

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

**КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО  
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

з дисципліни

**Організація анімаційних послуг**

|                     |                                         |
|---------------------|-----------------------------------------|
| Рівень вищої освіти | <b>другий (магістерський)</b>           |
| Галузь знань        | <b>24 «Сфера обслуговування»</b>        |
| Спеціальність       | <b>241 «Готельно-ресторанна справа»</b> |
| Освітня програма    | <b>«Готельно-ресторанна справа»</b>     |
| Вид дисципліни      | <b>вибіркова</b>                        |

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

**Укладач – к.е.н., доцент Миколенко О.П.**

2021 / 2022 навчальний рік

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

Проректор з науково-педагогічної  
роботи  
Антон ПАНТЕЛЕЙМОНОВ

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2021 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

**Організація анімаційних послуг**

|                     |                                         |
|---------------------|-----------------------------------------|
| Рівень вищої освіти | <b>перший (бакалаврський)</b>           |
| Галузь знань        | <b>24 «Сфера обслуговування»</b>        |
| Спеціальність       | <b>241 «Готельно-ресторанна справа»</b> |
| Освітня програма    | <b>«Готельно-ресторанна справа»</b>     |
| Вид дисципліни      | <b>вибіркова</b>                        |

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2021 / 2022 навчальний рік

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

“ 27 ” серпня 2021 року, протокол № 1

Розробники програми:

Миколенко О.П., к.е.н., доцент кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

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

“ 26 ” серпня 2021 року, протокол № 1

Завідувачка кафедри \_\_\_\_\_ Наталя ДАНЬКО  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» другого (магістерського рівня)

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня

\_\_\_\_\_ Яна БІЛЕЦЬКА  
(підпис) (ім'я та прізвище)

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

“ 26 ” серпня 2021 року, протокол № 1

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

\_\_\_\_\_ Лариса ГРИГОРОВА-БЕРЕНДА  
(підпис) (ім'я та прізвище)

## 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. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ 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 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 2. Здатність розуміти і опрацьовувати ідеї і думки на основі логічних аргументів та перевірених фактів.

ЗК 3. Здатність до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 4. Здатність усвідомлювати соціальну значущість своєї професії, застосовувати принципи деонтології при виконанні професійних обов'язків.

ЗК 7. Здатність до вироблення нових ідей (креативність).

ЗК 9. Здатність до усної та письмової ділової комунікації державною мовою для спілкування у професійній та соціально-культурній сферах.

ЗК 10. Здатність до усної та письмової ділової комунікації іноземною мовою для спілкування у професійній та соціальнокультурній сферах, володіння фаховою термінологією іноземної мови.

ЗК 11. Здатність розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції.

**формування наступних фахових компетентностей**

ФК 5. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді).

ФК 9. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування 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.

| <b>1.5. Характеристика навчальної дисципліни</b> |                                     |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------|
| вибіркова                                        |                                     |
| Денна форма навчання                             | Заочна (дистанційна) форма навчання |
| Рік підготовки                                   |                                     |
| 4-й                                              | -                                   |
| Семестр                                          |                                     |
| 2-й                                              | -                                   |
| Лекції                                           |                                     |
| 18 год.                                          | 8                                   |
| Практичні, семінарські заняття                   |                                     |
| 18 год.                                          | -                                   |
| Лабораторні заняття                              |                                     |
| -                                                | -                                   |
| Самостійна робота                                |                                     |
| 54 год.                                          | 82                                  |
| Індивідуальне завдання                           |                                     |
| -                                                |                                     |

1.6. Заплановані результати навчання

#### **Програмні результати навчання:**

RH01 – Демонструвати розуміння і опрацювання ідей і думок на основі логічних аргументів та перевірених фактів.

RH05 – Показати володіння усною та письмовою діловою комунікацією іноземними мовами для спілкування у професійній та соціально-культурній сферах, володіння фаховою термінологією іноземними мовами.

RH06 – Демонструвати володіння усною та письмовою діловою комунікацією державною мовою.

RH07 – Показати здатність розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції.

RH09 – Показати застосування інноваційних підходів до організації готельно-ресторанного бізнесу.

RH12 – Демонструвати уміння розробляти та затверджувати нові рецептури та технології виробництва страв і виробів, раціональних норм харчування з урахуванням запитів різних груп споживачів, фірмових, дієтичних страв і виробів за спеціальними формулами та рецептурами.

PH18 – Показати уміння вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

## 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 змістових<br>модулів і тем                                         | Обсяг у годинах |              |           |           | Обсяг у годинах |              |          |            |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|-----------|-----------|-----------------|--------------|----------|------------|
|                                                                          | Денна форма     |              |           |           | Заочна форма    |              |          |            |
|                                                                          | усього          | у тому числі |           |           | усього          | у тому числі |          |            |
|                                                                          |                 | л            | пз        | с. р.     |                 | л            | п        | с.р        |
| Тема 1. Анімаційна діяльність: поняття, типологія, функції               | 11              | 2            | 2         | 7         | 12              | 1            | -        | 16         |
| Тема 2. Модель фахівця анімації в готельно-ресторанній сфері             | 11              | 2            | 2         | 7         | 13              | 1            | -        | 16         |
| Тема 3. Анімаційний менеджмент: поняття, сутність, завдання              | 16              | 4            | 4         | 8         | 13              | 2            | -        | 16         |
| Тема 4. Організація готельної анімації                                   | 16              | 4            | 4         | 8         | 13              | 1            | -        | 16         |
| Тема 5. Соціально-психологічні особливості споживачів анімаційних послуг | 12              | 2            | 2         | 8         | 13              | 1            | -        | 16         |
| Тема 6. Методика розроблення та організації анімаційних програм          | 12              | 2            | 2         | 8         | 14              | 1            | -        | 16         |
| Тема 7. Організація корпоративних заходів                                | 12              | 2            | 2         | 8         | 14              | 1            | -        | 16         |
| Підсумкова залікова робота                                               | -               | -            | -         | -         |                 | -            | -        | -          |
| <b>Усього годин</b>                                                      | <b>90</b>       | <b>18</b>    | <b>18</b> | <b>54</b> | <b>90</b>       | <b>8</b>     | <b>-</b> | <b>112</b> |



#### 4. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

| Назва теми                                                               | Кількість годин |        |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|
|                                                                          | Денна           | Заочна |
| Тема 1. Анімаційна діяльність: поняття, типологія, функції               | 2               | -      |
| Тема 2. Модель фахівця анімації в готельно-ресторанній сфері             | 2               | -      |
| Тема 3. Анімаційний менеджмент: поняття, сутність, завдання              | 4               | -      |
| Тема 4. Організація готельної анімації                                   | 4               | -      |
| Тема 5. Соціально-психологічні особливості споживачів анімаційних послуг | 2               | -      |
| Тема 6. Методика розроблення та організації анімаційних програм          | 2               | -      |
| Тема 7. Організація корпоративних заходів                                | 2               | -      |
| Підсумкова залікова робота                                               | -               | -      |
| <b>Разом</b>                                                             | <b>18</b>       |        |

#### 5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

| Види, зміст самостійної роботи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Кількість годин |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Очна форма      | Заочна форма |
| Тема 1. Анімаційна діяльність: поняття, типологія, функції<br><i>Завдання:</i> поглибити знання з основ організації анімаційної діяльності.<br>Підготуватись презентацію на визначену тему для обговорення на практичному занятті:<br>Концептуальні підходи до організації анімаційних ресторанів.                                                                                           | 7               | 16           |
| Тема 2. Модель фахівця анімації в готельно-ресторанній сфері<br><i>Завдання:</i> сформулювати навички формування ефективної моделі фахівця анімації.<br>Підготувати відповіді на питання для виконання завдання на практичному занятті:<br>Що розуміють під професійною культурою аніматора?<br>Виокремити основні особистісні риси, які має розвивати в собі майбутній фахівець з анімації. | 7               | 16           |
| Тема 3. Анімаційний менеджмент: поняття, сутність, завдання<br><i>Завдання:</i> ознайомитись з методами та інструментами анімаційного менеджменту.                                                                                                                                                                                                                                           | 8               | 16           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |           |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| Підготуйтеся 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?                                                                                                                                       |           |            |
| Тема 4. Організація готельної анімації<br><i>Завдання:</i> ознайомитись особливостями готельної анімації. Підготуватись до тестування на практичному занятті.                                                                                                                                                                                                    | 8         | 16         |
| Тема 5. Соціально-психологічні особливості споживачів анімаційних послуг<br><i>Завдання:</i> ознайомитись з соціально-психологічними особливостями споживачів анімаційних послуг. Підготуйте презентацію на одну із запропонованих тем. Вікові особливості психології споживача анімаційних послуг. Етнічні особливості психології споживача анімаційних послуг. | 8         | 16         |
| Тема 6. Методика розроблення та організації анімаційних програм<br><i>Завдання:</i> ознайомитись методиками розроблення та організації анімаційних програм. Складіть приблизний план роботи аніматора на тиждень. Розкрийте особливості розроблення сценарію ігрової анімації.                                                                                   | 8         | 16         |
| Тема 7. Організація корпоративних заходів<br><i>Завдання:</i> ознайомитись з різновидами та правилами організації корпоративних заходів. Визначити технологію проведення успішного корпоративного заходу. Підготувати в командах з 2-х осіб презентацію корпоративного заходу в готелі.                                                                          | 8         | 16         |
| <b>Разом</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>54</b> | <b>112</b> |

## 6. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

навчальним планом не передбачено

## 7. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Відповідність методів навчання та форм оцінювання визначеним результатам навчання за ОПП віддзеркалює табл. 7.1

Таблиця 7.1

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

| Шифр ПРН<br>(відповідно до ОНП) | Результати навчання<br>(відповідно до ОПП)                          | Методи навчання                                   | Засоби діагностики<br>/форми оцінювання   |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| РН01                            | <i>Демонструвати розуміння і опрацювання ідей і думок на основі</i> | Дискусія, робота в команді над генеруванням ідей, | Оцінювання усних відповідей на практичних |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                    |                                                                                                                  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <i>логічних аргументів та перевірених фактів.</i>                                                                                                                                                                                                                          | їх презентація                                                                     | заняттях                                                                                                         |
| RH05 | <i>Показати володіння усною та письмовою діловою комунікацією іноземними мовами для спілкування у професійній та соціально-культурній сферах, володіння фаховою термінологією іноземними мовами.</i>                                                                       | Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), командна робота | Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, роботу в команді, залікова робота                            |
| RH06 | <i>Демонструвати володіння усною та письмовою діловою комунікацією державною мовою</i>                                                                                                                                                                                     | Вирішення кейсу, презентація результатів, тести                                    | Оцінювання вирішення кейсів, тестів, залікова робота                                                             |
| RH07 | <i>Показати здатність розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції</i>                                                                                                                                                 | Лекція, виконання творчих завдань у командах, ділова гра                           | Оцінювання тестових завдань, виконання творчих задач, комунікативних навичок в ході ділової гри, залікова робота |
| RH09 | <i>Показати застосування інноваційних підходів до організації готельно-ресторанного бізнесу.</i>                                                                                                                                                                           | Робота в командах, підготовка презентації на визначену тему                        | Оцінювання виконання індивідуальної та командної роботи, залікова робота                                         |
| RH12 | <i>Демонструвати уміння розробляти та затверджувати нові рецептури та технології виробництва страв і виробів, раціональних норма харчування з урахуванням запитів різних груп споживачів, фірмових, дієтичних страв і виробів за спеціальними формулами та рецептурами</i> | Вирішення розрахунково-аналітичної задачі, тести, дискусія                         | Оцінювання результатів задачі, тестів, усних відповідей, залікова робота                                         |
| RH18 | <i>Показати уміння вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.</i>                                                                                                                                                                 | Вирішення 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 проєктних 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;

При вивченні 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.                                                                                     | 0,2                      |
| Робота над кейсами, індивідуальними завданнями               | виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вмів 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 проєктними завданнями, ділові ігри тощо           | виставляється здобувачу вищої освіти, який досяг цілей завдання, виконав ефективно роль ділової гри тощо, продемонстрував здатність застосовувати знання на практиці, обґрунтовувати власну думку                                                                                                                  | 5-4                      |
|                                                              | 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                                                                                 | 3-2                      |
|                                                              | 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                        |
| Захист проєкту, підготовка короткого звіту (залікова робота) | виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній та письмовій презентації проєкту продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вмів грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання     | 5-4                      |
|                                                              | виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній та письмовій презентації проєкту продемонстрував повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок                                                                                | 3-2                      |
|                                                              | виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій презентації проєкту продемонстрував недостатні знання основного програмного матеріалу, проте в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення                              | 1                        |

**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 x 2,0 бали);
- творче завдання (захист проєкту) – 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.
4. Оформлення у вигляді звіту (до 3-х сторінок) – 5 балів.

### 9. СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

| Поточне оцінювання роботи студентів на практичних заняттях та самостійної роботи |    |    |    |    |    |    | Всього | Залік | Сума |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|--------|-------|------|
| T1                                                                               | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | 60     | 40    | 100  |
| 8                                                                                | 9  | 9  | 9  | 9  | 8  | 8  |        |       |      |

Залік – 40 балів. Відповідно, максимальна кількість набраних балів по вивченню дисципліни складає 100 балів.

Оцінювання здійснюється відповідно до шкали ЗВО.

### Шкала оцінювання

| Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру | Оцінка                              |                                  |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
|                                                                | для чотирирівневої шкали оцінювання | для дворівневої шкали оцінювання |
| 90 – 100                                                       | відмінно                            | зараховано                       |
| 70 – 89                                                        | добре                               |                                  |
| 50 – 69                                                        | задовільно                          |                                  |
| 1– 49                                                          | незадовільно                        | 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](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 гроузахакери 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 ХТЕІ 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, ВІДЕО-ЛЕКЦІЇ, 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 (В ТОМУ ЧИСЛІ ЗАПРОВАДЖЕННЯ КАРАНТИННИХ ОБМЕЖЕНЬ ЧЕРЕЗ ПАНДЕМІЮ)**

В умовах дії карантинних обмежень освітній процес в університеті здійснюється за змішаною формою навчання, а саме:

– дистанційно (за затвердженим розкладом занять) на платформі Zoom проводяться всі лекційні заняття (<https://us04web.zoom.us/j/9754809446>  
Meeting ID: 975 480 9446

Посилання: <https://us04web.zoom.us/j/9754809446>;  
<https://us04web.zoom.us/j/9754809446>);

– аудиторно (за затвердженим розкладом занять) проводяться до 10% практичних занять у навчальних групах кількістю до 20 осіб з урахуванням відповідних санітарних і протиепідемічних заходів.

## **НАВЧАЛЬНИЙ КОНТЕНТ**

### **РОЗШИРЕНИЙ ПЛАН ЛЕКЦІЙ ТА СЕМІНАРІВ**

#### **ТЕМА 1. АНІМАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ: ПОНЯТТЯ, ТИПОЛОГІЯ, ФУНКЦІЇ**

Індивідуальні типи використання вільного часу. Моделі та концепції дозвілля. Взаємозв'язок між «дозвіллям» і «анімацією». Анімаційна діяльність за видами, форми анімаційних заходів. Функції та завдання анімації. Рівні анімаційної діяльності, готельна анімація. Анімація у закладах ресторанного господарства. Концептуальні підходи до організації анімаційних ресторанів.

#### **ТЕМА 2. МОДЕЛЬ ФАХІВЦЯ АНІМАЦІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ**

Концепції фахівця анімації. Професійні якості аніматора, професіограма (загальна характеристика, функціональні обов'язки та завдання аніматора, вимоги до професійної та компетентності). Особистісні якості аніматора. Психограма аніматора. Професійно-посадові вимоги до аніматора. Правила роботи та правила поведінки аніматорів на території готелю. Професійна етика. Анімаційне обслуговування як вид професійної діяльності. Форми вдосконалення професійної майстерності аніматора.

#### **ТЕМА 3. АНІМАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ: ПОНЯТТЯ, СУТНІСТЬ, ЗАВДАННЯ**

Формування середовища гостинності. Анімаційний менеджмент, його складові. Концепція анімаційного менеджменту та готельного анімаційного менеджменту. Стратегія розвитку анімаційної діяльності. Менеджмент готельної анімації. Функції анімаційного менеджменту (планування, організація, мотивація, контроль). Ефективність анімаційної діяльності. Складові ефективної реалізації анімаційної діяльності в готелі. Мотивація та оцінка ефективності роботи аніматорів.

#### **ТЕМА 4. ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОЇ АНІМАЦІЇ**

Особливості та значення анімаційного обслуговування в діяльності закладів готельного господарства. Функції та завдання готельної анімації. Якість готельної анімації. Анімаційні послуги та анімаційні програми в готелі. Складання програми анімаційного дозвілля в готелі. Різновиди анімаційних програм. Програми для різних типів клієнтів: стандартні, додаткові та ексклюзивні. Ресурсне забезпечення анімаційної діяльності. Цінова політика



впровадження анімаційних послуг. Маркетинг анімаційних послуг. Основні ризики реалізації анімаційної програми. Вплив сезонності на організацію анімаційного обслуговування в готелях. Безпека під час анімаційного обслуговування.

## **ТЕМА 5. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СПОЖИВАЧІВ АНІМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

Потреби та мотиви споживачів анімаційних послуг. Сегментація споживачів. Категорії гостей та соціально-демографічні особливості споживачів анімаційних послуг. Психологічні типи споживачів анімаційних послуг. Організація сімейного дозвілля. Форми психологічної роботи з сім'єю. Основні послуги готелю за принципом Family Concept. Анімаційні програми у 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. Реклама анімаційних програм. Принципи створення спортивно-оздоровчих, культурно-пізнавальних, видовищно-розважальних, комбінованих, денних/ вечірніх анімаційних програм.

## **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.

### **ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ** (навчальним планом не передбачено)

### **ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ЗАЛІКУ**

1. Розкрийте сутність поняття «анімація».
2. Охарактеризуйте основні напрями анімації.
3. Сутність поняття «анімаційний інтерес».
4. Об'єкти анімаційного інтересу.

5. У чому полягає соціальна сутність анімаційної діяльності в готельно-ресторанній сфері?
6. Що розуміють під професійною культурою аніматора?
7. Назвіть основні особистісні риси, які має розвивати в собі майбутній фахівець з анімації.
8. Сутність поняття анімаційного менеджменту.
9. Охарактеризуйте складові ефективної анімаційної діяльності.
10. Основні етапи анімаційного менеджменту.
11. Назвіть основні функції менеджменту анімації в готельно-ресторанній сфері.
12. Охарактеризуйте вплив середовища гостинності на процес перетворення потреб гостя на його задоволеність. Яку роль у цьому процесі відіграє персонал анімаційної служби?
13. Критерії ефективності роботи менеджера з анімації.
14. Яких вимог необхідно дотримуватись під час здійснення управління анімацією в готелі?
15. Надайте визначення терміну «анімаційна програма».
16. Види анімаційних програм.
17. Структура типових анімаційних програм?
18. Основні етапи технологічного процесу розроблення анімаційної програми.
19. Які фактори необхідно враховувати під час розроблення анімаційних програм?
20. Охарактеризуйте типи поведінки споживача анімаційних послуг.
21. Особливості процесу сприйняття особистості споживача анімаційних послуг.
22. У чому полягають гендерні розходження в психології чоловіків і жінок?
23. Вікові особливості психології споживача анімаційних послуг.
24. Етнічні особливості психології споживача анімаційних послуг.
25. Які методи використовують під час підготовки й проведення анімаційних заходів?
26. Основні завдання анімаційної служби в готелі.
27. Що розуміють під сценарним планом анімаційної програми? 1
28. Надайте визначення поняття «спілкування».
29. Основні функції спілкування.
30. У чому виявляються особливості співвідношення темпераменту й ефективності професійної діяльності аніматора?
31. Як пов'язані між собою темперамент і характер?
32. У чому полягає специфіка міжособистісної комунікації? 9. У чому полягає головна мета комунікаційного процесу?
33. Розкрийте зміст вербальних засобів спілкування.
34. Назвіть основні форми вербальної анімації.
35. Охарактеризуйте поняття «кінетичний код».
36. Якими рисами має володіти ефективний аніматор?

37. Які особливості необхідно враховувати під час підготовки аудиторії до участі в ігровій анімації?
38. Особливості розроблення сценарію ігрової анімації.
39. Три кити корпоративної вечірки.
40. Якість готельної анімації.
41. Складання програми анімаційного дозвілля в готелі.
42. Ресурсне забезпечення анімаційної діяльності.
43. Цінова політика впровадження анімаційних послуг.
44. Маркетинг анімаційних послуг.
45. Основні ризики реалізації анімаційної програми.
46. Схема анімаційних послуг у закордонних курортних готелях.
47. Типи анімаційних програм.
48. Проєкт анімаційної програми, її формування.
49. Методи, які використовують під час розроблення анімаційних програм.
50. Технологія створення анімаційних програм.
51. Етапи формування анімаційної програми.
52. Просування та реалізація послуг готельної анімації.
53. Організаційна культура, її типи.
54. Формування корпоративної культури.
55. Класифікація корпоративних заходів.
56. Цілі корпоративного заходу, цільова аудиторія та завдання.
57. Напрями організації корпоративного відпочинку в готелі.
58. Технологія розроблення корпоративного заходу.
59. 12 П у підготовці заходу.
60. Основні етапи роботи під час та після проведення заходу.
61. Основні показники ефективності заходу.

**ЗАДАННЯ ЗАЛІКУ**

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

Семестр 1

Форма навчання очна/заочна

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Навчальна дисципліна: Організація анімаційних послуг

**БІЛЕТ №1**

1. Творче завдання (презентація).

2. Тестування

**1. Відповідно до якого з типів саморегуляції вільного часу людина пролонговано здійснює регуляцію свого вільного часу, пов'язуючи його з виконанням важливих життєвих планів?**

- А. творчо-перетворювального типу;
- Б. споглядально-продовженого типу;
- В. функціонально-дієвого типу;
- Г. стихійно-буденного типу.

**2. Готельна анімація – це:**

- А. різновид туристської діяльності, яка залучає туристів до різноманітних заходів шляхом участі у спеціально розроблених програмах дозвілля;
- Б. комплексна рекреаційна послуга, заснована на особистих людських контактах тураніматора з туристом та їхньої спільної участі в розвагах, пропонованих анімаційною програмою туркомплексу;
- В. вид діяльності з організації дозвілля, спрямованої на відновлення духовних і фізичних сил;
- Г. немає правильної відповіді.

**3. Які види анімаційних послуг включають до плану маркетингу в процесі розроблення цінової політики готелю?**

- А. анімаційні послуги без додаткової оплати;
- Б. неприбуткові анімаційні послуги;
- В. додатково оплачувані екскурсійні анімаційні послуги;
- Г. всі відповіді правильні.

- 4. До змісту якої з функцій менеджменту анімації зараховують розроблення типових анімаційних програм і алгоритмів (методик) їхньої адаптації до визначених груп і окремих туристів?**
- А. Планування.
  - А. Організація.
  - Б. Мотивація.
  - В. Контроль.
- 5. Сукупність матеріальних, нематеріальних культурних та історичних цінностей, зосереджених у готельному комплексі, які залучаються аніматорами тією чи іншою мірою і формою до процесу задоволення потреб туристів у пізнанні, естетичній насолоді, комфорті – це:**
- А. природний комплекс;
  - Б. культурно-історичний комплекс;
  - В. туристський комплекс;
  - Г. немає правильної відповіді.
- 6. Посмішка, бажання зайнятися активною діяльністю, яскрава жестикуляція, прискорене серцебиття, прагнення до спілкування – ознаки такої базової емоції, як:**
- А. Радість.
  - Б. Зніяковілість.
  - В. Закоханість.
  - Г. Інтерес-хвилювання.
- 7. Невеликі кафе, де з метою залучення більшої кількості клієнтів влаштовують концерти шансоньє – це::**
- А. кафешантани;
  - Б. кафконси;
  - В. мюзік-холи;
  - Г. кабаре.
- 8. Важливим етапом у розробленні заходу є вибір потенційної цільової аудиторії:**
- А. Внутрішньої.
  - Б. Зовнішньої.
  - В. Комбінованої.
  - Г. Всі відповіді вірні.

**9. Приклад етнічної стилізації корпоративної вечірки:**

- А. турнір із боулінгу, футболу, тімбілдінг;
- Б. латиноамериканська, гавайська вечірки, венеціанський карнавал;
- В. «Снігова королева», «Біле сонце пустелі», «Джеймс Бонд», «Гаррі Поттер», «П'ятий елемент», «Володар кілець»;
- Г. піонерія, мафія, скаути, лицарі Круглого стола.

**10.«12 П» у підготовці заходу будьякої спрямованості передбачає наступні етапи:**

- А. Просування і продажі.
- Б. Програма і планування.
- В. Партнери і підрядники
- Г. Всі відповіді вірні.

Затверджено на засіданні кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Протокол №1 від \_\_\_\_ серпня 2021 року

Зав. кафедри \_\_\_\_\_ (Данько Н.І.)

Екзаменатор \_\_\_\_\_ (Миколенко О.П.)