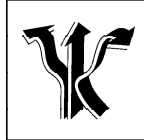


МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



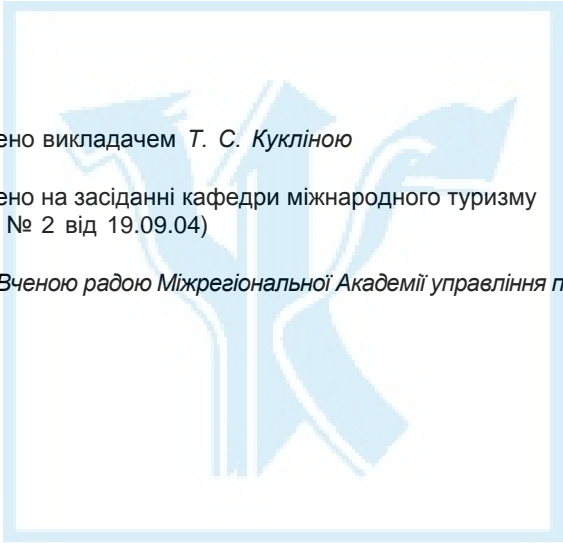
МАУП

**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни**

**“ОРГАНІЗАЦІЯ АНІМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ”
(для бакалаврів спеціальності “Туризм”)**

МАУП

Київ 2005



Підготовлено викладачем *Т. С. Кукліною*

Затверджено на засіданні кафедри міжнародного туризму
(протокол № 2 від 19.09.04)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Кукліна Т. С. Навчальна програма дисципліни “Організація анімаційних послуг” (для бакалаврів спеціальності “Туризм”). — К.: МАУП, 2005. — 16 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Організація анімаційних послуг”, вказівки до виконання контрольної роботи, варіанти контрольних робіт, контрольні питання, а також список рекомендованої літератури.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Останніми роками в Україні прискореними темпами розвивається індустрія туризму: постійно з'являються нові готелі, туристичні комплекси, туроператорські та турагентські фірми, екскурсійні бюро, підприємства з виробництва сувенірів, інформаційні й рекламні служби. Сучасна індустрія туризму — це великий господарський комплекс, в якому працює значна кількість людей, від кваліфікації яких залежить його ефективність загалом.

При цьому доводиться визнати, що допоки в цій сфері недостатньо висококваліфікованих, творчих фахівців. Особливо гостро відчувається нестача спеціалістів з організації цікавого, повноцінного дозвілля в туристичних комплексах, готелях, базах, пансіонатах і санаторіях. У зарубіжній практиці фахівців з організації дозвілля на таких підприємствах прийнято називати туристськими аніматорами. Саме звідти й поширилось у туристському житку це поняття.

Туристська анімація — це своєрідна послуга, що має на меті підвищення якості обслуговування, залучення туристів у різноманітні дозвільні заходи туркомплексу. Від високоякісної анімації у туристів назавжди залишаються приємні враження і тому вони прагнуть знову й знову відвідати саме те туристичне підприємство, де були обслуговані на високому рівні.

В умовах жорстокої конкуренції виживають тільки ті підприємства, які пропонують якісні послуги й постійно вдосконалюються, тому назріла необхідність підготовки спеціалістів-аніматорів і в нашій країні.

Слід зазначити, що туристська (готельна) анімація має певну специфіку, зокрема:

- туристичні комплекси є підприємствами замкненого технологічного циклу обслуговування туристів в обмежений час турпутівки;
- анімаційні програми розроблюються і реалізуються в доволі короткий проміжок часу;

- контингент споживачів анімаційних послуг, що різняться за статевовіковими, етнічними, релігійними та іншими ознаками, постійно змінюється.

Таким чином, впровадження анімації у сферу туристичного підприємництва і підготовка відповідних кваліфікованих кадрів мають на меті підвищення конкурентоспроможності в обслуговуванні вітчизняних і зарубіжних туристів.

Згідно з планом вивчення дисципліни “Організація анімаційних послуг” передбачаються такі форми організації навчального процесу: лекції, семінарські та практичні заняття, виконання контрольних робіт, написання тематичних рефератів, складання заліку та екзамену.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні *знати*:

- традиції країни, в якій працюють, і інтереси туристів, що відвідують цю країну;
- цілі та мотиви відвідування туристами готелів і туркомплексів з анімаційним обслуговуванням;

уміти:

- організувати анімаційне шоу для різного контингенту;
- мотивувати працю аніматорів;
- скласти програму анімаційної вечірки та провести її.

МАУП

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
вивчення дисципліни
“ОРГАНІЗАЦІЯ АНІМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ”

№ пор.	Назва теми
1	Вступ до анімаційної діяльності
2	Основні поняття туристської анімації
3	Анімаційний готельний менеджмент
4	Керована підсистема в менеджменті анімації
5	Анімаційні служби
6	Керуюча підсистема в менеджменті готельної анімації
7	Ігорний бізнес в анімаційній діяльності
8	Місце рухливих ігор в анімаційній діяльності

ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ
до вивчення дисципліни

“ОРГАНІЗАЦІЯ АНІМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ”

Тема 1. Вступ до анімаційної діяльності

Організація дозвілля зі стародавніх до наших днів. Передумови розвитку туристської анімації. Розваги стародавніх греків. Організація дозвілля у давніх римлян. Організація дозвілля в Середньовіччі. Дозвілля на Русі зі стародавніх до наших днів. Сучасна туристська анімація в Україні.

Література [1; 4–5; 11]

Тема 2. Основні поняття туристської анімації

Визначення анімації в туризмі й гостинності. Функції туристської анімації. Типологія анімації. Види анімації як елементи анімаційних програм. Анімація і спорт. Особливості й значення готельної анімації.

Література [1–5; 9; 12; 16; 19]

Тема 3. Анімаційний готельний менеджмент

Поняття менеджменту анімації. Функції анімаційного менеджменту. Менеджмент персоналу анімаційної команди.

Література [1–6; 9; 16; 20]

Тема 4. Керована підсистема в менеджменті анімації

Класифікація туристів. Особливості роботи з туристами різних категорій. Форми роботи з різними віковими групами відпочиваючих. Класифікація туристів за ставленням до влаштування дозвілля. Національні особливості туристів та їх врахування при складанні анімаційних програм. Анімаційні програми для сімейного дозвілля. Готельні анімаційні послуги і програми.

Література [1–5; 9; 10; 13–15; 18]

Тема 5. Анімаційні служби

Характеристика персоналу готельних анімаційних служб. Матеріальна база для забезпечення роботи анімаційної служби готелів і туркомплексів. Склад анімаційної команди: переваги і недоліки. Трудогорама професії тураніматора. Модель фахівця туранімації. Формування ціни на анімаційні послуги.

Література [1–5; 8; 9; 16; 20–21]

Тема 6. Керуюча підсистема в менеджменті готельної анімації

Стратегічне планування в анімаційній діяльності. Організація роботи анімаційної служби готельного підприємства. Структура анімаційної служби. Добір персоналу анімаційної служби і керування ним. Технологія створення і реалізації анімаційних програм. Мотивація праці персоналу анімаційної служби. Розробка правил поведінки аніматорів. Аналіз і контроль ефективності анімаційної діяльності.

Література [1–6; 9; 16–25]

Тема 7. Ігорний бізнес в анімаційній діяльності

Основні поняття в ігорному бізнесі. Матеріальна база казино і особливості побудови. Управлінська структура нічних клубів і казино. Обслуговуючий персонал у казино.

Література [6; 8–15; 21; 25]

Тема 8. Місце рухливих ігор в анімаційній діяльності

Місце рухливих ігор в організації анімаційних програм для дітей. Планування анімаційної програми з використанням рухливих ігор для дорослих. Ігри малої, середньої і великої рухливості. Ігри для шоу-програм, свят, прогулянок, масовок. Підготовка, зміст, правила та значення гри при плануванні та реалізації анімаційної програми.

Література [6; 8–15; 21; 25]

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Відповідно до навчального плану студенти виконують контрольну роботу. Номер варіанта контрольної роботи студенти вибирають за останньою цифрою номера своєї залікової книжки. Остання цифра номера залікової книжки “0” відповідає варіанту “10”.

Для послідовного і чіткого викладу матеріалу слід скласти план роботи.

Під час виконання роботи необхідно використовувати джерела, наведені в навчальній програмі та рекомендовані на лекціях, а також підручники та нормативні акти з теми роботи.

Обсяг контрольної роботи не повинен перевищувати 20 сторінок формату А4. Контрольна робота повинна містити вступ, основну частину і висновки. Наприкінці роботи необхідно навести список використаної літератури, зазначити дату завершення виконання роботи і поставити підпис.

Після перевірки контрольної роботи і одержання позитивної оцінки студенти допускаються до заліку або екзамену.

ВАРІАНТИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Варіант 1

1. Сутність анімаційної команди та її необхідність на території туркомплексу чи готелю.
2. Складіть анімаційну програму вечірки для дітей.

Варіант 2

1. Задоволення потреб туристів засобами анімації.
2. Складіть анімаційну шоу-програму для людей похилого віку.

Варіант 3

1. Необхідні умови прийняття на роботу аніматорів.
2. Складіть програму свята “День ігор” з використанням казкових персонажів.

Варіант 4

1. Оцінювання ефективності анімаційної діяльності.
2. Наведіть приклади азартних ігор. У чому полягає їх відмінність від інших ігор?

Варіант 5

1. Предмет, засоби, умови та продукт праці аніматора.
2. Загальне значення рухливих ігор при складанні анімаційної програми.

Варіант 6

1. Форми організації дозвілля туристів.
2. Комунікативні засоби, які застосовують аніматори при влаштуванні на роботу, у роботі з туристами, під час бесід з керівництвом.

Варіант 7

1. У чому полягають відмінності анімаційного обслуговування у 3-, 4- та 5-зірковому готелях?
2. Коло обов'язків відділу шоу-анімації.

Варіант 8

1. Участь аніматорів на виставках, ярмарках, фестивалях економічного, святкового та політичного спрямування.
2. Функції туристської анімації.

Варіант 9

1. Що входить у матеріально-технічну базу для реалізації анімаційних програм?
2. Розробіть модель спеціаліста туристської анімації.

Варіант 10

1. Сутність елементів корпоративної готельної анімаційної філософії.
2. Підготуйте рекламне анімаційне шоу туристського продукту.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

1. Сутність туристської і готельної анімації.
2. Роль і значення анімаційної послуги як складової туристського продукту.
3. Значення туристської анімації.
4. Основні вимоги до організації анімаційної діяльності.
5. Функції туристської анімації.
6. Наведіть визначення туристської, рекреаційної і готельної анімації.
7. Відмінності основних типів туристської анімації за важливістю, пріоритетністю й обсягом анімаційних програм у загальній програмі подорожі.

8. Наведіть приклади анімаційних програм з поєднанням різних видів анімації.
9. Чому спорт і анімація є основними елементами готельних анімаційних програм? Наведіть приклади.
10. Особливості та значення готельної анімації.
11. Вплив різних систем середовища гостинності на процес перетворення потреб туриста на задоволення.
12. Вплив діяльності персоналу у процесі перетворення потреб туриста на задоволення.
13. Необхідні складові ефективної анімаційної діяльності.
14. Назвіть і охарактеризуйте дві складові поняття “анімаційний менеджмент”. Наведіть визначення.
15. Анімаційний менеджмент як система управління; його об’єкт і суб’єкт управління; системоутворювальний фактор.
16. Анімаційний менеджмент як складова загальної системи управління туристичним комплексом.
17. Стратегія і тактика управління анімаційним процесом.
18. Чотири основні функції анімаційного менеджменту як виду спеціалізованого виробничого менеджменту.
19. Взаємозв’язок і взаємозалежність основних функцій анімаційного менеджменту.
20. Завдання анімаційного менеджменту, що реалізуються при виконанні його функцій: планування; організація; мотивація; контроль.
21. Складові керованої підсистеми (об’єкт управління) у менеджменті готельної анімації.
22. Що становить основу для вивчення споживчого інтересу гостей до готельної анімації?
23. Класифікація туристів за споживчими інтересами.
24. Ефективні форми анімаційної роботи з різними віковими групами відпочиваючих.
25. Розподіл туристів за їх ставленням до влаштування дозвілля.
26. Урахування національних особливостей туристів при складанні анімаційних програм.

27. Складіть етнічний портрет різних народів: білорусів, українців, татар, росіян та ін.
28. Складові матеріально-технічної бази для реалізації анімаційних програм.
29. Класифікація анімаційних програм за відновленням здоров'я гостей.
30. Види анімаційних програм.
31. З якою метою розробляють анімаційні програми?
32. Від чого залежать обсяг і якість анімаційних програм, що реалізуються в готелі?
33. Загальні вимоги до аніматорів готелю.
34. Які завдання покликані виконувати аніматори?
35. Що є предметом, засобами, умовами та продуктом праці аніматора?
36. Спеціальні знання, які потрібні аніматору для ефективної реалізації різних видів анімаційних програм.
37. Які основні функції менеджменту забезпечує керуюча підсистема?
38. Завдання головного менеджера з анімації туркомплексу при стратегічному плануванні анімаційної діяльності.
39. Основні положення сучасної концепції готельної анімації.
40. Основні вимоги до змісту готельних анімаційних програм.
41. Значення фірмового стилю в готельній анімації.
42. Типова структура анімаційної служби курортних 4- і 5-зіркових готелів.
43. Обов'язки спортивного відділу.
44. Обов'язки відділу шоу-анімації.
45. Обов'язки міні-клубу.
46. Обов'язки відділу творчих занять.
47. Що необхідно враховувати при доборі персоналу у службу анімації готелю?
48. Основні особистісні якості аніматора.
49. Які компоненти (підсистеми) входять у технологію створення анімаційних програм?
50. Охарактеризуйте етапи розробки і реалізації анімаційних програм.

51. Послідовність дій при організації рекламної кампанії щодо здійснення анімаційних заходів у готелі.
52. Охарактеризуйте сучасний стиль “м'якої” готельної анімації на противагу “жорсткої”.
53. Основні правила поведінки аніматора.
54. Прийоми мотивації праці аніматорів у готелі.
55. Можливості аніматорів щодо професійного просування службовими сходами?
56. Як реалізується функція “аналіз і контроль” анімаційного менеджменту?
57. Як мають змінитися функції менеджменту в разі незадовільних результатів анімаційної діяльності?
58. Принцип замкненості й безперервності циклу управління готельною анімаційною діяльністю.
59. Що таке ігорний бізнес?
60. Чому ігорний бізнес вважається одним з перспективних напрямів дозвільної індустрії?
61. Чим азартні ігри відрізняються від інших?
62. Які азартні ігри пропонуються в сучасних ігорних закладах?
63. Хто є споживачами послуг у казино?
64. Тенденції щодо зміни соціального складу клієнтів ігорних закладів.
65. Яку матеріальну базу повинен мати ігорний заклад для нормального функціонування?
66. Які особистісні якості повинні мати працівники ігорних закладів?
67. У чому полягають ускладнення менеджменту персоналу в ігорному бізнесі?
68. Посадові обов'язки круп'є, інспектора, менеджера казино.
69. Загальне значення рухливих ігор при розробці анімаційної програми.
70. Вимоги до підбору ігор для дітей і управління ними.
71. Вимоги до підбору ігор з урахуванням національності, фізичної підготовленості гравців.

72. Суддівство в рухливих іграх.
73. Ігри змагального характеру: характеристика, особливості проведення.
74. Послуги аніматорів в ігорному бізнесі.
75. Використання інноваційних технологій в організації анімаційних послуг.
76. Побутові умови життя аніматорів на базі готельного комплексу.
77. Оцінювання ефективності анімаційної діяльності.
78. Формування цінового показника на анімаційні послуги.
79. Рухливі ігри в сімейному дозвіллі.
80. Склад анімаційної команди.
81. Переваги і недоліки прийняття на роботу аніматорів.
82. Необхідний пакет документів для виїзду на роботу аніматором за кордон.
83. Комунікативні засоби аніматорів у роботі з туристами.
84. Комунікативні засоби аніматорів під час бесід з керівниками.
85. Участь аніматорів у виставках, ярмарках, фестивалях економічного, святкового та політичного напрямів.
86. Розробіть модель спеціаліста туристської анімації.
87. Сутність елементів корпоративної готельної анімаційної філософії.
88. Підготуйте рекламне анімаційне шоу туристського продукту.
89. Безпека аніматорів і туристів при перебуванні на території готельного чи туристичного комплексу.
90. Структура витрат туриста на анімаційні послуги.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. *Менеджмент* гостиничного и ресторанного обслуживання / Ю. Н. Борисова и др. — М., 1997.
2. *Браймер Р. А.* Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ. — М.: Аспект-Пресс, 1995.

3. *Гаранин Н. И., Булыгина И. И.* Менеджмент туристской и гостиничной анимации. — М.: Сов. спорт, 2004.
4. *Громкова М. Т.* Адаптация незанятого населения к изменяющимся социальным условиям. — М., 1994.
5. *Гаранин Н. И.* Менеджмент туранимации в туркомплексах // Актуальные проблемы туризма 99. — М., 1999.
6. *Сфера обслуживания населения: региональные проблемы /* Под ред. А. И. Кочерги. — К.: Наук. думка, 1980. — 423 с.
7. *Чудновский А. Д.* Гостиничный и ресторанный бизнес. — М.: Тандем, 1998.
8. *Зорин И. В., Квартальнов В. А.* Толковый словарь туристских терминов. — М.; Афины: INFOGROUP, 1994.
9. *Культурно-досуговая деятельность /* Под ред. А. Д. Жданова, А. М. Чижикова. — М., 1998.
10. *Жуков М. Н.* Подвижные игры: Учебник для педвузов. — М.: Академия, 2000.
11. *Квартальнов В. А.* Туристка — научная основа профессионально-квалификационной структуры кадров в сфере туристской деятельности // Актуальные проблемы туризма: Сб. науч. тр. 1996–1997. — М., 1997. — Вып. 1.
12. *Уокер Д.* Введение в гостеприимство. — М.: ЮНИТИ, 1999.
13. *Усыскин Г. С.* В классе, в парке, в лесу: Игры и соревнования юных туристов. — М., 1996.
14. *Нам такой футбол не нужен //* Взрослые игры. — 2001. — № 2.
15. *Некрасов И.* Соревнования юных туристов // Воспитание школьников. — 1996. — № 3.
16. *Международная торговля услугами, связанными с туризмом, проблемы и возможности для развивающихся стран //* ООН. Конференция по торговле и развитию. — 1998. — № 2.
17. *Правове регулювання туристичної діяльності в Україні.* — К.: Юрінком Інтер, 2002.

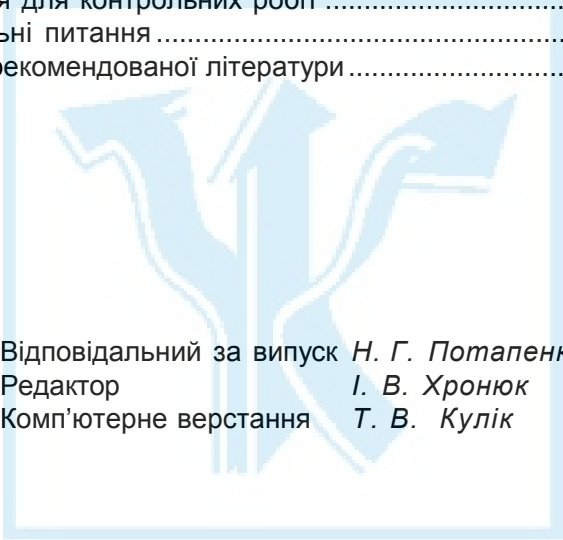
18. *Морозов М. А., Морозова Н. С.* Реклама в социально-культурном сервисе и туризме. — М.: Академия, 2004.
19. *Азар В.* Почем нынче путешествие: правильная цена // Туризм: практика, проблемы, перспективы. — 1999. — № 10.
20. *Мальська М. П., Худо В. В., Цибух В. І.* Основи туристичного бізнесу. — К., 2004.
21. *Туризм в Україні: Зб. нормат. док.* — К., 2003.
22. *Павлов С. В., Мезенцев К. В., Любіцева О. О.* Географія релігій: Навч. посіб. — К.: АртЕк, 1998.
23. *Соціально-економічна географія світу / За ред. С. П. Кузика.* — Тернопіль: Підручники і посібники, 1998.
24. *Сабельников Л.* Международная торговля услугами в мировой экономике и политике // МЭиМО. — 1990. — № 8.
25. *Ходорков Л. Ф.* Мировое гостиничное хозяйство. — М.: СКШ, 1991.



МАУП

ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Організація анімаційних послуг”	5
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Організація анімаційних послуг”	5
Вказівки до виконання контрольної роботи	7
Варіанти контрольних робіт	8
Контрольні питання	9
Список рекомендованої літератури	13



Відповідальний за випуск *Н. Г. Потапенко*
Редактор *І. В. Хронюк*
Комп'ютерне верстання *Т. В. Кулік*

МАУП
Зам. № ВКЦ-2203

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП