

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 23.12.2024 11:26:03

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Анимационная деятельность**

Направление 43.03.01 Сервис

Направленность 43.03.01.01 Управление в индустрии гостеприимства и туризма

Для набора 2021 года

Квалификация  
Бакалавр

**КАФЕДРА          Антикризисное и корпоративное управление****Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	<b>3 (2.1)</b>		Итого	
	16			
Неделя	16			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	24	24	24	24
Итого	72	72	72	72

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.с.н., доцент, Комарова С.Н.

Зав. кафедрой: к.э.н., доц. Синюк Т.Ю.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование системы знаний об анимационной деятельности и подготовка обучающихся к разработке и проведению анимационных программ в индустрии гостеприимства и туризма
-----	--

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде**

**ПК-8: Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса**

### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

#### Знать:

Знает методы развития личности и коллектива; методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами, способы социального взаимодействия; ролевую принадлежность, психологию общения (соотнесено с индикатором УК 3.1)

Сущность процесса обслуживания, понятия обслуживание, «контактная зона» и «контакт с потребителем услуг» как сферы реализации сервиса в анимационной деятельности. Структуру организации досуга и элементы формирования анимационного интереса в контактной зоне; методику создания и проведения анимационных программ; организацию управления анимационными мероприятиями. Современные клиентоориентированные технологии в сервисе; основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки; основы и базовые принципы психологии сервиса; основы конфликтологии, правила и алгоритмы работы с жалобами в сервисных ситуациях; основы коммуникативной компетентности, в том числе коммуникативных сигналов; основы психологии сервиса и личности; теоретические основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций (соотнесено с индикатором ПК 8.1)

#### Уметь:

Умеет осуществлять социальное взаимодействие на основе сотрудничества с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; умеет определять свою роль в команде, гибко варьировать свое поведение в команде в зависимости от ситуации, а также разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту (соотнесено с индикатором УК 3.2)

Организовать работу анимационной службы в туристском комплексе с учетом психологических, демографических и национальных особенностей потребителей анимационных услуг. Разрабатывать и применять систему клиентских отношений, применять клиентоориентированные технологии; выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ реагирования в процессе ее разрешения; разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания; работать в контактной зоне, консультировать потребителя; учитывать специфику сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; работать с жалобами и возражениями (соотнесено с индикатором ПК 8.2)

#### Владеть:

Навыками организации и управления коллективом, планированием его действий. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методикой оценки своих действий, приемами самореализации. Навыком эффективного взаимодействия со всеми участниками коллектива (соотнесено с индикатором УК 3.3)

Навыками планирования и контроля проведения туристских анимационных мероприятий; навыками формирования анимационной программы, соответствующей запросам потребителей; способами оценки эффективности анимационной деятельности, а также навыками совершенствования системы клиентских отношений; навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий; навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений; навыками работы в контактной зоне, навыками взаимодействия с потребителем в «контактной зоне»; техниками восприятия и передачи коммуникативных сигналов; методами и правилами коммуникативных техник; методами и навыками работы с жалобами и возражениями (соотнесено с индикатором ПК 8.3)

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Раздел 1. «Теоретические основы анимации и анимационной деятельности»

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
1.1	Введение в предмет, цели и задачи дисциплины. Определение понятий «досуг», «рекреация», «отдых», «туристский досуг», «культурно-досуговая деятельность» / Лек /	3	2	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.2	Реализация потребностей человека в досуговой деятельности. Этапы научного анализа досуговой деятельности. Туристская	3	4	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3,

	анимация в социально-культурном сервисе и туризме / Пр /				Л2.4
1.3	Исторические предпосылки анимационной деятельности. Развлечения в Древнем мире. Досуговые занятия в Средние века. Развлечения и досуг народа в Новое время. Культурно-досуговая деятельность в постиндустриальном обществе. История развития культурно-досуговой деятельности в России. / Лек /	3	2	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.4	«Связь культуры с анимацией»: русская народная культура как основа анимационного сервиса; календарь русских народных праздников. Отражение национального колорита в анимационных программах (практическое задание) / Пр /	3	4	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.5	«Праздничный календарь, его роль в организации анимационной и туристской деятельности»: праздничный календарь – российские и международные праздники. Национальные и религиозные праздники. Профессиональные праздники. Роль праздничного календаря в анимационной и туристской деятельности. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice программы дисциплины / Ср /	3	8	УК-3, ПК-8	Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
<b>Раздел 2. «Анимационные программы в индустрии гостеприимства и туризма»</b>					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	«Анимационный сервис - характеристика рекреационной анимации»: Региональное моделирование анимационной деятельности. Типология направлений и программ туристской анимации. Комплексный характер реальных анимационных программ. Технологический процесс создания анимационных программ. / Лек /	3	2	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.2	«Анимационный сервис - характеристика рекреационной анимации»: Региональное моделирование анимационной деятельности. Технологический процесс создания анимационных программ. Виды программного туризма и его рекреационные основы; Анализ способов регионального моделирования анимационной деятельности / Пр /	3	4	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.3	«Особенности организации анимационной деятельности с клиентами»: формы работы с разными возрастными группами. Национальные особенности отдыхающих, их учет при разработке анимационных программ. Классификация отдыхающих по их отношению к проведению досуга. Формы театрализованных анимационных мероприятий. / Лек /	3	2	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.4	«Особенности организации анимационной деятельности с клиентами»: формы работы с разными возрастными группами. Национальные особенности отдыхающих, их учет при разработке анимационных программ. Классификация отдыхающих по их отношению к проведению досуга. Формы театрализованных анимационных мероприятий. Практическое задание «Составление портрета потребителя анимационных услуг» / Пр /	3	4	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.5	«Методика организации и проведения туристских анимационных программ»: особенности планирования в анимационной сфере деятельности. Этапы проектирования: определение формы программы (спортивное или театрализованное представление, зрелище, тематический вечер, обряд и др.), сегмента потребителей, специфики режиссуры; составление программы. Уточнение и утверждение программы. Временная шкала программы. Требования четкости и точности в организации технологического процесса подготовки и проведения программы. Смета расходов на подготовку и проведение анимационной программы. / Лек /	3	2	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.6	«Методика организации и проведения туристских анимационных программ»: особенности планирования в анимационной сфере деятельности. Этапы проектирования: определение формы	3	4	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4

	программы (спортивное или театрализованное представление, зрелище, тематический вечер, обряд и др.), сегмента потребителей, специфики режиссуры; составление программы. Уточнение и утверждение программы. Временная шкала программы. Требования четкости и точности в организации технологического процесса подготовки и проведения программы. Смета расходов на подготовку и проведение анимационной программы. Практическое задание «Составление проекта анимационной программы в туристическом комплексе» / Пр /				
2.7	«Драматургия анимационной программы» Разработка сценария анимационного мероприятия (по выбору студентов) с элементами игры. / Пр /	3	6	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.8	«Игровая деятельность как основа анимации» Классификация игр. Игровая деятельность – ключевое звено анимационной деятельности. История происхождения игр. Игра, как культурный и педагогический феномен. Функции игр. Классификация игр. Формы и виды игр. Народные игры и праздники, их роль в обслуживании соотечественников и иностранцев. / Ср /	3	8	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
<b>Раздел 3. «Организационный менеджмент в гостиничной и туристической сфере»</b>					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
3.1	Структура анимационной службы. Организация работы анимационной команды»: структура анимационной службы. Понятия: «аниматор», «методист анимационных программ», «менеджер анимационной деятельности». Требования к профессиональным качествам специалиста туристской анимации, его права и обязанности. Требования к профессиональному поведению и культуре. Стили управления. Мотивация труда персонала. Способы и методы повышения профессионального мастерства персонала. / Лек /	3	2	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
3.2	«Структура анимационной службы. Организация работы анимационной команды»: Разработка и внедрение анимационной службы в местах размещения. План работы анимационной службы. Значение профессиональных и личностных качеств персонала анимационных служб туркомплекса, турфирмы, музея, сферы питания. Характеристика профессиональных личностных качеств персонала. Требования к профессиональному поведению и культуре. Стили управления. Мотивация труда персонала. Способы и методы повышения профессионального мастерства персонала. Практическое задание: «Разработка профиограммы специалиста - аниматора, основные функции, специализация» / Пр /	3	2	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
3.3	«Материальная база для обеспечения эффективной работы анимационной службы»: Инфраструктура и ресурсы туристско - гостиничного комплекса. Исследования туристского объекта с целью инвентаризации ресурсов: значение в системе внедрения анимации. / Лек /	3	2	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
3.4	«Материальная база для обеспечения эффективной работы анимационной деятельности и служб гостинично - туристического комплекса, ресторанов»: анализ инфраструктуры и материальной базы гостинично - туристического комплекса, ресторанов и возможности их использования в анимационной деятельности. / Пр /	3	2	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
3.5	«Контроль в анимации и роль анимационных технологий в эффективности работы туристского комплекса»: цель и задачи контроля в анимации. Принцип и формы организации контроля. Методика контроля проведения анимационных программ. Показатели эффективности и конкурентоспособности анимационной продукции и услуг. Использование анимационных технологий в PR. Политика туристской организации по завоеванию доверия партнеров и клиентов. / Лек /	3	2	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4

3.6	«Контроль в анимации и роль анимационных технологий в эффективности работы туристского комплекса»: Разработка алгоритма основных этапов процесса контроля в анимационной деятельности и установление критериев оценки эффективности. / Пр /	3	2	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
3.7	Тематические парки – современное направление анимационной деятельности. История создания парков развлечений. Современные тематические парки развлечений: направления деятельности, их география и структура. Тематические парки мира. Инновационные технологии анимационной деятельности в индустрии гостеприимства, туризме и в ресторанном сервисе. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice программы дисциплины / Ср /	3	8	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
3.8	/ Зачёт /	3	0	УК-3, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.3, Л2.4

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж.	Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учеб. для студентов высш. учеб. заведений	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012	50
Л1.2	Власова Т. И., Шарухин А. П., Панов Н. И.	Анимационный менеджмент в туризме: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по спец. "Туризм", "Социально-культур. сервис и туризм"	М., 2010	50
Л1.3	Шпырня, О. В.	Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «туризм» и «гостиничное дело»	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018	<a href="https://www.iprbookshop.ru/78034.html">https://www.iprbookshop.ru/78034.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Джон, Р., Егорова, В. Н.	Введение в гостеприимство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «социально-культурный сервис и туризм», 10102 «туризм»	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	<a href="https://www.iprbookshop.ru/81747.html">https://www.iprbookshop.ru/81747.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

##### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Мишурова И. В.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013	32
Л2.2	Федцов В. Г.	Культура гостинично-туристского сервиса: учеб. пособие для студентов, обучающихся по спец. "Социально-культур. сервис и туризм" и "Сервис"	Ростов н/Д: Феникс, 2008	69
Л2.3	Амирова З. Б.	Инфраструктура туризма и гостеприимства: учебное пособие	Москва: Альтаир МГАВТ, 2014	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=429691">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=429691</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Хайретдинова О. А.	Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие	Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445129">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445129</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

**5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

ИСС "КонсультантПлюс"  
ИСС "Гарант"<http://www.internet.garant.ru/>  
Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>  
Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>  
База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>  
Федеральное агентство по туризму <https://tourism.gov.ru/>

**5.4. Перечень программного обеспечения**

Операционная система РЕД ОС  
LibreOffice

**5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

**1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:**

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде			
<p><b>З:</b> Знает методы развития личности и коллектива; методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами, способы социального взаимодействия; ролевую принадлежность, психологию общения</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>ГТЗ – групповое творческое задание; ИТЗ - индивидуальное творческое задание; Р – реферат, П – презентация; СР – самостоятельная работа</i></p>
<p><b>У:</b> Умеет осуществлять социальное взаимодействие на основе сотрудничества с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; умеет определять свою роль в команде, гибко варьировать свое поведение в команде в зависимости от ситуации, а также разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>ГТЗ – групповое творческое задание; ИТЗ - индивидуальное творческое задание; Р – реферат, П – презентация; СР – самостоятельная работа</i></p>



<p><b>В:</b>          Навыками организации и управления коллективом, планированием его действий. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методикой оценки своих действий, приемами самореализации. Навыком эффективного взаимодействия со всеми участниками коллектива</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>ГТЗ – групповое творческое задание; ИТЗ - индивидуальное творческое задание; Р – реферат, П – презентация; СР – самостоятельная работа</i></p>
<p>ПК-8: Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида. Форм и объема процесса сервиса</p>			
<p><b>З.</b> Сущность процесса обслуживания, понятия обслуживание, «контактная зона» и «контакт с потребителем услуг» как сферы реализации сервиса в анимационной деятельности. Структуру организации досуга и элементы формирования анимационного интереса в контактной зоне; методику создания и проведения анимационных программ; организацию управления анимационными мероприятиями. Современные клиентоориентированные технологии в сервисе; основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки; основы и базовые принципы психологии сервиса; основы конфликтологии, правила и алгоритмы работы с жалобами в сервисных ситуациях; основы коммуникативной</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>ГТЗ – групповое творческое задание; ИТЗ - индивидуальное творческое задание; Р – реферат, П – презентация; СР – самостоятельная работа</i></p>

<p>компетентности, в том числе коммуникативных сигналов; основы психологии сервиса и личности; теоретические основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций</p>			
<p><b>У.</b> Организовать работу анимационной службы в туристском комплексе с учетом психологических, демографических и национальных особенностей потребителей анимационных услуг. Разрабатывать и применять систему клиентских отношений, применять клиентоориентированные технологии ;выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ реагирования в процессе ее разрешения; разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания ; работать в контактной зоне, консультировать потребителя; учитывать специфику сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; работать с жалобами и возражениями</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>ГТЗ – групповое творческое задание; ИТЗ - индивидуальное творческое задание; Р – реферат, П – презентация; СР – самостоятельная работа</i></p>
<p><b>В.</b> Навыками планирования и контроля проведения туристских анимационных мероприятий; навыками формирования анимационной программы, соответствующей запросам потребителей; способами оценки эффективности анимационной деятельности, а также</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам</p>	<p><i>ГТЗ – групповое творческое задание; ИТЗ - индивидуальное творческое задание; Р – реферат, П – презентация; СР – самостоятельная работа</i></p>

<p>навыками совершенствования системы клиентских отношений; навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий; навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений; навыками работы в контактной зоне, навыками взаимодействия с потребителем в «контактной зоне»; техниками восприятия и передачи коммуникативных сигналов; методами и правилами коммуникативных техник; методами и навыками работы с жалобами и возражениями</p>	<p>информационных ресурсов</p>	<p>лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	
---	--------------------------------	--	--

### 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

#### **Зачет:**

50-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

## **2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **Вопросы к зачету по дисциплине «Анимационная деятельность»**

Вопросы к зачету:

1. Раскройте анимацию как технологию и вид туристской деятельности.
2. Раскройте сущность анимационной деятельности и ее творческие основы.
3. Опишите современный этап развития развлекательного сервиса.
4. Раскройте функции и типологию анимации.
5. Раскройте виды анимации как компоненты анимационных программ.
6. Объясните взаимосвязь гостиничных и анимационных услуг. Особенности гостиничной анимации.
7. Назовите анимационные маршруты и дополнительные анимационные услуги.
8. Раскройте комплексный характер анимационных программ.
9. Объясните дифференциацию анимационных программ для различных видов туризма.
10. Раскройте виды и особенности спортивно-оздоровительных программ в анимационном сервисе.

11. Опишите основные формы культурно-досуговых программ в анимационном сервисе.
12. Какие существуют формы театрализованных анимационных мероприятий.
13. Какие существуют формы анимационной работы с разными группами туристов.
14. Раскройте особенности планирования анимационной деятельности.
15. Раскройте технологический процесс создания анимационных программ.
16. Из чего состоит смета расходов на подготовку и проведение анимационной программы.
17. Раскройте организационную структуру анимационной деятельности, ее особенности и разновидности.
18. Какие предъявляются требования к профессиональным качествам специалиста туристской анимации, его права и обязанности.
19. Раскройте структуру и опишите организацию работы анимационной службы в туркомплексе.
20. Раскройте способы и методы повышения профессионального мастерства персонала.
21. Раскройте сущность специфики и мотивации труда персонала анимационной службы.
22. Как провести сегментацию рынка анимационных услуг.
23. Опишите дифференцированный подход и раскройте учет психодинамических особенностей личности различных сегментов потребителей.
24. Назовите и раскройте классификацию туристов по их отношению к проведению досуга.
25. Раскройте национальные особенности отдыхающих, их учет при разработке анимационных программ.
26. Раскройте и опишите формы работы с разными возрастными группами.
27. Раскройте методику контроля проведения анимационных программ.
28. Назовите показатели эффективности и конкурентоспособности анимационной продукции и услуг.
29. Как провести оценку уровня развития и эффективности менеджмента в анимационной деятельности.
30. Объясните роль анимационных услуг в обеспечении конкурентоспособности туристского комплекса, сферы гостеприимства.

### **Критерии оценивания:**

Оценки «зачтено» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного и нормативного материала, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной кафедрой.

Также оценка «зачтено» выставляется студентам, обнаружившим полное знание учебного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную кафедрой, демонстрирующие систематический характер знаний по дисциплине и способные к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Наконец, оценкой «зачтено» оцениваются ответы студентов, показавших знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и в предстоящей работе по профессии, справляющихся с выполнением заданий, предусмотренных программой, но допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении контрольных заданий, не носящие принципиального характера, когда установлено, что студент обладает необходимыми знаниями для последующего устранения указанных погрешностей под руководством преподавателя.

Оценка «незачтено» выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Такой оценки заслуживают ответы студентов, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда студент не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что студент не может дальше продолжать обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

## Групповое творческое задание

**Задания:** Обучающиеся должны разработать проект и представить презентацию на тему «Проект анимационной программы в туристическом комплексе». Выбор сегмента потребителей анимационных услуг и тематику программы команда определяет сама.

### Описание задания/проекта и требование к оформлению

Команда (3-4 чел) должна разработать и защитить проект анимационной программы по следующим фазам:

1. Концепция мероприятия
2. Планирование и разработка мероприятия
3. Участники проекта
4. Реализация проекта мероприятия (создание матрицы ответственности по организации)
5. График Ганта проекта
6. Потенциальные риски проекта

Защита проект должен быть представлен в форме презентации.

### Критерии оценки:

Максимальное количество 30 баллов за задание:

(30-25 баллов), если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

(24-20 баллов), если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

(19-1 баллов), если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

оценка «неудовлетворительно» (0 балла), если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

## Практическое индивидуальное задание

### Задания (сценарий план):

1. Студент должен представить сценарный план анимационного мероприятия с элементами игры (тема по выбору студента)

### Описание задания

1. Укажите название документа, который вы составляете. Под словами «сценарный план» напишите название мероприятия, место проведения, время начала и окончания. В этой же части должны быть фамилии и имена ответственных за организацию праздника, за художественное оформление, подготовку реквизита, музыкальное сопровождение. Укажите также ведущих.

2. Отметьте, что будет происходить на сценической площадке и в зале перед началом праздника. Это может быть, например, встреча гостей. Отметьте, какая музыка должна звучать, что делают в этот момент гости и персонажи. Гости могут смотреть выставку, рассаживаться за столики, участвовать в лотерее и т.д. Персонажи их встречают, проводят розыгрыши или игровые программы по подгруппам.

3. Составьте таблицу. В первом столбце вы будете писать время, во втором — содержание того или иного этапа праздника, в третьем — какие нужны музыкальное сопровождение и реквизит. Слова ведущего можно вносить во второй столбик, но иногда лучше сделать для них отдельную графу.
4. В первую графу впишите точное время начала праздника. Расскажите, что в это время должно происходить. Например, могут прозвучать фанфары, погаснуть свет или пробить часы. Укажите, что в это время происходит на сцене, появляется ли там ведущий или персонаж и что говорит.
5. Впишите время начала следующей фазы праздника. Это могут быть поздравления (персонажа и т.п.), драматизация, торжественная песня или что-либо другое, на ваше усмотрение. Проставьте хронометраж и не забудьте предупредить выступающих, сколько им отводится времени на торжественные речи.
6. Точно таким же образом опишите остальные части. Решите, нужно ли вам делить каждый период на более мелкие фрагменты. Это имеет смысл, если в торжестве участвует много коллективов, которым нужны разные костюмы, музыка и реквизит. Но отдельные номера можно объединить и в блоки, назначив ответственного за каждую часть программы.
7. Если в программе предусмотрены игры и конкурсы, обозначьте просто блоки и примерное время. Составьте предполагаемый список игр. Укажите, кто будет их проводить, под какое сопровождение и с какими предметами. Если предполагается деление на команды, об этом тоже стоит сказать.
8. Если есть перерыв, определите его начало и окончание. Напишите, что делает в это время публика. Не забудьте упомянуть и о том, какая фонограмма нужна. Некоторые моменты подробно расписывать не обязательно. Если, например, предполагается выступление профессионального коллектива с большой концертной программой, укажите только время начала и окончания выступления. Все остальное артисты подготовят сами. То же самое касается заказанных в другой организации дискотеки и фейерверка.

### **Требования к оформлению и защите задания**

Сценарный план оформляется на бумажном носителе, с подкрепленными приложениями:

- примерный список художественных номеров и их хронометраж;
- примерный список оборудования и реквизита;
- список ответственных за каждый номер программы;
- портфолио игр к мероприятию (с описанием проведения и необходимых реквизитов используемых для проведения игры)

Защита задания должна быть представлена в форме презентации. Ниже приведен перечень обязательных слайдов:

- Титульный лист с указанием названия;
- Используемые виды анимационной деятельности в сценарии;
- Используемые ресурсы и средства;
- Таблица сценарного плана;
- Ожидаемый эффект

### **Критерии оценки:**

Максимальное количество 35 баллов за задание:

- 35-30 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации;
- 29-24 балла если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- 23-10 балла если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 9-1 баллов если обучающийся представил работу, но не продемонстрировал знаний основных

понятий, представлений об изучаемом предмете

- 0 – работа не представлена.

### **Темы рефератов и презентаций**

1. Актуальные проблемы анимационной деятельности в туризме
2. Анализ исторического опыта и современного развития традиционных и нетрадиционных национальных форм анимационной деятельности в туризме
3. Анализ современного состояния и перспективы развития анимационных программ
4. Взаимодействие общественных и индивидуальных инициатив в реализации творческих шоу-проектов на туристских маршрутах
5. Взаимодействие систем маркетинговых коммуникаций как важное условие результативности привлечения аудитории в анимационные программы
6. Деятельность творческих коллективов в анимационных программах туристских маршрутов
7. Деятельность туристских учреждений по внедрению со временных форм отдыха населения
8. Деятельность туристских учреждений по развитию социальной активности личности
9. Зарубежный опыт анимационной деятельности на современном этапе и пути его внедрения на российском туристском рынке
10. Зарождение и развитие анимационной деятельности на туристских маршрутах в России
11. Использование выразительных средств в анимационных программах туристских маршрутов как фактор формирования художественного вкуса туристов
12. Игра как важное средство развития интеллектуальных способностей детей и подростков. Методы применения игр на туристских маршрутах
13. Историко-этнографические исследования празднично - обрядовых ситуаций. Методы их использования в анимационных программах туристских маршрутов
14. История становления анимационной деятельности в России
15. Культурно-исторический комплекс как фактор совершенствования анимационной деятельности в условиях развивающегося туризма в России
16. Культурная деятельность в системе социально-духовной реабилитации и адаптации взрослых и детей (инвалидов, многодетных и малоимущих семей, лиц третьего возраста, одиноких пенсионеров и других незащищенных групп населения) на туристских маршрутах
17. Ночные клубы как специфическая форма анимационного воздействия на эстетические вкусы посетителей
18. Основные направления анимационной деятельности
19. Особенности организации художественного творчества детей и подростков на туристских маршрутах
20. Особенности драматургии, режиссуры и постановки шоу-программ на туристских маршрутах.
21. Особенности создания комплексных форм отдыха в трудовом коллективе
22. Организация туристских маршрутов для лиц третьего возраста как социально-культурная проблема
23. Основные направления деятельности туристских учреждений по укреплению межнациональных отношений
24. Особенности формирования художественного вкуса детей и подростков в процессе реализации анимационных программ
25. Организация и постановка концертно-зрелищных и развлекательных программ в условиях гостинично-туристского комплекса
27. Особенности сценарно-постановочного моделирования анимационных программ в условиях организации туристского отдыха.
28. Особенности деятельности туристских учреждений по возрождению народных обрядов на туристском маршруте

29. Развитие творческих способностей детей в процессе реализации анимационной программы на туристском маршруте
30. Развитие культурных интересов молодой семьи в условиях организации анимационной программы на туристском маршруте
31. Развитие игровой культуры личности в условиях современной анимационной деятельности
32. Роль и значение менеджера-аниматора в создании эмоционально - художественного образа анимационных программ
33. Специфика работы менеджера-аниматора по организации и проведению праздников, карнавалов и шоу-фестивалей на туристских маршрутах
34. Состояние и перспективы развития анимационного шоу - бизнеса в России
35. Спортивно-игровые анимационные программы как активная форма в системе воспитания нравственных идеалов молодежи
36. Социальные функции анимационных и культурно - развлекательных программ
37. Социально-психологические основы свадебного обряда, технология разработки анимационной программы проведения свадьбы
38. Современные технологии постановки конкурсно - игровых анимационных программ на туристских маршрутах
39. Проблемы совершенствования форм и методов подготовки кадров в сфере анимационной деятельности.
40. Социально-духовная реабилитация «трудных» подростков. Технология подготовки и реализации анимационных программ для данной категории туристов.
41. Социально-педагогическая адаптация детей с ограниченными возможностями. Методы вовлечения их в процесс анимационной деятельности.
42. Тенденции развития праздников в России, разработка новых анимационных программ, отвечающих современным требованиям.
43. Условия организации неформального общения лиц среднего возраста в анимационных программах на туристских маршрутах.
44. Фольклорный праздник как яркая форма популяризации народных ремесел и песенно-игровых традиций в анимационных программах на туристских маршрутах.

### **Критерии оценки:**

20-30 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

13-19 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

10-12 баллов, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

0-9 баллов, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### **Самостоятельная работа**

**Задание №1:** Назовите и раскройте профессиональные качества, характерные для аниматора

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_



- 4) \_\_\_\_\_
- 5) \_\_\_\_\_
- 6) \_\_\_\_\_
- 7) \_\_\_\_\_
- 8) \_\_\_\_\_
- 9) \_\_\_\_\_
- 10) \_\_\_\_\_

**Задание №2:** Профессиональную деятельность специалиста анимационной сферы характеризуют специфические мотивация, цель и средства.

Дополните списки своими предположениями и мнениями.

*1. Мотивы профессиональной деятельности:*

- Осознание полезности и значимости труда в создании культурного досуга.
- Состояние творческой удовлетворенности, радости, успеха.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

*2. Цели профессиональной деятельности:*

- Формирование духовно-нравственных ценностей личности, эмоционального и интеллектуального потенциала.
- Развитие творческих способностей.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

*3. Средства профессиональной деятельности:*

- Обладание качествами режиссера, педагога, психолога, сценариста, актера, организатора.
- Наличие природных данных, способствующих формированию личностных качеств менеджера туристской анимации, таких, как фантазия, творческий потенциал, воображение.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**Критерии оценки:**

Самостоятельная работа оценивается в 5 баллов, если обучающийся максимально точно и обосновано дал ответы на задания самостоятельной работы.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

*Зачет* проводится по окончании теоретического обучения до начала экзаменационной сессии.

Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки стратегического управления персоналом, а также анализ его и оценка

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад и презентацию по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.