ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Третьякова Т. Н.
Пользователь: tretiakovatn
Дата подписания: 19.05.2023

Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.05 Теории мотивации персонала и потребительского поведения в гостиничном деле
для направления 43.04.03 Гостиничное дело
уровень Магистратура
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 15.06.2017 № 558

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Третьякова Т. Н.
Пользователь: tretiakovatn
Дата подписания: 19.05.2023

Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.пед.н., доцент

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Фрейнкина И. А.
Пользователь: freinkinaia
Дата подписания: 19.05.2023

И. А. Фрейнкина

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Цель - изучение современных подходов к стимулированию потребительского поведения и мотивации персонала в гостиничном деле. Задачи: 1) изучить классификацию существующих теорий и практик мотивации персонала и потребительского поведения; 2) проанализировать и определить особенности системы мотивации персонала различного уровня в индустрии гостеприимства; 3) выявить основные тенденции совершенствования системы стимулирования потребительского поведения и мотивации персонала в гостиницах

Краткое содержание дисциплины

Теории мотивации: Российские и зарубежные практики. Методы мотивации персонала. Подходы к оценке эффективности мероприятий по стимулированию и повышению квалификации персонала гостиницы. Потребительское поведение: мотивы и факторы воздействия

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Знает: этические нормы деловых отношений, основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций Умеет: разрабатывать и реализовывать мероприятия по совершенствованию мотивации и стимулирования персонала организации Имеет практический опыт: мотивации, управления и стимулирования персонала
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Знает: теорию мотивации и теории личностного поведения сотрудников предприятия в индустрии гостеприимства Умеет: разрабатывать системы мотивации персонала с учетом комплекса экономических и социальных факторов в индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: стимулирования трудовой деятельности персонала и мотивации потребительского поведения в индустрии гостеприимства
ПК-1 Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии	Знает: основы подготовки, организации и проведения исследований мотивации персонала; методы оценки эффективности технологий мотивации в организации Умеет: применять на практике технологии формирования системы мотивации персонала; методы оценки эффективности технологий мотивации в организации Имеет практический опыт: подбора соответствующих методов мотивации персонала в организации; навыками анализа мотивационно-потребностной сферы личности

ПК-4 Способен управлять и/или участвовать в разработке программы стратегического развития системы подготовки кадров для формирования кадрового потенциала сферы гостеприимства и общественного питания в регионах и/или туристских кластерах	Знает: современные подходы к мотивации персонала в России и за рубежом; классические теории мотивации Умеет: проводить исследование состояния трудовой мотивации и уровня удовлетворенности трудом; определять типологию поведения клиентов Имеет практический опыт: использования современных методов и приемов анализа существующих систем мотивации и проблем в области мотивации персонала с целью принятия обоснованных управленческих решений при разработке систем мотивации и комплексного использования методов трудовой мотивации

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
ФД.01 Технологии разработки анимационных программ, 1.О.01 Иностранный язык в профессиональной деятельности, 1.Ф.10 Международные гостиничные цепи, 1.Ф.02 Национальная система классификации средств размещения, 1.Ф.06 Устойчивое развитие индустрии гостеприимства, 1.Ф.04 Инфраструктура специализированных средств размещения и курортных зон	1.Ф.07 Исследование, оценка и прогнозирование экономической устойчивости гостиничного предприятия

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
ФД.01 Технологии разработки анимационных программ	Знает: особенности анимационного обслуживания в различных средствах размещения; методику анимационной деятельности, особенности работы с различными типами потребителей в зависимости от их возраста, пола, национальности, психологических особенностей; основы управления анимационной деятельностью в гостиницах Умеет: разрабатывать различные анимационные программы, учитывать различные особенности (национальные, возрастные, психологические и т.д.) целевой аудитории при разработке и реализации анимационных программ; оценивать эффективность анимационного менеджмента в отеле Имеет практический опыт: организовывать отдых и развлечения, организации игрового взаимодействия с различными группами гостей,

	экскурсантов, туристов (в том числе с применением подвижных, народных и спортивных игр и соревнований)
1.О.01 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Знает: языковые нормы культуры устного общения, этических и нравственных нормах поведения, принятых в стране изучаемого языка, основные различия письменного и устного академического дискурса, терминологическую базу для профессионального общения; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках; способы поиска источников профессиональной информации на иностранном языке Умеет: устанавливать контакты и поддерживать взаимодействие с представителями иноязычной культуры, адекватно понимать и интерпретировать устные и письменные академические тексты; составлять академические тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи); создавать адекватные высказывания в условиях конкретной ситуации профессионально-ориентированного общения; реализовать коммуникативное намерение с целью воздействия на партнера по профессиональному общению, применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы профессионально-ориентированного общения для академического и профессионального взаимодействия; работать с источниками профессиональной информации на иностранном языке Имеет практический опыт: построения контактных и стимулирующих фраз речевого этикета; использования информации коммуникативного поведенческого и страноведческого характера в рамках гостиничной деятельности, использования коммуникативных стратегий для профессионально-ориентированной деятельности; использования приемов чтения профессионально-ориентированных текстов структурирования усваиваемого материала; методикой межличностного профессионального общения на русском и иностранном языках; презентационными технологиями для представления результатов исследовательской деятельности; исследовательскими технологиями для выполнения проектных заданий; речевых стратегий для участия в профессионально-ориентированной коммуникации на иностранном языке
1.Ф.06 Устойчивое развитие индустрии гостеприимства	Знает: методы и способы проведения мониторинга и оценки эффективности процессов в индустрии гостеприимства, принципы устойчивости экономического развития территории; причины, ограничивающие направление дальнейшего развития человечества; взаимосвязь социальных и

	экономических аспектов развития, теоретические и методические основы организационного проектирования и управления проектами, основные технологические процессы в индустрии гостеприимства; понятийный аппарат, терминологию, определения, формулировки используемые в современной практике устойчивого развития, основные положения и принципы концепции устойчивого развития, проблемы и пути реализации концепции на практике; специфику, тенденции и механизмы реализации концепции устойчивого развития в сфере гостеприимства Умеет: анализировать, обобщать и воспринимать инновации; ставить цель и формулировать задачи по её достижению с использованием информационно-коммуникационных технологий, анализировать потребности, выявлять приоритеты, рационально распределять имеющиеся ресурсы для решения поставленной задачи в сфере гостеприимства, использовать научно-методические подходы в проектировании, организации и управлении системами гостиничных предприятий на основе принципа устойчивого развития, осуществлять выбор и использовать оптимальные информационно-коммуникативные технологии для внедрения инноваций в сфере гостеприимства, проводить исследования, оценивать эффективность существующих моделей управления и разрабатывать новые методы и технологии управления в индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: проводить мониторинг и оценку эффективности маркетинговых процессов в индустрии гостеприимства, исследовательской работы в области устойчивого развития индустрии гостеприимства, применения методов мониторинга и маркетинга гостиничных услуг, подходов к проектированию, развитию и управлению в сфере гостеприимства на основе принципов устойчивого развития, определять перспективные направления гостиничного бизнеса и формировать хозяйственную стратегию гостиничного предприятия в контексте устойчивого развития, применять принципы, инструментарий устойчивого развития в профессиональной деятельности
1.Ф.10 Международные гостиничные цепи	Знает: современные гостиничные цепи и управляющие компании, типологию моделей гостиничной деятельности, методику моделирования, принципы и подходы к стандартизированному моделированию в соответствии с международными стандартами обслуживания в гостиничных комплексах, современные гостиничные цепи и управляющие компании, международные, национальные и

	региональные стандарты качества в индустрии гостеприимства Умеет: анализировать информацию о деятельности современных гостиничных цепей на мировом и национальном рынке индустрии гостеприимства, выбирать методику моделирования и определять условия эффективного внедрения и функционирования стандартизированных моделей обслуживания в гостиничных комплексах в соответствии с международными стандартами, анализировать информацию о деятельности современных гостиничных цепей на мировом и национальном рынке индустрии гостеприимства, анализировать и сопоставлять стандарты обслуживания и стандарты предприятия с менеджментом качества индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: интерпретации современных технологий передовых зарубежных и национальных гостиничных цепей, проектирования моделей предметной области в индустрии гостеприимства в соответствии с международными стандартами, интерпретации современных технологий передовых зарубежных и национальных гостиничных цепей, разработки стандартов предприятия и стандартов обслуживания, с учетом комплексной оценки качества индустрии гостеприимства в регионе
1.Ф.04 Инфраструктура специализированных средств размещения и курортных зон	Знает: национальные стандарты и нормативно-правовую базу и деятельности специализированных средств размещения и курортных зон, классификацию средств размещения и особенности организации командной работы в специализированных средствах размещения и курортных зонах, нормативно-правовую базу специализированных средств размещения и курортных зон, нормативно-правовую базу создания и осуществления профессиональной деятельности специализированных средств размещения и курортных зон Умеет: создавать материалы производственно-технологической документацию, регламентирующей деятельность специализированных средств размещения и курортных зон, организовать процесс оказания услуг в условиях специализированных средств размещения в структурных подразделениях предприятия и в курортных зонах, проводить оценку качества услуг специализированных и курортных предприятий, анализировать деятельность специализированных средств размещения и курортных зон с целью определения соответствия заявленной категории и нормативным требованиям Имеет практический опыт: владеть навыками создания внутренней производственно-технологической документации, регламентирующую деятельность

	специализированных средств размещения и курортных зон, оценки эффективности организации деятельности персонала специализированных средств размещения и курортных зон, анализа качества услуг специализированных средств размещения и курортных предприятий и устранения существующих несоответствий, составления научно-технической документации по подтверждению соответствия системе классификации специализированных средств размещения и курортных зон
1.Ф.02 Национальная система классификации средств размещения	Знает: особенности организации эффективного использования персонала; виды кадровой политики в гостинице; профессиональные стандарты и требования к должности; планирование карьеры и формирование кадрового резерва в индустрии гостеприимства, нормативно-правовую базу системы стандартизации и классификации гостиниц и других средств размещения, нормативно-законодательную базу организации и контроля средств размещения в РФ Умеет: применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность по управлению персоналом; обеспечивать эффективную организацию адаптации и обучения персонала; осуществлять выбор исследовательского инструментария (методик, техник, процедур) и применять его в конкретных ситуациях, проводить оценку соответствия предприятий индустрии гостеприимства заявленной категории, проводить оценку качества организации гостиничной деятельности в средствах размещения на соответствие заявленной категории Имеет практический опыт: организации системы управления персоналом в гостиницах и средствах размещения, соответствующей стратегии развития гостиничного предприятия, составления научно-технической документации по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, анализа соответствия качества гостиничных услуг существующим требованиям

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 20,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра

		4
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
Аудиторные занятия:	12	12
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	6	6
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	87,5	87,5
Анкетирование персонала и обработка результатов	20	20
Составление презентации "Теории мотивации"	7,5	7.5
Подготовка к экзамену	30	30
Разработка маркетинговых стратегий по формированию лояльного потребителя в индустрии гостеприимства	20	20
Решение кейсов	10	10
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	ТЕОРИИ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦЫ	8	4	4	0
2	ТЕОРИИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ	4	2	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Теории мотивации: Российские и зарубежные практики. Методы мотивации персонала	2
2	1	Подходы к оценке эффективности мероприятий по стимулированию и повышению квалификации персонала гостиницы	2
3	2	Потребительское поведение: мотивы и факторы воздействия	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Разработка мероприятий по совершенствованию системы мотивации персонала гостиницы	2
2	1	Оценка эффективности мероприятий по совершенствованию системы мотивации персонала гостиницы	2
3	2	Сравнительный анализ современных маркетинговых стратегий влияния на потребительское поведение.	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Анкетирование персонала и обработка результатов	Руденко, А. А. Мотивация и развитие персонала : учебное пособие / А. А. Руденко, Т. В. Остудина, Т. В. Полякова. — Тольятти : ТГУ, 2013. — 210 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/139675 (дата обращения: 05.05.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	4	20
Составление презентации "Теории мотивации"	Руденко, А. А. Мотивация и развитие персонала : учебное пособие / А. А. Руденко, Т. В. Остудина, Т. В. Полякова. — Тольятти : ТГУ, 2013. — 210 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/139675 (дата обращения: 05.05.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	4	7,5
Подготовка к экзамену	Руденко, А. А. Мотивация и развитие персонала : учебное пособие / А. А. Руденко, Т. В. Остудина, Т. В. Полякова. — Тольятти : ТГУ, 2013. — 210 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/139675 (дата обращения: 05.05.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. Степанян, В. М. Теоретические аспекты потребительского поведения : учебное пособие / В. М. Степанян, Е. Ю. Чернявская. — Волгоград : ВГАФК, 2016. — 82 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/158088 (дата обращения: 05.05.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	4	30
Разработка маркетинговых стратегий по формированию лояльного потребителя в индустрии гостеприимства	Степанян, В. М. Теоретические аспекты потребительского поведения : учебное пособие / В. М. Степанян, Е. Ю. Чернявская. — Волгоград : ВГАФК, 2016. — 82 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/158088 (дата обращения: 05.05.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	4	20
Решение кейсов	Федюнина, Е. Н. Теория потребительского поведения : учебное	4	10

	пособие / Е. Н. Федюнина. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2018. — 128 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/112378 (дата обращения: 05.05.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.		

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	4	Текущий контроль	Презентация "Теории мотивации"	1	36	Тема презентации Соответствие темы программе учебного предмета, раздела - 1-2 балла Содержание - Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания - 11 баллов Подбор информации для создания презентации - Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д. - 2 балла Подача материала презентации - Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение» - 4 балла Логика и переходы во время проекта – презентации - От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому Гиперссылки - 2 балла Заключение - Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Короткое и запоминающееся высказывание в конце - 3 балла Дизайн презентации - Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран	экзамен

						цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации - 1 балл Техническая часть - Грамматика Наличие ошибок правописания и опечаток - 1 балл Список использованных источников - Наличие Оформление в соответствии со стандартом - 1 балл Количество набранных баллов Оценка От 27 баллов до 20 баллов 5 отлично От 19 баллов до 15 баллов 4 хорошо От 14 до 8 баллов 3 удовлетворительно От 7 баллов 2 неудовлетворительно	
2	4	Текущий контроль	Разработка маркетинговых стратегий по формированию лояльного потребителя в индустрии гостеприимства	1	40	1. Соответствие проекта контексту проектирования(10 баллов): — проект соответствует контексту проектирования; — проект частично соответствует контексту проектирования: не более 2 замечаний; — проект частично соответствует контексту проектирования: не более 4 замечаний; — проект не соответствует контексту проектирования. 2. Соответствие проекта культурному аналогу (10 баллов): — проект соответствует культурному аналогу; — проект частично соответствует культурному аналогу: не более 2 замечаний; — проект частично соответствует культурному аналогу: не более 4 замечаний; — проект не соответствует культурному аналогу. 3. Степень освоения процедур проектирования (10 баллов): — процедуры проектирования освоены в полном объеме; — процедуры проектирования освоены частично: не освоена 1 процедура; — процедуры проектирования освоены частично: не освоено 2 процедуры; — процедуры проектирования не освоены: не освоено 3 и более процедур. 4. Соответствие проекта требованиям, предъявляемым к защите (наличие презентации, доклада, анализа работы)(10 баллов);	экзамен

						— наличие презентации, доклада, анализа работы; — наличие доклада, анализа работы; — наличие доклада, презентации; — наличие презентации.	
3	4	Текущий контроль	Решение кейсов	1	5	Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 2 ситуационные задачи. Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 2 ситуационные задачи. Оценка«удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика	экзамен

						изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решена правильно и обосновано 1 ситуационная задача. Оценка«неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Решение задач практически отсутствует.	
4	4	Текущий контроль	Анкетирование персонала и обработка результатов	1	5	Оценка «отлично» (5 баллов) выставляется, если студент дает полные ответы на вопросы преподавателя в соответствии с планом практического занятия и показывает при этом глубокое овладение лекционным материалом, способен выразить собственное отношение к данной проблеме, проявляет умение самостоятельно и аргументированно излагать материал, анализировать явления и факты, делать самостоятельные обобщения и выводы, правильно выполняет учебные задачи, допуская не более 1-2 арифметических ошибок или описок. Оценка «хорошо» (4 балла) выставляется при условии соблюдения следующих требований: вопросы освещены полно, изложение материала логическое, обоснованное фактами, со ссылками на соответствующие нормативные документы и литературные источники, освещение вопросов	экзамен

						завершено выводами, студент обнаружил умение анализировать факты и события, а также выполнять учебные задания. Но в ответах допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала, четко выраженное отношение студента к фактам и событиям или допущены 1-2 логические ошибки. Оценка «удовлетворительно» (3 балла) выставляется в том случае, когда студент в целом овладел сути вопросов по данной теме, обнаруживает знание лекционного материала, законодательства и учебной литературы, пытается анализировать факты и события, делать выводы и решать задачи. Но дает неполные ответы на вопросы, допускает грубые ошибки при освещении теоретического материала или 3-4 логические ошибки при написании выводов. Оценка «неудовлетворительно» (2 и менее баллов) выставляется в случае, когда студент обнаружил несостоятельность осветить вопрос, вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимания основной сути вопросов, выводы, обобщения, обнаружено неумение решать учебные задачи.	
5	4	Проме-жуточная аттестация	Экзамен	-	40	Отлично: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 85…100 % Хорошо: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 75…84 % Удовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60…74 % Неудовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0…59 %	экзамен
6	4	Текущий контроль	Разработка мероприятий по совершенствованию системы мотивации персонала гостиницы	1	40	1. Соответствие проекта контексту проектирования (10 баллов): — проект соответствует контексту проектирования; — проект частично соответствует контексту проектирования: не более 2 замечаний; — проект частично соответствует	экзамен

						контексту проектирования: не более 4 замечаний; — проект не соответствует контексту проектирования. 2. Соответствие проекта культурному аналогу (10 баллов): — проект соответствует культурному аналогу; — проект частично соответствует культурному аналогу: не более 2 замечаний; — проект частично соответствует культурному аналогу: не более 4 замечаний; — проект не соответствует культурному аналогу. 3. Степень освоения процедур проектирования (10 баллов): — процедуры проектирования освоены в полном объеме; — процедуры проектирования освоены частично: не освоена 1 процедура; — процедуры проектирования освоены частично: не освоено 2 процедуры; — процедуры проектирования не освоены: не освоено 3 и более процедур. 4. Соответствие проекта требованиям, предъявляемым к защите (наличие презентации, доклада, анализа работы) (10 баллов); — наличие презентации, доклада, анализа работы; — наличие доклада, анализа работы; — наличие доклада, презентации; — наличие презентации.	

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	На экзамене происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. Оценка за экзамен может быть выставлена по результатам текущего контроля. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Отлично: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 85…100 % Хорошо: Величина рейтинга обучающегося по	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

	дисциплине 75…84 % Удовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60…74 % Неудовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0…59 %	

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ					
		1	2	3	4	5	6
УК-3	Знает: этические нормы деловых отношений, основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций					+	+
УК-3	Умеет: разрабатывать и реализовывать мероприятия по совершенствованию мотивации и стимулирования персонала организации					+	+
УК-3	Имеет практический опыт: мотивации, управления и стимулирования персонала						+
УК-5	Знает: теорию мотивации и теории личностного поведения сотрудников предприятия в индустрии гостеприимства	+				+	+
УК-5	Умеет: разрабатывать системы мотивации персонала с учетом комплекса экономических и социальных факторов в индустрии гостеприимства					+	+
УК-5	Имеет практический опыт: стимулирования трудовой деятельности персонала и мотивации потребительского поведения в индустрии гостеприимства						+
ПК-1	Знает: основы подготовки, организации и проведения исследований мотивации персонала; методы оценки эффективности технологий мотивации в организации	+				+	+
ПК-1	Умеет: применять на практике технологии формирования системы мотивации персонала; методы оценки эффективности технологий мотивации в организации			+	+	+	+
ПК-1	Имеет практический опыт: подбора соответствующих методов мотивации персонала в организации; навыками анализа мотивационно-потребностной сферы личности			+	+		+
ПК-4	Знает: современные подходы к мотивации персонала в России и за рубежом; классические теории мотивации	+			+	+	+
ПК-4	Умеет: проводить исследование состояния трудовой мотивации и уровня удовлетворенности трудом; определять типологию поведения клиентов				+	+	+
ПК-4	Имеет практический опыт: использования современных методов и приемов анализа существующих систем мотивации и проблем в области мотивации персонала с целью принятия обоснованных управленческих решений при разработке систем мотивации и комплексного использования методов трудовой мотивации				+		+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Директор по персоналу: практический журнал по управлению человеческими ресурсами
2. Мотивация и оплата труда
3. Проблемы теории и практики управления
4. Управление персоналом

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Виды самостоятельной работы

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Виды самостоятельной работы

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Руденко, А. А. Мотивация и развитие персонала : учебное пособие / А. А. Руденко, Т. В. Остудина, Т. В. Полякова. — Тольятти : ТГУ, 2013. — 210 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/139675 (дата обращения: 05.05.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Степанян, В. М. Теоретические аспекты потребительского поведения : учебное пособие / В. М. Степанян, Е. Ю. Чернявская. — Волгоград : ВГАФК, 2016. — 82 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/158088 (дата обращения: 05.05.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Федюнина, Е. Н. Теория потребительского поведения : учебное пособие / Е. Н. Федюнина. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2018. — 128 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/112378 (дата обращения: 05.05.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2022)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	504	1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая

	(7Р)	система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место