



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

ГДЗП-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 align="center">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.	Деловой иностранный язык		Зачет
2.	Организация отдела гостиничного фонда		Экзамен
3.	Иностранный язык-2		Зачет
4.	Организация культурно-досуговой деятельности гостиничного комплекса <i>Организация и проведение мероприятий</i>		Зачет
5.	Конфликтология <i>Этика</i>		Зачет
6.	Управление персоналом		Зачет
7.	Проектирование гостиничной деятельности	Курсовая работа	Экзамен

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 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

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ – КОНФЛИКТОЛОГИЯ
СТАРШИЙ ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: РУСАКОВА ЕЛЕНА ВЛАДИМИРОВНА

1. Роль конфликтологии в развитии современного российского общества.
 2. Предпосылки формирования конфликтологических знаний.
 3. История создания современной конфликтологии.
 4. Общая характеристика отраслей конфликтологии.
 5. Направления исследований конфликта в зарубежной психологии.
 6. Сущность и содержание конфликта, его основные признаки.
 7. Общая характеристика структуры конфликта.
 8. Анализ объективных составляющих конфликта.
 9. Субъективные элементы конфликта.
 10. Классификация конфликтов.
 11. Основные типы эволюции конфликтов.
 12. Динамика конфликта: сущность, основные периоды и этапы.
 13. Психологические особенности эскалации конфликта.
 14. Конструктивные функции конфликтов.
 15. Деструктивные функции конфликтов.
 16. Объективные причины конфликтов.
 17. Характеристика социально-психологических причин конфликтов.
 18. Личностные детерминанты конфликтов.
 19. Агрессивность как причина конфликтности личности.
 20. Особенности конфликтов в звене «руководитель-подчиненный».
 21. Психологические аспекты межгрупповых конфликтов (на примере меж-этнических конфликтов).
 22. Сущность и генезис внутриличностных конфликтов.
 23. Классификация внутриличностных конфликтов.

24. Психологические условия предупреждения возникновения внутриличностных конфликтов.
25. Психологические механизмы и технология разрешения внутриличностных конфликтов.
26. Характеристика личностных тестов по выявлению индивидуально-психологических особенностей конфликтных личностей.
27. Возможности социально-психологической диагностики конфликтов в малой группе (организации).
28. Системно-ситуационный анализ конфликтов.
29. Возможности и ограничения эксперимента в изучении конфликтов.
30. Объективные условия предупреждения конфликтов в социальной группе.
31. Психологические условия предупреждения конфликтов.
32. Основные способы завершения конфликтов.
33. Принципы конструктивного разрешения конфликтов.
34. Психологические условия разрешения межличностных конфликтов.
35. Психологические механизмы конструктивного разрешения конфликтов.
36. Специфика возникновения и разрешения семейных конфликтов.
37. Психологические аспекты разрешения конфликтов типа «учитель-ученик».
38. Сущность и содержание медиаторской деятельности.
39. Деятельность психолога или представителя третьей стороны по урегулированию конфликтных отношений в малой группе.
40. Основные принципы деятельности руководителя издательской деятельности или представителя третьей стороны по разрешению конфликтов.
41. Позиции третьей стороны при разрешении конфликтов в организации.
42. Особенности разрешения межличностных конфликтов в организации.
43. Особенности разрешения внутригрупповых конфликтов в организации.
44. Особенности разрешения межгрупповых конфликтов в организации.
45. Особенности медиаторской деятельности в организации.
46. Методы диагностики межличностных конфликтов в организации.
47. Методы диагностики внутригрупповых конфликтов в организации.
48. Методы диагностики межгрупповых конфликтов в организации.
49. Методы профилактики межличностных конфликтов в организации.
50. Методы профилактики внутригрупповых конфликтов в организации.
51. Методы профилактики межгрупповых конфликтов в организации.
52. Социально-психологический тренинг как средство профилактики конфликтов в организации.

**ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ – УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В
ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: К.ПСИХ.Н., ДОЦЕНТ КОРЖ ЕЛЕНА МИХАЙЛОВНА

1. Кадры – часть инвестиционного процесса. Теории «человеческого капитала» и «человеческих ресурсов» и возможности их использования в разработке системы управления персоналом.
2. Основные концепции управления персоналом.
3. Роль и задачи управления человеческими ресурсами в управлении организацией.
4. Основные методы управления персоналом.
6. Функции и задачи службы управления персоналом. Объекты и субъекты управления персоналом.
7. Система управления персоналом организации. Организационные структуры в системе управления персоналом.
8. Классификация персонала по категориям.

9. Философия управления персоналом.
10. Характеристика профессионального состава кадровых служб.
11. Разработка стратегии управлением персоналом.
12. Понятия, задачи и особенности кадровой политики современных организаций.
13. состав и структура затрат (издержек) на персонал и их классификация.
14. Принципы построения системы управления персоналом.
15. Нормативно-методическое обеспечение управления персоналом.
16. Сущность, задачи и этапы планирования кадров. Методы расчета численности персонала.
17. Корпоративная культура организации и ее роль в управлении персоналом
18. Проведение анализа деятельности по управлению персоналом.
19. Американская и японская системы управления персоналом. Сравнительный анализ.
20. Социальная политика организации.
21. Современные технологии и методы подбора и отбора персонала.
22. Источники подбора персонала, их достоинства и недостатки.
23. Тесты в управлении персоналом. Применение тестов для отбора кандидатов и оценки персонала.
24. Сущность и особенности адаптации персонала в организации.
25. Сущность и задачи оценки персонала: содержание, методы, процедура проведения.
26. Сущность аттестации персонала – объекты, показатели, организация процесса аттестации.
27. Основные направления развития персонала организации.
28. Обучение персонала организации: виды, формы, техника обучения.
29. Сущность, понятия и цели деловой карьеры. Стадии карьеры и факторы, влияющие на развитие карьеры.
30. Содержание технологии управления карьерой.
31. Сущность и особенности мотивации персонала. Понятие мотивации трудовой деятельности.
32. Современные теории мотивации и возможности их использования в разработке системы управления персоналом.
33. Основные формы материального и морального стимулирования персонала.
34. Классификация видов увольнения и мероприятия по высвобождению персонала.
35. Состав документации кадровой службы. Документационное обеспечение кадровой службы.
36. Типовые варианты расположения кадровых служб в организационных структурах предприятия.
37. Текучесть кадров: ее виды, причины, мотивы и последствия.
38. Персонал – технологии, направленные на оптимизацию численности персонала.
39. Планирование карьеры персонала.
40. Маркетинг персонала: содержание, понятие, функции.

**ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ – ПРОЕКТИРОВАНИЕ
ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СТАРШИЙ ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: АСЛАНОВ ЖАМБОЛАТ МАКСУТОВИЧ**

Билет к экзамену включает в себя 2 вопроса и 2 задания из перечня контрольных заданий по усмотрению преподавателя

1. Особенности гостиничной архитектуры.
2. Классификация функциональных зон гостиничного предприятия.
3. Интерьер в гостинице и организация внутреннего пространства
4. Основные, дополнительные и вспомогательные услуги в гостинице.

5. Организационная структура управления современного гостиничного предприятия.
6. Характеристика зданий и сооружений современного гостиничного комплекса.
7. Системы жизнеобеспечения гостиничного предприятия и их характеристика.
8. Помещения гостиничного предприятия.
9. Основные принципы обустройства интерьера гостиницы.
10. Состояние, структура и перспективы развития гостиничного бизнеса в России.
11. Состояние, структура и перспективы развития гостиничного бизнеса в г. Москве.
12. Состояние, структура и перспективы развития гостиничного бизнеса в г. Санкт - Петербурге.
13. Классификации гостиничных предприятий.
14. Нормативно-правовая база гостиничного бизнеса.
15. Стандарты обслуживания в гостинице.
16. Организационная структура гостиничного предприятия.
17. Функционирование службы бронирования.
18. Функционирование службы управления номерным фондом.
19. Функционирование службы приема и размещения.
20. Функционирование административно – хозяйственной службы.
21. Вспомогательные службы в гостинице.
22. Этапы технологического цикла обслуживания туристов в гостинице.

Тематика курсовых работ

1. Современные технологии обслуживания в гостиницах.
2. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
3. Технология бронирование номеров и мест в гостинице посредством высоких информационных технологий.
4. Технология и организация работы с постоянными гостями отеля. Программы стимулирования и поощрения «частых» гостей.
5. Технология и организация работы службы консьержей, дворецких (батлеров) высококласного отеля.
6. Технология и организация работы по предоставлению экскурсионного обслуживания клиентам отеля.
7. Технология и организация работы по предоставлению питания клиентам отеля.
8. Технология и организация работы службы кейтеринга гостиничного предприятия.
9. Технология и организация работы отдела по организации банкетов и конференций.
10. Технология и организация работы по организации медицинского обслуживания в гостинице.
11. Технология и организация работы секретариата крупного гостиничного предприятия.
12. Технология и организация работы расчетной части (бухгалтерии) крупного гостиничного предприятия.
13. Технология и организация работы отдела по управлению человеческими ресурсами отеля.
14. Технология и организация работы отдела по обучению крупных сетевых гостиниц.
15. Технология и организация работы отдела маркетинга и продаж гостиниц с иностранным менеджментом.
16. Технология и организация работы отдела по связям с общественностью гостиниц, принадлежащих крупным гостиничным цепям.
17. Технология и организация работы инженерно – технической службы гостиниц европейского уровня обслуживания.
18. Технология и организация работы отдела безопасности в крупных гостиничных комплексах.

19. Технология и организация работы с жалобами клиентов в гостиницах с высокими стандартами обслуживания.
20. Технология и организация работы по контролю качества сервиса в гостиничных предприятиях.
21. Технология и организация работы с агрессивными клиентами и методы урегулирования конфликтов.
22. Технология и организация работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
23. Технология и организация работы по организации персонифицированного, элитного, VIP- обслуживания в отеле.
24. Служебный этикет персонала гостиниц, общие и частные требования.
25. Эстетические и этические критерии гостиничного сервиса.
26. Основы взаимоотношений персонала современного отеля с потребителем гостиничных услуг. Климат внутри коллектива отеля.
27. Факторы обеспечения культуры труда в гостиницах
28. Классификация гостиниц в Российской Федерации и новые направления развития российской индустрии гостеприимства.
29. Общие проблемы качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
30. Организационно-управленческие структуры современных гостиничных предприятий.

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	Курсовая работа	Экзамен
5.	Гостиничный менеджмент		Экзамен
6.	Гостиничный маркетинг		Экзамен
7.	Страхование и риски в гостиничном деле <i>Актуальные проблемы гостиничного дела</i>		Зачет с оценкой
8.	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (4 недели) – зачет с оценкой		