

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование досуга и развлечений в гостиничном комплексе
(на примере гостиничного комплекса «Мираж»)**

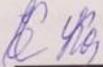
**АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРА**

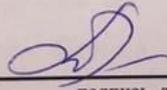
Студентки 4 курса 451 группы

Направления 43.03.01 «Сервис» (индивидуальный план обучения в
ускоренные сроки, на базе СПО)

Института истории и международных отношений

Исмаиловой Анастасии Игоревны

Научный руководитель
доцент, к.э.н., доцент  26.11.2019 С.Е. Каменева
должность, уч. степень, уч. звание подпись, дата инициалы, фамилия

Зав. кафедрой
проф., д.э.н. профессор  Т.В. Черевичко
должность, уч. степень, уч. звание подпись, дата инициалы, фамилия

Саратов 2019

ВВЕДЕНИЕ

В старину для людей, оказавшихся вдали от дома, существовали постоянные дворы, где путешественник мог получить ночлег и отдых. Актуальным этот вопрос остается и в наши дни. Сегодня, любой турист, благодаря бронированию, может заранее позаботиться о качественном отдыхе, выбрать понравившуюся гостиницу и номер. В современной гостинице кроме ночлега и питания, гость может воспользоваться рядом дополнительных услуг. Это бытовое обслуживание, спа-услуги, развлечения, транспортные услуги. В большинстве стран в гостиницах проводят конференции, деловые встречи.

Индустрия гостеприимства – сфера предпринимательства, которая опирается на принципы гостеприимства и направлена на выделение средства размещения туристу. Предложение реализации досуга становится всё более популярным в гостиничных предприятиях. Современная гостиница – место, где у людей есть возможность отвлечься от трудовой деятельности и переключиться на приятное времяпровождение.

Актуальность темы выпускной квалификационной бакалаврской работы: на современном этапе развития гостиничного предприятия, особое место занимает организация досуга гостей. Досуг гостя является источником дополнительной прибыли гостиницы и увеличением процента новых лиц прибывающих в гостиницы и гостиничные комплексы.

В работе были использованы труды Тимохина Т.Л, Александрова А.Ю, Арзуманян Э.А, Бондаренко Г.А, Волкова Ю.Ф, Даньшина Н.К, Скобкина С.С, Тимофеевко П.М, Федулова В.Г. где рассматриваются все аспекты гостиничного и ресторанного бизнеса. В исследованиях данных авторов подробно изучены вопросы о важности и актуальности выбранной темы.

Объект исследования: организация досуга и развлечений в гостиничном комплексе.

Предмет исследования: совершенствование досуга и развлечений в гостиничном комплексе «Мираж».

Целью выпускной квалификационной бакалаврской работы является: изучение теоретического материала, статистических, маркетинговых данных и собственных исследований разработать мероприятия по совершенствованию досуга и развлечений в гостиничном комплексе «Мираж».

В соответствии с поставленной целью необходимо решить следующие задачи:

- исследовать теоретические аспекты организации досуга и развлечений в гостиничных комплексах;
- провести анализ организации досуга и развлекательных услуг в гостиничном комплексе «Мираж»;
- дать рекомендации по совершенствованию досуга и развлечений в гостиничном комплексе «Мираж».

Бакалаврская работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Во введении обосновывается актуальность темы, определяются цель и задачи бакалаврской работы. В первой главе «Теоретические аспекты исследования организации досуга и развлечений в гостиничных комплексах» Во второй главе «Организация досуга и развлекательных услуг в гостиничном комплексе «Мираж»». В третьей главе «Рекомендации по организации досуга и развлечений в гостиничном комплексе «Мираж»».

Основное содержание выпускной квалификационной работы

В настоящее время в условиях жесткой рыночной конкуренции гостиничный бизнес уже не может успешно существовать только за счет предоставления основных услуг проживания и питания. Клиенты гостиниц хотят получить комплекс дополнительных услуг, позволяющих им удовлетворить потребности в рекреации и развлечениях.

Развлекательные гостиничные услуги являются одними из самых эффективных средств привлечения гостей в отель, влияющих на позитивную оценку туристом работы отеля в целом. Это своеобразные дополнительные услуги клиенту отеля, позволяющие занять его таким образом, чтобы пробудить в нем положительные эмоции, почувствовать удовлетворение от отдыха в отеле и желание вернуться в отель еще раз.

Досуг – это возможность человека заниматься в свободное время разнообразной деятельностью по-своему выбору. Отдых снимает усталость и напряжение, восстанавливает физические и духовные силы человека.

К досугу относятся такие виды занятий как чтение, просмотр телепередач, посещение кинотеатров и музеев, общение с друзьями, спорт, прогулки на свежем воздухе, собирание ягод и грибов, рыбалка, охота и т.д.

Организацию досуга в гостиницах и туристических комплексах осуществляет аниматор.

Анимация – одна из них. Слово «анимация» имеет латинское происхождение и в переводе означает воодушевление, стимулирование жизненных сил, вовлечение в активность. Это слово перешло в туристскую среду и приобрело новый смысл. Сегодня работник анимационной команды – аниматор – это человек, который организует досуг гостей, планирует и осуществляет развлекательные мероприятия, спортивные игры, работает с детьми. Но обо всём по порядку.

Одно из направлений анимации в туристской индустрии – анимация отдыха туристов в гостиницах и центрах отдыха (курортах), где аниматоры

работают с туристами постоянно, и основная задача этих работников – не дать людям соскучиться.

Средства размещения как приют для странствующих формировались естественным путём с древнейших времён. Однако в условиях развития общества (городов, государств, социально-экономических отношений, научно-технического прогресса, миграционных процессов и т.п.) они вошли в сферу профессиональных услуг, приобретая отраслевой характер. Значимость их возрастает с повышением культурного уровня и как следствие с ростом спроса населения к условиям своего бытия, к которым в немаловажной мере относятся средства размещения. Потребность в них становится особо актуальной с массовым развитием туризма во всём мире.

Предоставление услуг по размещению издревле связывают с гостеприимством, под которым понимают гармоническое сочетание производства туристских услуг, комфортности среды отдыха и любезного поведения обслуживающего персонала в целях удовлетворения потребностей гостей при гарантиях их безопасности, физического и психологического комфорта. Берущее своё начало от старофранцузского слова *hospice* (хоспис – странноприимный дом) в бытовом смысле гостеприимство – это свойство характера человека, отличающегося радушием и хлебосольством, а также традиции встречи гостей в разных культурах. Другими словами, данное понятие можно объяснить как оказания услуг с проявлением персонального внимания по отношению к посетителю и способность чувствовать его пожелания и потребности. В настоящее время этот принцип эксклюзивности удовлетворения спроса потребителя является основополагающим в системе «Маркетинг-3».

В международной практике западных стран получила распространение форма гостиничных цепей, которых в настоящее время в мире насчитывается свыше 300. В цепь может входить от нескольких десятков до нескольких тысяч гостиниц. Гостиничная цепь (или сеть) – это система гостиничных предприятий под единым руководством.

Причём объединение под руководством может быть в форме консорциума, компании по управлению гостиницами, франчайзинга.

Таким образом, в сфере туристских услуг одно из важнейших мест принадлежит средствам размещения, предоставляемым, однако, не только туристам, а и многим другим категориям лиц как осуществляющих выезды за пределы своего постоянного места пребывания с целями, не связанными с туризмом, так и местным жителям. Не редко для тех, кто предоставляет средства размещения, не имеют особого значения цели временных посетителей, т.к. любой гость нуждается в защищённом от любых рисков для проживания крове и вместе с тем будет рад встретить радушное гостеприимство. В то же время туристы предъявляют в зависимости от целей путешествия самый различный спрос, во многом определяющий тип выбираемого им вида средства размещения и набора соответствующих услуг для проживания. Этим определяется установившееся к настоящему времени такое количество видов средств размещения, точное число которых не охватывает ни одна классификация.

Отдых, досуг и развлечения это часть нашей жизни. Развлекаясь, человек удовлетворяет свои физические, психические и духовные потребности. Создание непосредственно таких условий и является задачей сектора развлечений в гостиничном бизнесе.

Функциональная структура предполагает специализацию выполнения отдельных функций управления отеля. Для этого существуют отдельные подразделения, либо функциональные отделы. Управление базируется на горизонтальном разделении управления труда. Каждый исполнитель получает задания от разных руководителей.

В зависимости от направлений досуговой деятельности в гостиничном комплексе, различаются и организационные структуры соответствующих служб.

Служба досуга как структурное подразделение гостиницы состоит из менеджера, который возглавляет всю службу, из курьеров, администраторов

и специалистов, которые профессионально занимаются организацией культурно-просветительской работы и развлечений. Это могут быть аниматоры, организаторы, шоумены. Эта служба занимается организацией отдыха на базе гостиницы, а так же при помощи персонала предоставляет такие услуги, как бронирование билетов в театры, на концерты и спектакли, в кино, на выставки и так далее.

При организации досуга выделяют следующие характерные черты процесса развлечения:

- а) добровольный выбор развлечений гостем;
- б) неограниченный перечень видов развлечений;
- в) предварительную подготовку гостя к развлечениям, особенно если это касается экстремальных видов спорта;
- г) возможность смены занятия;
- д) комбинирование развлечений и непосредственного отдыха (например, спорт и отдых, экскурсии и отдых).

Руководитель службы организации досуга и развлечений гостей гостиницы осуществляет общее руководство службой и подчиняется только генеральному директору отеля. В непосредственном его подчинении находятся руководители подразделений службы – администраторы, которые обеспечивают надлежащее выполнение функций соответствующего подразделения.

Так, экскурсионное бюро занимается организацией и проведением обзорных экскурсий – посещение достопримечательных чем-либо объектов (памятники культуры, музеи, предприятия, местность и т.д.).

Салон красоты осуществляет предоставление косметологических и эстетических процедур.

Задачей фитнес – центра является оказание услуг гостям в достижение гармонии всех функций человеческого организма, исключение стресса, созданий оптимальных пропорций тела.

Интернет кафе предоставляет круглосуточный доступ в Интернет по выделенному каналу. Здесь гость может отправить электронную почту, быстро и качественно распечатать, отсканировать, отсканировать и набрать необходимый документ.

Главный в системе анимации – администратор службы анимации. Он подчиняется непосредственно руководителю службы организации досуга.

Как специалист широкого профиля, менеджер анимационной деятельности призван выявлять, удовлетворять и развивать социально-культурные интересы разных групп населения, разрабатывать целевые анимационные программы и социальные технологии их осуществления, стимулировать инновационные движения в сфере туризма, управлять экономическими механизмами организации анимационной деятельности, внедрять эффективные педагогические методики развития культурно-эстетического творчества.

Принципиальная особенность специалиста-аниматора в том, что знание социологии, экономики, политологии, права, теории управления, основ режиссуры и ряда других, общественно значимых и весьма престижных сегодня наук выступает не как самоцель, а как существенное средство реализации ведущей метафункции социально-культурной деятельности – приобщения человека к достижениям мировой культуры, всемерное развитие его творческого потенциала. Администратору службы анимации подчиняются: методист-аниматор (хореограф), который занимается подготовкой сценариев и постановкой шоу, разработкой костюмов и проведением репетиций; организатор-аниматор, который обеспечивает организацию процесса анимационной деятельности всем необходимым.

Гостиничная анимация – это досуговая деятельность, предлагаемая гостиницами, отелями, туристскими комплексами. Это часть туристской анимации, хотя и наиболее значимая. Причем анимационные программы различаются при клубной организации отдыха, в гостиничных цепях и в гостиницах разной целевой направленности и разной величины.

В практике анимационного дела для целевого конструирования анимационных программ можно выделить следующие функции анимации:

- адаптационная функция. Позволяет перейти от повседневной рабочей обстановки к свободной, досуговой;
- компенсационная функция помогает человеку освободиться от физической и психической усталости повседневной жизни;
- стабилизирующая функция создает положительные эмоции и стимулирует психическую стабильность;
- оздоровительная функция направлена на восстановление и развитие физических сил человека, ослабленных в повседневной жизни;
- информационная функция – люди получают новую информацию о стране, регионе, и т. д.;
- образовательная функция, позволяющая приобрести и закрепить в результате ярких впечатлений новые знания об окружающем мире;
- совершенствующая функция, приносящая интеллектуальное и физическое усовершенствование;
- рекламная функция – делает туриста носителем рекламы о стране, отеле, туроператоре и т.д.

Гостиничный Комплекс «Мираж» работает эффективно, хотя и гостиница находится отдаленно от центра города, но предприятие все же имеет прибыль. У гостей от пребывания в гостинице остаются очень хорошие впечатления, о чем свидетельствует постоянство гостей.

Служба приема и размещения встречает гостей, регистрирует и заселяет их в номера. Важнейшая функция этой службы приветствие гостей и соблюдение необходимых формальностей. Работники этой службы обладают всей возможной информацией о гостинице. Службу возглавляет старший администратор, у него в подчинение горничные, уборщица и ряд других работников. Уборка номеров в гостинице производится ежедневно, также после выезда гостей проводится генеральная уборка.

Услуги досуга и развлечений это неотъемлемая часть гостиничного бизнеса. Чтобы придумать и внедрить новые услуги необходимо знать какого гостя хочет привлечь гостиница. При разработках этих услуг необходимо понимать, нужна ли гостинице такая услуга и есть, ли у гостиницы материальные средства для воплощения идеи. Постояльцы ГК «Мираж» хотели бы воспользоваться следующими услугами. Находясь на отдыхе, или в командировке человек хочет поддерживать себя в хорошей физической форме, поэтому предпочтения гостей пало на услуги спортивного характера. Большинство гостей хотели бы видеть в гостинице тренажерный зал или прокат спортивного инвентаря. Так же после тренировок в тренажерном зале или активном отдыхе на свежем воздухе гостю необходимо расслабиться, для этого гости могли бы посетить массажный кабинет.

Сегодня гостиницы пытаются предоставить как можно больше дополнительных услуг для удовлетворения потребностей гостей. Для современных клиентов гостиницы наличие тренажерного зала, может оказывать влияние на выбор отеля. Тренажерный зал обязателен в гостиницах высших категорий, в гостинице три звезды тренажерный зал является не обязательной дополнительной услугой. Тренажерный зал это необходимость для современной гостиницы, потому что занятие спортом основательно вошло в образ жизни многих людей. В результате тренировок люди хотят стать здоровыми и красивыми. Отправляясь в деловую поездку или путешествие, они не хотят менять свои привычки и продолжать заниматься спортом, особенно женщины. Организация тренажерного зала поможет удовлетворить эту потребность.

Услугами тренажерного зала смогут пользоваться не только постояльцы гостиницы. Часы работы зала смогут позволить пользоваться этой услугой жителям города, что поможет быстро окупить затраченные гостиницей средства на создание этой услуги.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Во всем мире экономисты обращают внимание на возрастающую и быстро развивающуюся с каждым годом долю услуг в мировой экономике. Она становится высокорентабельным и прибыльным экономическим сектором государства. Это становится заметно не только в производственных процессах, но и в образовании и реализации доходов населения.

На сегодняшний день среди комплекса услуг, существующих на рынке, гостиничное обслуживание играет важную роль в предоставлении временного проживания туристу во время путешествия. В связи с ростом востребованности гостиничных услуг – эта отрасль становится одной из наиболее привлекательных. Для обслуживания гостей создаются рабочие места. Существующая конкуренция в этой области стимулирует руководство к поиску новых подходов в управлении предприятием. Существенным преимуществом для предприятия является вхождение в гостиничную цепь, что гарантирует ему стабильную загрузку гостиницы, за счет общей системы бронирования, использование мирового бренда, рост качества предоставления услуг. Западные гостиничные сети проявляют повышенную активность в освоении мирового гостиничного рынка.

Проанализировав всю полученную в ходе прохождения преддипломной практики информацию и все литературные источники, автор пришел к ряду выводов, совпадающими с задачами исследования.

1) Проектирование дополнительной услуги включает в себя анализ потребителя и его предпочтений, разработки стратегии, анализ возможностей предприятия для реализации услуги, составление плана ее внедрения. Заключительными этапами можно считать испытание, ценообразование и непосредственно ее вывод на рынок услуг.

2) ГК «Мираж» довольно таки успешно работает на рынке гостиничных услуг. Номерной фонд – 33 номера. Гостиница предоставляет услуги сауны, прачечной, сувенирной лавки, транспортные услуги, имеет

вместительный ресторан. Отличается высоким уровнем сервиса, своеобразным оформлением интерьера. Гостиница ориентирована на широкий круг потребительского сегмента со средним достатком и выше.

3) После анализа деятельности ГК «Мираж», для расширения спектра услуг и увеличения доходов, нами были предложены следующие дополнительные услуги: организация тренажерного зала, прокат спортивного инвентаря, работа массажного кабинета и проживание в гостинице с домашними животными. Актуальность этих услуг подтверждена, проведенным анкетированием среди гостей. Первые три услуги будут востребованы и у жителей города, так как в городе тренажерный зал всего один, а прокат спортивного инвентаря в предлагаемом мной объеме отсутствует вообще. Сегодня большинство людей предпочитают поддерживать хорошую физическую форму, а местность, в которой находится гостиница, располагает к длительным прогулкам на велосипеде летом и на лыжах зимой. Анализируя анкеты, можно сделать вывод, что среди гостей растет спрос на проживание в гостинице с домашними животными. Нередко такой вопрос задают оператору при бронировании по телефону.

4) При расчете эффективности предложенных дополнительных услуг можно сделать следующий вывод: все услуги при сравнительно небольших вложениях и умеренных ценах, окупаются уже за первый год их реализации. С учетом распространения этих услуг на жителей города, существенно возрастает прибыль. Помимо прибыли повышается имидж гостиницы и ее конкурентоспособность. На сегодняшний день в ГК «Мираж» благоприятный климат для разработки и внедрения дополнительных услуг. Современные туристы, выбирая гостиницу, не всегда хотят получить только более качественную услугу, они хотят, что бы при проживании учитывались их личные предпочтения.

Исаф Исмаилов ИИ
28.11.2019

12