**ЩОДЕННИК ПРАКТИКИ**

**Місце проходження:** Готельно-ресторанні комплекси Болгарії (Sunny Beach, Albena, Golden Sands, Balchik, Primorsko, Tsarevo)
**Компанія-організатор:** Internobmen
**Період проходження практики:** (вказати дати)
**Посада:** (вказати посаду – наприклад, працівник рецепції /адміністратор / гід/ аніматор дитячих програм і т.д.)
**Куратор практики:** (ім’я координатора)
**Контактна особа в Болгарії:** (Irina +380951274443)

**Посадові обов’язки по тижнях:**

**1 тиждень – Ознайомлення з підприємством**

* Проходження інструктажу із техніки безпеки та санітарних норм.
* Ознайомлення зі структурою закладу та основними правилами роботи.
* Вивчення посадових обов’язків та вимог до персоналу.
* Знайомство з колективом.

**2 тиждень – Організація робочого процесу**

* Ознайомлення з розкладом змін та розподілом обов’язків.
* Вивчення стандартів обслуговування клієнтів.
* Спостереження за роботою досвідчених співробітників.
* Аналіз основних труднощів, що можуть виникати під час обслуговування гостей.

**3 тиждень - Взаємодія з клієнтами**

* Практика комунікації з клієнтами: вітання, консультування, прийняття замовлень.
* Ознайомлення з типовими запитами та скаргами клієнтів.
* Вивчення методів врегулювання конфліктних ситуацій.
* Участь у розв’язанні практичних завдань.

**4 тиждень Використання технологій та систем обліку**

* Ознайомлення з програмним забезпеченням для ведення замовлень та розрахунків.
* Робота з касовим апаратом або іншими платіжними системами.
* Введення інформації про клієнтів у базу даних.
* Аналіз ефективності автоматизованих систем.

**5 тиждень - Обслуговування клієнтів на практиці**

* Виконання обов’язків під наглядом керівника.
* Робота з різними видами клієнтів.
* Участь у сервісному обслуговуванні (прийом замовлень, сервірування столів, поселення гостей).
* Оцінка якості власної роботи та отримання зворотного зв’язку від керівника.

**6 тиждень – Контроль якості послуг**

* Ознайомлення з критеріями оцінки якості обслуговування.
* Аналіз відгуків клієнтів.
* Обговорення з керівником можливих покращень у роботі.
* Виконання самостійних завдань для підвищення якості сервісу.

**7 тиждень – Робота з внутрішньою документацією**

* Ознайомлення з видами внутрішніх звітів.
* Ведення документації щодо обліку товарів, бронювання номерів або замовлень.
* Аналіз помилок у веденні документації та способи їх усунення.
* Підготовка звітів під керівництвом наставника.

**8 тиждень – Робота в команді**

* Аналіз структури команди та ролей її членів.
* Виконання спільних завдань з колегами.
* Вирішення командних конфліктів та методи співпраці.
* Оцінка власної ролі у колективі.

**9 тиждень – Кризові ситуації та їх вирішення**

* Ознайомлення з прикладами кризових ситуацій у сфері обслуговування.
* Відпрацювання методів вирішення конфліктів.
* Участь у симуляції кризових сценаріїв.
* Аналіз особистої реакції та отримання рекомендацій від керівника.

**10 тиждень – Підвищення професійних навичок**

* Ознайомлення з новими технологіями у сфері обслуговування.
* Відвідування внутрішніх тренінгів чи майстер-класів.
* Аналіз власного прогресу та визначення зон для покращення.
* Виконання більш складних завдань самостійно.

**11 тиждень – Підготовка до завершення практики**

* Аналіз виконаної роботи та власних досягнень.
* Спілкування з керівником щодо підсумкової оцінки.
* Підготовка особистих висновків про досвід практики.
* Оформлення фінальних звітів.

**12 тиждень – Підведення підсумків та оцінка результатів**

* Презентація отриманого досвіду перед керівником.
* Формулювання пропозицій щодо вдосконалення роботи закладу.
* Отримання зворотного зв’язку від керівника та колективу.
* Оформлення підсумкової документації про проходження практики.

**Особливості досвіду (професійного та особистого зростання):**

* **Міжкультурна комунікація**
Робота в міжнародному колективі, щоб краще розуміти міжкультурні відмінності. Спілкування з туристами з різних країн (зокрема з Німеччини, Великої Британії, Польщі), щоб вдосконалити знання англійської мови та розвинути навички міжособистісної комунікації, емпатії й стресостійкості.
* **Професійна етика та обслуговування**
Ознайомлення зі стандартами сервісу готелів 4–5 зірок. Дотримання корпоративної культури, вимог до зовнішнього вигляду та пунктуальності. Навчитися зберігати позитивний настрій і готовність допомогти навіть у складних ситуаціях.
* **Робота в команді та відповідальність**
Навчитися чітко виконувати власні обов’язки та підтримувати команду: за потреби підміняти колег, допомагати новачкам, відповідально передавати зміну. Розвиток навичок тайм-менеджменту та адаптивності в різних умовах.
* **Кар’єрна мотивація та професійне визначення**
Випробовування себе в реальних умовах туристичного бізнесу, щоб краще зрозуміти власні професійні інтереси й сильні сторони. Визначення напрям подальшого кар’єрного розвитку.
* **Соціальні та культурні враження**
Участь в організованих екскурсіях, прогулянках до моря, спортивних заходах у вільний час. Сприяння формуванню дружньої атмосфери серед учасників стажування та новим знайомствам з молоддю з інших країн.