

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
за освітньою програмою
Економіка та організація готельно-ресторанної справи
на тему: «Перспективи розвитку готельної мережі Hilton Worldwide»

Виконавець:

Студентка центру заочної форми
навчання

Кір'якова інна Ігорівна

/підпис/

Науковий керівник:

_____к.е.н., доцент_____

Нєчева Наталя Валеріївна

/підпис/

ОДЕСА – 2025

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність обраної теми. Актуальність теми дослідження «Перспективи розвитку готельної мережі Hilton Worldwide» обумовлена динамічними процесами трансформації глобального готельного ринку, зростаючими вимогами до якості обслуговування, впровадженням інноваційних технологій у сфері гостинності та активною міжнародною конкуренцією серед провідних готельних брендів. У сучасних умовах глобалізації та посилення інтеграційних процесів міжнародні готельні мережі, зокрема Hilton Worldwide, відіграють ключову роль у формуванні стандартів сервісу, стратегій управління та моделей ефективного функціонування готельного бізнесу. Мережа Hilton є однією з найвідоміших і найпотужніших на світовому ринку, тому аналіз її стратегії розвитку, підходів до інновацій, розширення на нові ринки та адаптації до змін зовнішнього середовища є надзвичайно важливим як з теоретичної, так і з практичної точки зору. Дослідження перспектив розвитку Hilton Worldwide дозволяє виявити актуальні тенденції в індустрії гостинності, оцінити ефективність управлінських рішень, а також спрогнозувати можливості застосування міжнародного досвіду в національному готельному секторі, що набуває особливого значення у контексті післявоєнного відновлення економіки України та інтеграції у світовий туристичний простір.

Метою кваліфікаційної роботи розроблення та обґрунтування практичних рекомендацій, спрямованих на виявлення специфіки функціонування готельних мереж на прикладі Hilton Worldwide.

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**:

- дослідити поняття та сутність готельної мережі;
- вивчити світові тенденції розвитку готельного бізнесу;
- розглянути теоретичні підходи до стратегічного управління готельними мережами;

- дослідити історію становлення готельної мережі «Hilton Worldwide»;
- надати організаційно-економічну характеристику діяльності готельної мережі «Hilton Worldwide»;
- охарактеризувати надання послуг у готельній мережі «Hilton Worldwide»;
- запропонувати розвиток готельної мережі «Hilton Worldwide» на нових ринках і в нових сегментах;
- запропонувати мотиваційні заходи підвищення якості обслуговування і брендового іміджу готельної мережі «Hilton Worldwide» .

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (33). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 70 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 60 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 3 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні засади функціонування та розвитку готельних мереж» досліджено поняття та сутність готельної мережі, вивчено світові тенденції розвитку готельного бізнесу та теоретичні підходи до стратегічного управління готельними мережами.

У другому розділі «Аналіз діяльності та ринкової позиції готельної мережі «Hilton Worldwide» охарактеризовано історію становлення та організаційну структуру готельної мережі «Hilton Worldwide», проаналізовано організаційно-економічну характеристику готельної мережі Hilton Worldwide та надання послуг у готельній мережі «Hilton Worldwide».

У третьому розділі «Перспективи та напрями розвитку готельної мережі «Hilton Worldwide» запропоновано розвиток мережі на нових ринках і в нових сегментах та підвищення якості обслуговування і брендового іміджу.

ВИСНОВКИ

1. Досліджено поняття та сутність готельної мережі. Готельна мережа являє собою комплекс взаємопов'язаних готельних закладів, які працюють під єдиним брендом та підтримують стандартизовані рівні обслуговування. Вона забезпечує централізоване управління, що дозволяє ефективно координувати діяльність різних готелів у різних регіонах. Така структура сприяє підвищенню якості сервісу, зниженню витрат і посиленню конкурентних позицій на ринку гостинності.

2. Вивчено світові тенденції розвитку готельного бізнесу. У сучасному готельному бізнесі спостерігається активне впровадження цифрових технологій, що дозволяє автоматизувати процеси бронювання, покращити клієнтський досвід та оптимізувати внутрішні операції. Значна увага приділяється екологічній відповідальності та сталому розвитку, що відповідає запитам свідомих споживачів і законодавчих вимог. Крім того, зростає важливість персоналізованого підходу до гостей, нових форматів розміщення та розширення сервісів, орієнтованих на індивідуальні потреби клієнтів.

3. Розглянуто теоретичні підходи до стратегічного управління готельними мережами. Стратегічне управління готельними мережами базується на довгостроковому плануванні з урахуванням тенденцій ринку, внутрішніх ресурсів і конкурентного середовища. Воно включає аналіз сильних і слабких сторін, можливостей і загроз, що допомагає визначити ефективні шляхи розвитку та адаптації бізнесу. Впровадження стратегічних підходів дозволяє підвищити стабільність, конкурентоспроможність і забезпечити стійке зростання мережі.

4. Досліджено історію становлення та готельної мережі «Hilton Worldwide». Hilton Worldwide має багаторічну історію розвитку, що починається з невеликого готелю, і нині є одним із найвпливовіших гравців на світовому готельному ринку. Організаційна структура мережі є децентралізованою, з розподілом повноважень між центральним офісом і

регіональними підрозділами, що дозволяє оперативно реагувати на локальні особливості ринку. Такий підхід забезпечує гнучкість управління і підтримання високих стандартів якості послуг у різних країнах.

5. Надано організаційно-економічну характеристику готельної мережі Hilton Worldwide. Фінансові показники мережі демонструють стабільне зростання прибутків і високу рентабельність навіть у складних ринкових умовах. Конкурентоспроможність Hilton забезпечується широкою мережею об'єктів, впізнаваністю бренду та високим рівнем сервісу, що відповідає потребам різних сегментів споживачів. Постійні інвестиції у розвиток технологій, інноваційних сервісів і розширення присутності на нових ринках посилюють позиції компанії у глобальній індустрії гостинності.

6. Охарактеризовано надання послуг у готельній мережі «Hilton Worldwide». Hilton пропонує широкий спектр послуг, які відповідають найвищим стандартам індустрії гостинності і орієнтовані на різні категорії клієнтів — від бізнес-мандрівників до туристів. В центрі уваги мережі — індивідуальний підхід до кожного гостя, що проявляється у персоналізованому обслуговуванні та увазі до деталей. Використання сучасних технологій дозволяє забезпечити комфорт, швидкість обслуговування та зручність перебування в готелях мережі.

7. Запропоновано розвиток мережі на нових ринках і в нових сегментах. Вихід на нові географічні ринки з високим потенціалом зростання дасть змогу Hilton розширити клієнтську базу і збільшити прибутковість бізнесу. Особливу увагу слід приділяти молодіжним сегментам, а також корпоративним клієнтам, які потребують сучасних та гнучких сервісів. Впровадження інноваційних продуктів, зокрема цифрових сервісів та екологічно орієнтованих рішень, дозволить мережі утримувати лідерські позиції у конкурентному середовищі.

8. Запропоновано мотиваційні заходи підвищення якості обслуговування і брендового іміджу. Для підвищення якості обслуговування пропонується впровадити систему заохочень, що включає бонуси, премії та

інші матеріальні стимули для персоналу. Регулярні тренінги та програми професійного розвитку сприятимуть підвищенню кваліфікації співробітників і формуванню культури клієнтоорієнтованості. Активна робота з іміджем бренду через маркетингові кампанії і зворотній зв'язок із клієнтами сприятиме зміцненню довіри і лояльності споживачів.