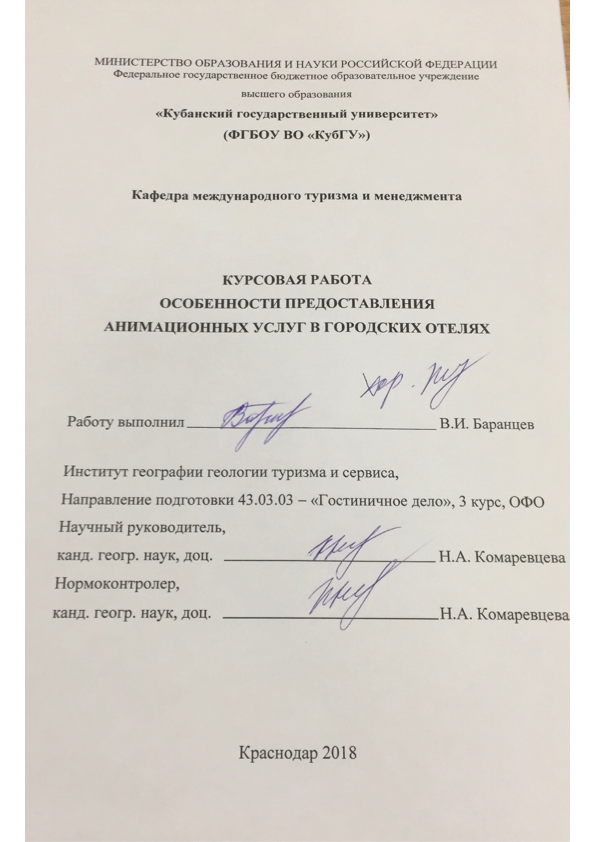
****

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1 Анимационная деятельность как вид дополнительных услуг в гостиничных предприятиях 4

1.1 Дополнительные услуги в гостиничных предприятиях 5

1.2 Виды анимационной деятельности 6

1.3Анимационная деятельность и технологии ее предоставления в гостиничных предприятиях 8

2 Особенности функционирования городских отелей 9

2.1 Классификация гостиничных предприятий 10

2.2Особенности предоставления дополнительных услуг в городских отелях 15

2.3Организация анимационной деятельности в городских отелях 18

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 32

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 33

# ВВЕДЕНИЕ

Современный гостиничный комплекс занимает важное место в социальной сфере страны и способствует удовлетворению первостепенных потребностей путешественников, в проживании и питании. Без гостиниц невозможно создание индустрии туризма. Актуальность выбранной темы связана с тем, что анимационные услуги не менее важны, чем другие дополнительные услуги в гостиничных предприятиях. Иными словами, организация дополнительных услуг в гостиничных предприятиях благотворно сказывается на доходах этого предприятия, а количество и качество услуг напрямую связаны со степенью востребованности и могут быть совершенно разными. Поэтому анимационные услуги считаются одним из перспективных направлений деятельности любого гостиничного предприятия. Благоприятное развитие данного направления деятельности гостиничного предприятия невозможно без удачного сочетания внешних и внутренних условий, имеющихся ресурсов и пр.

В системе дополнительных услуг, как и в любой другой части гостиничного бизнеса, востребованы нестандартные подходы к решению многих вопросов. Это дает возможность гостиничному предприятию выделяться на фоне конкурентов.

При правильной организации видов и процессов предоставления дополнительных услуг, они становятся серьезным подспорьем в работе гостиничного предприятия.

Объект исследования – гостиничные предприятия городского типа.

Предмет исследования – анимационные услуги гостиниц.

Цель исследования – определение перспектив развития анимационных услуг в отеле «Римар», на основе изучения организации и технологии их предоставления.

Задачи исследования:

- изучить теоретические аспекты предоставления анимационных услуг в гостиничных предприятиях;

- рассмотреть технологии предоставления анимационных услуг в гостиничных предприятиях городского типа;

- выявить возможности развития анимационной деятельности в структуре отеля «Римар».

Теоретической основой исследования являются труды отечественных и зарубежных авторов в области гостиничного дела, таких как: Бочкарев А.Ю.; Елканова Д.И.; Сорокина А.В. и т.д.

Информационная база исследования состоит из ГОСТ Р 50645-94; Официальный сайт пятизвездочного отеля «Римар» и собственных практических исследований.

Структура курсовой работы состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованной литературы.

# 1 Анимационная деятельность как вид дополнительных услуг в гостиничных предприятиях

# 1.1 Дополнительные услуги в гостиничных предприятиях

Помимо основных услуг по предоставлению проживания гостей, гостиничные предприятия предоставляют услуги дополнительные, унифицированные.

Кроме услуг, которые являются обязательными в гостиничных предприятиях, имеется комплекс дополнительных услуг. При этом данные услуги оплачиваются дополнительно.

В соответствии с различными причинами, которые могут быть как целевое назначение предприятия, месторасположение или размеры отеля, перечень дополнительных услуг может быть изменен.

Среди дополнительных услуг могут быть представлены услуги [21]:

- продуктовые или сувенирные магазины

- казино, клуб, бильярдная

- баня, сауна, бассейн

- спортзал

- детская площадка

- камера хранения

- спа процедуры

- пункт заказа билетов

- бюро путешествий

- аренда автомобиля

- бизнес центр

- конференц зал

При этом, дополнительный услуги могут сопровождаться анимационными мероприятиями. Данные программы могут быть актуальными и востребованными среди гостей.

# 1.2 Виды анимационной деятельности

В анимационном сервисе можно выделить несколько элементов, базирующихся на видовых связях основных направлений анимационной деятельности, которые представлены на рис. 1.

Виды анимации

Анимация в движении

Творческая анимация

Анимация в покое

Анимация через переживание

Культурная анимация

Анимация через общение

Рисунок 1-Видовые связи анимационного сервиса [6]

Анимационная деятельность играет важную роль в структуре туристского продукта и выполняет ряд очень важных функций, основными из которых являются психологические, педагогические и рекламные.

Основными функция туристской анимации следует назвать такие функции как: психологическая, адаптационная, компенсационная, стабилизирующая, оздоровительная, педагогическая, образовательная, воспитательная, рекламная, информационная, экономическая.

Анимация характеризуется направлением культурно-досуговой деятельности. При этом данная деятельность может осуществляться в соответствии с различными направлениями и целями. В табл. 1 представлены классификация анимационной деятельности.

Таблица 1 - Классификация туристкой анимации [составлено автором]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Анимация | | | | |
| Территориальный признак | Возрастной признак | Национальный признак | Место проведения | Отраслевой признак |
| Национальная | Детская | Этнографическая | Парковая | Туристкая |
| Государственая | Юношеская | Уличная | Рекреационная |
| Городская | Студенческая | Межнациональная | Клубная | Гостиничная |
| Муниципальная | Молодежная | Специальная |
| Локальная | Семейная | Национальная | Производственная | Трансферная |
| Специальная | В уч. заведениях |

Структура и кадровый состав службы туристского комплекса зависят от его величины и типа, функционального назначения и номенклатуры технических анимационных систем, географического расположения, концепции и программ анимации и других факторов.

Таким образом кадровый состав анимационной службы гостиницы можно выделить следующим образом [9]:

1. Генеральный менеджер отеля.

2. Главный менеджер анимационной службы.

3. Организатор-аниматор.

4. Менеджер мини-клуба.

5. Спортивный инструктор.

6. Менеджер шоу-отдела.

7. Художник.

8. Костюмер.

9. Аниматоры.

Для семей с детьми важно иметь анимационную программу в той гостинице или отеле, где семья собирается остановиться. Наличие детской анимационной программы имеет решающее значение при выборе туристической программы.

# 1.3Анимационная деятельность и технологии ее предоставления в гостиничных предприятиях

Анимационная деятельность характеризуется также наличием цели – рекреация для достижения отдыха и восстановления сил [5].

Способы и методы развлечений различны. Существует более 100 видов наиболее популярных развлечений, но благодаря фантазии устроителей и техническому прогрессу появляются все новые и новые.

Подготовительный и основной этап проведения анимационного мероприятия разделяется начальным этапом. Данный этап характеризуется установлением связи с туристами [10].

Основной этап характеризуется реализацией программы.

Заключительный этап анализ проведенной программы, опрос потребителей и прощание с гостями.

Если рассматривать организацию анимационной деятельности в гостиничных предприятиях более подробно, то можно выделить несколько этапов.

Первый этап создания анимационной программы - это получение задания на постановку программы.

Второй этап, от которого во многом зависит судьба программы - этап анализа, формулировки и планирования программы.

Третий этап предполагает написание сценарного плана, обновление уже имеющихся сценариев, а также создание и подбор сценариев анимационных мероприятий, включенных в программу.

Четвертый этап - постановочная часть. На этом этапе проходит просмотр готовых номеров, подбор музыкального материала, оформление сцены и т.д.

Пятый этап - репетиционно-постановочный - постановочная работа с исполнителями согласно плану репетиционной работы.

Шестой этап - этап непосредственного осуществления программы.

# 2 Особенности функционирования городских отелей

# 2.1 Классификация гостиничных предприятий

Начало гостиничной классификации было положено ещё в те времена, когда существовало очень мало заведений, заслуживающих доверия. Классификация имела целью обеспечить безопасные и качественные услуги по проживанию и питанию для путешественников.

Для отелей классификация - это способ представить необходимые потребителю сведений о качестве сервиса, инфраструктуре и других возможностях предприятия, помогая таким образом потенциальным клиентам и демонстрируя свою лояльность к ним.

Для потребителей классификация означает большую согласованность в оценке гостиниц.

Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Наиболее употребляемые среди них:

- уровень комфорта

- вместимость номерного фонда

- функциональное назначение

- месторасположение

- продолжительность работы

- обеспечение питанием

- продолжительность пребывания

- уровень цен

- форма собственности

В настоящее время в мире насчитывается более 30 систем классификации гостиниц, причем в каждой стране приняты свои национальные стандарты. Введению единой мировой классификационной системы препятствуют факторы, связанные с культурными и национальными особенностями, историческим развитием различных государств и т.д.

Наиболее распространены следующие системы классификации по уровню комфорта:

 Система звезд - европейская система классификации, базирующаяся на французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной о пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России, Бразилии (с некоторым завышением звездности в независимых отелях) и ряде других стан.

В Италии для наиболее качественных пятизвездочных отелей введена приставка «luxury» (роскошный).

Более высокой звездности гостиницы соответствует более широкий набор услуг, который она может предложить своим клиентам. Так, гостям предлагаются услуги салонов красоты, массажного кабинета, автотранспортные услуги (доставка клиентов до аэропорта ил железнодорожного вокзала),услуги общественного питания;

Система букв - система, используемая в Греции, согласно которой все гостиницы делятся на четыре категории, обозначаемые буквами A, B, C, D. Высшая Категория качества гостиниц обозначается de luxe .Примерное соответствие категории качества пятизвездочной системе такое: de luxe соответствует пятизвездочному уровню, гостиница категории А -четырехзвездочному уровню, категории В - трехзвездочному, категории С - двухзвездочному, категории D-уровню гостиницы категории «одна звезда». В настоящее время наряду с буквами и фасадами гостиницы можно увидеть и привычные звезды;

Система корон или ключей распространена в Великобритании. Чтобы перейти к привычным звездам, нужно от общего числа корон отнять одну, т.е. в сравнении с общеевропейской звездой корона на одну единицу выше.

Балловая индийская система, в основе которой лежит оценка гостиницы экспертной комиссией.

Таким образом, для каждой страны характерна своя классификация предприятий гостиничной индустрии. Поэтому гостиницы, относящиеся к одной категории, но расположенные в разных странах, могут иметь достаточно существенные различия.

Также существует классификация гостиничных предприятий по размерам (вместимости).

Вместимость гостиниц определяется количеством номеров или мест. В статистических данных часто приводят оба эти параметра.

Вместимость определяется числом постоянных спальных мест:

1) малые (до 100 номеров)

2) средние (от 101 до 500 номеров)

3) крупные (свыше 500 номеров)

По количеству номеров:

1. до 150 номеров – малые
2. от 150 до 299 – средние
3. от 300 до 600 – крупные
4. свыше 600 – мега-отели

Классификация отелей по размерам позволяет сравнивать результаты производственной деятельности однотипных отелей. Кроме того, размер гостиницы свидетельствует, как правило, о полноте и качестве сервиса (объеме и качестве дополнительных услуг), а также косвенно характеризует другие параметры.

Также существует классификация гостиничных предприятий по функциональному назначению.

Здесь различают следующие гостиницы:

- целевые гостиницы, которые включают:

- гостиницы делового назначения-гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых является основной целью и мотивом путешествия которых является профессиональная деятельность (бизнес, коммерция, встречи, совещания,симпозиумы,конференции,конгрессы,обмен опытом, обучение, профессиональные выставки, презентации продукции и т.п.).К этой категории относятся бизнес-отели (коммерческие отели), конгресс-отели, конгресс-центры, профессиональные клуб-отели и ведомственные отели.

- гостиницы для отдыха - гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых являются отдых и лечение. К этой категории относятся: курортные гостиницы, пансионаты и дома отдыха.

- транзитные гостиницы, осуществляющие обслуживание туристов в условиях кратковременной остановки. Такие гостиничные предприятия располагаются на автотрассах.

- гостиницы для постоянного проживания.

Также существует классификация гостиниц по месторасположению:

- гостиницы, расположенные в черте города (отели-люкс, гостиницы среднего класса, все гостиницы делового назначения;)

- гостиницы, расположенные на морском побережье, горах, в лесу и т.п

Существует классификация гостиниц по продолжительности работы:

1) работающие круглосуточно

2) работающие два сезона

3) односезонные

Также существует классификация гостиниц по обеспечению питанием:

1) гостиницы, обеспечивающие полный пансион (размещение + трех разовое питание)

2) гостиницы, предлагающие размещение и только завтрак

Существует классификация гостиниц по продолжительности пребывания гостей:

- для длительного пребывания клиентов

- для кратковременного пребывания

Также существует классификация гостиниц по уровню цен на номера:

1) бюджетные

2) экономичные

3) средние

4) первоклассные

5) апартаментные

6) фешенебельные

Репутация имеет решающее значение, как фактор повышения эффективности работы отеля и его продвижения, что представлено на рис. 4.

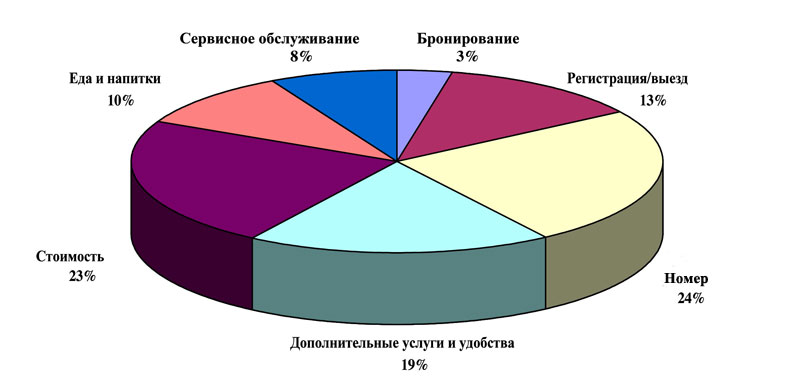


Рисунок 2 - Факторы, влияющие на уровень удовлетворенности гостей отелей [10]

Независимо от причин все чаще гостиницы занимаются поиском клиента, а не клиент ищет себе номер. Такое бурное развитие сферы услуг и туризма в России в последнее десятилетие способствовало так же и формированию системы продвижения гостиничных услуг, в частности, созданию рекламного рынка.

# 2.2Особенности предоставления дополнительных услуг в городских отелях

Популярность зарубежных направлений характеризуется наличием в данных странах развитой системы анимационных услуг.

Далее в работе будет представлена характеристики стран, которые принимают наибольшее число туристов в мире в табл. 2

Таблица 2 – Перечень стран, принявших наибольшее число туристов в мире в 2017 году [6]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Государство | Количество туристов (млн чел.) | Доля в мире (%) |
| 1 | Франция | 88,9 | 9.4 |
| 2 | Испания | 82,2 | 6.9 |
| 3 | США | 72,9 | 6.1 |
| 4 | Китай | 59,3 | 5.8 |
| 5 | Италия | 57,8 | 4.5 |
| 6 | Великобритания | 38,7 | 3.7 |
| 7 | Мексика | 39,3 | 2.7 |
| 8 | Германия | 37,6 | 2.7 |
| 9 | Турция | 39,9 | 2.5 |
| 10 | Таиланд | 34,7 | 2.5 |

Развитие анимационной деятельности в популярных туристических направлениях Турции и Тайланда.

В Турции есть отели всех категорий, и они могут очень сильно различаться качеством обслуживания даже внутри одной категории. Подавляющее большинство прибрежных гостиниц имеет собственные пляжи и находится на первой линии.

Индустрия развлечений предлагает всё больше и больше услуг для отдыха туристов.

Анимационная деятельность в Тайланде характерна оздоровительным отдыхом, отдыхом экстремальных видов спорта.

Кайтсерфинг - один из новых развлечений на воде. Дословно кайтсерфинг переводится как доска, управляемая воздушным змеем. В Тайланде кайтсерфинг начал распространяться с 2006 г. и набирает всё большие обороты [21].

Занимаются этим видом спорта на островах Таиланда: Пхукет и Хуа-Хин, Ко-Панг и Ко-Адан. Условием для занятия кайтсерфингом будет наличие ветра. Ветер должен дуть к берегу.

На острове Хуа-Хин ветер дует постоянно. На Пхукете расположены множество райдеров для спортсменов различного уровня. Наиболее опытные инструктора находятся там же.

Наиболее благоприятные месяца для отдыха на воде - декабрь и январь. В это время нет волн, море спокойное и любителям плавания самый момент наслаждаться.

На многих островах действуют кайт-школы. Занятия все проходят на практике. Все школы оснащены оборудованием и тренерами, имеющими официальное образование и сертификаты [19].

В первую очередь ученика будут обучать направлению ветра и его скорости. Направление ветра можно определить по развивающемуся флагу или ряби на море. Качество плавания напрямую будет от качества ветра. Много разных знаний придется научиться применять, прежде чем разрешать встать на кайт.

После того, как освоена теория на берегу, отправляются на море. Участники учатся запускать змея в небо, осваивают планку управления, учатся управлять стропами и изучают технику безопасности.

Ниже представлены наиболее популярные туристические маршруты при поездке в Тайланд на отдых [20].

1. Паттайя в настоящий момент является главным местом, где любят отдыхать туристы. Это ведущий курорт данной страны. Здесь вам смогут предложить свои услуги более 120 различных отелей, красивейшие рестораны и незабываемые развлечения.

2. Остров Пхукет поразит вас своей неповторимой красотой природного ландшафта. Вы увидите скалистую бухту и белоснежный пляж, который ласково прогревается лучами солнца.

3. Остров Самуи это один из самых больших по величине островов Тайланда. Находится он в 30 километрах от самого материка. Рядом беспорядочно расположились около 80 островков. И в большинстве своем они необитаемы. Интересно то, что местное население живет за счет собственного промысла рыбы, а также за счет выращивания кокосов.

Все эти острова достаточно популярны в туристической анимации при путешествии с острова на остров и осуществлении таких анимационных программ как рыбалка, водный круиз.

Таким образом, разнообразие анимационных программ в популярных направлениях характеризует достаточно развитый уровень зарубежных направлений.

# 2.3Организация анимационной деятельности в городских отелях

Под технологией создания и реализацией анимационных программ подразумевается комплекс приемов труда аниматора, организация этого труда, использование специальных технических средств.

Первый этап создания анимационной программы – это получение задания на постановку программы. Менеджер по анимации получает так называемый заказ - это может быть какая-то знаменательная дата или событие в гостинице, праздник или обновление уже имеющейся.

В процессе обдумывания «заказа» изучаются и анализируются жизненные явления, связанные с предстоящей датой или событиями, ведётся поисковая работа, соразмеряются возникающие решения с задачами и требованиями современности, прежде чем рождается та единственная, самая главная мысль, на основе которой можно создать программу, достойную зрительского внимания и времени.

Первый этап плавно перетекает во второй – этап анализа, формулировки и планирования программы. От реализации этого этапа во многом зависит судьба программы, т.к. на этом этапе утверждаются: определение сценарно-режиссёрской группы (команды), участников программы; определение темы, идеи, сверхзадачи; рождение режиссёрского замысла; выбор содержания, формы программы, её выразительных средств; составление плана постановки и сдачи программы – выбор места и времени проведения программы, сроки проведения, графика работы; составление сметы расходов на проведение программы; четкое распределение функциональных обязанностей каждого члена команды; определение ответственных лиц за рекламно-информационную работу, сбор информации по теме. Все вышеперечисленные действия дают возможность чётко организовать, увидеть программу в целом, с ясно поставленными задачами и определёнными методами разрешения, а также помогает вовремя формировать те или иные пункты программы относительно полученной информации [22].

Третий этап предполагает написание сценарного плана, сценария литературного, либретто и монтажного листа, обновление уже имеющихся сценариев, а также создание и подбор сценариев анимационных мероприятий, включенных в программу.

Четвёртый этап – постановочная часть. На данном этапе проходят: просмотр уже готовых номеров или их постановка; подбор творческих коллективов; подбор музыкального материала; выбор светового оформления; сочинение танцевального текста, вокальных композиций, постановка театральных этюдов; создание и приобретение декораций, костюмов, реквизита, атрибутов; установка звуковой, световой и другой технической аппаратуры; оформление сцены или места действия; создание афиш, рекламы будущей программы, пригласительные билеты по мере необходимости [23].

Пятый этап – репетиционно-постановочный – постановочная работа с исполнителями согласно плану репетиционной работы. Здесь проходят следующие этапы: все репетиции с исполнителями и артистами проводятся отдельно; разъясняются задачи, выверяется текст, мизансцены, делают пробы; монтировочные репетиции с ответственными и техническими работниками без исполнителей и коллективов, когда проверяется, осваивается радиотехника, свет, звук, транспорт и т.д.; прогоночные репетиции, на которых делаются последние уточнения действий исполнителей, проверяются состояние декораций, атрибутов, костюмов, устанавливается художественное оформление; проводится генеральная репетиция.

Следующий этап постановки, шестой, этап непосредственного осуществления программы. Выступая кульминацией процесса создания программы, он предполагает наивысшее напряжение сил и переживаний анимационной службы. Проведение анимационной программы, как и любой другой, связано с повышенной ответственностью и как следствие с повышенной нервозностью, волнением у анимационной службы, как у организаторов, так и у участников. Поэтому первое, что нужно сделать перед проведением анимационной программы – это успокоиться, привести в норму моральное и духовное состояние. Даже у опытных «бывалых» аниматоров присутствует волнение перед проведением программ, т.к. каждый раз перед ним новая публика, может быть и обновленная программа и заранее нельзя предугадать общую и частную реакцию гостей на происходящее на сцене.

Основываясь на нескольких направлениях анимационных программ, для посетителей отеля разрабатываются минимум три анимационные программы:

1. Программа спокойного направления представляет собой интерактивную экскурсионную программу по городу, по знаменитым и памятным местам города и района, музеев.

2. Программа развлекательного направления представляет собой танцевально-развлекательную программу в вечернее время. Программа состоит из нескольких блоков: представления танцевальных студий, выступления танцевальных пар студий, изучения танцевальных элементов гостями и постановка мини-танца, проведение викторины по танцевальной тематике и танцевальное представление приглашенных артистов.

3. Программа спортивного направления представляет собой совмещенную спортивную программу с элементами творчества.

Таким образом, представленная программа в полной мере формирует качественный и разнообразный отдых для детей.

Многие посетители после насыщенного дня могут иметь большое желание в отдыхе и релаксации.

В первую очередь для формирования анимационной службы необходимо учесть основные аспекты, которыми необходимо руководствоваться при формировании службы анимации и программ анимации для гостей.

Структура анимационной службы отеля или туркомплекса может быть предложена как наиболее оптимальный инструмент решения основных задач и реализации основных функций анимационного менеджмента.

Теоретически каждый служащий отдела анимации должен специализироваться в какой-то одной области, но на практике по бюджетным соображениям это редко удается осуществить. Однако к этому надо стремиться.

Формирование эффективной организационной структуры анимационного менеджмента является одной из важнейших задач менеджера по анимации туркомплекса. Возможны различные (более или менее разветвленные) организационные структуры анимационной службы – отделы.

Структура и кадровый состав службы туркомплекса зависят также от его величины и типа, функционального назначения и номенклатуры технических анимационных систем, географического расположения, концепции и программ анимации.

Наиболее распространенный вариант штатной структуры анимационной службы отеля, состоящей из нескольких отделов представлен на рис. 3.

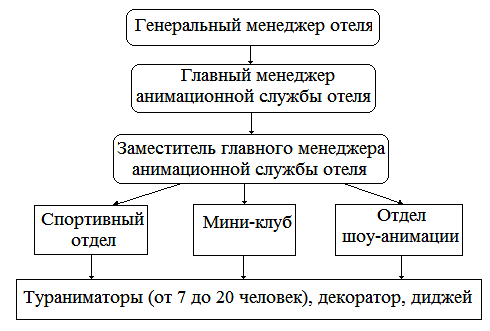


Рисунок 3- Штатная структура анимационной службы отеля

Каждый отдел имеет определенные обязанности, но есть такие мероприятия, которые готовят все члены анимационной команды сообща. Чем меньше по количественному составу анимационная служба, тем большая нагрузка ложится на ее сотрудников, тем больше они должны помогать друг другу и быть взаимозаменяемы.

У каждого из отделов службы анимации есть свой круг обязанностей.

*Спортивный отдел*. Еговозглавляет спортивный шеф-инструктор. Работа этого отдела наиболее напряженная и активная, так как спортивные аниматоры в течение всего дня находятся в непосредственном контакте с гостями (в движении, в игре), проводя большую часть времени возле бассейна или на спортивной площадке. В течение всего дня они через каждые 30 минут предлагают гостям разные спортивные мероприятия.

В группе спортивных аниматоров должны быть четко распределены обязанности, чтобы их работа и отдых чередовались, поскольку они затрачивают много энергии при проведении своих мероприятий. Каждый спортивный аниматор проводит строго определенное количество мероприятий и должен хорошо знать правила организуемых игр и соревнований, а также уметь проводить необходимый инструктаж по технике безопасности.

*Отдел шоу*-*анимации.* Онкак правило, создается в больших отелях, где есть возможность оплачивать труд анимационной команды. В этом случае набираются профессиональные музыканты, танцоры, артисты. Но большинство отелей и туркомплексов не имеет возможности оплачивать труд профессиональных артистов, поэтому все шоу-представления готовятся аниматорами из других отделов сообща.

В отделе шоу-анимации постоянно работают профессиональный хореограф, который часто совмещает обязанности режиссера-постановщика вечерних развлекательных программ, диджей, декоратор и костюмер. Остальные аниматоры привлекаются к работе в отделе по мере надобности.

Шоу-программы чаще всего включают юмористические сценки, отрывки из знаменитых мюзиклов, танцевальные спектакли. В зависимости от финансовых возможностей отеля для развлечения гостей могут приглашаться профессиональные эстрадные и фольклорные группы, артисты цирка и т.д. Это вносит свое разнообразие в программу и дает анимационной команде возможность отдохнуть.

*Мини*-*клуб*. Это важный отдел анимационной службы, особенно для отелей и туркомплексов, ориентированных на привлечение семейных туристов. Для них возможность отдохнуть вместе с семьей и при этом не быть обремененным постоянными занятиями с детьми – очень привлекательный фактор. Главная обязанность аниматоров мини-клуба – организовать интересный, полноценный отдых детям, дав возможность родителям найти себе развлечение по вкусу. Как правило, мини-клуб располагается на территории туркомплекса, в самом красивом, уютном и спокойном уголке. Он должен быть хорошо оборудован: как минимум – иметь комнату отдыха с телевизором, удобной детской мебелью, набором игр и открытую игровую площадку. В некоторых отелях имеется несколько детских площадок с разным инвентарем и детский бассейн. Возглавляет этот отдел шеф мини-клуба. Количество аниматоров, занятых вмини-клубе, зависит от размеров туркомплекса. Нужно, чтобы в мини-клубе работали несколько аниматоров, лишь в этом случае у них есть возможность заниматься с детьми по возрастным группам.

Аниматоры мини-клуба кроме функции развлечения выполняют и функцию воспитания, поэтому они должны знать основы педагогики и психологии, уметь ответить детям на их вопросы, объяснить правила игры, рассказать что-то интересное.

*Отдел творческих занятий*. Это отдел анимационной службы в туркомплексах, которые не обладают достаточной материальной базой для организации досуговых мероприятий. Это – организация деятельности клубов по интересам. Здесь могут предложить гостям заняться вязанием, вышиванием, выжиганием, лепкой, рисованием, бисероплетением, фотоделом и пр. Такие отделы как структурное подразделение встречаются достаточно редко. Особенно хорошо функционируют эти отделы в туркомплексах и отелях, расположенных в центрах какого-либо ремесла или народного промысла. Туристы с большим удовольствием под руководством опытных мастеров пробуют сами раскрасить матрешку или сплести кружево.

Рассмотренные отделы наиболее распространены в анимационной службе, структура которой может быть более разветвленной, что зависит от разнообразия предоставляемых услуг. Например, эта служба может включать в свой состав инструкторов по плаванию и организации походов, пилотов аэростатов и т.д.

Однако большая часть отелей и туркомплексов имеет довольно скромную в количественном отношении анимационную команду. В этом случае очень важно правильно организовать работу всех отделов анимационной службы, чтобы добиться высоких результатов обслуживания и удовлетворения всех интересов отдыхающих.

3 Организация и предоставление анимационных услуг в отеле «Римар»

3.1 Характеристика деятельности отеля «Римар»

Rimar Hotel Krasnodar 5\* – современный пятизвездочный гостиничный комплекс на 72 номеров в г. Краснодаре. В распоряжении гостей отеля элегантные и просторные номера в классическом итальянском стиле, оснащенные LED-телевизорами с системой интерактивного телевидения. Дизайн-проект Rimar Hotel выполнен итальянской компанией Anacleto Mariani s. r. l.

В состав Rimar Hotel Krasnodar 5\* входит премиальный велнес-комплекс Villa Castalia Wellness & SPA c бассейном, фитнес-территорией, термальным комплексом и уникальной SPA-территорией. Ресторанный комплекс отеля удовлетворит вкус самого взыскательного гостя, к услугам гостей видовой ресторан The One Restaurant&View, ресторан изысканной средиземноморской кухни Fishka Restaurant&Sea, ресторан европейской кухни Fame Restaurant&Club, кафе с открытой террасой Fresh Café&Sky. Для проведения бизнес мероприятий в отеле оборудованы большой и малый конференц-холлы Fame Conference Hall.

В отеле «Римар» всего 69 номеров, сам отель представлен единым четырнадцатиэтажным корпусом, на первом этаже расположена небольшая зона отдыха, лобби-бар и зона регистрации гостей, четырнадцатый этаж данного гостиничного комплекса представлен шикарным панорамным рестораном, из которого открывается прекраснейший вид на г. Краснодар.

В отеле «Римар» представлено огромное количество дополнительных услуг различного характера.

Отель «Римар» предлагает разнообразные фитнесс-услуги. В отеле, в комплексе Villa Castalia Wellness & Spa просторный тренажерный зал площадью около 400 м.кв., укомплектован самыми современными тренажерами премиум уровня.

Кардио-зона представлена полным набором кардиотренажеров фирмы Pininfarina: беговые дорожки, эллиптические тренажеры (имитатор ходьбы на лыжах), велотренажеры, степперы (имитатор восхождения по ступенькам); зал грузоблочных тренажеров: представлена полная линейка тренажеров премиум-класса фирмы "Panatta Sport" (Италия).

Гантельный зал укомплектован гантелями от 1 до 50 кг. Наиболее востребованные гантели дублируются, скамейки для жима представлены во всех возможных вариантах.

Зона бокса: оборудована мешком для бокса. Здесь можно позаниматься как самому, так и с персональным тренером, который поможет поставить профессиональный удар и эффектный блок.

Также отель «Римар» располагает бассейном. Аква-СПА территория с большим оздоровительным бассейном, в котором используется двойная система очистки воды ионизацией серебром и медью. Это высококачественная и всесторонняя обработка воды бассейна, в котором содержится соль Средиземного моря со всеми её полезными минералами. Бассейн оснащен гидромассажными лежаками, гейзерами для ног и удобными шезлонгами для релаксации.

Также отель «Римар» располагает термальным комплексом, который помимо классической сауны, также может похвастаться наличием хамама, русской бани, ледяной и солевой комнаты[20].

Также помимо всего прочего в отеле «Римар» есть огромное количество спа-программ, таких как: «шоколадная рапсодия», «шампанское и розы», «культ стройности», «ароматы востока», «энергия камней», «марокканский закат» и т.д. Также помимо спа-программ изюминкой комплекса являются спа-люксы, стилизованные под различные культурные направления - Восточная Ориентал комната, Венеция, Лазурный берег – в каждой из комнат располагаются массажные столы, места для отдыха, территории с бассейнами и банями.

Также отель «Римар» обладает первоклассными конференц-возможностями. Для проведения деловых мероприятий любого уровня отель может предложить гостям конференц-зал вместимостью до 80 человек, который располагает полным спектром необходимого современного оборудования. Также есть комната для переговоров вместимостью до 12 человек, которая идеально подходит для проведения тренингов небольших групп, а также для переговоров и деловых встреч. И также отель располагает vip-залом вместимостью до 16 человек, в котором можно провести vip-переговоры, совещания, а также корпоративные собрания[20].

Помимо всего вышеперечисленного, отель предлагает небольшой спектр анимационных услуг, который в основном связан с ресторанными комплексами, которыми располагает отель «Римар».

3.2 Организация предоставляемых анимационных услуг в отеле

Отель «Римар» является бизнес-отелем, поэтому в нем представлено небольшое количество анимационных развлекательных по сравнению с гостиничными предприятиями других видов. В основном представленные анимационные программы организуются на заказ.

В отеле «Римар» представлены следующие анимационные программы[20]:

*Выпускной вечер.* Гостиничный-ресторанный комплекс предлагает возможность проведения выпускного бала в одном из четырех ресторанов отеля «Римар». Отель предлагает гостям:

- ресторанный комплекс распложенный в самом центре города на кубанской набережной, каждый ресторан располагает вместимостью до 150 человек

- звуковая и осветительная аппаратура, проектор, экран позволят устроить настоящий концерт, с живой музыкой и выступлениями артистов.

- менеджеры ресторана может подготовить банкетное меню от 1800р. на персону и помогут в организации программы, чтобы выпускной вечер стал действительно незабываемым, волшебным праздником

- наличие специального предложение для заказа напитков

- возможность проведения торжества до рассвета. Прямо напротив – живописный парк 30ти летия победы. Встретить рассвет гости могут, совершив прогулку по парку.

*День рождения.* Гостиничный комплекс Rimar Hotel 5\* Krasnodar предлагает организацию дня рождения. Ресторанный комплекс отеля предлагет на выбор два подарка из трех предлагаемых:

- солист-музыкант

- торт

- праздничная скидка на меню ресторана в размере десяти процентов

*Проведение свадебного торжества и выездная регистрация.* Гостиничный-ресторанный комплекс Rimar Hotel 5\* Krasnodar и ресторан "Fresh Cafe & Sky" предлагают возможность проведения свадебного торжества вместе с бракосочетанием на высоте птичьего полета, так как данный ресторан расположен на четырнадцатом этаже отеля «Римар» и располагает панорамным видом на город. При заказе свадебного торжества на сумму от ста до двухсот тысяч отель предлагает следующие бонусы[20]:

- номер «Студия Премиум» в подарок для молодожёнов

- романтический завтрак

- бесплатная фотосессия на территории отеля и ресторана

- на проживание гостей свадьбы в отеле скидка в размере 10%

- посещение территории бассейна и малого термального комплекса

- скидка на праздничный торт в размере десяти процентов

- помощь в организации торжества(флорист, ведущий, фотограф)

И одна из самых интересных программ- «Предложение руки и сердца». Отель «Римар» предлагает два варианта данной программы отличных друг от друга по стоимости: в первом варианте в стоимость программы включено проживание в отеле, а во втором нет. Отель «Римар» предлагает следующий набор услуг, включенных в данную программу[20]:

- красиво украшенный стол в ресторане "Fresh Cafe & Sky", из которго открывается панорамный вид на город, на столе будет шампанское и сезонные фрукты и ягоды

- профессиональный фотограф

- ванна с лепестками роз и уход на двоих в спа-комплексе «Villa Castalia Wellness & Spa»

- комплимент от отеля - коктейль

- комплимент от «Villa Castalia Wellness & Spa» - шампанское и фрукты

Помимо всего вышеперечисленного отель «Римар» предлагает организацию корпоративных банкетов. Отель располагает тремя банкетными залами вместимостью до ста пятидесяти человек. Отель имеет возможность лично заняться проведением всего праздника и предлагает[20]:

- организацию шоу-программы по индивидуальному сценарию

- оформление зала

- предоставление услуг фотосъёмки и видеосъёмки

3.3 Эффективность предоставляемых анимационных услуг и перспективы развития новых в отеле «Римар»

Организация в отеле «Римар» данных программ положительно сказывается, как на гостях отеля, так и на людях, которые не являются гостями данного отеля, но воспользовавшись одной из предоставляемых программ они запросто могут заинтересоваться отелем и в будущем расположиться в нем. Помимо этого, они могут прорекламировать отель своим знакомым, что является очень хорошей рекламой для данного гостиничного предприятия. В целом наличие даже такого неширокого спектра анимационных развлекательных программ положительно сказывается на доходах данного гостиничного предприятия. Так как отель «Римар» является бизнес-отелем, то вполне очевидно, что спектр анимационных программ не на столько обширен, как в тех же курортных отелях. Но даже при этом среди своего сегмента в Краснодаре отель «Римар» располагает высоким разнообразием различных программ. При этом в отеле «Римар» есть перспективы и возможности развития более широкого спектра анимационных услуг, так как это может стать очень хорошим дополнительным доходом для данного гостиничного предприятия.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итог работы, охарактеризуем содержание каждой главы исследования.

Итак, в работе отмечено, что организация дополнительных услуг, в частности анимационных услуг, важна, как и для гостей, так и для гостиничного предприятия, так как является одним из источников доходов. В работе были рассмотрены аспекты принципов организации туризма и особенностей анимационной деятельности в гостиничных предприятиях городского типа.

Большое разнообразие дополнительных гостиничных услуг, таких как анимация, которая востребована на рынке, обеспечивает экономическую эффективность работы отеля. В условиях жесткой конкуренции на рынке гостиничных услуг уникальность анимационных услуг может стать мощным инструментом создания конкурентного преимущества, притягивающего дополнительных клиентов.

В работе была рассмотрена деятельность отеля «Римар» г. Краснодар по обслуживанию гостей. Данный отель помимо основных услуг размещения и питания, предлагает множество дополнительных, как например, анимационные развлекательные программы. В данном отеле ниша этих услуг на данный момент развита слаба, но предприятие располагает возможностями по улучшению организации и внедрению новых анимационных программ для увеличения потока новых клиентов.

Опираясь на все вышесказанное, можно сделать вывод, что нестандартные подходы к решению вопросов, касающихся анимационных услуг, а также правильная организация и процессы предоставления этих услуг становятся серьезным подспорьем в работе гостиничного предприятия.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Ахтямова Е.В. Гражданско-правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации: автореф. дис. канд. юрид. наук. Краснодар. 2007. - С. 7

Барчуков И. С., Баумгартен Л. В., Башин Ю. Б., Зайцев А. В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов; КноРус - М., 2013. - 168 c.

Барчуков Игорь Сергеевич Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. Учебное пособие; КноРус - М., 2014. - 273 c.

Баумгартен Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия. Учебник; Высшая школа - Москва, 2015. - 340 c.

Бейзеров В. А. Английский язык для сферы туризма и гостиничного бизнеса / English for Tourism and Hotel Industry; Феникс - М., 2013. - 352 c.

Бочкарев А.Ю. Совершенствование деятельности по развитию рекреационно-досуговых услуг, ориентированных на здоровый образ жизни и социокультурное развитие населения / А.Ю. Бочкарев // Страховое дело. −2010. − № 4. - С.29-34

Викулова О.Н. Комментарий к Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». М., 2008. С. 13.

Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес; Феникс - М., 2015. - 352 c.

Волков, Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса; Ростов н/Д: Феникс - М., 2015. - 320 c.

Гостиничный и ресторанный бизнес [электронный ресурс]. – Режим доступа: http://prohotelia.com.ua/2015/04/responding-to-social-media-boosts/

1. Джанджугазова Е.А. Макетинг в индустрии гостеприимства. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. - 125 с.
2. Елканова Д.И. Основы индустрии гостеприимства - раздел Образование, Д.И. Елканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина.2009. - 113 с.

Жмулина Д.А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг: монография.- М.: Волтерс Клувер, 2010. - с.41

1. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие – Минск: ООО «Новое знание». 2014. – 231 с.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело. Учебное пособие. – 2–е испр.: Даликов и К., 2010. - 110 с.

Лунева Е.В. Формирование российского рынка услуг индустрии гостеприимства: дисс. кан. экон. наук. 080005. Краснодар. 2007. - 234 с.

1. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – M.: ПрофОбрИздат. 2015. - 129 с.
2. Огурцова Е.В. Особенности и проблемы финансового анализа туристских фирм // Туризм и культурное наследие. Межвузовский сборник научных трудов. Профи, М.: 2014. – 310 с.
3. Основы квалификационных требований к некоторым должностям работников гостинично-туристического комплекса. Методические материалы. Вып. 2. – М.: Профи, 2012. – 125 с.
4. Официальный сайт отеля «Римар» [электронный ресурс]: <https://rimarhotel.ru/site_df/>

Россия 2013: Стат. справочник/Росстат. – М. – 2013. – 1129 с.

Скобкин С.С. Индустрия гостеприимства или туризма? Кто прав? // Российское предпринимательство. – 2012, №1. – с. 29-39

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. – М.: Альфа - М: ИНФРА-М, 2013. – 210 с.

Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник: пер.с анг. Н.Н. Михайлова. 1999. – 260 с.

Феоктистов И.А. Гостиничный бизнес: особенности учёта и налогообложения. – М.: Гросс-Медиа, 2008. – 239 с.