

Учреждение образования "Белорусский государственный экономический университет"

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Учреждения образования
"Белорусский государственный
экономический университет"

В.Н.Шимов

" 22 / 10 2014 г.

Регистрационный № УД 1642-14 /баз.

АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И СЕРВИС В
САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине
для специальности 1-25 01 13 «Экономика и управление туристской
индустрией»

СОСТАВИТЕЛЬ:

Савина Н. В., доцент кафедры управления туризмом Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат филологических наук, доцент

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Кушнеревич А.Н., профессор кафедры истории, мировой культуры и туризма Учреждения образования «Минский государственный лингвистический университет», доктор искусствоведения, профессор;

Антоненков А.И., зав. кафедрой безопасности жизнедеятельности и курортологии Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат географических наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой управления туризмом Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 1 от 22.08.14);

Научно-методическим советом Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 1 от 15.10.2014).

Ответственный за редакцию: Савина Н.В.

Ответственный за выпуск: Савина Н.В.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Анимационно-досуговая деятельность и сервис в санаторно-курортных организациях» является обязательной специальной дисциплиной, входящей в программу обучения на факультете Высшая школа туризма в Белорусском государственном экономическом университете.

Программа соответствует требованиям Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования, государственной образовательной программе и учебному плану.

Специфика дисциплины и ее задачи предполагают, что большую часть занятий должны представлять семинары по овладению технологиями анимационно-досуговой деятельностью как части сервиса в санаторно-курортных организациях и приобретению навыков планирования, организации и управления данной деятельностью.

Предмет дисциплины – технология организации, проведения и управления анимационно-досуговой деятельностью как компонентом сервиса в санаторно-курортных организациях.

Цель дисциплины: сформировать у будущих специалистов знания, умения и навыки в области теории и практики анимационно-досуговой деятельности как компонента сервиса в санаторно-курортных организациях.

Задачи дисциплины:

- создать условия для развития интеллектуальных, творческих и коммуникативных способностей будущих специалистов в процессе изучения и овладения ими теоретическими аспектами дисциплины и овладении практическими навыками;

- дать студентам необходимые знания по истории и теории анимационно-досуговой деятельности и сервисе в санаторно-курортных организациях на основе социологических, психолого-педагогических и этических аспектов досуга;

- способствовать формированию профессиональных практических навыков в планировании, организации и управлении анимационно-досуговой деятельностью, как составляющей сервиса в санаторно-курортных организациях;

- раскрыть сущность, место и роль анимационно-досуговой деятельности как компонента сервиса в санаторно-курортных организациях;

- обеспечить изучение методики и технологии создания экскурсий различной тематики на основе действенного управления туристическими ресурсами региона;

- содействовать овладению практическими навыками моделирования экскурсионно-туристических маршрутов с учетом запросов, интересов и ожиданий рекреантов;

- изучить комплексность экскурсионного обслуживания, его сопряженности с различными видами рекреации, перспективности направлений развития и путей повышения сервиса обслуживания рекреантов;

- раскрыть возможности творческих подходов в межкультурной и бизнес коммуникации в процессе планирования, моделирования и реализации анимационно-досуговой деятельности и обеспечении сервиса в санаторно-курортных учреждениях;

- сформировать навыки использования основных технологий и методов анимационно-досуговой деятельности и сервисе в санаторно-курортных учреждениях;

- выработать практические навыки и умения сценарно-драматургической организации анимационных программ и их режиссерско-постановочной реализации;

- привить студентам практические навыки планирования, организации и управления анимационно-досуговыми мероприятиями в санаторно-курортных организациях.

В результате изучения учебной дисциплины ««Анимационно-досуговая деятельность и сервис в санаторно-курортных организациях» студенты **должны знать:**

- место и роль анимационно-досуговых мероприятий как компонента сервиса в структуре деятельности санаторно-курортных организаций;
- содержание, функции, классификацию анимационно-досуговой деятельности;
- компоненты сервиса в санаторно-курортных организациях;
- критерии и составляющие качества оказываемых услуг;
- потребности рекреантов и принципы их удовлетворения в деятельности санаторно-курортных организаций;
- требования дифференцированного подхода к изучению, планированию и организации анимационно-досуговых мероприятий для различных категорий рекреантов;
- историко-культурное наследие (туристические ресурсы) региона, где расположена санаторно-курортная организация;
- методологические основы моделирования и технологию проведения экскурсий различной тематики;
- требования безопасности при проведении анимационных программ;
- рациональное использование материально-технических средств по обеспечению мероприятий досуга;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета.

Для достижения поставленной цели и решения очерченных задач, будущие специалисты должны овладеть научно-теоретическими знаниями и исследовательскими навыками в анимационно-досуговой деятельности и сервисе, эффективно сочетая и применяя их в дальнейшей практической деятельности, а также

должны уметь:

- планировать и разрабатывать алгоритм организации и проведения игрового анимационного мероприятия;
- инициировать события и составлять их план-сценарий;
- создавать замысел мероприятия в соответствии с материально-техническими и кадровыми возможностями санаторно-курортных организаций;
- привлекать потенциальных участников анимационно-досуговых мероприятий к планированию и организации досуга;
- работать в команде, как в качестве организатора, так и исполнителя;
- составлять с учетом дифференцированного подхода анимационную программу для аудитории рекреантов;
- применять интерактивные техники общения в досуге;
- обосновать качественные параметры анимационно-досуговых мероприятий;
- аргументировано подходить к созданию новых экскурсионно-туристических маршрутов на основе эффективного использования туристических ресурсов региона;
- управлять моделированием экскурсионно-туристических маршрутов с элементами анимации для различных групп рекреантов;
- организовать обслуживание рекреантов в соответствии с параметрами качества оказания анимационно-досуговых услуг;
- адекватно интерпретировать коммуникативное поведение представителей иной культуры в ходе реализации анимационно-досуговых программ;
- творчески применять на практике навыки межкультурной коммуникации.

Рекомендуемые формы контроля знаний: контрольная работа (три); курсовая работа – обязательная составляющая которой, – анимационная программа; экзамен.

Всего часов по дисциплине 230, из них всего часов аудиторных – 102, в том числе 56 часов – лекции, 46 – семинарские занятия, 128 – самостоятельная работа.

В целом программа отражает содержание дисциплины, соответствует предъявляемым требованиям и рекомендуется к утверждению в качестве базовой.

**ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ
«АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И СЕРВИС В
САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ»**

№ п/п	Наименование темы	Количество часов	
		лекции	семинарские
1.	Общеметодологические основы анимационно-досуговой деятельности и сервиса в санаторно-курортных организациях	4	2
2.	Анимационно-досуговая деятельность как компонент сервиса санаторно-курортных организаций	8	6
3.	Технология создания анимационных программ в санаторно-курортных организациях	8	8
4.	Туристические ресурсы в анимационно-досуговой деятельности	6	4
5.	Экскурсионная деятельность в условиях санаторно-курортных организаций	8	6
6.	Моделирование экскурсионно-туристических маршрутов	8	8
7.	Культурологические аспекты анимационно-досуговой деятельности	8	8
8.	Контроль над качеством сервиса организации и оказания анимационно-досуговых услуг	6	4
	ВСЕГО	56	46

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Общеметодологические основы анимационно-досуговой деятельности и сервиса в санаторно-курортных организациях

Дисциплина «Анимационно-досуговая деятельность» в системе подготовки специалистов индустрии туризма.

Теоретико-образовательные и культурологические аспекты анимационно-досуговой деятельности: методологические подходы. Взаимосвязь с культурологией, педагогикой и психологией, межкультурной коммуникацией, деятельностью культурно-просветительных и спортивно-оздоровительных учреждений и организаций, туризмом, в том числе, экскурсоведением, предприятиями индустрии развлечения и отдыха.

Эволюция анимационно-досуговой деятельности: зарождение, становление и развитие форм досуга.

Определение дефиниций «анимация», «досуг», «рекреация», «отдых», «сервис», «анимационно-досуговая деятельность». Анимационно-досуговая деятельность как компонент сервиса санаторно-курортной организации.

Нормативно-правовое обеспечение анимационно-досуговой деятельности и сервиса в санаторно-курортных организациях Республики Беларусь.

Тема 2. Анимационно-досуговая деятельность как компонент сервиса санаторно-курортных организаций

Сущность и характеристика анимационно-досуговой деятельности. Планирование, организация анимационно-досуговой деятельности и управление ею, как составляющие менеджмента санаторно-курортной организации.

Функции (адаптационная, компенсационная, стабилизирующая и оздоровительная) анимации. Виды и формы анимационно-досуговой деятельности, спортивно-массовая и экскурсионная работа.

Структура анимационно-досуговой деятельности: культурно-творческие, культурно-просветительские, ценностно-ориентирующие, анимационно-рекреационные занятия.

Анимационно-досуговая деятельность как система формирования и проявления характерных черт личности рекреанта.

Сервис санаторно-курортной организации как форма удовлетворения потребностей рекреантов.

Кадровое обеспечение анимационно-досуговой деятельности.

Тема 3. Технология создания анимационных программ в санаторно-курортных организациях

Специфика анимационного обслуживания в санаторно-курортных организациях. Технологические основы анимационно-досуговой деятельности, ее методическое обеспечение.

Элементы анимационного обслуживания: игра, культурно-просветительные, спортивно-оздоровительные, развлекательные и экскурсионные мероприятия.

Анимационная аудитория рекреантов. Дифференцированный подход к формированию анимационного интереса клиентов санаторно-курортных организаций.

Технология создания и написания сценария анимационно-досуговых программ. Музыкально-техническое сопровождение анимационных программ, использование реквизита.

Материально-технические средства по обеспечению мероприятий досуга в санаторно-курортных организациях.

Тема 4 Туристические ресурсы в анимационно-досуговой деятельности

Туристические ресурсы как экскурсионный потенциал, их виды и сущностная характеристика. Историко-культурное наследие как объекты туристического интереса, основные параметры их классификации.

Репрезентативность туристических ресурсов в процессе моделирования, освоения и использования экскурсионно-туристических маршрутов в анимационно-досуговой деятельности.

Комфортность свойств туристических ресурсов, их и рекреационная компенсация. Ресурсная возможность и способность удовлетворения предпочтений, интересов и ожиданий рекреантов как участников экскурсионных мероприятий.

Выявление и изучение туристических ресурсов для включения в тематический спектр анимационных экскурсионных мероприятий.

Комплексность и системность, действенность и оптимизация использования туристических ресурсов в практике анимационно-досуговой деятельности санаторно-курортных организаций.

Тема 5. Экскурсионная деятельность в условиях санаторно-курортных организаций

Экскурсионные мероприятия как основа анимационно-досуговой деятельности санаторно-курортных организаций.

Терминология экскурсионной деятельности, ее особенности и свойства. Определение понятий «экскурсия», «сущность экскурсии». Дефиниции экскурсионной деятельности, закрепленные Законом «О туризме», нормативными и правовыми актами различных статусов.

Расширение спектра терминологического поля экскурсионной деятельности. Понятия «экскурсионный тур», «экскурсионный продукт»,

«экскурсионная программа», их составляющие. Коммуникативное пространство: основные понятия.

Сущностные характеристики экскурсии: основа, структура, зрительный ряд, вербальная и невербальная презентации.

Классификация экскурсий, ее основные параметры. Учет классификационных параметров в моделировании экскурсионно-туристических маршрутов.

Тема 6. Моделирование экскурсионно-туристических маршрутов

Методика подготовки и проведения экскурсий. Этапы разработки экскурсии, их последовательность и взаимосвязь, характеристика.

Основные компоненты процесса моделирования экскурсионно-туристических маршрутов: тематический спектр информационных материалов, зрительный ряд экскурсии, технологическая карта, экскурсионные тексты, иллюстрационные материалы.

Акцентуация вербальных и невербальных средств, их отработка, усвоение экскурсоводом (гидом) и варианты использования в технологии экскурсионного обслуживания.

Включение элементов анимации в различные виды экскурсий. Экскурсии-анимации как активная форма досуга рекреантов. Применение интерактивных техник общения в процессе реализации экскурсионно-анимационных мероприятий.

Тема 7. Культурологические аспекты анимационно-досуговой деятельности

Культура, ее дифиниции, формы и функции. Репрезентация историко-культурных ценностей в анимационно-досуговой деятельности. Система

коммуникации в практике анимационно-досуговой деятельности: вербальный и невербальный ракурсы.

Коммуникативная культура и коммуникативная компетентность: источники формирования. Межличностный опыт коммуникации, его актуализация в анимационных мероприятиях. Социальные характеристики участников коммуникации, их культурный потенциал. Учет национальных особенностей рекреантов в анимационных программах.

Коммуникативные стратегии в реализации анимационных программ, их обусловленность. Актёрское мастерство презентанта анимационных программ.

Культурно-коммуникативные и режиссерские сценарии в анимационно-досуговой деятельности. Коммуникативные контакты и преодоление коммуникативных барьеров, их результативность.

Тема 8. Контроль над качеством сервиса организации и оказания анимационно-досуговых услуг

Сервис в санаторно-курортных организациях, его составляющие. Формирование сервиса в соответствии с видами туристических ресурсов региона: историко-культурные ресурсы, природные, социально-экономические, финансово-кредитные, производственно-трудовые.

Принципы и стандарты обслуживания рекреантов. Требования к оказанию сервисных услуг: анимационно-досуговых, экскурсионных, спортивно-оздоровительных, культурно-просветительных и других.

Понятие качества и уровня обслуживания. Основные составляющие качества услуг и обслуживания, их критерии. Методы и способы исследования запросов, интересов и ожиданий потенциальных потребителей сервисных услуг.

Управление качеством организации и оказания сервисных услуг в санаторно-курортных организациях. Учет личных предпочтений рекреантов

в процессе сервисного обслуживания: дифференциация и комплексность. Степень удовлетворенности потребителей сервисных услуг как мера их качества.

Основные критерии качества сервисного обслуживания: безопасность, санитарно-гигиеническое, экологическое и транспортное обеспечение, профессионализм кадров.

Менеджмент качества анимационно-досуговой деятельности. Контроль выполнения стандартов оказания сервисных услуг. Мотивация персонала, система его обучения и повышения квалификации в контексте качественного обслуживания рекреантов.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Барчуков, И.С. Санаторно-курортное дело: учеб. Пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080500 «Менеджмент организации» и направлениям сервиса и туризма / И.С. Барчуков. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 303 с.

2. Гаранин, Н.И., Булыгина И.И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации: учеб. пособие/ Н.И. Гаранин, И.И. Булыгина. – М.: Советский спорт, 2004. – 128с.

3. Курило, Л. В. Теория и практика анимации Часть 1. Теоретические основы туристской анимации: Учебное пособие/ Л. В. Курило. – М.: Советский спорт, 2006. – 195с.

4. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж.А. Романович. – 6-е изд., перераб. И доп. – М.: изд.-торг. кооп. «Дашков и К°», 2012. – 284 с.

5. Савина, Н.В. Экскурсоведение: учеб. пособие / Н.В. Савина. – Минск: БГЭУ, 2009. – 255с.

6. Савина, Н.В. Экскурсоведение: практикум для студентов факультета межкультурных коммуникаций/ Н.В. Савина. – Минск: МГЛУ, 2014. – 228с.

7. Технологии и методы оздоровительного сервиса: учеб. пособие / под ред. проф. Е.А. Сигды. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 190 с.

Дополнительная:

1. Курорты и здравницы Беларуси/ Ю.М. Досин [и др.]; под ред. Ю.М. Досина, И.И.Пирожника. – Минск: Белар.Энцык. імя П.Броўкі, 2008. – 344с.

2. Бирицкая, Н.М. Моделирование и продвижение туров: учеб.-практ. пособие/ Н.М. Бирицкая, Т.М.Сергеева. – Минск: БГЭУ, 2011. – 233с.

3. Вититнев, А.М. Курортное дело: учеб. пособие / А.М. Вититнев, Л.Б. Журавлева. – 2-е изд. стер. – М.: КНОРУС. – 2007. – 528 с.
4. Решетников, Д.Г. Организация санаторно-курортного хозяйства: учеб.-практ. пособие / Д.Г. Решетников, А.Г. Траскевич. – Минск: БГЭУ, 2011. – 255с.
5. Савина, Н.В. Экскурсионное обслуживание / Н.В. Савина // Организация туризма: учеб. пособие / А.П. Дурович [и др.]; под общ. ред. А.П. Дуровича. – Минск, 2005. Гл. 8. – С. 271–292.
6. Савина, Н.В. Роль новых экскурсионных маршрутов в развитии туризма малых и средних поселений Беларуси // Н.В. Савина Научные труды Белорусского государственного экономического университета: юбил. сб. – Минск: БГЭУ, 2008. – С. 315 – 326.
7. Савина, Н.В. Комплексность экскурсионного обслуживания как фактор действенного развития въездного туризма // Н.В. Савина // Веснік БДЭУ. – 2009, №2. – С. 54-59.
8. Савіна, Н.У. Эфектыўнасць выкарыстання гісторыка-культурнай спадчыны ў экскурсіях рознай тэматыкі/ Н.У. Савіна // Веснік БДЭУ. - 2010. - №2. – С. 110-117.
9. Самусік, А.Ф. Помнікі гісторыі і культуры Беларусі: Вучэб. дапаможнік / А.Ф. Самусік: – Мінск.: БДЭУ, 2004. – 209с.
10. Санаторно-курортное дело: учебник / Г.И. Молчанов, Н.Г. Бондаренко [и др.]; под ред. проф. Г.И. Молчанова. – М.: Альфа-М, 2010. – 400 с.
11. Сухарев, Е.Е. Курортное дело: учеб. пособие / Е.Е. Сухарев. – М.: Изд-во «Омега-Л», 2009. – 224 с.
12. Туристский терминологический словарь / авт.-сост.: И.В. Зорин, В.А. Квартальнов // Рос. междунар. акад. туризма. – М.: Советский спорт, 1999. – 664с.
13. Туризм и туристические ресурсы: Статистический сборник // Национальный статистический комитет Республики Беларусь, 2009. – 132с.

14. Туристская энциклопедия Беларуси / редкол.: Г.П. Пашков [и др.]; под общ. ред. И.И. Пирожника. – Минск: Беларус. энцыкл. ім. П. Броўкі, 2007. – 648 с.

15. Туристские регионы Беларуси / ред. кол.: Г.П. Пашков [и др.]; под общ. ред. И.И. Пирожника / худож.: В.И. Терентьев, Ю.А. Торев. – Минск: Беларус. энцыкл. ім. П. Броўкі, 2008. – 608с.

□□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□. □□□□□□□□.
□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□ □□□□□□□□. □□□□□□□□.

BSEU Belarus State Economic University. Library.
<http://www.bseu.by> elib@bseu.by