

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Саратовский национальный исследовательский
государственный университет имени Н.Г.Чернышевского»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование анимационно-досуговой деятельности
гостиничных предприятий (на примере пансионата
«Семидворье», Республика Крым)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 431 группы
направления 43.03.01 - «Сервис»
Института истории и международных отношений
Рюминой Кристины Александровны

Научный руководитель

доцент, к.э.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Е.С. Милинчук

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой,

профессор, д.э.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2022 год

Введение

Анимация является одним из направлений культурно-досуговой деятельности. Оно имеет определенную рекреационную функцию – это повышение удовлетворенности отдыхом, более быстрое и полное восстановление моральных и физических сил. В последние годы в организации досуга туристов происходят значительные изменения, что обусловлено рядом причин: заимствованием опыта зарубежных курортов; ростом образовательного и культурного уровня населения; внедрением новых технологий индустрии развлечений; изменением структуры использования свободного времени; активизацией гастрольной и концертной деятельности профессионалов театра, кино и эстрады.

Актуальность выбранной темы обусловлена тем, что все больше туристов, отправляющихся в путешествие, интересуются не только условиями проживания и экскурсионной программой, но и наличием и уровнем команды аниматоров отеля. Туристы ждут от грядущего отдыха чего-то особенного и необычного. Поэтому все, что делается в отеле, направлено на создание максимально комфортных условий для отдыха, создание всех тех предпосылок, при которых клиент хотел бы снова возвращаться в этот отель.

Анимация является продуктом конкуренции между курортами, стремящимися разнообразить отдых своих клиентов. Туристский анимационный сервис наиболее развит в курортных зонах, где он способствует повышению аттрактивности туристских путешествий и качества отдыха. В курортных зонах всего мира существует четкое осознание того, что особая роль принадлежит организации досуга отдыхающих: игровым мероприятиям, активным соревнованиям, различным шоу и праздникам и т. д.

При написании бакалаврской работы использовались труды таких авторов, как Е. Н. Артёмова, И. И. Булыгина, И. А. Плужников, М. С. Сочкова, Т. Л. Чернышева, И. А. Волкова, М. Н. Гришанова, А. А. Журавлева и др.

Целью бакалаврской работы является исследование особенностей и технологии организации анимационно-досуговой деятельности на гостиничных предприятиях.

В соответствии с целью бакалаврской работы были определены следующие задачи:

1. рассмотреть анимацию как вид культурно-досуговой деятельности;
2. изучить виды анимационных программ и этапы их разработки;
3. рассмотреть специфику организации анимационной деятельности на гостиничных предприятиях;
4. проанализировать анимационные формы организации досуга в пансионате «Семидворье» (Республика Крым);
5. разработать проект и обосновать мероприятия по совершенствованию анимационной деятельности в пансионате «Семидворье».

Бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложения. Введение раскрывает актуальность темы, определяет объект, предмет, цель и задачи исследования. В первой главе даются теоретические основы анимационно-досуговой деятельности в индустрии гостеприимства, при этом нами рассматриваются основные понятия, цели и задачи анимации, формы культурно-досуговой деятельности, определяются виды анимационных программ и этапы их разработки, освещаются формы организации анимационных мероприятий в гостинице. Во второй главе исследуются особенности анимационно-досуговой деятельности в пансионате «Семидворье». Дается общая характеристика деятельности пансионата «Семидворье» в Республике Крым, проведен анализ анимационных форм организации досуга в пансионате «Семидворье». В третьей главе представлен проект новой анимационной программы для пансионата «Семидворье», рассчитываются затраты на организацию новой программы и оценивается ее эффективность. В заключении подводятся итоги исследования, формируются окончательные выводы по рассматриваемой теме.

Основное содержание бакалаврской работы

В последнее время все больше туристических комплексов стараются поднять уровень обслуживания именно за счет наличия в их структуре анимационно-досуговой службы. Анимация – это своеобразная услуга, нацеленная на повышение качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, также преследующая цель продвижения туристского продукта на рынке для повышения доходности и прибыльности турбизнеса. Анимация является системой мероприятий по созданию и реализации программ для занятия свободного времени туристов. Также она считается базовым направлением культурно-досуговой программы. В свою очередь, культурно-досуговая деятельность определяется как разновидность активности.

Культурно-досуговая деятельность гостиничного предприятия включает разнообразные формы её организации (детские развлечения, анимационную, экскурсионную, спортивно-массовую, концертную деятельности на гостиничном предприятии, фестивали, конкурсы, вечера отдыхов и развлечений (дискотеки и караоке), водные развлечения, показы фильмов).

В задачу анимации входит организация культурного отдыха, который является средством не только избавления от усталости, но и нейтрализации негативных воздействий повседневной жизни. При организации такого отдыха необходимо продумать программу, способную отвлечь гостей от повседневных проблем. Курортный отель нуждается в особой инфраструктуре и больших возможностях, чтобы предложить туристу полную анимационную программу, что требует огромных материальных затрат. Несмотря на это, руководство отелей идет на большие расходы, для того чтобы удовлетворить любые пожелания гостей.

Анимационные программы разрабатываются в зависимости от размера отеля, его местонахождения, функциональной ориентации, спектра оказываемых дополнительных услуг, от таланта аниматоров.

Анимационные программы отеля способствуют становлению тренировки, развитию, сохранению и восстановлению здоровья человека. Эти оздоровительные элементы определяют следующие виды программ анимации, которые можно организовать в отеле:

- спортивно-оздоровительные программы, в основе которых лежит стремление к здоровому образу жизни, укреплению здоровья и поддержанию физической формы.

- конкурсno-игровые, развлекательные и шоу-программы – это своеобразное спортивное противостояние, где соревнуются в остроумии, находчивости, сообразительности участники и болельщики.

- культурно-познавательные анимационные программы туркомплекса строятся на приобщении туриста к культурно-историческим и духовным ценностям нации, страны, местного населения и включают посещение музеев, театров, художественных галерей и др.

- танцевально-развлекательные программы основываются на методе ритмического движения – это дискотеки, танцевальные вечера, диско-театр.

Подготовку, организацию и проведение анимационной программы осуществляет анимационная команда отеля. При формировании анимационной программы следует учитывать ряд факторов:

- 1) для кого делается программа, где определяется возраст и пол будущих зрителей, социальное положение и профессиональная занятость, национальность, стиль жизни отдыхающих в отеле людей, состояние здоровья.

- 2) что заложено в основу анимационной программы (главная идея и цели ее достижения);

- 3) как построить анимационное событие.

Как правило, в начале нового сезона шеф аниматоров при содействии команды разрабатывает и утверждает анимационную программу на весь сезон. На каждый день недели (по часам) составляется точное расписание мероприятий, и на каждого члена команды возлагаются определенные обязанности по их проведению.

Общая программа анимации готовится таким образом, чтобы развлекательные и спортивные элементы были разнообразны по своей форме, интересны туристам и чтобы в проводимых мероприятиях было задействовано как можно больше участников.

Технологический процесс создания анимационных программ включает объект деятельности (обслуживаемых туристов, население), субъект деятельности (руководителей, специалистов анимационной службы) и собственно анимационную деятельность со всеми ее компонентами.

Первый этап процесса создания и реализации анимационных программ – подготовительный. На данном этапе проводится анализ предлагаемых анимационных программ; изучение целевой аудитории; определение целей и задач программы; выбор идеи, концепции, формата программы; выбор места и времени проведения программы; создание или подбор сценариев анимационных мероприятий; составление сметы расходов на проведение программы; подбор творческих коллективов; техническая подготовка; проведение репетиций, обучение правилам игр.

Второй этап – начальный, предполагает проведение рекламной кампании намеченных анимационных мероприятий, установление контакта с гостями, сбор заявок на различные анимационные программы, проведение опроса среди гостей с целью определения предпочтительных форм работы.

Третий этап – содержательный – этап проведения анимационной программы для различных групп клиентов.

Четвертый этап – заключительный, в рамках которого награждают участников, прощаются с гостями, а также подводят итоги.

В последнее время в курортно-оздоровительных учреждениях всего цивилизованного мира активно стали использоваться формы и методы так называемой культурно-досуговой анимации. Основой культурно-досуговой анимации туристского обслуживания в отелях служат: комплексный подход к организации мероприятий, свобода выбора этих мероприятий, театрализация, использование разнообразных приемов и всех видов искусства.

Анимация в гостинице носит комплексный характер благодаря специальным программам, которые охватывают все виды и формы анимации, дает возможность для хорошего общения, приятных личных и совместных переживаний и для развлечений. К традиционным формам организации анимационных мероприятий в гостинице относятся карнавал, раут, банкет, мистерия, раус и шоу-представление. Большой популярностью среди отдыхающих пользуются разнообразные конкурсные программы.

Профессиональная команда анимационного сектора, круглосуточно заботящаяся о досуге отдыхающих, организует и проводит игры, конкурсы и спортивные соревнования, приглашает на представления, театральные и танцевальные шоу, мюзиклы, комедии, концерты классической музыки. В общем, делает все, чтобы сделать отдых интересным и незабываемым.

В последнее время в России работники анимационных служб больших гостиничных комплексов активно используют для развлечения отдыхающих общекурортные мероприятия и концерты, проводимые гастрوليрующими «звездами» эстрады, театра и кино. В современном мире в условиях жесткой конкуренции на рынке туристских услуг невозможно представить гостиничный комплекс без организации в ней анимационной деятельности, с использованием новых современных ее форм.

В практической части бакалаврской работы исследовались особенности организации анимационной деятельности в пансионате «Семидворье» (Республика Крым). Пансионат «Семидворье» расположен недалеко от г. Алушты и его отличает развитая инфраструктура. Целевым сегментом потребителей услуг пансионата «Семидворье» являются сотрудники и пенсионеры уголовно-исполнительной системы, члены их семей, рабочие и служащие УИС. Удачное месторасположение комплекса «Семидворье» также позволяет отдыхающим посетить такие достопримечательности Крыма как Воронцовский, Массандровский, Ливадийский дворцы, Никитский ботанический сад, Форос, Судакскую крепость, Бахчисарай и др.

Анимационные программы – это особые услуги пансионата «Семидворье», успешное проведение которых решает сразу несколько задач: привлечение в пансионат «Семидворье» новых посетителей; повышение лояльности гостей пансионата. Для взрослых и для детей в пансионате проводятся дискотеки, киносеансы, спортивные соревнования по волейболу, баскетболу, мини-футболу. На территории имеется небольшая детская, спортивная площадки, футбольная площадка с качественным покрытием, сцена-амфитеатр, баскетбольная и волейбольная площадки.

К сожалению, в настоящее время в пансионате «Семидворье» нет полноценной анимационной службы. Она представлена инструктором организационно-массовой работы. Один человек отвечает за все отделы анимационной службы сразу: за музыкальные и танцевальные мероприятия, за спортивные соревнования и т.п. Такая организация труда в современных гостевых учреждениях неприемлема.

В пансионате «Семидворье» имеется хорошая материально-техническая база и достаточное количество возможностей для анимационной деятельности, но культурно-досуговые мероприятия здесь проводятся нечасто и не отличаются разнообразием. В связи с этим нами были разработаны досуговые мероприятия для повышения конкурентоспособности и увеличения прибыли предприятия.

Общая анимационная программа для пансионата рассчитана на 7 дней, также разработаны анимационные программы отдельно для детей и пенсионеров, отдыхающих в пансионате. Целью разработанной анимационной программы является обеспечение полноценной рекреации гостей пансионата «Семидворье» и повышение их удовлетворенности отдыхом в пансионате.

Примерная анимационная программа для взрослой аудитории представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Общая анимационная программа на 7 дней

	понедельник	вторник	среда	четверг	пятница	суббота	воскресенье
9:30 - 10:00	Аквафитнес	Утренняя зарядка на берегу моря	Аквафитнес	Упражнения с элементами и йоги	Аквафитнес	Упражнения с элементами и йоги	Утренняя зарядка на берегу моря
10:30 - 11:30	Зумба	Сапсерфинг	Зумба	Сапсерфинг	Зумба	Сапсерфинг	Зумба
15:00 - 16:00	Мастер-класс по изготовлению масок из природных материалов	Настольные игры для всей семьи	Аквагим	Конкурс любительской фотографии	Настольные игры для всей семьи	Мастер-класс (создание сувениров с помощью 3d-ручки)	Аквагим
16:30 - 18:00 Для взрослых	Спортивные игры (Волейбол)	Спортивные игры (Футбол)	Спортивные игры (Настольный теннис)	Спортивные игры (Бадминтон)	Спортивные игры (Дартс)	Спортивные игры (Баскетбол)	Спортивные игры (Настольный теннис)
19:00 - 19:50	Интерактивная лотерея «Шути и выигрывай!»	Квест «Лучшие головоломки»	Музыкальный квиз «Насколько хорошо ты разбираешься в музыке?»	Игра «Где логика?»	Дискотека	Вечер под гитару. Музыкальный вечер с живым вокалом	Скетч-шоу
20:00 - 22:00	Фильм (Семейное кино)	Мультфильм	Фильм (Приключения, фэнтези)	Мультфильм	Фильм (Комедия)	Мультфильм	Фильм (Боевик)

Отдельные мероприятия в рамках программы – шоу-программы (театрализованная постановка для детей и их родителей, скетч-шоу) в субботу и воскресенье – предполагают совместное досуговое времяпрепровождение взрослых и детей в целях укрепления и гармонизации их взаимоотношений общими яркими впечатлениями и совместной творческой деятельностью. В остальное время взрослые и дети получают условия для отдельного досуга

в группах по интересам (детской, взрослой компаниях и компании пенсионеров).

Утренняя программа каждой группы по интересам начинается с обретения жизненного тонуса и бодрого настроения (утренней разминки на основе различных техник с различным спортивным инвентарем для детей и взрослых) через активную деятельность в форме пляжного отдыха, с элементами физических упражнений (сапсерфинга, аквафитнеса). В группе пенсионеров дополнительно организованы специальные упражнения, которые просты и доступны, менее травматичны, к тому же являются одновременно зарядкой и тренировкой: скандинавская ходьба, дыхательная гимнастика.

Дневная программа в каждой группе выстраивается параллельно, сохраняя общую интенцию досуговой деятельности включает в себя творческие занятия, различные мастер-классы, перед дневным отдыхом. После отдыха организована активная спортивно-развлекательная деятельность (игры, конкурсы, соревнования, квесты), а в вечернее время – культурно-развлекательная программа.

Анимационная программа реализуется на территории пансионата: на пляже, в клубе, в беседке, на спортплощадках. Периодом реализации будут пять лет, в течение которых предполагается реализовать сезонные анимационные программы.

Кадровый состав анимационной службы будет состоять из сотрудников создаваемой анимационной службы. В отделах детской анимации – из специалистов с педагогическим образованием. Ответственным за организацию анимационной деятельности является главный менеджер анимационной службы. Исполнители – анимационная служба пансионата.

Анимационные услуги в рамках программы будут оказываться бесплатно (себестоимость услуг включается в пакет обслуживания).

Конкурентными преимуществами анимационной программы является:

- соответствие новейшим тенденциям гостиничной анимации по тематике и жанровой принадлежности анимационных мероприятий;

- высокая степень вариативности программных мероприятий;
- отсутствие необходимости дополнительно оплачивать анимационные услуги.

Для реализации анимационной программы необходим следующий реквизит:

- мелкий реквизит (мячи, обручи, канат для перетягивания, цветные мелки, призы, аквагрим, кисточки, бумага, клей, ножницы, картонные маски, краски, трафареты для рисования, настольные игры, нудлс (гибкие палки), плавательные доски, коврик для йоги, 3d-ручки, палки для скандинавской ходьбы).

- крупный реквизит: костюмы для трех аниматоров, звуковое оборудование для детской дискотеки, пеногенераторы, SUP-доски, принтер цветной, гитары.

Перед тем, как внедрить новую анимационную программу необходимо тщательно спланировать расходы. Чтобы понять, из чего состоит стоимость проведения анимационной программы, и определить, где оптимизировать расходы, составляется смета на проведение анимационной программы. Нами была составлена смета материальных затрат на реализацию анимационной программы для гостей пансионата, а также смета расходов по оплате труда сотрудников при реализации анимационной программы.

Согласно проведенным расчетам, материальные затраты на реализацию анимационной программы пансионата для ее запуска составляют 709500 руб.; переменные затраты на полный период реализации – один месяц – составляют 63060 руб.; на период реализации в течение курортного сезона (4 месяца) первого года составляют 93060 руб. Соответственно имеем прямых материальных затрат на реализацию программы: на второй год — 1170675 руб.; на третий год — 1489950 руб.; на четвертый год — 1880175 руб.; на пятый год — 2270400 руб.

Расходы по оплате труда при реализации анимационной программы отеля на полный период реализации – один месяц – составляют 210000 руб.;

на период реализации в течение курортного сезона (4 месяца) первого года составляют 840000 руб. К дальнейшему расчету принимаем (в руб.): 2-й год — 924000; 3-й год — 1016400; 4-й год — 1118040; 5-й год — 1229844.

Экономическое обоснование реализации концепции анимационной программы позволило нам выявить сумму материальных затрат на реализацию анимационной программы и расходов по оплате труда при реализации анимационной программы в среднесрочной перспективе развития предприятия (ближайшие пять лет). Вследствие проделанной работы можно отметить, что разработка анимационной программы улучшит образ пансионата в глазах потребителей и конкурентов.

Результат обосновывается тем, что комплекс услуг в первую очередь носит социальный характер, так как проект направлен на расширение ассортимента услуг для гостей, на более комфортное их пребывание в пансионате. Следовательно, проект можно считать уместным для внедрения его в деятельность пансионата. Экономическая эффективность от предложенной нами анимационной программы будет выражаться в росте спроса и увеличении прибыли предприятия.

Таким образом, в последние годы в организации досуга отдыхающих происходят значительные изменения, что обусловлено рядом причин: заимствованием опыта зарубежных курортов, ростом образовательного и культурного уровня населения; внедрением новых технологий; изменением структуры использования свободного времени. Потребитель ставит перед собой задачу получить положительные эмоции и заряд энергии во время отдыха. В связи с этим важной частью деятельности гостиничного предприятия, выражением высокой степени ее профессионализма является организация анимации. Гостиничная анимация является ключевым компонентом современного туристического сервиса.

Заключение

В современном мире в условиях жесткой конкуренции на рынке туристских услуг невозможно представить гостиничный комплекс без организации в нем анимационной деятельности. По оценкам специалистов, в настоящее время включение анимационных программ культурно-познавательного, спортивно-туристского, развлекательного характера в содержание работы отелей повышает их престиж и востребованность на рынке гостиничных услуг.

В теоретической части работы мы рассмотрели культурно-досуговую анимация как актуальное направление деятельности современного гостиничного предприятия. Анимационная деятельность в отелях играет большое значение в создании благоприятного психологического климата в гостинице, тем самым создает предпосылки для повторного приезда гостей, что заметно способствует повышению имиджа и увеличению дохода гостиницы. Сервис нужно строить не только по принципу спроса (что хочет гость), но и по принципу предложения (гостиница предлагает новые услуги, которые может оказать, а гость выбирает).

При изучении теоретических аспектов формирования анимационной деятельности можно сделать вывод, что организация развлечений выступает как самостоятельное, относительно обособленное звено экономической системы, привлекая значительные материальные, финансовые, трудовые ресурсы. В этом плане индустрия развлечений характеризуется специфическими технологиями, системами управления, результатом деятельности, организацией труда, персоналом. Заполняя развлечениями, часть своего свободного времени человек восстанавливает себя и как трудовую единицу.

В практической части бакалаврской работы мы исследовали особенности анимационно-досуговой деятельности в пансионате «Семидворье» в Республике Крым. Пансионат «Семидворье» – это

предприятие, занимающее устойчивую позицию на рынке гостиничных услуг, так как помимо своих основных услуг, предлагает гостям дополнительные услуги, которые в свою очередь влияют на дальнейшее развитие предприятия, что является весьма положительным фактором. Пансионат «Семидворье» дает возможность семьям с детьми весело проводить свой досуг. Дети могут в сопровождении взрослых играть на детских и спортивных площадках, отдыхать в кафе, ресторане, на оборудованном пляже.

Проанализировав анимационную деятельность пансионата «Семидворье» можно сделать вывод о том, что руководители пансионата слабо уделяют внимание организации разнообразного досуга для гостей, хотя для этого имеется соответствующая материально-техническая база. В связи с этим нами были разработаны три варианта анимационных программы для разных категорий отдыхающих, что поможет сделать пребывание гостей в пансионате захватывающим и интересным. Согласно расчетам, общие затраты на организацию анимационной деятельности составят 273060 руб. Эффективность предложенной нами анимационной программы будет выражаться в дополнительном притоке гостей – увеличении загрузки пансионата, а также повышении конкурентоспособности пансионата. Проект имеет важный социальный эффект, поскольку направлен на расширение ассортимента услуг для гостей и на более комфортное их пребывание в пансионате. Также предполагается увеличение анимационной команды, что поможет добиться высоких результатов обслуживания и удовлетворения всех интересов отдыхающих.

Таким образом, современные гостиничные предприятия – это не просто место для проживания, а культурный центр, где люди имеют возможность, переключаться с трудовой деятельности на отдых и развлечения. Анимационный сектор является косвенным источником прибыли, повышает доходность предприятий индустрии гостеприимства за счёт разнообразия именно анимационных услуг.