

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**«Развитие развлекательных услуг в городе Саратове,
на примере торгово- развлекательного центра «ТАУ-Галерея»**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ
студента 4 курса 431 группы
направление 43.03.01 – Сервис
Института истории и международных отношений
Проскурина Кирилла Михайловича

Научный руководитель:
доцент кафедры туризма
и культурного наследия,
к.с.н.

_____ М.С. Отнюкова

Заведующий кафедрой туризма
и культурного наследия,
д.э.н., профессор _____

_____ Т.В. Черевичко

Саратов 2019

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Введение. Актуальность темы. Во многих развивающихся странах, в том числе и в России, рост экономики приводит к успешному развитию различных видов бизнеса и предпринимательства, а значит, к росту доходов населения и увеличению покупательской способности заработной платы граждан. Теперь потребитель способен приобрести не только товары первой необходимости, но и покупать дорогостоящие брендовые вещи, такие как продукты премиум-класса, а также на развлекательные услуги и увеселительные мероприятия.

Сфера досуга и развлечений – одна из важных сфер в жизни человека и общества. Конкретно для каждого человека потребность в досуге – неотъемлемая часть здоровой трудовой жизнедеятельности. Уровень и виды развлечений, которые способен оплатить гражданин, являются показателем его социального и финансового положения. Для общества статус развития индустрии развлечений, масштабность и современность представителей этой сферы является индикатором развития не только социальной сферы, но и экономики государства в целом. В России, как в развивающейся стране, сфера досуга и развлечений также активно распространяется и совершенствуется, играет значительную роль не только в жизни граждан, но и в экономике государства.

С развитием потребности в развлечениях, возник значительный сектор экономики, включающий предприятия развлекательной направленности, дающий миллиардные обороты. Вследствие все растущего спроса и очевидной экономической выгоды как для государства, так и для предпринимательства, динамика развития сферы развлечений увеличивается с каждым годом, несмотря на сложную экономическую ситуацию в мире. Рост числа предприятий развлекательной направленности порождает необходимость развлекательных учреждений в правильной коммуникации между такими предприятиями и конечными потребителями товаров и услуг индустрии

развлечений. Практика создания специальных условий для организации процессов развлечений привела к появлению достаточно мощной индустрии развлечений.

Выше сказанным, на наш взгляд, и обусловлена **актуальность данного исследования.**

Объектом выпускной квалификационной работы является ТРЦ «ТАУ- Галерея», г. Саратова.

Предметом выпускной квалификационной работы являются развлекательные услуги ТРЦ «ТАУ- Галерея», г. Саратова.

Цель выпускной квалификационной работы – исследование индустрии развлечений на примере торгово-развлекательных центров, а также разработка развлекательных проектов в ТРЦ «ТАУ- Галерея».

Для достижения цели исследования были поставлены следующие **задачи:**

- 1.Выявить цели и задачи индустрии развлечений в современных условиях;
- 2.Проанализировать и выявить основные виды развлекательных услуг;
- 3.Сделать обзор современного российского рынка развлекательных услуг;
- 4.Дать общую характеристику ТРЦ «ТАУ- Галерея»;
5. Провести анализ развлекательных услуг ТРЦ «ТАУ- Галерея»;
- 6.Разработать проекты по внедрению дополнительных развлекательных услуг в ТРЦ «ТАУ- Галерея».

Методологическими и теоретическими основаниями выпускной квалификационной работы

Большую роль в изучении разных аспектов культурно-досуговой сферы и культурно-досуговой деятельности сыграли научные труды и публикации таких авторов как: А.Д. Жарков, Г.А. Аванесова, Т.Г. , И.А. Бутенко, И.А. Шмерлина, А.В. Арямов, Т.В. Арямова, В.А. Артемов, О.В. Новохацкая, Н.М. Давыдова, Л.Н. Волобуева, Г.Я. Никитина, Я.М. Рощина.

В настоящее время использование свободного времени молодежи рассматривают Т.В. Арямова, В. Звоновский, С. Луцева, Ю.П. Аверин, Г.Н. Бутырин, Е.А. Скриптунова, А.А. Морозов, Е.С. Ерофеева, Е.В. Панфилова, О.А. Большакова, Т.М. Караханова.

В исследованиях Е.В. Листвиной и В.Е. Новаторова рассматриваются современная социокультурная ситуация, ее сущность и тенденции развития, современные технологии культурно-досуговой деятельности: состояние, проблемы, перспективы развития. Механизм формирования работы коммерческого сектора индустрии досуга рассматривает А. Моль в книге «Социодинамика культуры». Актуальные проблемы современного досуга изучает Клейн П. в своей книге о развитии досуга в Японии и за рубежом.

Эмпирическая база выпускной квалификационной работы включает в себя следующие методы:

- изучение и анализ литературы;
- SWOT – анализ ТРЦ «ГАУ- Галерея» и ТЦ «Триумф Молл»;
- мониторинг отзывов посетителей ТРЦ «ГАУ- Галерея».

Практическая значимость исследования определяется его актуальностью и связана с тем, что полученные теоретические выводы и исследования могут найти применение в практической деятельности в организации торгово-развлекательных центров.

Структура работы обусловлена целью и задачами исследования состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемых источников и приложений.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Было выявлено, что целью индустрии развлечений является создание условий развлечения для потребителя. Развлечение – это особый вид досуговой деятельности, который предполагает физическую, эмоциональную или интеллектуальную активность субъекта, направленную на получение удовольствия и впечатлений. Развлечения обеспечивают поступление

дополнительных эмоций, энергии, отвлекают от обыденных мыслей и переживаний, помогают расслабиться и набраться сил. Ключевыми характеристиками развлечений являются удовольствие и впечатления, которые сопровождают процесс развлечения или являются его результатом, независимо от того, в какой форме оно представлено. Под *индустрией развлечений* автором понимается сфера деятельности, которая направлена на удовлетворение потребностей каждого отдельного человека в развлечениях.

Теоретический анализ показал, что самым удобным и доступным местом для отдыха становятся торгово-развлекательные центры. Торговые центры сегодня должны выполнять функцию социальных центров, мест встречи для друзей и семей, где можно совершить покупки и отдохнуть одновременно.

По мнению автора, это связано прежде всего с тем, что у людей, живущих в мегаполисах мало времени на посещение выставок, музеев, концертов и т.д. Торговые центры очень часто бывают в шаговой доступности. При посещении ТЦ можно совместить полезное (покупка одежды или продуктов) с развлечениями (посещение кинотеатра, аттракционов).

Автор отмечает, что спектр развлечений современного человека широк и разнообразен и является своего рода «зеркалом» современной культуры, моды и технического прогресса. С развитием потребности в развлечениях, образовался значительный сектор экономики, включающий предприятия развлекательной направленности и дающий миллиардные обороты.

Источниками развлечений могут стать различные виды деятельности субъекта, приносящие удовольствие и формирующие позитивный эмоциональный фон. К настоящему времени многие из таких направлений стали объектами коммерциализации и сформировали современную индустрию развлечений. Каждое предприятие, в зависимости от своей специализации, определяет для себя оптимальный перечень услуг, который может включать различные виды развлечений и предоставляемых услуг.

Для проведения своего досуга лучше всего подходят многопрофильные центры, они представляют собой масштабные развлекательные проекты, в

которые входят объекты различной развлекательной специализации и полный комплекс сопутствующих и вспомогательных услуг. Обычно, такие центры являются объектами туристского интереса и располагают соответствующей инфраструктурой. На территории таких комплексов совмещены аттракционы, кафе, рестораны, отели и различные магазины.

Тенденции глобализации привели к тому, что в настоящее время развлекательная индустрия представлена не просто отдельными заведениями для нескольких видов развлечений, а целыми мегакомплексами, предоставляющими широкий спектр разнообразных услуг отдыха и развлечений – от всевозможных шоу, показов мод, выставок, просмотра кинофильмов, спортивных состязаний до разнообразных спортивных и оздоровительных мероприятий.

Сфера развлечений в России активно развивается последние 15 лет. Рост наблюдается и прогнозируется авторитетными организациями практически во всех сферах индустрии развлечений, что говорит о том, что сложная экономическая и политическая ситуация не повлияла на развитие организаций в сфере досуга. Отличительной чертой развлекательных заведений становится размещение в крупных торговых комплексах для привлечения дополнительной аудитории и к торговым рядам, и в развлекательные центры.

Анализ организации показал, что ТРЦ «ТАУ- Галерея» является конкурентоспособным предприятием на потребительском рынке Саратова. Он занимает свою нишу среди торгово- развлекательных предприятий города, направлен на абсолютно все категории населения. Концепция ТРЦ «ТАУ- Галерея» обращена к современным потребностям жителей города. Эти потребности связаны с покупкой того или иного товара, развлечениями. Сейчас эпоха общения, информации, многие приходят в торговый центр просто пообщаться, провести время, заодно посетить магазины и сделать покупки, сходить в кинотеатр или вкусно покушать в уютном ресторане.

ТРЦ «ТАУ- Галерея» располагается в центре Ленинского района, на пересечении пр. 50-летия Октября и ул. Дубовикова. Открытие центра

осуществилось в соответствии с планом в октябре 2015 г. ТРЦ «ТАУ-Галерея», самый большой и инновационный торгово-развлекательный центр в городе и один из самых крупных проектов в регионе: площадь ТРЦ «ТАУ-Галерея» составляет более 100 000 кв.м. Уникальная современная архитектура, разработанная британским бюро «Dyer», двухуровневая парковка вместимостью около 1000 автомобилей, эксклюзивно представленные торговые операторы, обновленная аллея – все это позволило ТРЦ «ТАУ-Галерея» стать любимым местом горожан, новым центром притяжения активной аудитории. Автором были проанализированы правила и требования, предъявляемые к работе торгово-развлекательных центров, миссия организации, принципы работы, система принятия решений по реализации проектов.

При проведении SWOT-анализа было выявлено, что на рассматриваемом рынке торгово-развлекательных предприятий конкурентом исследуемого ТРЦ «ТАУ-Галерея» является ТЦ Триумф Молл. ТРЦ «ТАУ-Галерея» имеет ряд слабых сторон и угроз, которые необходимо преодолевать. Так же мы выяснили, что ТРЦ «ТАУ-Галерея» имеет большие возможности и сильные стороны, которые необходимо эффективно использовать. Для поддержания своей конкурентоспособности ТРЦ «ТАУ-Галерея» должен постоянно совершенствоваться, с помощью проведения маркетинговых исследований, опросов потребителей, с помощью разработки и реализации новых проектов. Необходимо увеличить количество рекламы и постоянно продвигать бренд ТРЦ «ТАУ-Галерея», как лучшего торгово-развлекательного предприятия г. Саратова.

Еще одним методом анализа развлекательных услуг ТРЦ «ТАУ-Галерея» является мониторинг отзывов потребителей. Для мониторинга отзывов о ТРЦ «ТАУ-Галерея», использовался сайт [www. 2gis.ru](http://www.2gis.ru).

В процессе исследования было проанализировано 38 отзывов на сайте www. 2gis.ru за последние 4 года (2015- 2019). Целью исследования является анализ мнений посетителей данного торгового центра для выявления

объективной оценки ТРЦ «ТАУ- Галерея».

Если обобщить все комментарии, оставленные посетителями, можно сделать вывод, что положительные отзывы в значительной степени преобладают над негативными, а именно в соотношении 27 положительных, 5 негативных и 4 нейтральных отзыва. Жители города рады, что в г. Саратове, в районе, где раньше не было мест для развлечений, построили новейший и современный торговый центр. К плюсам все относят: большой ассортимент кафе, ресторанов, магазинов. В отдельную категорию преимуществ, люди относят большое количество развлечений. К минусам относят: скользкий пол и слишком узкие эскалаторы. Но помимо всех положительных и отрицательных отзывов, есть отзывы- замечания. Посетители ТРЦ «ТАУ- Галерея» считают, что иметь на 3 этаже 2 большие площадки, которые направлены на детей младшего возраста нецелесообразно, т.к. это слишком много для торгово- развлекательного комплекса, располагающегося не в центре города.

Обобщив результаты проведенных исследований, была определена основная проблема – отсутствие площадки или комнаты развлечений, которая могла бы заинтересовать всех без исключения. Для решения данной проблемы был разработан проект, цель которого состоит в создании игровой комнаты, заполненной игровыми аттракционами, которые будут интересны людям любого возраста.

Автором был предложен и разработан проект создания комнаты развлечений. Целью проекта является создание игровой комнаты, заполненной игровыми аттракционами, которые будут интересны людям любого возраста. Задачи проекта включают: популяризировать ТРЦ «ТАУ- Галерея», как комплекс, в котором есть развлечения, которые подойдут каждому, закупка новейших аттракционов, которые заинтересуют большинство потребителей, найм и обучение персонала, обслуживающего данный объект.

Внедрение данного проекта будет способствовать эффективному

развитию развлекательной составляющей в ТРЦ «ТАУ-Галерея». Главная идея заключается в том, чтобы создать современную, интересную, прогрессивную игровую комнату, которая будет соответствовать европейским стандартам качества. В ней будут сконцентрированы новейшие аттракционы, включающие в себя: шутеры, настольные игры, спортивные симуляторы, автосимулятор, 7D аттракцион, световой лабиринт, игровые автоматы, игровые консоли, водный аттракцион. На территории проекта будут работать профессионально обученные аниматоры и персонал, обслуживающий аттракционы. В совокупности с уже имеющимися крупными брендовыми магазинами, современным кинотеатром «Синема- парк», кафе и ресторанами, батутным центром «Полетайка», игровой комнатой «Легиум», игровой площадкой «Муравейник», детским развлекательным центром «Лимпопо», контактными зоопарком, новый вид развлечения в ТРЦ «ТАУ- Галерея» поможет выйти на недостижимый для конкурентов уровень в предоставлении всех видов услуг.

При внедрении предложенной комнаты развлечений в ТРЦ «ТАУ-Галерея», анализируемое предприятие достигнет возможного на данный момент пика в индустрии развлечений г. Саратов: положительно скажется на рекламной кампании предприятия; повысится число посетителей, заинтересовавшихся в новом проекте ТРЦ «ТАУ-Галерея».