

государственное автономное учреждение
Калининградской области
профессиональная образовательная организация
«Колледж сервиса и туризма»

Квест-технологии в гостиничном обслуживании

работу подготовила
Михайлова Татьяна Артемовна,
студентка 3 курса
ГАУ КО ПОО КСТ
научный руководитель:
Слипченко Светлана Григорьевна,
к.п.н., преподаватель

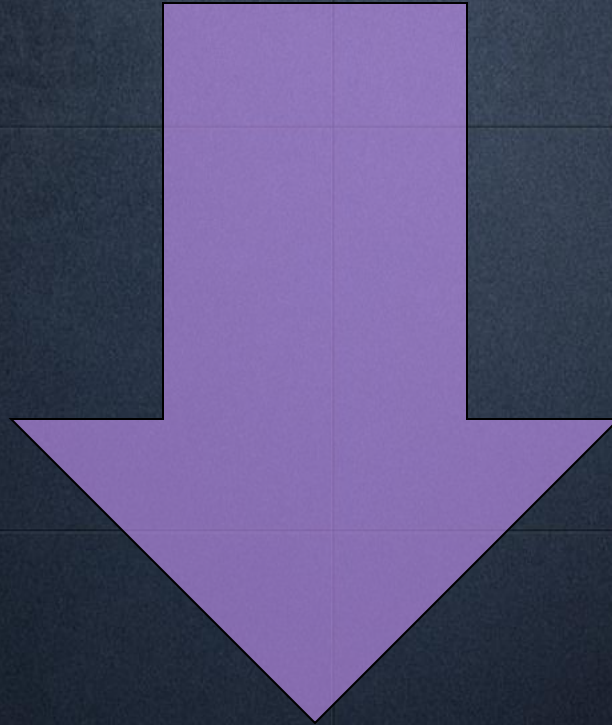
Актуальность

В последние годы все большее количество туристских комплексов старается поднять свой уровень обслуживания за счет наличия в своей структуре анимационной службы.

В настоящее время во всем мире стало активно использоваться совершенно новое направление – квест – игры.

Наличие в анимационных программах гостиниц квест - продукта делает их более полными, что дает больше вариантов работы с гостями.

Цель исследования



**Изучение, анализ и разработка
квест – продукта.**

**проанализировать
отзывы потребителей
квест - продукта, тем
самым определить его
значимость**

**изучить
теоретические и
практические
аспекты квест -
технологий**

**Исследовательские
задачи**

**применить
теоретически
полученные знания в
процессе
исследования, создать
квест - продукт**

Понятие и сущность анимации

Анимация

отрасль в гостиничном
обслуживании, составная
часть всего сервиса отеля

Аниматор

модератор мероприятия, на-
прямую взаимодействующий с
гостями мероприятия

Понятие и сущность анимации

**Задача
анимации**

**организация
культурного отдыха**

**Функция
анимации**

**организация, руководство и
распространение
мероприятий**

Понятие и сущность анимации

Типы анимации

```
graph TD; A[Типы анимации] --> B[Гостиничная анимация]; A --> C[Анимационные туристские маршруты]; A --> D[Дополнительные анимационные услуги];
```

Гостиничная
анимация

Анимационные
туристские
маршруты

Дополнительные
анимационные услуги

Анимация в гостинице

**Задача анимационной службы -
постоянный контакт с отдыхающими,
результат которого в значительной
степени влияет на общий отзыв об
отдыхе**

Проблемы развития анимационных услуг в гостинице

Местоположение отеля

Соответствие концепций

**Неразвитая инфраструктура гостиничного
предприятия**

Большая конкурентная борьба отелей

Проблемы развития анимационных услуг в гостинице

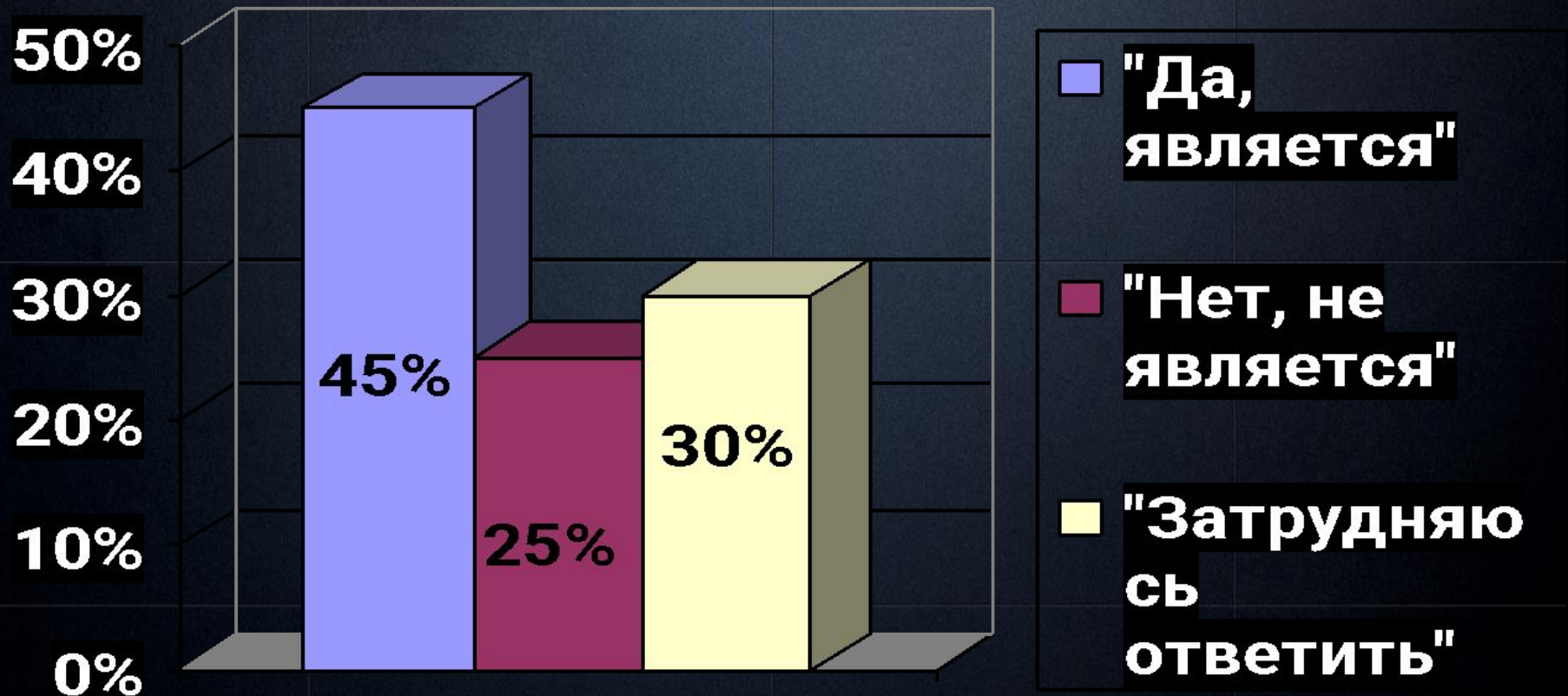
Недостаточная материально-техническая база

Нехватка квалифицированных кадров

**Недостаток качественного построения
анимационных программ**

Копирование анимационных мероприятий

Теоретический анализ востребованности анимационного продукта в гостинице



Этимология слова «Quest»

quaero
(латынь)



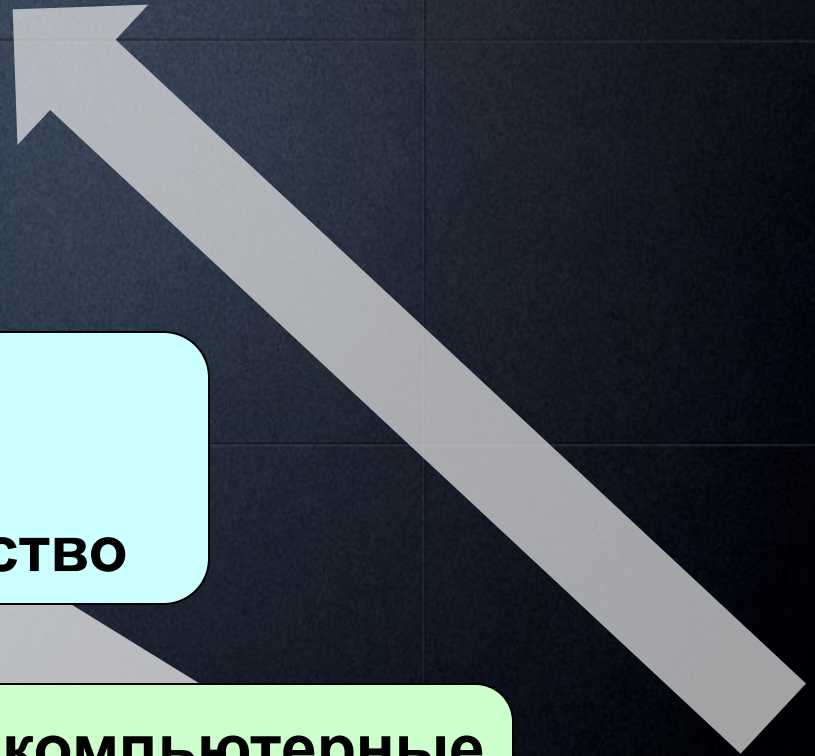
Quest
(английский
язык)

История и происхождение квест - игр

**2013 – первые квест -
игры в Москве**

**2007 – перенос
квест-игр в
оффлайн-пространство**

**1990 – компьютерные
квест - игры**



Классификация квест - игр

**По структуре
сюжета
(типу прохождения):**

Линейный

**Нелинейный
(Штурмовой)**

Классификация квест - игр

**По
месту
проведения:**

Indoor

Outdoor

Классификация квест - игр

**По
типу
сценария:**

**Театра-
лизация**

Техника

Экскурсия

Классификация квест - игр



Классификация квест - игр



Разработка и создание квест - мероприятий. Структура квест - мероприятий

§ Потребительская группа

§ Положение о проведении квеста, правила игры

§ Тематика

§ Сценарий

§ Описание маршрута

§ Задания



Разработка и создание квест - мероприятий. Структура квест - мероприятий

- ☞ Система оценивания
- ☞ Время игры
- ☞ Безопасность
- ☞ Общедоступность объектов
- ☞ Команда
- ☞ Правила и памятки
- ☞ Обратная связь



Положительное влияние квест - продукта на потребителя

- § **Выявление скрытых позитивных
качеств участников**
- § **Психологическое
сближение участников**
- § **Развитие личностных
качеств**
- § **Развитие
КОММУНИКАТИВНЫХ
качеств**



Квест-туризм как самостоятельный вид туризма

Квест-туризм – азартная игра, усиленная впечатлениями от новых мест и новых локаций.

От тематики квеста зависит , какие памятники, архитектурные сооружения, значимые исторические места и улицы города увидят участники.

Сегментация потребителей квест - продукта

Дети

Подростки

по
возрастно
му
принципу:

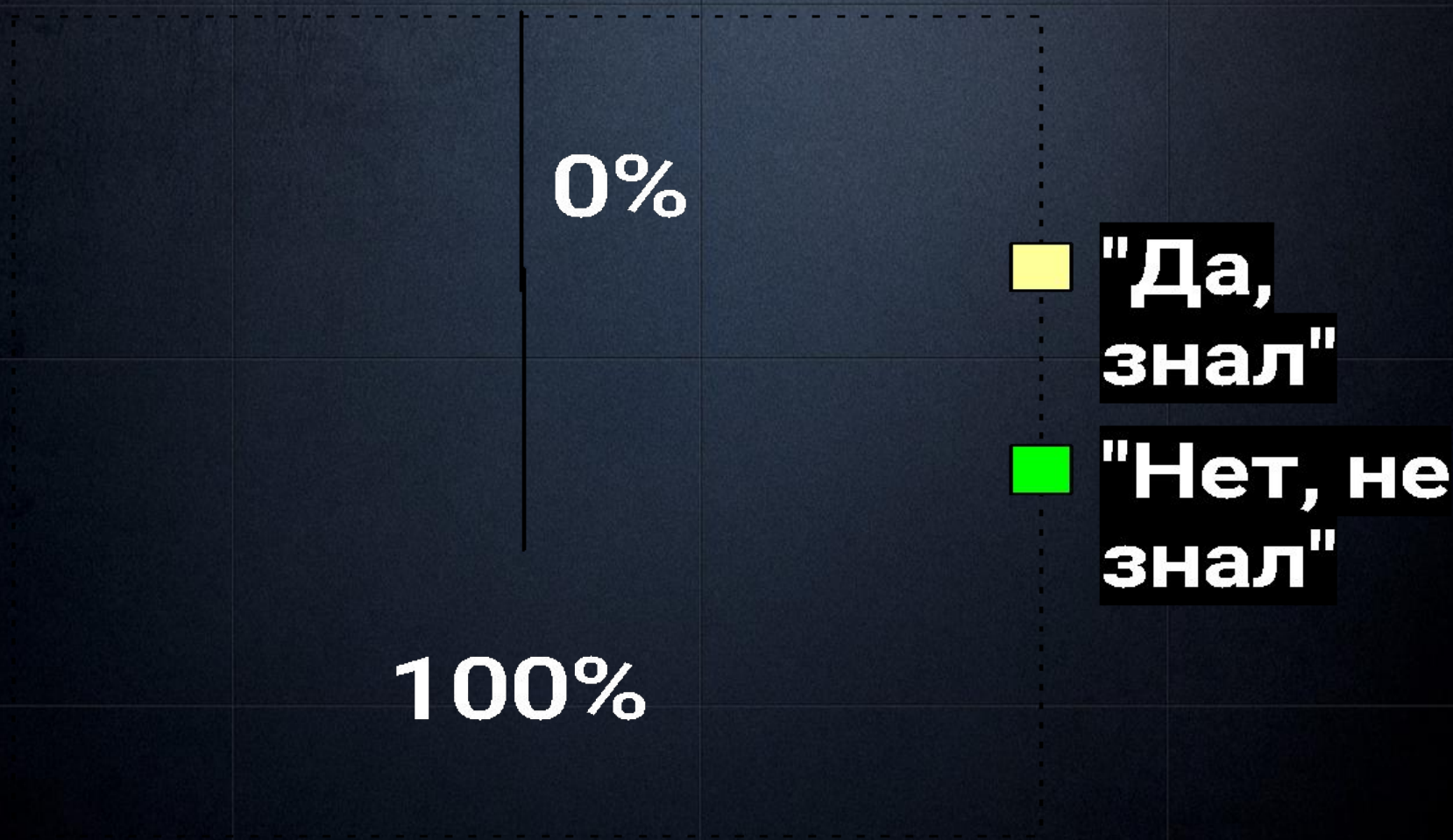
Молодые
люди

Создание квест - продукта

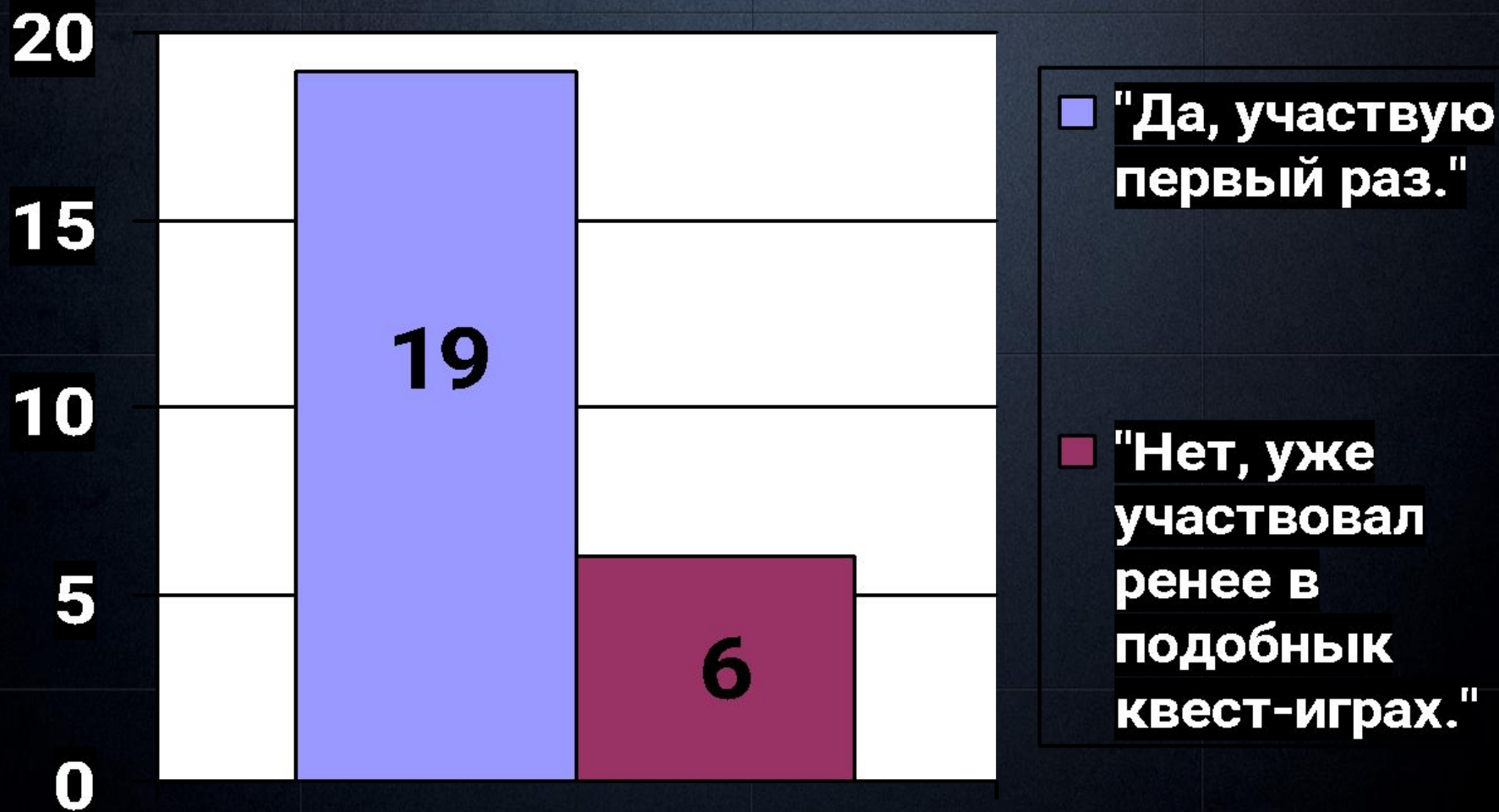


***«Оценка отзывов
участников квест – игры
«Гостиничный номер 1408»***

«Знали ли Вы о существовании квест - игр?»



«Первый раз вы участвуете в квест - игре?»



«Понравилось ли Вам квест – игра?»

120%

100%

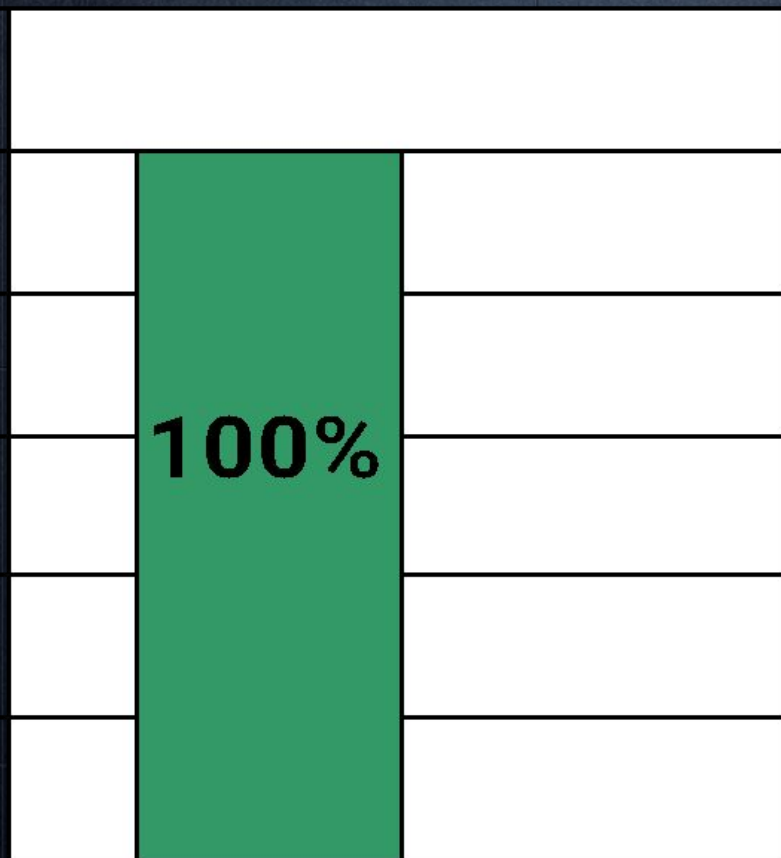
80%

60%

40%

20%

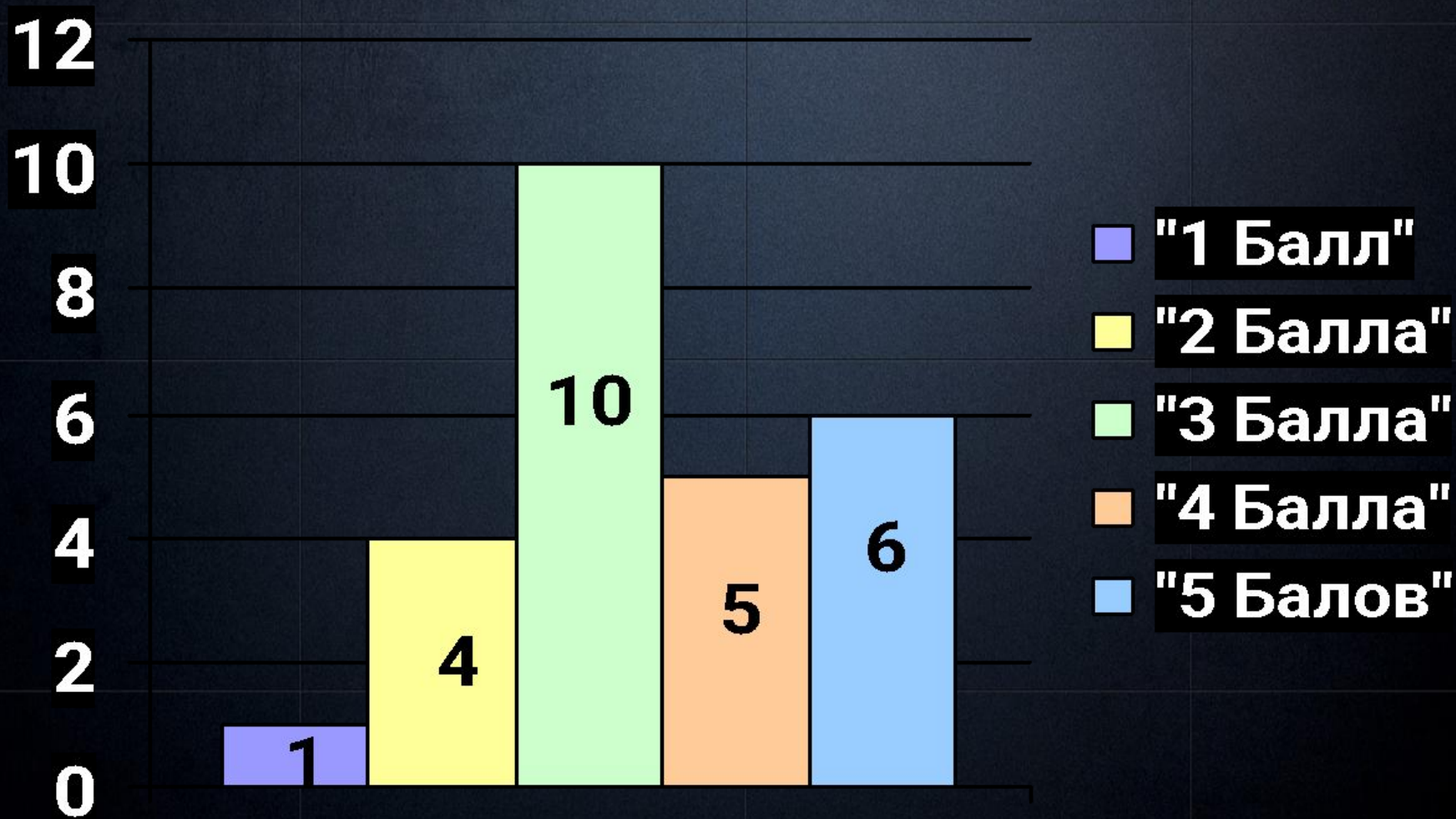
0%



■ "Да, понравилась."

■ "Нет, не понравилась игра."

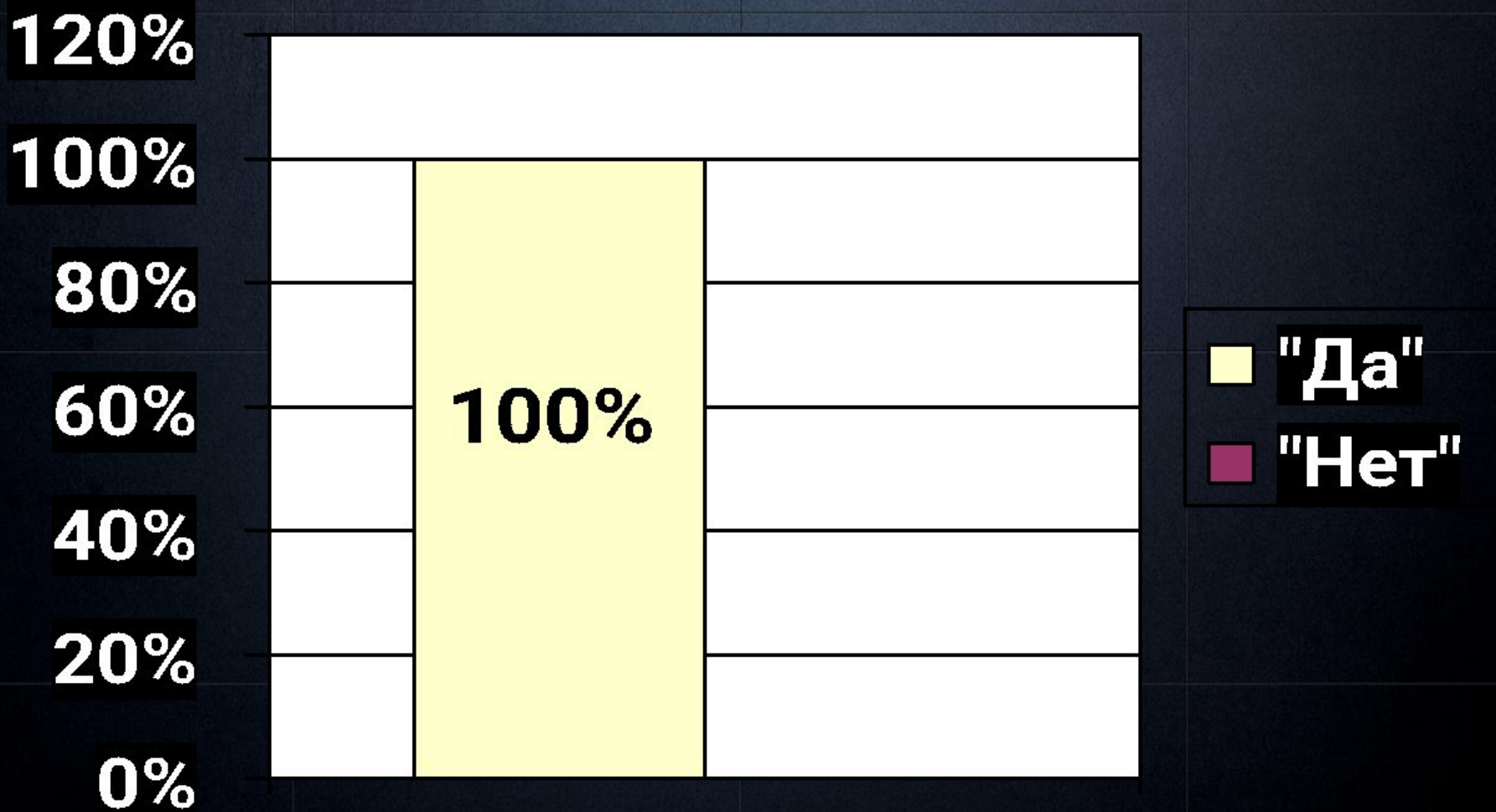
«Оцените трудность заданий в квест - игре»



«Понравилось ли вам дизайнерское оформление комнаты?»



**«Хотели бы вы
поучаствовать снова в
подобном мероприятии?»**



Заключение

Курортные отели нуждаются в особой инфраструктуре и больших возможностях, чтобы предложить гостям полную анимационную программу, что требует огромных материальных затрат. Несмотря на это, руководство отелей идет на большие расходы, для того, чтобы удовлетворить любые пожелания гостей. Однако, квест - технологии не всегда требуют больших финансовых вливаний и быстро окупаются.

Предполагаем, что в рамках развития туристических кластеров Калининградской области курорт – отели будут пересматривать свои анимационные продукты, совершенствовать анимационную концепцию в соответствии с собственными ресурсами, рыночными возможностями, внедряя элементы квест – технологий в практику гостиничного обслуживания

***СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!!!***