

Вестник БИСТ (Башкирского института социальных технологий). 2024. № 3(64). С. 58–64
Vestnik BIST (Bashkir Institute of Social Technologies). 2024;3(64):58–64

Научная статья
УДК 379.832
doi: 10.47598/2078-9025-2024-3-64-58-64

УПРАВЛЕНИЕ ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В ОТЕЛЬНОМ БИЗНЕСЕ: СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ

Галина Федоровна Красноженова

Московский государственный лингвистический университет, Москва, Россия, turizm@linguanet.ru

Аннотация. Развитие культурно-развлекательных программ является неотъемлемым элементом в структуре отдыха, предоставляемого гостиницами. Важность данного аспекта в контексте гостиничного бизнеса требует более детального изучения, открывая новые возможности для усиления его влияния на индустрию гостеприимства. Сектор развлечений, тесно связанный с гостиничным делом, демонстрирует стабильный рост за счет интеграции в жизнь отелей. Главная задача современных отелей — это удовлетворение растущих запросов посетителей, что предполагает разнообразие предлагаемых рекреационных активностей. Такие мероприятия влияют на формирование вкусов и эмоциональный фон отдыхающих. Кроме того, они служат источником дополнительной прибыли и способствуют повышению престижа заведения, что напрямую сказывается на его финансовых результатах. Цель настоящего исследования состоит в оценке потенциала и важности разработки культурно-развлекательных программ, что послужит основой для создания комплексных предложений отдыха для клиентов гостиниц.

Ключевые слова: индустрия гостиничного хозяйства, сфера услуг в области гостеприимства, культурно-развлекательные мероприятия, индикаторы удовлетворенности клиентов, стандарты качества отельных услуг, планы по организации, конкурентная способность, эффективность управления отелем

Для цитирования: Красноженова Г. Ф. Управление досуговой деятельностью в отельном бизнесе: современные подходы и технологии // Вестник БИСТ (Башкирского института социальных технологий). 2024. № 3 (64). С. 58–64. <https://doi.org/10.47598/2078-9025-2024-3-64-58-64>.

Research article

LEISURE ACTIVITIES MANAGEMENT IN THE HOTEL BUSINESS: MODERN APPROACHES AND TECHNOLOGIES

Galina F. Krasnozhenova

Moscow State Linguistic University, Moscow, Russia, turizm@linguanet.ru

Abstract. The development of cultural and entertainment programs is an integral part of the structure of recreation provided by hotels. The importance of this aspect in the context of the hotel business requires a more detailed study, opening up new opportunities to enhance its influence on the hospitality industry. The entertainment sector, closely related to the hotel business, demonstrates stable growth due to integration into the life of hotels. The main task of modern hotels is to meet the growing demands of visitors, which implies a variety of recreational activities offered. Such events influence the formation of tastes and the emotional background of vacationers. In addition, they serve as a source of additional profit and contribute to increasing the prestige of the institution, which directly affects its financial results. The objective of this research is to evaluate the significance and potentiality associated with the creation of cultural and leisure activities. These endeavors are anticipated to lay the groundwork for the development of holistic recreational propositions tailored for guests of hotels.

Keywords: hotel industry, hospitality services, cultural and entertainment events, customer satisfaction indicators, hotel service quality standards, organization plans, competitiveness, hotel management efficiency

For citation: Krasnozhenova G. F. Leisure activities management in the hotel business: modern approaches and technologies. *Vestnik BIST (Bashkirskogo instituta social`ny`x texnologij) = Vestnik BIST (Bashkir Institute of Social Technologies)*. 2024;(3(64)):58–64. (In Russ.). <https://doi.org/10.47598/2078-9025-2024-3-64-58-64>

Введение

Сфера развлечений сегодня стоит в авангарде гостиничного бизнеса. В погоне за удовлетворением возрастающих запросов посетителей гостиницы предоставляют обширный арсенал развлечений: от возрождения старинных забав, пробуждающих теплые воспоминания у зрелой аудитории и привлекающих внимание юных гостей, до инициирования инновационных развлечений.

Культурно-развлекательный компонент занимает ведущую позицию в деятельности современных отелей. Предлагая погружение в атмосферу культуры и разнообразные развлекательные мероприятия, отель не только доставляет гостям радость (это помогает улучшить психоэмоциональное состояние, уменьшить стресс, свойственный необычной среде), но и способствует осмысленному пересмотру жизненных ориентиров, обогащая время, проведенное в раздумьях, и поддерживая духовное развитие. Такой подход нацелен на совершенствование эстетических предпочтений и эмоционального мира индивида, предоставляя ему возможности для взаимодействия с культурным наследием и коллективным творчеством.

В качестве примеров таких мероприятий могут служить экскурсии, концерты, культурные фестивали, дискуссии, споры, тематические собрания, общие просмотры фильмов с анализом исследователей, выставки, многоаспектные образовательные лекции, семинары, а также маршруты для путешествий — все эти элементы являются составляющими культурно-развлекательной программы, которую отель может предложить своим посетителям.

Развлекательные досуговые активности занимают центральное место в заполнении свободного времени отдыхающих в гостиничной индустрии, однако требуют дополнительного развития и анализа. Исследование этого направления обладает значительным потенциалом и значимостью для дальнейшего роста сектора гостеприимства.

При подборе места для остановки путешественники обращают внимание не только на уровень комфорта и стандарты питания, но и на возможности для поддержания здоровья, а также наличие различных культурных и развлекательных мероприятий.

Отельные комплексы часто предлагают схожие с конкурентами сервисы. Поэтому многие из них ищут способы уникализировать свои предложения, вводя в перечень услуг образовательные и развлекательные мероприятия, которые обогащают отдых гостей, делая его более активным, здоровым и интересным. Для владельцев таких заведений становится приоритетом привлечь гостей через эксклюзивные и инновационные варианты проведения времени.

Если такие предложения окажутся уникальными и будут отличаться от предложений конкурентов, отель может ожидать укрепления лояльности своих посетителей и роста интереса к предоставляемым им услугам.

Развитие многообразия развлекательных программ способствует повышению финансовых результатов деятельности отеля. Расширение спектра увеселительных возможностей напрямую коррелирует с укреплением имиджа данного заведения и ведет к увеличению его экономической эффективности.

Технологии управления досуговой деятельностью в сфере гостеприимства

Основываясь на современных подходах, концепция «времяпрепровождение в свободное время» (или просто «досуг») определяется

как общее понятие, тогда как «культурно-развлекательная активность» рассматривается как его особый случай. Оба этих термина обла-

дают схожими характеристиками: такие виды деятельности не являются обязательными и представляют собой проявление личного выбора занятий человека.

С учетом целей отдыха и ожидаемых результатов формируются различные виды досуговых активностей. Эффективное использование личного времени достигается через организацию досуга, основанного на индивидуальных предпочтениях.

Любые промежутки времени в жизни человека, не относящиеся к трудовой деятельности или образовательному процессу, классифицируются на различные типы: периоды, предназначенные для подготовки к рабочим обязанностям, выполнения задач для дома и сопутствующих действий; бытовые интервалы, охватывающие визиты в магазины, процесс приготовления еды, уборку жилища, а также воспитание потомства; временные отрезки, выделенные на отдых, прием пищи, занятия спортом и личностную гигиену; а также досуг, которым индивид может распоряжаться по своему усмотрению, опираясь на собственные ресурсы и жизненные приоритеты [1].

Со времен античности время, отведенное для отдыха, играло ключевую роль в удовлетворении эстетических стремлений и духовном развитии личности. В течение исторического процесса активности, имевшие второстепенное значение, могли трансформироваться в главенствующие, что особенно заметно в эпоху перехода от средневековых канонов к воззрениям эпохи Возрождения, когда значимость интеллектуальных и художественных навыков начали постепенно признавать.

Личный досуг является неотъемлемым аспектом экзистенции, ориентированным на воплощение индивидуальных стремлений, расширение круга общения, физическое укрепление и достижение чувства радости. Несмотря на кажущуюся неограниченность, досуговые практики не эквивалентны полной свободе, поскольку они ограничены рядом физиологических и социальных рамок.

Основная задача досуга заключается в культурно-образовательном развитии и раскрытии личностного потенциала [2].

В контексте Российской Федерации, времяпрепровождение обогащается значимыми

асpekтами, обеспечивающими реализацию важнейших целей и интеграцию в разнообразные социокультурные сферы. Осознание роли и различных форм культурных практик, в пределах которых складывается досуг, способствует глубокому пониманию его вклада в развитие общественной жизни.

Ассоциируемое с устремлением к гармоничному усовершенствованию личности, данное стремление служит основополагающим стимулом в эволюции современности, в которой комплексное развитие личности предстает как вершина социального прогресса [3].

Труд является фундаментальным аспектом человеческой жизни, отражающим творческую сущность. Стремление к материальному самовыражению побуждает людей активно формировать свое рабочее и досуговое время. Досуговая активность опирается на взаимодействие социальных, экономических, политических и культурных факторов, обеспечивая динамику жизни общества.

Индивидуальное преодоление задач и преград в процессе профессионального и личностного развития ведет к появлению человека нового образца, который выделяется своей инициативностью, страстью к занятиям и умением сочетать умственные и телесные усилия. Прогрессивные подходы в профессиональной сфере вдохновляют на личностный рост и стремление к знаниям, что положительно отражается на прогрессе в социуме. Осмысление социальных взаимоотношений и рабочих механизмов способствует углублению интересов индивидов в областях культуры и свободного времени. Такие интересы находятся в диалоге с потребностями людей в контексте политической, нравственной и культурной динамики на фоне профессиональной и личной жизни.

В ходе осмысления мирового устройства и роста технологических новшеств, содержание и формы мероприятий, призванных обогатить досуг, продолжают адаптироваться в соответствии с изменениями в обществе. Эти перемены коррелируют с культурными традициями каждой социальной группы, эксклюзивностью мышления и образом жизни разнообразных этнических общностей [4].

Рекреационная функция занимает центральное место в сфере культурно-досуговой

деятельности. Она помогает субъектам справляться с напряжением и восстанавливать ресурсы. Деятельность, наполненная культурным смыслом, способствует пополнению энергетического потенциала, улучшению состояния и возобновлению жизненных сил.

Гедонистическая функция, направленная на достижение удовольствия, тесно связана с рекреационной. Важно, чтобы досуг был не только полезным, но и источником радости. В противном случае он потеряет свою привлекательность и актуальность для человека.

Индивид, стремящийся следовать культурным нормам и вписываться в общественный уклад, намеревается подражать лучшим примерам. В этом процессе культурно-развлекательные мероприятия выполняют роль регулятора, формируя социальные связи. Приспосабливаясь к устоявшимся стандартам, человек реализует свой креативный потенциал.

Культурно-развлекательные занятия важны для снятия эмоционального напряжения, преодоления дискомфорта и стресса. Они создают благоприятные условия для качественного времяпрепровождения, отвлекают от повседневных задач, развлекают и помогают расслабиться. Функции таких занятий могут перекликаться: многие формы досуга могут одновременно выполнять различные роли, как, например, кинопроизведение, которое может быть как образовательным, так и нормативным [5].

Культурно-развлекательные мероприятия проявляются в множестве различных форм. Их классификация проводится на основе разнообразных критериев. Актеры, задействованные в создании и проведении мероприятий культурного и развлекательного характера, охватывают широкий спектр организаций, коллективов, а также профессионалов с узкой специализацией. Их деятельность наряду с расширением и хранением культурных традиций нацелена на удовлетворение культурных потребностей индивидуумов или групп, а также на пополнение их знаний.

В соответствии с последними академическими определениями, культурно-развлекательные инициативы представляют собой многоаспектный процесс, включающий в себя свои специфические цели, методологии, задачи и результаты. Ученые анализируют их как

многоуровневую сеть, в которой переплетаются разносторонние виды действий. Исторические эпохи вносят свой вклад в эволюцию и популярность различных форм культурно-развлекательных событий, значимых как для общества в целом, так и для индивидуального развития [6].

В российской истории взаимодействие сфер отдыха и гостеприимства уходит корнями в глубокую древность. Проходя через века, данная область видоизменялась. Наиболее значительное влияние на современное состояние культурно-развлекательного сектора в гостиничном деле оказали технологические достижения и урбанизация.

Индустриализация привела к деградации экологической обстановки, окружению человека промышленными конструкциями, сокращению времени и ресурсов для углубления в искусство или увлечения. Жизнь стала полна монотонности, физической работы и умственной усталости. Растет численность населения и происходит усиление нагрузки на каждого индивида. Это приводит к увеличению поверхностных взаимодействий между людьми и утомлению от шума мегаполисов.

Реакцией общества на эти неблагоприятные изменения стало стремление к уменьшению физического и психологического напряжения, возрождению связи с духовными ценностями, избавлению от городской суеты, слиянию с природой, освоению новых граней жизни и установлению контактов с незнакомыми людьми, расширению времени, проведенного в кругу семьи и друзей, расслаблению и поиску удовольствий. Все это способствовало растущему интересу к разнообразным туристическим и оздоровительным услугам, спортивным развлечениям, экскурсионным турам, экологическим путешествиям.

Таким образом, изменения в быту и трудовой деятельности современных людей породили новые запросы на отдых и трансформацию туристической отрасли. Гостиничные комплексы теперь предлагают не только жилье и питание, но и многое другое. Они стали местом, где можно отвлечься от повседневных проблем и восстановить силы.

В современном мире предприятия, занимающиеся гостиничным бизнесом, стремятся

улучшить качество своих услуг, особое внимание уделяя развитию культурно-досуговых программ [7].

Культурно-досуговые мероприятия в гостиничной сфере формируются исходя из предпочтений клиентов, которые изучаются через непосредственное общение сотрудников с постояльцами, проведение опросов, анализ прошлых визитов в данное заведение и опыт, полученный в других отелях.

Диапазон культурно-развлекательных событий охватывает множество форматов: начиная с игровых программ для детей, заканчивая экскурсионными турами, спортивными матчами, театральными постановками, музыкальными фестивалями, вокальными вечерами, посещениями бассейна и просмотром фильмов. Рассмотрим эти аспекты подробнее.

Досуг, предназначенный для молодых участников, фокусируется на развитии этических и эстетических чувств у детей, при этом повышая их интерес к историческому и культурному наследию.

Отдых, ориентированный на семейные группы, занимает ключевое место в области предложений отельного бизнеса. Вопреки определенным трудностям и зависимости от времени года, сегмент отдыха для семей продолжает эволюционировать с постоянным ростом спроса.

Родители, планирующие поездку с детьми, в первую очередь озабочены высоким уровнем сервиса и безопасностью. Учитывая это, гостиницам следует уделять семейным туристам пристальное внимание, так как именно они формируют общественное мнение и репутацию отеля через отзывы и комментарии. Семьи отдают предпочтение таким видам отпуска для своего подрастающего поколения, которые включают в себя элементы стимулирования как творческих, так и физических аспектов развития.

В контексте «активных курсов» особенно привлекательными являются различные мастер-классы, которые открывают пространство для творческого самовыражения молодежи, а также спортивные мероприятия, что благоприятствует укреплению физического здоровья. Что касается «образовательных программ», здесь особый акцент делается на ос-

воение новых языков и погружение в иные культурные традиции. «Дополнительные программы» включают экскурсии и развлекательные парки.

Анимация в гостиницах и туристической отрасли представляет собой сложную деятельность, требующую разработки разнообразных программ, включая спортивные, театральные и танцевальные направления.

Экскурсионная деятельность является еще одной важной частью культурно-досуговых мероприятий в гостиничной индустрии и пользуется большим спросом среди туристов, причем многие отели создают собственные экскурсионные службы.

Спортивно-массовые мероприятия также составляют значимую часть досуга, предлагаемого гостиничными комплексами, включая разнообразные спортивные соревнования.

Организация концертов представляет собой один из аспектов культурно-развлекательной деятельности. В контексте гостиничного бизнеса запуск таких мероприятий требует значительных финансовых вложений и времени. Преимущество получают те, кто обладает опытом в этой области. Планирование такого рода развлечений предполагает поиск финансирования, привлечение исполнителей, маркетинговое продвижение, управление организационными моментами, отбор подходящих мест для мероприятий и знание технического обеспечения.

Отельные цепочки регулярно организуют разнообразные фестивали и состязания, стремясь улучшить свою репутацию, укрепить лояльность клиентуры, а также привлечь новых посетителей. Эти широкомасштабные события предоставляют множество форматов и тем. В их структуру входят организация анимационных мероприятий в отеле, развлекательные программы, а также кейтеринг. Фестивали служат эффективным средством для расширения клиентской базы и маркетинга. Хотя подготовка требует значительных затрат, экономические выгоды для организации являются очевидными.

В стандартный спектр услуг, предлагаемых гостиничными комплексами, входит проведение вечерних развлекательных программ. Данные мероприятия обычно охватывают широкий спектр досуга: от анимационных

представлений и танцевальных постановок до караоке и юмористических номеров, обеспечивая многообразие вариантов развлечения. Курортные и лечебно-оздоровительные учреждения зачастую устраивают вечера, насыщенные конкурсами и состязаниями, что способствует не просто релаксации, но и демонстрации личностных умений участниками.

В современном мире развлечения, связанные с водными видами досуга, завоевали особую популярность среди всех возрастных категорий. Аквапарки, бассейны и водные аттракционы становятся предпочтительным выбором для семейного и индивидуального отдыха.

В крупных отелях России часто оборудуют спа-зоны с бассейнами. В регионах с теплым климатом строятся открытые бассейны. В странах с жарким климатом аквапарки становятся частью инфраструктуры гостиничных предприятий. Наличие аквазоны в гостинице имеет свои плюсы и минусы.

Кинопоказы также играют важную роль в организации культурно-развлекательных мероприятий. Подобное развлечение идеально подходит для всех возрастных групп посетителей. Днем кинозалы привлекают детей, вечером — взрослую аудиторию. Предлагаемая кинопрограмма должна способствовать расслаблению и снижению напряжения у отдыхающих.

Заключение

Современные отели преобразились, превратившись в эпицентры культурной жизни, где помимо комфортного пребывания предлагается широкий спектр отдыха и развлечений, способствующих отдушине от ежедневной рутины. Удовлетворение потребностей посетителей и учет их интересов является прерогативой в разработке обширных культурно-развлекательных программ. Ведение бизнеса в сфере гостиничного дела подразумевает не только следование современным трендам, но и применение передовых подходов для привлечения постояльцев и их последующего удержания.

С ускорением научно-технического прогресса мы можем наблюдать, как автоматизация затрагивает все больше сфер труда. В условиях острой конкуренции представители различных профессий вынуждены непрерывно совершенствоваться и развивать уникальные навыки, создающие ценность, недостижимую для искусственного интеллекта. Аналогичное правило действует и в отельном бизнесе, где необходимость подчеркивать свою уникальность и создавать неповторимые предложения становится основой для успешного существования и развития.

Список источников

1. Кротенко Т. Ю., Лесникова О. В., Кануникова М. И. Качество услуг в индустрии гостеприимства // Вестник БИСТ (Башкирского института социальных технологий). 2023. № 4(61). С. 77–83.
2. Никольская Е. Ю., Зайцева А. А. Современные методы оценки качества на предприятиях индустрии гостеприимства // *Ceteris paribus*. 2015. № 4. С. 75–79.
3. Krotenko T. Yu. COVID-19 pandemic as a trigger for digitalization of the society, state and business // *Upravlenie*. 2022. Vol. 10, No. 2. P. 80–87.
4. Кротенко Т. Ю. Поиск новых измерений пространства образования: «цифровой» и «нецифровой» векторы развития // *Цифровая социология*. 2022. Т. 5, № 2. С. 70-77.
5. Лесникова О. В., Кануникова М. И. Качество в предоставлении гостиничных услуг как фактор удовлетворенности и лояльности клиентов // *Муниципальная академия*. 2023. № 4. С. 13–143.
6. Кротенко Т. Ю. Возможности и угрозы цифровой трансформации управленческого образования // *Цифровая социология*. 2022. Т. 5, № 1. С. 98–106.
7. Кротенко Т. Ю., Малькова Ю. В. Корпоративные связи как фактор повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия // *Муниципальная академия*. 2023. № 4. С. 201–205.

References

1. Krotenko T. Yu., Lesnikova O. V., Kanunikova M. I. Quality of services in the hospitality industry. *Vestnik BIST (Bashkirskogo instituta social`ny`x texnologij) = Vestnik BIST (Bashkir Institute of Social Technologies)*. 2023;(4(61)):77–83. (In Russ.).

2. Nikolskaya E. Yu, Zaitseva A. A. Modern methods of quality assessment at enterprises of the hospitality industry. *Ceteris paribus*. 2015;(4):75–79. (In Russ.).
3. Krotenko T. Yu. COVID-19 pandemic as a trigger for digitalization of the society, state and business. *Upravlenie = Management*. 2022;10(2):80–87.
4. Krotenko T. Yu. Search for new dimensions of the educational space: “digital” and “non-digital” vectors of development. *Cifrovaya sociologiya = Digital Sociology*. 2022;5(2):70–77. (In Russ.).
5. Lesnikova O. V., Kanunikova M. I. Quality in the provision of hotel services as a factor of customer satisfaction and loyalty. *Municipal`naya akademiya = Municipal Academy*. 2023;(4):136–143. (In Russ.).
6. Krotenko T. Yu. Opportunities and threats of digital transformation of management education. *Cifrovaya sociologiya = Digital Sociology*. 2022;5(1):98–106. (In Russ.).
7. Krotenko T. Yu., Malkova Yu. V. Corporate relations as a factor in increasing the competitiveness of a hotel enterprise. *Municipal`naya akademiya = Municipal Academy*. 2023;(4):201–205.

Информация об авторе

Г. Ф. Красноженова — доктор социологических наук, заведующий кафедрой гостиничного дела и международного бизнеса.

Information about the author

G. F. Krasnozhenova — Doctor of Sciences (Sociological), Head of the Department of Hotel Business and International Business.

Статья поступила в редакцию 02.09.2024; одобрена после рецензирования 19.09.2024; принята к публикации 23.09.2024.

The article was submitted 02.09.2024; approved after reviewing 19.09.2024; accepted for publication 23.09.2024.