

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/специализации «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-5 «Способен проектировать объекты профессиональной деятельности»

ПК-6 «Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теоретическими и практическими аспектами управления имиджем и репутацией гостиничных предприятий: сущность и структура имиджа и репутации, их роль в конкурентоспособности гостиничного предприятия, технологии формирования и коррекции имиджа, управление репутационными рисками, работа с отзывами и социальными сетями, кризисные коммуникации, управление лояльностью потребителей, взаимодействие с заинтересованными сторонами, оценка эффективности репутационных стратегий, проектирование имиджевых концепций гостиничных предприятий.

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

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена (5 семестр).

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

Язык обучения по дисциплине «русский».