

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ**

**кваліфікаційної роботи**

**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної  
справи» на тему:

**«Функціонування міжнародних готельних мереж в Україні  
(на прикладі готелю «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre»)»**

**Виконавець:**

студентка Центру заочної форми  
навчання

Оліферчук Єлизавета Олегівна

\_\_\_\_\_ (підпис)

**Науковий керівник:**

кандидат економічних наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна \_\_\_\_\_

(підпис)

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Зростання глобального туризму створює попит на готельні послуги, а міжнародні готельні мережі стають основними гравцями на цьому ринку. Їхні стандарти обслуговування, гнучкість в адаптації до потреб різних культур та споживачів, а також доступність у різних країнах роблять їх неперевершеними у світі туризму. За останні десятиліття міжнародні готельні мережі також активно впроваджують інновації у сфері технологій та сервісу, що робить їх конкурентоспроможними на глобальному ринку.

Міжнародні готельні мережі, такі як Hilton, Marriott, Accor та інші, забезпечують стандартизовані послуги в готелях по всьому світу, що стає ключовим фактором для подорожуючих, бізнесменів та туристів. Вони не лише пропонують комфортність та зручність, але й встановлюють високі стандарти обслуговування та безпеки.

Тому, дослідження їхнього функціонування важливо для розуміння динаміки готельної індустрії та розвитку туризму як в Україні, так і в усьому світі.

**Метою** кваліфікаційної роботи є розроблення та обґрунтування практичних рекомендацій, спрямованих на виявлення специфіки функціонування міжнародних готельних мереж в Україні на прикладі діяльності готеля «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre».

**Завданнями** даного дослідження є такі:

- розкрити сутність, ознаки та особливості функціонування міжнародних готельних мереж;
- розглянути поширення міжнародних готельних мереж різних брендів у світі;
- провести моніторинг сучасного розвитку міжнародних готельних мереж в Україні;
- дослідити специфіку функціонування готеля «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre» у складі мережі;
- проаналізувати номерний фонд та інфраструктуру сервісу готеля «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre»;
- провести аналіз формування готельного продукту «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre» на підставі відгуків гостей;
- оцінити конкуренту позицію готеля «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre» на ринку готельних послуг м. Київ;
- розробити комплекс заходів щодо вдосконалення функціонування готеля «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre»;
- надати економічне обґрунтування окремих пропонованих заходів.

**Об'єктом** дослідження є процес функціонування міжнародних готельних мереж в Україні.

**Предметом** дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів, пов'язаних з функціонуванням міжнародних готельних мереж в Україні на прикладі діяльності готеля «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre».

Для написання кваліфікаційної роботи використані такі **методи** дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення і формулювання висновків), ситуаційний аналіз, метод середніх, абсолютних і відносних величин, метод порівняння, графічний, економіко-статистичний.

**Інформаційну базу** склали наукові публікації і монографічні видання вітчизняних і зарубіжних учених, нормативно-правові документи України з провадження готельного бізнесу, матеріали наукових конференцій інтернет-джерела, звітні дані готеля «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre».

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (51 найменування). Загальний обсяг роботи становить 71 сторінки комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 58 сторінках. Робота містить 16 таблиць, 8 рисунків.

**Участь у конференціях і публікаціях.** Окремі результати дослідження були представлені на міжнародній науково-практичній конференції у вигляді тез доповіді:

1. Моніторинг сучасного розвитку міжнародних готельних мереж в Україні / Є.О. Оліферчук // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф. здобувачів вищої освіти, 10.04.2024 р. Одеса: ОНЕУ, 2024. С. 208-212 [21].

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи *«Теоретичні аспекти функціонування міжнародних готельних мереж»* розкрито сутність, ознаки та особливості функціонування міжнародних готельних мереж; розглянуто поширення міжнародних готельних мереж різних брендів у світі; проведено моніторинг сучасного розвитку міжнародних готельних мереж в Україні.

У другому розділі кваліфікаційної роботи *«Організаційні аспекти функціонування готельних мереж на прикладі готеля «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre»* досліджено специфіку функціонування цього готелю у складі мережі; проведено аналіз номерного фонд та інфраструктури сервісу готелю та аналіз формування готельного продукту «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre» на підставі відгуків гостей.

У третьому розділі *«Основні рекомендації, спрямовані на вдосконалення функціонування «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre»* на підставі аналізу основних конкурентів серед готелів, що пропонують аналогічні послуги у цьому сегменті ринку на відповідній території, розроблено пропозиції, спрямовані на підвищення задоволеності гостей та покращення

конкурентоспроможності готелю. Розроблено комплекс заходів щодо вдосконалення функціонування готеля «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre» та здійснено економічне обґрунтування окремих.

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було розглянуто тему «Функціонування міжнародних готельних мереж в Україні (на прикладі готелю «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre» та зроблено наступні висновки:

1. Дослідження функціонування готельних мереж важливо для розуміння динаміки готельної індустрії та розвитку туризму як в Україні, так і в усьому світі. Мережа готелів – це спільнота, що складається з кількох готельних закладів, які працюють під єдиним керівництвом, в рамках концепції просування продукту та мають спільний бренд. Основними характеристиками готельних мереж є стандартизованість послуг, формальні елементи брендування, географічна експансія, єдина стратегія функціонування, керуюча компанія та програма лояльності. Управління мережею готелів - це складний процес, що базується на різних формах співпраці, таких як франчайзингові контракти, договори управління та договори оренди.

2. Створення готельних мереж почалося у США в 1920-х роках, з появою перших національних мереж. Цей процес відбувався на фоні зростання популярності автокемпінгів і мотелів серед американців, які все частіше вирушали у самостійні подорожі. Сучасні міжнародні готельні мережі перейшли національні межі, розширюючи свою присутність на різних континентах. У списку найбільших міжнародних мереж за кількістю готелів, номерним фондом та представництвами в країнах світу перебувають – Marriott International, Jin Jiang, Hilton Worldwide, InterContinental Hotels Group, Wyndham Hotel Group, Accor Group, Huazhu Hotels Group, Choice Hotels, OYO Hotels & Homes.

3. Частка міжнародних готельних мереж на українському готельному ринку становить близько 2%, що значно нижче показників інших країн. На діяльність міжнародних готельних мереж в Україні впливає складний соціально-економічний та геополітичний контекст. Наразі в Україні працюють різні міжнародні готельні мережі, зокрема: Radisson Hotel Group, Hyatt Hotels Group, InterContinental Hotels Group, AccorHotels, Hilton Worldwide, Wyndham Hotels & Resorts, BWH Hotels, Marriott International та Rixos.

4. Історія Radisson Hotel Group, американської багатонаціональної готельної компанії, починається в 1960 році. Готель Radisson Blu Hotel, Kyiv City Centre – це чотирьохзірковий вишуканий готель, розташований в центрі Києва, в безпечному районі, недалеко від посольств, що дозволяє легко добиратися до історичних і культурних пам'яток. Цей готель верифіковано, як екологічний, за стандартом «Основи сталого розвитку готелю» і сертифіковано провідним готельним екологічним знаком.

5. Готель Radisson Blu Hotel, Kyiv City Centre нарховує 254 номери наступних типів: 159 – Standard, 36 – Superior, 24 – Premium, 13 – Сімейні

номери, 8 – Напівлюкс та 14 – Люкс. Інфраструктура сервісу готелю включає в себе: проживання у номерах різних категорій, сніданок «шведський стіл» у ресторані *Bistro Côté Est*, бенкетні послуги, обслуговування у конференц-залі, оздоровчий спа-центр (різні види масажу, парова лазня, сауна тощо), фітнес-центр, перукарня/салон краси (макіяж, зачіска, манікюр тощо), косметичні послуги (догляд за обличчям, пілінг тощо) побутові послуги (прибирання, прання, прасування, хімчистка).

6. Готель «Radisson Blu Hotel, Kyiv City Centre» отримав високу середню оцінку 8.8 балів та має 1 169 відгуки на платформі *Booking.com*, що свідчить про задоволення багатьох гостей якістю його послуг. Дослідження специфіки організації готельного продукту «Radisson Blu Hotel, Kyiv City Centre» показало, що готель має достатню кількість позитивних та негативних відгуків гостей, одними з найпоширеніших були – проблеми з паркуванням, малий асортимент сніданків, погано обладнаний спортзал та неякісні меблі в житловій та ванній кімнатах.

7. Готель «Radisson Blu Hotel, Kyiv City Centre» являється конкурентоспроможним готелем в своєму сегменті на ринку готельних послуг у Києві за рахунок вигідного розташування в центрі міста, високої якості основних та додаткових послуг. За загальною кількістю відгуків він займає стійку позицію серед інших готелів у цьому списку. Чимало гостей оцінюють його як відмінний, що свідчить про високу якість обслуговування та задоволеність клієнтів. Готель привертає увагу як груп друзів, так і бізнес-туристів, а також пар та індивідуальних мандрівників.

8. Керівництво готелю повинне бути готовим на відкритість до новацій та впроваджувати нові концепції, методи обслуговування та послуги, зважаючи на потреби клієнтів. Це включає можливість розширення та оновлення інвентарю в спортзалі, зміну або модернізацію меблів та сантехніки в номерах, розширення асортименту сніданків у меню, підвищення кваліфікації персоналу та організацію дозвілля для дітей.

9. Готелю «Radisson Blu Hotel, Kyiv City Centre» пропоновано заходи у розширення та оновлення спортивної зали та підвищення кваліфікації персоналу вартістю 529 500 грн. Ці витрати включають в себе придбання нового обладнання та тренажерів, витрати на оновлення ремонту, маркетингові заходи та проведення семінару для персоналу. Очікується, що при 50% завантаженні готелю, загальний річний дохід становитиме 302 399 945 грн., а прибуток з рентабельністю 11% складе 33 263 994 грн. Заплановане збільшення річного прибутку на 1% передбачає дохідність у розмірі 332 640 грн. Термін окупності інвестицій оцінюється у 1,5 роки.

Отже, на основі цих даних можна зробити висновок, що інвестиції у розширення та оновлення спортивної зали та підвищення кваліфікації персоналу можуть бути ефективними, оскільки передбачається позитивний вплив на прибуток готелю та можливість підвищення його конкурентоспроможності.

## АНОТАЦІЯ

Оліферчук Є.О. «Функціонування міжнародних готельних мереж в Україні  
(на прикладі готелю «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre»)»  
Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241  
«Готельно-ресторанна справа»  
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»  
Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2024.

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес функціонування міжнародних готельних мереж в Україні.

У роботі розкрито сутність, ознаки та особливості функціонування міжнародних готельних мереж; розглянуто поширення міжнародних готельних мереж різних брендів у світі; проведено моніторинг сучасного розвитку міжнародних готельних мереж в Україні.

В аналітичній частині досліджено специфіку функціонування готеля «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre» у складі мережі; проаналізовано номерний фонд та інфраструктуру сервісу готеля «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre»; проведено аналіз формування готельного продукту «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre» на підставі відгуків гостей.

Оцінено конкуренту позицію готеля «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre» на ринку готельних послуг м. Київ; розроблено комплекс заходів щодо вдосконалення функціонування готеля та економічно обгрунтовано окремі пропоновані заходи.

Ключові слова: готельна мережа, міжнародні готельні ланцюги, готельний бренд, стандартизація послуг, готель.

## ANNOTATION

Oliferchuk E.O. «Functioning of international hotel chains in Ukraine  
(on the example of «Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre»)»  
Qualification work for obtaining a bachelor's degree in a specialty 241 «Hotel and restaurant  
business»  
according to the educational program «Economics and organization of the hotel and restaurant  
business»  
Odesa National University of Economics. - Odesa, 2024.

The qualification work consists of three sections. The object of the study is the process of functioning of international hotel chains in Ukraine.

The work reveals the essence, signs and peculiarities of the functioning of international hotel chains; the distribution of international hotel chains of various brands in the world is considered; monitoring of the modern development of international hotel chains in Ukraine was carried out.

In the analytical part, the specifics of the operation of the hotel "Radisson Blu Hotel Kyiv City Center" as part of the network were investigated; the room stock and service infrastructure of the Radisson Blu Hotel Kyiv City Center hotel were analyzed; an analysis of the formation of the hotel product "Radisson Blu Hotel Kyiv City Center" was carried out based on guest reviews.

The competitive position of the hotel "Radisson Blu Hotel Kyiv City Center" on the market of hotel services in Kyiv was evaluated; a set of measures to improve the hotel's functioning has been developed and some proposed measures have been economically substantiated.

Key words: hotel network, international hotel chains, hotel brand, standardization of services, hotel.