

**Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.12 Имидж сервисной организации**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис в торговле»

Год начала подготовки: 2018

Квалификация: Бакалавр

Трудоемкость: 6 з.е.

Форма промежуточной аттестации: экзамен

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы:

Дисциплины (модули). Вариативная часть.

Содержание дисциплины (тематический план):

Тема 1. Основные понятия имиджелогии

Тема.2. Типы имиджей

Тема 3 Имидж сервисной организации как элемент системы клиентских отношений.

Тема.4. Процесс формирования имиджа

Тема 5. Управление имиджем как результат исследований социально-психологических особенностей реципиентов имиджа.

Тема 6. Индивидуальный имидж.

Тема 7. Деловой имидж работника контактной зоны.

Тема 8. Имидж руководителя

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ПК-4 готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

ПК - 9 способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

ПК-11 – готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

ОПК –2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Разработчик: кафедра социально-культурного сервиса и туризма