

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 національних готельних мереж в Україні
(на прикладі готелю «Ribas Duke» мережі Ribas Hotels Group)»

Виконавець:

студентка Центру заочної форми
навчання
Деткова Анна Геннадіївна

(підпис)

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент
Галасюк Світлана Сергіївна

(підпис)

Одеса – 2025

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Готельні мережі відіграють велику роль у розробленні та просуванні високих стандартів обслуговування, тому їх створення є однією з важливіших тенденцій у розвитку сфери гостинності. Серед факторів, які спричинили успіх об'єднання готелів у ланцюги, виділяються якість готельного продукту, ідентичність надаваних послуг в різних закладах, формування зрозумілої цінової політики залежно від бренду.

Національні готельні мережі мають численні переваги (більша адаптація до місцевого ринку, обізнаність в законодавчій базі, розуміння місцевих традицій і особливостей споживачів) у порівнянні з міжнародними ланцюгами. Тому під час повномасштабного російського вторгнення в Україну саме вони можуть більше пристосуватися до реалій військового часу та здійснити пошук нових форм обслуговування клієнтів. Тому дослідження їхнього функціонування важливо для розуміння динаміки готельної індустрії та розвитку туризму в Україні в сучасних умовах та після закінчення війни.

Метою кваліфікаційної роботи є розроблення та обґрунтування практичних рекомендацій, спрямованих на виявлення специфіки функціонування національних готельних мереж в Україні на прикладі діяльності готеля «Ribas Duke» мережі Ribas Hotels Group.

Завданнями даного дослідження є такі:

- розкрити сутність, ознаки та особливості функціонування готельних мереж;
- розглянути поширення міжнародних готельних мереж в Україні;
- дослідити сучасний стан розвитку національних готельних мереж в Україні;
- вивчити специфіку функціонування національної готельної мережі Ribas Hotels Group;
- проаналізувати номерний фонд та інфраструктуру сервісу готеля «Ribas Duke» як представника мережі Ribas Hotels Group;
- провести аналіз формування готельного продукту готеля «Ribas Duke» на підставі відгуків гостей;
- зробити оцінку конкурентної позиції готеля «Ribas Duke» на ринку готельних послуг м. Одеси;
- розробити комплекс заходів щодо вдосконалення функціонування готеля «Ribas Duke» та надати економічне обґрунтування окремих пропонованих заходів.

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

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів, пов'язаних з функціонуванням національних готельних мереж в Україні на прикладі діяльності готеля «Ribas Duke» мережі Ribas Hotels Group.

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 учених, нормативно-правові документи України з провадження готельного бізнесу, матеріали наукових конференцій, інтернет-джерела, інформація про готель «Ribas Duke» мережі Ribas Hotels Group.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (54 найменування). Загальний обсяг роботи становить 83 сторінки комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 75 сторінках. Робота містить 24 таблиці, 8 рисунків.

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

1. Оцінка рівня конкурентоспроможності мережевих готелів м. Одеси / С.С. Галасюк, А.Г. Деткова. The XV International scientific and practical conference «Modern problems of science development: scope and causes», April 14-16, 2025. Bergen, Norway, 2025. Pp. 191-197. URL: <https://eu-conf.com/en/events/modern-problems-of-science-development-scope-and-causes> [15].

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи *«Теоретичні аспекти функціонування готельних мереж»* розкрито сутність, ознаки та особливості функціонування готельних мереж; розглянуто поширення міжнародних готельних мереж в Україні; зроблено огляд сучасного стану національних готельних мереж на ринку послуг засобів розміщення України.

У другому розділі кваліфікаційної роботи *«Організаційні аспекти функціонування національних готельних мереж на прикладі готеля «Ribas Duke»* вивчено специфіку функціонування національної готельної мережі Ribas Hotels Group; проведено аналіз номерного фонд та інфраструктури сервісу мережевого готелю «Ribas Duke»; досліджено формування готельного продукту «Ribas Duke» на підставі відгуків гостей.

У третьому розділі *«Основні рекомендації, спрямовані на вдосконалення функціонування готеля «Ribas Duke»* на підставі аналізу основних конкурентів серед готелів національних мереж, які працюють на ринку готельних послуг м. Одеси, розроблено пропозиції, спрямовані на підвищення задоволеності гостей та покращення конкурентоспроможності готелю «Ribas Duke». Розроблено комплекс заходів щодо вдосконалення функціонування готеля «Ribas Duke» готельної мережі Ribas Hotels Group та здійснено економічне обґрунтування окремих з них.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення науково-практичного завдання щодо розробки та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення функціонування національних готельних мереж на прикладі готелю «Ribas Duke» мережі Ribas Hotels Group. Основні результати кваліфікаційної роботи дозволили зробити такі висновки:

1. Проаналізовано думки науковців та експертів щодо визначення терміну «готельна мережа». Розглянуто сутність готельних мереж, їх різновиди, моделі формування та особливості функціонування. Визначено роль готельного оператора (керуючої компанії) при об'єднанні готелів в мережу. Вивчено основні форми співпраці готельного оператора з власниками готелів (контрактне управління і франчайзинг) за такими критеріями, як: принцип управління, винагорода оператору / витрати власника, користь від співпраці з оператором для власників готелів, фінансові результати роботи. Досліджено фактори, що сприяють об'єднанню готелів у мережі. Узагальнені основні переваги розвитку мережевої організації готельного бізнесу (фінансові, управлінські, організаційні, маркетингові, інформаційні, технологічні, інвестиційні тощо).

2. Вивчено інформацію про історичний розвиток створення міжнародних готельних мереж та встановлено фактори впливу зовнішнього середовища на їх розвиток, серед яких: економічні, соціокультурні, природно-географічні, інфраструктурні, технологічні, політико-правові. Розглянуто етапи створення мережевої форми організації готельного бізнесу. Досліджено рівень розвитку міжнародних готельних мереж в Україні. З'ясовано, що ринок міжнародних готельних мереж в Україні практично не розвинутий, але навіть під час війни продовжують функціонувати деякі готельні бренди під управлінням міжнародних операторів. Лідером серед міжнародних готельних мереж є Ассор Group (8 готелів із 22 мережевих). Міжнародне проникнення в регіони майже відсутнє, тому що більшість готелів розташовані в столиці України (біля 70%).

3. Проведено дослідження розвитку національних готельних мереж в Україні та виявлено їх переваги (більша адаптація до місцевого ринку, обізнаність в законодавчій базі, розуміння місцевих традицій і особливостей споживачів) у порівнянні з міжнародними ланцюгами. Встановлено, що під час війни в Україні працюють представники восьми національних мереж, найпотужнішою з яких є Optima Hotels & Resorts (колишній Reikartz Hotel Group), котра має 64 готелі в управлінні. Успішно розвивається мережа Ribas Hotels Group, до якої приєдналось 20 готелів та ще 24 об'єкти знаходяться на стадії будівництва, зокрема й за кордоном. Виділяються за кількістю готелів мережі Maestro Hotel Management (19 готелів), Premier Hotels and Resorts і Business Regency Group (по 12 готелів кожна).

За роки війни припинила своє існування мережа Royal Hotels and SPA Resorts. Деякі мережеві готелі зазнали руйнувань під час ракетно-дронових атак або опинились на тимчасово окупованих територіях. Проте попри складну

воєнно-політичну ситуацію відбулось відкриття готелів певних національних мереж в західних регіонах України.

Вивчено основні тенденції, пов'язані зі зміною поведінки споживачів під час повномасштабного російського вторгнення. Розглянуто перспективні напрямки розвитку готельного бізнесу в Україні в умовах сучасної воєнно-політичної ситуації.

4. Досліджено специфіку функціонування одного з представників національних готельних мереж – Ribas Hotels Group. Встановлено, що це національна управляюча компанія повного циклу, яка надає послуги з розробки концепції готелів, проектування, супроводу на всіх етапах реалізації проєкту для девелоперів; розвиває готелі категорії 3, 4 та 5 зірок, зокрема курортні, пляжні та гірськолижні готелі, міські готелі, бутік-готелі, апарт-готелі, кондо-готелі. Виявлено, що сфера діяльності компанії – готельний консалтинг, франчайзинг, управління готелями, співпраця з девелоперськими компаніями, дизайн та проектування готелів, розробка бізнес-плану та концепції, маркетинг і бронювання, інвестиції в готельну нерухомість за кордоном. Систематизовано інформацію про діючі готелі мережі Ribas Hotels Group по роках та брендах за 2017-2024 рр., а також відомості про наявні проєкти, що знаходяться на стадії будівництва (2025-2027 рр.). Зроблені певні висновки про сучасний стан та подальший активний розвиток цієї національної мережі.

5. Проаналізовано специфіку функціонування п'ятизіркового готеля «Ribas Duke» мережі Ribas Hotels Group. Вивчено комплекс послуг, надаваних в готелі «Ribas Duke», та виявлені їх особливості. Досліджено структуру номерного фонду та його оснащення, а також цінову політику залежно від дня тижня та сезону року. Систематизовано відомості про підрозділи сфери обслуговування, що забезпечують надання послуг з розміщення, харчування, біологічного відновлювання організму та занять спортом, транспорту, конференц-сервісу тощо.

6. Досліджено організацію формування готельного продукту готеля «Ribas Duke» за чотирма рівнями на підставі позитивних та негативних відгуків гостей даного засобу розміщення, оприлюднених на провідних інтернет-ресурсах. З'ясовано, що не дивлячись на категорію «п'ять зірок», а також та тип закладу «бутік-готель» (до речі, на офіційному сайті саме цю інформацію зараз прибрали) готель «Ribas Duke» має деякі проблеми на всіх рівнях готельного продукту, що потребує розроблення заходів щодо їх усунення.

7. Для вивчення можливостей щодо вдосконалення функціонування готеля «Ribas Duke» здійснена оцінка його конкурентної позиції на підставі порівняння з основними конкурентами – готелями-представниками національних мереж України: «Alliance City Бутік Готель Каліфорнія» готельної мережі Optima Hotels & Resorts, «Premier Hotel Odesa» готельної мережі Premier Hotels and Resorts, «Bristol Hotel Odesa» готельної мережі Vertex Hotel Group, «IL Decameron Luxury Design Hotel» готельної мережі Maestro Hotel Management. Ознаки, що брались до уваги при відборі конкурентів – приналежність до складу однієї з національних готельних мереж,

категорія «п'ять зірок», організація готельного обслуговування (розміщення та харчування, а також додаткових сервісних послуг), дислокація – м. Одеса.

Виходячи з результатів проведеного дослідження конкурентоспроможності готелів та їх рейтингу за якістю надаваних послуг, лідером є саме готель «Ribas Duke» з оцінкою у 9,6 бали за Booking.com.

Проте більш детальний аналіз конкурентних переваг готелів з точки зору інфраструктури сервісу та асортименту надаваних послуг дозволив запропонувати готелю «Ribas Duke» ймовірні шляхи для вдосконалення його функціонування через запозичення позитивного досвіду у конкурентів.

8. Комплекс заходів, пропонованих готелю «Ribas Duke» для удосконалення його функціонування, спрямований на: усунення проблем, що виникли при експлуатації номерного фонду; коригування системи харчування, надання додаткових сервісних послуг тощо.

Встановлено, що приєднання готеля «Ribas Duke» до національної готельної мережі Ribas Hotels Group у 2022 р. значно покращило його сучасний стан, про що красномовно свідчить високий рейтинг цього засобу розміщення. Адміністрація готеля «Ribas Duke» завжди слідкує за коментарями гостей в мережі інтернет та надає їм обґрунтовані відповіді, обов'язково дякуючи за відгуки та зворотній зв'язок. Це надає можливість швидко реагувати на проблеми та вирішувати їх.

Але проводячи конкурентний аналіз, було з'ясовано, що в готелі «Ribas Duke» відсутні програми лояльності. Тобто адміністрація готелю запроваджує різноманітні форми заохочення гостей, але це не робиться на постійній основі. Тому пропонується розробляти та впроваджувати програми лояльності на прикладі тих, які діють в мережі Optima Hotels & Resorts.

Також нами рекомендовано встановити зарядну станцію для електромобілів гостей готеля «Ribas Duke» та інших споживачів, зроблено економічний розрахунок терміну окупності цього обладнання.

Пропонований комплекс заходів має дати змогу удосконалити функціонування готеля «Ribas Duke», а також підвищити якість обслуговування його гостей.

АНОТАЦІЯ

Деткова А.Г. «Функціонування національних готельних мереж в Україні
(на прикладі готелю «Ribas Duke» мережі Ribas Hotels Group)»
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, 2025.

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

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

В аналітичній частині досліджено специфіку функціонування готеля «Ribas Duke» у складі мережі Ribas Hotels Group; проаналізовано номерний фонд та інфраструктуру сервісу готеля «Ribas Duke»; проведено аналіз формування готельного продукту готеля «Ribas Duke» на підставі відгуків гостей.

Зроблено оцінку конкурентної позиції готеля «Ribas Duke» на ринку послуг мережеских готелів м. Одеси; розроблено комплекс заходів щодо вдосконалення функціонування готеля та економічно обґрунтовано окремі пропоновані заходи.

Ключові слова: готель, готельна мережа, національна готельна мережа, міжнародна готельна мережа, функціонування готелів, готельний продукт, конкурентоспроможність.

ANNOTATION

Detkova A.G. «Functioning of national hotel chains in Ukraine
(on the example of the hotel «Ribas Duke» of the Ribas Hotels Group)»
Qualification work for obtaining a bachelor's degree
in specialty 241 «Hotel and restaurant business»
according to the educational program «Economics and organization of hotel and restaurant
business»
Odessa National Economic University. – Odesa, 2025.

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

The work reveals the essence, features and peculiarities of functioning of national hotel chains; considers the spread of international hotel chains in Ukraine; monitors the current development of national hotel chains in Ukraine.

The analytical part examines the specifics of the functioning of the «Ribas Duke» hotel as part of the Ribas Hotels Group network; analyzes the room stock and service infrastructure of the «Ribas Duke» hotel; analyzes the formation of the hotel product of the «Ribas Duke» hotel based on guest reviews.

The competitive position of the Ribas Duke hotel in the market of chain hotels in Odessa was assessed; a set of measures to improve the functioning of the hotel was developed and individual proposed measures were economically justified.

Keywords: hotel, hotel chain, national hotel chain, international hotel chain, hotel operation, hotel product, competitiveness.