

**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 » \_\_\_\_\_ 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
 ДЕЛОВОЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЕ**

Направление подготовки **43.03.03 «Гостиничное дело»**  
 Профиль/программа подготовки **Гостиничная деятельность**  
 Уровень высшего образования **Бакалавриат**  
 Форма обучения **Заочная 2013, 2015 годы обучения**

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточ- ного контроля (экз./зачет)
3-ий	3 ЗЕ, 108	4	4	-	100	Зачет
<b>Итого</b>	<b>3 ЗЕ, 108</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>Зачет</b>

## 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.	3						12			
2	Формирование и применение администрирования в организации.	3		1	1			12	1/50		
3	Структура администрации предприятия в рыночных условиях труда.	3						12			
4	Методы административного управления организацией.	3		1	1			12	1/50		
5	Управленческая команда - современный способ работы администрации.	3		1	1			12	1/50		
6	Регламентирование процесса производства и качества продукции (услуг).	3						12			
7	Информационно-коммуникационные технологии в регламентировании административной деятельности.	3						12			
8	Организация управленческого труда. Планирование и управление временем руководителя.	3		1	1			16	1/50		
	Всего за семестр	3		4	4			100	4/50	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.

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

### Самостоятельная работа студента (вне аудитории)

Самостоятельная работа студентов призвана сформировать у него такие знания, умения и навыки, которые способствуют становлению научно подготовленного специалиста, квалифицированно и ответственно выполняющего на практике свои профессиональные обязанности.

В связи с этим, студент выполняет следующие виды самостоятельной работы:

1. *Подготовка к лекциям.* Студент должен иметь потенциальный запас знаний по теме будущей лекции. Для этого необходимо:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных ис-

точниках и т.п.;

- изучить категории и понятия, которые будут использованы в лекции;
- ознакомиться с дискуссионными проблемами будущей лекции;
- подготовить вопросы, требующие разъяснения или объяснения в ходе изложения лекции.

**2. Подготовка к практическим занятиям.** Практическое занятие – одна из широко применимых форм изучения учебного материала, заключающаяся в организованном обсуждении поставленных вопросов. На них обучающиеся углубляют, систематизируют и закрепляют знания, полученные на других видах занятий и в ходе самостоятельной работы. Подготовка к практическим занятиям предполагает:

- изучение материалов лекций, учебников, учебных пособий, первоисточников и материалов в электронных средствах информации;
- формирование умения выделять проблемные вопросы, отвечать по существу на поставленный вопрос, как в плане практического занятия, так и в индивидуальном задании студенту;
- формирование умения обобщать изучаемый материал, а также строить достаточно убедительные и аргументированные, обоснованные выводы;
- выработка навыков самостоятельного поиска научной информации, умения составлять библиографию или список литературы по теме, умения цитировать первоисточники по изучаемой проблеме, которые необходимы при составлении докладов, эссе, презентаций проектов и других видов сообщений.

**3. Самостоятельная работа при подготовке к различным формам промежуточного контроля знаний:**

- осмысление и систематизация знаний, полученных на лекциях, практических занятиях, в ходе самостоятельной работы;
- знакомство с вопросами для самоконтроля и их уяснение;
- обращение к ранее изученным материалам по курсу;
- выделение непонятных вопросов и обращение за консультацией к преподавателю.

Изучение данной дисциплины предполагает выполнение следующих видов самостоятельной работы студентов:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных источниках и т.п.;
- выполнение тестовых заданий;
- самостоятельное решение задач;
- изучение основной и дополнительной литературы;
- выполнение контрольной работы по теме «Экономические ресурсы гостиничного предприятия» (работа расчетного типа выполняется по вариантам на базе рабочей тетради).

#### **Темы вынесенные на самостоятельное изучение:**

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

**Тема 2. Структура администрации предприятия в рыночных условиях труда.** Администрирование полномочий в организации. Общие функции администрации организации. Специфические функции администрации.

**Тема 3. Регламентирование процесса производства и качества продукции (услуг).** Организация как система управления. Модель жизненного цикла организации Адизеса.

**Тема 4. Информационно-коммуникационные технологии в регламентировании административной деятельности.** Информационно-коммуникационное обеспечение менеджмента. Типы систем, применяемых в индустрии гостеприимства.

*Контрольные вопросы для оценки качества освоения дисциплины*

**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

*Тестовые вопросы для контроля самостоятельной работы студента  
по дисциплине «Деловое администрирование»*

**Тест №1**

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 № 2

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.

### 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. Виды кодексов профессионального поведения специалиста индустрии гостеприимства.
10. Кодекс профессиональных стандартов PRSA.
11. Декларация этических принципов PACO.
12. Коммуникация как социальное действие

- 16.Схема коммуникации К. Шеннона.
- 17.Роль социально-коммуникационных революций в развитии общества.
- 18.Технологии построения имиджей.
19. Менеджер и его роли в организации. Десять ролей менеджера по Минцбергу.
- 20.Горизонтальное и вертикальное разделение труда.
- 21.Стратегическое и оперативное планирование, задачи менеджера, содержание планов.
- 22.Принципы управления Анри Файоля.
- 23.Стратегия фирмы. Типы стратегий.

## **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 других 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 \_\_\_\_\_

*Дмитрий М. С. Замислов*

Рецензент \_\_\_\_\_

*директор ООО "Мономах"*



*И. Я. Коробов*

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры КиГ  
протокол № 8 от 18.01.2016 года.

Заведующий кафедрой: к.э.н., доцент О. Б. Ярьс \_\_\_\_\_

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 \_\_\_\_\_

*О. П. Полоцкая*

О. П. Полоцкая