

великих мереж готелів. Залежно від країни розташування готелю стандарти готельної мережі мають відповідати прийнятим у країні положенням. Адаптація внутрішніх принципів обслуговування національним стандартам ускладнюється тим, що далеко не в усіх державах застосовуються єдині вимоги до засобів розміщення.

Застосування сертифікації послуг визначає способи і критерії оцінки якості своєї діяльності і дозволяє створити у споживачів впевненість в тому, що послуги, які надаються туристу знаходяться в рамках чітко визначених норм і правил.

Отже, дотримання сучасних стандартів обслуговування і стабільності якості послуг, що надаються в готелях та інших засобах розміщення, допоможе споживачеві правильно вибрати готель, а також забезпечити його достовірною інформацією про її статус.

Класифікація готелів та інших засобів розміщення дозволить оцінювати їх відповідність як технічним вимогам (за станом матеріально-технічної бази), так і якісним характеристикам обслуговування. Головною метою системи класифікації є підвищення конкурентоспроможності готелів, збільшення туристського потоку і, отже, доходів від в'їзного та внутрішнього туризму.

### **Список джерел інформації**

1. Международные стандарты в сфере гостеприимства. Требования ВТО. Особенности их внедрения и поддержания: Учебно-методическое пособие. – М.: ГАО «Москва», 2007. – 101 с.

**Ибраим Дидманидзе**, проф. (*Батумский государственный университет им. Шота Руставели*)

**Григол Кахиани**, проф. (*Батумский государственный университет им. Шота Руставели*)

**Дидаг Дидманидзе**, академ. д-р (*Батумский государственный университет им. Шота Руставели*)

## **КОМПЬЮТЕРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И РЫНОК ТУРИСТСКОГО БИЗНЕСА**

Современная индустрия гостинично-ресторанного бизнеса за последние годы претерпела весьма существенные изменения в связи с внедрением новых компьютерных технологий. Желая поднять престиж своей гостиницы или пансионата, обеспечить четкость и оперативность обслуживания клиентов, наладить контроль за действиями персонала и т.п., руководитель гостиницы неминуемо приходит к мысли о необходимости

приобретения и последующего внедрения автоматизированной гостиничной системы.

Успешное функционирование любой фирмы на рынке туристского бизнеса практически невозможно без использования современных информационных технологий. Целью информационной технологии управления является удовлетворение информационных потребностей всех без исключения сотрудников фирмы, имеющих дело с принятием решений. Она может быть полезна на любом уровне управления.

Эта технология ориентирована на работу в среде информационной системы управления и используется при худшей структурированности решаемых задач, если их сравнивать с задачами, решаемыми с помощью информационной технологии обработки данных. Создание современной системы управления гостиницей и рестораном предполагает проведение большого объема работ: разработка, тестирование программного продукта, создание документации разного уровня, обеспечение дальнейшей поддержки системы, в том числе с использованием современных электронных средств, в частности Интернета.

Несмотря на многочисленность комплексных систем автоматизации гостиничных хозяйств, основные принципы построения подобных систем довольно схожи: все системы представляют собой интегрированные пакеты программ, автоматизирующих деятельность основных служб гостиницы: управление номерным фондом, административной, коммерческой, инженерной, службы общественного питания.

Несомненным лидером в сфере компьютерного резервирования является сеть Internet. Именно поэтому гостиницы создают собственные Internet – серверы, через которые и осуществляется доступ к информации и бронированию.

Кроме очевидных преимуществ, которые дает использование информационных технологий в гостиничном бизнесе, возникает множество проблем, обусловленных требованиями, предъявляемыми к условиям эксплуатации и грамотному применению. Основной проблемой при установке программного обеспечения, помимо технических вопросов, является компьютерная неграмотность и недостаточная квалифицированность персонала. Оценивая состояние рынка в плане развития и использования компьютерных технологий, важно отметить, что многое зависит от менеджмента отеля. В ведущих гостиницах, входящих в глобальные гостиничные цепи, работа полностью автоматизирована, технологична, имеются собственные компьютерные и Internet-службы. Но здесь действует известное правило «20–80»: 20% активных гостиниц обеспечивают 80% потребностей клиентов.

В этом состоит специфика данного рынка. Именно на этих вопросах заостряется наше внимание в данном труде.

### **Список источников информации**

1. Абляев С. В. Управление человеческими ресурсами на основе компьютерных технологий / С. В. Абляев, Н. Н. Пушкарев; под ред. Н.Ф. Пушкарева. – М. : Финансы и статистика, 2009. – 176 с.
2. Ивасенко А. Г. Информационные технологии в экономике и управлении / А. Г. Ивасенко, А. Ю. Гридасов, В. А. Павленко. – М. : КНОРУС, 2007.
3. Козырев А. А. Информационные технологии в экономике и управлении : учебник / А. А. Козырев. – СПб. : Изд-во Михайлова В. А., 2008.
4. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учебник для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; Пер. с англ. под ред. Р. Б. Ноздревой. – М. : ЮНИТИ, 1998.

**К.В. Каленік**, ст. викл. (*ХДУХТ, Харків*)

## **ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ**

За останні роки ринок ресторанних послуг зазнає постійних змін, за підвищенням показників слідує їх падіння. Безумовно, це пов'язано з нестабільною економічною та політичною ситуацією, що склалася в Україні на сьогоднішній день. У світі ресторанний бізнес визнаний одним із найприбутковіших, зокрема середній обіг коштів, вкладених у ресторан, відбувається в 5–6 разів швидше, ніж інвестиції, вкладені в інші галузі виробництва. Саме тому у багатьох підприємств ресторанний бізнес викликає неабиякий інтерес, проте цей вид діяльності пов'язаний з великою кількістю ризиків, незначна помилка може призвести до банкрутства. Лише постійний аналіз зовнішніх факторів впливу, кон'юнктури ринку ресторанних послуг та тенденцій розвитку ресторанного господарства дасть змогу забезпечити ефективність діяльності будь-якого закладу ресторанного господарства. Досить актуальним є дослідження стану і тенденцій функціонування та розвитку ринку ресторанних послуг з метою досягнення високої соціально-економічної ефективності розвитку підприємств сфери ресторанного господарства.

Сфера ресторанного господарства є великою організаційно-господарською системою, метою якої є задоволення життєвих потреб