

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Анимационный менеджмент

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

Курс: 3, семестр : 6

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	6
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	4
2	Всего часов	144
3	Всего занятий в контактной форме, час.	65
4	Лекции, час.	18
5	Практические занятия, час.	36
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	30
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	9
10	Самостоятельная работа, час.	79
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	контр.
12	Вид аттестации	ДЗ

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

ФГОС введен в действие приказом №1169 от 20.10.2015 г. , дата утверждения: 12.11.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная, по выбору студента

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.фил.н. Чернышева Т. Л.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.2 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; в части следующих результатов обучения:	
36. знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений	
Компетенция ФГОС: ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса; в части следующих результатов обучения:	
у7. уметь собирать, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса с использованием современных технологий	
Компетенция ФГОС: ОПК.2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; в части следующих результатов обучения:	
34. знать виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных	
у5. уметь применять необходимый технологический инструментарий к сервисному обслуживанию потребителей	
Компетенция ФГОС: ПК.11 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; в части следующих результатов обучения:	
32. знать специфику взаимодействия в контактной зоне между сервисодателем и клиентом при оказании различных видов услуг	
у5. уметь формировать сервисные программы для групп населения с различными экономическими возможностями	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Анимационный менеджмент</i>	
ОПК.1.у7 уметь собирать, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса с использованием современных технологий	
1.Собирать и систематизировать информацию, которая может послужить идейной основой для создания анимационных программ	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.2.34 знать виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных	
2.Основные положения менеджмента в развлекательной сфере	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.2.у5 уметь применять необходимый технологический инструментарий к сервисному обслуживанию потребителей	
3.Организовать работу анимационной бригады на предприятии сервиса	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.2.36 знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений	
4.Принципы создания и проведения анимационных программ	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.11.32 знать специфику взаимодействия в контактной зоне между сервисодателем и клиентом при оказании различных видов услуг	
5.Правила взаимодействия в контактной зоне	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

ПК.11.у5 уметь формировать сервисные программы для групп населения с различными экономическими возможностями	
6.Находить ресурсы для организации и проведения анимационных бригад	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 6				
Дидактическая единица: Понятие анимации, её значение и функции				
1. Типология анимации, её виды и функции	0	2	1, 2, 5	студенты информируются о типах анимации, её роли в обслуживании клиентов на сервисных предприятиях
2. Анимация в деятельности различных сервисных предприятий	0	2	2, 3, 4, 5	студенты узнают каким образом анимация сказывается на качестве обслуживания клиентов на различных предприятиях сервиса
3. Отличие анимации от других видов деятельности, направленных на обслуживание клиентов	0	2	1, 4, 5	студентам показывается отличие анимационных программ от театральных зрелищ и концертов
5. Функции анимационного менеджмента	0	4	2, 3, 4, 5	студентам на конкретных примерах показывается эффективность использования определённых управленческих рычагов при подготовке выступления
Дидактическая единица: Управление анимационной деятельностью на сервисном предприятии				
4. Понятие менеджмента анимации	0	2	1, 2, 4, 5	студентам демонстрируются инструменты управления в развлекательной сфере
Дидактическая единица: Планирование в анимационной деятельности				
6. Организация деятельности анимационной службы сервисного предприятия	0	2	2, 3, 4, 5	студентам рассказывается о том, какие существуют варианты организации работы анимационной службы на сервисном предприятии
7. Характеристика персонала анимационной службы предприятия	0	2	2, 3, 4, 5	студенты узнают о том, какими чертами характера и навыками должны обладать члены анимационной бригады
8. Материальная база для обеспечения работы анимационной службы	0	2	2, 4, 5, 6	студентам рассказывается о том, каковы ресурсы организации и проведения анимационных программ

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 6				

Дидактическая единица: Алгоритм создания анимационных программ				
1. Анализ целевой аудитории анимационных программ	6	6	1, 2, 3, 4, 5	студенты работают в "малых группах", каждой из которых предлагается своя целевая группа- следует выявить потребности представителей группы
2. Выбор форматов мероприятий, входящих в анимационные программы, соответствующих интересам выбранной аудитории	6	6	2, 3, 4, 5	студенты, работая в составе "малых групп" определяют адекватный для конкретной аудитории формат анимационной программы
3. Расчёт бюджета анимационной программы	6	6	5, 6	студенты производят расчёт расходов, необходимых для проведения анимационной программы
4. Контроль за осуществлением анимационной программы и анализ обратной связи	6	6	2, 3, 4, 5	студентам даётся задание определить "узкие места" разного рода программ
Дидактическая единица: Анимационный менеджмент в гостиничной индустрии				
5. Виды гостиничных анимационных программ	2	2	2, 3, 4, 5	студенты выбирают для работы определённый вид анимационной программы в гостинице и приступают к её проектированию
6. Организация работы анимационной службы гостиничного предприятия	4	4	1, 2, 3, 4, 5	студентам предлагается распределить роли в составе анимационной бригады и за время занятий организовать и провести анимационную программу в отеле (непогода, нельзя загорать и плавать, и даже гулять по набережной)
7. Примеры анимационных программ в различных гостиничных комплексах	0	6	1, 2, 3, 4, 5, 6	преподаватель приводит примеры анимационных программ, осуществлённых в различных гостиничных предприятиях Египта и Турции

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 6				
1	Контрольные работы	1, 2, 3, 4, 5, 6	5	2
студенты самостоятельно ищут источники информации для написания контрольных работ по предложенным темам, подробная информация приведена в приложении №3 : Чернышева Т. Л. Анимационные технологии в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. Л. Чернышева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234785 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3, 4, 5, 6	50	2

студенты занимаются поиском информации, которая позволит разработать интересную анимационную программу, соответствующую запросам потребителей, подробная информация приведена в приложении №3 : Чернышева Т. Л. Анимационные технологии в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. Л. Чернышева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234785. - Загл. с экрана.

3	Подготовка к аттестации	1, 2, 3, 4, 5, 6	24	5
---	-------------------------	------------------	----	---

студенты повторяют материалы лекций в своих конспектах, подробная информация приведена в приложениях №2 №3 : Чернышева Т. Л. Анимационные технологии в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. Л. Чернышева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234785. - Загл. с экрана.

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail
Консультирование	e-mail
Контроль	e-mail
Размещение учебных материалов	Среда электронного обучения НГТУ

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Дискуссия	ОК.2; ОПК.1; ОПК.2; ПК.11;

Формируемые умения: з2. знать специфику взаимодействия в контактной зоне между сервисодателем и клиентом при оказании различных видов услуг; з4. знать виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных; з6. знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений; у5. уметь применять необходимый технологический инструментарий к сервисному обслуживанию потребителей; у7. уметь собирать, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса с использованием современных технологий

Краткое описание применения: Дискуссия применяется на практических и семинарских занятиях с целью обсуждения актуальных вопросов изучаемой дисциплины.

2	Метод проектов	ОК.2; ОПК.1; ОПК.2; ПК.11;
Формируемые умения: з2. знать специфику взаимодействия в контактной зоне между сервисодателем и клиентом при оказании различных видов услуг; з4. знать виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных; з6. знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений; у5. уметь применять необходимый технологический инструментарий к сервисному обслуживанию потребителей; у5. уметь формировать сервисные программы для групп населения с различными экономическими возможностями; у7. уметь собирать, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса с использованием современных технологий		
Краткое описание применения: Студенты разрабатывают проекты для целевой аудитории		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS.

Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 6		
<i>Подготовка к занятиям:</i>	10	20
Контролирующие материалы приводятся в "Чернышева Т. Л. Анимационные технологии в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. Л. Чернышева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234785 . - Загл. с экрана."		
<i>Лекция:</i>	10	
Контролирующие материалы приводятся в "Чернышева Т. Л. Анимационные технологии в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. Л. Чернышева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234785 . - Загл. с экрана."		
<i>Практические занятия:</i>	10	40
Контролирующие материалы приводятся в "Чернышева Т. Л. Анимационные технологии в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. Л. Чернышева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234785 . - Загл. с экрана."		
<i>Контрольные работы:</i>	10	20
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Чернышева Т. Л. Анимационные технологии в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. Л. Чернышева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234785 . - Загл. с экрана."		
<i>Зачет:</i>	10	20
Контролирующие материалы приводятся в "Чернышева Т. Л. Анимационные технологии в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. Л. Чернышева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234785 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
			Контр. раб.
ОК.2	з6. знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений		+
ОПК.1	у7. уметь собирать, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса с использованием современных технологий		+

ОПК.2	з4. знать виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных	+
	у5. уметь применять необходимый технологический инструментарий к сервисному обслуживанию потребителей	+
ПК.11	з2. знать специфику взаимодействия в контактной зоне между сервисодателем и клиентом при оказании различных видов услуг	+
	у5. уметь формировать сервисные программы для групп населения с различными экономическими возможностями	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Кусков А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. - М., 2010. - 326, [1] с. : схемы, табл.
2. Назаркина В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2015. - 102, [2] с. : ил., табл. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000223030
3. Чернышева Т. Л. Анимационные технологии в сфере услуг : учебное пособие / Т. Л. Чернышева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2017. - 92, [1] с.

Дополнительная литература

1. Гаранин Н. И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации : учебное пособие по специальности "Менеджмент организации" / Н. И. Гаранин, И. И. Булыгина. - М., 2004. - 126, [1] с.
2. Глухов В. В. Менеджмент : учебник для вузов / В. В. Глухов. - СПб., 2002. - 526 с. : ил.
3. Жукова М. А. Индустрия туризма: менеджмент организации / М. А. Жукова. - М., 2004. - 199 с. : табл.
4. Зельдович Б. З. Менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / Б. З. Зельдович. - М., [2007]. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с этикетки диска.
5. Лафта Д. К. Менеджмент : учебник / Д. К. Лафта. - М., 2002. - 262 с. : ил.
6. Медынский В. Г. Инновационный менеджмент : учебник по специальности "Менеджмент организации" / В. Г. Медынский. - М., 2007. - 293, [1] с. : ил.
7. Косолапов А. Б. Менеджмент в туристической фирме : [учебное пособие для вузов по специальности "Менеджмент организации"] / А. Б. Косолапов. - М., 2007. - 255, [1] с. : ил.
8. Кузьмин И. А. Психотехнологии и эффективный менеджмент / И. Кузьмин. - М., [1992]. - 190 с. : ил.
9. Чудновский А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : [учебник по специальности "Менеджмент организации"] / А. Д. Чудновский. - М., 2007. - 318, [1] с. : схемы, табл.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>

5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Дегтярева В. В. Методические материалы по курсу "Анимационные технологии" [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / В. В. Дегтярева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000165767. - Загл. с экрана.
2. Приезжева Е. М. Анимационный менеджмент : учебно-методическое пособие по специальностям "Менеджмент организации", "Туризм" / Е. М. Приезжева ; Рос. междунар. акад. туризма. - М., 2007. - 357, [1] с.
3. Чернышева Т. Л. Анимационные технологии в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. Л. Чернышева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234785. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Microsoft Windows
- 2 Microsoft Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	используется для демонстрации презентаций студентами

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Анимационный менеджмент

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Анимационные технологии в сфере услуг приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	у7. уметь собирать, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса с использованием современных технологий	Алгоритм вступления в контакт с различными типами клиентов Анализ ресурсов отеля для организации гостиничной анимации анимационные программы для семейного досуга Анимация в деятельности различных сервисных предприятий конкурсы, вечерние шоу, развлечения и игры, культивируемые в гостиничной анимации Разновидности анимационных технологий в гостинице Распределение анимационной активности в течение дня в гостинице спортивная анимация в гостиничных комплексах характеристика персонала гостиничных анимационных служб Экономическое обоснование анимационной программы Этапы создания анимационной программы	Контрольные работы 1. Создать анимационную программу для гостей санаторно-курортного учреждения. 2. Создать анимационную программу для гостей детского оздоровительного лагеря. 3. Создать анимационную программу для гостей курортной прибрежной гостиницы 4. Создать анимационную программу для туристического комплекса, специализирующегося на активном туризме. 5. Создать вечернюю анимационную программу для гостей круизного лайнера.	Зачет, вопросы: 1. Как правильно вступить в контакт с различными типами клиентов? 2. Какие ресурсы отеля мы должны брать на вооружение при разработке анимационных программ? 3. Каковы особенности различных форматов гостиничных анимационных программ? 4. Каково должно быть распределение анимационной активности в течение дня? 5. Назовите этапы создания анимационной программы. 6. Что входит в экономическое обоснование программы?
ОПК.2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	34. знать виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных	Типы клиентов, особенности работы с клиентами разных типов Алгоритм вступления в контакт с различными типами клиентов Анализ ресурсов отеля для организации гостиничной анимации анимационные программы для семейного досуга Анимация в деятельности различных сервисных предприятий конкурсы, вечерние шоу, развлечения и игры, культивируемые в гостиничной анимации Разновидности анимационных технологий в гостинице Распределение анимационной активности в течение дня в гостинице спортивная анимация в гостиничных комплексах характеристика	Контрольные работы 1. Создать анимационную программу для гостей санаторно-курортного учреждения. 2. Создать анимационную программу для гостей детского оздоровительного лагеря. 3. Создать анимационную программу для гостей курортной прибрежной гостиницы 4. Создать анимационную программу для туристического	Зачет, вопросы: 1. Что такое конкурсная программа, из каких компонентов она состоит? 2. Из каких источников могут быть взяты темы для проектирования анимационной программы? 3. Какова структура досуга гостей курортного отеля и как от нее зависит анимационная программа? 4. Дать определение анимационной службе гостиничного предприятия. 5. Каким должен быть персонал

		персонала гостиничных анимационных служб Экономическое обоснование анимационной программы Этапы создания анимационной программы	комплекса, специализирующе- гося на активном туризме. 5. Создать вечернюю анимационную программу для гостей круизного лайнера.	гостиничной анимационной службы? 6. Из чего состоит материальная база гостиничной анимационной службы?
ОПК.2	у3. уметь разрабатывать и совершенствовать сервисные технологии с учетом требований потребителей	Анализ ресурсов отеля для организации гостиничной анимации анимационные программы для семейного досуга Анимация в деятельности различных сервисных предприятий конкурсы, вечерние шоу, развлечения и игры, культивируемые в гостиничной анимации Определение анимации в сервисе, предпосылки её развития Разновидности анимационных технологий в гостинице Распределение анимационной активности в течение дня в гостинице спортивная анимация в гостиничных комплексах Типология анимации, её виды и функции характеристика персонала гостиничных анимационных служб Экономическое обоснование анимационной программы Этапы создания анимационной программы	Контрольные работы 1. Создать анимационную программу для гостей санаторно-курортного учреждения. 2. Создать анимационную программу для гостей детского оздоровительного лагеря. 3. Создать анимационную программу для гостей курортной прибрежной гостиницы 4. Создать анимационную программу для туристического комплекса, специализирующе- гося на активном туризме. 5. Создать вечернюю анимационную программу для гостей круизного лайнера.	Зачет, вопросы: 1. В чем состоит специфика планирования в анимационной деятельности? 2. Как проводится анализ и контроль эффективности анимационной деятельности? 3. Как мотивировать на эффективный труд персонал анимационной службы? 4. Дайте общую характеристику анимационной гостиничной программы. 5. Составляющие комплексной анимационной программы. 6. Приведите примеры анимационных программ в отеле
ОПК.3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	у5. уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей	Анализ ресурсов отеля для организации гостиничной анимации анимационные программы для семейного досуга Анимация в деятельности различных сервисных предприятий конкурсы, вечерние шоу, развлечения и игры, культивируемые в гостиничной анимации Разновидности анимационных технологий в гостинице Распределение анимационной активности в течение дня в гостинице спортивная анимация в гостиничных комплексах характеристика персонала гостиничных анимационных служб Экономическое обоснование анимационной программы Этапы создания анимационной программы	Контрольные работы 1. Создать анимационную программу для гостей санаторно-курортного учреждения. 2. Создать анимационную программу для гостей детского оздоровительного лагеря. 3. Создать анимационную программу для гостей курортной прибрежной гостиницы 4. Создать анимационную программу для туристического комплекса, специализирующе- гося на активном туризме. 5. Создать вечернюю анимационную	Зачет, вопросы: 1. Как обеспечить реализацию анимационной программы в отеле? 2. Определите сущность спортивной анимации в отеле. 3. Дайте определение анимационной программы для семейного досуга с детьми в отеле. 4. В чем специфика анимационных программ в детских оздоровительных комплексах? 5. Примеры конкурсов, используемых в гостиничной анимации, направленной на детей

			программу для гостей круизного лайнера.	
ПК.11/СР готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	у3. уметь организовывать взаимодействие с клиентом в контактной зоне	Типы клиентов, особенности работы с клиентами разных типов Алгоритм вступления в контакт с различными типами клиентов Анализ ресурсов отеля для организации гостиничной анимации анимационные программы для семейного досуга Анимация в деятельности различных сервисных предприятий конкурсы, вечерние шоу, развлечения и игры, культивируемые в гостиничной анимации Определение анимации в сервисе, предпосылки её развития Разновидности анимационных технологий в гостинице Распределение анимационной активности в течение дня в гостинице спортивная анимация в гостиничных комплексах Типология анимации, её виды и функции характеристика персонала гостиничных анимационных служб Экономическое обоснование анимационной программы Этапы создания анимационной программы	Контрольные работы 1. Создать анимационную программу для гостей санаторно-курортного учреждения. 2. Создать анимационную программу для гостей детского оздоровительного лагеря. 3. Создать анимационную программу для гостей курортной прибрежной гостиницы 4. Создать анимационную программу для туристического комплекса, специализирующегося на активном туризме. 5. Создать вечернюю анимационную программу для гостей круизного лайнера.	Зачет, вопросы: 1. Какие исследования необходимо проводить, чтобы удовлетворять потребности целевой аудитории отеля? 2. Как тестировать готовую анимационную программу, определяя ее сильные и слабые стороны? 3. Что следует учитывать при разработке программ для людей с отклонениями в развитии, для людей с ограниченными возможностями? 4. Перечислите качества, которыми должен обладать аниматор? 5. Что аниматор не должен делать ни при каких обстоятельствах? 6. Каковы должны быть функции шефа анимационной бригады?

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 6 семестре - в форме дифференцированного зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.1, ОПК.2, ОПК.3, ПК.11/СР.

Зачет проводится как в устной форме, так и в письменной, по тестам.

Варианты теста составляются из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 6 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОПК.1, ОПК.2, ОПК.3, ПК.11/СР, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра маркетинга и сервиса

Паспорт зачета/экзамена

по дисциплине «Анимационный менеджмент», 6 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится как в устной форме, так и в письменной (по тестам). Хотя используется и билет для зачета, однако предпочтительной формой проведения промежуточной аттестации является личная беседа преподавателя со студентом, в ходе которой преподаватель вправе задавать студенту любые вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № 1 _____

к зачету по дисциплине «Анимационный менеджмент»

Вопрос 1 Определение анимации в сфере услуг, ее виды и функции

Вопрос 2. Технология создания анимационных программ

Задача. Разработать проект анимационной программы для экологической смены детского оздоровительного лагеря.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись)

(дата)

Форма экзаменационного билета

Дисциплина Анимационный менеджмент
(наименование дисциплины)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №

Вопрос 1. Понятие анимационного менеджмента

Вопрос 2. Технология создания анимационной

программы.....

.....

Вопрос 3 (комплексная задача, практическое задание)* Разработать сценарий городского праздника в Гусь-Хрустальном – «праздника хрусталя».....

.....

Составитель _Чернышева

Т.Л. _____ И.О.Фамилия
(подпись)

Заведующий кафедрой

_____ И.О.Фамилия
(подпись)

«___» _____ 20 ____ г.

**Пример теста для зачета по «Анимационный
менеджмент» с ключами**

1. Наиболее высокий уровень досуговой деятельности – это

А Творчество

Б Развлечение

В Праздник

Г Самообразование

2. Основой развития личности становится

А Должностная инструкция

Б Профессиональное осознание

В Методическая рекомендация

Г Деятельность, свободная от внешнего принуждения

**3. Анимационная деятельность – это деятельность,
порождающая**

А Потребительское поведение

Б Стремление доминировать в коллективе

В Потребность в творчестве

Г Психологические комплексы

4. К функциям анимационной деятельности не относятся

А Психологическая

- Б Педагогическая
- В Рекламная
- Г Ребрендинговая

5. Анимационная программа – это

- А План проведения туристских, физкультурно-оздоровительных, культурно-массовых, познавательных и любительских занятий
- Б Удовлетворение физических потребностей туристов
- В Хобби
- Г То, что демонстрируется туристу без его участия

6. При разработке анимационной программы можно не учитывать

- А Национальность
- Б Возраст
- В Уровень образования
- Г Предпочитаемые продукты питания

7. Подготовительный этап при разработке анимационной программы не содержит

- А Определения целей и задач
- Б Создания сценариев анимационных мероприятий
- В Выбора места и времени проведения
- Г Отслеживания эффективности программы

8. Начальный этап при разработке анимационной программы предполагает

- А Написание сценария
- Б Выбор творческих коллективов
- В Награждение участников
- Г Установление контакта с туристами

9. В типологию направлений и программ туристской анимации не входит

- А Поздравительная
- Б Туристско-оздоровительная
- В Зрелищно-оздоровительная
- Г Познавательно-оздоровительная

10. Культурно-познавательная анимационная программа не включает

- А Посещение музеев

- Б Посещение концертов
- В Посещение фольклорных мероприятий
- Г Пиратскую вылазку

11.Методика анимационной деятельности не располагает

- А Театрализацией
- Б Подражанием
- В Иллюстрированием
- Г Игрой

12.Более ответственны по подготовке, сложны по своей структуре

- А Концерты
- Б Презентации
- В Театрализованные праздники и обряды
- Г Дефиле и показы мод

13.Технология создания и реализации анимационных программ

- Предполагает (вписать 4-ю)
- А Организационную
- Б Инструкторско-методическую
- В Режиссерскую
- Г Техническую

14.Для того, чтобы удачно составить развлекательную программу, можно не учитывать

- А Жанр
- Б Сценарный план
- В Название шоу-представления
- Г Меню ужина

15.Почему необходимо иметь в запасе несколько различных программ

- А Чтобы при разных сложившихся обстоятельствах смочь удовлетворить различные потребности и вкусы
- Б Чтобы использовать все эти программы в один день
- В Чтобы использовать типовые программы
- Г Чтобы чередовать их

16.Национальной особенностью американцев является то, что они

- А Тяготеют к коллективизму

- Б Аккуратны
- В Предпочитают путешествовать по собственной стране
- Г Не ценят деньги

17. Основная задача аниматоров –

- А Не давать людям скучать
- Б Отвлекать от времяпрепровождения в кругу семьи во время отдыха
- В Просвещать людей
- Г Внушать правила поведения

18. Аниматоры должны

- А Быть моложе 30 лет
- Б Работать в одиночку
- В Быть любителями выпить
- Г Быть эксцентричными

19. Аниматорам можно

- А Создавать конфликтные ситуации по отношению к гостям
- Б Входить в номера к гостям
- В Вступать в контакт с гостем в состоянии алкогольного опьянения
- Г Принимать пищу вместе с гостями

20. Вечернее шоу должно повторяться не чаще

- А 1 раз в месяц
- Б 1 раз в две недели
- В 2 раза в сезон
- Г 3 раза в неделю

21. В анимации нельзя обойтись без

- А Включения туристов в деятельность
- Б Использования типовых сценариев
- В Подтрунивания и иронизирования над туристами

2. Критерии оценки

- Ответ на билет (тест) для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает принципиальные ошибки, оценка составляет 2 _____ балла.
- Ответ на билет (тест) для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если

студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает не принципиальные ошибки, например, вычислительные, оценка составляет 3 балла.

- Ответ на билет (тест) для зачета билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, не допускает ошибок при решении задачи, оценка составляет 4 балла.
- Ответ на билет (тест) для зачета билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок и способен обосновать выбор метода решения задачи, оценка составляет 5 баллов.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 60 баллов (из 100 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к зачету/экзамену по дисциплине «Анимационный менеджмент»

Определение анимации

Виды анимации

Рекреационная анимация

Досуговая анимация

Туристская анимация

Гостиничная анимация

Экскурсионная анимация

Особенности работы с различными аудиториями туристов

Материальная база для обеспечения работы анимационной службы гостиниц и гостиничных комплексов

Ресурсы организации гостиничной анимации на базе отеля.

Понятие анимационного менеджмента

Технология создания анимационной программы

Экономическое обоснование анимационной программы

Гостиничные анимационные программы
Организация работы анимационной службы гостиничного предприятия
Требования к аниматору, правила поведения аниматора
Специфика анимационных программ в санаторно-курортных учреждениях
Специфика анимационных программ в прибрежных курортных гостиницах
Специфика анимационных программ в детских оздоровительных учреждениях
Специфика анимационных программ, организованных муниципалитетом для жителей
Анимация на различных видах транспорта: автобусах, круизных лайнерах, поездах, самолётах
Характеристики потребностей людей разного возраста и статуса применительно к созданию анимационных программ
Спортивная анимация
Культурно-познавательная анимация
Образовательная анимация
Приключенческо-игровая анимация
Творческо-трудовая анимация
Зрелищная анимация
Релаксационная анимация
Анимация в различных средах повседневной жизни: педагогическая, больничная, музейная, ресторанная, политическая и т.д.
Специфика организации и проведения вечерних шоу-программ
Продюсирование анимационных программ
Продвижение анимационных программ.

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра маркетинга и сервиса

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Анимационный менеджмент», 6 семестр

1. Методика оценки

Контрольная работа проводится по определённым темам, включает также задания. Например, базовое задание - разработать анимационную программу для утренней разминки гостей в санаторно –курортном учреждении; дополнительное (устное) - описать анимационные технологии, используемые в программах спортивной анимации.

- 1) Разработать анимационную программу для утренней разминки в курортном прибрежном отеле
- 2) Разработать анимационную программу для семейного послеобеденного досуга в гостинице (Турция, Сочи, Крым и т.д.)
- 3) Разработать анимационную программу для детей 3-5 лет, которые были оставлены на попечение аниматора в курортной гостинице
- 4) Разработать анимационную программу для вечернего мероприятия на круизном лайнере
- 5) Разработать анимационную программу для детей 9-14 лет в оздоровительном лагере
- 6) Разработать анимационную программу (спортивная анимация) в бассейне курортного отеля
- 7) Разработать анимационную программу в рамках клуба по интересам (хэндмэйд, рисование, вязание, вышивка и т.д.)
- 8) Разработать релаксационную анимационную программу в пятизвездочном SPA - отеле

2. Критерии оценки

Каждое задание контрольной работы оценивается в соответствии с приведенными ниже критериями.

Контрольная работа считается **невыполненной**, если анимационная программа не имеет креативной составляющей, например, тематики, не разработан сценарий, нет выбранный форм досуговой деятельности, которые должны программу составлять. Оценка составляет **2 балла (25)**.

Работа выполнена на **пороговом** уровне, если анимационная программа имеет определённую тематическую направленность, однако ее формат выбран без учета особенностей целевой аудитории, сценарий отличается рядом погрешностей. Оценка составляет **3 балла (50)**.

Работа выполнена на **базовом** уровне, если анимационная программа имеет тематическую составляющую, формат ее выбран с учетом особенностей целевой аудитории, однако наблюдается отсутствие креативной составляющей и сценарий имеет недочеты. Оценка составляет 4 балла (76-86).

Работа считается выполненной на **продвинутом** уровне, если детально разработан сценарий анимационной программы, программа имеет формат, соответствующий целевой аудитории, тематику, сценарий обладает креативной составляющей и не имеет необоснованных видов досуговой деятельности. Оценка составляет 5 баллов (87-100).

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

Комплект заданий для контрольной работы по дисциплине Анимационный менеджмент (наименование дисциплины)

Базовое задание. Разработать анимационную программу для детей 3-5 лет, которые были оставлены на попечение аниматора в курортной гостинице

Контрольная работа представляет разработанный сценарий анимационной программы с описанием места проведения (в данном случае, курортной гостиницы), целевой аудитории с пояснением причины выбора формата, времени, конкретной площадки в гостинице и общей продолжительности анимационной программы.

На самой защите контрольной работы студенту задается один вопрос по определённой теме курса.

Тема Разновидности анимационных технологий в гостинице.....
.....

Вариант 1 Определить особенности спортивной анимации в гостинице.....
.....

Задание 1 Описать анимационные технологии, используемые в программах спортивной анимации

Вариант 2 Определить особенности программ, направленных на детей и молодёжь в гостинице

Задание 1 Описать анимационные технологии, используемые в программах детской анимации

Тема Алгоритм создания анимационной программы

Вариант 1 Алгоритм создания анимационной программы в учреждениях досуга

Задание 1 Описать анимационные технологии, которые рекомендуются к использованию в музее, театре, ресторане

Вариант 2 Алгоритм создания анимационной программы в сфере здравоохранения и образования

Задание 1 Описать анимационные технологии, которые рекомендуются к использованию в общеобразовательной школе на занятиях младших школьников и в больнице для взрослых