

Учреждение образования
«Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

 А.В. Егоров

« 19 » 12 20 24 г.

Регистрационный № УД 6404-21/уч.

**АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И СЕРВИС В
ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ**

Учебная программа учреждения образования по учебной дисциплине для
специальности 6-05-0311-02 «Экономика и управление»

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта общего высшего образования ОСВО 6-05-0311-2023, учебных планов по специальности 6-05-0311-02 «Экономика и управление».

СОСТАВИТЕЛЬ:

Н.В. Савина, доцент кафедры экономики и управления туристической индустрией, учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат филологических наук, доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

О.Л. Гутько, доцент кафедры истории и социальных наук учреждения образования «Минский государственный лингвистический университет», кандидат культурологии, доцент.

Ю.Н. Кардаш, заместитель декана факультета коммерции и туристической индустрии, учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой экономики и управления туристической индустрией учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 4 от 15.11.2024);

Методической комиссией по специальностям «Экономика и управление туристской индустрией», «Экономика и управление» с профилизациями «Экономика и управление туристическим бизнесом», «Экономика и управление гостиничным бизнесом», «Экономика и управление на рынке недвижимости», «Экономика» с профилизациями «Экономика и управление туристическими комплексами и территориями», «Экономика и управление на рынке недвижимости» учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 2 от 25.11.2024);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 2 от 18.12. 2024).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по учебной дисциплине «Анимационно-досуговая деятельность и сервис в туристической индустрии» направлена на подготовку высококвалифицированных кадров для развития туристического бизнеса Республики Беларусь.

Овладение технологиями анимационно-досуговой деятельности, включая приобретение навыков планирования, организации и управления данной деятельностью, являются необходимыми основами формирования профессиональных кадров по технологии организации, проведения и управления анимационно-досуговой деятельностью как компонентом сервиса в туристической индустрии.

Цель преподавания учебной дисциплины: овладение студентами необходимыми знаниями в области теории и практики анимационно-досуговой деятельности как компонента сервиса в туристической индустрии.

Достижение поставленной цели предполагает решение следующих

задач:

- 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 туристической индустрии 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 индустрии туризма;

- раскрыть сущность, место и роль анимационно-досуговой деятельности как компонента сервиса в туристической индустрии;

- 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 туристов (рекреантов, гостей отеля);

- изучить комплексность экскурсионного обслуживания, его сопряженности с различными видами туризма, перспективности направлений развития и путей повышения сервиса обслуживания как отечественных, так и иностранных туристов;

- раскрыть возможности творческих подходов в межкультурной и бизнес коммуникации в процессе планирования, моделирования и реализации анимационно-досуговой деятельности и обеспечении сервиса в туристической индустрии. В результате изучения учебной дисциплины

«Анимационно-досуговая деятельность и сервис в туристической индустрии» формируется следующая **специализированная** компетенция:

планировать, разрабатывать, организовывать анимационно-досуговые мероприятия в деятельности предприятий туристической индустрии в соответствии с материально-техническими и кадровыми возможностями.

В результате изучения учебной дисциплины «Анимационно-досуговая деятельность и сервис в туристической индустрии» студенты **должны**

знать:

- место и роль анимационно-досуговых мероприятий как компонента сервиса в структуре деятельности предприятий туристической индустрии;
- содержание, функции, классификацию анимационно-досуговой деятельности;
- компоненты сервиса в индустрии туризма;
- критерии и составляющие качества оказываемых услуг;
- потребности туристов и принципы их удовлетворения в деятельности предприятий туристической индустрии;
- требования дифференцированного подхода к изучению, планированию и организации анимационно-досуговых мероприятий для различных категорий туристов;
- историко-культурное наследие (туристические ресурсы) региона, где расположены предприятия индустрии туризма;
- 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;

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 предприятий индустрии туризма;
- 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 различной аудитории туристов;
- 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 туристов;

- организовать обслуживание туристов в соответствии с параметрами качества оказания анимационно-досуговых услуг;

- адекватно интерпретировать коммуникативное поведение представителей иной культуры в ходе реализации анимационно-досуговых программ;

иметь навык:

- планирования, организации и управления анимационно-досуговыми мероприятиями в туристической индустрии;

- использования основных технологий и методов анимационно-досуговой деятельности и сервиса в туристической индустрии;

- владения алгоритмами разработки сценарно-драматургической организации анимационных программ и их режиссерско-постановочной реализации;

- творческого воплощения анимационно-досуговой деятельности и сервиса в межкультурной коммуникации предприятий индустрии туризма;

- адекватной интерпретации коммуникативного поведения представителей иной культуры на основе толерантности к другим культурам, языкам и религиям в ходе анимационно-досуговых мероприятий.

В рамках образовательного процесса по данной учебной дисциплине студент должен приобрести не только теоретические и практические знания, умения и навыки по специальности, но и развивать свой ценностно-личностный, духовный потенциал, сформировать качества патриота и гражданина, готового к активному участию в экономической, производственной, социально-культурной и общественной жизни страны.

Учебная дисциплина относится к модулю «Организация гостинично-ресторанного бизнеса» компонента учреждения образования.

Учебная дисциплина «Анимационно-досуговая деятельность и сервис в туристической индустрии» взаимосвязана с дисциплинами модуля «Организация туризма», такими как: «Экскурсоведение», «Технологии и организация внутреннего туризма», а также с дисциплинами модуля «Организация гостинично-ресторанного бизнеса», включая дисциплины «Организация деятельности гостиниц и ресторанов».

Форма получения высшего образования – дневная, заочная (на базе ССО).

В соответствии с учебным планом университета на изучение учебной дисциплины отводится:

общее количество учебных часов – 102, аудиторных – 50 часов, из них лекции 24 часа, практические занятия (в том числе, в форме выездные) – 26 часов.

Для дневной формы получения образования:

Распределение аудиторного времени по курсам и семестрам:

5 семестр – лекции 24 часа, практические занятия – 26 часов (в том числе, в форме выездных);

Самостоятельная работа студента – 52 часа.

В соответствии с учебным планом университета на изучение учебной дисциплины отводится:

Для заочной формы получения образования (на базе ССО):

общее количество учебных часов – 102, аудиторных – 10 часов, из них лекции 4 часа, практические занятия (в том числе, в форме выездные) – 6 часов.

4 сессия – лекции – 2 часа;

5 сессия – лекции – 2 часа, практические занятия – 6 часов.

Самостоятельная работа студента – 92 часа.

Трудоемкость – 3 з. е.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Общеметодологические основы анимационно-досуговой деятельности и сервиса в туристической индустрии

Дисциплина «Анимационно-досуговая деятельность и сервис в туристической индустрии» 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 в индустрии туризма.

Нормативно-правовое обеспечение анимационно-досуговой деятельности и сервиса туристической индустрии Республики Беларусь.

Тема 2. Анимационно-досуговая деятельность как компонент сервиса предприятий индустрии туризма

Сущность и характеристика анимационно-досуговой деятельности. Планирование, организация анимационно-досуговой деятельности и управление ею, как составляющие менеджмента туристической индустрии.

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 туриста. Сервис в туристической индустрии как форма удовлетворения потребностей различных категорий туристов. Кадровое обеспечение анимационно-досуговой деятельности в индустрии туризма.

Тема 3. Технология создания и реализации анимационно-досуговых программ, их специфика

Специфика анимационного обслуживания в туристической индустрии. Технологические основы анимационно-досуговой деятельности, ее методическое обеспечение. Элементы анимационного обслуживания: игра,

культурно-просветительные, спортивно-оздоровительные, развлекательные и экскурсионные мероприятия.

Анимационная аудитория туристов. Дифференцированный подход к формированию анимационного интереса туристов. Технология создания и написания сценария анимационно-досуговых программ. Музыкально-техническое сопровождение анимационных программ, использование реквизита.

Материально-технические средства по обеспечению реализации мероприятий досуга в деятельности предприятий туристической индустрии.

Тема 4 Туристические ресурсы, их виды и использование 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 туристов 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 предприятий различных организационных форм собственности.

Тема 5. Экскурсионная деятельность в контексте сервиса предприятий индустрии туризма и гостеприимства

Экскурсионные мероприятия как основа анимационно-досуговой деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

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» и другие, 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 для различных категорий туристов.

Тема 6. Особенности моделирования экскурсионно-туристических маршрутов с элементами анимации

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. Репрезентация историко-культурных ценностей в анимационно-досуговой деятельности: культурологический аспект

Культура, ее дефиниции, формы и функции. Особенности включения историко-культурных ценностей в анимационно-досуговую деятельность. Система коммуникации в практике анимационно-досуговой деятельности: вербальный и невербальный ракурсы.

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

Коммуникативные стратегии в реализации анимационных программ, их обусловленность. Актёрское мастерство презентанта анимационно-досуговых программ. Культурно-коммуникативные и режиссерские сценарии в анимационно-досуговой деятельности. Коммуникативные контакты, коммуникативные барьеры и их преодоление.

Тема 8. Контроль сервиса и качества технологических процессов организации и оказания анимационно-досуговых услуг

Сервис в туристической индустрии, его составляющие. Формирование сервиса в соответствии с видами туристических ресурсов региона: историко-культурных, природных, социально-экономических, финансово-кредитных, производственно-трудовых ресурсов.

Принципы и стандарты обслуживания туристов. Требования к оказанию сервисных услуг: анимационно-досуговых, экскурсионных, спортивно-оздоровительных, культурно-просветительных и других. Понятие качества и уровня обслуживания. Основные параметры 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 на предприятиях индустрии туризма. Учет личных предпочтений туристов 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 туристов.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И СЕРВИС В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ»
 Дневная форма получения высшего образования

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Литература	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные	Количество часов УСП			
						Лекции	ПЗ (СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7		9	10
1	Общеметодологические основы анимационно-досуговой деятельности и сервиса в туристической индустрии	2						[1–5]	Экспресс-опрос
	Общеметодологические основы анимационно-досуговой деятельности и сервиса в туристической индустрии		2					[1–5]	Опрос, реферат в форме презентации
2	Анимационно-досуговая деятельность как компонент сервиса предприятий индустрии туризма	2						[1–5]	Экспресс-опрос
	Анимационно-досуговая деятельность как компонент сервиса предприятий индустрии туризма		2			2		[1–5]	Опрос, реферат в форме презентации
3	Технология создания и реализации анимационно-досуговых программ, их специфика	2				2		[1–5]	Экспресс-опрос
	Технология создания и реализации анимационно-досуговых программ, их специфика		4				2	[1–5]	Опрос, контрольная работа № 1

1	2	3	4	5	6	7		9	10
4	Туристические ресурсы, их виды и использование в анимационно-досуговой деятельности	2				2		[1–5]	Экспресс-опрос
	Туристические ресурсы, их виды и использование в анимационно-досуговой деятельности		4					[1–5]	Опрос, реферат в форме презентации
5	Экскурсионная деятельность в контексте сервиса предприятий индустрии туризма и гостеприимства	4						[1–5]	Экспресс-опрос
	Экскурсионная деятельность в контексте сервиса предприятий индустрии туризма и гостеприимства		4				2	[1–5]	Опрос, контрольная работа № 2
6	Особенности моделирования экскурсионно-туристических маршрутов с элементами анимации	4						[1–5]	Экспресс-опрос
	Особенности моделирования экскурсионно-туристических маршрутов с элементами анимации		4				2	[1–5]	Опрос, реферат в форме презентации
7	Репрезентация историко-культурных ценностей в анимационно-досуговой деятельности: культурологический аспект	2						[1–5]	Экспресс-опрос
	Репрезентация историко-культурных ценностей в анимационно-досуговой деятельности: культурологический аспект		4				2	[1–5]	Опрос, контрольная работа № 3
8	Контроль сервиса и качества технологических процессов организации и оказания анимационно-досуговых услуг	2						[1–5]	Экспресс-опрос
	Контроль сервиса и качества технологических процессов организации и оказания анимационно-досуговых услуг		4					[1–5]	Опрос, реферат в форме

1	2	3	4	5	6	7		9	10
									презентации
	Всего часов	24	26			6	8		Зачет

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И СЕРВИС В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ»
 Заочная форма получения высшего образования (на базе ССО)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов				Литература	Формы контроля знаний
		лекции	практические занятия	семинарские занятия	лабораторные занятия		
1	2	3	4	5	6	11	12
4 сессия							
1	Общеметодологические основы анимационно-досуговой деятельности и сервиса в туристической индустрии	0,5				[1–5]	Экспресс-опрос
2	Анимационно-досуговая деятельность как компонент сервиса предприятий индустрии туризма	0,5				[1–5]	Экспресс-опрос
3	Технология создания и реализации анимационно-досуговых программ, их специфика	1				[1–5]	Экспресс-опрос
	Итого 4 сессия	2					
5 сессия							
1	Общеметодологические основы анимационно-досуговой деятельности и сервиса в туристической индустрии		0,5			[1–5]	Опрос, реферат в форме презентации
2	Анимационно-досуговая деятельность как компонент сервиса предприятий индустрии туризма		0,5			[1–5]	Опрос, реферат в форме презентации
3	Технология создания и реализации анимационно-досуговых программ, их специфика		0,5			[1–5]	Опрос, реферат в форме презентации

4	Туристические ресурсы, их виды и использование в анимационно-досуговой деятельности	0,5				[1–5]	Экспресс-опрос
	Туристические ресурсы, их виды и использование в анимационно-досуговой деятельности		1			[1–5]	Опрос, реферат в форме презентации
5	Экскурсионная деятельность в контексте сервиса предприятий индустрии туризма и гостеприимства	0,5				[1–5]	Экспресс-опрос
	Экскурсионная деятельность в контексте сервиса предприятий индустрии туризма и гостеприимства		1			[1–5]	Опрос, реферат в форме презентации
6	Особенности моделирования экскурсионно-туристических маршрутов с элементами анимации	0,5				[1–5]	Экспресс-опрос
	Особенности моделирования экскурсионно-туристических маршрутов с элементами анимации		1			[1–5]	Опрос, реферат в форме презентации
7	Репрезентация историко-культурных ценностей в анимационно-досуговой деятельности: культурологический аспект	0,5				[1–5]	Экспресс-опрос
	Репрезентация историко-культурных ценностей в анимационно-досуговой деятельности: культурологический аспект		1			[1–5]	Опрос, реферат в форме презентации
8	Контроль сервиса и качества технологических процессов организации и оказания анимационно-досуговых услуг		0,5			[1–5]	Опрос
	Итого 5 сессия	2	6				
	Всего часов	4	6				Зачет

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Савина, Н.В. Анимационная деятельность и сервис в туристической индустрии: учебное пособие для студентов учреждений высшего образования по специальностям "Экономика и управление туристической индустрией", "Туризм и природопользование", "Лингвистическое обеспечение международных коммуникаций (международный туризм)" / Н.В. Савина. – Минск: БГЭУ, 2020. – 350 с.

Дополнительная:

2. Баранов, А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебник / А. С. Баранов, И. А. Бисько; под ред. Е.И. Богданова. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 383 с. – (Высшее образование; Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-011324-1. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1000385> (дата обращения: 09.09.2021). – Режим доступа: по подписке.

3. Булыгина, И.И. Анимация в сфере гостеприимства: учебник для направлений бакалавриата и магистратуры "Сервис", "Туризм", "Гостиничное дело" / И.И. Булыгина, Е.Н. Гаранина, Н.И. Гаранин. – М.: КНОРУС, 2020. – 267 с.

4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях, реализующих образовательные программы высшего образования по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / И.С. Барчуков [и др.]. – 3-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2021. – 164 с.

5. Гостиничный менеджмент: учебное пособие для обучения студентов вузов по направлению подготовки "Гостиничное дело" / [Н.А. Платонова и др.] ; под ред. А.А. Федулина; ФГБОУВО Российский гос. ун-т туризма и сервиса. – 3-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2021. – 426 с.

6. Золина, Е. Идеальный сервис. Как получить лояльность Клиентов / Е. Золина, И. Попова. – СПб. [и др.]: Питер, 2020. – 269 с.

7. Культурно-историческое и природное наследие Беларуси: теория и практика использования в туризме/ Л.М. Гайдукевич [и др.]. – Минск: издательство «Четыре четверти», 2014. – 348с.

8. Муртузалиева, Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: учебно-практические пособие: для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы высшего образования по направлениям подготовки "Туризм", "Гостиничное дело", "Экономика", "Менеджмент" (уровень бакалавриата) / Т. В. Муртузалиева, Т.П. Розанова, Э.В. Тарасенко. — М.: Дашков и К°, 2020. — 165 с.

9. Недякин, М. Превосходя ожидания. Выдающиеся истории искреннего сервиса / М. Недякин. – М.: Эксмо, 2018. – 157 с.

Николенко, П.Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса: учебное пособие / П.Г. Николенко, А.М. Терехов. – Изд. 2-е, перераб. и доп. – СПб.: Лань, 2019. – 245 с.

9. Хайретдинова, О.А. Организация досуга туристов: учебное пособие / О. А. Хайретдинова; Уфимский государственный университет экономики и сервиса (УГУЭС). – Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 55 с.: табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445127> (дата обращения: 09.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-88469-745-4. – Текст: электронный.

10. Чернышева, Т.Л. Анимационные технологии в сфере услуг: учебное пособие / Т.Л. Чернышева; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 94 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576171> (дата обращения: 09.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3195-5. – Текст: электронный.

11. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: учебное пособие для вузов / под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020. – 204 с. – ISBN 978-5-9558-0209-1. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039259> (дата обращения: 09.09.2021). – Режим доступа: по подписке.

12. Шоул, Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Шоул Дж.; пер. с англ. [И. Евстигнеевой]. – 10-е изд., доп. и перераб. – М.: Альпина Паблишер, 2019. – 383 с.

Нормативные правовые акты:

1. Государственная программа «Беларусь гостеприимная» на 2021–2025 годы // Сайт министерства спорта и туризма [Электронный ресурс]. – 2021. – Режим доступа: <https://www.mst.by/ru/programma-razvitiya-turizma-ru/>.

2. Гражданский кодекс Республики Беларусь: Кодекс Респ. Беларусь, 7 дек. 1998 г., № 218-З; в ред. Закона Респ. Беларусь от 17.07.2018 г., № 135-З // Консультант Плюс: Беларусь [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2002.

3. Конституция Республики Беларусь (статья 2 Закона Республики Беларусь от 10 января 2000 года).

4. Закон Республики Беларусь 4 июня 1991 года №832-ХІІ «О культуре в Республике Беларусь» (В редакции Закона Республики Беларусь от 14.05.2001 г. №16-З) 2 Зарегистрировано в Национальном реестре правовых актов Республики Беларусь 10 ноября 2006 г. N 5/24175.

5. Национальная стратегия устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2030 года [Электронный ресурс]:

Официальный сайт М-ва экономики Респ. Беларусь – Режим доступа:
<http://www.economy.gov.by/ru/macroeconomy/nacionalnaya-strategiya/>.

6. Национальная стратегия развития туризма в Республике Беларусь до 2035 года [Электронный ресурс] / Министерство спорта и туризма Республики Беларусь. – 2021. – Режим доступа:
http://mst.by/uploads/files_news/strateg-1671.pdf.

7. О туризме: Закон Респ. Беларусь, 25 нояб. 1999 г., № 326-3: в ред. Закона Респ. Беларусь от 18.07.2016 г. № 410-3// Консультант Плюс: Беларусь [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2002.

8. Об утверждении Правил оказания туристических услуг: Постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 12 ноября 2014 г., № 1064 // Консультант Плюс: Беларусь [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2002.

9. Об установлении безвизового порядка въезда и выезда иностранных граждан Указ Президента Республики Беларусь от 9 января 2017 г. № 8 Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь 11.01.2017, 1/16855 [Электронный ресурс] – Режим доступа:
<http://pravo.by/document/?guid=3961&p0=P31700008>.

10. Указ Президента Республики Беларусь от 2 июня 2006 г. № 371 "О некоторых мерах государственной поддержки развития туризма в Республике Беларусь" // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2006. – № 89, 1/7647.

Перечень вопросов для проведения зачета

1. Анимационно-досуговая деятельность как компонент сервиса в индустрии туризма.
2. Актёрское мастерство презентанта анимационно-досуговых программ.
3. Акцентуация вербальных и невербальных средств в экскурсионно-досуговых мероприятиях.
4. Анимационно-досуговая деятельность как система формирования и проявления характерных черт личности туриста.
5. Виды туристических ресурсов, их сущностная характеристика.
6. Включение элементов анимации в различные виды экскурсий.
7. Выявление и изучение туристических ресурсов для включения в тематический спектр анимационных экскурсионных мероприятий.
8. Дисциплина «Анимационно-досуговая деятельность и сервис в туристической индустрии» в системе подготовки специалистов индустрии туризма.
9. Дифференцированный подход к формированию анимационного интереса туристов.
10. Игра как элемент сервисного обслуживания туристов.
11. Интерпретация историко-культурного наследия в анимационно-досуговых программах.
12. Кадровое обеспечение анимационно-досуговой деятельности в индустрии туризма.
13. Классификации туристических ресурсов, их параметры.
14. Классификация экскурсий, её основные параметры.
15. Коммуникативные стратегии в реализации анимационных программ, их обусловленность.
16. Коммуникативная культура и коммуникативная компетентность: источники формирования.
17. Комплексность использования туристических ресурсов в анимационно-досуговой деятельности предприятий туристической индустрии.
18. Комфортность свойств туристических ресурсов, их рекреационная компенсация и ресурсная возможность по удовлетворению интересов и ожиданий туристов.
19. Культура, её дефиниции, формы и функции.
20. Культурно-коммуникативные и режиссерские сценарии в анимационно-досуговой деятельности.
21. Материально-технические средства по обеспечению реализации мероприятий досуга в деятельности предприятий туристической индустрии.
22. Менеджмент качества в процессе организации и реализации анимационно-досуговых программ.
23. Методические аспекты подготовки и проведения экскурсий.

24. Методы и способы исследования запросов, интересов и ожиданий потенциальных потребителей сервисных услуг.
25. Мифологизация и топонимика как ресурсы анимационно-досуговой деятельности.
26. Нормативно-правовое обеспечение анимационно-досуговой деятельности и сервиса в туристической индустрии Республики Беларусь.
27. Обеспечение сервиса в местах реализации анимационно-досуговых программ.
28. Ораторское искусство и актерское мастерство как составляющие профессиональной деятельности культуролога-аниматора.
29. Основные компоненты процесса моделирования экскурсионно-туристических маршрутов.
30. Основные критерии качества сервисного обслуживания туристов.
31. Особенности включения историко-культурных ценностей в анимационно-досуговую деятельность.
32. Параметры и критерии качества анимационно-досуговых услуг.
33. Преодоление коммуникативных барьеров как аспект результативности анимационно-досуговой деятельности.
34. Применение интерактивных техник общения в процессе реализации экскурсионно-анимационных мероприятий.
35. Принципы и стандарты обслуживания различных категорий туристов в анимационно-досуговых мероприятиях.
36. Принципы и стандарты обслуживания туристов, требования к оказанию сервисных услуг.
37. Профессия культуролог-аниматор, ее особенности в индустрии туризма.
38. Сервис в туристической индустрии как форма удовлетворения потребностей различных категорий туристов.
39. Сервис в туристической индустрии, его составляющие.
40. Спектра терминологического поля экскурсионной деятельности.
41. Специфика анимационного обслуживания в туристической индустрии.
42. Структура анимационно-досуговой деятельности.
43. Сущностные характеристики экскурсии: основа, структура, зрительный ряд, вербальная и невербальная презентации.
44. Сущность и характеристика анимационно-досуговой деятельности в туристической индустрии.
45. Теоретико-образовательные и культурологические аспекты анимационно-досуговой деятельности.
46. Терминология экскурсионной деятельности, ее особенности, свойства и дефиниции.
47. Технологические основы анимационно-досуговой деятельности, её методическое обеспечение.

48. Технология создания и написания сценария анимационно-досуговых программ, их музыкально-техническое сопровождение и использование реквизита.
49. Технология создания и написания сценария.
50. Туристические ресурсы как экскурсионный потенциал.
51. Управление качеством организации и оказания сервисных услуг: дифференциация и комплексность.
52. Учёт классификационных признаков в моделировании экскурсионно-туристических маршрутов для различных категорий туристов.
53. Учёт национальных особенностей рекреантов в процессе создания анимационных программ.
54. Учёт национальных особенностей туристов в анимационных программах.
55. Формирование сервиса в соответствии с видами туристических ресурсов региона.
56. Функции анимации, её виды и формы.
57. Эволюция анимационно-досуговой деятельности: зарождение, становление и развитие форм досуга, её дефиниции.
58. Экскурсии-анимации как активная форма досуга туристов.
59. Экскурсионные мероприятия как основа анимационно-досуговой деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
60. Элементы анимационного обслуживания туристов/рекреантов.

Примерный перечень заданий управляемой самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

Номер темы	Название темы занятия	Количество часов УСПС		Методическое обеспечение занятия
		лекции	практические занятия	
2	Анимационно-досуговая деятельность как компонент сервиса предприятий индустрии туризма	2	–	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
3	Технология создания и реализации анимационно-досуговых программ, их специфика	2	2	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
4	Туристические ресурсы, их виды и использование в анимационно-досуговой деятельности	2	–	Материалы размещены на платформе LMS Moodle

5	Экскурсионная деятельность в контексте сервиса предприятий индустрии туризма и гостеприимства	–	2	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
6	Особенности моделирования экскурсионно-туристических маршрутов с элементами анимации	–	2	Материалы размещены на платформе LMS Moodle
7	Репрезентация историко-культурных ценностей в анимационно-досуговой деятельности: культурологический аспект	–	2	Материалы размещены на платформе LMS Moodle

Перечень тем рефератов

1. Анимации в солярии, сауне, спа-центре и т.п. гостиницы/санаторно-курортной организации.
2. Анимационно-досуговые программы в сервисе санаторно-курортной организации.
3. Анимационно-досуговые программы для аудитории «элегантного» возраста.
4. Анимационно-досуговые программы для детей.
5. Анимационно-досуговые программы для массовой аудитории туристов/ рекреантов.
6. Анимационно-досуговые программы для молодежной аудитории туристов/рекреантов.
7. Анимационно-досуговые программы для стилизованных застолий в предприятиях питания.
8. Анимационные программы в будничном досуге рекреантов.
9. Анимационные программы в гостиничных комплексах при занятиях бильярдом, боулингом и т.п.
10. Анимационные программы в праздничном (национальные, народные, календарные праздники) досуге рекреантов.
11. Анимационные программы в ресторанном сервисе санаторно-курортной организации.
12. Анимационные программы в сочетании с водными процедурами (в соответствии с сезоном).
13. Анимационные программы для вечернего досуга туристов/рекреантов.
14. Анимационные программы с использованием игр, конкурсов и развлечений (на примере определённого предприятия).
15. Белорусская кухня и традиции как составляющие анимационных программ в индустрии гостеприимства.

16. Государственные праздники народа Беларуси, как объекты экскурсий-анимаций.
17. Использование культурно-познавательного потенциала агротуризма в анимационно-досуговой деятельности.
18. Использование потенциала центров народного творчества и досуга в анимационной деятельности гостиничного предприятия.
19. Использование старинных дворцово-усадебных комплексов в экскурсионно-досуговых мероприятиях.
20. Использование художественной литературы, как вида искусства, в анимационно-досуговой деятельности.
21. Историко-культурное наследие в зрительном ряде различных видов экскурсий-анимаций.
22. Мифологизация территории в анимационных программах для туристов/рекреантов.
23. Моделирование анимационных программ для семейного досуга.
24. Музыкальное и светопиротехническое сопровождение анимационно-досуговых программ.
25. Музыкально-театральная экскурсия-спектакль: особенности разработки и проведения.
26. Народные обряды и обычаи в анимационно-досуговых программах.
27. Особенности анимационно-досуговой деятельности в спортивно-оздоровительных комплексах.
28. Особенности использования памятников природы в экскурсиях-анимациях.
29. Топонимика как ресурс разработки анимационно-досуговых программ.
30. Традиционная культура белорусов в экскурсиях-анимациях.
31. Учет национальных особенностей туристов при составлении анимационных программ.
32. Физкультура и спорт как объекты экскурсионно-анимационных программ.
33. Художественные образы в экскурсиях-анимациях: замысел и воплощение.
34. Экскурсия как основа анимационно-досуговой деятельности гостиничного комплекса.
35. Этнографические экскурсии-анимации как отражение особенностей развития традиционной культуры белорусского народа.

Примечание:

Студент, по согласованию с ведущим преподавателем дисциплины может предложить иную тему, обосновав её актуальность и целесообразность исследования. Выбранные студентами группы темы, – не должны повторяться.

Организация самостоятельной работы студентов

Для получения компетенций по учебной дисциплине важным этапом является самостоятельная работа студентов.

На самостоятельную работу обучающегося дневной формы получения образования отводится 52 часа, заочной формы получения образования на базе ССО 92 часа.

Содержание самостоятельной работы обучающихся включает все темы учебной дисциплины из раздела «Содержание учебного материала».

При изучении учебной дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

- первоначально подробное ознакомление с программой учебной дисциплины;
- ознакомление со списком рекомендуемой литературы по дисциплине в целом и ее разделам, наличие ее в библиотеке и других доступных источниках, изучение необходимой литературы по теме, подбор дополнительной литературы;
- изучение и расширение лекционного материала преподавателя за счет специальной литературы, консультаций;
- подготовка к практическим занятиям по специально разработанным планам с изучением основной и дополнительной литературы;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (контрольные работы и т.п.);
- подготовка к зачету.

Контроль качества усвоения знаний

Диагностика качества усвоения знаний проводится в рамках текущей и промежуточной аттестаций.

Мероприятия *текущей аттестации* проводятся в течение семестра и включают в себя следующие формы контроля:

- контрольная работа;
- экспресс-опрос на аудиторных занятиях;
- опрос;
- реферат в форме презентации;
- творческая работа;
- отчет о выполнении творческих заданий.

Текущая аттестация по учебной дисциплине проводится три раза в семестр.

Результаты текущей аттестации за семестр, полученные в ходе проведения мероприятий текущей аттестации, оцениваются отметкой в баллах по десятибалльной шкале и отражаются в ведомости текущей аттестации по учебной дисциплине.

Требования к обучающемуся при прохождении промежуточной аттестации.

Обучающиеся допускаются к промежуточной аттестации по учебной дисциплине при условии успешного прохождения текущей аттестации (выполнения мероприятий текущего контроля) по учебной дисциплине, предусмотренной в текущем семестре данной учебной программой.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Методика формирования отметки по учебной дисциплине

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки знаний, умений и навыков студентов БГЭУ.

**ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ
С ДРУГИМИ УЧЕБНЫМИ ДИСЦИПЛИНАМИ СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Организация обслуживания в индустрии гостеприимства	Кафедра коммерческой деятельности и рынка недвижимости	Замечаний и предложений нет	

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И СЕРВИС В
ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ»

(Регистрационный № _____ от « ____ » _____)
на ____ / ____ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
экономики и управления туристической индустрии
(протокол № ____ от _____ 20__ г.)

Заведующий кафедрой,
ученая степень, ученое звание

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
ученая степень, ученое звание
