

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна
Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

В.о. декана факультету міжнародних
економічних відносин та туристичного
бізнесу

Тетяна МІРОШНИЧЕНКО

«30» серпня 2023 р.



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ОРГАНІЗАЦІЯ АНІМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

(назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»
спеціальність 241: «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»

спеціалізація:

вид дисципліни: за вибором

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2023 / 2024 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

«29» серпня 2023 року, протокол №1

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: Писаревський Микола Ілліч, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Програму схвалено на засіданні кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Протокол від «28» серпня 2023 року № 1

Завідувачка кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Наталя

(підпис)

ДАНЬКО

(прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанної справи» за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти

Гарант освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанної справи»

Олена

(підпис)

МИКОЛЕНКО

(прізвище та ініціали)

Програму погоджено науково-методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол від «29» серпня 2023 року №1

Голова науково-методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Лариса ГРИГОРОВА-БЕРЕНДА

(підпис)

ГРИГОРОВА-БЕРЕНДА

(прізвище та ініціали)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни “**Організація анімаційних послуг**” складена відповідно до освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» підготовки бакалавра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Метою дисципліни є: ознайомлення з теоретичними основами анімації в соціально-культурному просторі готельно-ресторанної сфери, специфікою надання анімаційних послуг та підготовки анімаційної команди, надання якісних анімаційних послуг.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у здобувачів вищої освіти компетентностей та програмних результатів навчання, що відповідають ОПП.

1.2. Основним завданням вивчення дисципліни “Організація анімаційних послуг” є:

- формування наступних загальних компетентностей

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

- формування наступних фахових компетентностей

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді).

СК 07. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

У результаті вивчення навчальної дисципліни студенти (слухачі) здатні використовувати, методи та інструменти анімаційного менеджменту для ефективної організації заходів, формувати ефективну команду для організації анімаційних послуг, ефективного використання та розвитку ресурсів організації, створювати та організовувати ефективні комунікації.

1.3. Кількість кредитів – 3.

1.4. Загальна кількість годин – 90.

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
вибіркова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
4-й	4-й
Семестр	
8-й	8-й
Лекції	
18 год.	8 (2 год. – ауд., 6 год. – дист.)
Практичні, семінарські заняття	
9 год.	-
Лабораторні заняття	
-	-
Самостійна робота	
63 год.	82 год.
Індивідуальне завдання	
-	

1.6. Заплановані результати навчання

Програмні результати навчання:

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 08 Застосувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН16 Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності;

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Тема 1. Анімаційна діяльність: поняття, типологія, функції

- Індивідуальні типи використання вільного часу.
- Моделі та концепції дозвілля.
- Анімаційна діяльність за видами, форми анімаційних заходів.
- Рівні анімаційної діяльності, готельна анімація.
- Концептуальні підходи до організації анімаційних ресторанів.

Тема 2. Модель фахівця анімації в готельно-ресторанній сфері

- Концепції фахівця анімації.
- Професійні якості аніматора, професіограма.
- Особистісні якості аніматора.
- Професійно-посадові вимоги до аніматора.
- Правила роботи та правила поведінки аніматорів на території готелю.

Тема 3. Анімаційний менеджмент: поняття, сутність, завдання

- Формування середовища гостинності.
- Анімаційний менеджмент, його складові.
- Стратегія розвитку анімаційної діяльності.
- Менеджмент готельної анімації.
- Функції анімаційного менеджменту.
- Ефективність анімаційної діяльності.
- Складові ефективної реалізації анімаційної діяльності в готелі.
- Мотивація та оцінка ефективності роботи аніматорів.

Тема 4. Організація готельної анімації

- Якість готельної анімації.
- Складання програми анімаційного дозвілля в готелі.
- Ресурсне забезпечення анімаційної діяльності.
- Цінова політика впровадження анімаційних послуг.
- Маркетинг анімаційних послуг.
- Основні ризики реалізації анімаційної програми.

Тема 5. Соціально-психологічні особливості споживачів анімаційних послуг

- Потреби споживачів анімаційних послуг.
- Сегментація споживачів.
- Організація сімейного дозвілля. Форми психологічної роботи з сім'єю.
- Основні послуги готелю за принципом Family Concept.
- Анімаційні програми при ресторанах і кафе.
- Організація дитячої анімації.

Тема 6. Методика розроблення та організації анімаційних програм

- Схема анімаційних послуг у закордонних курортних готелях.
- Типи анімаційних програм.
- Проект анімаційної програми, її формування.
- Методи, які використовують під час розроблення анімаційних програм.
- Технологія створення анімаційних програм.
- Етапи формування анімаційної програми.
- Просування та реалізація послуг готельної анімації.

Тема 7. Організація корпоративних заходів

- Організаційна культура, її типи.
- Формування корпоративної культури.
- Класифікація корпоративних заходів.
- Цілі корпоративного заходу, цільова аудиторія та завдання.
- Напрями організації корпоративного відпочинку в готелі.
- Технологія розроблення корпоративного заходу.
- 12 П у підготовці заходу.
- Основні етапи роботи під час та після проведення заходу.
- Основні показники ефективності заходу.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	усього	денна форма					усього	заочна форма				
		у тому числі						л	п	лаб.	інд.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Анімаційна діяльність: поняття, типологія, функції	12	2	1				9	12	1			11
Тема 2. Модель фахівця анімації в готельно-ресторанній сфері	12	2	1				9	12	1			11
Тема 3. Анімаційний менеджмент: поняття, сутність, завдання	15	2	1				12	13	2			11
Тема 4. Організація готельної анімації	15	2	1				12	12	1			11
Тема 5. Соціально-психологічні особливості споживачів анімаційних послуг	12	2	1				9	12	1			11
Тема 6. Методика розроблення та організації анімаційних програм	12	2	2				8	12	1			11
Тема 7. Організація корпоративних заходів	12	6	2				4	17	1			16
Усього годин	90	18	9				63	90	8			82

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Анімаційна діяльність: поняття, типологія, функції	1
2	Тема 2. Модель фахівця анімації в готельно-ресторанній сфері	1
3	Тема 3. Анімаційний менеджмент: поняття, сутність, завдання	1
4	Тема 4. Організація готельної анімації	1
5	Тема 5. Соціально-психологічні особливості споживачів анімаційних послуг	1
6	Тема 6. Методика розроблення та організації анімаційних програм	2
7	Тема 7. Організація корпоративних заходів	2
	Разом	9

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

№з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		Очна форма	Заочна форма
1	<p>Тема 1. Анімаційна діяльність: поняття, типологія, функції Завдання: поглибити знання з основ організації анімаційної діяльності.</p> <p>Підготуватись презентацію на визначену тему для обговорення на практичному занятті: Концептуальні підходи до організації анімаційних ресторанів.</p>	9	11
2	<p>Тема 2. Модель фахівця анімації в готельно-ресторанній сфері Завдання: сформувати навички формування ефективної моделі фахівця анімації.</p> <p>Підготувати відповіді на питання для виконання завдання на практичному занятті: Що розуміють під професійною культурою аніматора? Виокремити основні особистісні риси, які має розвивати в собі майбутній фахівець з анімації.</p>	9	11
3	<p>Тема 3. Анімаційний менеджмент: поняття, сутність, завдання Завдання: ознайомитись з методами та інструментами анімаційного менеджменту.</p> <p>Підготуйтесь до обговорення на практичному занятті. Охарактеризуйте вплив середовища гостинності на процес перетворення потреб гостя на його задоволеність. Яку роль у цьому процесі відіграє персонал анімаційної служби?</p>	12	11
4	<p>Тема 4. Організація готельної анімації Завдання: ознайомитись з особливостями готельної анімації.</p> <p>Підготуватись до тестування на практичному занятті.</p>	12	11
5	<p>Тема 5. Соціально-психологічні особливості споживачів анімаційних послуг Завдання: ознайомитись з соціально-психологічними особливостями споживачів анімаційних послуг.</p> <p>Підготуйте презентацію на одну із запропонованих тем. Вікові особливості психології споживача анімаційних послуг. Етнічні особливості психології споживача анімаційних послуг.</p>	9	11
6	<p>Тема 6. Методика розроблення та організації анімаційних програм Завдання: ознайомитись з методиками розроблення та організації анімаційних програм.</p> <p>Складіть приблизний план роботи аніматора на тиждень. Розкрийте особливості розроблення сценарію ігрової анімації.</p>	8	11
7	<p>Тема 7. Організація корпоративних заходів Завдання: ознайомитись з різновидами та правилами організації корпоративних заходів.</p> <p>Визначити технологію проведення успішного корпоративного заходу.</p> <p>Підготувати в командах з 2-х осіб презентацію корпоративного заходу в готелі.</p>	4	16
Разом		9	82

6. Індивідуальне завдання

Навчальним планом не передбачено

7. Методи навчання

Відповідність методів навчання та форм оцінювання визначенім результатам навчання за ОПП відображає табл. 7.1

Таблиця 7.1
Методи навчання та засоби діагностики результатів навчання за освітньою компонентною «Організація анімаційних послуг»

Шифр ПРН (відповідно до ОПП)	Результати навчання (відповідно до ОПП)	Методи навчання	Засоби діагностики/ форми оцінювання
РН 02.	<i>Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.</i>	Дискусія, робота в команді над генеруванням ідей, їх презентація	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях
РН 05.	<i>Розуміти принципи процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</i>	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), команда робота	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, роботу в команді, залікова робота
РН 08	<i>Застосувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.</i>	Лекція, виконання творчих завдань у командах, ділова гра	Оцінювання тестових завдань, виконання творчих задач, комунікативних навичок в ході ділової гри, залікова робота
РН16	<i>Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі i проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результатами своєї діяльності;</i>	Вирішення розрахунково-аналітичної задачі, тести, дискусія	Оцінювання результатів задачі, тестів, усних відповідей, залікова робота

Замість виконання завдань (вивчення тем) можуть також додатково враховуватись такі види активностей здобувача:

- проходження тренінг-курсів чи дистанційних курсів з використанням сучасних освітніх технологій на платформах Coursera, Prometheus тощо (за наявності відповідного документу про їх закінчення, надання копії викладачу);
- участь в майстер-класах, форумах, конференціях, семінарах, зустрічах з проблем використання сучасних освітніх технологій (з підготовкою есе, прес-релізу, інформаційного повідомлення тощо, що підтверджено навчальною програмою заходу чи відповідним сертифікатом);
- участь у науково-дослідних та прикладних дослідженнях з проблем використання сучасних освітніх технологій (в розробці анкетних форм, проведенні опитувань, підготовці та проведенні фокус-груп, обробці результатів дослідження, підготовці звіту, презентації результатів тощо, що підтверджується демонстрацією відповідних матеріалів).

8. Методи контролю

Засвоєння тем розділів (поточний контроль) здійснюється на практичних заняттях відповідно до контрольних цілей. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи.

Поточний контроль і оцінювання результатів навчання передбачає виставлення оцінок за всіма формами проведення занять:

- контроль та оцінювання активності роботи студента під час лекційних та практичних занять (групова дискусія, тренінгові завдання);
- контроль та оцінювання якості підготовки та розробки проектних завдань в ході індивідуально / командної роботи студентів;
- контроль засвоєння теоретичного та практичного матеріалу (у вигляді тестування);
- контроль та оцінювання вмінь вирішувати кейсові та інші завдання;
- контроль та оцінювання вмінь проводити дослідження та презентувати із застосуванням сучасних інформаційних технологій.

9. Схема нарахування балів

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання							Усього	Залік	Сума	
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7		60	40	100
8	9	9	9	9	8	8				

T1, T2 ... – теми розділів.

Для допуску до складання підсумкового контролю (заліку) здобувач вищої освіти повинен набрати не менше 15 балів з навчальної дисципліни під час поточного контролю, самостійної роботи, індивідуального завдання.

При вивчені кожного розділу проводиться поточний контроль. На практичному занятті студент може отримати від 1 до 5 балів за різні види завдань (табл. 8.1). Максимально студент може отримати 60 балів в ході лекційних та практичних занять.

Таблиця 8.1

Критерії та методи оцінювання

Методи	Критерії оцінювання	Система оцінювання, бали
Тестування онлайн	виставляється здобувачу вищої освіти за одне тестове питання у випадку правильної відповіді. За кожною темою, де передбачено тестування, пропонується 10 тестових питань закритого типу та з декількома варіантами відповідей.	0,3
Робота над інтерактивними завданнями	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання	3-4
	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок	1-2
Робота над проектними завданнями, кейсами тощо	виставляється здобувачу вищої освіти, який досяг цілей завдання, виконав ефективно роль ділової гри тощо, продемонстрував здатність застосовувати знання на практиці, обґрунтовувати власну думку	4-5
	виставляється здобувачу вищої освіти, який частково досяг цілей завдання, виконав роль ділової гри тощо, продемонстрував здатність застосовувати знання на практиці, обґрунтовувати власну думку, проте припускався певних помилок	2-3
	виставляється здобувачу вищої освіти, який не досяг цілей завдання, частково виконав роль ділової гри тощо, не зміг застосувати знання на практиці, обґрунтувати власну думку	1
Підготовка та захист проекту	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній та письмовій презентації проекту продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання	5
	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній та письмовій презентації проекту продемонстрував повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок	3-4
	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій презентації проекту продемонстрував недостатні знання основного програмного матеріалу, проте в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення	1-2

Підсумковий контроль засвоєння розділів здійснюється по їх завершенню на основі проведення заліку. Завданням контролю є оцінювання знань, умінь та практичних навичок студентів, набутих під час вивчення зазначених тем.

Структура заліку:

- тести – 20 балів (10 тестових завдань х 2,0 бали);
- творче завдання (захист проекту) – 20 балів. Критерії оцінювання творчого завдання:

1. Теоретичне обґрунтування пропозиції (ознайомлення із запропонованими концепціями) – 5 балів.
2. Практичне застосування (практичний кейс в аудиторії) – 5 балів.
3. Презентація (із використанням різного ПЗ) – 5 балів.

Оформлення у вигляді звіту (до 3-х сторінок) – 5 балів. Залік – 40 балів. Відповідно, максимальна кількість набраних балів по вивчення дисципліни складає 100 балів.

Оцінювання здійснюється відповідно до шкали ЗВО.

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка
	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	зараховано
70 – 89	
50 – 69	
1 – 49	не зараховано

10. Рекомендована література

Основна література

1. Кравець О.М., Байлик С.І. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2017. 335 с.
2. Лисюк Т.В., Терещук О.С. Анімаційна служба готельних підприємств як перспективний напрям інноваційної діяльності в Україні. Вісник ОНУ імені І.І. Мечникова. 2017. Т 22. Вип. 1(54). Режим доступу: https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/18932/1/anim_Mechnikov2017.pdf

Допоміжна література

3. Ільтьо Т.І. Розвиток та впровадження анімаційної діяльності в готельному господарстві на українському та світовому ринках. 2015. Режим доступу: <http://global-national.in.ua/archive/6-2015/35.pdf>
4. Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В. та ін. HoReCa : навч. посіб. Київ : КНТЕУ, 2017. 311 с.
5. Пахомова А.І. Роль інноваційних технологій у розвитку сервісу в закладах ресторанного господарства. Економіка і підприємництво. 2016. №6 (71) С. 453-456.
6. Раян Голідей. Маркетинг майбутнього. Як гроузхакери змінюють правила гри. Київ: Наш формат. 2018. 104 с.
7. Шулдик Д.А. Анімаційне обслуговування як додаткова послуга в готелях. Збірка наукових праць «Молодіжний вісник ХТІ КНТЕУ». 2020. № 5. С. 591-596.
8. Cravens D. Strategic Marketing : textbook / D. Cravens, N. Piercy. – Publisher : McGraw-Hill/Irwin, 2016. 672 p.
9. Kotler, P., Bowen, J.T., Makens, J.C. & Baloglu, S. 2017. Marketing for Hospitality and Tourism : textbook 7th edition. Pearson: England.
10. Robert L. Mathis, John H. Jackson. Human Resource Management, 13th Edition, US, University of Wyoming, 2017. Retrieved from: <https://core.ac.uk/download/pdf/33797590.pdf>
11. Sotiriadis M. D. Management and Operational Issues of Animation Services in Resort and All-inclusive Hotels: Evidence from Greece. Mediterranean Journal of Social Sciences. 2014. Vol. 5. №20. URL. <https://www.mcser.org/journal/index.php/mjss/article/view/3783/3708>

11. ПОСИЛАННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ, ВІДЕОЛЕКЦІЇ, ІНШЕ МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/>
2. Journal of Hotel and Business Management. URL : <https://www.longdom.org/hotel-business-management.html>

12. ОСОБЛИВОСТІ НАВЧАННЯ ЗА ДЕННОЮ ФОРМОЮ В УМОВАХ ПОДОВЖЕННЯ ДІЇ ОБСТАВИН НЕПОБОРНОЇ СИЛИ

—дистанційно (за затвердженим розкладом занять) на платформі Zoom проводяться всі лекційні заняття та із застосуванням різноманітних дистанційних технологій всі практичні заняття (<https://us04web.zoom.us/j/9754809446> Meeting ID: 975 480 9446 Посилання: <https://us04web.zoom.us/u/fSTgLQ8yB>);
<https://moodle.karazin.ua/enrol/index.php?id=5941>