

Кафедра туризму та економіки підприємства

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

завідувач кафедри туризму  
та економіки підприємства

Людмила БЕЗУГЛА

«25» жовтня 2024 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
«ІМІДЖОЛОГІЯ У СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ»**

Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	07 Управління та адміністрування 241 Готельно-ресторанна справа 242 Туризм і рекреація 075 Маркетинг
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Освітньо-професійна програма	«Готельно-ресторанний бізнес», «Туристична діяльність», «Маркетинг»
Статус	Вибіркова
Загальний обсяг	4 кредити ЄКТС (120 годин)
Форма підсумкового контролю	Диференційований залік
Термін викладання	2-й семестр, 4 чверть
Мова викладання	українська

Викладач: к.е.н., доцент, доцент кафедри туризму та економіки підприємства  
Бондаренко Л.А.

Робоча програма навчальної дисципліни «Іміджологія у сфері обслуговування» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальностей 242 Туризм і рекреація, 241 Готельно-ресторана справа та 075 Маркетинг, ОПП «Готельно-ресторанний бізнес», «Туристична діяльність», «Маркетинг». Нац. техн. ун-т. «Дніпровська політехніка», каф. туризму та економіки підприємства. Д.: НТУ «ДП», 2024. 13 с.

Розробниця: к.е.н., доцент, доцент кафедри туризму та економіки підприємства Бондаренко Людмила Анатоліївна

Робоча програма регламентує:

- мету дисципліни;
- дисциплінарні результати навчання, сформовані на основі трансформації очікуваних результатів навчання освітньої програми;
- базові дисципліни;
- обсяг і розподіл за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять;
- програму дисципліни (тематичний план за видами навчальних занять);
- алгоритм оцінювання рівня досягнення дисциплінарних результатів навчання (шкали, засоби, процедури та критерії оцінювання);
- інструменти, обладнання та програмне забезпечення;
- рекомендовані джерела інформації.

Робоча програма призначена для реалізації компетентнісного підходу під час планування освітнього процесу, викладання дисципліни, підготовки здобувачів до контрольних заходів, контролю провадження освітньої діяльності, внутрішнього та зовнішнього контролю забезпечення якості вищої освіти, акредитації освітніх програм у межах спеціальності.

Погоджено рішенням науково-методичної комісії спеціальності 242 Туризм і рекреація (242 Туризм) (протокол №3 від 25.10.2024 р.).

## ЗМІСТ

1. МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	4
2. ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ .....	4
3. БАЗОВІ ДИСЦИПЛІНИ .....	4
4. ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ .....	4
5. ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ .....	5
6. ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ .....	6
6.1. Шкали.....	7
6.2. Засоби та процедури .....	7
6.3. Критерії .....	8
7. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ .....	11
8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ.....	11

## 1. МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Мета дисципліни** – формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань щодо створення публічного імідж-образу підприємства у сфері обслуговування для отримання зворотного зв'язку з масовою аудиторією.

Реалізація мети вимагає декомпозиції програмних результатів навчання в дисциплінарні та відбір змісту навчальної дисципліни за цим критерієм.

## 2. ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Дисциплінарні результати навчання (ДРН)	
Шифр ДРН	Зміст
ДРН1	Знати методи, засоби, технологічні процедури і форми впливу на особистість, установу, групи
ДРН2	Знати основні аспекти використання існуючих знакових систем у створенні іміджу послуг і організацій у туризмі
ДРН3	Знати цикл створення, збереження і використання іміджу
ДРН4	Володіти навичками колористики та стилістики
ДРН5	Вміти розробляти фірмовий стиль туристичного підприємства; готувати і проводити само презентації та корпоративні презентації.
ДРН6	Вміти виокремлювати бажані риси і характер поведінки об'єкту в суспільстві, державі, установі, групі
ДРН7	Вміти формувати знання про імідж, його види, ознаки і властивості, проводити аналіз процесів іміджування особистості, установи, держави тощо

## 3. БАЗОВІ ДИСЦИПЛІНИ

Додаткових вимог до базових дисциплін не встановлюється.

## 4. ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ

Вид навчальних занять	Розподіл за формами навчання, години					
	денна			заочна		
	обсяг	аудиторні заняття	самостійна робота	обсяг	аудиторні заняття	самостійна робота
лекційні	60	20	40	60	4	56
практичні	60	20	40	60	4	56
<b>РАЗОМ</b>	<b>120</b>	<b>40</b>	<b>80</b>	<b>120</b>	<b>8</b>	<b>112</b>

## 5. ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ

Шифри ПР	Види та тематика навчальних занять	Обсяг складових, години
	<b>ЛЕКЦІЇ</b>	<b>60</b>
ДРН1 ДРН2 ДРН7	<b>Тема 1. ІМІДЖ ЯК ФЕНОМЕН СУЧАСНОГО СВІТУ</b> 1.1. Імідж та його природа. 1.2. Іміджологія в комплексі наук. 1.3. Типізація іміджу. 1.4. Поліфункціональність іміджу. 1.5. Імідж як міфологічний архетип.	6
ДРН1 ДРН2 ДРН6 ДРН7	<b>Тема 2. ІМІДЖМЕЙКЕРСТВО ТА ЙОГО ОСОБЛИВОСТІ</b> 2.1. Іміджмейкинг. 2.2. Психологічні аспекти створення образу в іміджмейкерстві. 2.3. Корпоративна культура та її вплив на розвиток підприємства. 2.4. Методи формування, реалізації, корегування іміджу підприємства.	7
ДРН1 ДРН6 ДРН7	<b>Тема 3. ІНСТРУМЕНТАРІЙ ІМІДЖОЛОГІЇ. ІМІДЖЕВІ СТРАТЕГІЇ</b> 3.1. Стратегії привернення уваги. 3.2. Алгоритм формування іміджу. 3.3. Соціально-психологічні особливості формування іміджу. 3.4. Комунікативні закономірності процесу створення іміджу. 3.5. Стратегічні і тактичні цілі й завдання формування іміджу. 3.6. Загальна характеристика організаційної тактики створення іміджу. 3.7. Особливості тактики впливу.	7
ДРН2 ДРН3 ДРН6	<b>Тема 4. ПРИКЛАДНА ІМІДЖОЛОГІЯ: МИСТЕЦТВО СТВОРЕННЯ ОБРАЗУ</b> 4.1. Анатомія особистісного іміджу. 4.2. Структура особистісного іміджу. 4.3. Глибинні характеристики іміджу. 4.4. Психологічні передумови формування ділового іміджу. 4.5. Розходження та подібність у діловому іміджі.	7
ДРН3 ДРН7	<b>Тема 5. ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СТВОРЕННЯ ОБРАЗУ В ІМІДЖМЕЙКЕРСТВІ</b> 5.1. Технології іміджування зі створення ефективного іміджу. 5.2. Абстрактний «над-образ». 5.3. Сприйняття підпроцесів ресстрації, інтерпретації та зворотного зв'язку. 5.4. Зовнішні та внутрішні чинники сприйняття. 5.5. Специфічні характеристики особистості як спостерігача. Стереотипи. Враження.	7
ДРН3 ДРН4 ДРН5	<b>Тема 6. ПОБУДОВА ЕФЕКТИВНОГО ІМІДЖУ</b> 6.1. Техніки створення ефективного іміджу. 6.2. Технології створення габітарного (зовнішнього) іміджу. 6.3. Створення індивідуального стилю. 6.4. Використання символів під час створення іміджу.	7
ДРН3 ДРН4 ДРН5	<b>Тема 7. ПОБУДОВА ДІЛОВОГО ІМІДЖУ ЧОЛОВІКА ТА ЖІНКИ</b> 7.1. Види одягу й взуття для ділового чоловіка та жінки.	6

Шифри ПР	Види та тематика навчальних занять	Обсяг складових, години
	7.2. Поєднання кольорів у чоловічому та жіночому одязі. 7.3. Індивідуальність аксесуарів та зовнішнього вигляду чоловіка та жінки.	
ДРН3 ДРН4 ДРН5	<b>Тема 8. ІМІДЖ ЯК ФАКТОР КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА</b> 8.1. Правила створення позитивного іміджу готельного господарства. 8.2. Внутрішній імідж готелю. 8.3. Соціально-психологічний клімат як основний фактор, ефективності корпоративної культури.	6
ДРН2 ДРН5 ДРН6	<b>Тема 9. ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА</b> 9.1. Імідж ресторанного господарства та робота з цільовими аудиторіями. 9.2. Складові іміджу ресторанного господарства: імідж персоналу.	7
	<b>ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ</b>	<b>60</b>
ДРН1 ДРН2 ДРН3 ДРН4 ДРН5 ДРН6 ДРН7	Тема 1. Соціально-психологічні передумови виникнення імідж-образу в інформаційному суспільстві.	6
	Тема 2. Основні складові частини особистого іміджу як головного фактору у створенні корпоративних відносин.	7
	Тема 3. Природні та соціально-психологічні складові власного іміджу.	7
	Тема 4. Імідж керівника у сфері обслуговування.	6
	Тема 5. Особистісні пріоритети та їх вплив на імідж.	7
	Тема 6. Національна кухня як складова туристичного іміджу країни, міста.	7
	Тема 7. Основні вимоги до імені, костюма й іміджевої символіки чоловіка або жінки. Презентація «Мій діловий дрес-код».	7
	Тема 8. Імідж населеного пункту (міста, села, регіону).	6
	Тема 9. Розробка сценарію іміджевого заходу у сфері обслуговування.	7
<b>РАЗОМ</b>		<b>120</b>

## 6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ

Оцінювання досягнень здобувачів здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об'єктивних критеріях відповідно до Положення університету «Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти», <http://surl.li/bgruz>. Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання здобувачів за дисципліною.

## 6.1. Шкали

Оцінювання навчальних досягнень здобувачів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних здобувачів.

### Шкали оцінювання навчальних досягнень здобувачів НТУ «ДП»

Рейтингова	Інституційна
90...100	відмінно / Excellent
74...89	добре / Good
60...73	задовільно / Satisfactory
0...59	незадовільно / Fail

Кредити навчальної дисципліни зараховуються, якщо здобувач отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації відповідно до Положення про організацію освітнього процесу НТУ «ДП».

## 6.2. Засоби та процедури

Зміст засобів діагностики спрямовано на контроль рівня сформованості знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності та автономії здобувачів за вимогами НРК до 7-го кваліфікаційного рівня під час демонстрації регламентованих робочою програмою результатів навчання.

Здобувачі на контрольних заходах мають виконувати завдання, орієнтовані на демонстрацію дисциплінарних результатів навчання.

Засоби діагностики, що надаються здобувачам на контрольних заходах у вигляді завдань для поточного та підсумкового контролю, формуються шляхом конкретизації вихідних даних та способу демонстрації дисциплінарних результатів навчання.

Засоби діагностики (контрольні завдання) для поточного та підсумкового контролю дисципліни затверджуються кафедрою.

Види засобів діагностики та процедур оцінювання для поточного та підсумкового контролю дисципліни подано нижче.

### Засоби діагностики та процедури оцінювання

ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ			ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ	
навчальне заняття	засоби діагностики	процедури	засоби діагностики	процедури
лекції	контрольні завдання	виконання завдань під час лекцій	комплексна контрольна робота (ККР)	визначення сумарного результату поточних контролів
практичні	контрольні завдання	виконання завдань під час практичних занять		
	індивідуальне завдання	виконання завдань під час самостійної роботи	залік	виконання ККР під час заліку за бажанням здобувача

Під час поточного контролю лекційні заняття оцінюються шляхом визначення якості виконання контрольних конкретизованих завдань. Практичні заняття оцінюються якістю виконання контрольних та індивідуальних завдань.

За наявності рівня результатів поточних контролів з усіх видів навчальних занять не менше 60 балів, підсумковий контроль здійснюється без участі студента шляхом визначення сумарного результату поточних оцінок.

Незалежно від результатів поточного контролю кожен студент під час заліку має право виконувати ККР, яка містить завдання, що охоплюють ключові дисциплінарні результати навчання.

Кількість конкретизованих завдань ККР повинна відповідати відведеному часу на виконання. Кількість варіантів ККР має забезпечити індивідуалізацію завдання.

Значення оцінки за виконання ККР визначається середньою оцінкою складових (конкретизованих завдань) і є остаточним.

### 6.3. Критерії

Реальні результати навчання студента ідентифікуються та вимірюються відносно очікуваних під час контрольних заходів за допомогою критеріїв, що описують дії студента для демонстрації досягнення результатів навчання.

Для оцінювання виконання контрольних завдань під час поточного контролю лекційних і практичних занять в якості критерію використовується коефіцієнт засвоєння, що автоматично адаптує показник оцінки до рейтингової шкали:

$$O_i = 100 a/m,$$

де  $a$  – число правильних відповідей або виконаних суттєвих операцій відповідно до еталону рішення;  $m$  – загальна кількість запитань або суттєвих операцій еталону.

Індивідуальні завдання та комплексні контрольні роботи оцінюються експертно за допомогою критеріїв, що характеризують співвідношення вимог до рівня компетентностей і показників оцінки за рейтинговою шкалою.

Зміст критеріїв спирається на компетентнісні характеристики, визначені НРК для другого (магістерського) рівня вищої освіти (подано нижче).

#### **Загальні критерії досягнення результатів навчання для 7-го кваліфікаційного рівня за НРК**

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
<b>Знання</b>		
- спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки у сфері професійної	Відповідь відмінна – правильна, обґрунтована, осмислена. Характеризує наявність: – спеціалізованих концептуальних знань на рівні новітніх досягнень; – критичне осмислення проблем у навчанні та/або професійній діяльності та на межі предметних галузей	95-100



Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
діяльності або галузі знань і є основою для оригінального мислення та проведення досліджень, критичне осмислення проблем у галузі та на межі галузей знань	Відповідь містить не грубі помилки або описки	90-94
	Відповідь правильна, але має певні неточності	85-89
	Відповідь правильна, але має певні неточності й недостатньо обґрунтована	80-84
	Відповідь правильна, але має певні неточності, недостатньо обґрунтована та осмислена	74-79
	Відповідь фрагментарна	70-73
	Відповідь демонструє нечіткі уявлення студента про об'єкт вивчення	65-69
	Рівень знань мінімально задовільний	60-64
	Рівень знань незадовільний	<60
<b>Уміння/навички</b>		
- спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур; - здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі у широких або мультидисциплінарних контекстах; - здатність розв'язувати проблеми у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності	Відповідь характеризує уміння: – виявляти проблеми; – формулювати гіпотези; – розв'язувати проблеми; – оновлювати знання; – інтегрувати знання; – провадити інноваційну діяльність; – провадити наукову діяльність	95-100
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності з не грубими помилками	90-94
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації однієї вимоги	85-89
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації двох вимог	80-84
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації трьох вимог	74-79
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації чотирьох вимог	70-73
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності при виконанні завдань за зразком	65-69
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання при виконанні завдань за зразком, але з неточностями	60-64
	Рівень умінь/навичок незадовільний	<60
<b>Комунікація</b>		
- зрозуміле і недвозначне донесення власних знань, висновків та аргументації до фахівців і	Зрозумілість відповіді (доповіді). <i>Мова:</i> правильна; чиста; ясна; точна; логічна; виразна; лаконічна. <i>Комунікаційна стратегія:</i> – послідовний і несуперечливий розвиток думки; – наявність логічних власних суджень;	95-100

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються	<ul style="list-style-type: none"> <li>– доречна аргументації та її відповідність відстоюваним положенням;</li> <li>– правильна структура відповіді (доповіді);</li> <li>– правильність відповідей на запитання;</li> <li>– доречна техніка відповідей на запитання;</li> <li>– здатність робити висновки та формулювати пропозиції;</li> <li>– використання іноземних мов у професійній діяльності</li> </ul>	
	Достатня зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія з незначними хибами	90-94
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано три вимоги)	85-89
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано чотири вимоги)	80-84
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано п'ять вимог)	74-79
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано сім вимог)	70-73
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано дев'ять вимог)	65-69
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано 10 вимог)	60-64
Рівень комунікації незадовільний	<60	
<b><i>Відповідальність і автономія</i></b>		
- управління робочими або навчальними процесами, які є складними, непередбачуваними та потребують нових стратегічних підходів; - відповідальність за внесок до професійних знань і практики та/або оцінювання результатів діяльності команд та колективів; - здатність продовжувати	<p>Відмінне володіння компетенціями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– використання принципів та методів організації діяльності команди;</li> <li>– ефективний розподіл повноважень в структурі команди;</li> <li>– підтримка врівноважених стосунків з членами команди (відповідальність за взаємовідносини);</li> <li>– стресовитривалість;</li> <li>– саморегуляція;</li> <li>– трудова активність в екстремальних ситуаціях;</li> <li>– високий рівень особистого ставлення до справи;</li> <li>– володіння всіма видами навчальної діяльності;</li> <li>– належний рівень фундаментальних знань;</li> <li>– належний рівень сформованості загально-навчальних умінь і навичок</li> </ul>	95-100
	Упевнене володіння компетенціями відповідальності і автономії з незначними хибами	90-94
	Добре володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано дві вимоги)	85-89

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
навчання з високим ступенем автономії	Добре володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано три вимоги)	80-84
	Добре володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано чотири вимоги)	74-79
	Задовільне володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано п'ять вимог)	70-73
	Задовільне володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано шість вимог)	65-69
	Задовільне володіння компетенціями відповідальності і автономії (рівень фрагментарний)	60-64
	Рівень відповідальності і автономії незадовільний	<60

## 7. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

На навчальних заняттях здобувачі повинні мати: гаджети з можливістю підключення до Інтернету; перевірений доступ до застосунків Microsoft Office: Teams, Moodle; інстальований на ПК та /або мобільних гаджетах пакет програм Microsoft Office (Word, Excel, Power Point); активований акаунт університетської пошти (student.i.p.@nmu.one) на Office365.

## 8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Bondarenko L. Management of sustainable development of medical and health-improving tourism Ukraine. *Економічний вісник Дніпровської політехніки*. 2021. №1(73). С. 35-43. DOI: <https://doi.org/10.33271/ebdut/73.106>
2. Bondarenko L. Organization and economic basis for the development of industrial tourism in the Dnipropetrovsk region. *Економіка і регіон*. 2021. №.2(81). С.25-31. URL: <http://surl.li/sbhqww>
3. Блажей І.О. Формування позитивного іміджу бренда у свідомості споживача. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2015. Вип. 4. С. 290-293. URL: <http://global-national.in.ua/archive/4-2015/61.pdf>
4. Леміш К., Бондаренко Л., Швачко В. Стратегічний розвиток сільських територіальних громад: роль зеленого туризму. *Економіка та суспільство*. 2022. № 44. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-44-22>
5. Мазур В. С. Діловий імідж підприємства: етапи та структурні компоненти. *Науковий вісник Ужгородського університету*. 2017. Серія Економіка. Випуск 1 (49). Т.1. С. 168-176. URL: [http://www.visnyk-ekonold.uzhnu.edu.ua/images/pubs/49/49\\_24.pdf](http://www.visnyk-ekonold.uzhnu.edu.ua/images/pubs/49/49_24.pdf)
6. Синиця С.М., Вакун О.В., Фурса Т.П. Особливості формування іміджу підприємства як чинник конкурентоспроможності на зовнішніх ринках. *Причорноморські економічні студії*. 2019. Випуск 38-1. С. 147-151. URL: [http://bses.in.ua/journals/2019/38\\_1\\_2019/30.pdf](http://bses.in.ua/journals/2019/38_1_2019/30.pdf)

7. Марта Мальська, Наталія Паньків. Іміджеологія і PR у туризмі. Підручник. Київ. Видавництво «Каравела». 2023. 246 с.
8. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/nras/249826501>
9. Требін М. П., Клімова Г. П., Осипова Н. П. Ораторське мистецтво: навчальний підручник. Харків. 2013. 208 с.

Навчальне видання

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
«Іміджологія у сфері обслуговування»  
для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти  
спеціальностей 241 Готельно-ресторанна справа, 242 Туризм і рекреація,  
075 Маркетинг  
ОПШ «Готельно-ресторанний бізнес», «Туристична діяльність», «Маркетинг»

Розробниця:  
Бондаренко Людмила Анатоліївна

В редакції авторки

Електронний ресурс

Видано  
у Національному технічному університеті  
«Дніпровська політехніка».  
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру ДК № 1842  
49005, м. Дніпро, просп. Дмитра Яворницького, 19.