

3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ АНІМАЦІЙНОГО СЕРВІСУ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ ІНДУСТРІЇ

Павлюк С.І., к.е.н., ст.викл.

*Миколаївський національний аграрний університет
(МНАУ), м. Миколаїв*

Дозвілля, як предмет наукових досліджень формувалось впродовж тисячоліть. Ще давньогрецькі філософи Аристотель, Платон, Епікур розмірковували над змістом дозвілля. Але дозвілля – сфера динамічна. Вона постійно оновлюється і трансформується у нові форми і механізми реалізації відповідних функцій. Перші, ґрунтовні й системні дослідження дозвілля, розпочалися із середини ХХ століття. Інтерес науковців до теми дозвілля у цей період був викликаний в першу чергу розвитком промисловості, а відтак і необхідністю у ефективному відновленні психофізичних функцій організму робітника.

Одним із найефективніших засобів залучення гостей у готель є надання анімаційних послуг, які впливають на позитивну оцінку туристом роботи готелю в цілому. Ці своєрідні додаткові послуги клієнту готелю дозволяють зайняти його таким чином, щоб пробудити в ньому позитивні емоції, допомагають відчувати задоволення від відпочинку в готелі й формують бажання повернутися в цей готель неодноразово.

Готельна анімація – це готельна послуга, яка заснована на особистих контактах аніматора з гостями готелю, на спільну участь їх в розвагах, пропонованих анімаційною програмою готельного підприємства. Вона має на меті реалізацію нової філософії готельного обслуговування – підвищення якості послуг і рівня задоволеності гостя відпочинком тощо.

Для створення умов комфортного, різноманітного, цікавого відпочинку, забезпечення високоякісного обслуговування дозвілля в готелях аніматорами розробляються програми міжнародних акцій, наукових конференцій, симпозіумів, пропонуються спортивні заходи (кінні прогулянки, парусний спорт, гірський туризм, екскурсії), азартні ігри, відвідування історичних пам'яток. Різноманітність форм проведення дозвілля є запорукою успішного функціонування всього готельного комплексу.

Аналіз дослідження ринку рекреаційного анімаційного сервісу, що пропонується в закладах готельно-ресторанної сфери м. Миколаєва свідчить, що всі готелі міста надають стандартні загальні послуги (розміщення, харчування, Інтернет, побутові послуги, паркування тощо), однак анімаційних послуг не надають, оскільки такий вид дозвілля зазвичай передбачає перебування клієнтів пов'язаних з курортним відпочинком та рекреацією.

На нашу думку, не зважаючи на те, що туристична галузь міста – одна з найменш розвинених галузей, вона наразі має всі передумови для інтенсивного розвитку як внутрішнього так і зовнішнього туризму. Цьому сприятимуть, зокрема, особливості географічного положення, рельєфу, клімату, а також

природний, історико-культурний та туристично-рекреаційний потенціал обласного центру.

Враховуючи те, що анімаційний сервіс у закладах готельно-ресторанної сфери має свої особливості, зокрема, він розробляється, організовується і проводиться самим готелем згідно зі споживчим інтересом, що вивчається на основі анкетних опитувань і особистого контакту персоналу готелю з клієнтами, то, на нашу думку, закладам готельно-ресторанної сфери обласного центру доцільно запропонувати наступний алгоритм запровадження анімаційних послуг (рис.1).

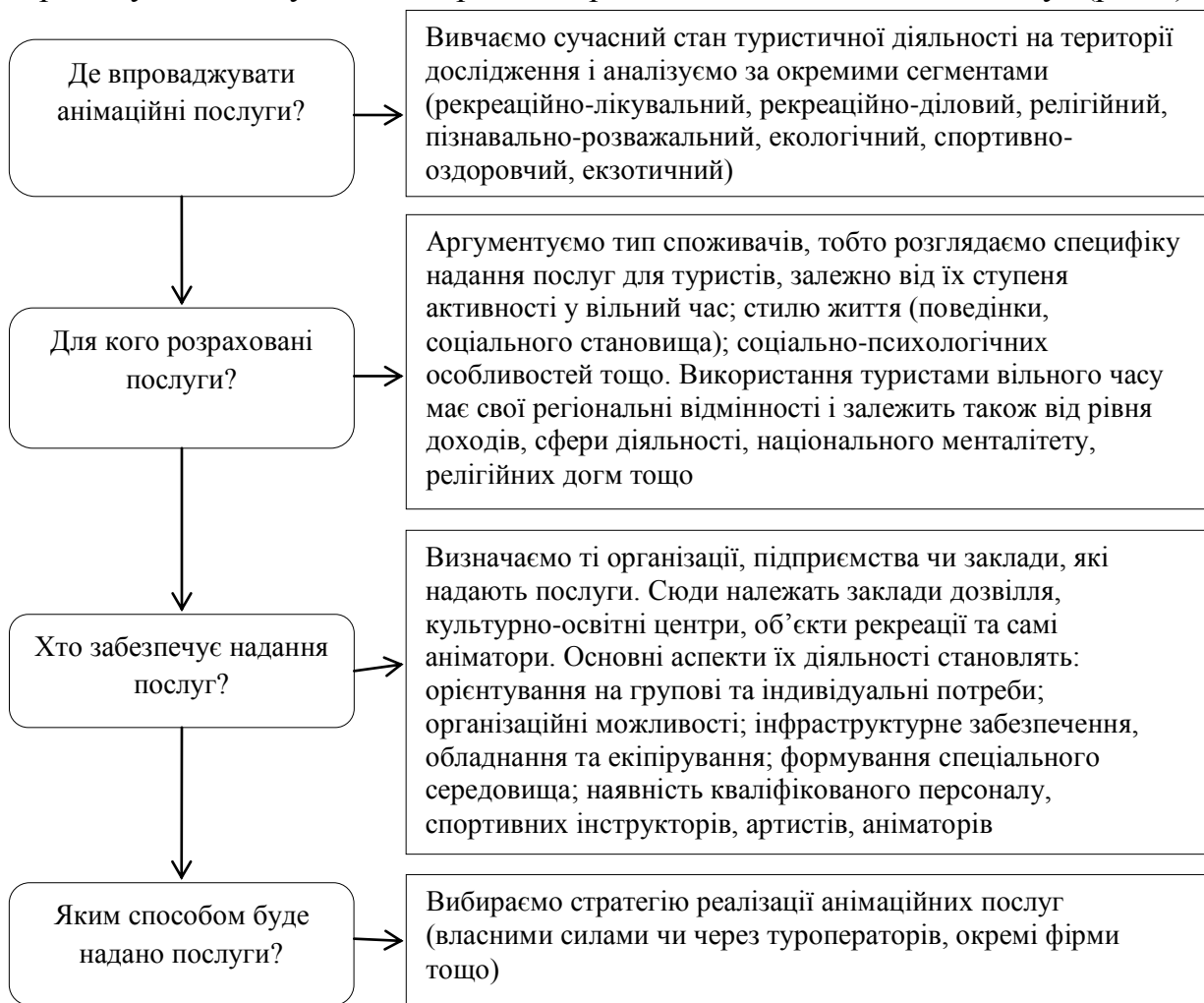


Рисунок 1 – Алгоритм запровадження анімаційних послуг

Висновок. Отже, добре налагоджений анімаційний сервіс одночасно забезпечує цілісність концепції закладу та збільшує ексклюзивність й масштабність його послуг. Це в свою чергу дозволить втримати постійних клієнтів та привернути увагу потенційних. Критерієм успішності та ефективності діяльності закладу готельно-ресторанної індустрії є клієнт, який завжди повертається.