РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА
Казанский филиал

**УТВЕРЖДАЮ**
И.о. директора КФ РМАТ
Пономарева С.И.
«____» _____2021 г.

**Р А Б О Ч А Я  П Р О Г Р А М М А**

По дисциплине Б1.УОО.12 «**Имидж гостиничного предприятия»**

Направление подготовки 38.03.02 **«Менеджмент »**
(шифр) (наименование)

Профиль подготовки «**Менеджмент туризма, гостиничных и ресторанных предприятий»**

Квалификация (степень) выпускника **БАКАЛАВР**

Кафедра-разработчик рабочей программы: **менеджмента, гуманитарных и естественно-научных дисциплин**

Курс 3 семестр 6.

| | Очная форма обучения | | Очно-заочная форма обучения | |
|---|---|---|---|---|
| | Часы | Зачетные единицы | Часы | Зачетные единицы |
| Лекции | 18 | | 10 | |
| Практические занятия | 36 | | 20 | |
| Семинарские занятия | - | | - | |
| Лабораторные занятия | - | | - | |
| ГК | 2 | | 2 | |
| ПАконт | 2 | | 2 | |
| Самостоятельная работа | 48 | | 72 | |
| Форма аттестации | Зачет -2 | | Зачет -2 | |
| Всего | 108 | 3 | 108 | 3 |

Казань, 2021 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 38.03.02 «Менеджмент» ( Приказ МОН РФ №970 от 12 августа 2020 г.

Разработчик программы: Храмова Н.А.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры протокол от 31 августа 2021 г. № 1

Зав. кафедрой _____ Хуснутдинов Р.А.

## *1. Цели освоения дисциплины*

***Целью курса «Имидж гостиничного предприятия» является*** приобретение студентами фундаментальных основ создания положительного имиджа гостиничного предприятия, обучение технологии формирования положительного имиджа компании, ее руководителей, менеджеров и продукции/услуг, а также определение стратегий снижения негативных последствий ухудшения имиджа.

## *2. Перечень планируемых результатов обучения*

***Компетенции обучающегося и их индикаторы, формируемые в результате освоения дисциплины***

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|---|---|---|
| ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов и сотрудников служб, отделов гостиничных комплексов | ПК 1.1 Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса<br>ПК 1.2 Способен оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | **Знать:**<br>**-** Методы оценки и обеспечения текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.<br>**Уметь:**<br>**-** Формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.<br>**Владеть навыками:**<br>-Формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства. |

| | | |
|---|---|---|
| ПК-3 способен осуществлять стратегическое управление гостиничным комплексом | ПК-3.1. Способен проводить анализ и оценку деятельности гостиничного комплекса<br>ПК-3.2. Способен осуществлять разработку и реализацию стратегии развития гостиничного комплекса | **Знать:**<br>**-** Стратегию развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания с учетом наиболее важных факторов внешней и внутренней среды, а также особенностей жизненного цикла, на котором находится предприятие.<br>**Уметь:**<br>**-** Проводить исследования рынка индустрии гостеприимства и питания, обосновывать основные тренды и проблемы, факторы конкурентоспособности, разрабатывать на основе полученных результатов исследования концепцию предприятий сферы гостеприимства и общественного питания<br>**Владеть навыками:**<br>- Осуществления эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания |

## *2. Место дисциплины в структуре ОП*

Дисциплина «Имидж гостиничного предприятия» относится к дисциплине, формируемой участниками образовательных отношений. ОПОП. Компетенции, формируемые дисциплиной «Имидж гостиничного предприятия», также формируется и на других этапах в соответствии с учебным планом.

## *4. Структура и содержание дисциплины*

***Очное обучение***

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, всего 108 часа, из них контактную работу обучающихся выделено 54 часа, на самостоятельную работу выделено 48 часов.

| № п/п | Раздел дисциплины | Лекция | Практическое занятие | СРС | Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Теоретические аспекты формирования имиджа гостиничного предприятия (ПК-1; ПК-3) | *2* | *4* | 6 | реферат, доклад |
| 2 | Психология позитивного имиджа организации (ПК-1; ПК-3) | *2* | *4* | 6 | Тест, дискуссия |
| 3 | Основные этапы и средства формирования имиджа (ПК-1; ПК-3) | *2* | *4* | 6 | Контрольная работа |
| 4 | Моделирование имиджа (ПК-1; ПК-3) | *2* | *4* | 6 | тест, эссе |
| 5 | Организация работы офиса как элемент формирования имиджа (ПК-1; ПК-3) | *2* | *4* | 6 | Опрос, презентация |
| 6 | Имиджевая реклама и паблик рилейшнз в индустрии гостеприимства (ПК-1; ПК-3) | *4* | *4* | 6 | коллоквиум |
| 7 | Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля (ПК-1; ПК-3) | *2* | *4* | 6 | тест |
| 8 | Стратегическое управление имиджем гостиничного предприятия (ПК-1; ПК-3) | *2* | *6* | 6 | Опрос, презентация |
| | Итого | *18* | *36* | 48 | зачет |

***Очно-заочное обучение***

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, всего 108 часа, из них контактную работу обучающихся выделено 30 часа, на самостоятельную работу выделено 72 часа.

| № п/п | Раздел дисциплины | Лекция | Практическое занятие | СРС | Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Теоретические аспекты формирования имиджа гостиничного предприятия (ПК-1; ПК-3) | *1* | *2* | 9 | реферат, доклад |
| 2 | Психология позитивного имиджа организации (ПК-1; ПК-3) | *1* | *2* | 9 | Тест, дискуссия |
| 3 | Основные этапы и средства формирования имиджа (ПК-1; ПК-3) | *2* | *2* | 9 | Контрольная работа |
| 4 | Моделирование имиджа (ПК-1; ПК-3) | *1* | *2* | 9 | тест, эссе |
| 5 | Организация работы офиса как элемент формирования имиджа (ПК-1; ПК-3) | *2* | *2* | 9 | Опрос, презентация |
| 6 | Имиджевая реклама и паблик рилейшнз в индустрии гостеприимства (ПК-1; ПК-3) | *1* | *2* | 9 | коллоквиум |
| 7 | Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля (ПК-1; ПК-3) | *1* | *2* | 9 | тест |
| 8 | Стратегическое управление имиджем гостиничного предприятия (ПК-1; ПК-3) | *1* | *4* | 9 | Опрос, презентация |
| | Итого | *10* | *20* | 72 | зачет |

## *5. Содержание лекционных занятий по темам*

**Тема** *Теоретические аспекты формирования имиджа гостиничного предприятия*

Понятие имиджа, его задачи, функции и структура. Задачи имиджа организации. Функции имиджа организации. Структура имиджа организации. Особенности формирования имиджа гостиничного предприятия.

**Тема** *Психология позитивного имиджа организации*

Имидж как психологическая PR-категория. Основные характеристики имиджа как психического образа, его виды и функции. Имидж организации: базовые структурные модели. Психологические рекомендации по формированию

положительного имиджа организации (в том числе имидж руководителя, персонала).

**Тема** *Основные этапы и средства формирования имиджа предприятия*

Определение целевой аудитории. Разработка концепции имиджа. Формирование, внедрение и закрепление имиджа в сознании потребителя. Визуальные средства. Рекламные средства. Мероприятия паблик рилейшнз (PR-мероприятий). Фирменный стиль.

**Тема** *Моделирование имиджа*

Управление имиджем. Компоненты имиджевого механизма. Имиджевые психотехники. Имиджевый механизм.

**Тема** *Организация работы офиса как элемент формирования имиджа*

Рекомендации по работе с клиентами с целью установления благоприятного первоначального контакта. Правила работы на телефоне. Интерьер, дизайн, оборудование современного офиса. Особенности флор-декора в офисе. Подбор мебели в офисе.

**Тема** *Имиджевая реклама и паблик рилейшнз в индустрии гостеприимства*

Имиджевая реклама в индустрии гостеприимства. Основные средства рекламы в индустрии гостеприимства. Группы рекламы: газетно-журнальная, печатная, световая, оформительская продукция и фотореклама, радиореклама, устные сообщения и объявления, теле- и кинореклама, рекламные ролики. Сувенирная и представительская продукция предприятий индустрии гостеприимства. Формы наружной рекламы. PR-мероприятия в индустрии гостеприимства. PR-акции применяемые в практике гостиничного и ресторанного дела.

**Тема** *Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля*

Сущность и цели корпоративной культуры в индустрии гостеприимства. Корпоративная идентичность. Корпоративная миссия.

**Тема** *Стратегическое управление имиджем гостиничного предприятия*

Формирование конкурентных преимуществ гостиничного предприятия в процессе стратегического управления. Парадигма имиджа в стратегическом управлении. Модель стратегического управления имиджем гостиничного предприятия. Реализация стратегического управление имиджем гостиничного предприятия.

## *6. Содержание практических занятий*

| Содержание занятий | очн |
|---|---|
| Формирование команды. Создание PR-агентства. | 1 |
| Исследование имиджа товара. Имидж товара, услуги | 2 |
| Исследование имиджа товара. Целевые аудитории гостиничного предприятия | 1 |
| Исследование имиджа руководителя. Имидж руководителя | 1 |
| Имидж организации в СМИ | 1 |
| Исследование корпоративной культуры гостиничного предприятия | 1 |
| Исследование социального имиджа. Исследование социального имиджа | 1 |
| PR-стратегия по совершенствованию корпоративного имиджа. | 1 |

| | |
|---|---|
| Защита проекта | 2 |
| ИТОГО | 14 |

В процессе проведения практических занятий применяются новые технологии обучения как деловые и ролевые игры; проектно-организованные технологии обучения работе в команде над комплексным решением практических задач, а также использование компьютерных технологий.

## 7. *Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины для самостоятельной работы обучающихся*


1. Горчакова, В.Г. Имиджелогия: теория и практика : учебное пособие / В.Г. Горчакова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 335 с. : ил., табл., схемы - Библиогр.: с. 294-310. - ISBN 978-5-238-02095-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: : http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115022
2. Горчакова В.Г. Имидж- ключ к успеху/И. Гончарова.- Ростов н/Д.: ФЕНИКС, 2011.- 284с.


Самостоятельная работа по данному курсу состоит из двух частей:

***1.*** *Изучение теоретических основ курса,* используя источники, данные в списке литературы.

*Контроль* осуществляется с помощью:

- выполнения контрольных работ;
- ответов на вопросы теста;
- подготовки ответов на вопросы подготовки к зачету.

***2.*** *Подготовки к практическим занятиям* в соответствии с тематическим планом их проведения.

*Контроль* осуществляется преподавателями во время проведения практикумов, при этом в конце каждого семинара студент получает оценку за выполнение индивидуальной самостоятельной работы.

| Задания и темы, выносимые на самостоятельную работу | Время на подготовку, час | Форма СРС | Форма контроля | Литература (номера источников) |
|---|---|---|---|---|
| 1.Формирование служебного имиджа. | 1 | написание реферата | Тест, доклад | 1,4 |
| 2.Современные коммуникационные технологии, используемые в создании имиджа. | 1 | домашнее задание | Доклад | 1,2 |
| 3.Культура деловых взаимоотношений. | 1 | написание реферата | Контрольная работа | 2,4 |
| 4.Имидж организации: базовые структурные модели. Психологические рекомендации по формированию положительного имиджа организации (в том числе имидж руководителя, персонала). | 2 | домашнее задание | Контрольная работа | 3,4 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5.Речевой имидж | 1 | написание реферата | Тест | 4 |
| 6.Основные принципы и этапы формирования имиджа. Современные технологии создания имиджа. | 2 | домашнее задание | Доклад | 1 |
| 7.Этикет деловых встреч. | 1 | написание реферата | Коллоквиум | 1,2 |
| 8.Деловая внешность, деловое общение и деловой этикет. | 1 | домашнее задание | Реферат | 2 |
| 9.Эффективная презентация. | 1 | написание реферата | Тест, реферат | 1,4 |
| 10.Элементы личностного имиджа: средовый, габитарный, вербальный, кинетический, овеществленный. | 1 | домашнее задание | Тест, реферат | 4 |
| 11.Организация современного офиса. | 2 | написание реферата | Контрольная работа | 1,3 |
| 12.Типы речевого поведения менеджеров гостеприимства различного типа. | 1 | домашнее задание | Доклад | 2,4 |
| 13.Основные характеристики имиджа организации. | 1 | написание реферата | Коллоквиум | 1,3 |
| 14.Функции и основные компоненты корпоративного имиджа. Компоненты фирменного стиля. | 2 | домашнее задание | Тест, доклад | 5 |
| 15.Профессиональные требования к менеджеру гостеприимства. | 2 | написание реферата | Тест, коллоквиум | 1 |
| 16.Приемы создания имиджэффекта. | 1 | домашнее задание | Контрольная работа | 2,4 |
| 17.Основные составляющие личного имиджа | 1 | написание реферата | Реферат, доклад | 3,4 |
| 18.Роль средств массовой информации в создании эффективного имиджа. | 1 | домашнее задание | Доклад | 2,4 |
| 19.Критерии подбора цвета и стиля. Основные требования к мужскому и женскому деловому костюму. | 1 | написание реферата | Контрольная работа | 3,4 |
| 20.Критерии выбора модели поведения. | 1 | написание реферата | Тест, доклад | 1,2,4 |
| 21.Диалог, дискуссия, спор. Культура спора. | 1 | написание реферата | Тест, реферат | 2 |
| 22.Виды совещаний. 23.Эффективное совещание | 1 | написание реферата | Контрольная работа, тест | 1,4 |
| 24.Виды совещаний. Эффективное совещание. | 1 | написание реферата | Тест, доклад | 1,2,4 |
| 25.Переговоры. Подготовка, организация переговоров. Тактика ведения переговоров. | 1 | написание реферата | Контрольная работа, реферат | 1,2,3 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 26.Публичное выступление. Особенности подготовки к выступлению по радио, телевидению. | 1 | написание реферата | Контрольная работа, доклад | 1,2,3 |
| 27.Организация приемов. | 1 | написание реферата | Тест, реферат | 1-4 |
| 28.Эффективная презентация. | 1 | написание реферата | Доклад | 4 |
| 29.Имиджмейкинг. | 1 | написание реферата | Коллоквиум, доклад | 4 |
| 30.Система имиджмейкинга в фирме. | 1 | написание реферата | Контрольная работа, тест | 1-4 |
| 31.Паблик Рилейшинз и имидж фирмы. | 1 | написание реферата | Контрольная работа | 3,4 |

| Наименование оценочного средства | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код контролируемой компетенции |
|---|---|---|
| Тест | Все темы | (ПК-1; ПК-3) |
| коллоквиум, собеседование | Теоретические аспекты формирования имиджа гостиничного предприятия | (ПК-1; ПК-3) |
| контр. раб | Имиджевая реклама и паблик рилейшнз в индустрии гостеприимства | (ПК-1; ПК-3) |
| дискуссии, полемики | | (ПК-1; ПК-3) |
| эссе | Психология позитивного имиджа организации. | (ПК-1; ПК-3) |
| круглый стол | Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля | (ПК-1; ПК-3) |
| Вопросы к зачету | Все темы | (ПК-1; ПК-3) |

## *9. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины*

### *Основная литература*


1. Горчакова, В.Г. Имиджелогия: теория и практика : учебное пособие / В.Г. Горчакова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 335 с. : ил., табл., схемы - Библиогр.: с. 294-310. - ISBN 978-5-238-02095-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115022


### *Дополнительная литература*


1. Шарков, Ф.И. Константы гудвилла: стиль, паблисити, репутация, имидж и
2. бренд фирмы : учебное пособие / Ф.И. Шарков. – 4-е изд., стер. – Москва :
3. Дашков и К°, 2019. – 272 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573436 (дата обращения: 12.02.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03152-6.

4. Горчакова, В.Г. Имидж. Искусство и реальность : учебное пособие / В.Г. Горчакова. – Москва : Юнити, 2015. – 279 с. : ил., схемы – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115024 (дата обращения: 12.02.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01930-7.

***10.3. Ежегодно обновляемое программное обеспечение дисциплины***

1. **Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ»** (Договор с ООО «Центропарк» №10809/2019 от 12.12.2018г.);
2. **Microsoft Windows 10** (Лицензионный сертификат. Лицензия № 87550328 от 30 января 2019г.; Сублицензионный договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr000327736 от 16 января 2019г.; Акт предоставления прав от ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr008098 от 05.02.2019);
3. **Microsoft Office** (Сублицензионный договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr000327736 от 16 января 2019г.; Акт предоставления прав от ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr008098 от 05.02.2019);
4. **Microsoft Project** (Сублицензионный договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr000327736 от 16 января 2019г.; Акт предоставления прав от ЗАО "СофтЛайн Трейд" №Tr008098 от 05.02.2019).

***10.4.Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы***

1. www.elibrary.ru – научная электронная библиотека;
2. www.techlibrary.ru – техническая библиотека.
3. http://window.edu.ru – электронная библиотека. Единое окно доступа к образовательным ресурсам.
4. http://www.twirpx.com – Все для студента
5. **Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ»** (Договор с ООО «Центропарк» №10809/2019 от 12.12.2018г.)
6. http://www.7st.ru/
7. http://www.pr-dialog.com/
8. http://www.rwr.ru/
9. http://www.sostav.ru/ - Информационно-аналитический портал, посвященный рынку рекламы.

**Электронно-библиотечная система:** «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru

## 11. Методические указания для преподавателей по организации воспитательной работы с обучающимися

Методическое обеспечение процесса воспитания обучающихся выступает одним из определяющих факторов высокого качества образования.

Преподаватель вуза, демонстрируя высокий профессионализм, эрудицию, четкую гражданскую позицию, самодисциплину, творческий подход в решении профессиональных задач, в ходе образовательного процесса способствует формированию гармоничной личности.

При реализации дисциплины преподаватель может использовать следующие методы воспитательной работы:

- методы формирования сознания личности (беседа, диспут, внушение, инструктаж, контроль, объяснение, пример, самоконтроль, рассказ, совет, убеждение и др.);
- методы организации деятельности и формирования опыта поведения (задание, общественное мнение, педагогическое требование, поручение, приучение, создание воспитывающих ситуаций, тренинг, упражнение, и др.);
- методы мотивации деятельности и поведения (одобрение, поощрение социальной активности, порицание, создание ситуаций успеха, создание ситуаций для эмоционально-нравственных переживаний, соревнование и др.)

При реализации дисциплины преподаватель должен учитывать следующие направления воспитательной деятельности:

*Гражданское и патриотическое воспитание:*

- формирование у обучающихся целостного мировоззрения, российской идентичности, уважения к своей семье, обществу, государству, принятым в семье и обществе духовно-нравственным и социокультурным ценностям, к национальному, культурному и историческому наследию, формирование стремления к его сохранению и развитию;
- формирование у обучающихся активной гражданской позиции, основанной на традиционных культурных, духовных и нравственных ценностях российского общества, для повышения способности ответственно реализовывать свои конституционные права и обязанности;
- развитие правовой и политической культуры обучающихся, расширение конструктивного участия в принятии решений, затрагивающих их права и интересы, в том числе в различных формах самоорганизации, самоуправления, общественно-значимой деятельности;
- формирование мотивов, нравственных и смысловых установок личности, позволяющих противостоять экстремизму, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам, межэтнической и межконфессиональной нетерпимости, другим негативным социальным явлениям.

*Духовно-нравственное воспитание:*

- воспитание чувства достоинства, чести и честности, совестливости, уважения к родителям, учителям, людям старшего поколения;
- формирование принципов коллективизма и солидарности, духа милосердия и сострадания, привычки заботиться о людях, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- формирование солидарности и чувства социальной ответственности по отношению к людям с ограниченными возможностями здоровья, преодоление психологических барьеров по отношению к людям с ограниченными возможностями;

- формирование эмоционально насыщенного и духовно возвышенного отношения к миру, способности и умения передавать другим свой эстетический опыт.

*Культурно-просветительское воспитание:*

- формирование уважения к культурным ценностям родного города, края, страны;
- формирование эстетической картины мира;
- повышение познавательной активности обучающихся.

*Научно-образовательное воспитание:*

- формирование у обучающихся научного мировоззрения;
- формирование умения получать знания;
- формирование навыков анализа и синтеза информации, в том числе в профессиональной области.

***Физическое воспитание:***

- формирование ответственного отношения к своему здоровью, потребности в здоровом образе жизни;
- формирование культуры безопасности жизнедеятельности;
- формирование системы мотивации к активному и здоровому образу жизни, занятиям спортом, культуры здорового питания и трезвости.

***Профессионально-трудовое воспитание:***

- формирование добросовестного, ответственного и творческого отношения к разным видам трудовой деятельности;
- формирование навыков высокой работоспособности и самоорганизации, умение действовать самостоятельно, мобилизовать необходимые ресурсы, правильно оценивая смысл и последствия своих действий;

***Экологическое воспитание:***

- формирование экологической культуры, бережного отношения к родной земле, экологической картины мира, развитие стремления беречь и охранять природу;

## 12. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

1. MS Excel,
2. TensorFlow (Google)
3. Microsoft Cognitive Toolkit (CNTK)

## *13. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса*

Лекционные занятия:

1. комплект электронных презентаций/слайдов,
2. аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Практические занятия:

1. презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук)