосконалення;
- ▣ – оскільки початок та закінчення турів у туристів не збігаються, необхідно організувати анімаційний процес таким чином, щоб уникнути повторів розважальних програм і заходів.



Структурна схема управління анімаційною службою



- ▣ Для того, щоб підтримувати високу якість обслуговування туристичного закладу, потрібні досвідчені, талановиті, чесні і доброзичливі аніматори, які отримують задоволення від своєї роботи. До аніматорів висуваються такі вимоги:
 - високий рівень комунікаційних навичок та знання іноземних мов;
 - привітність і ввічливість, чесність і дисциплінованість;
 - вміння створювати дружню і радісну атмосферу;
 - здатність працювати в команді і виконувати визначені завдання;
 - творчі й артистичні задатки особистості;
 - стресостійкість тощо.
- ▣ Отже, значення анімаційної діяльності в структурі комплексного туристичного обслуговування на сучасному етапі розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу складно переоцінити. Використання анімаційних технологій у туризмі має важливе соціально-економічне та виховне значення, сприяє популяризації, збереженню та розвитку національно-культурної спадщини країни.