

## **Содержание:**

# **Введение**

**Актуальность** курсовой работы заключается в неоспоримой важности правильного и современного подхода к организации отдыха и развлечений в гостинице.

Главной целью каждой гостиницы является поддержание комфортной и располагающей к отдыху обстановки.

И чтобы добиться этой цели необходимо соответствовать концепции гостиницы и идти в ногу со временем, постоянно изменяясь, убирая старое и интегрируя новое.

Тогда и только тогда ваша целевая аудитория будет всегда вас поддерживать, а число постоянных гостей – расти.

**Цель** курсовой работы заключается в анализе возможностей расширения списка услуг досуга в рамках традиционной концепции на примере гостиницы “Марат” и демонстрации возможности появления новых концепций на примере отеля “Gamers Paradise Hotel”.

**Объектом** исследования являются гостиница “Марат” и отель “Gamers Paradise Hotel”.

**Предметом** исследования является организация отдыха и развлечений в гостинице.

**В теоретической** части изучить понятие культурно-досуговой деятельности, формы организации досуга и методики их проведения в гостинице.

**В практической** части данной работы предполагается предложить варианты по расширению и введению новых услуг досуга и проанализировать концепт отеля “Gamers Paradise Hotel”.

**Практическая значимость** состоит в возможности использования разработанных во второй главе рекомендаций по совершенствованию технологии работы по организации отдыха и развлечений в гостинице “Марат”.

# **Глава 1. Теоретические основы организации отдыха и развлечений в гостинице.**

## **1.1 Понятия “отдых” и “развлечения”, виды досуга в гостиницах.**

В наше время люди много путешествуют по миру с целью развлечь себя и отдохнуть, и потому естественно, что гостиницы, кроме своей основной задачи, приобрели немаловажную функцию обеспечить и поддержать уровень ожидаемого комфорта гостей, и даже превысить его.

Современная гостиница не просто место для временного проживания, а культурный центр, в который гости зачастую целенаправленно приезжают, чтобы отдохнуть и развлечься.

Что же такое “отдых” и “развлечения”?

Отдых различают на пассивный и активный:

1) Пассивный отдых предусматривает прекращение предшествовавшей деятельности и полный физический покой организма;

2) Активный отдых – переключение активности организма на иной вид деятельности.

Развлечение же, это активная деятельность, в результате осуществления которой человек испытывает удовольствие.

Развлечения бывают индивидуальными и групповыми и различаются по количеству участия и степени энергозатратности.

Всего можно выделить четыре группы досуга:

1. Культурно-познавательный
2. Спортивно-оздоровительный
3. Зрелищно-развлекательный
4. Игровой

Рассмотрим их подробнее:

- 1) К культурно-познавательному досугу относятся туристические и экскурсионные мероприятия, посещение значимых мест или просто приобщение к местной культуре.
- 2) К спортивно-оздоровительному досугу относятся фитнес центры, бассейны, Спа, бассейны, сауны, корты и т.д.
- 3) Зрелищно-развлекательный досуг включает в себя различные шоу, выступления, вечеринки, дискотеки.
- 4) Игровой досуг представляет собой такие игры как бильярд, боулинг, настольный теннис и прочее. Также сюда входит аниматорская работа и компьютерный клуб.

## **1.2 Соответствие концепции гостиницы и организации досуга.**

В соответствие со своей целевой аудиторией в каждой гостинице преобладает своя определенная концепция, которая лучше всего подходит это аудитории.

Концепция гостиницы отвечает на такие вопросы как:

1. Какую категорию клиентов мы хотим привлечь в гостиницу?
2. Какое качество и стандарты обслуживания отвечают требованиям основных клиентов гостиницы?
3. С кем мы будем конкурировать?
4. Какие услуги мы будем предлагать гостю?

Таким образом, гостиницы делятся на:

- Отель люкс — по вместимости данный тип гостиниц относится к малым или средним предприятиям. Обычно располагается в центре города. Хорошо обученный персонал обеспечивает высокий уровень сервиса самым требовательным клиентам. Характерна высокая цена номеров, включающая максимально возможные виды обслуживания.
- Гостиница среднего класса — по вместимости больше отеля люкс (400—2000 мест). Располагается в центре города или городской черте. Предлагает достаточно широкий набор услуг, цены на которые равны уровню региона расположения или несколько выше. Рассчитана на прием бизнесменов, туристов-индивидуалов, участников конгрессов ит.д.

- Гостиница-апартамент (апарт-отель) — по вместимости это предприятие малых или средних размеров (до 400 мест). Характерна для крупного города с непостоянным населением. Предоставляет квартирный тип номеров, используемых в качестве временного жилья, чаще всего на базе самообслуживания. Цена в данном типе гостиниц обычно варьируется в зависимости от сроков размещения. Обслуживает главным образом туристов, путешествующих семьями, а также бизнесменов и коммерсантов, останавливающихся на длительный срок.
- Гостиница экономического класса — предприятие малой (до 150 мест) или средней (до 300 мест) вместимости. Располагается вблизи магистралей. Характерно простое и быстрое обслуживание, ограниченный набор услуг. Потребители — бизнесмены и туристы-индивидуалы, не нуждающиеся в полном пансионе и стремящиеся к фактической оплате потребляемых ими услуг, предусматривающей невысокий процент надбавки за обслуживание.
- Отель-курорт — предприятие со значительными различиями по вместимости, предлагающее полный набор услуг гостеприимства. Кроме того, включает комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания. Располагается в курортной местности.
- Мотель — простые одно- и двухэтажные сооружения, расположенные вне городской застройки, у автомагистралей. Это малые или средние предприятия (до 400 мест). Характерен средний уровень обслуживания при небольшом количестве персонала. Клиентами являются разные категории туристов, преимущественно автотуристы.
- Частная гостиница типа «ночлег и завтрак» — данный тип гостиничных предприятий широко распространен в США. Это гостиница малой, иногда средней вместимости. Расположена в пригороде или сельской местности. В обслуживание, как правило, входят завтрак и легкий ужин в домашней обстановке. Клиентами являются коммерсанты и туристы, стремящиеся к домашнему уюту.
- Отель гарни — предприятие, предоставляющее клиентам ограниченное количество услуг: размещение и континентальный завтрак.
- Флайтель — это аэрогостиница, или, как ее еще называют, «летающий отель». Крайне редкий, дорогостоящий и немногочисленный тип гостиниц. Оборудован взлетно-посадочной площадкой.
- Флотель — большая плавающая гостиница, ее еще называют «курортом на воде», предоставляющая туристам первоклассный отдых. Гостиница предлагает комфортабельные номера, большое количество услуг, такие как

- оснащение для подводного плавания, бассейн, водные лыжи, библиотеки, тренажерные залы, подводное плавание и подводная охота. Номера комфортабельные, оснащены телефонами, факсами, телевизорами и т.п.
- Апартаменты — состоит из нескольких квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в них гостей. Основан на самообслуживании (гости сами готовят еду).
  - Гостиница — имеет простое обслуживание. Обязательно есть ресторан или бар.
  - Бунгало — малое строение из легких материалов, предназначенное для размещения туристов.
  - Кемпинг — места для ночлега, часто в палатках или летних домиках. Клиенты — авто-, мото- и велотуристы.
  - Ротель — передвижная гостиница, состоящая из специализированных вагончиков, имеющих несколько отделенных друг от друга отсеков, оснащенных спальными креслами. В отсеках также имеются раздевалка, холодильник, туалет.
  - Ботель — небольшая гостиница, расположенная на воде. Представляет собой переоборудованное плавательное судно.
  - Акватория — неподвижный корабль, не пригодный для использования по прямому назначению и используемый в качестве отеля.

Очевидно, что в зависимости от концепции гостиницы изменяются и предлагаемые услуги досуга. Услуги, предлагаемые в одной концепции гостиниц, могут оказаться совершенно невостребованы в другой.

## **Глава 2. Анализ технологии работы по организации отдыха и развлечений на примере гостиницы “Марат”, г. Ялта**

### **2.1 Концепция гостиницы. Технология организации отдыха и развлечений.**

Гостиница “Марат” представляет собой отель-курорт, включающий в себя санаторно-оздоровительные процедуры. Близок к линии побережья. Идеальный выбор для семьи с детьми и родителями.

В каждом номере:

-телевидение;

-кондиционер;

-холодильник;

-ванная со всеми принадлежностями;

Из услуг досуга гостиница предоставляет:

1) Бассейны: открытый с гидромассажем, водными горками и крытый с каскадом; подогреваемые с пресной водой

2) Кино-концертный зал

3) Настольный теннис

4) Массажный кабинет

5) Дайвинг-центр

6) Русская баня, финская сауна

7) Собственный пляж в 300 м от гостиницы

Здесь поддерживаются прекрасные условия для семейного отдыха на море. Бани, бассейны и массаж отлично справятся со снятием стресса.

**2.2 Предложения по улучшению организации отдыха и развлечений в соответствии с выбранной концепцией.**



Учитывая концепцию семейного отеля, было бы целесообразно расширить список уже существующих услуг с целью заинтересовать каждого члена семьи, как взрослых, так и детей.

В данной концепции можно:

- 1) Расширить список SPA-услуг, добавить салон красоты
- 2) Добавить прокат спортивного и пляжного инвентаря
- 3) Организовать аттракционы или развлекательные мероприятия на побережье
- 4) Расширить возможности досуга на территории отеля (бильярд/боулинг/минигольф/теннис)
- 5) Организовать детскую игровую комнату с воспитателем

Важно также уделить вопрос анимации. Анима с латыни – душа, анимация же означает воодушевление, 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.

### предпочтения молодежи в выборе анимационных программ



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. Чаще всего такие работники встречаются в клубах типа all inclusive. Днем туристы могут их видеть за прилавком бутика или обучающими новичков на корте, на спортивных состязаниях или рыбалке, организованных для туристов. Вечером те же аниматоры организуют красочное шоу, предусматривающее участие в нем туристов. В качестве формы аниматоры имеют яркие футболки. На футболке - карточка с именем аниматора и флагами стран, языками которых он владеет.

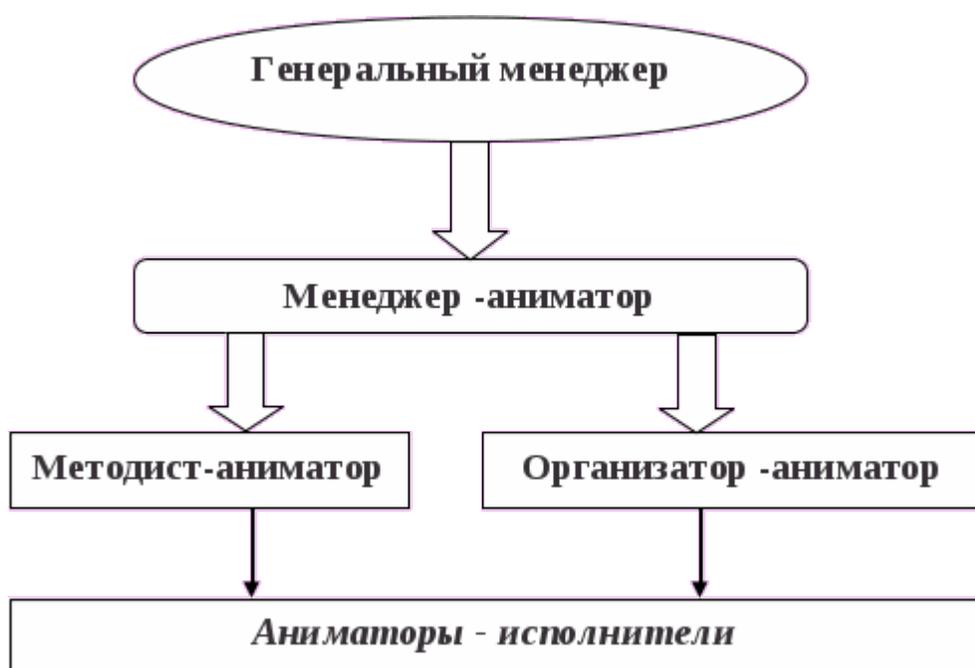
В период формирования анимационной программы ее организаторам следует ответить на вопросы:

а) для кого делается программа, где определяется: возраст и пол будущих зрителей (в нашем случае - семейный отель), социальное положение и профессиональную занятость, национальность (особенности культур и традиций), стиль жизни отдыхающих в отеле людей, состояние здоровья (особенно это важно в разработке спортивно - оздоровительных программ);

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

в) как построить анимационное событие.

На каждый день недели (по часам) составляется точное расписание мероприятий, и на каждого члена команды возлагаются определенные обязанности по их проведению.



Чеботарь Ю.М. утверждает, что в индустрии гостеприимства существует такое понятие, как туристская анимация, и, в свою очередь, он определяет ее как удовлетворение специфических туристских потребностей в общении, движении, культуре, творчестве, приятном проведении времени и развлечении. Диапазон этих потребностей очень широк, поскольку люди, отправляющиеся на отдых, вкладывают в это понятие совершенно разный смысл: для одних отдых – это путешествие, для других – чтение книг, прогулка по лесу, рыбалка и т.д. Соответственно спросу и мотивации путешествий в практике туристского обслуживания складываются следующие виды анимации, удовлетворяющие различные потребности туристов:

- анимация в движении – удовлетворяет потребность современного человека в движении, сочетающемся с удовольствием и приятными переживаниями;
- анимация через переживание – удовлетворяет потребность в ощущении нового, неизвестного, неожиданного при общении, открытиях, а также при

- преодолении трудностей;
- анимация через общение – удовлетворяет потребности в общении с новыми, интересными людьми, в открытии внутреннего мира людей и познании себя через общение;
  - анимация через успокоение – удовлетворяет потребность людей в психологической разгрузке от повседневной усталости через успокоение, уединение, контакт с природой, а также потребность в покое и «праздной лени»;
  - культурная анимация – удовлетворяет потребность людей в духовном развитии личности через приобщение к культурно- историческим памятникам и современным образцам культуры страны, региона, народа, нации;
  - творческая анимация – удовлетворяет потребность людей в творчестве, демонстрации своих созидательных способностей и установлении контактов с близкими по духу людьми через творчество.

Согласно Гаранину Н.И, туристская анимация подразделяется на три основных типа по важности, приоритетности и объему анимационных программ в общей программе путешествия:

1. анимационные туристские маршруты – целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках. Обычно такие программы предназначены для индивидуалов или однородных туристских групп, объединенных общим интересом (хобби). К таким анимационным программам относятся: культурно-познавательные и тематические, музыкальные и театральные, карнавальные и спортивные и т.д.;
2. дополнительные анимационные услуги в технологических перерывах – программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг, оговоренных в турпакете, и действующие в обстоятельствах, обусловленных переездами, задержками в пути и в случаях непогоды (при организации спортивных и самостоятельных туров, на пляжных курортах, а также в случае отсутствия снега на горнолыжных курортах) и т.д.
3. гостиничная анимация, которая является дополнительной услугой, предоставляется туристу и позволяет, наряду с хорошо организованным проживанием и питанием, создать самые комфортные условия для отдыха. Правильно организованная анимация не оставляет гостя без должного

внимания, он постоянно занят мероприятиями, доставляющими ему удовольствие, вызывающими положительные эмоции

### **2.3 Анализ концепции отеля “Gamers Paradise Hotel”.**

На Пхукете появился отель для геймеров Gamers Paradise Camp. Его организаторы разместили в тропическом отеле 50 компьютеров, на которых доступны основные киберспортивные дисциплины, а также любые игры по запросу.

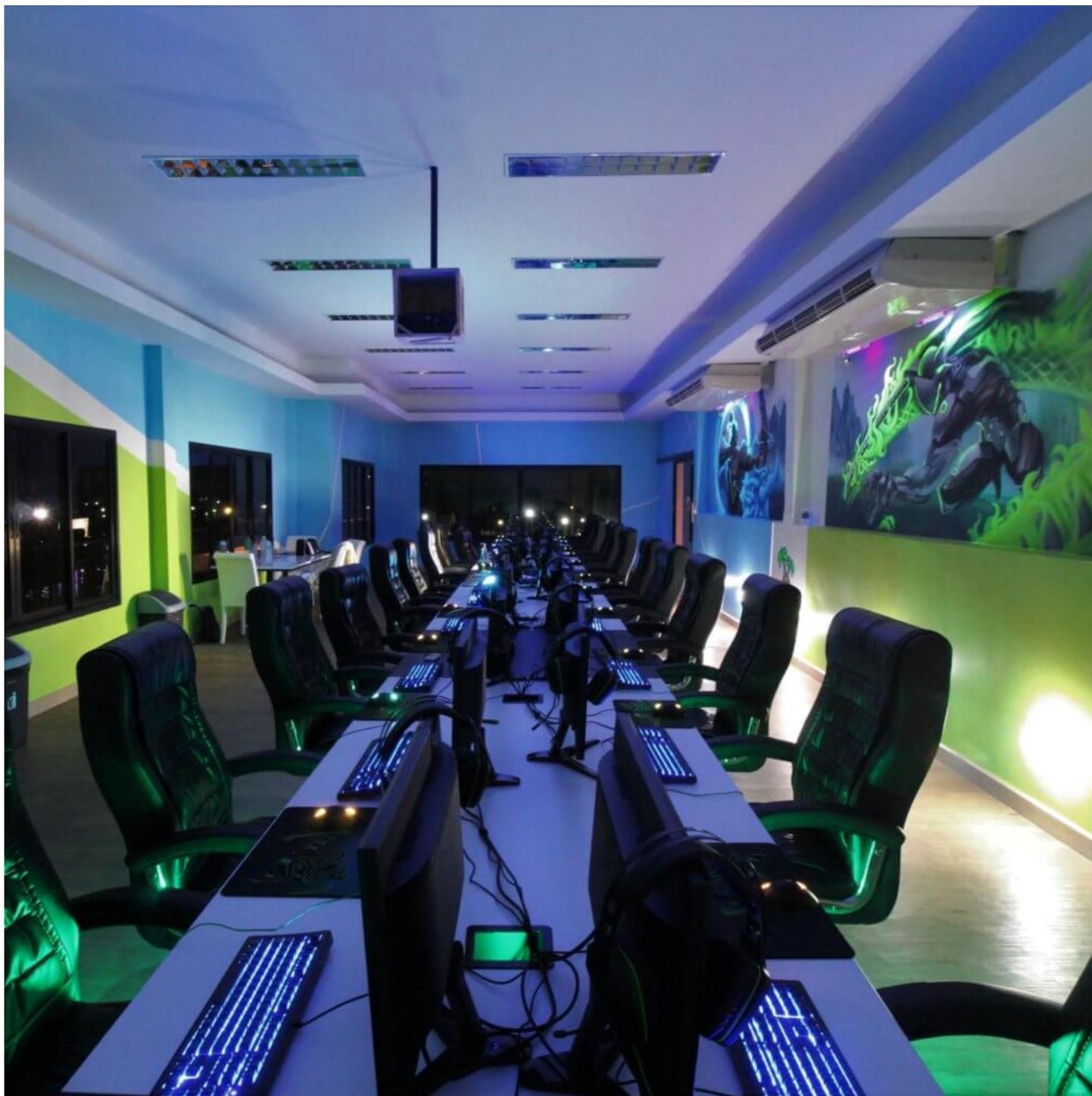
Отель рассчитан на туристов-геймеров, которые планируют отдыхать в Таиланде. Компьютерные игры в отеле особенно востребованы в плохую погоду и сезон дождей.



Организаторы говорят о себе:

“Gamers Paradise Hotel создан для игроков, это место для людей, которые знают, что игры всегда будут значительной частью их жизни.

Мы все слышали стереотипы про геймеров. Геймеры не любят путешествовать, не любят солнечный свет, что они лучше будут играть весь день в темной комнате. Но как часть этого сообщества, мы знаем, что это не так. Конечно, мы любим играть каждый день, но мы также любим путешествовать, любим природу и солнечный свет, пляжи, экзотическую еду и тусить с друзьями.



Gamers Paradise Hotel – это уникальный концепт, он находится в прекрасном курорте посреди тропических джунглей с отличным видом на весь Пхукет с крыши.

Во время сезона дождей создаются великолепные условия для игры, если вы знаете это чувство игры, пока за окном льет дождь, то вы понимаете о чем я говорю! А во время перерыва в играх мы можем предложить вам все условия прекрасного отдыха на острове. Практически все, что вы представите можно организовать.

Мы приветствуем всех в Gamers Paradise Hotel вне зависимости от их пола, возраста или национальности”.

Отсюда мы можем видеть, что данная концепция задает своей целевой аудиторией людей, объединенных одним увлечением.

Вся концепция данной гостиницы построена вокруг, казалось бы, “домашнего” развлечения, однако, можно сказать, что подобный досуг породил новую субкультуру людей, что в свою очередь спровоцировало появление спроса на подобный концепт.

## **Заключение:**

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.

При организации досуга необходимо продумать программу отдыха и развлекательные мероприятия, способные отвлечь гостей от повседневных проблем и обеспечивающие становление, развитие, сохранение и восстановление их здоровья.

Анализ деятельности гостиницы «Марат» показал, что гостиница имеет всё необходимое для того, чтобы стабильно функционировать, но в ассортименте недостаточное количество услуг по организации досуга.

Анализ отеля “Gamers Paradise Hotel” показал, что развлечения и отдых могут быть краеугольным камнем всей концепции гостиницы.

Организация отдыха и развлечений – одна из важнейших составляющих концепции гостиницы, именно от этого зависит, будет ли ваш гость удовлетворен отдыхом и захочет ли он к вам вернуться.

## **Список используемой литературы**

1. Международная и европейская классификация средств размещения
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М., 2011.-304с.
3. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. - М., 2013.-352с.
4. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
5. <https://gamersparadise.camp/>