

**ОСОБЕННОСТИ СЕРВИСА И ОРГАНИЗАЦИИ ДЕТСКИХ ЛАГЕРЕЙ НА ПРИМЕРЕ
«ДРУЖИТЕ.РУ»**

Семененко Мария Максимовна

магистрант

Солнцева Оксана Глебовна

к.н.э, доцент

Государственный университет управления, г. Москва

Аннотация. Сеть детских лагерей «Дружите.ру» располагается в Подмосковье, в окружении хвойного леса на берегу реки. Он работает круглогодично. Свою деятельность лагерь начал в 2008 году и до сих пор является достаточно успешным и известным среди потенциальных потребителей предприятием. Целевая аудитория – это дети в возрасте от 7-17 лет [5]. На его примере разберем отличительные особенности организации сервиса и функционирования детского лагеря. Данная работа поможет при организации и развитии предприятия детского отдыха.

Ключевые слова: сервис, лагерь, особенности, мероприятия, размещение

При организации или развитии предприятий детского отдыха необходимо учитывать ряд особенностей, присущих лагерям. От этого может изменяться не только стратегия развития, но и все его внутренние функции, экономические модели и цели компании.

Самое первое на что обращают внимание родители, выбирая место отдыха для своего ребенка – это размещение. Поэтому очень важно подойти к выбору места расположения будущего лагеря со всей серьезностью, а для уже существующего лагеря следить за состоянием зданий и сооружений, проводить капитальный ремонт и генеральные уборки во всех помещениях.

Если же у лагеря нет своих зданий и номеров для размещения детей, то их можно арендовать у санаториев, пансионатов или отелей. Так, многие отели предлагают в аренду блоки номеров под организацию лагеря, либо на весь сезон, либо на каникулярные периоды. Но в данном случае существует ряд трудностей, во-первых, дети могут отвлекать постояльцев своим шумом, что повлечет отток клиентов гостиницы, во-вторых, не весь блок может быть продан в лагерную смену, тем самым лагерь понесет убытки, в-третьих, не все отели оборудованы конференц-залами или другими подобными помещениями, которые лагерь может использовать для организации мероприятий для детей, а если таковые помещения и имеются, то забронировать их бывает сложно и дорого [2].

С другой стороны, многие небольшие или новые гостиницы с радостью готовы принять к себе детей для размещения, предлагают скидки для групповых закупок, а также предполагают, что приезжающие в гости родители смогут увеличить число клиентов. А также обеспечат загрузку в низкий сезон, когда у школьников каникулы, из-за чего в дальнейшем увеличится выручка.

У «ДРУЖИТЕ.РУ» есть арендованная база, состоящая из нескольких типов зданий, включающих в себя жилые корпуса для детей, для вожатых, администрации, столовую, кинотеатр, музей, а также тематические обустроенные здания для проведения мероприятий. На аренду предприятие тратит примерно 40% от выручки.

Управляющие предприятий детского отдыха предпочитают называть себя не привычным для всех словом лагерь, а используя такие термины как «летний клуб», «проект», «резиденция». Огромное значение на деятельность детских лагерей оказали трагические события 2016 года, после которых властями было принято решение ужесточить контроль над всеми лагерными предприятиями. Сейчас власти ведут реестры официально зарегистрированных организаций, ведущих лагерную деятельность [1]. В уставе такой компании является обязательным наличие вида деятельности: организация детского отдыха и оздоровления. У сети детских лагерей «ДРУЖИТЕ.РУ» данный вид деятельности закреплён уставными документами.

Местные органы контроля проводят регулярные проверки, с помощью которых оценивают условия для проживания детей, качество питания, а также обеспечения безопасности детей во время отдыха.

У большинства лагерей на данный момент существуют специальные сотрудники, которые занимаются контролем над проведением такого рода проверок. Сопровождают инспектора, отвечают на его вопросы.

Вышеуказанные отели, размещающие в своих номерах детей, от этих правил освобождены и не обязаны регистрироваться в реестре, и лицензия на обеспечение детского отдыха им не нужна, что освобождает от значительного ряда проверок.

Чтобы предприятию, организующему детский отдых оставаться конкурентоспособным и суметь выделиться среди других предложений на рынке, ему необходимо обладать яркой уникальной программой мероприятий (рис. 1). На рисунке ниже можно увидеть статистику ответов родителей, которым был задан вопрос с какой целью они обычно отправляют детей в лагерь. Так, 69% опрошенных делают это для развлечения и отдыха детей, 36% родителей для спортивного развития, и примерно столько же для оздоровления и профилактики болезней. 11% из опрошенных отправляют детей в лагерь для изучения иностранных языков, а всего 1% - для подготовки ребенка к олимпиадам.

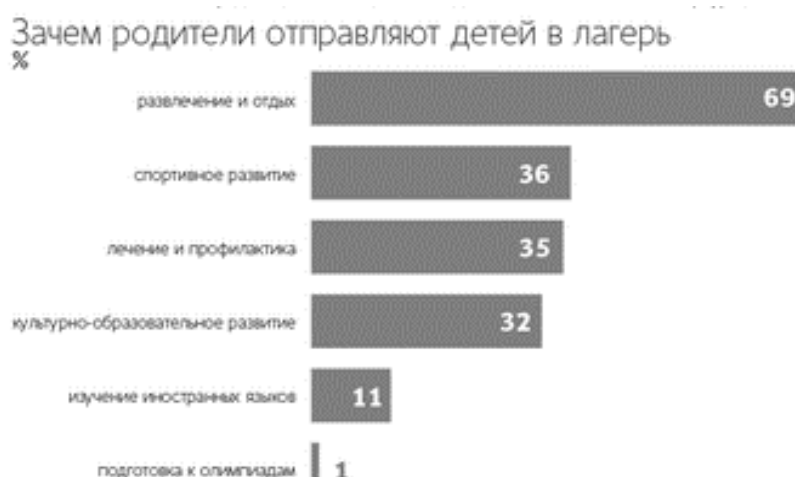


Рис. 1. Зачем родители отправляют детей в лагерь

На сегодняшний день в Москве имеется порядка 100 различного рода тематических лагерей: от спортивных, развивающих, языковых. Директор «ДРУЖИТЕ.РУ» создал его как тематический. На данный момент лагерь предлагает два творческих направления: музыкальный рок лагерь «Мыс рока» и лагерь исторической реконструкции и ролевых игр Штормград. В первом случае участники могут создать свою рок-группу и давать концерты, как настоящие «звезды» для большой аудитории. Второй — место, где ребенок сможет окунуться в загадочный мир волшебников, рыцарей и сказочных воинов.

Каждый день в лагере «ДРУЖИТЕ.РУ» имеет фиксированный тайминг. Дети разделяются на отряды по возрасту. А во время мероприятий детей из разных отрядов формируют в смешанные группы, для того, чтобы им было более интересно. Утром они принимают участие в тренингах на развитие способностей, сплоченность, изучают социальные роли и лидерство. Далее начинаются игры или тематические мероприятия, также дети посещают мастер-классы, выставки, музей и занимаются творчеством. План мероприятий составлен таким образом, что тренинги, игры и программа не повторяются, а значит ребенку будет интересно вновь и вновь посещать лагерь.

Для разработки уникальной программы необходим примерно месяц. Зачастую в лагерях этим занимается специальный сотрудник (культуризатор) вместе с вожатыми. Идеи для мероприятий они берут из книг, фильмов, специальной литературе, а также на различных сайтах и даже компьютерных игр.

Системы оплаты труда в лагерях также отличаются, например, есть лагеря где вожатым платят за каждый отработанный день, в иных же — они зачислены в штат и получают ежемесячный оклад. Но в первом случае, необходимо учитывать, что обязанности и функции могут иметь различный характер и иногда сдельной оплаты недостаточно. В этом также заключается особенность лагерей среди других предприятий гостеприимства.

Важную роль на предприятии детского отдыха также играет менеджер по продажам. В

периоды кризисов, когда родители ищут более дешевые варианты для отдыха детей, или перестают их отправлять в лагерь, менеджер рискует остаться без работы. И зачастую так происходит, что предприятие экономит на сотрудниках и делегирует обязанности менеджер по продажам на вожатых. Они занимаются поиском клиентов и одновременно выполнением своих функций. Разумеется, в таком случае, сотрудники премировались. Такая модель оплаты помогает предприятию экономить.

Основным источником для поиска гостей являются базы клиентов, которые уже обращались за услугами в лагерь. Менеджеры по продажам или вожатые предлагают рассрочку на билеты или скидку за приглашенных ими детей для постоянных клиентов предприятия детского отдыха. В таком случае вожатым удастся привлечь даже больше клиентов, чем менеджерам, так как с некоторыми они знакомы лично, а полная вовлеченность вожатых в мероприятия и атмосферу лагеря помогает им наиболее четко и красочно описать программу, которая будет предложена детям.

Следующий момент на что обращают свое внимание родители, отправляющих ребенка в лагерь – это обеспечение безопасности. Безопасность – один из решающих аргументов при покупке путевки. «ДРУЖИТЕ.РУ» осуществляет перевозку детей из Москвы в лагерь и обратно с помощью одной из самых дорогих транспортных компаний в Москве. На то, чтобы обеспечить трансфер детей у лагеря уходит порядка 5% выручки.

Отдельно имеется пост охраны, которые круглосуточно проводят обход и осмотр территории, также по всему периметру установлены камеры видеонаблюдения.

На случай всевозможных обстоятельств, представляющих угрозу для жизни или здоровья детей, в лагерях обязательно должен находиться медицинский пункт (почти 70% лагерей Москвы и Санкт-Петербурга), а в штате квалифицированные врачи и педиатр (20 % предприятий детского отдыха Москвы), 3% оформляют на детей медицинские страховки [3]. Также следует учитывать расположение ближайшей к базе больницы и обеспечивать удобный проезд для пожарной и медицинской техники.

«ДРУЖИТЕ.РУ» стремятся увеличить число приезжающих к ним детей различными способами, строительством новых корпусов, написанием новых интересных развлекательных программ, организацией походов, экскурсий, мастер-классов. В «Мыс рока» приезжают популярные российские рок-звезды, они проводят встречи с детьми, рассказывают о своем творческом пути. Все это безусловно сказывается на увеличении выручки предприятия с 2015 года по 2018 год на 11%.

По прогнозу Росстата, численность детей в возрасте от 7 до 17 лет к 2021 г. увеличится на 14,7% до 19,5 млн. [4]. Многим лагерям становится сложнее набирать детей из-за высокой конкуренции. Игроки рынка опасаются ввода со стороны властей обязательного

лицензирования их деятельности, что повлечёт за собой крах многих предприятий детского отдыха.

Список литературы:

1. Приказ Министерства образования и науки РФ от 13 июля 2017 г. № 656 “Об утверждении примерных положений об организациях отдыха детей и их оздоровления”
2. Кругликова Г.Г., Линкер Г.Р. Теория и методика организации летнего отдыха детей и подростков. Нижневартонск: Нижневартонский гуманитарный университет, 2014.

Интернет источники:

3. Всероссийский навигатор по детскому отдыху: лето 2019 года, URL: <http://sn.ria.ru> (дата обращения: 04.05.2019).
4. Население России до 2030 г.: демографические и функциональные прогнозы, URL: <http://gks.ru> (дата обращения: 05.05.2019).
5. Сайт Дружите.ру Сеть детских лагерей "Дружите.ру", URL: <http://drujite.ru> (дата обращения: 03.05.2019).