

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Набережночелнинский институт (филиал)
Экономическое отделение



Утверждаю

Первый заместитель директора
НЧИ КФУ Симонова Л. А.



20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Имидж менеджера гостеприимства

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
 - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) Прошкина О.В.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-3	Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
ПК-3	Готовность к реализации проектов в туристской индустрии

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- методы формирования имиджа для организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
- приемы создания и управления имиджем менеджера гостеприимства в условиях реализации проектов в туристской индустрии.

Должен уметь:

- использовать преимущества имиджа в организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
- использовать психологические факторы восприятия имиджа в реализации проектов в туристской индустрии.

Должен владеть:

- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием имиджа менеджера гостеприимства;
- готовностью к реализации проектов в туристской индустрии.

Должен демонстрировать способность и готовность:

применять результаты освоения дисциплины в профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.8 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.02 "Туризм ()" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 5 курсе в 9 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы) на 180 часа(ов).

Контактная работа - 4 часа(ов), в том числе лекции - 2 часа(ов), практические занятия - 2 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 167 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 9 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 9 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Имидж и его компоненты.	9	1	0	0	32
2.	Тема 2. Имидж как интегральный социальный образ.	9	1	0	0	32

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3.	Тема 3. Инструментарий имиджмейкерства.	9	0	0	0	36
4.	Тема 4. Имидж менеджера гостеприимства: понятие, компоненты, структура.	9	0	1	0	34
5.	Тема 5. Особенности формирования имиджа в туризме.	9	0	1	0	33
	Итого		2	2	0	167

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Имидж и его компоненты.

1. Имиджология как наука, искусство, система взглядов о законах массовой коммуникации.
2. Становление имиджологии в странах Запада и в России.
3. Области знаний, изучающие различные аспекты формирования и функционирования имиджа: PR, социология, социальная психология, теории коммуникации, конфликтология, маркетинг, политология, менеджмент, риторика.
4. Основные этапы становления теории имиджа.
5. Определение имиджа.
6. Имидж как специально формируемый образ для достижения целей.
7. Свойства имиджа и функции имиджа.
8. Психологические факторы восприятия имиджа.
9. Имидж и его составляющие. Структура и слагаемые имиджа.
10. Значения имиджа.
11. Принципы построения имиджа.

Тема 2. Имидж как интегральный социальный образ.

1. Понятие имиджа как интегрального социального образа.
2. Источники формирования имиджа.
3. Устойчивые формы узнаваемых образов в российском социуме.
4. Связь имиджологии и паблик рилейшнз.
5. Теоретические и прикладные модели массовой коммуникации.
6. Стереотипы восприятия.
7. Характеристики аудитории, влияющие на восприятие информации; пол, возраст, этническая принадлежность, профессия, религия.
8. Психологические защиты потребителя от потока информации.
9. Визуализация. Медиатизация.
10. Образ и установка в рекламе.
11. Факторы, влияющие на работу политических образов.

Тема 3. Инструментарий имиджмейкерства.

1. Содержание категории имиджмейкерство.
2. Понятие инструментария в имиджологии и специфика его использования.
3. Основные инструменты: позиционирование, манипулирование, мифологизация.
4. Наиболее часто используемые приемы формирования имиджа: эмоционализация, акцентирование информации, замена целей, подача противоречивых сигналов, метафоризация, контекстное введение знаков.
5. Роль средств массовой информации в создании эффективного имиджа.
6. Оценка эффективности имиджевого воздействия с помощью опроса общественного мнения.
7. Нейролингвистическое программирование: основные принципы и границы применения метода.
8. Увлечения. Предметное окружение. Социопсихологические качества. Офис и визитки.
9. Приемы создания имиджэффекта (использование фасцинации, аттракции и др.).
10. Профессиональная этика имиджмейкера и проблемы, связанные с ее нарушением.

Тема 4. Имидж менеджера гостеприимства: понятие, компоненты, структура.

1. Личность, имидж и менеджер.
2. Психологический портрет слабого и сильного руководителя.
3. Компоненты имиджа менеджера: личностный, социальный, профессиональный.
4. Свойства имиджа менеджера - адекватность, ответственность, устойчивость, целостность, презентабельность.
5. Ценностные и технологические функции имиджмента менеджера гостеприимства.
6. Создание установки принятия имиджа руководителя: ситуативной, фиксированной.
7. Социально-психологический тренинг имиджевых качеств лидера и руководителя.
8. Материальное положение. Частная жизнь.
9. Окружение. Соперники и враги.
10. Роль этики и этикета в формировании и поддержании имиджа руководителя.
11. Этические качества имиджа мужчин и женщин - руководителей.
12. Имидж менеджера гостеприимства в процессе организации обслуживания туристов.

Тема 5. Особенности формирования имиджа в туризме.

1. Этнонациональные особенности этикета разных стран.
2. Личный имидж бизнесмена и его роль в успешном развитии туристического бизнеса.
3. Необходимые составляющие личного имиджа в туристическом бизнесе.
4. Ценность символического ресурса в бизнесе.
5. Функции менеджера гостеприимства.
6. Имидж турфирмы как важнейший фактор успеха бизнеса.
7. Стратегии формирования и поддержания имиджа турфирмы.
8. Имидж предприятия гостеприимства и корпоративная политика.
9. Опыт и ценность формирования имиджа организации на примере ведущих корпораций мирового уровня.
10. Роль имиджа в реализации проектов в туристской индустрии.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Семестр 9			
	<i>Текущий контроль</i>		
1	Устный опрос	ПК-3 , ОПК-3	1. Имидж и его компоненты. 2. Имидж как интегральный социальный образ.
2	Тестирование	ОПК-3 , ПК-3	3. Инструментарий имиджмейкерства.

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
3	Контрольная работа	ОПК-3, ПК-3	4. Имидж менеджера гостеприимства: понятие, компоненты, структура. 5. Особенности формирования имиджа в туризме.
	Экзамен	ОПК-3, ПК-3	

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Семестр 9					
Текущий контроль					
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	2
Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Экзамен	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Приложение. Развёрнутое содержание оценочных средств - в прикрепленном файле F_567576070/Imidzh_MU_k_Kontr_rab.pdf

Семестр 9

Текущий контроль

1. Устный опрос

Темы 1, 2

Тема 1. Имидж и его компоненты.

1. Определение имиджа.
2. Имидж как специально формируемый образ для достижения целей.
3. Психологические факторы восприятия имиджа.
4. Имиджелогия как система взглядов о законах массовой коммуникации.
5. Место имиджелогии в ряду научных дисциплин.
6. PR, социология, социальная психология, теории коммуникации, конфликтология, маркетинг, политология, менеджмент, риторика как составляющие имиджелогии.
7. Основные этапы становления теории имиджа.
8. Образ как субъективная картина мира.
9. Структура и слагаемые имиджа.
10. Поле жизнедеятельности, биография, карьера, возраст и здоровье как основные категории имиджа.

Тема 2. Имидж как интегральный социальный образ.

1. Принципы построения имиджа.
2. Понятия имиджа как интегрального социального образа.
3. Назовите известные вам теоретические и прикладные модели массовой коммуникации.
5. Свойства имиджа.
5. Функции имиджа.
6. Источники формирования имиджа.
7. Устойчивые формы узнаваемых образов в российском социуме.

8. Связь имиджологии и паблик рилейшнз.
9. Теоретические и прикладные модели массовой коммуникации.
10. Стереотипы восприятия.
11. Характеристики аудитории, влияющие на восприятие информации; пол, возраст, этническая принадлежность, профессия, религия).

Критерии оценки: тема доклада раскрыта, сделан вывод - 5 баллов; тема раскрыта, но не подведены итоги - 3 балла; тема доклада не раскрыта - 0 баллов.

2. Тестирование

Тема 3

1. Согласно теории менеджмента имидж руководителя является определяющим по отношению к ...
 - А) производительности труда работников;
 - Б) имиджу организации;
 - В) способам решения конфликтов;
 - Г) деловой репутации сотрудника организации.
2. Набор поведенческих правил, соответствующих конкретному учреждению, организации и/или конкретной должности менеджера в теории менеджмента обозначается термином...
 - А) оперативное управление;
 - Б) имидж менеджера;
 - В) коммуникационные навыки;
 - Г) роль руководителя.
3. К основным составляющим имиджа менеджера относят...
 - А) манеру говорить, выражать мысли;
 - Б) имидж, деловую репутацию организации;
 - В) его национально-этническую, конфессиональную принадлежность;
 - Г) внешний вид членов его команды.
4. В теории менеджмента к составляющим категории имидж руководителя не относится...
 - А) стиль принятия решений;
 - Б) внешний вид;
 - В) имидж его окружения;
 - Г) манера говорить, выражать мысли.
5. Ваш имидж - это восприятие вас другими людьми. Он складывается из того, как Вы:
 - А) смотрите;
 - Б) говорите;
 - В) одеваетесь;
 - Г) работаете;
 - Д) учитесь.
6. Отметьте то, что относится к оргтехнологиям формирования имиджа:
 - А) формирование стратегии;
 - Б) использование психотехник;
 - В) определение аудитории имиджа;
 - Г) определение наличия проблемы имиджа.
7. Когда имиджмейкер выявляет некоторые негативные жесты у прототипа имиджа и затем требует от него не проявлять их - это является:
 - А) психотехникой имитации подсознательной имиджформирующей информации;
 - Б) психотехникой блокирования негативной имиджформирующей информации;
 - В) психотехникой формирования доверия аудитории имиджа к опосредованному источнику информации.
8. Составьте правильную очередность этапов формирования имиджа:
 - А) использование психотехнологий;
 - Б) определение аудитории имиджа;
 - В) определение наличия проблемы имиджа;
 - Г) формирование стратегической цели.
9. Совокупность психологических средств и методов воздействия на человека для получения определенного психического эффекта называется
 - А) нейро-лингвистическим программированием;
 - Б) зомбированием;
 - В) психотехнологией;
 - Г) психотехникой.
10. Когда имиджмейкер выявляет некоторые негативные жесты у прототипа имиджа и затем требует от него не проявлять их - это является:
 - А) психотехникой имитации подсознательной имиджформирующей информации;

- Б) психотехникой блокирования негативной имиджформирующей информации;
В) психотехникой формирования доверия аудитории имиджа к опосредованному источнику информации.
11. К психотехникам воздействия непосредственно на подсознание членов аудитории имиджа относятся:
А) медитация;
Б) гипноз;
В) манипуляция;
Г) техника 25-го кадра.
12. Комплекс различных элементов, которые в сочетании дают наглядное и смысловое единство товаров и всей деятельности фирмы (организации) называют:
А) имиджем;
Б) фирменным стилем;
В) товарным знаком.
13. Что из перечисленного необходимо включить при формировании корпоративного имиджа:
А) отбор и формирование отличительных особенностей компании
Б) включение мифологизмов в систему ценностей потребителей товаров и услуг данной компании;
В) знаковое отображение образа компании;
Г) визуализация образа;
Д) вербальное выражение образа;
Е) все перечисленное.
14. Решающее влияние на формирование имиджа оказывает..
А) осознаваемая имиджформирующая информация;
Б) информация, поступающая из внешней среды;
В) подсознательная имиджформирующая информация.
15. Согласно З. Фрейду любая информация извне вначале проходит через:
А) подсознание;
Б) сознание;
В) одновременно через подсознание и сознание.

3. Контрольная работа

Темы 4, 5

В контрольной работе необходимо отразить содержание указанного вопроса с привязкой к процессу обслуживания потребителей и (или) туристов и реализации проектов в туристской индустрии. Для этого практический раздел работы должен быть представлен на примере любой туристской организации. Важно отразить практические методы формирования имиджа и приемы создания и управления имиджем менеджера гостеприимства в условиях реализации проектов в туристской индустрии, показать психологические факторы восприятия имиджа и преимущества благоприятного имиджа в организации обслуживания туристов. Критерии оценки: на высоком уровне выполнен и теоретический, и практический раздел работы - 25 баллов; выполнен только теоретический раздел - 10 баллов; работа выполнена с серьезными нарушениями или отсутствует - 0 баллов.

Темы контрольных работ

1. Типы и управление имиджем.
2. Роль в имиджелогии массовой психологии.
3. Позиционирование как инструмент имиджевой коммуникации.
4. Эмоционализация как составляющая коммуникативного воздействия.
5. Формат как процессы создания выгодных контекстов.
6. Визуализация как важная особенность имиджелогии.
7. Комплексное применение инструментария имиджелогии.
8. Специфика формирования политического имиджа.
9. Пути построения имиджа менеджера гостеприимства.
10. Основные социально-психологические функции массовой коммуникации, влияющие на формирование имиджа в туризме.
11. Общая модель имиджевой коммуникации.
12. Вербализация как компонент имиджевой коммуникации.
13. Технология отбора информации в сфере имиджевой коммуникации.
14. Имидж туристской организации.
15. Система характеристик в имиджелогии.
16. Имиджевые стратегии.
17. Имиджи стран.
18. Трехфакторная модель организации имиджелогического пространства.
19. Технология формирования имиджа менеджера гостеприимства.

20. Нормативно-правовое регулирования имиджмейкерства как профессиональной деятельности: зарубежный и российский опыт.
21. Проблемы и перспективы формирования и поддержания имиджа эффективного руководителя.
22. Проблемы управления массовым сознанием и поведением в работе имиджмейкера.
23. Общественное настроение и социальный стереотип.
24. Психология превращения информации в общественное мнение.
25. Стихийное и целенаправленное формирование имиджа.
26. Наиболее часто используемые приемы формирования имиджа: эмоционализация, акцентирование информации, замена целей, подача противоречивых сигналов, метафоризация, контекстное введение знаков.
27. Психологический портрет слабого и сильного руководителя.
28. Оценка эффективности имиджевого воздействия с помощью опроса общественного мнения.
29. Нейролингвистическое программирование: основные принципы и границы применения метода.
30. Профессиональная этика имиджмейкера и проблемы, связанные с ее нарушением.
31. Роль этики и этикета в формировании и поддержании имиджа руководителя.
32. Этические качества имиджа мужчин и женщин ? руководителей.
33. Этнонациональные особенности этикета разных стран.
34. Застолья и фуршеты: манеры поведения.
35. Личный имидж бизнесмена и его роль в успешном развитии бизнеса.
36. Необходимые составляющие личного имиджа в бизнесе.
37. Имидж фирмы как важнейший фактор успеха бизнеса.
38. Стратегии формирования и поддержания имиджа фирмы.
39. Имидж организации и корпоративная политика.
40. Функции менеджера гостеприимства и его место в структуре организации.
41. Опыт и ценность формирования имиджа организации на примере ведущих корпораций мирового уровня.
42. Имидж страны, региона, города, села ? управленческие и политические составляющие.
43. Проблемы управления массовым сознанием и поведением в работе имиджмейкера.
44. Психология превращения информации в общественное мнение.
45. Стихийное и целенаправленное формирование имиджа.
46. Влияние имиджа на организацию процесса обслуживания туристов.
47. Влияние имиджа на реализацию проектов в туристской индустрии.

Экзамен

Вопросы к экзамену:

Вопросы к экзамену

1. Имиджология как наука, искусство, система взглядов о законах массовой коммуникации.
2. Становление имиджологии в странах Запада и в России.
3. Основные этапы становления теории имиджа.
4. Определение имиджа.
5. Имидж как специально формируемый образ для достижения целей.
6. Свойства имиджа и функции имиджа.
7. Психологические факторы восприятия имиджа.
8. Имидж и его составляющие. Структура и слагаемые имиджа.
9. Принципы построения имиджа.
10. Понятие имиджа как интегрального социального образа.
11. Источники формирования имиджа.
12. Содержание категории имиджмейкерство.
13. Понятие инструментария в имиджологии и специфика его использования.
14. Приемы формирования имиджа: эмоционализация, акцентирование информации, замена целей, подача противоречивых сигналов, метафоризация, контекстное введение знаков.
15. Роль средств массовой информации в создании эффективного имиджа.
16. Оценка эффективности имиджевого воздействия с помощью опроса общественного мнения.
17. Приемы создания имиджэффекта (использование фасцинации, аттракции и др.).
18. Свойства имиджа менеджера ? адекватность, ответственность, устойчивость, целостность, презентабельность.
19. Ценностные и технологические функции имиджмента менеджера гостеприимства.
20. Этические качества имиджа мужчин и женщин ? руководителей.
21. Имидж менеджера гостеприимства в процессе организации обслуживания туристов.
22. Этнонациональные особенности этикета разных стран.
23. Личный имидж бизнесмена и его роль в успешном развитии туристического бизнеса.
24. Необходимые составляющие личного имиджа в туристическом бизнесе.
25. Функции менеджера гостеприимства.
26. Имидж турфирмы как важнейший фактор успеха бизнеса.

27. Стратегии формирования и поддержания имиджа турфирмы.
28. Имидж предприятия гостеприимства и корпоративная политика.
29. Опыт и ценность формирования имиджа организации на примере ведущих корпораций мирового уровня.
30. Роль имиджа в реализации проектов в туристской индустрии.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Семестр 9			
Текущий контроль			
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	10
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	2	15
Контрольная работа	Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	25
Экзамен	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Википедия - <http://ru.wikipedia.org>

Справочная система Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

Федеральная служба государственной статистики - <https://www.gks.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Обучение строится на основе лекционных и практических занятий. Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины, которые освещаются, в основном, на проблемном уровне. В процессе изучения курса студенты получают устойчивые знания о значении и роли дисциплины в современной экономике. Теоретическое освоение курса предполагает изучение особенностей темы, осмысление круга проблем, определяющих теорию вопроса и необходимые компетенции.
практические занятия	Практическое освоение курса предполагает приобретение конкретных навыков в данной сфере. Студенты должны приобрести навыки, обозначенные в требованиях к направлению, знать, уметь и владеть указанными компетенциями. Практические занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем изучаемой дисциплины и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы студентов. На практических занятиях студенты учатся грамотно грамматически и лексически излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, осуществлять диалогические высказывания в рамках заданной темы, а также профессионально и качественно выполнять практические задания по темам и разделам дисциплины. Все это помогает приобрести навыки и умения, необходимые современному специалисту и способствует развитию профессиональной компетентности. При подготовке к практическим занятиям необходимо изучить лекции и дополнительный материал, указанный в списке источников.
самостоятельная работа	Самостоятельная работа является внеаудиторной и предназначена для самостоятельного ознакомления студента с определенными разделами курса по литературе, рекомендованной для выполнения индивидуальных заданий по курсу. Задания к самостоятельной работе заключаются: в подготовке к тестированию; в подготовке к контрольной работе; в подготовке к экзамену.

Вид работ	Методические рекомендации
устный опрос	<p>Доклад - письменная работа объемом 1-2 страницы, краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Доклад должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу.</p> <p>Требования к языку доклада: он должен отличаться точностью, краткостью, ясностью и простотой.</p> <p>Основная часть доклада должна раскрывать содержание вопроса, указанного в заголовке. Заключение содержит главные выводы и итоги.</p> <p>Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм слева и 15 мм справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5.</p> <p>При проверке доклада преподавателем оцениваются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Знания фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей. 2. Характеристика реализации цели и задач исследования (актуальность информации, раскрытие темы, правильность выбора методов анализа; соответствие выводов решаемым задачам, озаглавленным в вопросе, убедительность выводов). 3. Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению). 4. Степень завершенности исследования, спорность или однозначность выводов. 5. Использование литературных источников. 6. Культура письменного изложения материала. 7. Культура оформления материалов работы. <p>Объективность оценки предусматривает отражение как положительных, так и отрицательных сторон работы, например, умение сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей; обобщать полученную информацию; оценивать прослушанное и прочитанное; фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; формулировать тезисы; подготовить и представить сообщения, доклад, презентацию; работать в паре, в группе, взаимодействуя друг с другом; пользоваться реферативными и справочными материалами; обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам; пользоваться словарями различного характера.</p>
тестирование	<p>Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.</p>
контрольная работа	<p>Контрольная работа должна раскрывать содержание указанного вопроса, иметь своим результатом нахождение правильного ответа за задание или вопрос. При подготовке к контрольной работе необходимо изучить лекционный материал. Допускается использование ресурсов интернет, законодательно-нормативной базы, программного обеспечения. Подробные методические рекомендации, требования к оформлению и структуре работы представлены в прилагаемом файле (Методические указания к контрольной работе).</p>
экзамен	<p>Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять освоенные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий. При подготовке к экзамену необходимо прорабатывать каждый из приведенных вопросов с помощью материалов лекций, а также нормативных источников, которые разбирались на занятиях в течение семестра и были рекомендованы к самостоятельному изучению.</p>

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм"

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Основная литература:

1. Андреева С.В. Имиджология : конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 'Социально-культурная деятельность', профиль 'Постановка и продюсирована культурно-досуговых программ', квалификация (степень) выпускника 'бакалавр' / С.В. Андреева. - Кемерово : КемГИК, 2017. - 72 с. - ISBN 978-5-8154-0400-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041245> (дата обращения: 12.06.2020)
2. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2020. - 524 с. - ISBN 978-5-394-03597-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093519> (дата обращения: 12.06.2020)
3. Лысикова О. В. Имиджология и публик рилейшнз в социокультурной сфере: учебное пособие / О. В. Лысикова, Н. П. Лысикова. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 168 с. - ISBN 978-5-89349-853-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1048009> (дата обращения: 12.06.2020)

Дополнительная литература:

4. Асмолова, М. Л. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций: Уч.пос. / Асмолова М. Л. - 2-е изд. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 161 с.: - (Президентская программа подготовки управленческих кадров). - ISBN 978-5-16-104046-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003086> (дата обращения: 12.06.2020)
5. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 229 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-102396-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087046> (дата обращения: 12.06.2020)
6. Пикулева, О. А. Психология самопрезентации личности : монография / О.А. Пикулёва. - МОСКВА : ИНФРА-М, 2020. - 320 с. - (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-103427-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091021> (дата обращения: 12.06.2020)
7. Шарков, Ф. И. Коммуникология : энциклопедический словарь / Ф. И. Шарков. - 3-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2019. - 766 с. - ISBN 978-5-394-02169-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093003> (дата обращения: 12.06.2020)
8. Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. - Москва : ИД 'ФОРУМ' : ИНФРА-М, 2019. - 176 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107016-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726> (дата обращения: 12.06.2020)

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.8 Имидж менеджера гостеприимства

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.