



ДОМОДЕДОВСКИЙ ФИЛИАЛ
автономной некоммерческой организации
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

142003, Московская обл.,
г.Домодедово,
ул.Зеленая, д.74, к.1

(8 495) 996-21-78
(8 496) 797-49-38
(<http://df.rosnou.ru>)

ЛИЧНАЯ КНИЖКА СТУДЕНТА

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ:
43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО
(заочная форма обучения)

5 СЕМЕСТР

Группа

ГДЗ-16

**Уважаемые студенты! По всем вопросам, связанным с обучением,
вы можете обратиться в приёмные дни к сотрудникам филиала:**

Должность	ФИО
Директор	к.э.н., доцент Минаева Оксана Александровна
Зам. директора по учебно-методической работе	к.полит.н., доцент Одарик Ольга Анатольевна
Зам. директора по организационной работе Зам. директора по развитию	к.пед.н, доцент Грибанова Юлия Германовна Гуляев Виктор Николаевич
Секретарь	Култышкина Ольга Абдуловна
ОТДЕЛЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ	
Зав. учебно-методическим отделом	Элбакян Ольга Фёдоровна
Ведущий специалист	Рогозинская Татьяна Владимировна
Ведущий специалист	Гусева Надежда Александровна
Отдел информационного обеспечения	Никулина Олеся Александровна Бочарова Елена Владимировна
Ведущий специалист	Крестьянов Сергей Владимирович
Системный администратор	Суспицин Константин Владимирович
ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ	
Заведующая отделением	Дорогавцева Ирина Викторовна
Ведущий специалист	Борсиева Залина Борисовна
Куратор	Смолина Валентина Алексеевна
БИБЛИОТЕКА	
Заведующий библиотекой	Петров Леонид Юрьевич
<p>Читальный зал (Центральная библиотека им. А.Ахматовой) г. Домодедово, ул. Коломийца, д.9</p>	

ВНИМАНИЕ!

Обеденный перерыв с 12³⁰ до 13⁰⁰

Дни и часы приёма, № каб.	Ответственные за
понедельник с 10 ⁰⁰ до 12 ⁰⁰ ч., каб.206	
понедельник, среда с 11 ⁰⁰ до 16 ⁰⁰ ч., каб.202	
понедельник с 14 ⁰⁰ до 16 ⁰⁰ ч., каб.206	
четверг, пятница с 10 ⁰⁰ до 16 ³⁰ ч., каб.206	
пятница, суббота, воскресенье с 10 ⁰⁰ до 16 ³⁰ ч., каб.203	- ЗАОЧНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ (расписание занятий, регистрация курсовых, контрольных работ)
вторник, среда, четверг, с 10 ⁰⁰ до 16 ³⁰ ч., каб.203	- ОЧНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ (расписание занятий, регистрация курсовых, контрольных работ)
четверг, суббота, воскресенье с 10 ⁰⁰ до 16 ³⁰ ч., каб.203	- ФАКУЛЬТЕТ ПЕДАГОГИКИ И ПСИХОЛОГИИ; - ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ - ЮРИДИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ - ФАКУЛЬТЕТ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА (зачисление, восстановление, перевод на последующие курсы, отчисление и т.п.; выдача справок, квитанций за обучение; контроль поступления оплаты за обучение; выдача экзаменационных листов)
понедельник, четверг, пятница с 10 ⁰⁰ до 16 ³⁰ ч., каб.204	- подготовка студентов к дипломному проектированию; - организация практики студентов
понедельник, четверг, с 10 ⁰⁰ до 16 ³⁰ ч., каб.204	- зачисление, восстановление, перевод на последующие курсы, отчисление и т.п.; выдача справок, квитанций за обучение; контроль поступления оплаты за обучение; выдача экзаменационных листов)
четверг, пятница, с 10 ⁰⁰ до 16 ³⁰ ч., каб.204	- контроль посещаемости; учет успеваемости студентов; - воспитательная работа со студентами; - работа с родителями
среда- воскресенье с 9 ⁰⁰ до 16 ³⁰ ч., каб.203	- выдача учебной литературы
вторник, среда, четверг, пятница: с 11 ⁰⁰ до 15 ⁰⁰ ч. суббота: с 10 ⁰⁰ до 18 ⁰⁰ ч.	

РАБОЧИЙ ГРАФИК УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

№ п/п	Наименование дисциплин	Курсовые, контрольные работы	Форма аттестации
5 семестр			
1.	Иностранный язык -2		Зачет
2.	Деловой иностранный язык		Зачет
3.	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг		Экзамен
4.	Реклама в гостиничном деле	Курсовая работа	Экзамен
5.	Организация службы приема и размещения гостиницы		Зачет
6.	Организация отдела гостиничного фонда		Экзамен
7.	Организация культурно-досуговой деятельности гостиничного комплекса <i>Организация и проведение мероприятий</i>		Зачет

ВНИМАНИЕ!!!

Курсовые работы, контрольные работы (рефераты) должны быть сданы до 1 декабря.

Примечание:

Уважаемые студенты! Методические материалы к зачету и задания по дисциплинам Иностранный язык-2, Деловой иностранный язык и Организация отдела гостиничного фонда - вы можете получить у преподавателей.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ
МАТЕРИАЛЫ
ПО ИЗУЧАЕМЫМ
ДИСЦИПЛИНАМ**

**ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ – СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ
КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
СТАРШИЙ ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: АСЛАНОВ ЖАМБОЛАТ МАКСУТОВИЧ**

1. Правовые основы обеспечения безопасности и качества продукции и услуг.
2. Функции и методы стандартизации. Цели стандартизации в туризме.
3. Пример добровольной сертификации услуг гостиниц.
4. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги).
5. Общероссийский классификатор услуг населению и его использование для целей сертификации.
6. Пример установления показателей качества к гостиничной услуге.
7. Подтверждение соответствия. Обязательная сертификация и декларирование.
8. Качество услуг. Основные термины и определения.
9. Пример реального применения «Модели менеджмента качества» на предприятии гостиничной индустрии.
10. Цели и принципы технического регулирования.
11. Международные стандарты серии ИСО 9000.
12. Пример установления потребительских требований к продукции применяемой в гостинице.
13. Законодательство при оказании гостиничных услуг. Его значение для оценки качества услуг.
14. Порядок обязательной сертификации.
15. Пример установления требований к услугам гостиниц при стандартизации.
16. Законодательство в области технического регулирования.
17. Функции национального органа по стандартизации.
18. Пример по обязательной сертификации продукции.
19. Требования к экспертам по сертификации продукции и услуг, и процедура их сертификации.
20. Пример по лицензированию конкретного вида деятельности.
21. Технические регламенты. Порядок разработки.
22. Порядок проведения лицензирования. Виды деятельности, подлежащие лицензированию.
23. Принципы менеджмента качества.
24. Правовые основы метрологического обеспечения.
25. Требования к качеству туристских услуг и услуг средств размещения в стандартах.
26. Пример добровольной сертификации гостиничных услуг.
27. Пример по лицензированию авиаперевозок
28. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
29. Премии по качеству.
30. Пример добровольной сертификации продукции применяемой в гостиничной индустрии.
31. Роль технических комитетов в создании нормативной базы.
32. Сертификация системы качества на предприятии: цели и этапы.
33. Пример по категорированию предприятия.
34. Система сертификации ГОСТ Р.
35. Техническое регулирование. Цели и принципы
36. Пример установления показателей качества при определении категории гостиницы.
37. Добровольная сертификация продукции и услуг.
38. Терминология в области менеджмента качества.
39. Пример обязательной сертификации.
40. Правовые основы национальной стандартизации.
41. Качество продукции (услуги) и ее конкурентоспособность.

42. Пример документации системы менеджмента качества на предприятии.
43. Правовые основы лицензирования и формы регулирования, альтернативные лицензированию.
44. Структура и состав участников системы сертификации.
45. Пример установления показателей качества услуги.
46. Менеджмент качества на предприятии.
47. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией и услугами.
48. Пример оформления результатов сертификации.
49. Характеристика международных и национальных стандартов, действующих в гостиничной индустрии.
50. Системы и схемы сертификации услуг.
51. Пример по лицензированию образовательной деятельности.
52. Государственный контроль и надзор за соблюдением технических регламентов.
53. Международные организации по стандартизации.
54. Пример разработки стандарта организации для предприятия гостиничной индустрии

**ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ – РЕКЛАМА В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ
СТАРШИЙ ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: АСЛАНОВ ЖАМБОЛАТ МАКСУТОВИЧ**

1. Реклама в системе маркетинговых коммуникаций.
2. Личные продажи в гостиничном деле.
3. Стимулирование сбыта в гостиничном деле
4. Связи с общественностью (Public relations).
5. Понятие рекламы.
6. Цели маркетинговых коммуникаций в гостиничном деле.
7. Схема процесса коммуникации при продвижении гостиничных услуг.
8. Основные задачи коммуникатора при продвижении гостиничных услуг.
9. Классификация рекламы в гостиничном деле.
10. Изучение потребителей в гостиничном бизнесе, модель поведения потребителя.
11. Специфические черты гостиничных услуг как товара.
12. Структура продукта в гостиничном бизнесе.
13. Позиционирование гостиничного продукта.
14. Средства распространения рекламы в гостиничном деле.
15. Реклама в прессе.
16. Печатная реклама.
17. Радио- и телереклама.
18. Рекламные сувениры.
19. Прямая почтовая реклама.
20. Наружная реклама.
21. Компьютерная реклама.
22. Фирменный стиль предприятий гостиничной индустрии, его основные элементы.
23. Товарные знаки, их типы и функции. Особенности товарных знаков в гостиничном деле.
24. Регистрация товарного знака, допустимые слова и словосочетания в товарных знаках.
25. Планирование рекламной кампании в гостиничном деле.
26. Этапы проведения рекламной кампании в гостиничном деле.
27. Разработка рекламного бюджета.
28. Медиапланирование.
29. Правовое регулирование рекламы в гостиничном деле.
30. Основные требования к рекламе, предъявляемые законом «О рекламе».
31. Недобросовестная реклама.

32. Недостоверная реклама.
33. Саморегулирование в сфере рекламы
34. Организация контроля за рекламой в соответствии с законом «О рекламе».
35. Рекламные агентства и их функции.
36. Структура рекламных агентств.
37. Оценочные исследования рекламы.
38. Метод фокус-групп
39. Анкетирование как метод исследования целевой аудитории рекламы.
40. Оценка эффективности рекламы гостиничных услуг.
41. Правила составления рекламных текстов гостиничных услуг.
42. Рекламные ассоциации и сообщества.
43. Современное состояние рекламного рынка в России.

Перечень тем курсовых работ

1. Анализ практики продвижения в гостиничном деле.
2. Программы продвижения гостиничных возможностей российских регионов на зарубежных рынках (на примере конкретного региона).
3. Анализ рекламно-информационных материалов зарубежных отелей (по материалам международных выставок).
4. Анализ использования рекламы в прессе для гостиничной индустрии.
5. Анализ использования наружной рекламы в гостиничной индустрии.
6. Анализ использования рекламы на транспорте в гостиничной индустрии.
7. Анализ использования компьютерной рекламы в гостиничной индустрии.
8. Анализ использования нестандартных видов рекламы в гостиничной индустрии.
9. Анализ фирменного стиля предприятий гостиничной индустрии (на примере конкретного предприятия гостиничной индустрии).
10. Оценка эффективности рекламы (на примере конкретного предприятия гостиничной индустрии).

В каждой курсовой работе должна быть практическая часть для иллюстрации темы на конкретном примере!!!

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ – ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЦЫ

СТАРШИЙ ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: БИТЮЦКАЯ РАИСА ГРИГОРЬЕВНА

1. История возникновения гостиничных услуг
2. Развитие гостеприимства в современном мире и основные мировые сети отелей и бренды
3. Гостиничный и туристический бизнес, его место и роль в экономике
4. Определение индустрии гостеприимства, понятие «услуга» и основная ее специфическая черта
5. Основная цель маркетинга в индустрии гостеприимства
6. Классификация гостиниц. Номерной фонд
7. Роль и место службы бронирования и размещения в общей управленческой структуре современного отеля
8. Работа операторов телефонной связи, нормы общения
9. Четыре цикла в обслуживании гостей
10. Резервирование. Прием и размещение гостей.
11. Способы платежей (наличный расчет, безналичный расчет, оплата ваучерами)
12. Порядок выдачи ключей. Обеспечение безопасности имущества гостей
13. Обслуживание гостей во время проживания. Расчет гостей.
14. Обеспечение безопасности гостей
15. Ночной аудит в гостинице

16. Структура административно-хозяйственной службы.
17. Различные виды уборки. Последовательность уборки номера.
18. Оставленные и потерянные вещи, хранение. Порядок возврата
19. Обслуживание высокопоставленных гостей (VIP-гостей)
20. Жалобы гостей и пути их решения
21. Охрана труда, техника безопасности, правила противопожарной безопасности в пожарной службе
22. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц
23. Права и обязанности сотрудников отеля
24. Подбор кадров для гостиничного бизнеса

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ – ОРГАНИЗАЦИЯ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА
СТАРШИЙ ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: АСЛАНОВ ЖАМБОЛАТ МАКСУТОВИЧ

1. Понятие и характеристики досуга
2. Свободное время
3. Рекреация
4. Принципы организации культурно-досуговой деятельности
5. Формы организации культурно-досуговой деятельности
6. Анимация
7. Виды анимационной деятельности
8. Игра как социальное действие
9. Виды и типы игр
10. Режиссура
11. Драматургия
12. Сценаристика
13. Промоушн
14. Планирование событийного туризма
15. Частные методики в культурно-досуговой деятельности
16. Технология организации и проведения информационно-просветительных программ
17. Технология организации и проведения художественно-публицистических программ
18. Технология организации и проведения спортивных программ

**РАБОЧИЙ ГРАФИК
УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА**

№ п/п	Наименование дисциплин	Курсовые, контрольные работы	Форма аттестации
бсеместр			
1.	Иностранный язык-2		Зачет
2.	Технологии продаж		Зачет
3.	Деловой иностранный язык		Экзамен
4.	Экономика и планирование деятельности гостиничного комплекса		Экзамен
5.	Гостиничный менеджмент		Экзамен
6.	Гостиничный маркетинг		Экзамен

7.	Бухгалтерский учет и анализ хозяйственной деятельности в гостиничном деле		Экзамен
8.	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (2 недели) – зачет с оценкой		