

УДК 640.43:338.48

Бабаєва О.В.

канд. геогр. наук, доцент, ННІ Українська інженерно-педагогічна академія
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, м. Харків

ПЕРСПЕКТИВИ УПРАВЛІННЯ АНІМАЦІЙНИМИ ПОСЛУГАМИ В ГОТЕЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ

В наш час розвиток індустрії гостинності відбувається швидкими темпами. Значна кількість готельних закладів вимушена боротися за кожного клієнта і, щоб не втратити свої позиції на ринку, намагається вводити до свого асортименту послуг додаткові опції.

Такими додатковими послугами все частіше стає сервіс готельної анімації.

Готельна анімація приносить значний внесок у досягнення стратегічних цілей готельного бізнесу в галузі менеджменту та маркетингу.

Розважальні послуги виконують особливо важливу функцію в курортних готелях, до яких туристи приїжджають відпочити, оздоровитися та отримати

приємні враження. На сьогодні значна кількість курортних готелів усвідомила цю можливість і переймає та впроваджує певні інструменти, які використовують клуби відпочинку і розваг.

В той же час досвід багатьох курортних готельних підприємств демонструє потребу в ефективному управлінні, іншими словами, потребу використання відповідного підходу та інструментів.

Такий підхід є необхідним для того, щоб постійно забезпечувати високу якість послуг і задовольняти потреби клієнтів, які стають все більш вимогливими. Завдання керівництва готельного закладу полягає в тому, щоб створити клієнтоорієнтованість, керовану компетентним персоналом.

На сьогодні можна виділити декілька чинників, що впливають на ефективну та успішну пропозицію готельної анімації, а саме розмаїтість та привабливість анімаційних програм та заходів, досвідчена висококваліфікована анімаційна команда, якісне анімаційне устаткування та обладнання, вміння персоналу створити незабутню атмосферу свята не лише для наймолодших гостей готелю, а й для дорослих.

Звісно, добре спланована анімаційна програма та компетентна анімаційна команда є запорукою успішної роботи. Тому персонал повинен володіти необхідними можливостями та навичками, а також знаннями та досвідом. Використання належних методів стимулювання збуту та адекватного інструменту для оцінки анімаційних послуг – питання, що потребують особливої уваги.

Так, в курортних готелях, де розвитку анімаційного сервісу приділяється значна увага, рівень участі гостей у різноманітних розважальних заходах дуже високий, оскільки керівництво надає велике значення оцінюванню ступеню задоволеності відпочиваючих і контролює можливі недоліки.

В той же час не завжди приділяється достатня увага місцевим культурним особливостям, традиціям, які можна використовувати в анімаційних програмах готелю. Як правило, туристи завжди охоче прагнуть ознайомитися з місцевою культурою та культурною спадщиною, і готельно-туристичні комплекси не

повинні втрачати таку нагоду. Однією з пропозицій може бути організація заходів спільно з іншими зацікавленими сторонами. Ці заходи мають бути організовані таким чином, щоб комерційні цілі відповідали культурним цілям і стимулювали як емоційну, так і інтелектуальну цікавість, пропонували оригінальні культурні товари і вистави, такі як місцеві страви, музично-танцювальні традиції та ремесла.

Усі ці фактори необхідно ретельно враховувати, щоб запропонувати гостям готельного закладу послуги високої якості та незабутні враження, за якими вони захочуть приїхати до готелю знову.