

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ

Кафедра спортивного туризму

Лекція № 6:

“ ІГОРНІЙ БІЗНЕС У АНІМАЦІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ”

з дисципліни

“Організація анімаційної діяльності”
для студентів ІІІ курсу факультету туризму

Розробила:
Тимошенко Л.О.

“ЗАТВЕРДЖЕНО”
на засіданні кафедри
спортивного туризму
“ _____ ” _____ 2018 р.
протокол № _____

Зав. кафедри _____ Кухтій А.О.

ЛЬВІВ 2018

План

1. Гральний бізнес в анімаційній діяльності
2. Основні поняття ігорного бізнесу
3. Матеріальна база казино
4. Управлінська структура нічних клубів і казино
5. Обслуговуючий персонал в казино

Література

1. Гаранин Н. И., Бульгина И. И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации. – М.: Советский спорт, 2004.
2. Гальперина Т.И. Режиссура культурно-досуговых программ в работе менеджера туристской анимации: Учебное пособие / Т.И. Гальперина; Российская международная академия туризма. – М.: Советский спорт, 2006. – 168 с.
3. Об анимационной деятельности в туристических и спортивно-оздоровительных учреждениях/ И.И. Бульгина, Российская международная академия туризма. – М.: 2004.
4. Педагогіка туризму. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. /За ред. проф. Федорченка В.К., проф. Фоменка Н.А., доц. Скрипник М.І., доц. Цехмістрової Г.С. / – К.: Видавничий Дім «Слово», 2004. – 296 с.
5. Петрова І.О. Дозвілля в зарубіжних країнах: Підручник. – К.6 Кондор, 2005. – 408 с.

Гральний бізнес в анімаційній діяльності

Багато готельних і туристських комплексів пропонують своїм клієнтам у якості додаткових послуг можливість відпочити в гральних закладах, що є, як правило, є їх структурними підрозділами. Сьогодні гральний бізнес вважають одним з найперспективніших напрямів розвитку готельної анімаційної діяльності, бо дає солідний прибуток готельному підприємству, забезпечує кругло річною роботою всіх співробітників – працівників казино, барів, ресторанів, а також дає клієнтам можливість по-сучасному, цивілізовано відпочивати.

Таким чином, можна впевнено прогнозувати подальше зростання грального бізнесу і стверджувати, що цей бізнес має перспективи. Для того, щоб привнести до цього бізнесу якісні зміни, потрібно підняти і професійний, і культурний, і технічний рівень. Процес вдосконалення відбувається в багатьох напрямках:

- правова база, що регламентує гральний бізнес, бо та правова база, яка існує на сьогоднішній день, не охоплює усе коло питань і проблем грального бізнесу;
- фінансова діяльність і оподаткування: набуття гральними закладами фінансової самостійності, щоб мати можливість вкладати прибуток в розширене відтворення, сучасніше обладнання і в програмне забезпечення; розроблення нової системи оподаткування, яка дозволить розвиватися цьому виду бізнесу на користь суспільству;
- матеріальна база: будівництво спеціально спланованих і обладнаних приміщень для грального бізнесу; організація вітчизняного виробництва сучасного грального обладнання хорошої якості з метою його здешевлення; розробка нових типів ігрових автоматів і програмного забезпечення грального бізнесу;
- внутрішня структура управління ігровими закладами з метою забезпечення їх чіткої і оперативної роботи;

- підготовка кваліфікованих кадрів: розробка єдиної системи професійного навчання і єдиних вимог до спеціалістів, пов'язаних з гральним бізнесом; введення нових спеціальностей у вузах і освітніх закладах середньої ланки; забезпечення навчального процесу викладацькими кадрами і відповідною літературою.

Основні поняття ігорного бізнесу

Гральний бізнес трактується як легальний спосіб заробляти гроші за допомогою експлуатації феномену гри. До грального бізнесу відносять: гральні заклади (ігорні доми, казино, клуби, зали з гральними автоматами); підприємства з виробництва обладнання і аксесуарів для ігорного бізнесу; видавництва, що виробляють книжкову продукцію для ігорного бізнесу; рекламні агентства.

Гральні заклади – це спеціальні установи, де організовані, як правило, азартні ігри – в карти, рулетку та інші: гральні доми, клуби, казино, зали з гральними автоматами.

Гра – основа грального бізнесу. Питання про механізм і силу впливу ігор на людину до цього часу є маловивченим, хоча досліджень такої проблематики проводилося багато. Цим питанням цікавляться філософи, педагоги, психологи, медики. Одні з них вважають гру навчальним чинником, своєрідним тренінгом, що дозволяє адаптуватися до складної ситуації, підготуватися до майбутніх випробувань, інші вбачають у грі діяльність, що здійснюється заради отримання задоволення, задоволення будь-яких бажань чи потреб (наприклад, потреби у інтелектуальному чи фізичному розвитку, бажанні бути лідером, першим, кращим). Проте майже всі вчені, що досліджували феномен гри, приходили до думки про те, що гра займає важливе місце у житті людини на всіх її етапах і частіше за все виконує корисну функцію, чи тренінгу, чи активного проведення вільного часу з метою відпочинку чи заспокоєння.

Під час гри відбувається швидка зміна ситуацій, виникають зацікавленість і азарт. Поняття азартна гра має давню історію. Азартна гра – це особливий вид ігор, що викликає сильне зацікавлення, як правило, пов'язане з матеріальною зацікавленістю. Багатьом людям в азартних іграх подобається можливість тренувати власні розумові здібності, розвиток уваги, специфічних навичок і вмінь.

Всі азартні ігри поділяють на три типи: власне азартні, комерційні і престижні.

Азартні ігри. В них виграш зазвичай залежить від випадку, спів падіння, а не від вміння чи інтелектуальних здібностей гравця. Не випадково відвідувачі гральних домів дуже вірять у прикмети.

Комерційні чи інтелектуальні ігри. Виграш залежить у першу чергу від досвіду, вмінь і інтелектуальних здібностей ігрока і в меншій мірі – від везіння (блідж чи преферанс).

Престижні ігри. Результат залежить лише від майстерності і інтелектуальних чи фізичних здібностей ігрока (шахи, шашки чи спортивні ігри). У сучасних казино частіше за все пропонують стандартний набір азартних ігор: рулетка, покер і Блек Джек. Кожна з цих ігор має свої різновиди:

- рулетка – американська, російська, французька, рулетка з додатковим полем тощо;
- карткові ігри – Блек Джек, покер і його різновиди, сека (чи російський покер), баккара чи макао;
- гра у кості.

Сьогодні все більшої популярності набувають ігрові автомати. Вони дають казино значну виручку, бо є доступними для широкого кола відвідувачів. Споживачі послуг гральних закладів. В останні роки коло споживачів послуг гральних закладів значно розширився. Відвідувачами таких закладів стають поступово не лише нові українці, але й інші категорії населення. Зазвичай, найбільш постійними відвідувачами їх є люди, які не

увяляють свого життя без казино, але їх не так вже й багато. Відвідують гральні заклади найрізноманітніші представники соціальної драбини: бізнесмени, популярні артисти і спортсмени, інтелігенція (викладачі, медики, юристи), студенти і молодь з забезпечених родин, підлітки, яким подобаються гральні автомати.

Сьогодні споживачами послуг гральних закладів у відсотковому відношенні є: бізнесмени – 25%, люди з вищими за середні доходи – 25%, люди з середнім достатком – 25%, студенти і молодь з забезпечених родин – 15%, підлітки, що грають на гральних автоматах – 10%.

В гральних закладах можна зустріти людей будь-яких професій, національностей, частіше всього зустрічаємо чоловіків і менше – жінок у віці від 20 до 50 років.

Матеріальна база казино

Казино є стаціонарним чи пересувним відпочинковим центром відкритого чи закритого типу, що є структурним підрозділом головного підприємства певної організаційно-правової форми. Головною метою казино є – надання послуг населенню у галузі організації дозвілля і отримання прибутку.

Сучасні казино – це культурно-розважальні центри з обслуговуванням на високому професійному рівні і забезпеченням безпеки клієнтів. В більшості гральних закладів для відвідувачів передбачені безплатні напої і закуски, музика і шоу-програми, багато казино влаштовують фуршети для тих хто грає.

Порядок і умови діяльності казино визначаються діючим законодавством України, підзаконними актами міністерств і відомств, що регламентують діяльність відпочинкових закладів. Робота казино заснована на проведенні на його території ігор з виплатою грошових виграшів у точній відповідності з встановленими для даного казино правилами ігор.

Для успішного функціонування казино необхідно правильно сформулювати його матеріальну базу, продумати імідж, дизайн, інтер'єр, тобто відповідним

чином його облаштувати. Кількість клієнтів залежить і від того, як обладнане казино.

Параметри стандартного комплексу приміщень у відповідності з їх призначенням:

- ігровий зал – спеціально обладнане для ведення ігор приміщення, де у певному порядку розташовані ігрові столи з місцями для відвідувачів і робочими місцями для співробітників казино. В гральному залі є також каса для проведення грошових розрахунків з відвідувачами і зона відпочинку відвідувачів. Розміри грального залу визначаються, передовсім, кількістю гральних столів з розрахунку 15-20 м.кв. на стіл для гри у Блек Джек і 20-25 м.кв. – на стіл для гри у рулетку. Площа, що відводиться для каси, має складати не менше 5 м.кв. Середній розмір зони відпочинку для відвідувачів – приблизно 20 м.кв. Мінімальний розмір грального залу має бути приблизно 70-100 м.кв. На території грального залу чи поруч має розташовуватися бар;
- службові приміщення: вестибуль, гардероб, санвузли, каса продажу вхідних квитків, пост співробітників служби охорони, кімната відпочинку для співробітників, сейфова кімната, де зберігається страхова сума, документація казино і ігрове обладнання;
- офіс – приймальня і кабінет директора.

Загальний принцип облаштування казино є однаковим. У кожному з них є ігрові столи, кожен з яких призначений для конкретної гри і відрізняється один від одного розміткою тканини, каса і бар – це мінімальний набір. За наявності коштів цей набір можна значно розширити. Завдяки розширенню матеріальної бази, кількості і якості послуг, дизайну кожне казино набуває неповторного вигляду, яке приваблює клієнта саме до цього грального закладу, а не у подібне, розташоване поруч.

Одних відвідувачів більше приваблюють крупні гральні заклади, розраховані на великий потік клієнтів, інших – інтимні, елітні. Хтось віддає перевагу класичному стилю, а хтось – модерн. Молодь приваблюють шоу-

центри з дискотеками, концертами, виступами відомих співаків, гральними залами, розіграшами найрізноманітніших призів.

Усі деталі в діяльності казино повинні продумуватися до дрібниць – від кольорової гами і інтер'єру і до різноманітності напоїв і зовнішнього вигляду персоналу. У залежності від обраного стилю замовляють гральні столи, стільці і відповідні аксесуари. Важливим є підбір персоналу і особливо робота з ним.

Управлінська структура нічних клубів і казино

Гральні автомати, більярдні столи, доріжки для боулінгу та інші розважальні гральні пристосування часто встановлюють в нічних клубах. Розглянемо, як здійснюється управління такими клубами. Управлінська структура невеликих нічних клубів, як правило, включає засновників, генерального директора, фінансового директора, директора-організатора відпочинкових програм, завідувача господарською частиною, бухгалтера і одного чи кількох менеджерів.

Обслуговуючий персонал нічного клубу складають:

- працівники служби охорони на чолі з начальником;
- адміністратори, що контролюють швидке і якісне обслуговування відвідувачів, збереження матеріальних цінностей, дотримання чистоти і порядку у приміщеннях тощо;
- офіціанти і бармени, що оперативно виконують замовлення відвідувачів і тим самим забезпечують безперебійне функціонування бару;
- маркер, обов'язком якого є ознайомлення відвідувачів з правилами ігор, можливостями виграшу призів чи покарання штрафом. Він також зобов'язаний слідкувати за своєчасністю сплати клієнтами наданих послуг, за дотриманням порядку, збереженням інвентаря, а у випадку необхідності повинен скласти партію клієнту у грі;
- гардеробник;
- прибиральниця.

У залежності від режиму роботи і доходів клубу склад персоналу може збільшуватися, а коло обов'язків розширюватися, так як і в казино, де існує своя професійна ієрархія.

Казино організують за рішенням засновників, які для управління ним призначають директора. Йому підкоряються усі – менеджери, бухгалтери, касири, адміністратори. У свою чергу у підпорядкуванні менеджерів перебувають круп'є, інспектори.

На кожні два ігрові столи працює один помічник менеджера – піт-бос. За його роботою слідкує менеджер. Старший менеджер слідкує за роботою усього грального залу загалом і звітують перед директором, який майже завжди перебуває у казино. Така схема управління є характерною для невеликого казино.

Обслуговуючий персонал в казино

Підбір кадрів є важливою проблемою для будь-якої компанії – крупного розважального центру, невеличкого елітного клубу чи для залу ігрових автоматів. Від правильного підбору кадрів залежить можливість створення відповідної позитивної атмосфери у гральному закладі. Це питання є досить проблемним для гральних закладів. Для роботи в відпочинкових закладах відбирають переважно молодь. Основними вимогами до особистих якостей претендентів є: комунікабельність, приваблива зовнішність, розумові здібності (зокрема, здатність усно рахувати), витривалість (працювати потрібно і вночі у дуже жорсткому режимі і з великим напруженням).

Обслуговуючий персонал підбирають в основному з урахуванням вказаних вимог. Менеджером у казино, як правило, може стати лише людина, що пройшла випробування в якості круп'є. Зростання індустрії розваг і грального бізнесу не є випадковим – зростають доходи від цього бізнесу, з'являється зацікавлення населення і бізнесменів.

У кожному казино існує охорона і служба прийому. Робота персоналу на цьому етапі є дуже важливою, бо саме ці люди першими зустрічають відвідувача. Настрій клієнта може або зіпнутися вже на виході, або заклад може відразу викликати у нього симпатію. У хорошому казино повинен бути доступний, зі значним асортиментом, швидким і коректним обслуговуванням бар. Багатьох клієнтів приваблює наявність у барі безкоштовних напоїв.

В казино зазвичай є два або кілька барів і один ресторан, у кожному барі – бармен і кілька офіціантів, на кухні – один шеф-повар і два його помічники. За роботою бара, ресторана, кухні слідкує адміністратор, до обов'язків якого належить і підтримання порядку у залах.

Служба охорони – одна або двоє людей біля головного входу в казино, один – біля службового входу, один в ігровому залі. У штаті казино – одна прибиральниця, один сміттєвик, один кладовщик, один бухгалтер, два касири. До цього часу мова йшла про персонал, що не зайнятий в ігровому бізнесі. Тепер розглянемо склад персоналу ігрових залів і його функції.

Круп'є. За кожним столом працюють круп'є, який веде гру, і контролер, який слідкує за роботою круп'є. Цю функцію може виконувати і піт-бос. Круп'є – ключова фігура у казино, бо саме він слідкує за грою, приймає ставки, рахує, роздає карти, запускає кульку, видає учасникам їх виграші і забирає програні ставки. Хороший круп'є одночасно має бути аніматором і психологом, вміло розвеселяючи учасників під час гри і що вміє моментально погасити негативні емоції.

Підбір і навчання круп'є мають бути досить прискіпливим, бо прибуток казино напряму залежить від їх комунікабельності і компетентності.

Офіційно професії круп'є не існує спеціальності такої немає. Тому навчають на круп'є у спеціальних школах, котрі є практично при кожному казино. У школу круп'є зазвичай приходять комунікабельні і симпатичні дівчата і хлопці, що досягли повноліття, мають математичні здібності і хорошу пам'ять.

До круп'є виставляють досить жорсткі вимоги, за найменше порушення його можуть оштрафувати чи звільнити. Але круп'є, що добре працює, отримує хорошу зарплату, що складається з двох частин: ставки і чайових. Крім того, адміністрація часто заохочує хорошу роботу круп'є, яка залежить від стажу і підвищення компетентності.

Інспектор контролює роботу круп'є, робить зауваження і дає вказівки з організації і ведення гри. Виконання його вимог для круп'є є обов'язковим. Інспектор визначає потребу заміни круп'є і повідомляє про це черговому адміністратору, який ухвалює остаточне рішення. До обов'язків інспектора належить постійна реєстрація готівкових коштів, що надходять на стіл від учасників гри. Про ці надходження він регулярно повідомляє черговому адміністратору.

Менеджер. Для того, щоб стати менеджером, потрібно пройти всю ієрархічну драбину, починаючи з круп'є. Чим більше досвіду роботи, тим краща робота менеджера, на якого лягає значна відповідальність: він слідкує не лише за роботою казино, але і за клієнтами, контролює ситуацію у залі. Від нього залежить створення особливої атмосфери у казино. Він – саме та особистість, навколо якої обертається все, що відбувається у казино. Всі конфліктні ситуації і спірні питання вирішуються через менеджера. Його завдання – не просто вирішувати їх, але, у першу чергу, не допускати їх. Чим досвідченіший менеджер, тим менш помітна його роль і більш приваблива атмосфера закладу.

Менеджер повинен володіти багатьма якостями. Крім того, що він повинен досконало знати роботу кожного підрозділу, проводити грамотну маркетингову політику, йому необхідно бути дуже комунікабельним, щоб спілкуватися з гостями невимушено і зацікавлено. Це подобається більшості гравців.

Управляючий (директор). Директора призначають засновники чи головна організація. Він вирішує усі питання з організації діяльності казино і несе відповідальність за цю діяльність. Часто директор має заступників, які

відповідають за матеріальну частину і за організацію роботи обслуговуючого персоналу. Якщо посади заступників не передбачені, директор сам організовує роботу персоналу і формує матеріальну базу.

Директор веде внутрішню документацію казино, яка включає:

1. Положення про казино
2. Розрахунок ігрової діяльності
3. Правила ігор
4. Варіант вхідного квитка
5. Трудові контракти зі всіма працівниками казино
6. Договір підряду з рестораном
7. Договір з банком на касово-розрахункове обслуговування
8. Договір на інкасацію
9. Договір на охорону
10. Сертифікат якості на обладнання від фірми-виробника
11. Квитанції на отримання грошових виграшів

Таким чином, організація ефективної роботи казино вимагає наявності значної кількості обслуговуючого персоналу. Загальна кількість працюючих визначається головною адміністрацією і залежить від кількості ігрових столів, наявності бару чи ресторану та інших складових.