



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)

3 СЕМЕСТР

Группа

ГДЗ-17

**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		зачет
2.	География		экзамен
3.	Основы научных исследований		зачет
4.	Речевая коммуникация		экзамен
5.	Основы экономической теории и предпринимательства в сфере сервиса и туризма		экзамен
6.	Профессиональная этика и этикет		экзамен
7.	Иностранный язык -2		зачет
8.	Технологии гостиничной деятельности		зачет
9.	Клининговые технологии в гостиничном деле (Основы теории моющего действия)		зачет

ВНИМАНИЕ!!!

Контрольные работы (рефераты) должны быть сданы до 1 декабря.

Примечание:

Уважаемые студенты! Методические материалы к зачету и задания по дисциплинам Иностранный язык и Иностранный язык-2 вы можете получить у преподавателей.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ
МАТЕРИАЛЫ
ПО ИЗУЧАЕМЫМ
ДИСЦИПЛИНАМ**

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ – ГЕОГРАФИЯ
СТАРШИЙ ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: КОШЕВАЯ ТАТЬЯНА ЮЛДАШЕВНА

1. Содержание и структура понятия «туристско-рекреационной потенциал».
2. Роль физико-географических факторов в туризме.
3. Привести примеры влияния геополитических факторов на развитие туризма.
4. Показать влияние экономико-географических факторов и предпосылок на развитие туризма
5. Взаимосвязь развития транспорта и туризма.
6. География скоростных железнодорожных магистралей. Наиболее популярные туристические железнодорожные маршруты.
7. Преимущества и недостатки, примеры маршрутов автобусных туров по России и Зарубежной Европе.
8. Состояние гостиничной базы мира, ее географические различия.
9. Основные черты географии индустрии развлечений.
10. Краткий обзор основных туристических макрорегионов, выделенных ВТО.
11. Характеристика Европейского макрорегиона: место в системе международного туризма, наиболее посещаемые страны; страны, преимущественно принимающие и поставляющие туристов; крупнейшие внутрирегиональные потоки.
12. Отличительные особенности развития туризма в Азиатско-Тихоокеанском регионе.
13. Основные черты географии туризма в Северной и Латинской Америке.
14. Основные тенденции развития туризма на Ближнем и Среднем Востоке.
17. Важнейшие районы и центры международного туризма Южно - Азиатского туристического макрорегиона.
15. Отличительные черты лечебно-оздоровительного туризма, примеры и география разного вида курортов.
16. Разновидности и основные черты географии делового туризма, его экономическое значение.
17. География морских и речных круизов.
18. Крупнейшие центры религиозного паломничества православных христиан, католиков, мусульман, иудеев, буддистские святыни.
19. Особенности экологического туризма в разных регионах мира: Европе, Америке, Африке и др.
20. Социальный туризм в России и других странах мира.
21. Горнолыжный и другие виды туризма с целью отдыха и развлечений.
22. Таймшер, клубный отдых - место в индустрии туризма.
23. Роль и место России в системе международного туризма.
24. Оценка туристских ресурсов России. Зонирование туристических ресурсов.
25. Обзор одного из туристических регионов России: Урала, Сибири, Дальнего Востока, Европейского Севера (по выбору экзаменатора).
26. Ресурсы для развития экологического туризма в России.
27. Ресурсы для религиозно - паломнического туризма в России.
28. Объекты всемирного природно-культурного и культурно - исторического наследия в России.
29. Наиболее популярные районы и центры активного отдыха в России.
30. Районы и центры санаторно - курортного отдыха в России.
31. Состояние инфраструктуры и индустрии туризма в Российской Федерации.
32. Проблемы и тенденции развития туризма в России.
33. Основные черты географии туризма одной из зарубежных стран: Франции, Испании, Италии, Греции, Германии, Китая, Японии, США; Скандинавского региона, Восточной Европы (по выбору экзаменатора).

34. Основные понятия, объект и предмет ресурсоведения. Особенности ресурсоведения как научной дисциплины.
35. Биологические ресурсы. Специфика и группы данного вида ресурсов.
36. Водные ресурсы: специфика и группы.
37. Водные ресурсы для спортивного туризма.
38. Геологические и геоморфологические ресурсы: специфика и группы.
39. Зоологические ресурсы: специфика и группы.
40. Историко-культурный потенциал. Архитектурные и археологические памятники. Музеи. Научный и технический потенциал.
41. Кадастры ресурсов: общее понятие, виды, назначение, основы формирования кадастров.
42. Компоненты туристской несущей емкости.
43. Общее и различие между природными условиями и природными ресурсами.
44. Объект, цели, задачи и принципы кадастра туристских ресурсов.
45. Особо охраняемые природные территории. Специфика и группы данного вида ресурсов.
46. Оценка водных объектов для пляжно-купального отдыха.
47. Оценка особо охраняемых территорий и территорий регламентированного природопользования.
48. Оценка почвенного покрова для отдыха и туризма.
49. Оценка природных ресурсов. Способы оценки природных ресурсов.
50. Оценка растительного покрова для отдыха и туризма.
51. Оценка рельефа для лечебно-оздоровительного отдыха.
52. Оценка рельефа для отдыха и туризма.
53. Оценка рельефа для спортивного туризма.
54. Природно-ресурсный потенциал и его оценка.
55. Природные рекреационные ресурсы.
56. Различия и сходства реестра и кадастра туристских ресурсов.
57. Рекреационная география, и ее роль в изучении ресурсов туризма.
58. Рекреационная нагрузка и емкость.
59. Рекреационная сеть туристских учреждений.
60. Рекреационные и туристские ресурсы. Основные понятия, специфика, структура.
61. Рекреационный потенциал ландшафтов.
62. Ресурсообеспеченность и ресурсоемкость.
63. Составляющие рекреационной оценки ландшафтов.
64. Структура кадастра туристских ресурсов.
65. Трудовые ресурсы.
66. Туристские ресурсы: понятие и группы.
67. Эстетическая оценка ландшафтов. Аттрактивность.
68. Этнографические ресурсы: понятие, предмет, объект, цели и задачи.

**ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ –ОСНОВЫ НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ
ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: К.ПЕД.Н., ДОЦЕНТ ГРИБАНОВА ЮЛИЯ GERMANOVNA**

1. Важнейшие требования к тематике студенческих исследовательских работ.
2. Основные этапы выполнения научной работы и их характеристика.
3. Понятие о типологии печатных изданий.
4. Характеристика основных разновидностей печатных изданий.
5. Понятие об источниках по теме исследования и литературе по теме исследования.
6. Библиографические указатели и их роль в научно-исследовательской работе.
7. Типология библиографических указателей.

8. Порядок библиографического описания произведений печати.
9. Технология работы с изучаемой научной литературой.
10. Требования к систематизации материала в процессе исследования.
11. Понятие о научной гипотезе исследования.
12. Важнейшие требования к литературному оформлению исследования.
13. Понятие о структуре текста научной работы.
14. Важнейшие требования к Введению научной работы.
15. Важнейшие требования к Заключение научной работы.
16. Понятие о справочном аппарате научной работы.
17. Специфика реферата как разновидности письменной студенческой работы.
18. Специфика контрольной работы как сочинения по определенным научным темам.
19. Курсовая работа и ее отличительные свойства. Основные требования к содержанию и структуре курсовой работы.
20. Дипломное сочинение как научное исследование. Требования к содержанию, структуре и оформлению дипломной работы.
21. Основные этапы подготовки дипломной работы.
22. Процедура защиты дипломной работы.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ –РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ
СТАРШИЙ ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: ЮРЧЕНКО НАДЕЖДА АЛЕКСЕЕВНА

1. Основные понятия речевой коммуникации.
2. Модель речевой коммуникации.
3. Лексика. Слои лексики.
4. Культура речи. Критерии культуры речи.
5. Функции языка и речи.
6. Аннотация. Реферат. Принципы их составления.
7. Нормы правильности и коммуникативной целесообразности речи.
8. Понятие внутренней речи.
9. Литературный язык, его основные свойства.
10. Язык и стиль деловой речи.
11. Официально-деловой стиль.
12. Принципы составления договора.
13. Диалог. Условия возникновения диалога.
14. Деловые письма. Особенности текстов разных видов писем.
15. Принципы составления деловых писем.
16. Слушание. Недостатки традиционного слушания. Факторы, влияющие на процесс слушания.
17. Основные мотивы слушания.
18. Активное слушание.
19. Чтение как речевая деятельность. Скорость чтения.
20. Алгоритмы чтения (интегральный и дифференциальный).
21. Недостатки традиционного чтения. Виды чтения.
22. Основные способы чтения и их характеристика.
23. Факторы и этапы составления текста.
24. Риторика и монологическая речь.
25. Структура монолога.
26. Факторы, вызывающие затруднения оратора в процессе речи.
27. Виды диалогов. Характеристика уровней общения.
28. Деловая беседа и ее характерные особенности.
29. Переговоры. Структура переговорного процесса.
30. Схема проведения переговоров. Стратегии переговоров.
31. Пути достижения согласия в речевой коммуникации.

32. Речевые тактики убеждения.
33. Тактики речевого поведения в переговорном процессе (по О. Эрнсту).
34. Типы коммуникабельности людей.
35. Этика письменной речи.
36. Этика устной речи.
37. Этика слушания.
38. Принципы речевого этикета Д. Ягер.
39. Понятия этической нормы и речевого этикета.
40. Речевые тактики предубеждения по Т.А. ван Дейку.
41. Речевые тактики делового общения.
42. Принципы составления ответа на жалобу клиента.
43. Мастерство устного выступления. Общие принципы.
44. Монолог. Виды монологических речей.
45. Трудности, возникающие перед публичным выступлением.
46. Невербальные средства общения.
47. Виды дистанций общения.
48. Принципы общения за столом (позиции, территория).
49. Эго-состояние и речевое общение.
50. Виды трансактов по Э. Берну.

**ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ –ОСНОВЫ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ
ТЕОРИИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА В СФЕРЕ СЕРВИСА И ТУРИЗМА
ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: К.Э.Н., ДОЦЕНТ ПАНЬКОВА НАТАЛЬЯ АНАТОЛЬЕВНА**

(вопросы к экзамену согласовать с преподавателем)

1 вариант

1. Назовите основные концепции экономики туризма.
2. Спрос и предложение на туристском рынке.
3. Что такое рыночное равновесие?
4. Экономика туризма.
5. Роль государства в развитии социально-культурного сервиса.
6. Выявите прямое и косвенное воздействие туризма на национальную экономику.
7. Туристский мультипликатор.
8. Туристский кругооборот.
9. Классификация предпринимательства.
10. Субъекты предпринимательства.
11. Малое предпринимательство в туризме: проблемы создания и развития.
12. Обоснование коммерческой идеи, анализ конкурентной среды.
13. Оценка основных фондов.
14. Эффективность использования оборотных средств предприятий.
15. Назовите виды предпринимательского риска.
16. Последовательность формирования, распределение и использование прибыли.
17. Основные показатели эффективности функционирования предприятий туризма.
18. Налогообложение туристских организаций.
19. Государственное регулирование в сфере туризма.
20. Инвестиционное проектирование туристских объектов.

2 вариант

1. Предмет экономики СКС и Т.
2. Основные проблемы экономики рынка туризма.
3. Виды и функции туризма.
4. Туристская политика государства.
5. Государственное регулирование в сфере туризма.
6. Материальное состояние населения, его структура, дифференциация и динамика.
7. Сущность, структура предпринимательской деятельности в СКС и Т.
8. История развития предпринимательской деятельности в СКС и Т.
9. Классификация и формы предпринимательской деятельности в СКС и Т.
10. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности
11. Туристский рынок, его сущность и специфика.
12. Физический и моральный износ основных фондов. Амортизация.
13. Показатели эффективности использования основных фондов (коэффициент годности; износа; выбытия; обновления; фондоотдача; фондоёмкость; фондовооружённость; рентабельность).
14. Оборотные фонды туристического предприятия и источники их формирования.
15. Управление оборотными фондами.
16. Финансовые ресурсы и их сущность. Источники формирования.
17. Принципы и порядок финансового обеспечения СКС и Т. Социальные льготы. Благотворительное финансирование СКС.
18. Сущность, структура и состав затрат производства в туризме.
19. Виды затрат производства (явные и неявные, прямые и косвенные, одноэлементные и комплексные, постоянные и переменные и др.).
20. Группировка затрат фирмы по видам расходов.
21. Состав затрат, включаемых в себестоимость турпродукта.
22. Калькулирование полной себестоимости турпродукта.
23. Сущность налогов. Характеристика налоговой системы РФ.
24. Классификация налогов.
25. Функции, виды налогов и их ставки.
26. Особенности налогообложения в туризме. Контроль и учёт в системе налогообложения.
27. Сущность и особенности труда в туризме.
28. Трудоёмкость. Показатели производительности труда.
29. Факторы, влияющие на рост эффективности труда работников турфирме
30. Заработная плата и её сущность. Тарифная система.
31. Методы стимулирования труда в СКС и Т.
32. Принципы и стратегия ценообразования в рыночной экономике.
33. Ценовая политика в туризме. Активная и пассивная ценовая политика.
34. Методы формирования цен.
35. Цены и туристские предложения. Сезонная дифференциация цен.
36. Экономическая сущность дохода. Источники образования дохода в туристском предприятии.
37. Прибыль и её сущность. Формирование, распределение и использование прибыли туристической фирмы.
38. Рентабельность фирмы и её изменения.
39. Анализ эффективности хозяйственной деятельности в управлении предприятием СКСиТ.
40. Методика комплексной оценки эффективности хозяйственной деятельности фирмы СКСиТ.
41. Финансовый анализ. Характеристика показателей финансового состояния туристской фирмы.

42. Государственное регулирование предпринимательской деятельностью, приоритетные направления развития предпринимательства в СКС и Т.
43. Формы государственной поддержки развития малого предпринимательства и их совершенствования.
44. Бизнес-планирование. Специфика разработки отдельных видов бизнес-планов фирмы.
45. Туристская дестинация, понятия, классификации, стадии развития.
46. Предпринимательские риски в сфере СКС и Т.

3 вариант

1. Экономическое пространство социально-культурной сферы и туризма.
2. Динамика движения населения как фактор развития экономического пространства социально-культурной сферы и туризма.
3. Занятость населения как фактор развития экономического пространства социально-культурной сферы и туризма.
4. Факторы развития предпринимательства в туризме.
5. Туризм как экономическое явление в жизни общества.
6. Социальные предпосылки развития туризма.
7. Туристские потребности и туристский продукт.
8. Отраслевая характеристика туризма.
9. Формы туризма как объекты управления.
10. Структура управления туризмом.
11. Уровни и механизмы туристской политики.
12. Туризм в структуре национальной экономики.
13. Экономическая география туризма в РФ.
14. Экономические показатели развития туризма.
15. Экономическая эффективность туризма.
16. Сущность и особенности туристского рынка.
17. Спрос на туристском рынке.
18. Предложение на туристском рынке.
19. Туризм в системе мировой экономики.
20. Глобализация и развитие мирового туризма.
21. География и современное состояние мирового туризма.
22. Тенденции развития международного туризма.
23. Туристский рынок в системе глобальных рынков.
24. Влияние политических факторов на современный международный туризм.
25. Основные черты и экономические аспекты регионального туризма.
26. Государственное регулирование регионального туризма.
27. Проблемы развития туризма в России
28. Лицензирование и сертификация туристской деятельности.
29. Организационно-экономические основы функционирования туристской фирмы.
30. Основные элементы менеджмента в туризме.
31. Стратегический менеджмент в туризме.
32. Сущность и задачи маркетинга в туризме.
33. Организация службы маркетинга в туристской фирме.
34. Маркетинговая политика туристской фирмы.
35. Цены и ценообразование в туризме.
36. Сущность, функции и принципы ценообразования в туризме.
37. Структура цен на туристские продукты.
38. Ценовая политика туристской фирмы.
39. Система финансовых отношений в туризме.
40. Организация и анализ финансовой деятельности туристской фирмы.
41. Налогообложение в сфере туризма.

42. Особенности страхования в туризме.
43. Система регионального туризма.
44. Туристский рынок как экономическая система.
45. Организационно-управленческие аспекты туризма

4 вариант

1. Предмет и задачи курса экономики социально-культурного сервиса и туризма.
2. Экономическое пространство социально-культурной сферы и туризма.
3. Материальное состояние населения, его структура, дифференциация и динамика.
4. Организационно-экономические основы социального обеспечения и страхования.
5. Источники, принципы и порядок финансирования социально-культурной сферы.
6. Социальные льготы и налогообложение в социально-культурной сфере.
7. Благотворительное финансирование социально-культурной сферы.
8. Расчетная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме.
9. Оплата труда специалистов социально-культурного сервиса и туризма.
10. Предпринимательство как особый вид профессиональной деятельности.
11. Идеология и история развития предпринимательской деятельности.
12. Типология и структура предпринимательской деятельности в сфере социального сервиса и туризма.
13. Организационные и государственно-правовые основы и формы предпринимательской деятельности в сфере сервиса и туризма.
14. Условия осуществления предпринимательской деятельности в сфере сервиса и туризма.
15. Субъекты и объекты предпринимательской деятельности в сфере сервиса и туризма.
16. Особенности развития и совершенствования малых предприятий в сфере сервиса и туризма.
17. Формы государственной поддержки развития малого предпринимательства и их совершенствования.
18. Социальная защита предпринимателей и охрана прав потребителей.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ –ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: К.ПЕД.Н., ДОЦЕНТ ГРИБАНОВА ЮЛИЯ GERMANOVNA

1. Этикет как социальное явление.
2. Понятие делового этикета.
3. Этика делового общения.
4. Профессиональная этика сотрудника гостиничного сервиса.
5. Этикет проведения переговоров по телефону.
6. Подготовка и проведение презентации.
7. Виды презентаций.
8. Цели и задачи презентации.
9. Опишите последовательность функциональных частей презентационной речи.
10. Этикет встречи и проводов участников переговоров.
11. Роль визитной карточки в деловом общении.
12. Принципы разработки и производства визитной карточки.
13. Этикетные особенности работы с клиентами гостиничного предприятия.
14. Роль этикета в международном профессиональном общении.
15. Национальные особенности ведения переговоров.
16. Этикет телефонного разговора и деловой переписки.
17. Этикетные стандарты поведения делового человека.

18. Этикетные стандарты внешнего вида делового мужчины.
19. Этикетные стандарты внешнего вида деловой женщины.
20. Общение официальных лиц и представителей бизнеса со СМИ.
21. Этикет принятия и вручения подарков.
22. Этикет делового письма.
23. Сущность понятия «репутация».
24. Сущность понятия «репутационный менеджмент».
25. Сущность понятия «компромат».
26. Виды репутационных стратегий.
27. Корпоративная культура организации.
28. Система ценностей организации.
29. Корпоративных стандарты этики поведения и внешнего вида сотрудника гостиничного предприятия.
30. Сущность понятия «социальная ответственность».
31. Классификация корпоративных мероприятий.
32. Значимые характеристики имиджа лидера организации.
33. Виды производственного конфликта
34. Виды кризисов.
35. Стратегии управления производственным конфликтом.
36. Речевые техники воздействия на партнера по общению.
37. Стратегии убеждения.
38. Атакующие коммуникативные стратегии.
39. Коммуникативные техники провоцирования симпатии.
40. Принципы составления резюме.
41. Этикет самопрезентации на собеседовании.
42. Типы лидерства.
43. Этикет профессионального поведения лидера корпорации.
44. Нарушение личного психологического пространства, волевая поза.
45. Коммуникационный аудит.
46. Правовые аспекты трудового этикета.
47. Гендерный аспект профессиональной этики.
48. Система мотиваций персонала.
49. Кадровая работа.
50. Правовые аспекты трудового этикета.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ –ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: СМОЛИНА ВАЛЕНТИНА АЛЕКСЕЕВНА

1. Цели и задачи технологических процессов при производстве гостиничных услуг.
2. Структура и взаимосвязь гостевых и общественных помещений отеля.
3. Основы эффективной технологии гостиничной деятельности.
4. Типология гостиниц и средств размещения туристов и их связь с технологическими процессами приёма и размещения.
5. Особенности предприятий гостеприимства и примеры использования технологии обслуживания.
6. Мероприятий гостиницы по улучшению производительности и качества услуг и их реализация.
7. Структура, содержание и основные задачи подразделений гостиницы
8. Задачи основных подразделений гостиницы и их технологическое обеспечение.

9. Структура и состав вспомогательных подразделений гостиницы.
10. Проблемы обеспечения технологии обслуживания и пути её улучшения.
11. Особенности приёма и размещения VIP-клиентуры.
12. Порядок размещения и уровни обслуживания различных сегментов рынка в гостиницах.
13. Основные направления совершенствования технологии приёма и размещения гостей в России.
14. Принципы гостеприимства и качественного обслуживания гостей.
15. Классификация средств размещения туристов.
16. Структура номерного фонда гостиниц и особенности технологических процессов обслуживания.
17. Содержание основных положений документов по обеспечению технологии приёма и размещения.
18. Содержание программ приёма и обслуживания гостей.
19. Проблемы социально-экономических процессов предприятий индустрии гостеприимства и примеры их разрешения.
20. Страхование ответственности гостиничного комплекса.
21. Принципы и формы взаимодействия гостей и служащих предприятия гостеприимства.
22. Виды производственных процессов в гостиницах и понятие технология.
23. Формы и виды гарантий качества услуг в гостеприимстве.
24. Обеспечение контроля качества и производительности персонала службы приёма и размещения, службы гостиничного хозяйства.
25. Влияние технологии гостеприимства на экономические показатели гостиницы.
26. Особенности технологии работы подразделений гостиниц в зависимости от масштабов и видов предоставления.
27. Составляющие удовлетворённости и лояльности гостей.
28. Порядок предоставления услуг размещения на территории Российской Федерации.
29. Связь стандартов средств размещения в Российской Федерации с технологией гостиничной деятельности.

**ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ –КЛИНИНГОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В
ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**
СТАРШИЙ ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: КОСАРЕВА ТАТЬЯНА ВЛАДИМИРОВНА

1. Понятие, цели и задачи клининга.
2. Составляющие технологии клининга.
3. Отличия клининга Обычай и традиции народов мира обычной уборки
4. Особенности развития клининга и перспективы.
5. Специфика работы с клининговыми компаниями.
6. Особенности уборки в гостиницах.
7. Виды уборки в гостиницах.
8. Теория моющего действия.
9. Применяемые моющие средства. Виды и состав загрязнений.
10. Термодинамика и кинетика моющего действия.
11. Контроль качества моющего действия.
12. Определение понятия «поверхностная активность».
13. Определение понятия «поверхностно-активные и поверхностно-инактивные вещества»
14. Принципы действия ферментов в моющих средствах.
15. Критерии выбора клининговой фирмы.
16. Преимущество специализированных клининговых компаний. Пакеты услуг.
17. Договор на оказание клининговых услуг.

18. Клининг как важнейший фактор улучшения среды обитания человека.
19. Развитие форм и методов государственной, муниципальной и общественной поддержки клининговой индустрии.
20. Этапы развития клининговой индустрии в Российской Федерации в 2010–2020 гг.

РАБОЧИЙ ГРАФИК УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

№ п/п	Наименование дисциплин	Курсовые, контрольные работы	Форма аттестации
4 семестр			
1.	Иностранный язык		Экзамен
2.	Государственное регулирование в сфере туризма и гостеприимства		Экзамен
3.	Иностранный язык -2		Зачет
4.	Технологии гостиничной деятельности		Экзамен
5.	Индустрия мирового гостиничного хозяйства		Зачет
6.	Дизайн в гостиничном деле (<i>Дизайн интерьеров</i>)		Зачет
7.	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (2 недели) – зачет с оценкой		