

Учреждение образования
«Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
Учреждения образования
«Брестский государственный
университет имени А.С. Пушкина»
_____ Е.Д. Осипов
« ____ » _____ 2016 г.

Регистрационный № УД- ____ /п.

ПРОГРАММА

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА ПО МЕНЕДЖМЕНТУ КАЧЕСТВА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

для специальности:

1-89 01 01 Туризм и гостеприимство

2016 г.

СОСТАВИТЕЛИ:

Д.В. Никитюк, заведующий кафедрой туризма и страноведения Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина»; кандидат географических наук

А.Д. Панько, доцент кафедры туризма и страноведения Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина»; кандидат исторических наук, доцент

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой туризма и страноведения Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» (протокол № 6 от 01.03.2016 г.)

Заведующий кафедрой

Д.В. Никитюк

(подпись)

(И.О.Фамилия)

ОДОБРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Советом факультета географического факультета Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» (протокол № 8 от 30.03.2016 г.)

Председатель

Совета факультета

И.В. Абрамова

(подпись)

(И.О.Фамилия)

Научно-методическим советом Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» (протокол № ____ от _____ 20__ г.)

Председатель

(подпись)

(И.О.Фамилия)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная практика по менеджменту качества в индустрии гостеприимства является составной частью комплекса специальных дисциплин для студентов географического факультета специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство».

Целью учебной практики по менеджменту качества в индустрии гостеприимства является формирование и закрепление системы теоретических знаний, практических умений и навыков по организации деятельности гостинично-ресторанных предприятий различных форм собственности.

Задачи учебной практики:

- закрепление теоретических знаний, полученных при изучении базовых дисциплин;
- овладение основными навыками в сфере общения и обслуживания групп и индивидуальных клиентов;
- овладение современными технологиями, методами, способами организации качественного приема и обслуживания туристов на гостиничных предприятиях;
- усвоение методов, приемов и способов обработки, представления и интерпретации результатов проведенных практических исследований;
- приобретение практических навыков в будущей профессиональной деятельности или в отдельных ее сферах и т.д.

В результате прохождения учебной практики обучаемый должен:

знать:

- структуру гостинично-ресторанного предприятия;
- должностные обязанности штатных сотрудников;
- технологии бронирования, приема и обслуживания клиентов;
- особенности ресторанного обслуживания.

уметь:

- анализировать результаты деятельности гостинично-ресторанного предприятия;
- подготовить номер к заселению;
- устанавливать рабочий контакт с служащими отеля и ресторан, а также клиентами.

Учебной практике по менеджменту качества в индустрии гостеприимства предшествует изучение основных дисциплин по специальности – «Введение в туризм», «Организация деятельности туристических предприятий», «Основы менеджмента» «Менеджмент качества в индустрии гостеприимства», предусматривающих лекционные и практические занятия. Учебная практика является логическим элементом изучения данных дисциплин.

Учебная практика по менеджменту качества в индустрии гостеприимства проводится в течение одной учебной недели общим объемом 36 часов в четвертом семестре второго курса. Формой контроля учебной практики является дифференцированный зачет.

Практика проводится на базе ведущих гостинично-ресторанных организаций г. Бреста.

При выборе баз практик необходимо руководствоваться следующими критериями:

- наличие квалифицированных работников в штате организации
- наличие структурных подразделений в гостинице;
- наличие номерного фонда разной категории;
- наличие ресторан и бара.

В результате прохождения практики формируются следующие компетенции (согласно образовательного стандарта специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство»:

Академические компетенции:

- владеть и применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач;
- уметь работать самостоятельно;
- быть способным генерировать новые идеи.

Социально-личностные компетенции:

- уметь работать в команде;
- быть способным к социальному взаимодействию.

Профессиональные компетенции:

- организовывать поиск, сбор, анализ и систематизацию информации по туризму и гостеприимству;
- оформлять туристскую документацию в соответствии с требованиями законодательства.

Объем учебной практики

для студентов дневного отделения 1 курса (3 года обучения) (2 семестр) и 2 курса (4 года обучения) (4 семестр) специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство» составляет 36 учебных часов;

для студентов заочного отделения 3 курса (3,5 года обучения) (5 семестр) и 4 курса (5 лет обучения) (7 семестр) специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство» составляет 12 учебных часов.

Учебная практика проводится в предприятиях индустрии гостеприимства (гостиницы, ресторано-гостиничные комплексы и т.п.), в которых разработана и внедрена система менеджмента качества. Формой контроля учебной практики является дифференцированный зачет.

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

1. Организационный этап (подготовка к прохождению практики).
2. Прохождение практики (работа согласно рабочей программе).
3. Подведение итогов практики.

1. Организационный этап

Ознакомление с программными документами практики, инструктаж по технике безопасности.

2. Примерный тематический план работ во время прохождения практики

2.1 Примерный тематический план работ во время прохождения практики студентами дневного отделения 1 курса (3 года обучения) и 2 курса (4 года обучения) специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство»

№ п/п	Разделы программы	Количество часов
1	Отель как многофункциональный комплекс системы гостеприимства	6
2	Служба приёма и размещения	6
3	Служба бронирования	6
4	Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6
5	Услуги питания	6
6	Профессиональная этика работников гостиничных предприятий	2
	Составление презентации отеля	4
Итого:		36

2.2 Примерный тематический план работ во время прохождения практики студентами заочного отделения 3 курса (3,5 года обучения) и 4 курса (5 лет обучения) специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство»

№п/п	Разделы программы	Количество часов
1	Отель как многофункциональный комплекс системы гостеприимства	4
2	Служба приёма и размещения	2
3	Служба бронирования	2
4	Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2
5	Услуги питания	2
Итого:		12

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Отель как многофункциональный комплекс системы гостеприимства.

Разновидности гостиниц по характеру взаимоотношений между владельцем (предпринимателем, собственником) гостиницы (группой гостиниц) и управленческим звеном гостиницы. Независимые гостиницы. Гостиницы, входящие в гостиничные цепи (объединения). Гостиницы, входящие в ассоциации независимых гостиниц.

Крупные гостиничные цепи и группы. Франчайзинговые цепи. Гостиничные консорциумы. Гостиничные семейства.

Деление отелей по уровню услуг. Классификация гостиниц по разрядам. Система классификации для гостиниц. Сложности классификации гостиниц. Системы классификации средств размещения, принятые в разных странах мира.

Национальные гостиничные ассоциации.

Задание 1.1. Познакомится с отелем, собрать информацию по следующим пунктам:

- 1. история создания отеля.*
- 2. месторасположение. Подготовить карту с местом расположением отеля (адрес отеля, телефон, факс и прочее).*
- 3. положение на рынке гостиничных услуг (сеть).*
- 4. обороты отеля в динамике.*
- 5. номерной фонд.*

Тема 2. Служба приёма и размещения

Регистрация и ее порядок. Оформление документов. Особенности регистрации и оформления иностранных граждан и граждан Беларуси. Порядок выдачи ключей. Обеспечение безопасности имущества гостей. Организация хранения ценных вещей. Расчет гостей (подготовка и проведение операции расчета).

Reception. Требования к службе приема и размещения. Руководитель службы приема и размещения. Заместитель руководителя службы приема и размещения (администратор). Менеджеры службы приема и размещения (портье). Ночные аудиторы. Консьержи. Дворецкие. Швейцар. Телефонные операторы. Багажисты. Пажи (посыльные). Клиенты по брони. Клиенты без брони.

Задание 2.1. Изучение структуры службы приёма и размещения гостиницы, определение функциональных и должностных обязанностей персонала. Изучить документацию с должностными обязанностями.

- 1. Reception.*
- 2. Требования к службе приема и размещения.*
- 3. Руководитель службы приема и размещения.*
- 4. Менеджеры службы приема и размещения (портье).*
- 5. Ночные аудиторы.*

6. Швейцар.
7. Клиенты по брони.
8. Клиенты без брони.

Задание 2.2. Побывать на рабочем месте и провести беседу с сотрудниками указанных должностей

Тема 3. Служба бронирования

Контактные и неконтактные службы. Классификация персонала контактных служб. Менеджер по бронированию. Прием заявок по бронированию. Оплата за бронирование. Оплата за простой номера. Централизованное бронирование. Карта движения номерного фонда. Картотека гостей. Сотрудничество с туристическими фирмами. Письменное, устное и компьютерное бронирование. Плата за бронь. Тарифы на номера. Опубликованные и корпоративные цены. Системы скидок. Способы платежей (наличный расчет, безналичный расчет, оплата ваучерами). Платежные документы. Работа с кредитными картами. Нормы общения. Системы бронирования и резервирования.

Задание 3.1. Ознакомление со службой бронирования и резервирования.

Изучить:

- а. Контактные и неконтактные службы.*
- б. Внешний вид сотрудников.*
- в. Классификация персонала контактных служб.*
- г. Менеджер по бронированию.*
- д. Прием заявок по бронированию.*
- е. Оплата за бронирование.*
- ж. Оплата за простой номера.*
- з. Централизованное бронирование.*
- и. Карта движения номерного фонда.*
- к. Картотека гостей.*
- л. Сотрудничество с туристическими фирмами.*
- м. Письменное, устное и компьютерное бронирование.*

Тема 4. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Состав службы. Руководитель службы. Заместитель руководителя службы. Директор прачечной-химчистки. Дежурный по этажу. Менеджер. Горничная. Служащий по уборке помещений. Ночной дежурный. Инструкции по уборке помещений. Стандарты чистоты. Должностные инструкции персонала службы. Санитарно-гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений. Новейшие тенденции в технологии поэтажного обслуживания гостей. Различные виды уборки: текущая, промежуточная, вечерняя, генеральная. Последовательность уборки помещений. Технология уборочных работ. Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении,

рекламные материалы, их размещение, контроль качества уборки и технического состояния номеров. Работа с бельем (хранение чистого белья, сбор и учет использованного, отправка его в прачечную, работа с личным бельем проживающих). Рабочая тележка горничной, оснащение, комплектация, уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства, их характеристика. Нормы расхода хозяйственных материалов, требования к их рациональному использованию. Анкета гостя.

Служба безопасности. Цели и задачи службы безопасности. Проекты системы безопасности отеля. Размещение службы безопасности. Функции службы безопасности. Ответственность предприятия за вещи, внесенные в отель.

Задание 4.1. Ознакомление с функциями и задачами службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Проанализировать должностные обязанности:

- а. Руководителя службы.*
- б. Заместителя руководителя службы.*
- в. Дежурного по этажу.*
- г. Горничной.*

Задание 4.2. Изучить документацию, связанную с исполнением служебных обязанностей горничной и практически принять участие в подготовке номера к заселению.

Тема 5. Услуги питания.

Классификация туристических предприятий питания. Ресторан, кафетерий, кафе, столовая, пиццерия, буфет, кофейня, бары, предприятия быстрого обслуживания, кейтеринг, европейский план, континентальный план, бермудский план, модифицированный американский план, американский план. Варианты организации питания и их международное обозначение.

Ознакомление с процедурой взаимодействия с производством. Организация рабочего места: сервировка столов, подготовка стейшнов, подготовка посуды и барного стекла. Классификация посуды и барного стекла. Процедура продажи блюд: принятие заказа, выписка счета, оприходование денежных средств.

Оформление счета-меню:

- с использованием автоматизированной системы;
- без использования автоматизированной системы.

Правила обслуживания клиента.

Задание 5.1. Проанализировать работу гостиничного персонала. Ознакомиться:

- 1. с кухонным оборудованием.*
- 2. с требованиями уборки ресторанных помещений.*
- 3. с работой ресторанный зала (меблировка, сервировка стола, технология обслуживания клиентов).*

Тема 6. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.

Понятие профессиональной этики. Основные компоненты этики работников гостиничных предприятий. Особенности характера сотрудников гостиниц. Требования к внешнему виду сотрудников гостиниц.

3. Подведение итогов практики.

1. Завершающим этапом учебной практики является подведение ее итогов. Подведение итогов учебной практики предусматривает выявление степени выполнения студентом программы практики, полноты и качества собранного материала для отчёта.

2. Студент, получив замечания и рекомендации руководителя учебной практики от кафедры, после соответствующей доработки, выходит на защиту отчета о практике.

3. Оценка результатов учебной практики производится руководителем учебной практики от кафедры по результатам защиты отчета о практике с учетом оценки работы студента в ходе практики, данной руководителем учебной практики от организации (предприятия) в отзыве-характеристике.

4. Отрицательный отзыв о работе студента во время практики, несвоевременная сдача отчета или неудовлетворительная оценка при защите отчета по практике считаются академической задолженностью.

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Баумгартен, Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учеб. пособие / Л.В. Баумгартен. – М.: КНОРУС, 2008. – 250 с.
2. Вакуленко, Р.Я. Управление гостиничным предприятием. Теория и практика : учебное пособие для вузов по спец. "Социально–культурный сервис и туризм", "Менеджмент организации"/ Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Минск: Тесей, 2010. –356 с.
3. Зайцева, Н.А. Практикум по менеджменту туризма: ситуации и тесты : учебное пособие для вузов [по спец. 230800 "Туризм"]/ Н. А. Зайцева. –2–е изд., испр. и доп.. – М.: Форум, 2011. –168 с.
4. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учебник для вузов по спец. "Экономика и управление соц.– культ. средой"/ Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. –4–е изд. – Минск: Новое знание, 2003. –368 с.
5. Кнышова, Е.Н. Менеджмент гостеприимства : учебное пособие для вузов по спец. 080507 "Менеджмент организации" специализации "Гостиничный и туристический бизнес", 100103 "Социально–культурный сервис и туризм" и 100104 "Туризм"/ Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. – М.: Форум; М.: ИНФРА–М, 2011. –512 с.
6. Организация и управление гостиничным бизнесом : учебник для вузов по спец. "Менеджмент" : в т./ ред.: А.Л. Лесник, И.П. Мацицкий, А.В. Чернышев Т. 1 : [Б. з.]. –280 с.
7. Разуванов, В.М. Менеджмент качества в туризме: пособие / В.М. Разуванов, Л.В. Сакун, А.Н. Цепелева. – Минск: БГУФК, 2008. – 94 с.
8. Саак, А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : учебное пособие для вузов по спец. 230500 "Соц. культурный сервис и туризм"/ А.Э. Саак, М.В. Якименко. – СПб.; М.; Нижний Новгород: Питер, 2008. –432 с.
9. Системы, методы и инструменты менеджмента качества : учебное пособие для вузов / М.М. Кане [и др.]. –2–е изд., обновленное и доп. – СПб.: Питер, 2012. –576 с.
10. Управление качеством : учебное пособие для вузов по спец. 657000 "Управление качеством"/ Ю. Т. Шестопап [и др.]. – М.: ИНФРА–М, 2011. – 331 с.

2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Коноплев, С.П. Управление качеством : учебное пособие для вузов по спец. 351400 "Прикладная информатика (по областям)" и другим междисциплинарным специальностям/ С.П. Коноплев. – М.: ИНФРА–М, 2010. –252 с.
2. Лайкер, Дж. Дао Toyota: 14 принципов менеджмента ведущей компании мира / Дж. Лайкер; пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 400 с.

3. Управление качеством : учебно–методическое пособие для вузов по спец. 1–25 01 09 "Товароведение и экспертиза товаров", 1–25 01 10 "Коммерческая деятельность", 1–26 02 03 "Маркетинг"/ В. Е. Сыцко [и др.] ; ред. В. Е. Сыцко. – Минск: Вышэйшая школа, 2008. –192 с.

4. Фатхутдинов Р. А. Производственный менеджмент : учебник для экон. спец. и направл. вузов/ Р. А. Фатхутдинов. –5–е изд. – СПб.; М.; Нижний Новгород: Питер, 2006. – 496 с.

СТРУКТУРА ПРЕЗЕНТАЦИИ ОТЕЛЯ

1. Визитная карточка отеля (название, фото, положение на карте, юридический адрес, телефон, телефакс).
2. история отеля.
3. положение отеля на рынке гостиничных услуг (обороты в динамике, номерной фонд, материальная база, стоимость)
4. работа службы по бронированию и приёму клиентов.
5. организация услуг по питанию.
6. оценка перспектив развития отеля (проанализировать возможность улучшения позиций отеля после внедрения ваших личных рекомендаций)

ТРЕБОВАНИЯ К ОБЯЗАННОСТЯМ СТУДЕНТОВ

Требования к обязанностям студентов предъявляются согласно Положению (утверждено ректором университета 31.10.2008 г.) пункту 7.4.

Студент обязан:

- своевременно выполнять все виды работ, предусмотренные программой практики, в том числе вести всю предусмотренную программой документацию;
- в период практики проявить себя как специалист, обладающий высокими моральными качествами, устойчивым интересом к избранной профессии; находиться по месту прохождения практики не менее шести академических часов в рабочий день;
- изучить и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности;
- организовывать свою деятельность в соответствии с требованиями Устава учреждения, предприятия, организации, подчиняться правилам внутреннего распорядка, выполнять распоряжения администрации и руководителей практики. В случае невыполнения требований, предъявляемых к практиканту, он может быть отстранен от прохождения практики распоряжением декана по представлению группового руководителя или руководителя от базы практики. В этом случае работа студента признается неудовлетворительной.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТОВ ЗА ПЕРИОД ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ:

- знания, практические навыки и умения, активность, проявленные студентом в период практики;
- качество содержания и оформления документов, своевременность их предоставления;
- ответы студента на защите практики, умение вести дискуссию.

Отметка в баллах	Показатели оценки
10 (десять)	Студент выполнил весь объем работы, требуемый программой практики, ответственно и с интересом относился ко всей работе, активно проявлял инициативу, показал глубокую теоретическую и практическую подготовку на всех этапах практики, проявил исследовательскую культуру при оформлении документации, сформулированы выводы.
9 (девять)	Студент выполнил программу практики, хорошо выполнял задания, порученные руководителем, проявлял заинтересованность в работе, показал теоретическую и практическую подготовку на всех этапах практики, проявил исследовательскую культуру при оформлении документации.
8 (восемь)	Студент выполнил программу практики, хорошо выполнял задания, порученные руководителем, проявлял заинтересованность в работе, показал теоретическую и практическую подготовку на всех этапах практики, проявил исследовательскую культуру при оформлении документации, но допускал единичные несущественные ошибки.
7 (семь)	Студент выполнил программу практики, выполнял задания, порученные руководителем, но не всегда самостоятельно, проявлял заинтересованность в работе, показал теоретическую и практическую подготовку на всех этапах практики, допускал единичные несущественные ошибки, иногда затруднялся сформулировать выводы.
6 (шесть)	Студент выполнил весь объем работы, согласно программе практики, с интересом относился ко всей работе, показал хорошую теоретическую и практическую подготовку на всех этапах практики, некоторые задания выполнял не самостоятельно, допускал отдельные незначительные ошибки при выполнении заданий, оформление отчетных информации, возникали трудности при формулировании обобщений и выводов, которые решались с помощью преподавателя. Студент не нарушал режима практики и правил техники безопасности..
5 (пять)	Студент выполнил весь объем работы, согласно программе практики, с интересом относился ко всей работе, показал удовлетворительное теоретическую и практическую подготовку на всех этапах практики, некоторые задания выполнял не самостоятельно, допускал отдельные ошибки при выполнении заданий, оформление отчетных информации, возникали трудности при формулировании обобщений и выводов, которые решались с помощью преподавателя. Студент не нарушал режима практики и правил техники безопасности.

Отметка в баллах	Показатели оценки
4 (четыре)	Студент выполнил программу практики, однако в процессе работы не проявил достаточной заинтересованности, инициативы и самостоятельности, допускал существенные ошибки в проведении мероприятий, предусмотренных программой практики, не сумел установить контакт с коллективом, при выполнении исследовательских заданий продемонстрировал недостаточный уровень исследовательской культуры.
3 (три)	Студент не выполнил необходимый объем работы, согласно программы практики, не проявил в нем заинтересованности. Студент не нарушал режима практики и правил техники безопасности.
2 (два)	Студент не выполнил необходимый объем работы, согласно программы практики, не проявил в нем заинтересованности. Студент допускал отдельные нарушения режима практики и правил техники безопасности.
1 (один)	Студент не выполнил программу практики, безответственно относился к своим обязанностям. Допустил грубые нарушения.