

Содержание

Введение.....	3
1. Теоретические аспекты отдыха и развлечений в гостиничной индустрии.....	5
1.1. Общие положения индустрии развлечений.....	5
1.2 Виды отдыха и развлечений в современных отелях.....	8
2. Анализ организации отдыха и развлечений в гостинице «Горский сити»....	17
2.1. Характеристика гостиницы «Горский Сити».....	17
2.2. Анализ организации отдыха и развлечений в «Горский Сити».....	21
3. Разработка рекомендаций по организации отдыха и развлечений.....	27
в «Горский сити».....	27
Заключение.....	36
Список источников.....	38

Введение

Досуг в современных гостиницах играет далеко не последнюю роль в удовлетворении потребителей. Мало того, он отлично позволяет каждому гостю стабилизировать своё эмоциональное состояние, отчасти снять накопившееся напряжение, получить удовлетворение от времяпровождения, а также скрасить жизнь новым и достаточно интересным общением.

Данная тема достаточно актуальна в наше время, так как на практике у большинства гостиниц возникают проблемы с организацией подобного рода мероприятий, что конечно же, в некотором, отражается на их рейтинге. Актуальность исследования заключается в том, что для немалого количества средних и более престижных отелей проведение и обслуживание развлекательных мероприятий является одной из существенных статей прибыльности. Тем не менее, конкуренция на рынке сегодня настолько велика, что выгодное расположение, большой выбор конференц-залов в сочетании с качественной кухней не всегда гарантируют успех отеля. Необходимы новые маркетинговые решения, которые будут выделяться на общем фоне рынка досуга.

Посетив гостиницу, каждый турист хочет получить положительные эмоции, а также хорошо отдохнуть после насыщенного дня. Когда гость приезжает в своё место отдыха, ему хочется знать и понимать, что посетителям здесь рады, а также то, что персонал готов развлекать и разбавлять их будни.

Любой серьёзно позиционирующий себя отель даст понять туристу, что в дальнейшем это будет только большой плюс, как для посетителей, так и для самой гостиницы. Помимо того, данное место отдыха должно быть комфортно обустроено и обеспечено всеми необходимыми условиями.

Целью работы является: изучить организацию досуга в гостинице и разработать мероприятия по улучшению данного процесса.

Для выполнения поставленной цели, необходимо решить ряд задач:

- выяснить теоритические аспекты организации досуга;
- проанализировать культурно-досуговые мероприятия в гостинице «Горский Сити»;
- дать краткую характеристику гостиницы «Горский Сити»;
- разработать предложения по улучшению досуга в рассматриваемом отеле.

Объектом исследования выступает гостиница «Горский Сити».

Предмет исследования – организация культурно-досуговой деятельности туристов.

Методами исследования работы являлись: наблюдение, в качестве методов исследования применялись анализы исследуемой деятельности и их результаты.

Курсовая работа выполнялась на базе «Горский Сити» г. Новосибирска.

При выполнении работы использовались действующие законодательные нормативные акты, учебники и научная литература, статьи из периодичных изданий.

1. Теоретические аспекты отдыха и развлечений в гостиничной индустрии

1.1. Общие положения индустрии развлечений

Индустрия развлечений стала интенсивно развиваться примерно с 1999 года. Подъем экономики в то время привел к росту доходов и появлению у населения свободных средств и, как следствие, к росту потребности в различного рода развлечениях. В результате возникла новая отрасль - индустрия развлечений.

Досуг и развлечение одна из важнейших сфер повседневной жизни человека. Удовлетворенность качеством организации своего досуга, доступностью тех или иных развлечений и форм отдыха является для человека не только индикатором его социального положения, но и показателем развития экономики страны в целом и социальной отрасли в частности. Кроме того, наряду с образованием, различные формы организации досуга способны оказать серьезное влияние на мировоззрение, особенно мировоззрение детей и молодежи. Резкое падение доходов населения в начале-середине 90-х годов привело практически к распаду индустрии организации досуга. Закрылись многие кинотеатры, парки, секции, спортивные сооружения. Для значительной части горожан из всех ранее существовавших форм проведения свободного времени, за исключением различных хобби, осталась только возможность просмотра телепрограмм и сериалов [21].

Во всем мире индустрия развлечений (иногда еще используется термин индустрия отдыха и развлечений - *leisure & entertainment* (лэйжа энд энтертейнмент) является очень и очень прибыльным бизнесом. В то же время границы и набор сегментов, составляющих эту индустрию, весьма условны и размыты. Нет и четкого определения самого термина «индустрия развлечений».

Традиционно, к индустрии развлечений относят кинотеатры, дискотеки, боулинг-клубы, гольф-клубы, парки, аттракционы, аквапарки, ночные клубы,

интернет-кафе, катки, роллердромы и тому подобное. В последнее время игорный бизнес (казино, залы игровых автоматов, букмекерские конторы, тотализаторы) также стал позиционировать себя как часть индустрии развлечений и отдыха.

По различным экспертным оценкам в этом секторе экономики оборачивается 2,5-3 млрд.\$. Однако, эти оценки основываются на разрозненных официально учтенных данных. В то же время с учетом общей ситуации в экономике, где по официальным оценкам примерно 30% ВВП находится в теневом секторе, можно сказать, что эта пропорция действует и в различных сегментах индустрии развлечений. Тогда ее общий объем на российских просторах может вырасти до \$3,5-4 млрд. и это уже весьма значимая для экономики страны цифра, которая на самом деле может в ближайшие годы вырасти на порядок, поскольку формирование и развитие индустрии развлечений есть прямое следствие достижения определенного уровня доходов населения, когда, после удовлетворения первичных базовых нужд людей возникает потребность в дополнительных услугах и, главное - появляются средства для того, чтобы этими услугами пользоваться.

Интересно отметить, что при темпах роста российского ВВП в последние три года от 5 до 7% и реального роста потребления населения 7-10%, специалисты оценивают динамику роста в отдельных сегментах индустрии развлечений в 20-30% (горнолыжные комплексы и фитнес-клубы), 50% (парки и аттракционы) и даже 80% (количество мест в новых кинотеатрах). И, что может быть еще более важно, ожидается продолжение активного роста различных направлений досуга и развлечений.

Для городских властей важны не только общие показатели роста этой отрасли, но и ее социальное содержание, в первую очередь наращивание составляющей массового, доступного, семейного досуга.

Таким образом, за последние годы наработаны как минимум четыре концепции организации семейных развлекательных комплексов. И все же для

10,5 млн. жителей столицы этого исключительно мало. Говоря об индустрии развлечений и отдыха в этом широком контексте, нельзя не отметить явно наметившийся дисбаланс в развитии данного направления предпринимательской деятельности. В то время как растет число сомнительных клубов и дискотек, игровых автоматов, устанавливаемых прямо на улице, игровых аттракционов, срок службы которых истек, вся остальная, несравненно более значимая часть отрасли явно отстает в своем развитии, несмотря на огромный потребительский спрос [11].

Что же мы имеем в этой части на сегодняшний день. Сеть кинотеатров, из них 80% оборудованы современными системами показа. Интенсивно развиваются боулинг-центры. О популярности данной сферы говорит тот факт, что боулинг-центры посещают порядка 15% горожан. Достаточно широко развита сеть бильярдных залов. В основном на базе 14 традиционных городских и окружных парков культуры и отдыха воссоздается сеть парковых аттракционов, включая катки. Кроме того, в городе имеются культурно-развлекательные центры, включающие в себя казино, различного рода рестораны, ночные клубы, боулинги, бильярд, концертные площадки.

Однако дисбаланс между потребностями населения в качественном отдыхе и развлечениях с одной стороны, относительно небольшим количеством высококласных развлекательных заведений и значительным количеством сомнительных с другой привел к тому, что, согласно данным института комплексных социальных исследований РАН, только 50,9% жителей пользуются услугами современной индустрии развлечений. (Из них 7,9% посещают игорные заведения и тратят на игорный бизнес 0,5% от всех расходов). 9,7% отдают предпочтение домашнему досугу; 39,4% тратят все свое свободное время на различного рода увлечения (хобби) или встречи с друзьями. Плохими свои возможности в сфере отдыха считают 32,3% жителей. Как видно из приведенной выше статистики только немногим более половины жителей являются потенциальными потребителями услуг, предоставляемых

индустрией развлечений. С учетом большого числа разнообразных составляющих этой сферы - от кинотеатров до роллердромов - это очень незначительное количество.

Основными причинами такого положения являются:

- Недостаточное количество современных досуговых центров и удаленность их от мест проживания.

- Дороговизна таких центров.

- Отсутствие возможности «семейного» отдыха, т.е. такого проведения времени, когда каждый член семьи, включая детей, мог бы найти в едином центре развлечение по своим интересам.

- Отсутствие доверия населения к местам проведения досуга (за исключением модных и дорогих), вызванное большим количеством так называемых «клубов» сомнительного качества.

- И главное - полная гарантия безопасности в местах проведения досуга [3].

1.2 Виды отдыха и развлечений в современных отелях

Современные гостиничные комплексы предлагают посетителям множество самых разных услуг, среди которых разнообразные виды развлечений и отдыха. Теперь приедем в столицу не нужно посещать ночные клубы Москвы, например, или иные развлекательные заведения - все, что нужно для полноценного отдыха, есть в отеле.

Лучшие гостиничные комплексы предлагают всевозможные тематические собрания - вечера, посвященные самым разным событиям, в том числе известным праздникам (в таком отеле можно встретить Новый год, отметить день рождения, отпраздновать День Святого Валентина). Кроме того, в сверхсовременном отеле гостям предлагается возможность провести время в

кругу друзей, например, в специализированном баре, где звучит фортепьянная музыка, и исполняются романсы.

Поклонникам неторопливых бесед, кальяна и восточных танцев, непременно придется по вкусу помещение, оборудованное в восточном стиле и соответствующим образом декорированное. В искусственно созданном Восточном мире можно получить массу удовольствий, в том числе от общения со знающими интеллигентными людьми, превосходно знающих Восток.

Качественный отель предоставляет посетителям возможность насладиться великолепной кухней. В круглосуточных специализированных заведениях можно отведать уникальные блюда, приготовленные настоящими виртуозами по рецептам различных народностей. Неудивительно, ведь даже самый лучший отдых невозможен без вкусного и полезного питания, качество которого не уступает качеству блюд, которые предлагают многие престижные рестораны и бары Москвы [9].

Кроме всего прочего, ведущие отели предоставляют взрослым и детям идеальные условия для занятий спортом. Превосходно оборудованные современные спортивные залы и помещения для занятий фитнесом (а в некоторых случаях и бассейн) позволяют клиентам проводить свободное время с большой пользой.

Особенное значение для поклонников шопинга имеют расположенные на территориях крупных гостиничных комплексов различные магазины, в которых продается все, что угодно, начиная от простеньких сувениров и заканчивая дорогостоящей одеждой и обувью.

Полный комплекс услуг предлагается и тем, кто предпочитает постоянно баловать себя, вне зависимости от места нахождения. Таким клиентам ведущие отели предлагают услуги СПА-центров. В таких центрах можно насладиться сотней разнообразных процедур, необыкновенно полезных для красоты и здоровья, а также посетить парикмахера, косметолога, визажиста. При этом качество предлагаемых процедур не вызывает никаких сомнений.

Виды развлечений:

Спортивно-оздоровительные комплексы (центры)

Health center или Fitness center крупных отелей предлагают громадный набор услуг для занятия спортом и отдыха: бассейн, солярий, бассейн с гидромассажем - джакузи, сауны (турецкие, финские), тренажерные залы, массаж, занятия аэробикой (аквааэробикой) и т. д.

Инструкторы оздоровительного центра обеспечивают посетителей халатами, тапочками, полотенцами, средствами личной гигиены и т. д. Как правило, посещение бассейна, сауны, тренажерного зала входит в стоимость номера. За пользование солярием, джакузи взимается дополнительная плата. Гости также могут воспользоваться услугами массажиста (в номере) за дополнительную плату. В некоторых, наиболее престижных отелях есть возможность попадать непосредственно с жилых этажей в оздоровительный центр с помощью специального лифта.

Салон красоты (Beauty Salon)

Высококвалифицированные мастера предлагают разнообразные виды парикмахерских и косметологических услуг. В салонах красоты, как правило, широкий ассортимент косметики и аксессуаров. В приятной атмосфере комфорта и покоя клиенты могут наслаждаться чашечкой кофе или чая.

Данные подразделения могут брать оплату за оказанные ими услуги самостоятельно или передавать подписанные клиентами счета в службу приема и размещения. Для оперативной передачи информации дополнительно могут использоваться различные компьютерные системы [14].

Ночной клуб (Night Club)

Может предлагать проведение бизнес-ужинов, презентаций, фуршетов, деловых встреч, а также танцев, вечеринок с концертными программами звезд российской и зарубежной эстрады, показ коллекций одежды модельных агентств, и т. д.

В зависимости от класса и уровня отеля к услугам гостей могут предоставляться: концертные залы, кинотеатр, банкетные и конференц-залы для проведения различных мероприятий (съездов, выставок, конференций, семинаров, деловых встреч, приемов и т. д.).

В состав развлекательного центра (комплекса) может входить и казино (Casino).

Современные гостиничные предприятия предоставляют широкий спектр дополнительных и сопутствующих услуг для своих проживающих и посетителей для максимального удовлетворения их нужд и запросов. Это всевозможные магазины, фирменные бутики, пункт обмена валюты (для гостиниц 4 и 5 звезд - круглосуточно), сувенирные, аптечные, цветочные, книжные киоски, библиотека, бильярд, боулинг и многое другое.

В некоторых отелях существует услуга по присмотру за детьми во время отсутствия родителей (Baby Sitter).

В современных гостиницах должна быть на должном уровне организована медицинская помощь (Medical aid). Согласно «Системе классификации гостиниц и других средств размещения», утвержденной приказом № 86 от 21 июля 2005 г. Федерального агентства по туризму (РОСТУРИЗМ), а также на основании Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации «исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты услугу вызова скорой помощи, пользование медицинской аптечкой». Для крупных гостиниц высокого класса обязательно наличие специального медицинского кабинета. В некоторых гостиницах бесплатная медицинская помощь организована круглосуточно (Free medical aid 24 hours round). Сотрудники медицинского пункта обязаны оказывать медицинскую помощь как гостям, так и персоналу отеля. В тяжелых (нестандартных случаях) сотрудники медпункта обязаны обращаться за помощью к городским медицинским службам. Условия пребывания гостей в некоторых гостиницах предусматривают страховую медицинскую защиту.

Гостиничные медицинские пункты должны быть оборудованы современными приборами и инвентарем, а также обеспечены всеми необходимыми медикаментами для оказания медицинской помощи. Что касается сотрудников, не относящихся к медицинской службе отеля, им категорически запрещено предоставлять клиентам какие-либо лекарственные препараты. Во избежание недоразумений и конфликтов персоналу отеля рекомендуется приложить все усилия для оказания помощи клиентам, используя при этом лишь предметы первой медицинской помощи (перевязочные средства, йод, зеленку и т. д.). Во всех других случаях необходимо обращаться к специалисту, профессионалу в медицинской области [19].

Помимо этого в некоторых гостиницах предлагаются дополнительные медицинские услуги: консультации и лечение у стоматолога (Dentist), массаж (Massage) и т. д.

Для тех, кто любит и держит дома собаку или другое животное, поехать в отпуск, командировку или по иным делам - большая проблема. Оставить животное на попечение родственников или знакомых не всегда есть возможность. Сеть специализированных гостиниц для животных не достаточно широка даже в западных странах. Поэтому некоторая часть потребителей гостиничных услуг хотят поселиться в гостинице вместе со своими питомцами.

Что касается московских отелей, то лишь небольшая часть из них (приблизительно 10 %) позволяет гостям размещаться в номерах вместе со своими питомцами (чаще всего это собаки). Разные отели имеют и разные порядки на этот счет. Некоторые отели требуют справку от ветеринара о состоянии здоровья животного, в других гостиницах непременным условием проживания будет наличие специальной клетки для содержания животного. Разными будут и тарифы на размещение гостей с четвероногими друзьями. В высококлассных отелях дополнительная плата за такой вид услуги может составлять от 12 до 50 долл. в сутки. За рубежом почти все отели, если необходимо, принимают гостей с животными. При этом в отелях созданы

отличные условия для домашних любимцев: специально приготовленная пища, услуги по выгулу на специально отведенных площадках и т. д. Клиентам желательно заранее согласовать данные вопросы с гостиницей.

Как правило, в отечественных гостиницах размещение гостей с животными разрешается по согласованию с администрацией гостиницы при предъявлении ветеринарного свидетельства, с отметкой о вакцинации против бешенства. Владельцы животных должны соблюдать следующие санитарно-гигиенические и ветеринарно-санитарные правила и нормы:

- в общественных местах собаки и кошки должны находиться на коротком поводке и только в сопровождении владельцев;

- владельцы животных обязаны поддерживать нормы санитарного содержания в гостинице. Если собака оставила экскременты в гостинице, они должны быть незамедлительно убраны владельцем;

- при выгуле собак владельцы обязаны иметь при себе совок и пакет для сбора экскрементов, оставленных животными, которые незамедлительно собираются в пакет и выбрасываются в урну;

- владельцы животных обязаны принимать необходимые меры, обеспечивающие безопасность окружающих людей и животных;

- выводить собаку на прогулку необходимо на поводке и в наморднике. Запрещается выгуливать собак и появляться с ними в общественных местах лицам в нетрезвом состоянии и детям до 14 лет;

- владельцы собак должны обеспечивать тишину в жилых помещениях гостиницы с 10 часов вечера до 8 часов утра.

Гости отеля должны иметь информацию о ближайшей ветеринарной клинике [10].

Отель может предложить своим гостям воспользоваться фотоаппаратом, зонтиком, подготовить букет и многое, многое другое. Эти и другие дополнительные и сопутствующие услуги дают возможность гостям отеля

чувствовать себя комфортно, плодотворно поработать и отдохнуть. Их оценят и туристы, и приехавшие по делам бизнесмены.

Часто у гостей возникает потребность в продлении срока проживания. Гостям желательно уведомить об этом службу приема и размещения заранее, для того чтобы гостиница могла планировать загрузку и привести в соответствие желания клиентов со своими возможностями. В случае невозможности продления проживающие должны освободить номер в согласованный срок. Если есть возможность продления срока проживания, администратор делает соответствующие коррективы в компьютерной программе и в соответствующих документах. Прежде чем продлить срок действия пластикового ключа-карты (в тех гостиницах, где применяются электронные системы запирающих помещений), следует проверить сумму кредита и при необходимости провести процедуру дополнительной преавторизации.

Иногда возникает необходимость перевода проживающих в гостинице гостей из одного номера в другой. Бывает множество причин и поводов для этого.

Во-первых, это неудобства для гостей, возникшие по вине гостиницы из-за каких-либо технических неполадок, как-то: неисправность телевизора, кондиционера, телефона, холодильника, санитарно-технического оборудования и др. Во-вторых, клиентов может что-то лично не устраивать в номере. Например: вид из окна, специфический запах, шум от соседей, цветовая гамма номера и т. д. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ «исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предоставления потребителем соответствующего требования».

При серьезных неполадках, неисправностях оборудования или приборов, требующих длительного времени для ремонта, а также при объективных, обоснованных претензиях проживающих необходимо однозначно переселить их в другой номер аналогичной категории. При этом необходимо

зафиксировать этот факт в компьютерной программе и сделать пометки в соответствующих документах. Помимо службы приема и размещения сведения о переводе клиентов из одного номера в другой должны иметь поэтажная служба (Housekeeping) и служба питания (Food service). Служба горничных должна оперативно произвести уборку освободившегося номера, дать сведения о готовности его к новому заезду, и таким образом гостиница может избежать простоя. Службе питания эти сведения также очень важны для того, чтобы избежать путаницы в приеме и доставке заказов клиентам [2].

Сотрудник службы приема и размещения оформляет специальный бланк, состоящий из 3 экземпляров и обеспечивающий копировальный эффект, в котором указывает:

- дату перевода;
- фамилию клиента;
- из какого номера в какой переведен;
- цену прежнего и нового номера;
- свою должность и фамилию,
- и далее рассылает сведения по службам.

У гостя необходимо поинтересоваться, нужна ли ему помощь подносчика багажа, горничной, для того чтобы переместиться из прежнего номера во вновь предоставленный.

Если часть неполадок можно устранить в рабочем порядке, оперативно, не создавая неудобства для клиентов, то нет необходимости в переводе в другой номер. Также не следует торопиться с немедленным переводом в другой номер, когда гости слишком «капризничают», придираются к мелочам, жалуются не по существу, а иногда даже злоупотребляют своим статусом гостя (клиента, потребителя). Персоналу не следует забывать о том, что надо вести дело по-хозяйски, экономно. Конечно, необходимо приложить все силы, для того чтобы ликвидировать недостаток, но при этом также следует подобрать слова, уговорить клиента остаться в данном номере до истечения срока данных

суток проживания, а со следующего дня перевести в другой номер. Служащие отеля должны хорошо понимать, что перевод из одного номера в другой связан с возможными дополнительными расходами (замена постельных принадлежностей, косметических средств и предметов личной гигиены), а также с неудобствами для персонала (проверка мини-бара, дополнительная работа подносчика багажа или горничной). Критерий «недостатка» услуги порой очень трудно определить, поэтому в каждом конкретном случае требуется индивидуальный подход.

2. Анализ организации отдыха и развлечений в гостинице «Горский сити»

2.1. Характеристика гостиницы «Горский Сити»

«Горский Сити» это крупнейший бизнес Новосибирска – сибирский бренд, основанный в 2013 году. За время работы команда отеля оказала сибирское гостеприимство сотням тысяч гостей из разных уголков России и 109 стран мира. Расположен по адресу улица Немировича-Данченко 144а [2].

Номерной фонд отеля «Горский Сити» представлен 268 номерами различных категорий: от одноместного стандарта до президентских апартаментов - самого большого номера, расположенного на двух последних этажах отеля.

Светлые и современные номера оборудованы всем необходимым: кроватью с ортопедическим матрасом и мягкими подушками, комфортной рабочей зоной, плазменным телевизором с кабельным телевидением, а также индивидуальной ванной комнатой с гигиеническими принадлежностями. В номерах повышенной комфортности гостям предоставляются дополнительные услуги. На всей территории отеля предоставляется беспроводной доступ в Интернет.

Гостиница построена в Ленинском районе на левом берегу реки Обь. Дата строительства – 2013 г.

Гостиница нового поколения ориентирована на гостей, которые привыкли жить в ритме большого города: в 22-этажном здании нашлось место номерному фонду разных категорий, ресторану, бару, тренажерному залу, парковке и 6 конференц-залам. Гостиница соединена удобным переходом с крупным торговым центром.

Общая площадь - более 14 000 кв. м, 268 номеров, из них 10 % люксов, остальные номера стандартного европейского уровня [19].

Специально для гостей «Горский Сити» разработана уникальная программа с сибирским характером – «Hot Siberia». Стараются сделать

знакомство с Новосибирском продуктивным и незабываемым. «Горский Сити» – это 268 комфортных номеров с элегантным интерьером и всем необходимым для полноценного отдыха. Все номера оснащены удобной рабочей зоной, кабельным телевидением и бесплатным, высокоскоростным Wi-Fi. Белоснежное постельное белье, мягкие подушки и ортопедические матрасы подарят Вам самый сладкий и спокойный сон.

Инфраструктуру гостиницы составляют: ресторан на 120 гостей, банкетный зал на 45 мест, круглосуточный лобби-бар, библиотека, журнальный зал, бизнес-центр, зимний сад, профессиональный фитнес-центр. Конгресс-центр отеля включает 6 многофункциональных конференц-залов вместимостью до 500 человек.

Hot Siberia – это:

- сибирская кухня в ресторане отеля;
- iq-четверг – лекции об истории Новосибирска и Сибири, актуальные вопросы современной жизни города и области;
- творческие встречи с сибирскими художниками и писателями;
- постоянная экспозиция картин новосибирских художников;
- деловая газета «горские ведомости» – сводки исторических новостей в специальном выпуске [2].

Программа «Hot Siberia» способствует лучше узнать историю Новосибирска и узнать, что такое истинное сибирское гостеприимство.

К услугам Бизнесменов предоставляются:

1. Конференц-зал «Горский».

Площадь зала 70 кв.м., вместимость – до 70 человек.

Оборудование:

- проектор;
- лазерная указка;
- музыкальный центр и микрофоны;
- экран (150x200);

- флип–чарт, блокнот, маркеры для флип–чарта;
- канцелярские принадлежности (бумага, ручки);
- вода (кулер).

2. Конференц-зал «Лондон».

Площадь зала 25 кв.м., вместимость – до 20 человек.

Оборудование:

- мультимедийный проектор;
- лазерная указка;
- экран (110x110);
- флип–чарт, блокнот, маркеры для флип–чарта;
- канцелярские принадлежности;
- кулер.

Также можно воспользоваться: услугами прачечной, камерой хранения, библиотекой и посетить зимний сад. Для гостей работает круглосуточный Room–service который находится у входа на 1–м этаже.

С 3-го по 7-й этаж в Горский Сити расположены элегантные и комфортабельные номера категории Deluxe Studio, Deluxe Suite; с 8-го этажа по 19-ый находятся номера категории Standard Single, Business Single, Business Double, Business Twin.

Однокомнатный одноместный номер площадью 20 м² оснащен всеми современными удобствами. Здесь есть все, для того чтобы погрузиться в мир спокойствия.

Номер с кондиционером, сейфом, холодильником, комфортной рабочей зоной, плазменным телевизором, чайной станцией. Светлая ванная комната с косметикой для душа, комплектом махровых полотенец, тапочками и халатом.

Однокомнатный одноместный номер площадью 18 м², стильный интерьер которого одновременно прост и элегантен.

Панорамные виды города и высококлассное обслуживание создадут для каждого проживающего неповторимую атмосферу комфорта и превзойдут ожидания самых взыскательных гостей.

20 этаж занимают два номера Luxe и Luxe Superior – люксы, в которых легко забыть о внешней суете, открыть незабываемый вид города с высоты птичьего полета.

Наглядно организационная структура «Горский Сити» представлена на рисунке 2.1.

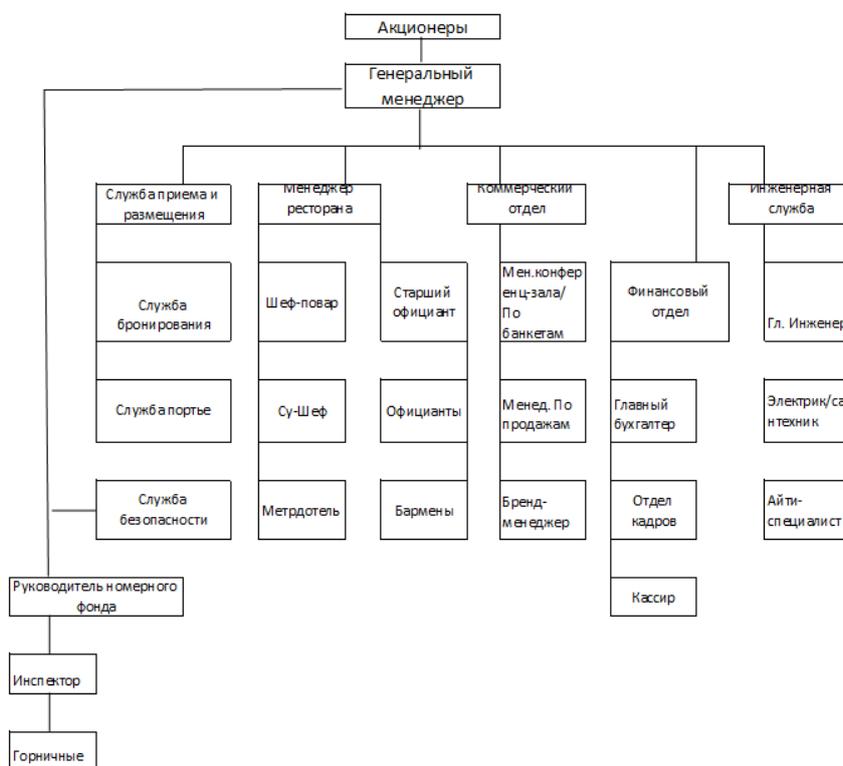


Рисунок 2.1 - Организационная структура «Горский Сити»

Организационная структура гостиницы носит линейно-функциональный характер, а также является рациональной. Эта структура наиболее распространенная в настоящее время.

Генеральным менеджером отеля «Горский сити» является Вялкова Оксана Анатольевна. В ее подчинении находятся все руководители отделов, таких как руководитель «Службы приема и размещения», руководитель ресторана, Коммерческий отдел, Инженерная служба, руководитель номерного фонда, служба безопасности, финансовый отдел.

У отеля «Горский Сити» есть свой ресторан, в отличие от конкурентов. Горский Сити заботится не только о комфортном проживании гостей, но и об их здоровье. Каждое утро в ресторане отеля с 7-00 до 11-00 подают завтрак в формате «шведского стола», который входит в стоимость проживания. В будние дни с 12-00 до 16-00 ресторан отеля приглашает на бизнес-ланч, с 18-00 до 21-00 можно заказать бизнес-ужин. Лобби-бар отеля - зона для всех посетителей.

В Горский Сити расположен один из самых современных и технически оснащенных конференц-центров Новосибирска. 6 многофункциональных конференц-залов, площадью от 45 до 235 кв.м. рассчитаны на аудиторию до 280 человек, что позволяет проводить мероприятия с большим количеством гостей.

Горский Сити также опередил своих конкурентов и по количеству предлагаемых услуг, как платных так и бесплатных.

Можно сделать вывод, что отель Горский Сити превзошел своих конкурентов. В «Горский Сити» созданы лучшие условия для комфортного проживания гостей.

2.2. Анализ организации отдыха и развлечений в «Горский Сити»

Прежде всего следует рассмотреть услуги досуга и отдыха в отеле. К сожалению, в Новосибирске развлечение при самом отеле предлагают очень мало. Для поддержания здорового образа жизни отель предлагает фитнес-центр, оснащённый современными высокотехнологичными тренажерами Пресог. Так же поможет гостям расслабить тело и душу спа-центр. Отель предоставляет для гостей джакузи, гидромассажный бассейн, расслабляющие сауны и другие услуги.

«Горский Сити» в Новосибирске расположен рядом с крупными торговыми и офисными зданиями, поэтому в качестве развлечения или самосовершенствования гость может посетить только достопримечательности

в центре города и немного дальше. Персонал отеля занимается организацией транспорта и может рассказать о самых популярных достопримечательностях города. В первую очередь гостям Новосибирска стоит посетить крупнейший в России Театр Оперы и Балета, расположенный неподалеку от отеля, в самом центре города.

Так же гости обращают свое внимание на Краеведческий музей с коллекцией более 200 000 предметов, иллюстрирующих 150 000 лет истории Сибирского региона.

Особенно хорошо можно провести время в Новосибирском Зоопарке, как с детьми, так и семейной парой или просто с друзьями. В зоопарке содержат более 10 000 особей 756 видов животных, и это еще не все. Зоопарк предлагает фото с экзотическими животными и океанариума до парка Юрского периода.

С мая по сентябрь можно совершить прогулку на теплоходе по крупнейшей реке Сибири - Обь и посетить еще несколько примечательных мест г.Новосибирска.

Среди организации отдыха считается проведение ивент-мероприятий – это мероприятия, которые организуют для формирования положительного мнения. «Горский Сити» проводит самые различные ивент-мероприятия, и как правила они начинают и заканчиваются с того, что персоналу отеля приходится работать на скорость. Для большой группы людей выставляются различные легкие закуски, несколько видов питья: чай, вода, возможно морс или сок.

Среди разновидностей таких компаний можно подчеркнуть мастер-классы, благотворительность, выставки, спонсорство, презентации и многое другое.

Далее необходимо рассмотреть на основе проведенного анализа отзывов «Горский Сити» преимущества и недостатки организации отдыха и досуга, затем составить рекомендации по совершенствованию. Исходя из данных следует выяснить, чего не хватает отелю для успешной

конкурентоспособности с другими гостиничными предприятиями. Данные для анализа были взяты с сайта novosibirsk.flamp.ru.

Таблица 2.2 - Преимущества и недостатки организации отдыха и досуга в отеле «Горский Сити»

Положительные стороны	Недостатки
В большинстве случаев гости хвалят ресторан и подаваемую в нем еду	Нет развлечения для маленьких детей
Клубный лаундж	Персонал хоть и хорош, но выполнение своих обязанностей оставляет желать лучшего, как отмечают некоторые гости
Номер для новобрачных	Помещения гостиницы не оборудованы местами для семей с детьми
Приветливый персонал, готовность всегда помочь, все сделать, на все вопросы ответить	Нет предложений по экскурсиям
Положительно отметили джакузи и СПА	
Дают фирменное печенье при заселении**	
Близкая доступность (конференц-залы, парковка, такси и т.д.)	

Отель организует приятную атмосферу для гостей, которые забронировали номер для молодоженов, все как нужно: цветы, шампанское, клубника, завтрак... Во многих случаях отдых в самый день свадьбы портят именно казусы в работе, например, в случае с ранним или поздним заездом. Гости описывают случаи, когда им звонят и говорят, что свободных номеров нет в день свадьбы, или если им приходится ждать, когда подготовят номер, чтобы переодеться и отправиться на фотосессию и т.п.

В целом отмечается медленная работа персонала, особенно хорошо заметно это в праздники, например, на свадьбу, когда день расписан по секундам. Многие из гостей, которые оставляли отзыв, приезжали для отдыха, поэтому очевидно отмечали в качестве положительных сторон СПА, чуть холодноватый бассейн (с приятным теплым полом!), теплую сауну. С услугами отдыха проблем никаких, за исключением моментов, когда персонал гостиницы должен их преподнести. Случалось такое, что дверь в СПА просто оказывалась закрыта, а магнитная карточка на него никак не действовала, опять же, гостям приходилось долго ждать администратора. Существенно

портили праздники именно работа персонала, которая заявляла в тот самый важный день, что номер не готов или свободных номеров нет. Большинство отзывов были именно о первой ночи после свадьбы, на втором месте причисляю отдыхающих, а затем следовали гости, пребывающие на мероприятие.

Все же не все отзывы по поводу мероприятий были настолько плохи, как кажется; в основном гости довольны комплиментами от отеля и услугами, которые входят в номер для новобрачных.

Можно сделать вывод, что организация отдыха во многих случаях не соответствует качеству. Работа должна быть бесперебойной, особенно в такие праздничные мероприятия, как свадьба, в то время как гости отмечают, что сотрудники отеля издеваются над ними внезапно занятыми номерами, неполной информацией или форс-мажорами. С другой стороны, не все обязательно плохо, какая-то часть гостей оставила хорошие и приятные отзывы о сервисе и услугах отдыха.

Таблица о плюсах и минусах отходит на второй план, ниже идет характеристика в числах 163х отзывов с сайта Flamp.ru об отеле «Горский Сити» в Новосибирске. Что можно сказать о «Горский Сити» исходя из мнения гостей?



Рисунок 2.3 - График отзывов гостей отеля «Горский Сити»

Итак, на графике отчетливо видно, что из 163 отзывов гостей в основном посещали отель в качестве отдыха (с детьми, парами и т.д.). 20% всех отзывов оставили молодые пары, которые проводили сутки в номере «Горский Сити», казалось бы, исходя из отзывов можно судить, что в большинстве случаев номера оформляли именно молодожены.

Третье место занимает организация мероприятий, таких как конференции, семинары, тренинги, ивент-мероприятия, банкеты, свадьбы и т.д. В большинстве своем такие клиенты не останавливались в отеле и не бронировали номер, но у них так же сложилось свое впечатление о работе персонала отеля.

В качестве «другого» здесь выступают командировки, форс-мажоры (например, отключили воду, нужно срочно где-то выжить), а также случалось независимое мнение не-клиентов отеля, но заметивших недостатки оно.

Следующая диаграмма показывает качество организации отдыха в отеле «Горский Сити».

Мнение гостей об организации досуга и отдыха

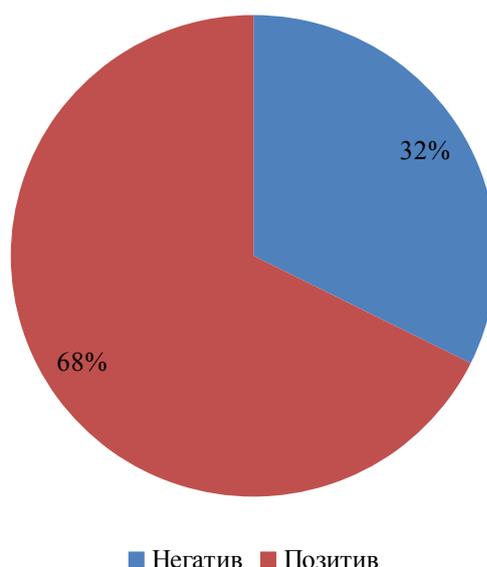


Рисунок 2.3 - График оценки гостей об организации досуга и отдыха в отеле «Горский Сити»

Из 163-х отзывов положительными из них оказалось 111, это примерно 68% из всего мнения, сложившегося об отеле. Соответственно 32% приходится на негативные отзывы гостей. Для 69 гостей, написавших отзывы о впечатлениях, проведение своего свободного времени в отеле осталось приятным, в большинстве своем они довольны персоналом, уютом и услугами. Для тридцати трех клиентов посещение «Горский Сити» закончилось плачевно, в основном, опять же, вина лежит именно на персонале отеля. Многие гости отмечают медленно, плохое или вовсе нелогичное обслуживание со стороны сотрудников «Горский Сити», это существенно подпортило отдых в отеле.

Таким образом, исходя из отзывов посетителей данного отеля можно сделать вывод, что «Горский Сити» необходимо развиваться в анимационной сфере. Вносить больше удобства в пребывание гостей, в отеле.

В данном пункте были рассмотрены все недостатки и преимущества в услугах досуга и отдыха в целом, и в предоставлении этих услуг в частности, что позволяет сформулировать последующие рекомендации по совершенствованию организации досуга и отдыха в «Горский Сити».

3. Разработка рекомендаций по организации отдыха и развлечений в «Горский сити»

Исходя из проведенных исследований на основе сайта отзывов flamp, можно сделать несколько предложений касательно усовершенствования организации досуга и обслуживания в отеле «Горский Сити».

Касательно обслуживания и всего персонала в целом следует отметить, что их некомпетентность часто портят общий настрой гостям, которые хотят наслаждаться отдыхом и доступными им привилегиями, а не решать вопросы, в то время как этим должны заниматься сотрудники отеля. Фактически, есть персонал, который работает непосредственно в местах проведения услуг – и для них отзывались только положительного, намного лучше, чем о сотрудниках ресепшн, например. Когда гость рассчитывает попасть в СПА-комплекс, он не ожидает никаких возникших проблем, а они возникают и во многом благодаря работе персонала, которые не предупредили, что комплекс закрыт на чистку/ремонт до въезда гостя в отель. Работа портье предполагает спрашивать о цели заезда еще на уровне бронирования места, поэтому портье уже знает, что гость собирается поселиться с целью отдыха.

Позднее для обоих становится сюрпризом, что услуга отдыха – та или иная – оказывается недоступна. Из этого могу сделать вывод, что необходимо в первую очередь готовить персонал, в частности портье; предоставлять им всю необходимую информацию, чтобы гость знал, что ему ожидать и при случае въезда не считал, будто его «кинули на деньги». Исходя из отзывов именно это можно и представить; многие гости недовольны тем, что им не предоставили всю информацию до въезда.

Отзывы об отеле «Горский Сити» хвалят предоставление услуг праздничного характера, таких как «номер для молодоженов» или услуга в честь Дня Святого Валентина, или маленькие комплименты от отеля в виде печенья для постояльцев на Новый Год. Есть и некоторые недостатки в

стандартном наборе услуг, таких как бассейн, СПА, сауна. Такие услуги отдыха – гарантия качества отеля, в частности «Горский Сити» в центре Новосибирска, особенно для клиентов, чьей целью было расслабиться. На деле оказалось, что бассейн сильно пропитан хлоркой, по холодным плитам невозможно ступать; СПА закрывается на чистку в самое неподходящее время, а к сауне претензий нет. В качестве предложения по совершенствованию можно озвучить банальная и очевидная компетентность работников в данном вопросе. Необходимо обращать внимание на то, что пишет гость и исправлять это.

Для рассмотрения и внедрения новых услуг персонал отеля проводит тестирование, в обычных случаях. Как один из способов совершенствования посетителям на выезде предлагают заполнить анкету, где они составляют мнение об обслуживании, проживании в целом, делают свои пожелания по улучшению качества обслуживания.

«Горский Сити» – бизнес-отель, предназначенный для большинства людей, которые приезжают в командировку или для деловых встреч. В качестве совершенствования организации услуг досуга и отдыха для отеля можно предложить услуги экскурсии по городу, чтобы именно персонал отеля составил план, показал все достопримечательности города гостям. Насколько известно, такой услуги «Горский Сити» не предлагает. Организаций такого рода развлечений занимается подразделение на базе отеля, то есть для «Горский Сити» необходимо это подразделение, чтобы сотрудники службы организовывали развлекательные и культурно-просветительные программы. Во главе стоит менеджер, ему подчиняются администраторы и специалисты, которые как раз и занимаются основной деятельностью службы. Специалисты, шоумены, организаторы. На базе этой службе так же должно быть экскурсионное бюро. Соответственно, персонал этой службы занимается организацией экскурсии по городу. В качестве примера можно выбрать область именно в центре Новосибирска, чтобы далеко не уходить от отеля. Самое

малое, что можно сделать – оформить билет в театр оперы и балета в десяти минутах от отеля, этим тоже занимается персонал гостиницы «Горский Сити». Сначала оформляется билет, сообщается клиентам время и дата. Для тех, кому предпочтительно не идти пешком, - персонал службы заказывает транспорт и сообщает заблаговременно время. В качестве «одионого заезда» рекомендуется посетить Большой Новосибирский планетарий.

Экскурсионное бюро на базе службы досуга и отдыха при отеле «Горский Сити» так же может организовать полноценную экскурсию по музеям города. Один из примеров ниже:

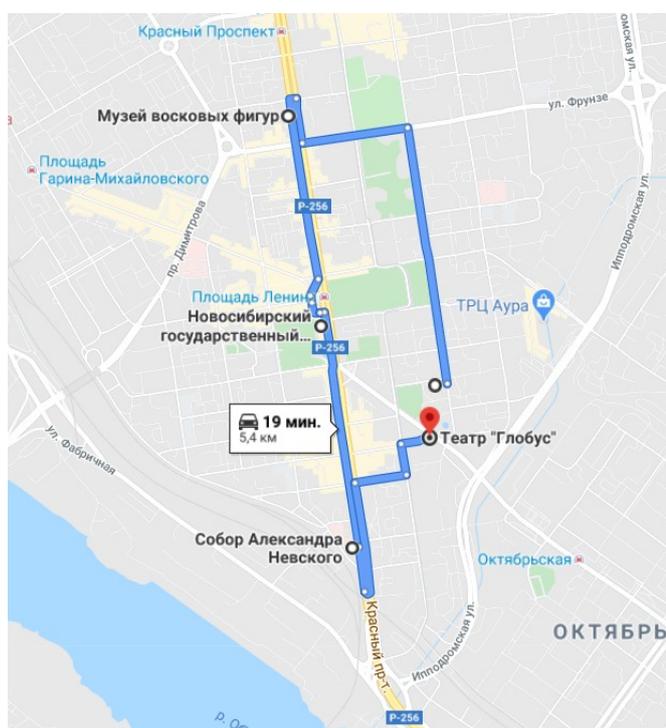


Рисунок 3.1 - Маршрут экскурсии в г. Новосибирске для туристов отеля «Горский Сити»

За день можно посетить очень много мест, особенно для самых энергичных туристов. Усталость еще никто не отменял, поэтому всего пунктов четыре. Первоначально гостей удивит музей восковых фигур в дальнем углу Красного проспекта, следующей станцией по пути к собору Александра Невского будет Новосибирский Краеведческий музей. В общем и целом, поход по музеям займет несколько часов, плюс перекусы или обед в одном из

ресторанов или кафе по пути к местам назначения, на Красном проспекте их больше, чем музеев. Если гости желают чего-то масштабнее ресторана, но не такого изысканного, на всем пути, в какой бы точке не находилась экскурсия, можно посетить ТЦ Галерею, она так же находится на Красном проспекте. Наконец, гости посетят театр «Глобус», показы на вкус и цвет происходят в 15:00, в 16:00. Персонал службы в «Горский Сити» бронирует билеты на нужное время и с самого утра гости могут наслаждаться туристическими развлечениями в культурных достопримечательностях Новосибирска.

Завершением дня может стать Большой Новосибирский планетарий. Он находится в отдалении от других достопримечательностей и всего маршрута, но это то, чего следует ждать.

Таким образом, организацией всей экскурсии – самой простой – будет заниматься подразделение при отеле «Горский Сити».

Служба организации отдыха и развлечений при гостинице также организует клубы по интересам, кружки и тому подобное, они же могут организовать продажу журналов, книг, газет и др.

Многие отели, в основном курортные или санатории предлагают гостям игровую комнату для их детей, если номер забронирован для семей с детьми, или развлекательную комнату, где гости могут сыграть в бильярд, например. Организовать это достаточно несложно, для некоторых видов отдыха хватает затемненного помещения, бара и стола, отель мог бы повысить шансы на приезд гостей. Опять же, аниматоры занимаются тем, что развлекают маленьких гостей. Следят за ними сотрудники службы досуга и отдыха.

Хорошей поддержкой для любого отеля является анимация, именно анимация играет важную роль для проведения деловых встреч, конференций, не таких серьезных развлекательных программ и отдыха. Анимационные программы включают в себя спортивные игры и состязания, танцевальные вечера, карнавалы, дискотеки, фестивали, игры, курсы и т.д. Анимация - это набор развлечений, которые предлагаются постояльцам отеля. Аниматоры –

это специалисты, которые подчиняются менеджеру по подразделению развлечений и отдыха. Аниматоры создают персонажа, перед которым предстают перед гостями. Развлекательная программа длится несколько часов, и она рассчитана на определенный круг клиентов. Дети не смогут выдержать двухчасовую программу, поэтому для маленьких детей свои развлечения и свой реквизит. Для таких программ подойдет любое удобное для этого помещение, хотя был зал ресторана в «Горский Сити», очистить его от столов не составляет труда. Украшением и прочим занимается персонал, поэтому организатором нужно только обсудить детали.

Организовать анимационные программы в таких отелях, как «Горский Сити» несколько сложнее, чем, например, в санаториях или курортных гостиничных комплексах, но не невозможно. Более подходят развлечения для детей, программы банкетов, свадеб. Дискотеки могут мешать другим постояльцам, поэтому для этого лучше организовывать отдельное помещение или отдельное помещение в отдельном здании.

Рецепты от скуки у большинства отелей стандартные: спортивные игры, конкурсы, уроки танцев, развлекательные программы у бассейнов и дискотеки. Для отеля «Горский Сити» подойдет анимационная программа, когда гостей нужно чем-то занять в перерывах, например, между перелетами или если задержат самолет и т.д.

Таким образом, можно сделать вывод, исходя из проделанной работы, что для совершенствования организации досуга и отдыха в «Горский Сити» необходимо не просто добавить несколько услуг для привлечения клиентов, но и поработать над работой персонал гостиницы, поскольку качество услуг судят на равне с тем, как сотрудники их предоставляют.

Исходя из того, что в отеле нет анимационного обслуживания, можно дать следующие рекомендации:

1. Нанять персонал для анимационного обслуживания.

2. Разработать план мероприятий и что они могут предложить клиентам.

3. Разделить клиентов по возрасту и предпочтениям.

Это малая часть того, что можно сделать для первого шага в анимацию.

Это, то что включает в себя разнообразие отдыха, если же основная часть гостей, это те, кто приехал по бизнесу. То можно разработать вечерние мероприятия с банкетом, где гости смогут пообщаться друг с другом, обсудить интересы и возможно найти себе новых сообщников и знакомых с такими же взглядами. Летом можно проводить различные выезды с экскурсией по городу от отеля, а не от агентства которые предоставляют данные услуги.

Люди любят отдых, почему бы не подарить им волшебные воспоминания о коротком времени прибытия у нас в городе и у них в гостинице?

Это отличная возможность ступить на новый этап продвижения их услуг, рекламой и хорошо обученными сотрудниками.

Так же для гостей с детьми можно разработать план на день, как раз для детей, чтобы родители могли спокойно покинуть отель по своим делам. Дети будут с аниматорами, которые будут организованы на разный возраст ребятшек, они смогут посетить спектакли от сотрудников данной отрасли, поучаствовать в спортивных соревнованиях.

Отель может выделить небольшое помещение для комнаты отдыха, с различными детскими игрушками, раскрасками, книгами и т.п. Дети будут принимать участие, развиваться и конечно же захотят еще вернуться сюда.

Можно разработать примерный план работы сотрудников анимационной службы. Начнем с номера. Так называемая супер няня, а если быть точнее аниматор. Может в любое время посидеть с вашим ребенком, различные игры, обучающие занятия (например игра на гитаре или же разбор математики, литературы, можно учить стихи, проводить занятия по актерскому мастерству) детям всегда интересно что-то новое и необычное. Аниматор должен уметь заинтересовать ребенка, не спугнуть, а именно заинтересовать. Нашим отелям

и гостиницам не хватает молодых людей, которые бы работали над анимационной программой.

Примерный план для гостей с детьми:

Анимационная программа (на 1 день):

Для детей-дошкольников:

После завтрака родители отводят детей в мини-клуб.

10.00 – 11.00 – дети по желанию могут плести из бисера или лепить из соленого теста (развиваем мелкую моторику) под присмотром воспитателей.

11.00 – 12.00 – объявляется конкурс рисунков. Ребята рисуют на определенную тему. Затем всем вручаются призы.

14.00 – 17.00 – Аниматоры инсценируют сказку «Алиса в стране чудес». Дети принимают участие, им раздаются роли и слова. На это мероприятие могут прийти родители.

19.00 – детская дискотека, где аниматоры проводят различные конкурсы, за победу в которых выдаются призы.

Для подростков-школьников:

10.00 – 12.00 – спортивные игры в бассейне. Например, «Кто боится белой акулы?», «Плавающее ведро» - два ведра плавают по бассейну. По сигналу «старт» все участники (две команды) начинают бросать мячи в свое ведро. Один игрок (в каждой команде) находится рядом с ведром и бросает все мячи, не попавшие в ведро, обратно. Победителем считается та команда, которая быстрее забросила все мячи в свое ведро.

14.00 – 15.00 – аниматоры устраивают театральные курсы. ораторская речь и проводят игры на доверие.

15.00 – 17.00 – проводят игру на подобию программы «Импровизация», ребятам даются задания на раскрепощение и умение быстро адаптироваться в любой ситуации.

19.00 – детская дискотека.

Для молодежи:

10.00 – 13.00 – квест по мотивам мультфильма «остров сокровищ», ребятам нужно будет найти сундук мертвеца и избежать послания черной метки.

14.00 - 17.00 – все участники делятся на команды, и проводится КВН. Дается определенная тема и команды придумывают выступления при помощи аниматоров.

19.00 – 20.00 – организовывается поход в батутный парк.

20.00 – дискотека.

Подводя итог, можно наблюдать примерный план анимационной программы для детей дошкольного возраста, подростков и молодежи, развлекательная программа на один день из выходных. Раз в неделю можно делать такую программу для разнообразия жизни в отеле.

Для взрослых людей:

10.00 – 12.00 – женщины могут посетить занятие по фитнесу, танцам или же сходить в караоке. Мужчины могут отправиться на силовую тренировку.

14.00 – 17.00 – гостям предоставляется на выбор, поездка в термы мира или аквапарк.

19.00 – 21.00 – литературный вечер в холле у камина. Одновременно с этим в зале аниматоры проводят спектакль, гости принимают в нем участие.

23.00 – дискотека. Аниматоры устраивают конкурсы, например, «Мисс отеля».

Подводя итог, наблюдается примерный план анимационной деятельности по времени для взрослых, которые хотели бы развеяться и отдохнуть от рабочих будней.

Для семей: В теплое время года можно устраивать мероприятия на улице, например соревнования на самую активную или быструю семью. Для любителей проводить время в более спокойной обстановке можно предложить

поход в театр. Зимой так же можно устраивать соревнования, но уже не такие активные. Можно лепить из снега, мастерить различные скульптуры. Провести конкурс на лучшую игрушку для елки. Аниматоры могут организовать новогодние утренники, которые смогут посетить все желающие в отеле.

И профессионалы в этой сфере смогут детально разработать данную задумку, создавая в отеле уютную атмосферу и даря стенам детский смех и веселье. Подводя итог, делаем вывод, что есть множество вариантов для бизнеса отелей как сделать пребывание гостей более красочным. Из вышеперечисленного видно разработанный план на день для разных случаев. Даже в командировках люди нуждаются в отдыхе.

Для того чтобы у детей было больше желания прибывать в отеле «Горский Сити» необходимо установить в детской комнате - детский городок.

Анализ деятельности гостиницы показал, что «Горский Сити» не имеет детского, предназначенного именно для детей меню, которые могут взять его и выбрать для себя блюда. Для создания детского меню достаточно украсить 1-2 страницы основного меню.

Представленные автором разработанные анимационные программы позволят дополнительно привлечь круг потенциальных клиентов, и прежде всего, это туристов с детьми. Оборудование детской комнаты позволит аниматоров расширить анимационные программы, сделать их более насыщенными и интересными.

Заключение

Досуг в гостинице является обязательным требованием, потому что для людей очень важно сохранять здоровье и отдых в своей жизни. Получается, что основными задачами гостиницы являются не только предоставление временного места пребывания и питания, но и оказание развлекательных услуг, от качества которых зависит, выберет ли гость в следующий раз эту гостиницу или же предпочтёт ей другую.

Кроме того, удовлетворение гостя может привести к тому, что он расскажет своим родственникам, друзьям, знакомым о своём превосходном времяпрепровождении. Результат - появление новых потенциальных клиентов.

Досуг играет важную роль в гостиницах и туристских комплексах, так как он является одной из первостепеннейших потребностей отдыхающего.

В современном мире люди испытывают постоянные стрессы, они перегружены на работе, устают от бытовых проблем. И именно организация досуга дает им возможность отдохнуть, расслабиться и отвлечься от проблем, общение радует людей, дает им позитивные эмоциональные переживания и новые впечатления. Главное в досуге – раскрепощение творческой энергии.

Внимательное отношение, умение найти общий язык, жизнерадостность и активность - вот качества, присущие всем работникам анимационных команд. Программы направлены на удовлетворение специфических туристских потребностей в движении, культуре, творчестве, общении, развлечении.

Во второй главе работы был проведен анализ организации досуга «Горский сити». В свой черед на основе полученных данных составлены рекомендации по совершенствованию воспроизводства отдыха и досуга для гостей отеля.

В «Горский сити» предоставляется небольшой спектр дополнительных услуг отдыха и развлечения для гостей, одни из которых СПА, тренажерный зал, сауна и др. Для оценки качества предоставляемых услуг отдыха были

изучены отзывы клиентов и на их основе составлены графики. Благодаря отрицательному и положительному мнению клиентов стало возможным провести некоторые работы по совершенствованию организации досуга и отдыха в отеле «Горский сити».

По результатам проведенного анализа были предложены рекомендации по совершенствованию культурно-досуговой деятельности отеля «Горский сити».

Список источников

1. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская ; под научной редакцией А. В. Каменца. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 185 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-07197-9. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/452839> (дата обращения: 31.05.2020).
2. Зацепина, М. Б. Организация досуговой деятельности в дошкольном образовательном учреждении : учебное пособие для вузов / М. Б. Зацепина. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 149 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-09152-6. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/452133> (дата обращения: 31.05.2020).
3. Википедия: сайт американской некоммерческой организации «Фонд Викимедиа» [Электронный ресурс]// Wikipedia.org: интернет-энциклопедия, 2001. URL:https://en.wikipedia.org/wiki/DoubleTree#cite_note-5 (Дата обращения: 01.06.2020)
4. Бочарова, Н. И. Методика организации досуговых мероприятий. Организация досуга детей в семье : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Бочарова, О. Г. Тихонова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 218 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-05479-8. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/454506> (дата обращения: 31.05.2020).
5. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 262 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-06902-0. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455218> (дата обращения: 03.06.2020).

6. Чернецова, М.А. Организация культурно-досуговой деятельности в гостиничном предприятии (на примере ООО Отель Аркада) / М.А. Чернецова .- : МГИИТ, 2019 .- 69 с.
7. Байбакова, М.Д. Технология и организация обслуживания клиентов в гостинице/ М.Д. Байбакова .- : МГИИТ, 2018 .- 82 с.
8. Кузнецова, М.А. Технология и организация дополнительных услуг в гостинице / М.А. Кузнецова .- : МГИИТ, 2018 .- 77 с.
9. Чеботина, Е.А. Организация отдыха и развлечений в современной гостинице (на примере отеля ООО Балчуг-Кемпински)/ Е.А. Чеботина .- : МГИИТ, 2020 .- 92 с.
10. Харламова, В.О. Организация культурно - досуговой деятельности в гостиничном комплексе/ В.О. Харламова .- : МГИИТ, 2017 .- 76 с.
11. Валюжинич, К.Д. Организация культурно-досуговой деятельности в гостиничном предприятии/ К.Д. Валюжинич .- : МГИИТ, 2020 .- 125 с.
12. Берняковой, И.С. Организация отдыха и развлечений в современном гостиничном предприятии – Текст: электронный / И.С. Берняковой .- : МГИИТ, 2020 .- 95 с.
13. Мочалова, М.В. Технология организации дополнительных услуг в гостинице/ М.В. Мочалова .- : МГИИТ, 2020 .- 85 с.
14. Журавлева, М.М. Анимация в рекреации и туристической деятельности – Текст: электронный: курс лекций / М.М. Журавлева .- Иркутск : ООО «Мегапринт», 2020 .- 159 с. - URL: <https://rucont.ru/efd/339846>
15. Артёмова, Е.Н. Организация анимации в гостеприимстве и туризме: учебно-методическое пособие для вузов / О.Г. Владимирова, Е.Н. Артёмова .- : [Б.и.], 2020 .- 115 с.
16. Смирнова, А.О. Организация отдыха и развлечений в современном гостиничном предприятии / А.О. Смирнова .- М. : ПРОМЕДИА, 2018 .- 65 с.
17. Новицкая, Н.В. Технология и организация дополнительных услуг в гостинице и пути ее совершенствования (на примере гостиницы Марко Поло

Пресня)/ Н.В. Новицкая .- : МГИИТ, 2020 .- 88 с. -

18. Байбакова, М.Д. Технология и организация обслуживания клиентов в гостинице/ М.Д. Байбакова .- : МГИИТ, 2019 .- 82 с.

19. Кондаков, А.А. Технология организации дополнительных услуг в гостинице/ А.А. Кондаков .- М. : ПРОМЕДИА, 2019 .- 61 с.

20. Сидорчук И.В. Цели и перспективы истории досуга/ И.В. Сидорчук // Историческая психология и социология истории .- 2020.- №2 .- С. 174-186 .

21. Усачёв, В.В. Организация и технология приема и обслуживания в гостинице/ В.В. Усачёв .- М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2019 .- 25 с.

22. Климычева, С.Н. Технология и организация дополнительных услуг в гостинице (на примере отеля Набат Палас)/ С.Н. Климычева .- : МГИИТ, 2020 .- 83 с.