

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Организация работы службы досуга и развлечений

1.1 Организационная структура службы анимации в гостинице

1.2 Взаимодействие службы консьержей с другими службами в гостинице

1.3 Должностные инструкции службы консьержей

2. Технология отдыха. Характеристики службы анимации и службы консьержей

2.1 Дополнительные и сопутствующие услуги, оказание развлекательных услуг в гостиничных комплексах

2.2 Создание определённого климата в гостинице

2.3 Анимационно-досуговая деятельность

2.4 Деятельность консьержа

Заключение

Список используемых источников

Введение

Индустрия туризма является одной из самых развивающихся форм в международной торговле услугами. Значение туризма в мире с каждым годом котируется всё значительнее и приносит большой экономический вклад в экономику каждой страны. Гостиничный бизнес, как одна из сфер туризма, не уступает в этом плане туристическим компаниям и фирмам.

Одним из главных условий полноценного отдыха многие туристы считают наличие анимации в гостинице, пансионе, курортном комплексе и т.д.

Анимация появилась сравнительно недавно и представляет собой новое направление в деятельности предприятий, направленных на размещение постояльцев. Именно она является источником значительной дополнительной прибыли гостиницы, и привлекательности турпродукта, поэтому в профессионалах данного профиля заинтересованы все современные гостиничные предприятия.

Кроме того, анимация рассматривается как деятельность по разработке и предоставлению специальных программ проведения свободного времени.

Но что именно представляет собой гостиничная анимация и какие ещё службы занимаются организацией досуга в средствах размещения - всё это отражается в данной курсовой работе.

1. Организация работы службы досуга и развлечений

Слово «анимация» имеет латинское происхождение «anima» - ветер, воздух, душа; animates - одушевление; и означает воодушевление, одухотворение, стимулирование жизненных сил, вовлечение в активность.

Термин «анимация» появился впервые в начале двадцатого века во Франции в связи с введением закона о создании различных ассоциаций и трактовался, как деятельность, направленная на то, чтобы провоцировать и усиливать живой интерес к культуре, художественному творчеству.

Анимация - это своеобразная услуга, преследующая цель повышения качества

обслуживания, и в то же время своеобразная форма рекламы, форма повторного привлечения гостей и их знакомых, преследующая цель продвижение гостиничного продукта на рынке для повышения доходности и прибыльности гостиничного бизнеса.

Анимационные гостиничные услуги являются одним из самых эффективных средств привлечения гостей в отель, влияющих на позитивную оценку гостем работы гостиницы. Это своеобразные дополнительные услуги клиенту отеля, позволяющие занять его таким образом, чтобы пробудить в нём положительные эмоции, почувствовать удовольствие от отдыха в гостинице и позыв к возврату в эту гостиницу в последующие разы.

Аниматоры одинаково интересуют и детей, и взрослых. Дети с радостью примут забавную игру, а взрослые с удовольствием вспомнят детство, участвуя в интересных конкурсах. Выступления аниматоров особенно интересны тем, что они включают зрителей программы в захватывающее интерактивное действие.

Обучение аниматоров проводится сегодня многими организациями, потому что это действительно та профессия, которая нужна в сфере проведения праздников.

1.1 Организационная структура службы анимации в гостинице

анимация гостиница консьерж развлекательный

Иерархическую структуру должностей в анимации можно представить себе следующим образом:

1. Генеральный директор отеля;
2. Менеджер-аниматор;
3. Методист-аниматор, Организатор-аниматор;
4. Аниматоры-исполнители.

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

Салон красоты занимается оказанием косметологических и эстетических услуг.

Главной задачей фитнес-центра является оказание услуг гостям в достижении гармонии всех функций человеческого организма, исключение стресса, созданий оптимальных пропорций тела.

Основную роль в системе анимации играет администратор службы анимации. Он подчиняется непосредственно руководителю службы организации досуга.

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

Весомая характерная черта специалиста-аниматора в том, что знание социологии,

экономики, политологии, права, теории управления, основ режиссуры и ряда других, общественно значимых и в высшей степени престижных на сегодняшний день наук, выступает не как самоцель, а как неотъемлемое средство приобщения человека к достижениям мировой культуры, всемирное развитие его творческого потенциала. Администратору службы анимации подчиняются:

- Методист-аниматор (хореограф), который занимается подготовкой сценариев и постановкой шоу, разработкой костюмов и проведением репетиций;
- Организатор-аниматор, который обеспечивает организацию процесса анимационной деятельности всем необходимым.

Аниматор-исполнитель приводит в действие сценарий и осуществляет ведение шоу. Помимо людей, которые непосредственно являются частью команды аниматоров, делать представления более яркими и красочными помогает и художник (если его нет среди аниматоров), который оформляет декорации к представлениям, рисует к ним анонсы, афиши и другие материалы, и портной, который шьет и отвечает за вечерние костюмы аниматоров.

Стать аниматором непросто. Аниматор должен изначально владеть определенными навыками работы и умениями, а также должен быть психологически готов к этой работе.

Кроме того, проводятся специальные семинары и практические занятия по танцам, разработке программы на сезон, проведению спортивных игр и соревнований.

Каждые две недели анимационная программа меняется, поэтому рабочий день аниматора проходит очень напряженно.

Функции анимации:

- Адаптационная функция - позволяет перейти от повседневной рабочей обстановки к свободной, досуговой;
- Компенсационная функция помогает человеку освободиться от физической и психической усталости повседневной жизни;
- Стабилизирующая функция создаёт положительные эмоции и стимулирует психическую стабильность;
- Оздоровительная функция направлена на восстановление и развитие физических сил человека, ослабленных в повседневной жизни;
- Информационная функция представляет собой получение новой информации о стране, регионе и т.д. гостями гостиницы;
- Образовательная функция, позволяющая приобрести и закрепить в результате ярких впечатлений новые знания об окружающем мире;
- Совершенствующая функция, приносящая интеллектуальное и физическое усовершенствование;
- Рекламная функция - делает гостя носителем рекламы о стане, гостинице и т.д.

1.2 Взаимодействие службы консьержей с другими службами в гостинице

Необходимо учитывать значение взаимодействия всех служб гостиницы между собой. Хорошо налаженная взаимосвязь, взаимопомощь и взаимозаменяемость между составными частями, поможет создать первое благоприятное впечатление о

гостинице.

Front office (служба приема и размещения) - это командный пункт гостиницы, его нервный центр, место встречи гостя с отелем и прощания с ним. Для гостя front office - это лицо отеля и более того, по большей части всё общение гостя с отелем ограничивается общением с персоналом за стойкой службы приема. Поэтому умение общаться с самыми разными людьми - важнейшее качество работников этой службы. Работники этой службы должны уметь продавать товар - создать благоприятный имидж гостиницы, быть представителем менеджмента гостиницы, способным решить любую проблему гостя, обеспечить его безопасность и, вообще, быть лучшими друзьями путешественника.

В службу приема и размещения включены служба консьержа, швейцары, подносчики багажа, пажи (uniformed service), телефонные операторы, менеджер по работе с гостями (guest relations manager) и, часто, служба бронирования. Во главе этого подразделения отеля стоит директор по размещению, которому подчиняются все перечисленные службы.

Работники службы приема должны досконально владеть всей информацией об отеле (достоинства и недостатки каждого номера, цены, расположение и часы работы всех служб отеля), достопримечательности города и способы передвижения по нему, расписание работы транспорта, театров, музеев и т.п. Основными функциями отдела приема и размещения являются регистрация приезжающих гостей, распределение номеров, поселение и выписка клиентов и оказание им многочисленных дополнительных услуг.

Каждый служащий гостиницы вносит свой вклад в знакомство с гостями. Так, например, горничная, прибирая в номере, может сообщить информацию о предпочтениях гостя (любимый цвет), на которую сам гость не обращает внимания, но она является существенной для работников гостиницы, чтобы они могли порадовать каждого гостя должным вниманием к его персоне.

Служба консьержей, дежурные на этажах, служба безопасности гостиницы и служба посыльных играют ключевую роль в создании образа отеля.

1.3 Должностные инструкции службы консьержей

Общие положения:

- Консьерж относится к категории специалистов.
- Требования к квалификации: среднее профессиональное образование по специальности «Гостиничный сервис» без предъявления требований к стажу работы.
- Консьерж должен знать:
 - законы и иные правовые акты Российской Федерации в сфер туризма и предоставления гостиничных услуг;
 - правила предоставления гостиничных услуг;
 - планировку помещений гостиницы;
 - организацию работы гостиницы, службы приёма и размещения;
 - правила и процедуры бронирования номеров гостиницы, приёма, регистрации, размещения и отъезда гостей;

- стандарты обслуживания;
- правила пользования оргтехникой;
- меры безопасности;
- системы охранной организации и правила работы с ними;
- иностранный язык (желательно несколько);
- основные нормы международного этикета;
- основы трудового законодательства;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности.

· Назначение на должность консьержа и освобождение от должности производятся приказом генерального директора по представлению начальника службы приема и размещения.

· Консьерж подчиняется непосредственно менеджеру службы приема и размещения.

· Консьержу по этажу для обеспечения его деятельности предоставляется право подписи документов по вопросам, входящим в его функциональные обязанности.

· На время отсутствия консьержа (командировка, отпуск, болезнь, пр.) его обязанности выполняет лицо, назначенное в установленном порядке. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

Должностные обязанности:

- Обеспечивает гостей информацией о гостинице, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях на территории гостиницы.
- Содействует достижению поддержания высокого уровня обслуживания гостей.
- Ежедневно контролирует список приезжающих гостей, выделяя категорию VIP (особое внимание), и обеспечивает данной информацией заинтересованные службы.
- Обеспечивает проверку номеров, предназначенных для гостей категории VIP, встречает гостей во время заезда, сопровождает их в номер, информирует их об услугах, предоставляемых в гостинице.
- Принимает и исполняет заказы гостя на бронирование проездных (авиа, железнодорожных, автобусных, круизных) билетов.
- Получает почту, проверяет ее, сортирует и организует доставку гостям в номер.
- Принимает сообщения, обеспечивая точную передачу информации по назначению.
- Принимает заказы от гостей на аренду автомобиля, вызов такси, оформляет наряды и путевые листы водителей.
- Принимает и исполняет заказы гостей, желающих посетить театры, цирки и т.д.
- Оказывает помощь в получении информации, касающейся экскурсий, развлечений.
- По просьбе гостей оказывает им факсимильные услуги.
- Предоставляет подробную информацию о достопримечательностях, музеях, выставках и т.д.
- Выполняет поручения гостя.
- Выполняет кассовые операции, обеспечивая правильное ведение финансовых отчетных документов.

Права:

- Запрашивать и получать от структурных подразделений сведения, справочные и другие материалы, необходимые для выполнения обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией.
- Принимать меры при обнаружении дисциплинарных нарушений подчиненных работников и докладывать об этих нарушениях руководителю предприятия для привлечения виновных к ответственности.
- По согласованию с руководителем предприятия привлекать экспертов и специалистов в области административно-хозяйственной деятельности для консультаций, подготовки заключений, рекомендаций и предложений.
- Знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой должности, критерии оценки качества исполнения должностных обязанностей.
- Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.
- Требовать от руководства предприятия обеспечения организационно-технических условий и оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей.

Ответственность:

- За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, установленных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.
- За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, - в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.
- За причинение материального ущерба предприятию - в пределах, установленных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

2. Технология отдыха. Характеристики службы анимации и службы консьержей

2.1 Дополнительные и сопутствующие услуги, оказание развлекательных услуг в гостиничных комплексах

Гостиница предоставляет три вида услуг. Это основные, дополнительные и сопутствующие.

Основные связаны с проживанием, а именно: информирование, бронирование мест (номеров), встреча и проводы, размещение, уборка, обслуживание гостей во время пребывания.

Дополнительные услуги - это услуги, которые оказываются по желанию гостя и за дополнительную плату. В разделе два «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» указано, что «Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять дополнительные услуги, оказываемые за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором».

Дополнительные услуги делятся в свою очередь на три группы:

- В первую группу входят услуги, которые гостиница обязана предоставить

потребителю без дополнительной платы:

- ? вызов скорой помощи;
- ? пользование медицинской аптечкой,
- ? доставка в номер корреспонденции;
- ? побудка к определенному времени;
- ? предоставление кипятка;
- ? предоставление иголок, ниток;
- ? одного комплекта посуды и столовых приборов.

· Во вторую группу входят услуги, которые не включены исполнителем в цену номера, но они оказываются на территории гостиницы. Эти услуги могут быть предоставлены потребителю за отдельную плату и с его согласия. Это услуги:

- ? химчистки;
- ? прачечной;
- ? массажного кабинета;
- ? бара;
- ? ресторана;
- ? салона красоты;
- ? телефонной связи;
- ? пункта проката автомобилей;
- ? бюро путешествий и экскурсий;
- ? сауны, солярия и др.

Обычно список подобных дополнительных услуг включается в прейскурант и размещается в холле первого этажа. Перечень и качество платных дополнительных услуг должны соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории, обычно список дополняется, видоизменяется и дифференцируется в зависимости от размеров отеля, его месторасположения и целевого назначения, уровня комфортабельности и других причин.

· В третью группу входят услуги, которые потребитель вправе потребовать, а исполнитель в свою очередь вправе их предоставить. Услуги, которые входят в эту группу, можно охарактеризовать как единичные, нетипичные (потребитель требует доставить ему в номер какую-нибудь экзотическую еду и т.п.). Некоторые услуги из этой группы могут быть предусмотрены договором.

Наиболее распространённые дополнительные услуги:

- экскурсионное обслуживание;
- заказ услуг гидов-переводчиков;
- организация продажи билетов на все виды транспортов;
- организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.;
- заказ автотранспорта по заявке гостей;
- вызов такси;
- прокат автомобилей;
- заказ мест в ресторанах города;
- покупка и доставка цветов;
- продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;

- ремонт обуви;
- ремонт и глажение одежды;
- стирка и химчистка одежды;
- пользование сауной;
- услуги парикмахерской;
- услуги буфетов, баров и ресторанов;
- аренда конференц-зала, залов переговоров;
- услуги бизнес-центра.

Исходя из этого, можно судить, что большинство дополнительных услуг оказывает служба консьержей.

Кроме того, службу анимации в гостинице можно определить как своеобразную дополнительную услугу, которая к тому же служит некой рекламой гостиницы. Под сопутствующими понимаются услуги, необходимые гостям гостиницы при пользовании основными услугами. Разнообразие выбора сопутствующих услуг влияет на решение гостя проживать в данной гостинице. Это может быть телефонная связь в номерах, различные торговые и индивидуальные услуги.

Примеры сопутствующих услуг:

- обеспечение суверенной продукцией, туристской символикой;
- торговое, валютно-кредитное, информационное, конгрессное и прочее обслуживание;
- услуги специальных видов связи, предоставление индивидуальных сейфов и др.

2.2 Создание определённого климата в гостинице

анимация гостиница консьерж развлекательный

Любому человеку, где бы он не находился, нужно чувствовать себя комфортно. Это необходимо не только для хорошего самочувствия, но и для восприятия происходящего вокруг него. Исходя из этого, можно твёрдо утверждать, что создание определённого климата в гостинице, является одной из главных задач отельера. Человек, который бронирует тур, на подсознательном уровне переходит из своего привычного статуса, который подкрепляется, в каком-то смысле, свойственными этому статусу внутренними состояниями, в статус «туриста». Данный статус заранее определяет внутреннее состояние человека, которое включает в себя: взволнованность, ожидание каких-либо благ. Человек, собирающийся в путешествие, ориентирован не только на физическое и психологическое восстановление организма, но и на нечто особенное и необычное, на то, чего он лишен в обыденной жизни. Гостиница должна ему это предоставить. Должна стать местом, феерией, волшебной сказкой, в которую, окунувшись единожды, захочется возвращаться снова и снова и делиться впечатлениями с окружающими. Именно поэтому, руководство гостиницы, принимающее туристов, непременно должны позаботиться о создании привлекательной для гостя атмосферы.

Следовательно, всё, что делается в гостинице, необходимо направить на организацию максимально комфортных условий отдыха, создание атмосферы изобилия, праздника, в общем, всех тех предпосылок, при которых гостю захотелось бы возвращаться именно в эту гостиницу. Реализация должна осуществляться всеми

службами в гостинице. Начиная с работников ресепшн, встречающих гостей в день прибытия, горничных, убирающих комнаты, работников охраны, обеспечивающих безопасность пребывания гостей в гостинице, персонала службы питания, предоставляющих удовлетворение первичных потребностей, других сфер обслуживания и заканчивая топ-менеджером. Все работники должны четко понимать, что соответствие данному представлению зависит от рабочего коллектива в целом и от каждого в отдельности. Кроме того настроение гостя, ощущение удовольствия и хорошего отдыха напрямую зависит от персонала гостиницы. Поэтому в обучении сотрудников гостиницы, кроме профессиональных знаний, умений и навыков, менеджеры обращают внимание на такие качества, как тактичность, приветливость, деликатность, коммуникабельность, доброжелательность, умение выслушать и оперативно отреагировать на возникающие трудности и проблемы гостя, чтобы тот чувствовал себя самым дорогим и желанным. Одной из составляющих, которая создаёт психологическую атмосферу хорошего отдыха, является дружелюбное отношение к гостям и неперенная, искренняя улыбка на лицах обслуживающего персонала. Это и есть тот «плюс ко всему», та изюминка, которая хоть и не включается в оплату, а только подразумевается, играет большую роль в создании имиджа гостиницы и её законченного образа, оживляя разнообразный спектр предоставляемых услуг. Кроме того, администрация каждой гостиницы обычно старается организовать работу, основываясь на индивидуальном подходе к каждому клиенту. Одной из составляющих частей создания благоприятной атмосферы в гостинице способствуют комплименты гостям, являющимся либо постоянными клиентами, либо V.I.P. персонами, в виде корзины с фруктами или других комплиментов. Кроме этого, гостям, чьи дни рождения выпадают на период, собственно, их проживания, делаются приятные сюрпризы. Также в гостинице проводятся анкетирования гостей для изучения требований, вкусов и пожеланий, выявления негативных моментов. Это помогает корректировать работу всех служб в гостинице, совершенствовать и улучшать сервис. Но важнейшими людьми, исполняющими важную роль в создании психологического климата, являются аниматоры, их личности и их умение создать у гостей особое настроение и ощущение комфорта и уюта.

2.3 Анимационно-досуговая деятельность

Любой способ проведения досуга хорош только тогда, когда он психологически оправдан. Людям, чья работа требует постоянного напряжения, полезен отдых-разрядка, снимающий усталость и стрессы. Некоторые люди, наоборот, нуждаются в активизации своих сил. Кроме того, в анимационно-досуговой деятельности в обязательном порядке следует учитывать и половозрастные особенности контингента отдыхающих. Отсюда необходимость разработки целенаправленных программ. Чем разнообразнее программа отдыха, тем она интереснее. Это особенно актуально при разработке анимационных программ для детей.

Анимационный сервис базируется на нескольких ключевых компонентах. С учетом благоприятных внешних условий формула реализации анимационного проекта выглядит примерно так:

- Кто? - кадры (персонал);
- С помощью чего? - МТБ (материально-техническая база);
- Где? - место (территория);
- Как? - технология (знания, информация);

Сложив между собой эти четыре показателя, разработчики анимационной программы получают среднестатистический удачный результат.

Для создания анимационной программы нужно знать:

- Возраст и пол будущих зрителей (преобладание контингента: дети, семейные пары, молодёжь, люди пожилого возраста);
- Социальное положение и профессиональную занятость;
- Национальность (особенности культур и традиций);
- Стил жизни гостей (например, классический, экстремальный и т.д.);
- Состояние здоровья (имеет важное значение при разработке спортивно-оздоровительных программ).

В основе анимационной деятельности:

- Идея программы;
- Цель программы.

События анимационной программы выстраиваются таким образом:

- Во-первых, анимационная программа выстраивается на весь сезон. На каждый день недели (по часам) составляется точное расписание мероприятий, каждый член команды получает определённые обязанности по их проведению.
- Во-вторых, общая программа анимации выстраивается таким образом, чтобы развлекательные и спортивно-оздоровительные элементы были разнообразны по своей форме проведения, интересны участникам и были направлены на то, чтобы в проводимых мероприятиях принимало участие, как можно больше гостей.
- В-третьих, вечерние шоу должны проводиться не чаще, чем один раз в две недели, из расчета обычного двухнедельного пребывания гостей.

Анимационные программы включают:

- Спортивные игры и состязания;
- Танцевальные вечера;
- Карнавалы;
- Игры;
- Занятия, входящие в сферу духовных интересов и т.д.

Функции анимационных программ - организация и руководство культурными, оздоровительными и спортивными мероприятиями.

Выбор конкретных форм анимационно-досуговой деятельности зависит от возможностей материально-технической базы гостиницы.

Наиболее традиционными формами организации досуга являются:

- Спортивно-массовая работа;
- Экскурсионная работа;

- Показы кинофильмов;
- Проведение вечеров отдыха.

Основы культурно-досуговой анимации:

- Разработка комплексного подхода к подготовке мероприятий;
- Свобода выбора мероприятий для гостей;
- Театрализация: применение разнообразных приёмов (образность, символичность, метафоричность, стилизация) и всех видов искусства (живопись, музыка, литература);
- Персонификация.

К традиционным формам организации культурно-досуговой анимации можно отнести:

- Карнавал (гуляние народа в виде уличного шествия, маскарада, парада);
- Раут (званный вечер без танцев);
- Банкет (массовое собрание людей, в основе которого - обильное угощение);
- Мистерия (театрализованная постановка пьесы религиозного содержания)
- Раус (мероприятия по зазыванию зрителей перед презентациями, культурно-досуговыми программами)
- Церемония (культовый благоговейный акт, который проводится в строгом порядке, церемониале);
- Шоу-представление, массовое зрелище.

Для составления удачной развлекательной программы необходимо:

- Определиться с жанром, создающим атмосферу и ощущения для зрителей (драма, клоунада, мюзикл и т.д.). Стоит уделить внимание тому, чтобы все номера и фрагменты представления сочетались между собой таким образом, чтобы сложилась единая картина и связанная структура элементов;
- Важно придумать такое название шоу, которое создаёт и раскрывает суть представления;
- Продумать сценарный план, в котором обозначен перечень элементов, фрагментов, событий в процессе их развития, персонажей, их отношения и движения. Непременно должна быть завязка событий, кульминация и развязка;
- Домыслить сценарий, то есть детализацию сценарного плана, а также работа над литературной частью - проработка монологов и диалогов, изучение речевого стиля;
- Установить точное место проведения - где будет разыгрываться данное действие (на летней площадке, в баре или может около бассейна).

Ежедневная программа анимации при объекте размещения может включать в себя:

1. Спортивные игры и соревнования для взрослых:

- ? аэробика на пляже или в бассейне;
- ? волейбол;
- ? водное поло;
- ? дартс;
- ? армрестлинг;
- ? настольный теннис;
- ? стрельба из лука и пневматического пистолета и др.

2. Детские программы:

- ? игры и конкурсы в детском городке или бассейне;
- ? вечерние развлекательные программы;
- ? тематические праздники.

3. Вечерние шоу-программы:

- ? шоу-конкурсы;
- ? игровые шоу;
- ? комические шоу;
- ? дискотеки;
- ? выступления эстрадных коллективов;
- ? художественная самодеятельность;
- ? проведение тематических вечеринок (диско 80-х, живая музыка и т.п.)

2.4 Деятельность консьержа

Консьерж (от французского Concierge) - лицо в гостинице, в чьи обязанности входит обеспечение постояльцев всем необходимым и создание для них комфортных условий.

Предполагаемое время работы службы консьержей с 7.00 до 23.00. В ночную смену её обязанности выполняют сотрудники службы приёма и размещения.

У консьержа всегда ведётся журнал заказов, который проверяется в конце каждой смены.

На рабочем месте должно находиться (рабочий стол):

- Карта местности города и план гостиницы;
- Расписание самолётов и поездов (в виде специальных онлайн систем бронирования);
- Расписание мероприятий, проходящих в городе;
- Театральный справочник;
- Календарь;
- Справочник ресторанов;
- Открытки, конверты;
- Все виды канцелярских принадлежностей;
- Булавки, иголки;
- Набор медикаментов первой помощи;
- Спички.

В журнал консьержа при подтверждении заказа заносятся такие сведения, как:

- ФИО гостя, которому предоставляется услуга;
- Номер комнаты гостя;
- Тип заявки;
- Данные по заказу;
- Номер телефона гостя;
- Адрес гостя.

Созданные консьержами базы данных по наиболее частым запросам, значительно сокращают время на выполнение каждой просьбы. Интерактивные карты местности,

с нанесенными на них достопримечательностями, схемами проезда на общественном транспорте, ресторанами, музеями, которые можно распечатать, очень помогают гостям сориентироваться в городе, поскольку они намного крупнее предлагаемых городских карт. Кроме того, консьерж должен искренне интересоваться культурными мероприятиями (концертами, публичными научными работами и т.д.), происходящими в городе и вести своего рода журнал с информацией о таких событиях.

В функции консьержа входит:

- Заказ и доставка авиа- и железнодорожных, автобусных билетов, справки о работе международного, междугороднего и внутреннего транспорта;
- Приобретение и доставка билетов в театры;
- Заказ столиков в городских ресторанах;
- Резервирование мест на приём к врачу, в косметические и парикмахерские салоны;
- Информация о местных достопримечательностях, работе музеев, выставок, магазинов;
- Помощь в экстренных случаях (к примеру, вызов врача, юриста, нотариуса);
- Выполнение сугубо личных поручений клиентов (осуществление покупок, оформление виз и т.д.)
- Обучение и руководство работниками из службы помощи постояльцам: носильщиками, швейцарами и т.д.

Чтобы качественно выполнять свою работу, предоставляя вышеперечисленные услуги гостю, консьержам необходимо во всех деталях знать функционирование отеля в целом и его многочисленных служб в отдельности, говорить на нескольких иностранных языках, быть коммуникабельным, при любых обстоятельствах демонстрировать дипломатичный так и сохранять прекрасное расположение духа.

Служба консьержа предлагает гостям гостиницы различные услуги:

- Трансферы в аэропорт;
- Аренда машины с водителем;
- Прокат автомобилей;
- Заказ такси;
- Бронирование авиа- и железнодорожных билетов на внутренние, междугородние и международные направления;
- VIP обслуживание во всех аэропортах;
- Визовая поддержка;
- Аренда мобильных телефонов;
- Телохранители;
- Переводчики;
- Покупка и доставка цветов;
- Экскурсии (Могут предложить, как стандартный тур, так и подобрать индивидуальную программу. При необходимости можно заказать услуги гида-переводчика);
- Билеты в театр и концертные залы;
- Побудка по просьбе гостя.

Повседневные обязанности консьержа:

- Быть одетым в форму;
- Носить именные значки;
- Быть дружелюбным, учтивым, полезным гостям;
- Быть хорошо осведомлённым относительно гостиницы, её окрестностей и мероприятий, проводимых в городе;
- Понимать желания гостя с полуслова.

Часто консьержи знают многое о вкусах гостей: их привычки, пристрастия - начиная от любимого напитка и заканчивая информацией об их семьях. Внимательное отношение службы консьержей к постояльцам служит залогом их желания пользоваться услугами гостиницы снова и снова.

В нашей стране профессия консьержа пока не получила глубокого признания, по сравнению с европейскими странами. Тем не менее, наличие консьержа в пятизвёздочных отелях считается не столько престижным, сколько уже входит в обыденность.

Заключение

Рассмотрев подробно такие службы, как службы консьержей и анимации можно твердо утверждать, что их наличие придаёт гостинице ту атмосферу отдыха, в которой явно нуждается каждый гость после повседневной рутины.

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.

Хорошо слаженная работа между структурными подразделениями гостиницы, с умом составленная анимационная программа и добросовестное выполнение консьержем своих обязанностей плюс заинтересованность и, следовательно, осведомлённость в своей работе каждого субъекта гостиницы создаёт гостинице необходимый статус в глазах постояльцев, способствует здоровой конкуренции на рынке гостиничных услуг и предоставляет дополнительную рекламу.

Список используемых источников

1 А.С. Кусков - Гостиничное дело: Учебное пособие. М.:Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008. - 328 с.

2 Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений/Н.Ю. Арбузова. - М.: Издательский центр «Академия», 2009.-224 с.

3 Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристический бизнес / Ю.Ф. Волков. - Издание 2-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2009. - 637 с. (Высшее образование).