

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

Давиденко І.В.

“ ” \_\_\_\_\_ 2023\_р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 242 «Туризм»

(шифр та найменування спеціальності)

за магістерською програмою професійного спрямування Економіка та організація

туристичною діяльністю (назва магістерської програми)

на тему: **«ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ В УКРАЇНІ СВІТОВОГО  
ДОСВІДУ ПІДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛУ НА БАЗІ ГОТЕЛЬНИХ МЕРЕЖ»**

**Виконавець**

студент факультету міжнародної економіки

**Кришталь Олена Іллівна**

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник**

**к.е.н. доцент**

(науковий ступінь, вчене звання)

**Шикіна Ольга Володимирівна**

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Одеса 2023**

## ЗМІСТ

	стор.
<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМ ПІДГОТОВКИ КАДРІВ НА БАЗІ ГОТЕЛЬНИХ МЕРЕЖ</b> .....	6
1.1. Поняття та особливості освіти на підприємстві .....	6
1.2. Досвід застосування підготовки кадрів у світових готельних мережах... ..	11
1.3. Загальна характеристика діяльності готельної мережі «Optima Hotels & Resorts» .....	22
<b>РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ НАВЧАННЯ ГОТЕЛЬНОЇ МЕРЕЖІ OPTIMA HOTELS &amp; RESORTS</b> .....	29
2.1. Корпоративна культура готельної мережі «Optima Hotels & Resorts» .....	29
2.2. Функціонування Online Hotel School у «Optima Hotels & Resorts» .....	35
2.3. Оцінка конкурентної позиції системи навчання мережі «Optima Hotels & Resorts» .....	46
<b>РОЗДІЛ 3. ПРІОРИТЕТНІ ШЛЯХИ ВПРОВАДЖЕННЯ ДУАЛЬНОЇ ОСВІТИ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА</b> .....	55
3.1. Розробка пропозиції щодо впровадження дуальної освіти для готельної мережі «Optima Hotels & Resorts» .....	55
3.2. Економічне обґрунтування впровадження дуальної освіти у діяльність готельної мережі «Optima Hotels & Resorts» .....	59
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	64
<b>Список використаних джерел</b> .....	68
<b>ДОДАТКИ</b> .....	72

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Питання впровадження світового досвіду підготовки персоналу на базі готельних мереж є вкрай актуальною та значущою у контексті розвитку готельної індустрії в Україні. Після закінчення війни туризм стане ще більш важливою галуззю економіки України. Впровадження світового досвіду у навчальних програмах готельних мереж дозволить підготувати висококваліфікованих фахівців, здатних ефективно працювати в умовах світових стандартів обслуговування.

Залучення готельних мереж для підготовки персоналу дозволить українським готелям відповідати світовим стандартам, що позитивно вплине на їхню конкурентоспроможність на міжнародному ринку. Адже сучасна готельна індустрія вимагає від персоналу не лише традиційних навичок, але й високого рівня професійної компетентності. Впровадження світового досвіду у підготовці персоналу дозволить забезпечити готелі потрібним рівнем кваліфікації працівників.

**Мета** написання кваліфікаційної роботи – виявлення шляхів підготовки персоналу на базі готельних мереж.

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- визначити поняття та особливості освіти на підприємстві;
- проаналізувати досвід застосування підготовки кадрів у світових готельних мережах;
- розглянути діяльність готельної мережі «Optima Hotels & Resorts»;
- проаналізувати корпоративну культуру готельної мережі «Optima Hotels & Resorts»;
- розглянути Online Hotel School у «Optima Hotels & Resorts»;
- надати оцінку конкурентної позиції системи навчання мережі «Optima Hotels & Resorts»;

- розробити пропозиції щодо впровадження дуальної освіти для готельної мережі «Optima Hotels & Resorts»;
- надати економічне обґрунтування впровадження дуальної освіти у діяльність готельної мережі «Optima Hotels & Resorts».

**Об'єкт** дослідження – процес впровадження в Україні світового досвіду підготовки персоналу на базі готельних мереж.

**Предмет** дослідження – науково-практичні питання впровадження дуальної освіти у діяльність готельної мережі «Optima Hotels & Resorts».

**Методика дослідження роботи** є діалектичний метод дослідження явищ та процесів у їхньому взаємозв'язку і розвитку. Для досягнення мети та розв'язання визначених завдань кваліфікаційної роботи використано такі загальнонаукові методи: абстрактно-логічний (для узагальнення теоретичних положень, визначення сутності економічних понять, формування висновків); системний аналіз (для аналізу функціонування Online Hotel School у «Optima Hotels & Resorts»); графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при оцінці конкурентної позиції системи навчання мережі «Optima Hotels & Resorts»); конструктивний та експериментальний (оцінка результатів запропонованих заходів щодо впровадження дуальної освіти у діяльність готельної мережі «Optima Hotels & Resorts»).

**Інформаційна база дослідження.** Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, аналіз статистичних даних про рівень розвитку готельної індустрії в Україні та світі, динаміка попиту на готельні послуги та розподіл обсягів ринку, вивчення інноваційних підходів у підготовці персоналу готельних мереж за кордоном, аналіз успішних практик та програм, які вже впроваджені у готельному бізнесі світовими лідерами.

важливість розробки ефективної системи оцінювання та видачі сертифікатів для студентів, що успішно завершили програму дуальної освіти. Партнерство між Optima Hotels & Resorts та ОНЕУ у впровадженні дуальної освіти є взаємовигідним, що надасть студентам комплексний освітній досвід і підвищить їхню конкурентоспроможність на ринку праці.

Впровадження дуальної освіти в готельній мережі Optima Hotels & Resorts має ряд стратегічних переваг. По-перше, це дозволить забезпечити готелі кваліфікованими співробітниками, зменшуючи витрати на рекрутинг та підвищуючи продуктивність персоналу. Студенти, вже маючи досвід роботи в готелях мережі, швидше адаптуються та надають перевагу вже відомим робочим процесам. Програма дуальної освіти, співфінансована університетом, зменшить витрати готельної мережі на навчання персоналу, що дозволить оптимізувати фінансові ресурси та збільшити ефективність управління. Залучення талановитих студентів та надання їм високоякісної освіти та практичного досвіду створює резерв кваліфікованих фахівців для готельної мережі. Це також сприяє збільшенню лояльності персоналу через можливості професійного росту та розвитку. Участь у дуальній освіті дозволяє готельній мережі виступати як інвестор у професійний розвиток персоналу, створюючи позитивний імідж роботодавця, що може привертати талановитих фахівців. Попит на програми готельної освіти може принести фінансовий ріст університету та підвищити конкурентоспроможність готельної мережі на ринку праці.

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволяє зробити наступні висновки.

1. Таким чином, в сучасній галузі гостинності вимагається високий рівень професійності персоналу та високоякісного обслуговування. Організація освіти на підприємстві стає важливим інструментом для досягнення цих стандартів. Важливість отримання студентами практичного досвіду на робочому місці та розвитку необхідних навичок стає ще більш актуальною. Це вказує на значення не лише теоретичного, але і практичного вивчення в процесі навчання. Останні тенденції визначають важливість впровадження автоматизації та дистанційної форми навчання. Це розширює можливості залучення спікерів, надає свободу вибору часу навчання та сприяє підвищенню кваліфікації працівників.

2. Було розглянуто важливий огляд підходів глобальних готельних мереж до підготовки свого персоналу. Власна система навчання персоналу є у готельних мережах Marriott, Accor, Hilton, Premier International, Ribas Hotels Group і Business Regency Group. Marriott та Accor вирізняються на ринку, маючи свої університетські ресурси – Marriott University та Accor Academy відповідно. Це свідчить про стратегічний підхід до навчання та розвитку персоналу, що дозволяє забезпечити внутрішню єдність стандартів та культури обслуговування. Українські готельні мережі Premier International, Ribas Hotels Group і Business Regency Group обирають різні шляхи для навчання персоналу, використовуючи Вищу школу готельного бізнесу (Premier International), системи навчання у Sintegrum (Ribas Hotels Group та Business Regency Group). Це вказує на різноманітність підходів у галузі, де різні готельні мережі можуть обирати оптимальні методи залежно від своїх потреб та стратегій.

3. Готельна мережа Optima Hotels & Resorts володіє власним унікальним брендом, який визначає її ідентичність на ринку гостинності. Розташування готелів у важливих географічних точках може вказувати на стратегічний вибір для максимізації досягнення цільової аудиторії. Використання Optima Hotels &

Resorts інноваційних рішень у сфері гостьового обслуговування надають готельній мережі конкурентні переваги. До таких переваг можна віднести власну систему навчання.

4. Готельна мережа Optima Hotels & Resorts вкладає значні зусилля в розбудову та утримання власної корпоративної культури, яка визначається чітким баченням, місією та цінностями. Бачення Optima Hotels & Resorts орієнтоване на створення мережі готелів та ресторанів з високою лояльністю та задоволеністю гостей. Це є визначальною метою, яку компанія прагне досягти. Місія визначається як створення нової культури надання та споживання готельних та ресторанних послуг. Це вказує на стратегічний підхід до досягнення бачення. Місія виступає як шлях до досягнення головної мети. Корпоративна культура Optima Hotels & Resorts є стратегічним інструментом для досягнення поставлених цілей, забезпечуючи єдність та узгодженість в діяльності всіх рівнів компанії.

5. Готельна мережа Optima Hotels & Resorts серйозно відноситься до розвитку та підвищення кваліфікації свого персоналу. Optima Hotels & Resorts розглядає систему навчання як важливий компонент успішної діяльності готельної мережі. Велика увага приділяється постійному навчанню та розвитку персоналу через регулярні тренінги, семінари та онлайн-курси. Заснування Online Hotel School у 2012 році свідчить про стратегічний підхід компанії до розвитку персоналу. Тут навчання доступне як для працюючих співробітників у форматі тренінгів, так і для аспірантів у форматі тримісячної школи за фахом. Оголошений набір на спеціальності та партнерство із ЗВО свідчать про розширення навчальної програми та бажання встановлення співпраці із вищими навчальними закладами. Це не лише додає різноманіття в навчальну програму, але і сприяє підготовці кваліфікованих фахівців для готельної галузі. Співпраця із ЗВО та запрошення викладачів зареєструватися та пройти теоретичну частину

курсу безкоштовно свідчать про взаємовигідний обмін знань та досвіду між готельною мережею та освітнім сектором.

6. Готельна мережа Optima Hotels & Resorts прагне підтримувати високий рівень професійного розвитку свого персоналу через Online Hotel School. Готельна мережа використовує платформу <https://davintoo.com/> для Online Hotel School, надаючи структурований та зручний інструмент для навчання. Це може допомагати в автоматизації та ефективному веденні навчального процесу. Аналіз порівняльної конкурентної позиції показує переваги у використанні сучасної платформи та великої уваги до практичної складової навчання. Однак, для досягнення ще більшої конкурентної переваги, Optima Hotels & Resorts може скористатися можливістю кооперації з ЗВО для впровадження дуальної освіти та забезпечення практичного досвіду. Серед важливих аспектів для подальшого вдосконалення є забезпечення належної підтримки та обміну зворотним зв'язком між студентами та викладачами. Це може сприяти ефективнішому навчанню та розвитку. Відгуки студентів говорять про позитивний сприйняття навчання в Optima Hotels & Resorts, але також слід продовжити дослідження для виявлення можливостей подальшого удосконалення та адаптації до потреб персоналу.

7. Було рекомендовано запровадити дуальну освітню програму для студентів готельного бізнесу в готельній мережі Optima Hotels & Resorts та Одеському національному економічному університеті (ОНЕУ). Запропоновано структуровану навчальну програму практики, яка об'єднає теоретичні та практичні аспекти готельного менеджменту, зазначаючи важливість практичного досвіду для студентів. Висвітлено необхідність регулярних науково-практичних заходів та системи менторства, що впроваджуватимуться на базі досвіду фахівців готельної мережі та викладачів ОНЕУ. Зазначено важливість розробки ефективної системи оцінювання та видачі сертифікатів для студентів, що успішно завершили програму дуальної освіти. Партнерство між



Optima Hotels & Resorts та ОНЕУ у впровадженні дуальної освіти є взаємовигідним, що надасть студентам комплексний освітній досвід і підвищить їхню конкурентоспроможність на ринку праці.

8. Впровадження дуальної освіти в готельній мережі Optima Hotels & Resorts має ряд стратегічних переваг. По-перше, це дозволить забезпечити готелі кваліфікованими співробітниками, зменшуючи витрати на рекрутинг та підвищуючи продуктивність персоналу. Студенти, вже маючи досвід роботи в готелях мережі, швидше адаптуються та надають перевагу вже відомим робочим процесам. Програма дуальної освіти, співфінансована університетом, зменшить витрати готельної мережі на навчання персоналу, що дозволить оптимізувати фінансові ресурси та збільшити ефективність управління. Залучення талановитих студентів та надання їм високоякісної освіти та практичного досвіду створює резерв кваліфікованих фахівців для готельної мережі. Це також сприяє збільшенню лояльності персоналу через можливості професійного росту та розвитку. Участь у дуальній освіті дозволяє готельній мережі виступати як інвестор у професійний розвиток персоналу, створюючи позитивний імідж роботодавця, що може привертати талановитих фахівців. Попит на програми готельної освіти може принести фінансовий ріст університету та підвищити конкурентоспроможність готельної мережі на ринку праці.

## Список використаних джерел:

1. Басюк Т.П., Керанчук Т.Л. Економіка готельно-ресторанного бізнесу. Навчальний посібник / Басюк Т.П., Керанчук Т.Л.-К.:НУХТ, 2018.-360с. С. 46.
2. Беляєва С. Актуальні питання організації комплексних тренінгових програм навчання персоналу готелів. Молодий вчений. 2017. № 12 (52). С. 564–571.
3. Бойчевська І. Дуальна система Німеччини. Навчально-методичний центр професійно-технічної освіти у Сумській області: сайт. 04.2017. URL: <http://nmcpto.sumy.ua/wpcontent/uploads/2017/04/Дуальна-система Німеччини.pdf>
4. Давидова О. Ю., Давидова О. А. Організаційні аспекти формування та впровадження комплексних тренінгових програм навчання персоналу готелів. URL: <https://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/5931/1/19>.
5. Девелоперська компанія з навчання та сертифікації персоналу. URL: <https://davintoo.com/>
6. Дуальна освіта. Міністерство освіти і науки України: офіційний сайт. 2018. URL: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/profesijno-tehnicna-osvita/dualna-osvita>
7. Кашинська О. Упровадження елементів дуальної форми здобуття вищої освіти в підготовку фахівців готельно-ресторанної справи // Scientific achievements of modern society. Abstracts of the 9th International scientific and practical conference. Cognum Publishing House. Liverpool, United Kingdom, 2020. Pp. 569 – 576. URL: <http://sci-conf.com.ua>.
8. Мартинова Н.С. Досвід використання інноваційних технологій навчання неформальної туристичної освіти // Забезпечення якості вищої освіти: проблеми та перспективи розвитку: Матеріали IV Міжнародної науково-методичної конференції (м. Одеса, 4-5 лютого 2021 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2021. 252 с. С. 156-157.
9. Мартинова Н.С. Інноваційні форми проведення навчальних екскурсій та турів // Забезпечення якості вищої освіти: проблеми та перспективи розвитку:

Матеріали V Міжнародної науково-методичної конференції (м. Одеса, 3-4 лютого 2022 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2022. 355 с. С. 256-257.

10. Мартинова Н.С. Навчальне підприємництво в туристичній освіті: проблеми та перспективи розвитку // Збірник Матеріалів VI Міжнародної науково-методичної конференції «Забезпечення якості вищої освіти: проблеми та перспективи розвитку» (м. Одеса, 21-22 лютого 2023 р.) Одеса: ОНЕУ, 2023, 203 с. С. 100-102. URL: <https://cutt.ly/s8lqJLP>

11. Мартинова Н.С. Перспективи розвитку освітнього туризму в Україні на національному та регіональному рівнях // Наукові проблеми господарювання на макро-, мезо- та мікроекономічному рівнях : зб. матеріалів XX Міжнар. наук.-практ. конф. Одеського національного економічного університету, 14 квітня 2022 р. Одеса : ОНЕУ, 2022. 332 с. – С.280-281 URL: <https://cutt.ly/C4t85PZ>

12. Непочатенко, В. (2022). Підвищення кваліфікації персоналу як складова успішного розвитку підприємств індустрії гостинності. Економіка та суспільство, (39). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-39-86>

13. Нечева Н.В., Шикіна О.В. (2022) Місце готельних мереж на світовому ринку готельних послуг. Науковий вісник Одеського національного економічного університету. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. Науки: економіка, політологія, історія. 2022. № 9-10 (298-299). С. 131-137. URL: <https://cutt.ly/W8k3hzF>

14. Осітковська П.О. Система Sintegrum як шлях підвищення якості надання послуг у готельному господарстві / Розвиток туристичного бізнесу, економіки та підприємництва: виклики сьогодення: матеріали I всеукр. наук.-практ. конф. здобувачів вищої освіти і молодих вчених, 26–27 вер. 2023 р., м. Дніпро / відп. ред. Л.С. Безугла / М-во освіти і науки України, НТУ «Дніпровська політехніка» – Д.: НТУ «ДП», 2023. 176 с. С. 137-139.

15. Офіційний сайт Accor Academy. URL: <https://formations-academie.accor.com/#>
16. Офіційний сайт Marriott University. URL: <https://university.marriott.com/>
17. Офіційний сайт Online школи Optima. URL: <https://www.hotel-school.com.ua/>
18. Офіційний сайт Optima Hotels & Resorts. URL: <https://optimahotels.com.ua/>
19. Офіційний сайт Premier Hotels and Resorts. URL: <https://www.phnr.com/>
20. Офіційний сайт Ribas Hotels Group. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/>
21. Офіційний сайт Ribas Hotels. URL: <https://ribas.ua/>
22. Офіційний сайт Вищої школи готельного бізнесу від готельної мережі Premier International URL: <https://www.premier-hospitality.com/school/>
23. Програма Вищої школи готельного бізнесу від готельної мережі Premier International URL: <https://www.premier-hospitality.com/wp-content/uploads/2022/2022.pdf>
24. Сакун Л. В. Теорія і практика підготовки фахівців сфери туризму в розвинутих країнах світу: Монографія / Л. В. Сакун. К.: «МАУП», 2004
25. Система клонування найкращих співробітників. URL: <https://sintegrum.com/>
26. Способи автоматизації готельного бізнесу. URL: <https://cutt.ly/dwE49AHu>
27. Стандарт роботи Служби прийому та розміщення Optima Hotels & Resorts.
28. Університет гостинності BRG. URL: <https://brg.sintegrum.com/>
29. Шикіна О. В., Гончаренко Я. Є., Ремігайло І. Ю. Шляхи розвитку ділового туризму у період пандемії. Інфраструктура ринку. 2020. № 50. С. 213–219. URL: <https://cutt.ly/i8lu1jE>
30. Шикіна О.В. Дослідження функціонування міжнародної готельної мережі «Marriott». Приазовський економічний вісник. 2019. №6 (17). С. 222-227. URL: <https://cutt.ly/s8li3Ae>
31. Шикіна О.В., Гончаренко Я.Є., Козловський Р.С. Дослідження функціонування міжнародної готельної мережі «Hilton». Східна Європа: