

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ІМІДЖОЛОГІЯ У СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ»



Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Освітньо-професійна програма	«Готельно-ресторанний бізнес» «Туристична діяльність» «Маркетинг»
Загальний обсяг	4 кредити ЄКТС
Тривалість викладання	2 семестр, 4 чверть 2024-2025 н.р.
Обсяг навчальних занять	120 год.
у т.ч. аудиторні заняття	4 год/тиждень
лекції	2 години
практичні	2 година
Мова викладання	українська

Кафедра, що викладає: Туризму та економіки підприємства

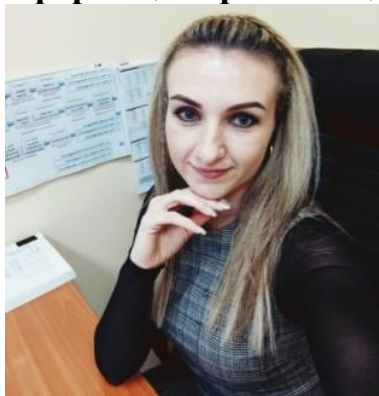
Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»:

<https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=5446>

Консультації: за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти

Онлайн-консультації: Microsoft Teams – команда «Іміджологія у сфері обслуговування»

Інформація про викладача:



Бондаренко Людмила Анатоліївна,
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри туризму та економіки
підприємства

Персональна сторінка:

<https://ep.nmu.org.ua/ua/teachers/bondarenko.php>

E-mail: bondarenko.l.a@nmu.one

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Освітня компонента «Іміджологія у сфері обслуговування» належить до переліку вибіркових навчальних дисциплін, яка пропонується для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти ОПП «Готельно-ресторанний бізнес» «Туристична діяльність» та «Маркетинг» на першому році навчання.

Цей курс побудовано на засадах студентоцентрованого підходу (Student-Centered Approach), який розглядає здобувача вищої освіти як суб'єкта з

власними унікальними інтересами, потребами і досвідом, спроможного бути самостійним і відповідальним учасником освітнього процесу.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ 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.

Завдання курсу:

- навчитися мистецтву створювати імідж підприємства у сфері обслуговування;
- вивчити інструментарій іміджології та іміджевих стратегій;
- оволодіння навичками ораторського мистецтва;
- навчитися культурі вербального та невербального спілкування;
- розглянути технології управління особистісним іміджем;
- дослідити особливості створення ділового іміджу чоловіка та жінки.

3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Реалізація поставлених завдань дозволяє забезпечити наступні дисциплінарні результати навчання:

- знати методи, засоби, технологічні процедури і форми впливу на особистість, установу, групи;
- знати основні аспекти використання існуючих знакових систем у створенні іміджу послуг і організацій у сфері обслуговування;
- знати цикл створення, збереження і використання іміджу;
- володіти навичками колористики та стилістики;
- вміти розробляти фірмовий стиль підприємства; готувати і проводити самопрезентації та корпоративні презентації;
- вміти виокремлювати бажані риси і характер поведінки об'єкту в суспільстві, державі, установі, групі;
- вміти формувати знання про імідж, його види, ознаки і властивості, проводити аналіз процесів іміджування особистості, установи, держави тощо.

4. СТРУКТУРА КУРСУ

Лекції

Тема 1. Імідж як феномен сучасного світу.

- 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.

Тема 2. Іміджмейкерство та його особливості.

- 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.

Тема 3. Інструментарій іміджології. Іміжеві стратегії.

- 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.

Тема 4. Прикладна іміджологія: мистецтво створення образу.

- 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.

Тема 5. Психологічні аспекти створення образу в іміджмейкерстві.

- 5.1. Технології іміджування зі створення ефективного іміджу.
- 5.2. Абстрактний «над-образ».
- 5.3. Сприйняття підпроцесів реєстрації, інтерпретації та зворотного зв'язку.
- 5.4. Зовнішні та внутрішні чинники сприйняття.
- 5.5. Специфічні характеристики особистості як спостерігача. Стереотипи.

Враження.

Тема 6. Побудова ефективного іміджу.

- 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.

Тема 7. Побудова ділового іміджу чоловіка та жінки.

- 7.1. Види одягу й взуття для ділового чоловіка та жінки.
- 7.2. Поєднання кольорів у чоловічому та жіночому одязі.
- 7.3. Індивідуальність аксесуарів та зовнішнього вигляду чоловіка та жінки.

Тема 8. Імідж як фактор конкурентоспроможності готельного підприємства.

- 8.1. Правила створення позитивного іміджу готельного господарства.
- 8.2. Внутрішній імідж готелю.

8.3. Соціально-психологічний клімат як основний фактор, ефективності корпоративної культури.

Тема 9. Особливості формування іміджу ресторанного підприємства.

9.1. Імідж ресторанного господарства та робота з цільовими аудиторіями.

9.2. Складові іміджу ресторанного господарства: імідж персоналу.

Практичні заняття

Тема 1. Соціально-психологічні передумови виникнення імідж-образу в інформаційному суспільстві.

Тема 2. Основні складові частини особистого іміджу як головного фактору у створенні корпоративних відносин.

Тема 3. Природні та соціально-психологічні складові власного іміджу.

Тема 4. Імідж керівника у сфері обслуговування.

Тема 5. Особистісні пріоритети та їх вплив на імідж.

Тема 6. Національна кухня як складова туристичного іміджу країни, міста.

Тема 7. Основні вимоги до імені, костюма й іміджевої символіки чоловіка або жінки. Презентація «Мій діловий дрес-код».

Тема 8. Імідж населеного пункту (міста, села, регіону).

Тема 9. Розробка сценарію іміджевого заходу у сфері обслуговування.

Інформація для здобувачів заочної форми навчання. На сайті НТУ «ДП» розміщено графік навчального процесу. Протягом року передбачено заняття з викладачем відповідно до розкладу: 4 год. лекційних занять, 4 год. практичних занять, решту годин здобувач опановує самостійно. Здобувачі заочної форми навчання виконують передбачені робочою програмою дисципліни контрольні роботи, подають їх на кафедри на початку сесії, обов'язково до проведення контрольних заходів з дисципліни. Під час сесії здобувачі виконують практичні та тестові завдання. Умови завдань розміщено на сторінці курсу на платформі Moodle та в Microsoft 365. Форма контролю – диференційований залік.

5. ТЕХНІЧНЕ ОБЛАДНАННЯ ТА/АБО 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.

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/bgrpuz>. 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

Здобувачі вищої освіти можуть отримати підсумкову оцінку з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного контролю та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів. Поточна успішність складається з успішності за одну контрольну роботу (максимально оцінюється у 40 балів), оцінок за роботу на практичних заняттях (оцінюється 8 занять по 5 балів, максимальна здобувач може отримати 40 балів) та оцінок за виконання самостійної роботи (2 презентації, які захищаються на практичних заняттях, де кожна оцінюється максимальна по 10 балів). Отримані бали за контрольну роботу, практичні заняття та виконання самостійної роботи (індивідуального завдання) додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач може набрати 100 балів.

Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)	Визначення сумарного результату поточних контролів. У випадку коли здобувач отримав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку – складається залік у вигляді комплексної контрольної роботи, яка містить 20 тестів (вірна відповідь 1,5 бал) та 2 питання теоретичного спрямування, кожне з яких оцінюється по 35 балів за умови повного розкриття тематичного спрямування. Максимальна кількість балів за диференційований залік: 100 балів.
--	--

Практичні заняття	Дискусії, обговорення, де відпрацьовуються навички критичного мислення та аналізу, комплексного вирішення проблем, з використанням індивідуального та креативного підходу. Відбувається вирішення тестових завдань та дискусії-обговорення. Максимально оцінюються у 40 балів (8 занять × 5 балів).
Самостійна робота (індивідуальне завдання)	Кожен здобувач повинен/на підготувати по 2 презентації, які необхідно захистити на практичних заняттях. Кожна презентація оцінюється по 10 балів. Максимально оцінюється в 20 балів (2 презентації × 10 балів).
Контрольні заходи	Максимально оцінюються у 40 балів (1 контрольна робота).

6.3. Критерії

6.3.1. Критерії оцінювання *практичного заняття*:

Кожне практичне завдання оцінюється за двома складовими: тестові завдання та участь у дискусіях.

Тестові завдання складаються з 6 тестів, де є одна правильна відповідь. За умови вірного вирішення одного тестового завдання здобувач отримує 0,5 балів. Максимальна кількість набраних балів за тестові завдання – 3 бали.

Участь у дискусіях максимально оцінюється в 2 бали, де:

2 бали – студент/ка висловлює всю інформацію чітко, точно. Всі аргументи були доречними, вагомими, логічно сформовані. Кожна думка була добре підтверджена відповідними фактами/статистикою/прикладом. Студент/ка постійно і послідовно використовував/ла жести, зоровий контакт, тон голосу та рівень ентузіазму таким чином, щоб утримати увагу аудиторії.

1,5 бали – студент/ка висловлює більшість інформації чітко, точно. Більшість аргументів були доречними, вагомими. Кожна думка була підтверджена відповідними фактами/статистикою/прикладом. Студент/ка використовував/ла жести, зоровий контакт, тон голосу та рівень ентузіазму таким чином, щоб утримати увагу аудиторії.

1 бал – студент/ка висловлює більшість інформації чітко, проте інформація була не ретельно підбраною. Аргументи були доречними. Кожна думка була підтверджена відповідними фактами/статистикою/прикладом, проте актуальність деяких з них була сумнівною. Студент/ка іноді використовував/ла жести, зоровий контакт, тон голосу та рівень ентузіазму таким чином, щоб утримати увагу аудиторії.

0,5 бала – студент/ка не орієнтується в темі, аргументи не наводить, думки не підтверджуються відповідними фактами/статистикою/прикладом. Студент/ка іноді використовував/ла жести, зоровий контакт, тон голосу та рівень ентузіазму таким чином, щоб утримати увагу аудиторії.

6.3.2. Критерії оцінювання *самостійної роботи (індивідуального завдання)*:

Оцінювання самостійної роботи (індивідуального завдання) відбувається через захист презентацій на практичних заняттях, причому:

9-10 балів – студент/ка демонструє повне розуміння теми; може точно відповісти на всі запитання одногрупників щодо даної теми; ділиться думками з іншими учасниками групи; говорить чітко впродовж 95-100% всього часу, використовує закінчення речення і не використовує слова помилково; застосовує відповідну лексику для аудиторії, розширює словниковий запас аудиторії, використовує нові слова для більшості слухачів; уважно слухає одногрупників, детально відповідає на всі питання форми оцінювання і завжди дає оцінки на основі презентації, а не інших факторів;

7-8 балів – студент/ка демонструє розуміння теми; відповідає на більшість запитань одногрупників щодо даної теми; говорить зрозуміло впродовж 80-90% всього часу, використовує закінчення речення і не використовує слова помилково; застосовує відповідну лексику для аудиторії, розширює словниковий запас аудиторії; слухає одногрупників, відповідає майже всі питання форми оцінювання та інколи дає оцінки на основі презентації, а не інших факторів;

5-6 балів - студент/ка демонструє розуміння теми; відповідає на деякі запитання одногрупників щодо даної теми; говорить зрозуміло, використовує закінчення речення, але невірно трактує деякі терміни, використовує слова помилково; слухає одногрупників, інколи ставить уточнюючі питання;

3-4 бали – студент/ка не демонструє розуміння теми; відповідає на деякі запитання одногрупників щодо даної теми; говорить зрозуміло, використовує закінчення речення, але невірно трактує деякі терміни, використовує слова помилково; слухає одногрупників, уточнюючі питання не ставить;

1-2 бали - студент/ка демонструє розуміння теми, однак, не відповідає на жодні запитання одногрупників щодо даної теми; говорить не зрозуміло, використовує закінчення речення, але невірно трактує терміни, використовує слова помилково; слухає одногрупників, уточнюючі питання не ставить.

6.3.3. Критерії оцінювання *письмової контрольної роботи*:

Контрольна робота містить: 20 тестових завдань з чотирма варіантами відповідей, правильна відповідь оцінюється у 1 бал та 2 відкритих питання, де правильна відповідь оцінюється в 10 балів, причому:

9-10 балів – високий рівень викладення текстової відповіді, що відповідає предмету поставленого питання, зроблено власний висновок щодо проблематики поставленого запитання; відсутність помилок в граматиці та/або орфографії;

7-8 балів – середній рівень викладення текстової відповіді, що відповідає предмету поставленого питання, зроблено власний висновок щодо проблематики поставленого запитання; відсутність помилок в граматиці та/або орфографії;

5-6 балів – наявність текстової відповіді, яка відповідає предмету поставленого питання, однак власна думка не висловлена, містить граматичні та орфографічні помилки;

3-4 бали - наявність текстової відповіді, яка не в повній мірі відповідає предмету поставленого питання, виявлення запозиченого матеріалу з мережі Інтернет та/або з інших джерел, містить суттєві граматичні та орфографічні помилки, які ускладнюють розуміння тексту або викривляють зміст повідомлення;

1-2 бали – наявність текстової відповіді, яка не відповідає предмету поставленого питання, виявлення списаного матеріалу з мережі Інтернет та/або з інших джерел, містить суттєві граматичні та орфографічні помилки, які ускладнюють розуміння тексту або викривляють зміст повідомлення.

7. ПОЛІТИКА КУРСУ

7.1. Політика щодо академічної доброчесності

Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується «Положенням про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка»», <https://cutt.ly/mERLa5A>, Кодекс академічної доброчесності Національного технічного університету «Дніпровська політехніка», <https://cutt.ly/vERLfxF>. У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

7.2. Комунікаційна політика.

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту. Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на день (щодня) поштової скриньки на Office365 та відвідування групи у Teams. Протягом самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота з дистанційним курсом «Іміджологія у сфері обслуговування». Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту.

7.3. Політика щодо перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

7.4. Відвідування занять

Для здобувачів вищої освіти денної форми навчання відвідування занять є обов'язковим. Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, відрядження, які необхідно підтверджувати документами у разі тривалої (два тижні) відсутності. Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту. Якщо здобувач вищої освіти захворів, ми рекомендуємо залишатися вдома і навчатися за допомогою дистанційної платформи. Здобувачу вищої освіти, чий стан здоров'я є незадовільним і може вплинути на здоров'я інших здобувачів вищої освіти, буде пропонуватися залишити заняття (така відсутність вважатиметься пропуском з причини хвороби). Практичні заняття не проводяться повторно, ці оцінки неможливо отримати під час консультації. За об'єктивних причин (наприклад, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись дистанційно – в онлайн-формі, за погодженням з викладачем.

7.5. Політика щодо оскарження оцінювання.

Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань, він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

7.6. Бонуси.

Здобувачі вищої освіти, які регулярно відвідували лекції та практичні заняття (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та приймають участь у конференціях, конкурсах тощо отримують додатково 5 балів до підсумкової оцінки.

7.7. Участь в анкетуванні.

Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачу вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети, які дозволять оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни «Іміджологія у сфері обслуговування».

8. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

1. Вербальні (розповідь з елементами бесіди, бесіда, дискусії на заняттях, пояснення, лекція);
2. Візуалізації (демонстрація за допомогою мультимедійного обладнання різноманітних графічних матеріалів: графіків, діаграм, таблиць; робота із відеоматеріалами);
3. Загальнонаукові методи (дедуктивний, індуктивний, синтез, аналіз);
4. Бінарні методи (словесно-інформаційний, словесно-проблемний, словесно-дослідницький);
5. Кейс-метод (вирішення ситуацій, розв'язання завдань тощо);
6. Інтерактивні (постановка проблемних питань і ситуацій, проблемно пошукові (евристичні), дослідницькі).

9. 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/sbhqw>
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
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
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/npas/249826501>
9. Требін М. П., Клімова Г. П., Осипова Н. П. Ораторське мистецтво: навчальний підручник. Харків. 2013. 208 с.