

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

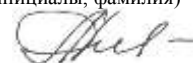
Руководитель направления

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

А.Е. Гаврилова

(инициалы, фамилия)



(подпись)

« 14 » мая 2021 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление имиджем и репутацией гостиничных предприятий»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург– 2021

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

Доц., д.ф.н., доц.
(должность, уч. степень, звание)


10.05.2021
(подпись, дата)

С.Н. Коробкова
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

« 12 » мая 2021 г, протокол № 10

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф.
(уч. степень, звание)


12.05.2021
(подпись, дата)

К.В. Лосев
(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 43.03.03(01)

доц., к.э.н., доц.
(должность, уч. степень, звание)


12.05.2021
(подпись, дата)

А.Е. Гаврилова
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

доц., к.п.н., доц.
(должность, уч. степень, звание)


14.05.2021
(подпись, дата)

И.М. Евдокимов
(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Управление имиджем и репутацией гостиничных предприятий» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-3 «Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере»

ПК-4 «Способен проектировать объекты профессиональной деятельности»

ПК-5 «Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением процессов позиционирования гостиничных предприятий, создания позитивной репутации, брендинга, технологий продвижения гостиничного продукта.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия (семинары), самостоятельная работа обучающегося, курсовое проектирование.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

Цели преподавания дисциплины - выработать у студентов представление о сущности делового имиджа компании, как универсальной деятельности по проектированию репутационной политики, а также ознакомить обучающихся с современными технологиями и сформировать навыки использования коммуникационных средств для продвижения гостиничного продукта.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПК-3.3.1 знать современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий ПК-3.3.2 знать Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
Профессиональные компетенции	ПК-4 Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	ПК-4.3.1 знать технологии процесса проектирования услуг и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности, направленных на развитие организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-4.В.1 владеть навыками проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности по созданию новых организаций и дальнейшему развитию существующих организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Профессиональные компетенции	ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия	ПК-5.3.2 знать методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур

	отраслевым стандартам сервиса	
--	----------------------------------	--

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Информационные технологии»,
- «Правоведение»,
- «Социальная психология»,
- «Сервисная деятельность»,
- «Профессиональная этика и этикет».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- «Управление проектами в индустрии гостеприимства»,
- «Бизнес-планирование в профессиональной деятельности».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№4
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	4/ 144	4/ 144
Из них часов практической подготовки	34	34
Аудиторные занятия, всего час.	51	51
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	17	17
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)	17	17
экзамен, (час)	54	54
Самостоятельная работа, всего (час)	39	39
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Экз.	Экз.

Примечание: ** кандидатский экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 4					
Тема 1. Имидж. Имиджелогия. Самоимиджирование.	4	4			

Тема 2. От имиджа – к бренду: сущность репутационного менеджмента.	2	2			
Тема 3. Корпоративный имидж. Корпоративная философия. Фирменный стиль.	4	3			
Тема 4. Брендинг.	3	2			
Тема 5. Управление репутацией.	2	2			
Тема 6. Информационные технологии и интернет-ресурсы в управлении имиджем и репутацией гостиничного предприятия	2	4			
Выполнение курсовой работы				17	
Итого в семестре:	17	17		17	39
Итого	17	17	0	17	39

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	Тема 1. Имидж. Имиджелогия. Самоимиджирование. Виды имиджа. Имидж гостиничного предприятия, руководителя, сотрудника. Понятие профессионального имиджа. Построение профессионального имиджа. Принципы и технология построения профессионального имиджа. Имиджмейкинг. Стиль и профессия. Понятие о личном имидже. Психология имиджирования.
2	Тема 2. От имиджа – к бренду: сущность репутационного менеджмента. Определение понятий имидж и репутация. Имидж гостиничного предприятия: позиционирование, основные компоненты, их характеристика. Этапы формирования имиджа. Корпоративная репутация. Репутационный капитал. Репутация как неосязаемый имидж организации. Понятие и формирование репутационного пространства. Представление о репутационном статусе компании, его роли в создании благоприятных условия для деятельности. Условия формирования бренда.
	Тема 3. Корпоративный имидж. Корпоративная философия. Фирменный стиль. Корпоративный имидж и философия гостиницы. Постановка цели создания позитивного имиджа и репутации средства размещения. Миссия и стратегия. Определения принципов деятельности гостиницы. Определение долгосрочных задач. Мастер-план создания позитивного корпоративного имиджа. Внешний имидж средства размещения. Элементы фирменного стиля. Бренд-бук. Методы формирования внутреннего имиджа гостиницы. Качество услуг и товаров. Стандарты и правила оказания гостиничных услуг. Стиль обслуживания. Осязаемый имидж. Маркетинговые коммуникации и корпоративный имидж. Роль рекламы в позиционировании гостиничного предприятия.

	<p>Тема 4. Брендинг. Понятие бренда и бренд-менеджмента. Идентификационный брендинг. Ко-брендинг. Ребрендинг. Аудиальный и сенсорный брендинг. Брендинг социально ответственного поведения. Брендинг актуальных проектов. Имиджевые кампании.</p>
	<p>Тема 5. Управление репутацией. Репутационные стратегии. Технологические приемы и методы формирования и управления деловой репутацией. Использование лидеров мнений в управлении репутацией. Маркетинг событий как ресурс поддержки корпоративной репутации. Ответственность руководителя организации. Исследование и методы оценки репутации.</p>
	<p>Тема 6. Информационные технологии и интернет-ресурсы в управлении имиджем и репутацией гостиничного предприятия. Новостное производство. Организация мероприятий для СМИ. Сравнительный анализ сайта, портала и лендинга в продвижении гостиничного продукта и репутации. Подкасты как ресурс продвижения имиджа: формы, технологии, смысл. Лонгрид в формировании репутации организации: роль и преимущества. Механизм влияния на формирование имиджа «профессиональных» комментаторов в интернет-пространстве. Целевые почтовые рассылки: польза и вред для репутации гостиничного предприятия. Социальные сети: структура, методы продвижения имиджа гостиницы. Блоги и форумы как инструмент формирования репутации гостиничного продукта.</p>

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 4					
1.	Тема 1. Имидж. Имиджелогия. Самоимиджирование.	Дискуссия / Решение ситуационных задач	4	4	1
2.	Тема 2. От имиджа – к бренду: сущность репутационного менеджмента.	Решение ситуационных / практических задач	2	2	2
3.	Тема 3. Корпоративный имидж. Корпоративная философия. Фирменный стиль.	Решение ситуационных / практических задач	3	3	3
4.	Тема 4. Брендинг.	Решение практических задач	2	2	4
5.	Тема 5. Управление репутацией.	семинар	2	2	5
6.	Тема 6. Информационные технологии и интернет-ресурсы в управлении	семинар	4	4	6

	имиджем и репутацией гостиничного предприятия				
Всего			17	17	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Цель курсовой работы:

Часов практической подготовки:

Примерные темы заданий на курсовую работу приведены в разделе 10 РПД.

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 4, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	10	10
Курсовое проектирование (КП, КР)	16	16
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	6	6
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	7	7
Всего:	39	39

5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке
--------------------	--------------------------	--

		(кроме электронных экземпляров)
https://urait.ru/bcode/477970	<i>Сальникова, Л. С.</i> Репутационный менеджмент. Современные подходы и технологии : учебник для вузов / Л. С. Сальникова. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 313 с.	
https://urait.ru/bcode/471939	<i>Тульчинский, Г. Л.</i> Бренд-менеджмент. Бренддинг и работа с персоналом : учебное пособие для вузов / Г. Л. Тульчинский, В. И. Терентьева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 255 с.	
https://urait.ru/bcode/475643	<i>Семенова, Л. М.</i> Имиджмейкинг : учебник и практикум для вузов / Л. М. Семенова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 141 с.	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
https://hotel.report/	Журнал «Современный отель»
https://prohotel.ru/	Портал «Про гостиничный бизнес»

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, переносной набор демонстрационного оборудования	Аудиторный фонд ГУАП
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, переносной набор демонстрационного оборудования	Аудиторный фонд ГУАП
3	Помещения для самостоятельной работы, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспеченные доступом в электронную информационно-образовательную среду ГУАП	Аудиторный фонд ГУАП
4	Аудитории общего пользования, предназначенные для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Аудиторный фонд ГУАП

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Тесты.
Выполнение курсовой работы	Экспертная оценка на основе требований к содержанию курсовой работы по дисциплине.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
--------------------	---

5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий.
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1.	Определения понятий «имидж», «репутация», «бренд»	ПК-3.3.1
2.	Виды имиджа.	ПК-3.3.2
3.	Имидж руководителя.	ПК-3.3.1
4.	Понятие профессионального имиджа, его значение и особенности.	ПК-3.3.1
5.	Технология создания профессионального имиджа.	ПК-4.3.1
6.	Позиционирование: понятие и способы оптимизации.	ПК-3.3.1
7.	Программа имиджевого продвижения гостиничного продукта.	ПК-4.В.1
8.	Понятие коммуникативного имиджа.	ПК-5.3.2
9.	Самопрезентация и самоимиджирование.	ПК-5.3.2
10.	Имидж и репутация гостиничного предприятия.	ПК-3.3.1
11.	Структура репутации гостиницы.	ПК-3.3.1
12.	Составляющие корпоративного имиджа.	ПК-3.3.1
13.	Корпоративная репутация гостиничных предприятий.	ПК-3.3.1
14.	Репутация: правовой, деловой, этический аспекты.	ПК-3.3.2

15.	Понятие репутационного статуса средства размещения.	ПК-3.3.1
16.	Технологии формирования корпоративного имиджа и репутации.	ПК-4.3.1
17.	Философия предприятия гостеприимства.	ПК-3.3.1
18.	Внешний имидж гостиничного предприятия.	ПК-3.3.1
19.	Роль и регламенты рекламы в создании имиджа.	ПК-3.3.1 ПК-3.3.2
20.	Методы продвижения имиджа гостиничного предприятия.	ПК-4.В.1
21.	Фирменный стиль в гостеприимстве.	ПК-3.3.1
22.	Смысл PR в гостиничном деле: нормы и правила	ПК-3.3.1 ПК-3.3.2
23.	Внутренний имидж гостиницы.	ПК-3.3.1
24.	Параметры корпоративной репутации.	ПК-3.3.1
25.	Потребитель как эксперт оценки качества продуктов и оценки брендов.	ПК-5.3.2
26.	Интегрированные маркетинговые коммуникации в формировании репутации.	ПК-5.3.2
27.	Роль опросов экспертных групп в оценке репутации гостиницы.	ПК-5.3.2
28.	Роль средств массовой коммуникации в формировании репутации.	ПК-5.3.2
29.	Корпоративная социальная ответственность в программах управления репутацией гостиницы.	ПК-5.3.2
30.	Интернет-коммуникации и их роль в управлении репутацией.	ПК-4.3.1

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
1.	Имидж руководителя и имидж гостиничного предприятия.
2.	Технологии и методы самоимиджирования и самопрезентации в гостиничном бизнесе.
3.	Технология формирования корпоративного имиджа в гостиничном деле.
4.	Составляющие корпоративного имиджа гостиницы.
5.	Сравнительный анализ философии сетевых гостиниц.
6.	Роль и значение рекламы в создании имиджа гостиничного предприятия.
7.	Роль СМИ в формировании репутации.
8.	Сравнительный анализ стратегий управления репутацией.
9.	SWOT-анализ внешнего имиджа гостиницы.
10.	Корпоративная культура гостиничного предприятия как ресурс формирования позитивной репутации
11.	Интернет-коммуникации как механизма формирования имиджа
12.	Место PR в гостиничном бизнесе.
13.	Аналитический обзор кейсов негативной репутации гостиницы.
14.	«Зеленые технологии» и их роль в формировании имиджа гостиницы.
15.	Экоотель: план продвижения имиджа.
16.	Методы измерения репутации отеля.

17.	Эффективные методы продвижения имиджа отеля.
18.	Этапы формирования и продвижения имиджа гостиничного предприятия.
19.	Репутационный статус гостиницы: чек-лист.
20.	SWOT-анализ фирменного стиля гостиницы в контексте управления репутацией.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1.	Что такое имидж?	ПК-3.3.1
2.	Что такое репутация?	ПК-3.3.1
3.	Что такое бренд?	ПК-3.3.1
4.	Что такое репутационный менеджмент?	ПК-3.3.1
5.	Что такое позиционирование?	ПК-3.3.1
6.	Что такое ИМК?	ПК-3.3.1
7.	Что такое бренд-менеджмент?	ПК-3.3.1
8.	Что такое идентификационный брендинг?	ПК-3.3.1
9.	Что такое бренд-бук?	ПК-3.3.1
10.	Алгоритм формирования имиджа.	ПК-4.3.1 ПК-4.В.1
11.	Интернет-коммуникации: виды и формы	ПК-5.3.2
12.	Что такое корпоративный имидж?	ПК-3.3.1
13.	Что такое корпоративная культура?	ПК-3.3.1
14.	Что такое корпоративная философия?	ПК-3.3.1
15.	Стратегии управления репутацией.	ПК-5.3.2

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала.

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем и развитие профессионально-деловых качеств;
- формирование интереса к предмету, необходимого для самостоятельной работы и самостоятельного творческого мышления;
- получение навыка методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий;
- формирование умения осуществлять компетентный поиск информации.

Структура предоставления лекционного материала:

- ступенчатый – поступательное изложение вопросов с фактами, с общим выводом в конце лекции;
- концентрический – формулировка основной мысли, которая затем детализируется.

Учебно-методический материал, рекомендуемый для освоения теоретического курса по данной дисциплине, имеется в ЭБС ГУАП (Юрайт, Znanium).

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах.

Основная часть практических занятий по дисциплине проводится в форме *семинара*. Цель семинарских занятий – углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях, в процессе самостоятельной работы с учебной литературой и другими информационными источниками, включая электронные. В соответствии с ведущей дидактической целью, содержанием семинарских занятий являются узловые, слабо систематизированные, трудные для понимания и усвоения темы. Практическая деятельность на семинаре демонстрирует умение обучающегося систематизировать и анализировать информацию, аргументировать свою позицию, формирует навык самопрезентации, публичного выступления, участия в дискуссии, корректного ведения спора, управления эмоциями.

Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности. При подготовке к семинарскому занятию по обозначенной теме необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара, медиаматериалами, актуальными исследованиями.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий.

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Планируемые результаты при освоении обучающимся материала практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретных явлений;

- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм работы.

Требования к организации практических занятий.

Главная организационная задача на практических занятиях – включение в практическую деятельность каждого обучающегося. Для реализации индивидуально ориентированного обучения, по усмотрению преподавателя, обучающимся могут быть предложены индивидуальные задания в рамках общей темы, что позволяет наиболее адекватно и эффективно формировать образовательные и профессиональные умения и навыки.

По характеру выполняемых обучающимися заданий на практических занятиях они подразделяются на такие, как:

- ознакомительные, проводимые с целью закрепления и конкретизации изученного теоретического материала;
- аналитические, ставящие своей целью получение новой информации на основе формализованных методов;
- творческие, связанные с получением новой информации путем самостоятельно выбранных подходов к решению задач.

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению курсового проектирования/выполнения курсовой работы.

Курсовая работа (проект) — это письменная работа, которая строится по логике проведения классического научного исследования.

Целью проекта является повышение уровня профессиональной подготовки обучающегося. Проект формирует следующие компетенции:

- усвоение теоретического материала и путей его применения на практике;
- навыки творческого мышления;
- воспитание чувства ответственности за качество принятых решений;
- навык самостоятельной профессиональной деятельности;
- комплексная работа со специальной литературой и информационными ресурсами;
- научно-исследовательская деятельность.

Проект входит в индивидуальное портфолио обучающегося.

В случае наличия существенных замечаний руководителя работа возвращается обучающемуся на доработку.

Допускается открытая защита в присутствии всей учебной группы. Вопросы, задаваемые автору проекта, могут касаться не только тематики проекта, но и связанные с ним, в том числе могут задаваться вопросы, выносимые для промежуточной аттестации по дисциплине. При ритмичной работе над проектом (по графику) и своевременной защите, КР оценивается наивысшим баллом. При нарушении сроков отчетности по этапам выполнения КР, итоговый балл снижается, как правило, следующим образом: при опоздании на 1 неделю балл снижается на 2, при опоздании на 2 недели балл снижается еще раз на 2 и т.д. В этом случае решающим является презентация проекта при публичной защите.

Выполнение доклада оценивается по следующим критериям:

- соответствие заявленной теме;
- уместность, актуальность и количество использованных источников;
- содержание (степень соответствия теме, полнота изложения, наличие анализа);
- глубина проработки материала;
- качественное выступление с докладом (понятность, качество речи);
- ответы на вопросы аудитории;

- наглядность (использования иллюстраций, презентации).
Оценивание курсового проекта входит в проектную оценку.
Темы и методические материалы для выполнения работы размещаются в ЭОИС ГУАП (LMS, ЛК).

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения обучающимися новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает, в том числе, использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может проводить инструктаж по выполнению задания. В инструктаж включается:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на изучение дисциплины.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Обучающиеся должны подходить к самостоятельной работе как к наиболее важному средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;

- выполнять задания по указанию преподавателя.

Задания, выполняемые по поручению преподавателя, оцениваются по следующим критериям:

- степень и уровень выполнения задания;
- аккуратность в оформлении работы;
- использование специальной литературы;
- сдача задания в срок.

Групповые и индивидуальные консультации. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить консультации за счет общего бюджета времени, отведенного на контактную работу. Консультации могут носить как индивидуальный, так и групповой характер. Время консультаций устанавливаются в зависимости от учебного расписания преподавателя и студентов. Консультации могут проводиться как лично, так и дистанционно (с применением цифровых ресурсов), например, через электронную почту. Адрес электронной почты преподавателя для связи указан в личном кабинете и доступен по адресу: <http://pro.guap.ru/exters/professors>.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся и осуществляется периодически в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины. Конкретные формы и методы текущего контроля определяет преподаватель в соответствии со своим учебным планом и актуальными целями и задачами по реализации дисциплины (как правило, текущий контроль по дисциплине осуществляется в виде тестирования по темам).

11.7. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя экзамен – форму оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Представление КР, оформленной в соответствии с существующими стандартами, является обязательной частью промежуточной аттестации.

Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Аттестация может проводиться как в традиционной форме (устный ответ по вопросам), так и с применением иных педагогических технологий и методик, включая цифровые (например, итоговый контроль – автоматизированное тестирование в системе LMS).

Оценивание студента происходит с учётом его работы в течение семестра и осуществляется по формуле:

$$O_{\text{итоговая}} = O_{\text{накопленная}} + O_{\text{проектная}} + O_{\text{итогового контроля}}$$

- а) Накопленная оценка проставляется за активность обучающегося на практических занятиях, прохождении текущего контроля и выполнение самостоятельной работы.
- б) Проектная оценка проставляется за защиту курсовой работы по курсу.
- в) Оценка итогового контроля проставляется за прохождение контрольного испытания по курсу в формате, определенным рабочим учебным планом.

Для оценивая результатов освоения дисциплины, как правило, применяется рейтинговая система (100-бальная/10-бальная). Ознакомиться с рейтинговой системой можно на сайте

гуманитарного факультета ГУАП: <https://hf-guap.ru/rating/>. Округление оценки производится в пользу обучающегося. Экзаменационная оценка выставляется по 5-балльной системе на основании рейтинга достижений студента по освоению курса или устного ответа по билетам.

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой