

Тема выпускной квалификационной работы: Исследование, организация и совершенствование работы анимационных мини-клубов в гостиничном сервисе (на примере ПСКК «Машук Аква-Терм» г. Железноводск)

Автор ВКР: Филь Елизавета Дмитриевна

Научный руководитель: Старший преподаватель кафедры туризма и гостиничного сервиса А.С. Давиденко

Актуальность темы данной квалификационной выпускной работы обусловлена тем, что все большее число семей отправляются в гостиничное предприятие с целью получения запоминающихся эмоций и благоприятного отдыха. В связи с чем возникает необходимость в разработке таких анимационных программ для разного возраста детей, которые будут соответствовать не только возрастным особенностям, но и способствовать максимально комфортному отдыху родителей.

В настоящее время на Кавказских Минеральных Водах уделяют не так много внимания развлечениям, как, составляющей части размещения гостя. Поэтому существует острая необходимость разрабатывать такие анимационные программы для детей, которые будут им актуальны и способствовать максимально удовлетворенному отдыху родителей.

Цель исследования: заключается в определении уровня организации анимационной службы санаторного комплекса и разработке рекомендаций по ее совершенствованию. Достижение поставленной цели реализуется за счет решения следующих взаимосвязанных **задач:**

- 1) Дать определение понятиям «анимация» и «мини-клуб», определить место и роль анимационной службы в структуре гостиницы.
- 2) Охарактеризовать нормативы для сотрудников анимационной службы, стандарты поведения с детьми и психологической подготовки.
- 3) Описать структуру работы сотрудника анимационной службы и его обязанности, а так же выявить «плюсы» и «минусы» работы аниматора.

4) Описать применяемые психологические навыки и умения аниматора и рассмотреть на практике.

5) Дать общую характеристику санаторно-курортному предприятию ПСКК «Машук Аква-Терм».

6) Проанализировать особенности организации работы анимационной службы ПСКК «Машук Аква-Терм».

7) Разработать мероприятия по повышению качества обслуживания детей анимационной службой на примере санаторно-курортного предприятия ПСКК «Машук Аква-Терм».

Теоретическая значимость заключается в обобщении и систематизации знаний в области обслуживания маленьких клиентов в анимационной службой, выявление основных показателей, способствующих совершенствованию работы гостиницы в целом.

Практическая значимость состоит в том, что разработанные программы и рекомендации позволят гостиничным предприятиям города Железноводск поднять работоспособность персонала анимационной службы и расширить спектр предоставляемых услуг.

Основные результаты исследования:

1) В проведенной работе была раскрыта сущность анимационной службы, ее функции и особенности работы персонала гостиничного предприятия. Тщательно и подробно рассмотрено такое структурное подразделение анимационной службы, как мини-клубы.

2) Были охарактеризованы нормативы для сотрудников анимационной службы, стандарты поведения с детьми и психологической подготовки. Также была описана структура работы сотрудника анимационной службы и его обязанности, а так же выявить «плюсы» и «минусы» работы аниматора. Были перечислены применяемые психологические навыки и умения аниматора.

3) Нами были проанализированы особенности организации работы анимационной службы ПСКК «Машук Аква-Терм», проведены анализы,

рекомендации по улучшению некоторых структур и подразделений для более эффективной работы, выполнили социальные опросы и тестирования, выявили статистики и показатели в процентных соотношении на диаграммах.

Нами был разработан следующий комплекс мероприятий по совершенствованию работы анимационной службы.

- Реконструкция и переоборудование помещения для благоприятной работы мини-клубов.

- Проведение подсчета примерной сметы затрат на приобретение нового инвентаря и оборудования с указанием сайтов для заказа по оптимальным суммам.

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

- Разработка анимационных программ на основе анализа функционирования клубов зарубежных отелей.

- Составление собственного расписания анимационных программ для двух возрастных групп от 0 до 4 лет и от 4 до 12 лет в разные периоды времени года.