

Тема выпускной квалификационной работы:

«Нормативные требования и современные тенденции по обслуживанию людей с ограниченными возможностями в средствах размещения(на примере ПСКК «Машук Аква-Терм»)»

Автор АКР:

Студентка 3 курса ИИЯМТ направление подготовки 43.02.11-«Гостиничный сервис»(ГС) Яровая Мария Дмитриевна

Научный руководитель ВКР:

Старший преподаватель кафедры туризма и гостиничного сервиса. Давиденко Анастасия Сергеевна

Актуальность темы данной квалификационной выпускной работы определяется необходимостью теоретического и прикладного анализа этики и психологии обслуживания людей с физическими ограничениями в сфере гостеприимства в целом. Средства размещения для лиц с ограничениями является сравнительно новой и динамично развивающейся отраслью рынка, её социальная значимость обусловлена, в частности, и тем, что относительное и абсолютное число лиц с инвалидностью непрерывно растет.

Одним из новых направлений развития туристической отрасли является предоставление высококачественных услуг и создание условий для оздоровления людей с ограниченными возможностями здоровья. Проблема качества услуг в сфере гостеприимства на Кавказских Минеральных водах особенно остро стоит в наше время, когда туристический поток переориентирован на российских туристов, которые имеют возможность сравнивать КМВ с другими направлениями массового туризма за рубежом.

Цель исследования: заключается в исследовании сущности оказания гостиничных услуг лицам с физическими особенностями. В рамках достижения вышеназванной цели необходимо было решить следующие **задачи:**

- 1) провести анализ развития сферы гостеприимства для людей с физическими особенностями;

- 2) изучить специфику обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) изучить социальные особенности гостеприимства для лиц с ограниченными жизненными возможностями (особенности ролевой структуры, особые социальные функции и так далее);
- 4) рассмотреть возможность использования гостеприимства в качестве средства социальной реабилитации для лиц с различными группами инвалидности;
- 5) разработать рекомендации по организации гостиничных услуг для лиц с ограниченными жизненными возможностями.

Теоретическая значимость заключается в обобщении и систематизации знаний в области обслуживания людей с ограниченными возможностями, выявление основных показателей, способствующих совершенствованию работы гостиницы в целом.

Практическая значимость состоит в том, что разработанные программы и рекомендации позволят гостиничным предприятиям поднять работоспособность персонала для обслуживания людей с ограниченными возможностями.

Основные результаты исследования:

1) В проведенной работе была раскрыта сущность развития сферы гостеприимства для людей с физическими особенностями, ее функции и специфика работы персонала гостиничного предприятия. Тщательно были рассмотрены социальные особенности гостеприимства для лиц с ограниченными жизненными возможностями (особенности ролевой структуры, особые социальные функции и так далее).

2) Были охарактеризованы нормативы для сотрудников средств размещения, стандарты поведения с людьми с ограниченными возможностями. Были перечислены применяемые психологические навыки и умения сотрудников.

3) Нами были проанализированы возможность использования гостеприимства в качестве средства социальной реабилитации для лиц с различными группами инвалидности, проведены анализы, рекомендации по организации гостиничных услуг для лиц с ограниченными жизненными возможностями, выявили статистики и показатели в процентных соотношении на диаграммах.

4) Разработали рекомендаций для сотрудников по работе с ограниченными возможностями .

- Организация команды сотрудников для качественного предоставления гостиничных услуг и проведение для них постоянных тренингов для повышения квалификации.

- Составление брошюр для сотрудников гостиниц по обслуживанию людей с ограниченными возможностями .