

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри

Давиденко І.В. \_\_\_\_\_

(підпис)

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2022 р.

**РЕФЕРАТ**

**на здобуття освітнього ступеня бакалавр  
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»  
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної  
справи»**

**на тему: Сучасні тенденції розвитку готельних мереж в Україні в  
контексті корпоративної соціальної відповідальності**

**Виконавець:**

студентка \_4 курсу, гр.9,  
центру заочної форми навчання

Сидоркіна Анна Олександрівна \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник:**

к.п.н, доцент кафедри ТтаГРБ  
(науковий ступінь, вчене звання)

Мартинова Наталя Степанівна \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Готельна індустрія України переживає період значних змін та адаптацій, зумовлених як внутрішніми, так і зовнішніми чинниками. Зростання туристичного потоку, покращення економічних умов та інтеграція з глобальними ринками створюють передумови для розвитку сучасних засобів розміщення. У цьому контексті важливо досліджувати сучасні тенденції, які визначають розвиток готельних мереж у країні. Однією з ключових тенденцій є впровадження інноваційних технологій та цифрових рішень, що забезпечують покращення якості обслуговування гостей та оптимізацію внутрішніх процесів готельних комплексів. Сучасні системи бронювання, мобільні додатки для гостей, автоматизація управління ресурсами та використання Big Data для аналізу потреб клієнтів стають невід'ємною частиною успішної діяльності великих готельних мереж. Також значна увага приділяється концепції стійкого розвитку та соціальної відповідальності. Готельні мережі впроваджують екологічні практики, такі як енергозбереження, утилізація відходів та використання екологічно чистих матеріалів. Одночасно з цим, соціальні ініціативи, спрямовані на підтримку місцевих громад та забезпечення справедливих умов праці, стають важливою складовою корпоративної політики. Ще однією важливою тенденцією є розвиток різноманітних форматів розміщення, таких як бутик-готелі, апартаменти, еко-готелі та хостели. Це дозволяє задовольнити потреби різних сегментів туристів, від бюджетних мандрівників до вимогливих бізнес-клієнтів. Готельні мережі також активно розширюють свою присутність у регіонах, сприяючи розвитку місцевого туризму та економіки.

**Практична значущість роботи** полягає у визначенні тенденцій у розвитку сучасних готельних мереж в контексті застосування принципів корпоративної соціальної відповідальності для забезпечення їхнього стійкого розвитку у стратегічній перспективі.

**Мета** кваліфікаційної роботи полягає в дослідженні теоретичних і практичних засад напрямів розвитку світового та вітчизняного готельного господарства в цілому та готельних мереж, зокрема, в контексті застосування принципів соціальної складової концепції ESG, а також корпоративної соціальної відповідальності.

При написанні даної роботи були поставлені наступні **завдання**:

- надати визначення поняття «готельна мережа», визначити місце готельних мереж на ринку готельних послуг та особливості їх функціонування;
- визначити сутність концепції ESG та принципів корпоративної соціальної відповідальності як одного з напрямів сталого розвитку готельних мереж та особливості цих процесів в готельному бізнесі;
- висвітлити особливості прояву та тенденції розвитку соціальної складової концепції ESG та принципів в готельних мережах;

- здійснити дослідження стану соціальної складової у концепції ESG в провідних міжнародних готельних мережах;
- проаналізувати сучасний стан діяльності готельних мереж в Україні в контексті корпоративної соціальної відповідальності;
- оцінити роль соціальної складової у концепції ESG в готельних мережах України та стан впровадження принципів корпоративної соціальної відповідальності в їхню діяльність;
- сформулювати перспективи розвитку готельних мереж України в умовах глобальних змін;
- визначити підходи та напрями вдосконалення діяльності національних та міжнародних мереж, які функціонують в Україні, шляхом впровадження принципів корпоративної соціальної відповідальності та соціальної складової концепції ESG.

**Об'єктом дослідження** є усі аспекти діяльності світових та національних готельних мереж в Україні, які стосуються їхнього розвитку у контексті ESG концепції та корпоративної соціальної відповідальності. **Предметом дослідження** є напрями прояву соціальної складової ESG концепції в готельних мережах, а також напрями впровадження принципів корпоративної соціальної відповідальності у їхню діяльність.

**Теоретичною основою роботи** служать праці вітчизняних та закордонних учених в сфері основ організації готельного господарства, менеджменту, а також маркетингу та ринкових стратегій в готельній індустрії, концепції ESG та корпоративної соціальної відповідальності та інші джерела. **Інформаційною базою** для роботи послужили нормативно-правові акти в сфері гостинності, дані Міжнародної готельної асоціації, державні стандарти в готельному господарстві, статистичні дані галузевих збірників, ESG –звіти провідних національних готельних мереж світу (Marriott International, Holiday Worldwide, Accor Hotels), звітні матеріали та дані готельної мережі Optima Hotels & Resorts, Premier Hotels and Resorts, дані офіційних сторінок українських готельних мереж, звітні матеріали та дані спеціалізованих порталів в сегменті HORECA.

У роботі знайшли своє застосування наступні **методи дослідження**: системний аналіз, порівняльно-зіставний аналіз, статистичний аналіз, огляд літературних джерел, спостереження.

**Структура та зміст кваліфікаційної роботи**: робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи 88 сторінок машинописного тексту. Робота містить 15 таблиць, 4 рисунків, список використаної літератури складається з 38 найменувань.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні засади розвитку готельних мереж в контексті корпоративної соціальної відповідальності**» розглянуто такі питання.

Визначено основні тенденції існування та розвитку міжнародних мереж на вітчизняному туристичному ринку. Провідною тенденцією розвитку готельних мереж на території України є вхід на ринок вітчизняного господарства міжнародних трендів, розширення переліку брендів та нерівномірний територіальний розподіл підприємств. Головними напрямками розвитку є діджиталізація, поєднання подорожей та ділових візитів, диверсифікація послуг, тощо.

Зазначено на основних підходах до управління готельними мережами шляхом впровадження соціальної складової ESG- концепції та корпоративної соціальної відповідальності. ESG-підхід (екологічна, соціальна, управлінська складова) у готельній сфері – інструмент, завдяки якому підприємства мають змогу орієнтуватися на умовах економічної та політичної турбулентності на готельному ринку. КСВ- підхід включає в себе відповідальну поведінку в соціальному екологічному та етичних аспектах. В результаті вивчення теми було виявлено, що результатом впровадження даних підходів в управління готельними мережами є їх сталий розвиток тобто економічну стійкість.

Охарактеризовано прояви соціальної складової ESG – концепції та їх вплив на діяльність та розвиток готельних мереж. Сфера гостинності знаходиться на етапі активного впровадження та закріплення у своїй діяльності засад соціальної складової та принципів КСВ, завдяки чому готельні підприємства стають більш привабливими для інвесторів, оскільки є економічно стабільнішими.

У другому розділі «**Дослідження стану впровадження принципів корпоративної соціальної відповідальності у готельних мережах світу та України**» проведені такі дослідження.

Проведено дослідження стану соціальної складової ESG- концепції в провідних готельних мережах світу та України. Компанії *Marriott International, Hilton Worldwide, Accor Hotels* – яскраві приклади діяльності в аспекті соціальної складової та принципів КСВ. В діяльності кожної мережі є програми направленні на підтримку місцевих громад, стажування та навчання молодого персоналу та просування кар'єри та підвищення кваліфікації вже працюючого, а також надання соціальної та гуманітарної допомоги потребуючим. Подібні ініціативи сприяють активному підвищенню компаній серед потенційних клієнтів, адже КСВ все більше привертає увагу споживача.

Досліджуючи готельний ринок України, було виявлено ряд негативних тенденцій спричинених певними економічними та політичними подіями, однак це не стало перешкодою до активного розвитку міжнародних готельних

мереж. Такі провідні мережі як Marriott International, Hilton Worldwide, Accor Hotels активно розвивають та просувають засади КСВ та соціальної складової у вітчизняний бізнес. Також, розглянуті нами підходи активно проявляються й у деяких українських мережах. Мережа готелів Premier Hotels and Resorts – це колекція готелів від 5 до 3 зірок, по-своєму різних, але однаково гостинних та затишних. Національна готельна мережа Optima Hotels & Resorts – одна з найпотужніших на даний час в Україні. На прикладі цих підприємств було проведено оцінку стану провів соціальної складової та КСВ в Україні. Підтверджено, що рівень реалізації, розглянутих підходів, на вітчизняному ринку є нижчим, тому виникає необхідність подальшої роботи у цьому напрямку.

У третьому розділі **«Удосконалення діяльності та управління розвитком готельних мереж України за допомогою принципів соціально корпоративної діяльності»** надані такі пропозиції.

Визначено перспективи розвитку готельних мереж України в умовах глобальних змін.

Незважаючи на складні реалії з якими стикається вітчизняний готельний бізнес, нами визначено перспективи його розвитку. Основною перспективою для сфери гостинності є впровадження інновацій, індивідуалізація, диверсифікація послуг.

Шляхи удосконалення діяльності готельних мереж розроблені на основі чинників, що мають вплив на готельну індустрію, тенденцій розвитку готельних мереж, викликів та можливостей, тощо.

Виявлено, що основною перспективою для сфери гостинності є впровадження інновацій, індивідуалізація, диверсифікація послуг. Однак, перспективи розвитку готельних мереж України в умовах глобальних змін залежать від їх здатності адаптуватися до нових умов, інвестувати в інновації та вдосконалювати якість обслуговування.

Також визначено напрями вдосконалення діяльності національних готельних мереж, шляхом впровадження принципів КСВ. Серед можливих ініціатив та практик виділено наступні - створення безпечних та здорових умов праці; розвиток програми розвитку персоналу; залучення до участі в громадських та благодійних програмах. Розроблено напрями для розвитку можливостей готельних мереж, дотримання яких сьогодні буде актуальним і перспективним способом посилення привабливості та конкурентноспроможності піжприємств, що відносяться до національних мереж.

## ВИСНОВКИ

Узагальнення основних теоретико-практичних аспектів формування та розвитку закладів швидкого обслуговування дало можливість зробити такі висновки:

1. Міжнародний готельний бізнес охоплює розміщення гостей у готелях, ресторанах, курортних комплексах та інших об'єктах гостинності на міжнародному рівні. Він включає в себе розвиток, управління, маркетинг і забезпечення якості послуг для клієнтів з різних країн і культур. Одним з потужних форм існування великих готельних об'єднань в світі є готельні мережі. Ключовою ознакою готельних мереж є єдине спільне керівництво. Інші ознаки включають наявність готелів у різних країнах, спільну брендovanу ідентичність, стандартизовані послуги та сервіси, програми лояльності та централізоване управління і маркетинг.

Готельні мережі (ланцюги) можуть бути класифіковані як корпоративні ланцюги, ланцюги незалежних підприємств та ланцюги, що представляють управлінські послуги. США є безсумнівним лідером у розвитку готельних ланцюгів. Відомі готельні мережі, такі як Marriott, Hilton та Radisson, мають велику кількість готелів по всьому світу та займають значні частки ринку. В Україні частка готельних мереж становить близько 2% ринку. Однак, присутність таких відомих міжнародних брендів, як Premier Hotels and Resort, International Hotel Group, Accor, Global Hyatt Corporation, Rixos та Marriott, є свідченням значного потенціалу для розвитку.

Основною тенденцією є вхід на ринок міжнародних брендів економ-класу, розширення переліку брендів та нерівномірний територіальний розподіл готелів. Серед напрямів розвитку виділяються діджиталізація, поєднання подорожей та робочих візитів, індивідуальний підхід до клієнтів та диверсифікація послуг.

2. Готельний бізнес повинен використовувати принципи сталого розвитку для забезпечення довгострокової екологічної, соціальної та економічної стійкості, включаючи енергоефективність і відповідальне використання ресурсів. Забезпечення прибутковості та фінансової стабільності є ключовими завданнями для готелів.

Принципи ESG (екологія, соціальне управління, корпоративне управління) є важливими для забезпечення стійкості готельного бізнесу. Це включає мінімізацію шкоди навколишньому середовищу, створення комфортних умов праці та прозорість корпоративного управління. Реалізація соціальної складової в готельній та ресторанній сферах включає створення робочих місць, програми корпоративної відповідальності, сприяння місцевій спільноті, соціальні програми для персоналу та забезпечення безпеки і комфорту. Ця соціальна відповідальність підтримує стабільність підприємств, підвищує стандарти менеджменту та сприяє розвитку не лише бізнесу, а й місцевої спільноти.

Корпоративна соціальна відповідальність (КСВ) в готельному бізнесі вивчається та реалізується з врахуванням різних аспектів, включаючи економіку, менеджмент, соціологію, право та екологію. Дослідники вивчають вплив КСВ на фінансові результати готельних підприємств, їх конкурентоспроможність та стійкість до ризиків, а також механізми ефективного впровадження КСВ в бізнес-стратегію. Характеристика КСВ включає забезпечення економічної вигоди, соціального впливу, охорону навколишнього середовища, етичні стандарти та стратегічне управління. Регулювання КСВ може відрізнятися в різних країнах, включаючи обов'язкові вимоги щодо звітності та добровільні стандарти. У сучасному готельному бізнесі КСВ має велике значення для підвищення репутації, залучення талановитих працівників, отримання конкурентної переваги, зменшення ризиків та створення позитивного впливу на громади.

3. У сфері гостинності КСВ проявляється через прийняття та відображення соціальної ролі в стратегіях розвитку підприємств, що сприяє покращенню ментального іміджу та створенню позитивного іміджу для гостей, персоналу та громади в цілому. Інструменти КСВ включають стандарти звітності, системи управління сталістю, аудити соціальної відповідальності, стейкхолдерський діалог та соціальні програми, що допомагають компаніям ефективно впроваджувати та відстежувати свої соціальні ініціативи. Внутрішня соціально-корпоративна поведінка в готельному бізнесі є невід'ємною частиною КСВ і має прямий вплив на показники продуктивності праці, стабільність розвитку та конкурентоспроможність. Приклади міжнародних готельних мереж, як IHG Hotels and Resorts та Swissotel, показують позитивний вплив КСВ на співтовариства та готельний бізнес.

Сфера гостинності використовує КСВ для створення позитивного впливу на суспільство, підвищення репутації та залучення нових клієнтів. Соціально-відповідальна поведінка готельних підприємств сприяє створенню сприятливих довгострокових перспектив, поліпшує їхні відносини з органами влади та робить їх більш привабливими для інвесторів. Впровадження соціальної відповідальності допомагає у формуванні привабливого іміджу готельного бізнесу, збільшенні продуктивності праці та залученні інвестиційного капіталу. Кодекси КСВ дозволяють компаніям встановлювати високі стандарти корпоративного управління, захисту прав споживачів та збереження навколишнього середовища. У Великобританії та Німеччині відношення до КСВ є максимально відповідальним та серйозним, що сприяє створенню сприятливого середовища для розвитку соціально відповідального бізнесу. Українські готельні підприємства також активно впроваджують принципи КСВ через різноманітні програми, що сприяють покращенню якості життя місцевих спільнот та залученню інвестицій.

4. Готельні мережі світу, такі як Marriott International, демонструють зростаючу увагу до соціальних питань та відповідальності перед суспільством через ініціативи в рамках концепції ESG. Програми, такі як "World of

"Opportunity" та "Serve 360", спрямовані на надання можливостей для професійного розвитку молоді та підтримку місцевих спільнот. Основні складові цих програм включають навчальні ініціативи, стажування та практику, підтримку кар'єрного зростання та соціальну відповідальність. Готельні мережі активно співпрацюють з місцевими спільнотами та навчальними установами для досягнення своїх цілей у сфері соціальної відповідальності. Програми також включають заходи з охорони навколишнього середовища та економічної стійкості, відображаючи повністю ангажованість готельних мереж у сталому розвитку та впровадженні принципів КСВ.

Програма "Youth in Hospitality Month" готельної мережі Hilton Worldwide спрямована на підтримку та розвиток молоді в готельній галузі, надаючи їм можливості для навчання, стажування та кар'єрного зростання. Основні особливості цієї програми включають навчання, стажування, підтримку кар'єрного розвитку та можливість отримання постійної роботи в готельних закладах Hilton Worldwide. Програма "Hilton Thrive" спрямована на підвищення якості життя місцевих спільнот та підтримку соціальних та екологічних ініціатив. Основні характеристики програми "Hilton Thrive" включають соціальну відповідальність, збереження навколишнього середовища, підтримку здорового способу життя та співпрацю з місцевими спільнотами. Ці програми відображають зобов'язання готельної мережі Hilton Worldwide до розвитку молодих талантів та підтримки сталого розвитку у всіх аспектах їхньої діяльності.

Програма "Solidarity Accor Hotels" компанії Accor Hotels демонструє її зобов'язання перед суспільством та спрямована на підтримку соціальних та гуманітарних проектів у всьому світі. Зусилля компанії спрямовані на покращення умов життя місцевих спільнот, надання гуманітарної допомоги та співпрацю з неприбутковими організаціями. Участь працівників у цих ініціативах сприяє не лише покращенню соціального благополуччя, а й формує внутрішню мотивацію та підвищує репутацію компанії. Такі програми свідчать про зростаючу увагу готельних мереж до соціальних питань та їхню готовність приймати активну участь у розвитку місцевих спільнот.

5. Негативні тенденції в готельному господарстві України, спричинені воєнними подіями та іншими факторами, мають серйозний вплив на економіку країни. Знищення інфраструктури, відтік персоналу, закриття підприємств та інші негативні явища зменшують прибутковість готельного бізнесу та обмежують його можливості. Однак, мн готельні мережі, такі як Marriott International, Hilton, Wyndham Hotel Group, Accor Hotels, продовжують працювати та робити свій внесок у розвиток туристичної України.

Готельні мережі, такі як Marriott International, Hilton Worldwide і AccorHotels, в Україні демонструють великий інтерес до принципів ESG (екологія, соціальна відповідальність, корпоративне управління) і активно впроваджують їх у свою діяльність. Щодо екології, ці мережі впроваджують програми з енергоефективності, ефективного використання водних ресурсів та



зменшення викидів CO<sub>2</sub>. Вони активно займаються утилізацією відходів та використанням відновлюваних джерел енергії, спрямовуючи зусилля на збереження навколишнього середовища. У соціальній сфері готельні мережі реалізують програми підтримки місцевих громад, благодійні ініціативи та проекти з розвитку освіти та навчання. Вони стимулюють своїх співробітників до участі в благодійних заходах та надають підтримку важливим ініціативам.

Щодо корпоративного управління, ці мережі відомі своєю прозорістю та високими стандартами управління. Вони регулярно звітують про свою діяльність та дотримуються високих етичних норм і стандартів управління. Незважаючи на економічні виклики, такі як нестабільність валютного курсу та політичні турбуленції, готельні мережі залишаються конкурентоспроможними. Вони шукають нові можливості для розвитку, вдосконалюють свої бізнес-процеси та активно співпрацюють з урядом та іншими зацікавленими сторонами для забезпечення стабільності та розвитку готельного бізнесу в Україні.

б. Отже, впровадження соціальної складової концепції ESG та принципів КСВ відображає зростаюче усвідомлення соціальної відповідальності серед національних готельних мереж в Україні. Це сприяє: покращенню репутації, зменшенню витрат, залученню талановитого персоналу, сприяння сталому розвитку. Але треба врахувати складнощі та негативні наслідки щодо такого впровадження: високі витрати на впровадження, ризик репутаційних втрат, обмеження інвестицій, соціальне вимушене або екологічне виробництво. Незважаючи на певний прогрес у впровадженні принципів КСВ, є необхідність подальших заходів для підвищення свідомості, розвитку партнерств та впровадження інноваційних рішень у цій сфері. Звітність та відкритість є ключовими в контексті забезпечення довіри та прозорості у діяльності готельних мереж.

Впровадження складових концепції ESG може значно покращити діяльність національних готельних мереж України. Впровадження екологічної стійкості допоможе зменшити вплив на навколишнє середовище, соціальна відповідальність сприятиме розвитку місцевих спільнот, а ефективне корпоративне управління забезпечить прозорість та стабільність у діяльності компаній. Застосування принципів КСВ допоможе національним готельним мережам зберегти конкурентоспроможність та позитивно впливати на суспільство та навколишнє середовище.

Напрями вдосконалення діяльності національних готельних мереж за допомогою соціальної складової концепції ESG та принципів КСВ включають створення безпечних та здорових умов праці, розвиток програми розвитку персоналу, залучення до участі в громадських та благодійних програмах, зменшення екологічного відбитку та впровадження прозорого та етичного корпоративного управління. Ці ініціативи спрямовані на покращення відносин зі співробітниками, спільнотою та середовищем, а також на підвищення соціальної відповідальності та створення позитивного впливу на суспільство

та докiлля. Реалiзацiя цих напрямiв допоможе нацiональним готельним мережам стати лiдерами в сферi КСВ та покращити свою дiяльнiсть.

## АНОТАЦIЯ

### **Сидоркiна А.О., Сучаснi тенденцiї розвитку готельних мереж в Українi в контекстi корпоративної соцiальної вiдповiдальностi**

Квалiфiкацiйна робота на здобуття освiтнього ступеня бакалавра зi спецiальностi 241 «Готельно-ресторанна справа» за освiтньою програмою «Економiка та органiзацiя готельно-ресторанної справи» – Одеський нацiональний економiчний унiверситет. – Одеса, 2024.

В роботi розглянуто теоретичнi засади дiяльностi готельних ланцюгiв. Надано характеристику дiяльностi готельних мереж як на свiтовому, так й на вiтчизняному ринку. Визначено основнi напрями, переваги та недолiки дiяльностi готелiв у складi мiжнародної мережi. Розглянуто концепцiї ESG та корпоративної соцiальної вiдповiдальностi як передовi тенденцiї у процесi сталого розвитку готельних пiдприємств у сучасному свiтi. Висвiтлено основнi засади соцiальної складової у свiтовому готельному господарствi та вивчено її вплив на дiяльнiсть вiтчизняних пiдприємств.

Також здiйснено дослiдження стану соцiальної складової у концепцiї ESG в провiдних готелях свiту на прикладi мереж Marriot International, Hilton Worldwide, Accor Hotels. Дослiджено та охарактеризовано дiяльнiсть готельних мереж в Українi та визначено напрями прояву у них соцiальної складової на прикладi мереж Premier Hotels and Resorts та Optima Hotels & Resorts. Оцiнено роль соцiальної складової концепцiї ESG в готельних мережах України та стан впровадження принципiв корпоративної соцiальної вiдповiдальностi в їхню дiяльнiсть.

На основi дослiдження, розроблено шляхи удосконалення дiяльностi та розвитку готельної iндустрiї України в контекстi впровадження принципiв корпоративної соцiальної вiдповiдальностi.

**Ключовi слова:** готель, готельне господарство, сталий розвиток, мiжнародна готельна мережа, корпоративна соцiальна вiдповiдальнiсть, концепцiя ESG.

## ANNOTATION

### **Sydorkina A.O., Modern trends in the development of hotel chains in Ukraine in the context of corporate social responsibility**

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in the 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.

Diploma thesis identifies the theoretical foundations of hotel chain activity. The description of the activity of hotel chains both on the global and domestic markets is provided. The main directions, advantages and disadvantages of hotels as part of an international network are determined. The concepts of ESG and corporate social responsibility are considered as advanced trends in the process of sustainable development of hotel enterprises in the modern world. The basic principles of the social component in the global hotel economy are highlighted and its influence on the activities of domestic enterprises is studied.

A study of the state of the social component in the ESG concept was also carried out in the world's leading hotels on the example of the Marriot International, Hilton Worldwide, and Accor Hotels chains. The activity of hotel chains in Ukraine was studied and characterized, and the directions of manifestation of the social component in them were determined using the example of the Premier Hotels and Resorts and Optima Hotels & Resorts chains. The role of the social component of the ESG concept in hotel chains of Ukraine and the state of implementation of the principles of corporate social responsibility in their activities were evaluated.

Based on the research, ways of improving the activity and development of the hotel industry of Ukraine in the context of implementing the principles of corporate social responsibility have been developed.

**Keywords:** hotel, hotel business, sustainable development, international hotel chain, corporate social responsibility, ESG concept.