**Др\_Оптимизация процесса приема и сервиса в гостиницах**

**Стр\_59**

ВВЕДЕНИЕ

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОПТИМИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ПРИЕМА И СЕРВИСА В ГОСТИНИЦАХ

1.1 Функции, задачи службы приема и размещения гостей

1.2 Описание и роль процесса приема и сервиса в гостиницах

1.3 Роль автоматизированных систем управления в гостиницах, современные тренды

2 АНАЛИЗ ПРОЦЕССА ПРИЕМА И СЕРВИСА В ГОСТИНИЦАХ

2.1 Общая характеристика сети отелей

2.2 Анализ процессов приема и сервиса в гостиницах сети отелей

2.3 Проблемы управления процессами приема и сервиса в гостиницах сети отелей

3 РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ОПТИМИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ПРИЕМА И СЕРВИСА В ГОСТИНИЦАХ СЕТИ ОТЕЛЕЙ

3.1 Рекомендации по улучшению деятельности службы приема и сервиса в гостиницах сети отелей

3.2 Проект мероприятий по совершенствованию работы службы приема и сервиса в гостиницах сети отелей

3.3 Оценка эффективности предложенных мероприятий

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное в данной работе исследование позволило сделать следующие выводы:

Изучая службу приема и размещения, очень трудно определить единое понятие относительно организации работы этой службы. Научные источники показывают работу этой службы по одной структуре, но практика показывает, что она может быть другой. Это зависит от типа отеля, его размера и руководства. Таким образом служба приема и размещения есть в каждом заведении размещения, однако в зависимости от его типа, категории, размера, формы собственности и т.д. может быть разной по количественному составу.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Можаева Н. Г. Гостиничный сервис : Учебник / Н. Г. Можаева, Г. В. Рыбачек. – Издание 2-е, исправление. – М. : ИНФРА-М, 2020. – 242 с.
2. Тульбаева А.Т., Омарова Н.А., Ушкулакова Г.М., Кадырбекова Д.С. Гостиничное хозяйство. — Учебно – методическое пособие. – Алматы:  КазАСТ, 2018 . – 114 с.
3. Тульбаева А.Т., Омарова Н.А., Ушкулакова Г.М., Кадырбекова Д.С. Технология обслуживания и сервис. — Учебно – методическое пособие. – Алматы: КазАСТ, 2018. – 128 с.
4. Медлик С., Инграм X. Гостиничный бизнес : учебник для студентов [пер. с англ. А.В. Павлов]. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с.
5. Ехина М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник д а студ, учреждений сред, проф. образования / М, А, Ехина, - 2-е изд., исир, и дои, - М ,: Издательский центр «Академия», 2016, - 304 с.