

Список використаних джерел

1. Бережна І.В. Деякі аспекти теоретичних підходів до оцінки рекреаційного потенціалу Криму. Культура народів Причорномор'я. 2010. Вип. 50. Т. 2. С. 17-21.
2. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / за заг. ред. В. Г. Герасименка. Одеса: ОНЕУ, 2016. 262 с.
3. Цьохла С.Ю. Трансформація рекреаційної діяльності та розвиток ринку курортно-рекреаційних послуг (методологія, аналіз і шляхи вдосконалення): монографія. Сімферополь: Таврія, 2010. 352 с.

Оліферчук Є. О.

Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна

*Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*

Галасюк С. С.

МОНІТОРИНГ СУЧАСНОГО РОЗВИТКУ МІЖНАРОДНИХ ГОТЕЛЬНИХ МЕРЕЖ В УКРАЇНІ

Мережа готелів – це спільнота, що складається з кількох готельних закладів, які працюють під єдиним керівництвом, в рамках концепції просування продукту та мають спільний бренд.

Міжнародні готельні мережі мають багато переваг для подорожуючих, власників готелів та національної економіки, а саме:

– географічне розширення: зростання мереж дозволило їм вийти на нові ринки, розташовані в різних країнах та континентах, що допомагає збільшити охоплення клієнтів і доступність до закладів;

– стандартизація якості: готельні мережі встановлюють стандарти якості та обслуговування, щоб забезпечити однаковий рівень обслуговування в усіх готелях мережі;

– економія на масштабі: об'єднання готелів під єдиним керівництвом допомагає заощаджувати на закупівлях, маркетингових заходах та інших операційних витратах;

– залучення інвестицій: завдяки своїй популярності та репутації готельні мережі можуть легше отримувати інвестиції в розвиток нових готелів або реконструкцію вже існуючих;

– централізоване управління: управляюча компанія ефективно керує всіма аспектами готельного бізнесу, включаючи бронювання, обслуговування клієнтів, оптимізацію ресурсів і маркетинг;

– впізнаваність бренду: міжнародно визнані готельні мережі мають величезний капітал бренду, який дозволяє їм залучати більше клієнтів;

– інновації та технології: мережі можуть інвестувати в інноваційні технології та рішення – такі, як мобільні додатки, системи управління гостьовими заявками та інші, що можуть покращити оцінки гостей та оптимізувати роботу;

– розвиток персоналу: мережа може надати можливості для навчання та підвищення кваліфікації персоналу на всіх рівнях, допомагаючи формувати високопрофесійні готельні таланти.

Управління готельною мережею – це складний процес, заснований на різних формах співпраці, таких як франчайзингові контракти, договори управління чи оренди. Найпоширенішою формою є франчайзингові відносини, які забезпечують передачу франчайзером прав на використання його бренду, технології, методів роботи та маркетингових процедур.

Частка міжнародних готельних мереж на українському готельному ринку становить близько 2%, що значно нижче показників інших країн. Таку ситуацію спричинили кілька факторів, серед яких: поточна нестабільність політичної та соціально-економічної ситуації в нашій державі; недосконалість законодавства у сфері оподаткування і захисту прав інвесторів; суцільна небезпека, пов'язана із повномасштабним військовим вторгненням РФ на територію України, що має потужний вплив на всю індустрію гостинності.

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 та Marriott International. Серед них найбільш представницькою в Україні є американська готельна мережа Radisson Hotel Group та французька AccorHotels.

На початку 2023 р. американська готельна мережа Radisson Hotel Group володіла 10 готельними брендами, зокрема Radisson Collection та Radisson Blu. Серед готелів цієї мережі в Україні працюють:

- Radisson Hotel Kiev City Center, Radisson Hotel Kiev Podil City Center і Radisson Park Hotel Kiev – чотиризіркові готелі, розташовані в Києві;
- Radisson Hotel Odessa City Center – тризірковий готель в Одесі;
- Radisson Blu Resort Bukovel – п'ятизірковий готель на курорті Буковель (с. Поляниця) в Івано-Франківській області.

Французька готельна мережа Accor Live Limitless володіє 45 готельними брендами. Зараз в Україні представлені 9 готелів: п'ять з них розташовані в Києві (Ibis Kiev Center Hotel, Ibis Kiev Train Station Hotel, Fairmont Grand Hotel Kiev, Mercure Congress Hotel Kiev, Adagio Hotel Kyiv Beresteska); три готелі у Львові (Ibis Styles Львів Центр, Ibis Styles Львів Центр і Gruner Boutique Hotel Lviv); один готель в Одесі (Hotel Paris MGallery). Навіть під час військових дій в Україні Accor Group виявила надзвичайну стійкість і рішучість, майже не припиняла свою діяльність, а навпаки активно розширювала свій бізнес і відкривала нові заклади розміщення.

Останні кілька років стали випробуванням для індустрії гостинності через значні ризики та зміни в галузі. Спочатку пандемія COVID-19 вдарила по готельному бізнесу, змусивши багато засобів розміщення закритися або змінити роботу. Ще одним викликом стало повномасштабне вторгнення РФ, що привело галузь до критичного фінансового стану та серйозних змін на ринку.

В результаті бойових дій було пошкоджено або зруйновано багато готелів на Сході та в регіонах, що зазнали вторгнення. Це призвело до значного скорочення кількості гостей у цих районах. Наразі лише готелі Західної

України працюють без суттєвих перешкод. Проте суб'єкти господарювання готелів у містах, віддалених від зони бойових дій, активно беруть участь у різноманітних гуманітарних та допоміжних операціях. Вони розміщують біженців, забезпечують їжею та допомагають задовольнити ургентні потреби під час операцій з евакуації та гуманітарних заходів. Готелі стали центрами підтримки та координації дій рятувальників, волонтерів та українських захисників.

Війна суттєво вплинула на індустрію туризму, скоротивши обсяги туристопотоку і кількість готелів. Сьогодні готелі в основному зайняті представниками ЗМІ, дипломатичними делегаціями та іншими групами. Така зміна складу гостей відображає поточний геополітичний і соціальний контекст в Україні та складність провадження готельного бізнесу в цілому.

Отже, якщо узагальнити всі вищевикладені факти, то можна зробити висновок, що на діяльність міжнародних готельних мереж в Україні впливає складний соціально-економічний та геополітичний контекст. Незважаючи на виклики, з якими стикається готельна індустрія, міжнародні готельні мережі продемонстрували стійкість і гнучкість, знаходячи шляхи адаптації та зростання. Деякі мережі продовжували працювати і навіть розширювалися в умовах війни, підтверджуючи свою впевненість у потенціалі українського ринку та готельної індустрії загалом. Однак слід визнати, що галузь продовжує перебувати під впливом різноманітних факторів і її подальший розвиток залежатиме від стабільності ситуації та ефективного впливу керівництва на нівелювання наслідків різноманітних ризиків.

Список використаних джерел

1. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2019. 204 с.
2. Офіційний сайт міжнародної готельної мережі Accor Live Limitless. URL: <https://all.accor.com>.

3. Офіційний сайт міжнародної готельної мережі Radisson Hotels. URL: <https://www.radissonhotels.com>.
4. Шикіна О.В. Динаміка розвитку міжнародної готельної індустрії на прикладі готельних мереж. Актуальні проблеми економіки: науковий економічний журнал. 2018. № 12 (210). С. 82-91.
5. Vakhovich I., Matviychuk L. and Smal B. (2021). Development of the hospitality industry in modern conditions: trends and measures to strengthen competitive advantages. Financial and credit activity problems of theory and practice. 6 (41). 494-502.

Осітковська П. О.
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна
*Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*
Шикіна О. В.

СПЕЦИФІКА ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Специфіка визначення якості послуг на підприємствах готельного господарства полягає в унікальних вимогах та очікуваннях, що ставляться перед цією галуззю.

Готельний бізнес має високий стандарт обслуговування, який визначається не лише комфортом та зручністю, але й дбайливим ставленням до деталей та індивідуальним побажанням кожного гостя.

В сучасному світі, де конкуренція на ринку готельних послуг надзвичайно висока, важливо зрозуміти специфіку визначення якості обслуговування на підприємствах готельного господарства. Ця тема належить до одних з найактуальніших у галузі туризму та гостинності, оскільки вона впливає на репутацію та успішність бізнесу. У цій роботі ми розглянемо основні аспекти специфіки визначення якості послуг на підприємствах готельного господарства.