

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.

« 28 » *Шилов* 2020 г.



МДК.01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ БРОНИРОВАНИЯ
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
Рабочая программа дисциплины
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.11 Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Талипова Гульфия Маратовна. МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг. Рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

Рабочая программа учебной дисциплины опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы дисциплины.....	3
2. Структура и содержание дисциплины.....	5
3. Условия реализации рабочей программы дисциплины.....	8
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины.....	9

1. Паспорт рабочей программы дисциплины

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг входит в профессиональный учебный цикл в составе профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования,
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков,
- вести учет и хранение отчетных данных,
- владеть технологией ведения телефонных переговоров,
- аннулировать бронирование,
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования,
- осуществлять гарантированное бронирование,
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации,
- организацию службы бронирования,
- виды и способы бронирования,
- виды заявок по бронированию и действия по ним,
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице,
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов,
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств, туроператоров,
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования,
- правила аннулирования бронирования,
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании,
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для

- постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
- ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
- ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
- ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.
- ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его
- ПК 1.2. Бронировать и вести документацию
- ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании

1.4. Количество часов на освоение дисциплины:

Семестр(ы) 4,5,6 ;

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 300 часов, в том числе:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося 178 часов;

самостоятельной работы обучающегося 100 часов.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	300
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	178
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	104
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	100
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – контрольная работа, зачет	

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг			
Раздел 1.	Приём заказа от потребителей и его оформление	94	
Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Содержание	6	1
	1. Соответствие Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации другим нормативно-правовым документам, регулирующим деятельность гостиничных предприятий в российской Федерации. Основные положения Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг в соответствии с Правилами предоставления услуг в Российской Федерации Порядок предоставления гостиничных услуг. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление гостиничных услуг.		
	Практические занятия		
1. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление гостиничных услуг. Порядок предоставления гостиничных услуг.	8	2	
Тема 1.2. Организация службы бронирования	Содержание	8	1
	1. Состав и функции службы бронирования в зависимости от категории гостиницы. Влияние деятельности службы бронирования на результирующие показатели деятельности гостиницы. Должностная инструкция менеджера службы бронирования. Оборудование службы бронирования. Организация рабочего места менеджера по бронированию.		
	Практические занятия		
1. Организация службы бронирования. Рассмотрение должностной инструкции менеджера службы бронирования	12	2	
Тема 1.3. Виды и способы бронирования	Содержание	6	1
	1. Виды бронирования и их отличительные характеристики. Способы бронирования.		
	Практические занятия		
1. Виды и способы бронирования гостиничных номеров.	6	2	

Тема 1.4. Виды заявок по бронированию и действия по ним.	Содержание		8	1
	1.	Форма и сведения, указываемые в заявках на бронирование от индивидуального заказчика. Действия менеджера по бронированию при получении этой заявки. Форма и сведения, указываемые в заявках на бронирование от юридических лиц и организаций. Действия менеджера по бронированию при получении этой заявки. Форма и сведения, указываемые в заявках на бронирование от партнеров (турагентов и туроператоров).		
	Практические занятия		14	2
	1.	Виды заявок на бронирование. Действия менеджера по бронированию при получении заявки. Работа с бланками заявки.		
Тема 1.5. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов	Содержание		12	1
	1.	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов. Понятия «информационные технологии, «телекоммуникационные технологии». Состав информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов. Функции информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов. Использование электронной почты для приема заказов. Использование факсимильных средств связи. Использование почтовой связи для обеспечения процесса бронирования. Глобальные системы бронирования, используемые в Российской Федерации и за рубежом.		
	Практические занятия		14	2
	1.	Этика ведения деловой переписки при бронировании. Работа с электронной почтой, глобальными системами бронирования и др.		
Раздел 2.	Бронирование и ведение документации		52	
Тема 2.1. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице	Содержание		4	1
	1.	Регламент процесса «Порядок бронирования номеров». Технология резервирования мест в гостинице.		
	Практические занятия		10	2
	1.	Технология резервирования мест в гостинице.		
Тема 2.2 Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.	Содержание		8	1
	1.	Договорная основа взаимодействия в процессе бронирования с индивидуальными, корпоративными клиентами, турагентами и туроператорами. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных клиентов. Правила заполнения бланков бронирования для организаций, компаний, корпоративных клиентов. Правила заполнения бланков бронирования для турагентств.		
				2

	Правила заполнения бланков бронирования для туроператоров.		
	Практические занятия		
	1. Договорная основа взаимодействия в процессе бронирования	12	2
Тема 2.3 Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.	Содержание		
	1. Особенности и методы гарантированного бронирования. Особенности и методы негарантированного бронирования.	4	1
	Практические занятия		
	1. Методы гарантированного и негарантированного бронирования. Осуществление гарантированного бронирования в ходе деловой игры «Бронирование номера».	4	2
Тема 2.4. Правила аннулирования бронирования	Содержание		
	1. Причины аннуляции бронирования. Процесс аннуляции забронированного номера. Финансовая ответственность заказчика и исполнителя при аннуляции бронирования.	4	1
	Практические занятия		
	1. Осуществление аннуляции бронирования в ходе деловой игры «Бронирование номера». Процесс аннуляции забронированного номера.	6	2
Раздел 3.	Информирование потребителя о бронировании	32	
Тема 3.1. Правила ведения телефонных переговоров	Содержание		
	1. Алгоритм ведения разговора при бронировании по телефону. Информация, которую необходимо предоставлять при бронировании по телефону. Соблюдение регламента телефонных переговоров. Этика ведения делового телефонного разговора.	4	1
	Практические занятия		
	1. Деловая игра «Ведение делового разговора по телефону. Бронирование».	4	2
Тема 3.2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании	Содержание		
	1. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании. Причины возникновения конфликтных ситуаций с потребителем при бронировании. Виды конфликтных ситуаций с потребителем при бронировании. Поведение сотрудника службы бронирования в зависимости от причины и вида конфликтной ситуации. Этические нормы поведения сотрудника службы бронирования в конфликтной ситуации. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании.	4	1 2
	Практические занятия		
	1. Способы разрешения конфликтных ситуаций при бронировании номеров.	6	2

Тема 3.3. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.	Содержание		6	1
	1.	Состав и функции информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Специализированные программные продукты для организации работы службы бронирования.		
	Практические занятия		8	2
1.	Ведение делового разговора по телефону. Инновационные решения процесса бронирования номеров.			
Самостоятельная работа при изучении разделов			100	3
Примерная тематика домашних заданий Реферирование статей периодических изданий («Гостиничное дело», «Современный бизнес. Отель») на тему: Организация рабочего места менеджера службы бронирования. Заполнение заявок на бронирование для различных категорий гостиниц и клиентов. Составление должностной инструкции менеджера службы бронирования. Составить алгоритм резервирования мест в гостинице. Заполнить бланки бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов. Подготовка сообщений по материалам периодических изданий на темы: Виды бронирования, Ведение документации при бронировании. Изучение типовых договоров между гостиницей и турагентством (туроператором), корпоративными клиентами на бронирование номеров. Заполнить бланк отмены бронирования Подготовка и выступление с докладом и/или презентацией о глобальных системах бронирования в зарубежных и российских отелях. Составить схему «Технологический цикл обслуживания гостей». Решить ситуационные задачи.				
Консультации			22	
Всего			300	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
1. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
2. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4. Условия реализации программы профессионального модуля

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия Кабинета организации деятельности службы бронирования гостиничных услуг оснащенного следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональный компьютер.

На ПК установлено следующее программное обеспечение:

— Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web.

Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий: основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов.

Основная литература:

1. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041498> (дата обращения: 10.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Дополнительная литература:

1. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803> (дата обращения: 10.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

2. Ключевская, И.С. Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 236 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015631-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044015> (дата обращения: 10.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Интернет-ресурсы:

Знаниум - <https://new.znanium.com/>

Лань - <https://e.lanbook.com/>

IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>

Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>

Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>

Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>

"ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>

Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по профессиональному модулю: Платформа для электронного обучения MicrosoftTeams.

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки
ПК.1.1. Прием заказов от потребителей и оформление его.	<ul style="list-style-type: none">- уметь организовывать рабочее место службы бронирования;- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;- уметь оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;- знать правила аннулирования бронирования;- уметь консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;- знать виды заявок по бронированию и действия по ним;- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов,- аннулировать бронирование;- обоснование выбора профессии;- определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимые орудия труда;- определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда;- определение положительных и отрицательные стороны профессии; определяет перспективы развития в профессиональной сфере.	Решение ситуационных задач, выступление с докладом, сообщением, выполнение практических заданий, работа с бланками документов, составление презентаций, контрольные вопросы к зачету
ПК.1.2. Бронировать и вести документацию.	<ul style="list-style-type: none">- знать виды и способы бронирования;- знать особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;- осуществлять гарантированное бронирование;- знать последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;- уметь вести учет и хранение отчетных данных;организацию службы бронирования;- знать правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний,	

	<p>турагентств, туроператоров;</p> <ul style="list-style-type: none"> - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования - вести учет и хранение отчетных данных; 	
<p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - владеть технологией ведения телефонных переговоров; - знать правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании, - владение персональным компьютером; - осуществление поиска информации в сети интернет и различных электронных носителях - использование программного обеспечения в решении профессиональных задач; - использование средств ИТ для обработки и хранения информации; - создание презентации в различных формах. - владение персональным компьютером; - осуществление поиска информации в сети интернет и различных электронных носителях - использование программного обеспечения в решении профессиональных задач; - использование средств ИТ для обработки и хранения информации; - создание презентации в различных формах. 	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<ul style="list-style-type: none"> - обоснование выбора профессии; - определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимые орудия труда; - определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда; - определение положительных и отрицательные стороны профессии; - определяет перспективы развития в профессиональной сфере. 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<p>ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определение задач деятельности с учетом поставленных целей и способов их достижений; - выстраивание плана (программы) деятельности; - выбор способа (технологии) решения задач в соответствии с заданными 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и</i></p>

<p>эффективность и качество</p>	<p>условиями и имеющимся ресурсами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с задачей; - анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений от норм (эталона); - оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества. 	<p><i>производственной практике.</i></p>
<p>ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации; - выбор способов и средств осуществления деятельности с учетом определенных факторов; - определение показателей результативности деятельности в соответствии с поставленной задачей деятельности; - предложения способов коррекции деятельности на основе результатов оценки продукта; - принятие ответственности за принятое решение. 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<p>ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<ul style="list-style-type: none"> - владение методами и способами поиска информации; - осуществление оценки значимости информации для выполнения профессиональных задач; - классифицирует и обобщает информацию; - оценивает полноту и достоверность информации. 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<p>ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - владение персональным компьютером; - осуществление поиска информации в сети интернет и различных электронных носителях - использование программного обеспечения в решении профессиональных задач; - использование средств ИТ для обработки и хранения информации; - создание презентации в различных формах. 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<p>ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<ul style="list-style-type: none"> - осуществление взаимодействия с коллегами в процессе решения задач; - владение технологией эффективного общения (моделирование, организация общения, управление общением, рефлексия общения) с коллегами, руководством, 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и</i></p>

	<p>потребителями</p> <ul style="list-style-type: none"> - владение технологией группового обсуждения: аргументировано отвергает или принимает идеи; - составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями 	<i>производственной практике.</i>
<p>ОК 7 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение управленческих функций; - организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями; - осуществление соотнесения результатов выполненных заданий со стандартизированными нормами 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
<p>ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития; - владение навыками самоорганизации и применяет их на практике; - составление программы саморазвития, самообразования; - выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
<p>ОК 9 Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>-контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены</p>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>

