

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**«Развитие анимационного сервиса в гостиничном предприятии (на
примере гостиницы «Словакии»)»**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента __4__ курса __431__ группы

направление 43.03.01 – Сервис

Института истории и международных отношений

Дурдыева Бегли Аймуратовича

Научный руководитель

доцент, к.э.н.

Е. С. Милинчук

Зав. кафедрой

проф., д.э.н.

Т. В. Черевичко

Саратов 2017

Ведение

Анимация в гостиничном предприятии в наше время включается в обязательный пакет услуг для все большего числа отелей по всему миру. Анимация - это набор развлечений, которые предлагаются постояльцам отеля.

Выбранная тема выпускной квалификационной работы является актуальной, т.к. в условиях жёсткой конкуренции на рынке гостиничных услуг, практически становится невозможным положительное развитие деятельности отеля без проведения анимационных программ на территории гостиничного комплекса. Именно анимация является источником большой дополнительной прибыли, поэтому в профессионалах данного профиля заинтересованы все современные предприятия индустрии гостеприимства и туризма.

В нашей стране анимация в гостиничном сервисе считается совершенно новым направлением, которое стало активно развиваться, так как анимационный сервис оживляет отдых и способствует получению положительных впечатлений от личного участия гостя в театрализованных программах, играх, культурно-развлекательных и спортивных мероприятиях.

На сегодняшний день, большинство клиентов подбирая себе гостиницу, стараются подобрать для себя не только комфортные условия проживания, но и наличие анимационной команды на территории гостиничного предприятия.

Во время написания выпускной квалификационной работы нами были проанализированы работы специалистов : Ворониной А.Б. , Исмаиловой А.Т., Нестерович В.К., Шилова А.А. и Носковой Н.А. занимающихся изучением, анимационной деятельности на объектах социально-культурного сервиса и туризма.

Целью выпускной квалификационной работы является изучение особенностей анимационного сервиса в гостиничных предприятиях. Цель исследования предопределяет следующие основные задачи:

1. рассмотреть теоретические аспекты анимационной деятельности;
2. рассмотреть специфику разработки анимационных программ;
3. изучить работу анимационной службы в отеле;
4. проанализировать состояние анимационного сервиса в гостинице гостиницы «Словакия»;
5. разработать и обосновать мероприятия по совершенствованию анимационной деятельности в гостинице «Словакия».

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованной литературы. Во введение обосновывается актуальность темы, определяются цели и задачи выпускной квалификационной работы. В первой главе «Теоретические основы анимационной деятельности в гостиничном бизнесе» рассматриваются основные понятия, связанные с анимацией, её функции и виды, технологические особенности разработки и специфические особенности работы анимационной службы. Во второй главе «Анализ состояния анимационного сервиса в ООО "Словакия"» выпускная квалификационная работа состоит из двух параграфов, в этой части работы мы дали общую характеристику гостиничного предприятия «Словакия»: SWOT – анализ и анализ конкурентов, изучены мероприятия, проводимые на территории гостиничного предприятия. В третьей главе «Совершенствование анимационной деятельности в ООО "Словакии"» из двух параграфов. В этой части исследования нами были предложены анимационные мероприятия по улучшению анимационной деятельности в гостинице «Словакия» и дано экономическое обоснование предложенных мероприятий. В заключении представлены выводы по проделанной работе. Список литературы содержит литературные и электронные источники использованные при написании работы.

Основное содержание выпускной квалификационной работы

Культурно-досуговая деятельность играет важную роль в жизни людей, так как с помощью ее люди могут на какое-то время абстрагироваться от реальности и открыть что-то новое для себя.

Составной частью культурно-досуговой деятельности является анимация.

Анимация – представляет собой особый вид культурно - досуговой деятельности, с помощью анимации происходит организация досуга в отелях, на корпоративных мероприятиях, в лагерях и на детских праздниках. Данное направление, предполагает личное участие отдыхающих в культурно-массовых мероприятиях.

На практике в анимационной деятельности принято выделять следующие функции:

- ✓ адаптационная функция – способствует переходу личности от обыденности к свободной, досуговой обстановки;
- ✓ компенсационная функция, позволяет освободиться человеку от физической и психической повседневной усталости;
- ✓ стабилизирующая функция – создаёт положительные эмоции и стимулирует психическую стабильность;
- ✓ оздоровительная функция – восстанавливает и развивает физические силы человека, ослабленные в трудовой деятельности;
- ✓ информационная функция – способствует получению новых знаний о стране, людях и регионе;
- ✓ образовательная функция – позволяет приобрести новые впечатления об окружающем мире;
- ✓ совершенствующая функция – приносит интеллектуальное и физическое усовершенствование;

✓ рекламная функция – открывает возможность через анимационную программу сделать клиента носителем рекламы о курорте, регионе, туристском комплексе, отеле и туристической фирме.

В нашем исследовании мы подробно остановимся на гостиничной анимации. Рекреационная гостиничная анимация – это комплексная услуга в отеле, основанная на личных контактах аниматора с клиентом, ставящая перед собой цель осуществления новой философии в гостиничном обслуживании, способствующая повышению качества обслуживания.

Гостиничная анимация организуется и проводится самой гостиницей, создает соответствующую гостеприимную, комфортную, дружескую атмосферу, удовлетворяющую потребностям постояльцев в физическом и духовном развитии, в эмоциональном обогащении через приятные переживания. Кроме того, в отеле, возможно вовлечение персонала гостиницы (особенно контактной службы) в определенные анимационные программы, что придает им особый колорит и дружественный гостеприимный характер.

Под технологией разработки и внедрения анимационных программ понимают совокупность приёмов труда аниматора, организация этого труда, использование специальных реквизитов (технических, музыкальных инструменты и различные приспособления). Это сложный и многоплановый процесс, поскольку решает следующие задачи: создание анимационных программ, экономический просчет стоимости каждой программы, их реализацию и, наконец, творческое воплощение запрограммированных анимационных мероприятий с последующим анализом.

При разработке анимационных программ в гостиничном предприятии ставятся следующие цели:

- ✓ удовлетворение потребности в самовыражении;
- ✓ направление развлечений и навыков в положительном ключе;
- ✓ избавление от повседневных проблем и стрессов;

- ✓ приобретение дополнительных знаний в области культуры;
- ✓ оказание помощи гостям в раскрытии своих способностей
- ✓ изменение имиджа и снятие напряжения.

Для того чтобы увеличить количество посетителей, заведению необходимо ввести в свою повседневную деятельность нововведения. Эти нововведения на наш взгляд могут быть в форме анимационной программы.

В деятельности гостиничного предприятия «Словакия» поддержка и развитие анимационного сервиса повысит рейтинг и имидж данного отеля. В целом на территории отеля проводятся различные праздничные мероприятия, торжества, банкеты, презентации, но все они носят заказной характер. На наш взгляд отелю следует разработать и внедрить в свою работу анимационные программы по своей собственной инициативе и это способствует привлечению новые группы клиентов. Рассмотрим какие мероприятия проводятся гостиницей в настоящее время.

Организация банкетов

Это самый часто встречающийся тип организации праздника на территории гостиницы «Словакии». Выбирается по причине своей «традиционности» и привычности. Следует отметить, что в специфичных российских условиях организовать его так, чтобы консолидирующим фактором стал фактор корпоративности, а отнюдь не алкоголь, порой непросто. При выборе этого типа праздника особое внимание уделяется программе банкета, разнообразив её включениями развлекательных мероприятий на корпоративную тематику, как-то: шуточные викторины по истории фирмы и блеф-туры по специфике занятий, несерьезные награждения «ярких» сотрудников фирмы забавными призами и тому подобное.

Также здесь проводятся свадебные мероприятия и дни рождения, но эти мероприятия полностью организуются заказчиком, развлекательная часть мероприятия зависит от виновников торжества (ведущий, диджей, аниматор,

фотограф, украшение зала) нанимаются самостоятельно. Работники отеля только обслуживают банкет и следят за порядком.

Проведение презентаций

Из всех видов корпоративных праздников, этот – наиболее официален и имеет, как правило, четкую «привязку» к своему тематическому поводу. По составу участников презентация ориентирована на VIP приглашенных, то есть на людей полномочных принимать важные решения. Этим и продиктован достаточно сухой, официальный характер мероприятия, где основное внимание уделено тому вопросу, ради которого и организована сама презентация.

Изучив, особенности анимационного сервиса гостиницы «Словакии», мы выяснили, что в целом руководство отеля старается развивать данное направление деятельности, но в настоящее время анимация в отеле развита достаточно слабо. Данный вывод напрашивается из того, что заказы на организацию и проведение данных мероприятий поступают от заказчиков в качестве которых выступают организации, фирмы, юридические и физические лица. А по инициативе руководства гостиницы «Словакии» практически не организуются и не проводятся анимационные мероприятия не приуроченные к определённому праздничному событию «без повода».

Местом для проведения своей анимационной программы, мы выбрали ресторан «««LeNoir»:

Рекомендуемые анимационные программы для бара «««LeNoir»:

- «живая» музыка, концерт;
- тематические вечеринки выдержанные в стиле 1940-х-1950-х годов например: («Стиляги», «Оскар»);
- Dj–вечеринки;
- бармен-шоу – это захватывающие трюки с огнем и наполненными бокалами, виртуозные движения профессионалов вкупе с зажигательной музыкой.

Рекомендуемые анимационные программы для зала ресторана:

- танцевальные номера в исполнении шоу-балета, варьете, танцоров бальных программ, национальных бразильских и африканских коллективов;
- танцевальные шоу в стиле танцев народов мира;
- пародисты, шоу двойников «Один в один».

Для внедрения анимационных программ большое значение имеет день недели. По вечерам в будние дни (вторник, четверг) для музыкального сопровождения предлагается:

1. Джаз
2. Рок-н-ролл.
3. Оригинальный материал.

В выходные дни лучше всего подойдут для организации вечеринок, шоу- программы.

Организация тематического мероприятия представляет собой огромную творческую деятельность. Организуя тематические мероприятия, аниматорам следует проявить фантазию, позаботиться, о том чтобы все гости остались довольны.

Тематические вечеринки в баре ресторана «LeNoir» будут проводиться по субботам с привлечением модных ди-джеев или с использованием живой музыки, в сценарии будут включаться веселые конкурсы. Данная вечеринка отличается от просто хорошо организованного праздника особой яркостью, остротой впечатлений, нестандартными решениями. Такой праздник запомнится его участникам на долгое время. Тематические вечеринки эффективны в качестве промо акций. Такая форма анимационной деятельности позволит расширить круг посетителей, привлечь внимание к ресторану и оставить глубокий след в памяти каждого участника тематического вечера.

Для улучшения анимационной деятельности ресторана «Le Noir» необходимо:

- расширение штата анимационных специалистов;

- выбор направления и создания сценариев;
- подбор музыкальных жанров, выбор зала ресторана и время проведения;
- в соответствие с выбранными музыкальными жанрами осуществить подбор музыкантов.

Также нами был разработан сценарий тематической вечеринки «Оскар». Такую вечеринку можно провести по любому поводу и в любой возрастной группе. В каждом коллективе отыщутся знатоки старого и нового кино, поэтому участие в играх и конкурсах на тему кино должно пройти оживленно. Данная программа сможет заинтересовать жителей и гостей нашего города и будет способствовать привлечению клиентов.

Перед тем, как внедрить новую программу необходимо тщательно спланировать расходы. Чтобы понять, из чего состоит стоимость проведения того или иного праздника, и определить где оптимизировать расходы, а где экономия будет в ущерб, составляется смета на проведение праздника. Нами была составлена смета затрат, необходимых для реализации мероприятий.

Таблица 1. Смета затрат на проведение анимационного мероприятия

Наименование статьи	Структура затрат	Кол-во единиц	Цена за единицу услуги, руб.	Стоимость, руб.
Техническое обеспечение	✓ Ноутбук;	1	30.000	30.000
	✓ световое и звуковое оборудование;	-	-	90.000
	✓ оформления зала	-	-	10.000
Административные расходы	✓ Профессиональные услуги;			

активно-режиссерская группа	менеджерраспорядители; режиссёры спектаклей (на масштабных праздниках)	2	20.000	40.000
Гонорары	✓ Артисты, ✓ ведущий, музыканты	-		70.000
Организация праздника	✓ Реквизиты; костюмы			15.000
Итого:				255.000

Все эти расходы оправдывают произведённым эффектом на гостей праздника, и успешную организацию мероприятия. Считается, что гости могут простить заведению отсутствие на кухне блюда, указанного в меню, отсутствие изысков, и даже небольшую карту вин. Посетители не простят ресторану, если персонал не будет относиться к ним, как к гостям. Люди ходят в ресторан для того, чтобы сменить повседневную обстановку на праздничную атмосферу, а анимационные мероприятия являются главным проводником создания хорошего настроения.

Экономическая эффективность от предложенной нами анимационной программы будет выражаться в росте числа посетителей и увеличению прибыли заведения.

Заключение

Конкуренция, существующую на рынке гостиничных услуг, оказывает большое влияние на деятельность гостиничных предприятий. Руководители отелей становятся заинтересованными в разработке новых и дополнительных услуг в гостинице. Проведя ряд исследований, мы пришли к следующим выводам:

Гостиничная анимация постепенно набирает обороты и становится востребованным направлением, как в России, так и за рубежом. Преимуществом гостиничной анимации заключается в том, что постояльцы отеля могут весело и интересно провести своё свободное время.

Полагаясь на мнение профессионалов, можно склоняться к тому, что состояние гостиничной анимации в России на сегодняшний день достаточно слабое. Включение развлекательных мероприятий культурно-познавательного, спортивно-туристского, развлекательного характера в гостиничные услуги, представленных на территории нашей страны находятся на этапе зарождения.

Развлекаясь, человек или группа людей удовлетворяет свои духовные потребности, оценивает собственную личность, анализирует свою роль в масштабах различных подсистем. Индустрия развлечений ставит своей целью создание условий развлечения, то есть совокупности явлений, от наличия которых зависит процесс развлечения. Социальная направленность развития индустрии развлечений выражается в том, что она служит формированию новых личных и общественных потребностей, а также проявлению и развитию потребностей при сложившихся предпосылках.

Индустрия развлечений решает многогранные задачи, способствует формированию и развитию личности.

В первой главе нашего исследования мы рассмотрели теоретические аспекты анимационной деятельности в гостиничной индустрии, а именно понятия, виды, функции и программы анимации, технологические особенности создания анимационной программы. Целесообразно говорить,

что это и улучшение имиджа учреждения, и конкурентные преимущества, и гарантированный возврат клиентов в данный объект гостеприимства, так как в отличие от обычного отдыха, клиент при удовлетворяющем его уровне медицинских и всех сервисных услуг не будет искать разнообразия, а вернется именно в понравившееся ему место, для получения новых ощущений.

Во второй главе мы провели анализ анимационного сервиса в гостиничном комплексе «Словакия», рассмотрели праздничные и деловые мероприятия, которые проводятся на территории отеля и выяснили над чем следует продолжать работу, для улучшения анимационной деятельности на территории гостиничного предприятия, провели SWOT-анализ и конкурентный анализ.

В третьей главе выпускной квалификационной работы представлена разработанная анимационная программа «Оскар» являющаяся перспективной для ресторана «Le Nuir» находящегося на территории гостиницы «Словакия». Данное мероприятия поможет расширить спектр предлагаемых услуг, что в дальнейшем положительно скажется на потоке клиентов, так как ранее в практически отсутствовала анимация, а в настоящее время анимация – это одно из главных средств привлечения большего количества гостей.

Анимация в средствах размещения, играет большое значение в создании благоприятного психологического климата в гостинице, тем самым создаёт предпосылки для повторного приезда гостей, что заметно способствует увеличению имиджа, дохода и конкурентоспособности данной гостиницы.