

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Владимирский государственный университет**  
**имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
**(ВлГУ)**



**УТВЕРЖДАЮ**  
 Проректор  
 по учебно-методической работе

А.А.Панфилов

« 20 » 01 2016г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ДЕЛОВОЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЕ**

Направление подготовки **43.03.03 «Гостиничное дело»**  
 Профиль/программа подготовки **Гостиничная деятельность**  
 Уровень высшего образования **Бакалавриат**  
 Форма обучения **Очная**

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточ- ного контроля (экз./зачет)
2-ий	3 ЗЕ, 108	18	18	-	72	Зачет
Итого	3 ЗЕ, 108	18	18	-	72	Зачет

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины (модуля) «Деловое администрирование» являются изучение студентами конструктивных административных составляющих профессионального руководства организацией, рассмотрение их сущности, состава и содержания, освоение форм и методов делового администрирования.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Деловое администрирование» в учебном плане относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)», входящей в программу обучения бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». Содержит в себе знания по философии, истории, профессиональному этикету, психологии (конфликтологии). Дисциплинами, необходимым для освоения данного модуля являются «История», «Психология», «Введение в специальность». Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: «Организация гостиничного дела», «Гостиничный менеджмент».

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует следующие компетенции:

### **1. Общепрофессиональные:**

- способность организовать работу исполнителей (ОПК-2).

### **2. Профессиональные:**

- способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

### **Знать:**

- основные понятия - эффективность, власть, влияние, внешняя среда организации, внутренняя среда организации, цель управления, горизонтальное разделение труда, вертикальное разделение труда(ОПК-2).
- методы управления (ОПК-2).
- объект и предмет управления, принципы управления, цели управления, стратегические цели (ОПК-2).
- миссия, политика, философия организации (ОПК-2).
- структуру управления, природу и состав функций управления размещения (ПК-5).
- стили управлений, поведенческие модели руководителей, формирование и классификацию групп размещения (ПК-5).

### **Уметь:**

- оптимизировать бизнес-процессы и организационные структуры на предприятиях индустрии гостеприимства (ПК-5);

**Владеть (навыками):**

- навыками реализации процессных принципов управления (ОПК-2).

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Теоретические и методические основы делового администрирования.	2	1-2	2	2			9		2/5	
2	Формирование и применение администрирования в организации.	2	3-4	2	2			9		2/50	
3	Структура администрации предприятия в рыночных условиях труда.	2	5-6	2	2			9		2/50	Рейтинг-контроль 1
4	Методы административного управления организацией.	2	7-8	2	2			9		2/50	
5	Управленческая команда - современный способ работы администрации.	2	9-12	4	4			9		2/25	
6	Регламентирование процесса производства и качества продукции (услуг).	2	13-14	2	2			9		2/50	Рейтинг-контроль 2
7	Информационно-коммуникационные технологии в регламентировании административной деятельности.	2	15-16	2	2			9		2/50	
8	Организация управленческого труда. Планирование и управление временем руководителя.	2	17-18	2	2			9		2/50	Рейтинг-контроль 3
	Всего за семестр			18	18			72		16/44,4	Зачет

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Тема 1. Теоретические и методические основы делового администрирования.** Место и роль делового администрирования в системе знаний.

**Тема 2. Формирование и применение администрирования в организации.** Функциональные основы администрирования.

**Тема 3. Структура администрации предприятия в рыночных условиях труда.** Администрирование полномочий в организации. Общие функции администрации организации. Специфические функции администрации.

**Тема 4. Методы административного управления организацией.** Управленческие знания и умения. Общие вопросы оценки эффективности деятельности компании. Проблемы сбора и анализа конкурентной информации.

**Тема 5. Управленческая команда - современный способ работы администрации.** Теории лидерства, определяющие стили поведения. Трансакционное лидерство. Трансформационное лидерство. Ситуативные теории руководства: модель Фидлера. Ситуативные теории руководства: Теории Херси-Бланшара.

**Тема 6. Регламентирование процесса производства и качества продукции (услуг).** Организация как система управления. Модель жизненного цикла организации Адизеса.

**Тема 7. Информационно-коммуникационные технологии в регламентировании административной деятельности.** Информационно-коммуникационное обеспечение менеджмента. Типы систем, применяемых в индустрии гостеприимства.

**Тема 8. Организация управленческого труда. Планирование и управление временем руководителя.**

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии, рекомендуемые для изучения «Деловое администрирование»:

- деловые и ролевые игры,
- анализ кейсов,
- тренинги на развитие компетенций,
- экскурсии на объекты будущей профессиональной деятельности г. Владимира и Владимирской области (отели, гостиницы, рестораны и пр.)
- видео материалы по темам модуля и пр.

Рекомендуется использование информационных технологий (презентации, видеофильмы, работы с электронными учебниками, электронными тетрадями, базами данных и т.д.).

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Оценку знаний (текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию) по дисциплине «Деловое администрирование» рекомендуется проводить в следующей форме:

- рейтинг-контроли (в три этапа);
- реферат;

– зачет

При оценивании результатов освоения дисциплины (текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся) рекомендуется применение балльно-рейтинговой системы.

### Тест для рейтинга № 1 по дисциплине «Деловое администрирование»

1. Когда был введен в действие новый Трудовой кодекс Российской Федерации?
  - а) 1 февраля 2001 года
  - б) 1 февраля 2002 года.
  - в) 1 февраля 2003 года.
2. Какой договор заключается с работником при приеме на работу?
  - а) Гражданско-правовой договор.
  - б) Ученический договор.
  - в) Трудовой договор.
3. Каких трудовых договоров по сроку их действия не существует?
  - а) Бессрочных.
  - б) Срочных.
  - в) Прерывистых.
4. Каков максимальный срок срочного трудового договора?
  - а) 1 год.
  - б) 3 года.
  - в) 5 лет.
5. В скольких экземплярах составляется трудовой договор?
  - а) В одном.
  - б) В двух.
  - в) В трех.
6. В какой срок при фактическом допущении работника к работе работодатель обязан оформить с ним письменный трудовой договор?
  - а) Не позднее 1 дня со дня фактического допущения к работе.
  - б) Не позднее 3 дней со дня фактического допущения к работе.
  - в) Не позднее 5 дней со дня фактического допущения к работе.
7. В каком случае можно изменить трудовой договор?
  - а) По соглашению только обеих сторон.
  - б) По решению руководителя.
  - в) По решению работника.
8. Какие действия должен предпринять работодатель, если по его инициативе предстоит изменение существенных условий трудового договора с работником, например, режима рабочего времени?
  - а) Объявить об этом работнику на общем собрании за неделю до введения нового режима рабочего времени.
  - б) Сообщить накануне изменений через секретаря.
  - в) Письменно известить работника не позднее, чем за два месяца до введения нового режима рабочего времени.
9. По инициативе кого нельзя прекратить трудовой договор?
  - а) По инициативе работника.

- б) По инициативе работодателя.
  - в) По инициативе жены или мужа.
10. Каков минимальный возраст, с которого допускается заключение трудового договора?
- а) 13 лет.
  - б) 16 лет.
  - в) 18 лет.
11. Какое условие трудового договора является несущественным?
- а) Наименование должности.
  - б) Испытательный срок.
  - в) Дата начала работы.
12. Какой максимальный срок испытания устанавливается при заключении трудового договора, кроме руководителей организаций и главных бухгалтеров?
- а) 1 месяц, б) 3 месяца, в) 9 месяцев.
13. Какой максимальный срок испытания устанавливается при заключении трудового договора для руководителей организаций и главных бухгалтеров?
- а) 3 месяца, б) 6 месяцев, в) 9 месяцев.
14. Для какой категории работников запрещено устанавливать испытание при приеме на работу?
- а) Для лиц, не достигших 18 лет.
  - б) Для лиц, достигших 40 лет.
  - в) Для лиц, достигших 55 лет.
15. Какие документы не требуются при заключении трудового договора?
- а) Паспорт.
  - б) Трудовая книжка.
  - в) Сберегательная книжка.
16. Какой локальный нормативный документ организации фиксирует порядок приема на работу?
- а) Коллективный договор.
  - б) Правила внутреннего трудового распорядка.
  - в) Должностная инструкция.
17. Какие сведения являются лишними в заявлении о приеме на работу?
- а) Фамилия, имя, отчество работника.
  - б) Дата написания заявления.
  - в) Семейное положение.
18. Каким документом окончательно оформляется прием нового сотрудника на работу?
- а) Трудовым договором.
  - б) Заявлением о приеме на работу.
  - в) Приказом.
19. На основании какого документа оформляется приказ о приеме на работу?
- а) На основании заявления о приеме на работу.
  - б) На основании трудового договора.
  - в) На основании трудовой книжки.



20. Какая унифицированная форма, утвержденная постановлением Госкомстата, используется при заполнении приказа о приеме на работу?
- а) Унифицированная форма Т- 1.
  - б) Унифицированная форма Т - 5.
  - в) Унифицированная форма Т - 6.

**Тест для рейтинга № 2 по дисциплине «Деловое администрирование»**

1. Какой элемент является лишним при оформлении приходно-расходной книги по учету бланков трудовой книжки и вкладыша в нее?
  - а) Листы книги пронумерованы и прошнурованы.
  - б) Книга заверена подписью руководителя и скреплена сургучной печатью.
  - в) На всех листах книги стоит роспись главного бухгалтера.
2. Кем ведется книга учета движения трудовых книжек и вкладышей в нее?
  - а) Кассиром бухгалтерии.
  - б) Сотрудником, отвечающим за ведение, учет и хранение трудовых книжек.
  - в) Руководителем организации.
3. Кем утверждены формы приходно-расходной книги по учету бланков трудовой книжки и вкладыша в нее и книга учета движения трудовых книжек и вкладышей в них?
  - а) Руководителем организации.
  - б) Правительством РФ.
  - в) Министерством труда и социального развития РФ.
4. Где в организации хранятся трудовые книжки?
  - а) В кабинете руководителя организации.
  - б) В бухгалтерии.
  - в) В отделе кадров в сейфе.
5. Что следует делать с испорченными при заполнении бланками трудовых книжек?
  - а) Оставить в отделе кадров.
  - б) Списать по акту и уничтожить в присутствии членов комиссии.
  - в) Передать на хранение в архив.
6. Какая унифицированная форма, утвержденная постановлением Госкомстата, используется при составлении штатного расписания?
  - а) Унифицированная форма Т - 1.
  - б) Унифицированная форма Т - 2.
  - в) Унифицированная форма Т - 3.
7. Кто не подписывает штатное расписание?
  - а) Руководитель кадровой службы.
  - б) Главный бухгалтер.
  - в) Кассир.
8. На основании чего вносятся коррективы в штатное расписание?
  - а) На основании приказа руководителя.
  - б) На основании распоряжения главного бухгалтера.

в) На основании коллективного договора.

9. Какой срок хранения имеет положение о бухгалтерии (как и другие положения об отделах)?

а) Временный.

б) Постоянный.

в) Переменный.

10. Какие документы разрабатываются на базе положений об отделах?

а) Правила внутреннего трудового распорядка.

б) Должностные инструкции.

в) План работы.

11. Со структурой какого документа совпадает структура должностных инструкций?

а) Со структурой штатного расписания.

б) Со структурой положений об отделах.

в) Со структурой трудового договора.

12. Когда работник расписывается в должностной инструкции?

а) При поступлении на работу.

б) При получении заработной платы.

в) При увольнении.

13. Когда составляется номенклатура дел?

а) В течение года.

б) В конце года.

в) В начале года.

14. Когда вводится в действие номенклатура дел?

а) В конце календарного года.

б) С 1 января очередного года.

в) Когда удобно руководителю организации.

15. Какое условие является обязательным при объединении нескольких дел в одно?

а) Дата составления документа.

б) Совпадение сроков хранения документов.

в) Содержание документа.

16. Как идет поиск необходимого документа в номенклатуре дел?

а) По заголовку.

б) По сроку хранения.

в) По дате выхода документа.

17. Что не является требованием к заголовку дела?

а) Краткость.

б) Предельная точность.

в) Общий заголовок, не раскрывающий содержания документа.

18. Как устанавливается срок хранения документов?

а) По усмотрению руководителя кадровой службы.

б) При помощи «Перечня типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения».

в) По приказу руководителя.

19. Как называется этап работы после составления заголовков и установления сроков хранения каждого дела?

а) Нумерация.



б) Систематизация.

в) Раскладка.

20. Где в номенклатуре дел организации располагается переписка?

а) В начале номенклатуры дел.

б) В середине номенклатуры дел.

в) В конце номенклатуры дел.

### **Рейтинг-контроль № 3 предполагает защиту рефератов с оценкой.**

#### **Вопросы к зачету**

1. Сущность административно-управленческой деятельности.
2. Функции административной деятельности.
3. Оценка и контроль результатов административно-управленческой деятельности.
4. Понятие и структура организации.
5. Преимущества и слабости различных структур административно – управленческой деятельности.
6. Централизация и децентрализация административной деятельности в организации.
7. Административно-управленческая деятельность в различных сферах.
8. Методы административно-управленческой деятельности.
9. Качества и имидж администратора.
10. Социальная среда и мотивация труда.
11. Содержание понятий «влияние», «власть».
12. Классификация форм власти и влияния.
13. Стили руководства.
14. Адаптация стиля руководства к деловой ситуации.
15. Понятие и роль информации.
16. Делопроизводство в административной деятельности.
17. Правила оформления организационно-распорядительной документации.
18. Сущность кадровой политики.
19. Организация труда управленческого персонала.
20. Конфликты и административная деятельность

#### **Темы рефератов**

1. Деловое администрирование как инструмент формирования управленческих решений.
2. Система менеджмента качества в деловом администрировании.
3. Внедрение делового администрирования в систему управления предприятием.
4. Системы поддержки принятия решений в менеджменте.
5. Стратегическое мышление и деловое администрирование как системы формирующие менеджмент предприятия.
6. Трансформация форм бизнеса в условиях глобализации экономики.
7. Индустрия информации и знаний.
8. Управление качеством – историческое развитие, принципы и философия.

9. Качества и имидж администратора.
10. Социальная среда и мотивация труда.
11. Содержание понятий «влияние», «власть».
12. Классификация форм власти и влияния.
13. Стили руководства.
14. Адаптация стиля руководства к деловой ситуации.
15. Понятие и роль информации.
16. Делопроизводство в административной деятельности.
17. Правила оформления организационно-распорядительной документации.
18. Сущность кадровой политики.
19. Организация труда управленческого персонала.
20. Конфликты и административная деятельность

**Виды самостоятельной работы** направлены на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений, включает следующие виды работ:

1. работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса (реферат);
2. изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
3. подготовка к практическим занятиям по темам (тесты, задания и упражнения приведены в приложении к рабочей программе);
4. подготовка к защите реферата, к зачету.

#### **Темы, вынесенные на самостоятельное изучение**

1. Коммуникация как процесс и структура.
2. Содержание и элементы коммуникации. Модель Г. Лассауэлла.
3. Теория массовых коммуникаций.
4. Понятие рекламной коммуникации.
5. Сущность и понятие имиджа: в рекламе, политике, связях с общественностью.
6. Основные составляющие имиджа.
7. Определение корпоративного имиджа, корпоративной культуры,
8. фирменного стиля.
9. Брэнд и его значение в современной рекламе.
10. Оперативные рабочие информационные документы.
11. Имиджевые корпоративные документы.

### **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **а) основная литература:**

1. Лесник А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом: учебное пособие. – М: ИЦ "Интермедия". – 271 с. - ISBN: 978-5-4383-0044-1. 2014.  
[http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=225940](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=225940)
2. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2. 2015.  
[http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=436731](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=436731)
3. Сенин В. С., Денисенко А. В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и дру-

гих средств размещения: учебное пособие. - М.: Финансы и статистика. – 140 с. ISBN: 978-5-279-02880-1. 2014 . [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=124142](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=124142)

**б) дополнительная литература:**

1. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА. 2014. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html>

2. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет- 167 с. 2015. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>

3. Левочкина, Н.А. Менеджмент туризма: Введение в дисциплину : учебно-методическое пособие / Н.А. Левочкина. - М. : Директ-Медиа, - 95 с. - ISBN 978-5-4458-2197-7. 2013. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=134538>

**в) периодические издания**

Журнал «Академия гостеприимства»

Журнал «Отель»

Журнал «Современный отель»

**г) Интернет-ресурсы**

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.

2. «Вестник РАТА» - электронный журнал;

3. UNWTO NEWS.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Учебный процесс по дисциплине обеспечен всеми необходимыми материально-техническими ресурсами:

1. Лекционная аудитория, оснащенная мультимедиа-проектором.

2. Аудитории для проведения практических занятий, отражающих научную и прикладную проблематику данного курса.

3. Полный комплект демонстрационных материалов, включая слайд-лекции, видеотренинги.

4. Библиотека ВлГУ.

**Примечание:** В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил Яресь О.С. Земшова

Рецензент (представитель работодателя)

Зам Директора ООО «Золотые ворота»

(место работы, должность, ФИО, подпись)



Т.В. Захарова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Коммерция и гостеприимство»

Протокол № 8 от 18.01.2016 года

Заведующий кафедрой

О.Б. Яресь

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Протокол № 3 от 20.01.2016 года

Председатель комиссии

Полоцкая О.П.

(ФИО, подпись)