

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.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по профессиональному модулю  
ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена  
43.02.11 Гостиничный сервис  
(углубленная подготовка)  
Форма обучения – очная

Талипова Г.М. Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг для студентов специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Талипова Гульфия Маратовна, 2020

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |   |
|--|---|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ                 | 3 |
| 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ                               | 5 |
| 3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ | 5 |

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1. Область применения программы.

Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации – менеджер.

## 1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Общими компетенциями:

- 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. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

Профессиональными компетенциями:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

| Код ПК, ОК | Умения | Знания | Практический опыт |
|------------|--------|--------|-------------------|
|------------|--------|--------|-------------------|

|         |   |   |   |
|---------|---|---|---|
| ОК 1.   | У1 - организовывать рабочее место службы бронирования,  | 31 – правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации,   | ПО1 - приема заказов на бронирование от потребителей;<br>ПО2 - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;<br>ПО3 - информирование потребителя о бронировании; |
| ОК 2.   | У2 - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков,  | 32 - организацию службы бронирования,   |   |
| ОК 3.   | У3 - вести учет и хранение отчетных данных,   | 33 - виды и способы бронирования,   |   |
| ОК 4.   | У4 - владеть технологией ведения телефонных переговоров,  | 34- виды заявок по бронированию и действия по ним,  |   |
| ОК 5.   | У5 - аннулировать бронирование,   | 35 - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице,   |   |
| ОК 6.   | У6 - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования,  | 36 - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов,                     |   |
| ОК 7.   | У7 - осуществлять гарантированное бронирование,   | 37 - правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств, туроператоров,                                    |   |
| ОК 8.   | У8 – использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. | 38 – особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования,   |   |
| ОК 9.   |   | 39 – правила аннулирования бронирования,  |   |
| ПК 1.1. |   | 310 - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании,                         |   |
| ПК 1.2. |   | 311 - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. |   |
| ПК 1.3. |   |   |   |

## 2.ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

| № | Темы дисциплины, | Код | Наименование оценочного |
|---|------------------|-----|-------------------------|
|---|------------------|-----|-------------------------|

| п/п                                     | МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра                      | контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений | средства (с указанием количества вариантов, заданий и т.п.) |
|---|---|---|---|
| <b>Разделы профессионального модуля</b> |   |   |   |
| 1                                       | МДК.01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг. Промежуточная аттестация - контрольная работа и зачет | ОК1-ОК9, ПК 1.1, ПК 1.2., ПК 1.3. У1-У8, 31-311           | <b>ПМ.01.ЭК – квалификационный экзамен</b>                  |

### 3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

|   |   |
|---|---|
| <b>Промежуточная аттестация – ПМ.01.ЭК – квалификационный экзамен</b> | ОК1-ОК9, ПК 1.1, ПК 1.2., ПК 1.3. У1-У8, 31-311 |
|---|---|

#### Квалификационный экзамен

#### Задание №1. Разбор практических ситуаций «Правила ведение телефонный переговоров»

#### Порядок выполнения работы

Внимательно прочитав ситуации выбрать правильные варианты ответов или охарактеризовать ваши действия при ведении телефонных разговоров.

#### Ситуация 1. Подняв телефонную трубку, Вы скажете:..

- 1) «Говорите»;
- 2) «Да»;
- 3) «Слушаю (Вас)»;
- 4) назовете свою фирму и затем «Добрый день»;
- 5) называете свою фирму и себя (фамилию или должность);
- 6) называете фирму, отдел, фамилию.

#### Ситуация 2. Спрашивают отсутствующего коллегу, Ваши ответы:

- 1) «Его нет»;
- 2) «Он вышел, перезвоните через полчаса»;
- 3) «Чем я могу помочь?»;
- 4) «Что ему передать?»;
- 5) «Он вышел. Вы можете оставить номер своего телефона?».

**Ситуация 3. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы:**

- 1) увидев, расскажете ему;
- 2) напишете записку и положите на его стол;
- 3) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора;
- 4) предложите перезвонить.

**Ситуация 4. До какого (по счету) звонка телефона принято поднимать трубку?**

**Ситуация 5. Какой ответ предпочтительнее: \_**

- 1) «Могу ли я вам помочь?»;
- 2) «Чем я могу вам помочь?».

**Ситуация 6. Если Вы не можете ответить на вопрос сразу, то говорите: \_**

- 1) «Подождите у телефона, я схожу выясню»;
- 2) «Пожалуйста, перезвоните через...».

**Ситуация 7. Позвонили во время обеда: ваши действия?:**

- 1) «Все обедают»;
- 2) «Никого нет»;
- 3) «Пожалуйста, перезвоните (тогда-то)»;
- 4) запишете информацию, номер телефона и перезвоните сами.

**Ситуация 8. Позвонивший высказывает претензию, в которой Вы не виноваты:**

- 1) «Это не моя ошибка»;
- 2) «Я этим не занимаюсь. Вам лучше обратиться к ...»;
- 3) «Давайте разберемся»;
- 4) «Нет, вы не правы»;
- 5) «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»;
- 6) «Оставьте, пожалуйста, Ваш телефон».

**Ситуация 9. Вы не согласны с претензиями. Должны ли Вы:**

- 1) выслушивать длинный монолог;
- 2) сразу переадресовать его тому, кому этот вопрос ближе?

**Ситуация 10. Вы обещали перезвонить, решив проблему к определенному сроку. Однако решить ее не удастся: \_**

- 1) «Позвоню, когда решу; раз не звоню, значит, не решил еще»;
- 2) «Позвоню и договорюсь о новом сроке».

**Ситуация 11. Вам задали вопрос, ответа на который Вы не знаете: \_**

- 1) «Не в курсе»;
- 2) «Я не знаю»;
- 3) «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню для вас»;
- 4) «Позвоните ... (такому-то)».

**Ситуация 12. Клиент обратился с просьбой, которую Вы не можете выполнить:**

- 1) «Мы не сможем этого сделать»;
- 2) предлагаете то, что можете вы;
- 3) «Оставьте свой телефон».

Ситуация 13. Вам нужно подсказать, что звонивший должен сделать:

- 1) «Для вас имеет смысл...»;
- 2) «Вы должны...»;
- 3) «Лучше всего вам...».

Ситуация 14. Позвонивший, не представившись, сразу пускается в объяснение своих вопросов. Вы должны:

- 1) вникнуть в его вопрос и дать ответ;
- 2) постараться выяснить, кто звонит, кого он представляет, и дать ответ.

Ситуация 15. Вам приходится «вытягивать» из клиента информацию. Какие слова Вы при этом используете: что? почему? когда? где? как?

Ситуация 16. Какова Ваша цель, если клиент звонит, чтобы сделать заказ?

Ситуация 17. Какова Ваша цель, если клиент звонит, чтобы получить лишь предварительную информацию?

Ситуация 18. Следует ли, называя цену, упоминать о дополнительных преимуществах, предоставляемых Вашей фирмой?

Ситуация 19. Позвонив в приемную директора, Вы:

- 1) изложите свой вопрос полностью;
- 2) узнаете лишь, кто решает данные вопросы.

Ситуация 20. При обсуждении возможного заказа завершить разговор лучше так:

- 1) «Вы будете делать заказ?».
- 2) «Мы можем выполнить это для вас ... (тогда-то)».

Ситуация 21. Вам приходится звонить повторно:

- 1) «Это опять ... (такой-то)»;
- 2) назвать фирму, фамилию и снова представить свое предложение.

Ситуация 22. Какие записи и где стоит сделать по окончании разговора?

Ситуация 23. Телефонный звонок раздался во время трудного разговора или Ваших спешных сборов. Как может быть воспринят Ваш ответ по телефону?

Ситуация 24. Стоит ли улыбаться во время телефонного разговора?

Ситуация 25. Какие Вы знаете способы дозвониться по «вечно занятому» телефону?

Ситуация 26. Некоторые особо нетерпеливые при возвращении телефонного диска в исходное положение ускоряют пальцем его обратное вращение.

Оцените этот прием.

Ситуация 27. Во время деловой беседы звонит телефон. Действия хозяина кабинета?

**Задание №2. Оформление и составление различных видов заявок и бланков на бронирование**

### **Порядок выполнения работы**

Вы являетесь сотрудником отдела бронирования отеля «Лицей». Вам необходимо оформить индивидуальное и групповое бронирование номеров в вашем отеле. Вы должны принять и оформить письма- заявки на бронирование, провести подтверждение бронирования, заполнить регистрационную карту (анкету) (**бланки документов получить у преподавателя**) и карту брони (**приложение 1**).

#### ***Ситуация 1. Индивидуальное бронирование***

Туристическая фирма «Ростур», расположенная по адресу г. Москва, ул. Чертановская, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» 25. 03. 2014 г. просит гостиницу «Лицей» забронировать для сотрудников фирмы Иванова А.И. и Петрова С.П. два одноместных номера с 01.04. 2014 г. до 05.04. 2014 г. Заезд в 14 часов.

Оплата гарантируется в соответствии с договором 12-А от 01.06. 2013 года. Подтверждение бронирования провести по факсу 123-45-67.

Директор «Ростур» Смирнов В.Б., гл. бухгалтер Сомова О.А.

Данные на Иванова Антона Ивановича: дата рождения 01.06.1965г, паспорт серия 62 09 номер 123456, место регистрации г. Тула, ул. Красная, д.11, кв. 57. Цель приезда – командировка, командировочное удостоверение № 987.

- 1) Оформить заявку на бронирование номера и подтверждение бронирования.***
- 2) Заполнить регистрационную карточку (анкету) на Иванова А.И.***

#### ***Ситуация 2. Групповое бронирование***

Туристическая фирма «Ростур», расположенная по адресу г. Москва, ул. Чертановская, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» просит гостиницу «Лицей» забронировать шесть одноместных номера категории «стандарт» для группы туристов, стоимостью 1500 руб./сут. За номер. Дата заезда - 12.05.2014 г. в 14.00 ч. Дата выезда – 18.05.2014 г. в 12.00 ч. Дополнительные услуги: завтрак – 150 руб. за человека. Оплата брони: 200 руб. Страховой сбор – 170 руб. с группы.

Список туристов: Воронов И.П., Баранов В.М., Сухова Е.С, Семенов В.П., Беляев В.Н., Шахова С.Ю.

Заявка 11/00 от 02. 05. 2014 г. Карта брони № 0120. Оплата по безналичному расчету Администратор – Васильева А.А.

- 1) Оформить заявку на бронирование номеров и подтверждение бронирования.***
- 2) Заполнить карту брони.***

### **Задание №3. Оформления заявок на бронирование, на аннулирование или изменения бронирования**

#### **Порядок выполнения работы**

Вы являетесь сотрудником отдела бронирования отеля «Белые ночи». По различным каналам резервирования к вам поступает информация от потребителей о резервировании и бронировании номеров в вашем отеле. Вы должны принять и оформить письма- заявки на резервирование и бронирование.

Заявки на бронирование мест по телеграммам, телефонным звонкам, письмам регистрируются в специальном журнале «И»:

| Регистрационный номер | Фамилия, имя, отчество | Место жительства | Вид заявки | Дата заявки | Дата заезда - выезда | Гостиница | К-во мест | Подпись лица, принявшего заявку |
|-----------------------|------------------------|------------------|------------|-------------|----------------------|-----------|-----------|---------------------------------|
|                       |                        |                  |            |             |                      |           |           |                                 |
|                       |                        |                  |            |             |                      |           |           |                                 |
|                       |                        |                  |            |             |                      |           |           |                                 |

Заявки, полученные от организаций, регистрируются в специальном журнале «П»:

| Регистрационный номер | Наименование предприятия, организации | Дата представления заявки | Дата заезда, выезда | Гостиница | К-во мест | Подпись лица, принявшего заявку |
|-----------------------|---------------------------------------|---------------------------|---------------------|-----------|-----------|---------------------------------|
|                       |                                       |                           |                     |           |           |                                 |
|                       |                                       |                           |                     |           |           |                                 |
|                       |                                       |                           |                     |           |           |                                 |

**Ситуация 1.** По телефону от г-жи Никульшиной Марии Степановны поступила заявка на бронирование одноместного номера в вашем отеле категории «стандарт» стоимостью 4500 руб. Г-жа Никульшина М.С. сообщила следующую информацию: дата заезда 15.02.2014 г.; дата выезда 20.02.2014 г.; место жительства Рязанская обл., г. Скопин, ул. Карла Маркса, д.48, 10В.34. Дополнительного пакета услуг не требуется. Г-жа Никульшина пожелала полный пансион. С условиями оплаты и требованиями согласна.

Отель «Белые ночи» согласен принять г-жу Никульшину М.С. (номер брони 55).

**Выполнить:** 1) оформление и регистрацию заявки 2) описать ваши дальнейшие действия после того как г-жа Никульшина сообщила необходимую информацию.

**Ситуация 2.** По факсу поступила заявка на резервирование номера в отеле «Белые ночи» от индивидуального предпринимателя г-на Быкова Василия Викторовича, проживающего по адресу Московская обл., г. Люберцы, ул. Б. Горка, д. 90. Г-н Быков желал забронировать двухместный номер «люкс» на период с 16.02.2014 по 27.02.2014 г. Количество проживающих 1 человек. Дополнительно раз в неделю сауна.

Данный г-н проживал ранее в отеле и был выселен за грубые нарушения правил проживания в отеле. Отель «Белые ночи» решил отказать данному г-ну в бронировании номера.

**Выполнить:** 1) оформление и регистрацию заявки 2) оформить отказ в бронировании.

**Ситуация 3.** По факсу поступила заявка на бронирование номеров от НИИ «Наука и образование» для группы ученых из трех человек. В сообщении содержалась следующая информация: дата заезда 13.02.2014 г.; дата выезда 20.02.2014 г., двухместный «люкс» для двух ученых женщин: Мартыновой Галины Васильевны и Арбузовой Ольги Михайловны, одноместный «люкс» для ученого Баранова Григория Петровича. Особые пожелания – тихие номера. С условиями и размером оплаты согласны.

Между отелем «Белые ночи» и НИИ «Наука и образование» сложились длительные договорные отношения. Отель подтверждает бронирование.

**Выполнить:** 1) оформить и зарегистрировать заявку на бронирование 2) оформить подтверждение на бронирование.

**Ситуация 4.** НИИ «Наука и образование» заблаговременно сообщил в отель «Белые ночи», что изменилась дата заезда и количество гостей: дата заезда 14.02.2014, поменять одноместный «люкс» на двухместный и принять еще одного постояльца Куртикова Петра Васильевича.

**Выполнить:** 1) оформить изменения в заявке 2) оформить переподтверждение

**Ситуация 5.** Через систему Интернет – бронирования поступила заявка на бронирование номера категории «сюит» стоимостью 15000 руб. от Мытаревой Ольги Васильевны, паспортные данные 1234 567890, выдан 12.09.2000 г., зарегистрированной по адресу г. Самара, ул. Зеленая, д.13, 11В.56. Г-жа Мытарева пожелала конкретный номер: пятый этаж комната №505. Дата заезда 12.02.2014 г. по 21.02.2014 г.

В это же время вы получаете факс от г-на Суханова Дмитрия Руслановича с просьбой забронировать номер 505 (пятый этаж) «сюит» в период с 13.09.2014 г. по 21.02.2014 г.

Для отеля «Белые ночи» г-жа Мытарева О.В. и г-н Суханов Д.Р. являются очень важными гостями и отель не хотел бы терять ни одного гостя.

**Выполнить:** 1) оформить и зарегистрировать полученные заявки 2) принять решение в сложившейся ситуации (описать ваши действия)

**Ситуация 6.** По почте г-жа Малахова Светлана Григорьевна, проживающая по адресу Краснодарский край, г. Анапа, ул. Морская, д.1, корп.2, 11В.45, просит забронировать номер-студию, стоимостью 10000 руб. дата заезда 1.03.2014 г., дата отъезда 15.03.2014 г. Количество гостей – 1 человек. С условиями оплаты ознакомлена. Сообщая свои реквизиты кредитной карты г-жа Малахова С.Г. гарантирует оплату.

**Выполнить:** 1) оформить и зарегистрировать заявку 2) оформить подтверждение бронирования

**Ситуация 7.** Г-жа Малахова С.Г. 14.02.2014 г. сообщила в письменной форме об аннуляции своего бронирования.

**Выполнить:** 1) регистрацию аннуляции 2) подтвердить аннуляцию

**Ситуация 8.** ФКОУ СПО «МЭКИ» Минтруда России желает забронировать в вашем отеле два двухместных номера категории «стандарт» стоимостью 5000 руб. и один трехместный категории «стандарт» стоимостью 4500 руб. для своих сотрудников Дягилевой Светланы Викторовны, Пивоваровой Ольги Викторовны, Першуковой

Людмилы Викторовны, Морковкиной Марии Степановны, Кукушкина Петра Петровича, Савельева Дмитрия Андреевича, Шушунова Олега Васильевича и Короткова Александра Савельевича. Дата заезда 5.03.2014 г.; дата выезда 15.03.2014 г.

ФКОУ СПО «МЭКИ» 15.02.2014 г. сообщил об отмене бронирования

**Выполнить:** 1) оформить и зарегистрировать заявку 2) оформить аннуляцию бронирования

#### **Задание №4. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда**

##### **Порядок выполнения работы**

1. Перечислить типичные этапы бронирования
2. Обозначить типы бронирования
3. Определить какую информацию должна содержать заявка на бронирование
4. Обозначить источники бронирования
5. Составить настенный график бронирования по предложенному образцу (*приложение 2*). Данные для заполнения графика:

А) Кокорин Артем Сергеевич, Жигалов Игорь Васильевич, Мозжеров Артем Валерьевич - трехместный номер стандарт, дата заезда – текущая+3, суток проживания 4.

Б) Русова Екатерина Александровна, Шихирина Евгения Андреевна - двухместный «люкс», дата заезда – текущая+4, суток проживания 4, оплачено

В) Ярмамедова Мадина Ярмамедовна, Сидорова Ольга Владимировна - два одноместных стандарта, дата заезда текущая + 2, суток проживания 6.

6. При гарантированном бронировании агентам по бронированию необходимо получить дополнительную информацию. В зависимости от способа гарантии агенту может понадобиться определенная информация. Определить, какая информация потребуется?
7. Письмо, подтверждающее бронирование номера, содержит намерение обеих сторон, а именно - принимающей стороны (отеля) и приезжего (гостя) соответственно предоставить или воспользоваться связанными с проживанием услугами. Какую информацию должно содержать письмо-подтверждение?
8. Эффективная система отчетностей по бронированию помогает рассчитать количество свободных номеров и спрогнозировать доход от их бронирования. Какие составляются отчеты по бронированию?

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Экзамен квалификационный по профессиональному модулю проводится только после успешного освоения всех его элементов (успешного прохождения промежуточной аттестации по ним): МДК.01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг., УП 01.01 Организация службы бронирования, ПП 01.01 Организация службы бронирования.

Квалификационный экзамен проводится в форме решения ситуационных задач. При его проведении предполагается выявление, как знаний теоретических вопросов, так и сформированных умений, и практического опыта обучающихся в процессе выполнения практических заданий. Также в процессе квалификационного экзамена проверяется освоение обучающимися общих и профессиональных компетенций.

По итогам сдачи экзамена ставится оценка «освоено» / «не освоено». В качестве критерия оценивания знаний студентов при сдаче экзамена выбрана следующая система:

«Освоено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; владеет основными терминами и понятиями изученных курсов; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт; правильно выполнил и объясняет выполнение практического задания; освоил все общие и профессиональные компетенции по модулю или в основном освоил.

«Не освоено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изучения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курсов или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные вопросы или отсутствие ответов; не выполнил или неправильно выполнил практическое задание, демонстрирует не освоенность всех общих и профессиональных компетенций по модулю.

Гостиница \_\_\_\_\_

Карта брони № \_\_\_\_\_

Заявка \_\_\_\_\_

Сроки проживания \_\_\_\_\_

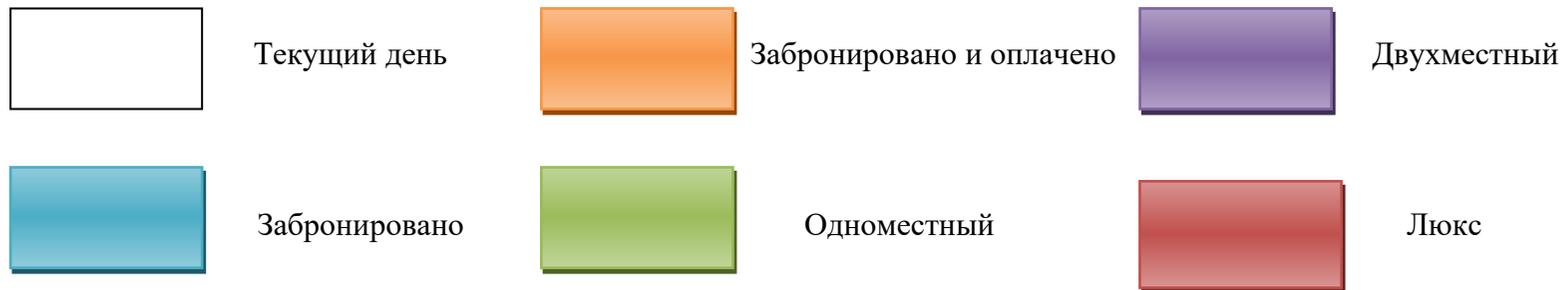
Организация \_\_\_\_\_

Оплата \_\_\_\_\_

| Номер | Тариф | Фамилия | Заезд | Выезд | Бронь | Опоздание | Проживание | Всего<br>стоимость<br>комнаты |
|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-----------|------------|-------------------------------|
|       |       |         |       |       |       |           |            |                               |
|       |       |         |       |       |       |           |            |                               |
|       |       |         |       |       |       |           |            |                               |
|       |       |         |       |       |       |           |            |                               |
|       |       |         |       |       |       |           |            |                               |
|       |       |         |       |       |       |           |            |                               |
| Всего |       |         |       |       |       |           |            |                               |

Проживание:  
Завтраки:  
Страховой сбор:  
Итого:  
Администратор:  
Дата:

# График бронирования



|               | 20__ год |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------------|----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|               | Май      |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|               | чт       | пт | сб | вс | пн | вт | ср | чт | пт | сб | вс | пн | вт | ср | чт | пт | сб | вс | пн | вт | ср | чт | пн |
|               | 1        | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| Иванов И.И.   |          |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Петров П.П.   |          |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Шпилевой А.А. |          |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|               |          |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|               |          |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|               |          |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|               |          |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|               |          |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|               |          |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|               |          |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |

