

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(повна назва кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної
справи»
(назва освітньої програми)

на тему: **«ФУНКЦІОНУВАННЯ МІЖНАРОДНИХ ГОТЕЛЬНИХ**
МЕРЕЖ В УКРАЇНІ»

Виконавець

студентка 4 курсу 9 групи ЦЗВФН

Федорук Катерина Андріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Давиденко Ірина Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Одеса 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Міжнародні готельні мережі активно функціонують в Україні і надають широкий спектр готельних послуг для місцевих та іноземних туристів. Деякі з найвідоміших міжнародних готельних мереж, що працюють в Україні, включають такі бренди, як Hilton, Marriott, Radisson, InterContinental, Accor, Hyatt, IHG та інші.

Ці готельні мережі пропонують різноманітні готельні послуги, включаючи розміщення в комфортабельних номерах, ресторани, конференц-зали, фітнес-центри, спа-центри та інші розваги для гостей. Деякі готелі мережі також мають програми лояльності для постійних клієнтів, які дозволяють збирати бали і обмінювати їх на знижки та інші переваги.

Міжнародні готельні мережі також сприяють розвитку туризму в Україні, приваблюючи іноземних туристів. Вони допомагають підвищити стандарти обслуговування та професіоналізм персоналу, що робить відпочинок в Україні ще більш комфортним і приємним для гостей.

Таким чином, участь міжнародних готельних мереж у формуванні туристичної індустрії України є важливим чинником для розвитку та підвищення привабливості країни як туристичного напрямку. Отже, дослідження діяльності міжнародних готельних мереж є необхідним для розвитку туристичної галузі в Україні та підвищення її конкурентоспроможності на світовому ринку.

Мета кваліфікаційної роботи. Дослідження теоретичних і практичних засад функціонування міжнародних готельних мереж на території України на прикладі мережі «Hilton».

Відповідно до поставленої мети основні **завдання дослідження**:

- визначити сутність та особливості функціонування готельних мереж;
- розглянути історичні аспекти виникнення світових готельних мереж;
- розкрити особливості типології та класифікації міжнародних готельних мереж;
- дослідити ринок готельних послуг в Україні;
- проаналізувати функціонування готельної мережі «Hilton» в Україні;
- оцінити конкурентну позицію «Hilton Kyiv»;
- обґрунтувати пропозиції щодо удосконалення розвитку готельної мережі «Hilton» в Україні;
- розробити стратегічний план розвитку готелю «Hilton Kyiv».

Об'єкт дослідження – процес функціонування міжнародних готельних мереж в Україні.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів удосконалення функціонування міжнародних готельних мереж в Україні на прикладі готелю «Hilton Kyiv».

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань у кваліфікаційній роботі використовуються наступні методи: вивчення нормативно-правової бази, розрахунково-аналітичні та структурно-динамічні методи, порівняльний метод, вивчення тематичних публікацій та наукових

статей, метод експертних оцінок, метод економіко-статистичного аналізу, метод класифікації.

Інформаційна база дослідження. Інформаційною базою для дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти, фахова література та матеріали наукових конференцій, періодичні видання, наукові статті, також внутрішня маркетингова інформація та дані управлінського і фінансового обліку готелю «Hilton Kyiv».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (49 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 98 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 92 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 18 рисунків.

Окремі результати кваліфікаційної роботи містяться в матеріалах конференції здобувачів вищої освіти:

Федорук К.А. Дослідження функціонування міжнародної готельної мережі «Hilton». *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 10 квітня 2024 р.)*. Одеса: ОНЕУ, 2024. С. 247 – 252.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні основи розвитку готельного господарства»** автором розглянуті сутність та особливості функціонування готельних мереж, історія виникнення світових готельних мереж, типологія та класифікація готельних мереж.

У другому розділі **«Аналіз функціонування міжнародних готельних мереж в Україні»** проведено дослідження ринку готельних послуг в Україні, проаналізовано функціонування готельної мережі «Hilton» в Україні, здійснено оцінку конкурентної позиції готелю «Hilton Kyiv».

У третьому розділі **«Пріоритетні шляхи розвитку готельної мережі «Hilton» в Україні»** здійснено розробку пропозицій щодо удосконалення розвитку готельної мережі «Hilton» в Україні, розроблено стратегічний план розвитку готелю «Hilton Kyiv».

ВИСНОВКИ

Результати проведених досліджень щодо функціонування міжнародних готельних мереж в Україні дають право зробити наступні висновки:

1. Різні автори поняття готельна мережа трактують по-різному. Найбільш повним є наступне трактування готельної мережі: це два і більше готельних підприємств, які знаходяться під єдиним контролем та керівництвом, використовують єдині правила та єдиний імідж торгової марки для просування готельних послуг, що в свою чергу передбачає якісно новий ступінь у наданні готельних послуг. Готельні мережі достатньо інтенсивно розвиваються в світі та мають велике значення на ринку готельних послуг. Це обумовлено кількома перевагами, такими як вагомі інвестиційні можливості, гарантія якості послуг, єдині стандарти обслуговування. Сьогоднішня ситуація на ринку готельних послуг відображає складність, з якою стикається готельна індустрія в Україні в умовах кризи, яку спричинила пандемія COVID-19. Пандемія призвела до значного зниження міжнародного попиту на туристичні поїздки призвело до серйозних втрат для готелів, ресторанів, туроператорів та інших галузей гостинності. Також дуже негативно впливають військові дії на території України, спричинені нападом РФ. Слід зазначити, що міжнародні готельні мережі працюють в Україні, однак поки що територіально переважають національні готельні підприємства. Проблема функціонування готельного бізнесу України в складних умовах потребує досконалого вивчення та аналізу, що вимагає від операторів готелів гнучкості, креативності та готовності до впровадження новаторських підходів.

2. Історія готельних мереж бере свій початок з 50-х років ХХ століття. Тенденція створювати готельні об'єднання набула бурхливого розвитку у США, хоча першим готельним ланцюгом у світі прийнято вважати європейську мережу «Cesar Ritz». Протягом 1950-1960-х років почали свою діяльність найбільші готельні ланцюги світу та були впроваджені перші готельні стандарти обслуговування клієнтів.

3. Класифікація готельних мереж може здійснюватися за різними ознаками. Найбільш відомою є класифікація, розроблена Міжнародною готельною асоціацією (МГА), за якою виділяють три категорії готельних мереж: корпоративні ланцюги; ланцюги незалежних підприємств, які об'єднуються для використання загальної системи бронювання, концепції маркетингу, реклами і інших дорогих для окремого підприємства послуг; ланцюги, що представляють управлінські послуги. У структурі будь-якої готельної мережі є головна фірма, яка відповідає за впровадження загальномережевої концепції, маркетингу, підтримкою мережевого бренду та стандартів. Найчастіше в структурі готельної мережі є компанія-девелопер, до функції якої входить пошук нових ринків для розширення присутності готельної мережі в різних країнах. Спільно в рамках такого стратегічного альянсу партнери займаються всім спектром питань, пов'язаних з управлінням мережею.

4. Економічні реалії сучасного світу, пандемія COVID-19 та введення воєнного стану в нашій державі негативно впливають на всі галузі української економіки, включаючи готельну індустрію. До початку повномасштабної війни український ринок гостинності щороку зростав мінімум на 10-15%. У 2022 році багато готелів були змушені частково чи повністю закрити або переорієнтувати свою діяльність. Сьогодні готелям приносять дохід тільки вітчизняні туристи та іноземці, які працюють в Україні. Незважаючи на негативні тенденції у розвитку готельного бізнесу в Україні в період воєнних дій, можна зауважити, що більшість готелів на території України впоралися з цими викликами. Деякі готелі навіть повністю покращили своє становище, особливо в західних областях. Готельна індустрія України продовжує приваблювати туристів і виявляти адаптивність та стійкість.

5. Історія компанії Hilton почалася в 1919 році, коли її заснував Конрад Гілтон. Відкриття першого готелю під брендом Hilton відбулося у 1925 році в місті Даллас. Готельна мережа «Hilton» відома своєю репутацією високоякісного обслуговування та комфорту для своїх гостей. Їх портфель включає 19 різноманітних брендів, які задовольняють потреби різних сегментів ринку готельного господарства, від економ-класу до розкішних готелів. В Україні працює одне підприємство цієї мережі. «Hilton Kyiv» - 5-зірковий готель, розташований у Києві. Готель є філією мережі «Hilton Hotels». Входить до складу житлового комплексу Н-Tower, який розташований у центрі м. Київ. Комплекс був розроблений відомим британським архітектором Джоном Зайфертом, який також спроектував інші 10 готелів Hilton у Лондоні, Парижі, Антверпені та Дубровнику. «Hilton Kyiv» відкрився в 2014 році. До послуг гостей 262 номери, сучасний ресторан, бізнес-центр, кімнати для переговорів і спа-центр. До початку війни попит на готельні послуги «Hilton Kyiv» формувався переважно за рахунок іноземних гостей, які склали 86% від загальної кількості відвідувачів. Середній рівень завантаженості номерів до війни становив 75%, зараз - близько 30%. Попит на конференц-зали впав на 80%. Тим не менш, готель «Hilton Kyiv» має ряд сильних сторін, таких як сильний бренд «Hilton», високий стандарт обслуговування та вигідне центральне розташування. Однак він також стикається з викликами, такими як військові дії на території України, високі витрати та конкуренція в розкішному сегменті. «Hilton Kyiv» зіткнувся зі значними труднощами внаслідок війни, проте намагається адаптуватися до нових реалій.

6. Конкурентне середовище виникає в результаті взаємодії різних учасників ринку, що визначає ступінь економічного змагання та можливість окремих гравців ринку впливати на загальну ситуацію на ринку. Досліджуючи конкурентне середовище, слід враховувати, що «Hilton Kyiv» належить до однієї із найбільших готельних мереж світу, тому конкуренція відбувається і на рівні готельних ланцюгів. Тому у роботі було виявлено найближче конкурентне оточення «Hilton Kyiv», з яким його доцільно порівнювати – це такі п'ятизіркові готелі, які становлять його ринкову нішу: «Premier Palace Hotel-Kyiv», «InterContinental-Kyiv», «Fairmont Grand Hotel Kyiv». Всі досліджувані готелі пропонують широкий спектр послуг і зручностей для

своїх гостей, включаючи ресторани, конференц-зали, спа-центри та фітнес-зали. Також вони відповідають всім стандартам і різниця між ними дуже незначна. Однак конкретні послуги можуть відрізнятися в залежності від стилю та концепції кожного готелю.

Проаналізувавши відгуки туристів на сайті «Hotels-of Ukraine», можна зробити висновок, що готель «Hilton Kyiv» входить в десятку найкращих 5-зіркових готелів України. Але за період 2019-2024 рр. він з четвертого місця спустився на десяте місце за рейтингом відмінних відгуків відвідувачів. Загальний рівень задоволеності гостей готелю «Hilton Kyiv» є досить високим (266 відгуків за період 2021-2023 рр.), оскільки лише невелика частина туристів (11 з 266) висловили незадоволення. Результати дослідження підтверджують успішну роботу готелю у забезпеченні комфортного перебування своїм гостям, достатньо високий рівень конкурентоспроможності готелю «Hilton Kyiv» не зважаючи на складну ситуацію на вітчизняному ринку гостинності та відсутність іноземних туристів.

7. Україна має великий потенціал для розвитку готельних мереж, що також можна розглядати як один з факторів покращення ситуації в галузі туризму та гостинності. Розвиток готельної мережі «Hilton» в Україні може бути реалізований за рахунок розширення та зайняття інших ніш на ринку. Це може включати в себе розвиток нових готельних проєктів або придбання існуючих готелів у різних сегментах ринку, що дозволить розширити аудиторію та залучити нових клієнтів, зокрема в найбільших містах України зі сприятливою безпековою ситуацією. Враховуючи особливість функціонування мережі на українському ринку також рекомендується запровадження новітніх технологій та систем безпеки для забезпечення максимального комфорту та безпеки гостей. Також доцільним є вдосконалення сервісу та обслуговування гостей, враховуючи специфіку українського ринку та побажання клієнтів. Активна участь мережі у місцевих соціальних, культурних та волонтерських ініціативах для зближення з місцевим населенням та підтримки українських громадян також буде корисним для забезпечення лояльності споживачів. Всі ці заходи допоможуть удосконалити розвиток готельної мережі «Hilton» в Україні та забезпечити належний рівень конкурентоспроможності.

8. Враховуючи місію готелю «Hilton Kyiv» та результати проведеного аналізу в роботі було розроблено стратегічні цілі розвитку готелю на 2024-2026 роки, які спрямовані на максимальне використання потенціалу ділового туризму в умовах посткризового відновлення економіки та бізнес-активності. У відповідності до цілей було розроблено план стратегічних заходів для готелю «Hilton Kyiv», який передбачає реалізацію стратегічних маркетингових заходів, стратегічних соціальних та інноваційних заходів. Серед необхідних заходів: модернізація конференц-залів готелю, оновлення сайту і CRM, промоакції в Instagram, заходи з навчання персоналу готелю. Необхідні інвестиції для реалізації запропонованих стратегічних заходів складатимуть 3,8 млн. грн., що є цілком реальним для готелю 5 зірок, який належить до міжнародної готельної мережі. Запропоновані заходи допоможуть готелю

«Hilton Kyiv» отримати додатковий дохід у розмірі 15-18% у 2025 році та підвищити рентабельність діяльності навіть за умови продовження військових дій на території України.

АНОТАЦІЯ

Федорук К.А. «Функціонування міжнародних готельних мереж в Україні»

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 із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Об'єкт дослідження – процес функціонування міжнародних готельних мереж в Україні.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів удосконалення функціонування міжнародних готельних мереж в Україні на прикладі готелю «Hilton Kyiv».

Метою роботи є дослідження теоретичних і практичних засад функціонування міжнародних готельних мереж на території України на прикладі мережі «Hilton».

У роботі проаналізовано функціонування міжнародних готельних мереж в Україні, досліджено ринок готельних послуг в Україні. Проаналізовано діяльність готельної мережі «Hilton» в Україні, проведено оцінку конкурентної позиції «Hilton Kyiv».

За результатами дослідження обґрунтовано пропозиції щодо удосконалення розвитку готельної мережі «Hilton» в Україні та розроблено стратегічний план розвитку готелю «Hilton Kyiv».

Ключові слова: готельні мережі, туризм, управління, ринок готельних послуг.

ANNOTATION

Fedoruk K.A. «Functioning of international hotel chains in Ukraine»

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program «Economics and organization of hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2024.

The qualifying work consists an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used.

The object of the research is the process of international hotel chains functioning in Ukraine.

The subject of the research is a set of theoretical and practical aspects of improving the functioning of international hotel chains in Ukraine using the example of the «Hilton Kyiv» hotel.

The aim is to study the theoretical and practical foundations of the functioning of international hotel chains on the territory of Ukraine using the example of the "Hilton" chain.

The paper analyzes the functioning of international hotel chains in Ukraine, and examines the market of hotel services in Ukraine. The activity of the hotel chain "Hilton" in Ukraine was analyzed, and the competitive position of "Hilton Kyiv" was evaluated.

Based on the results of the study, proposals for improving the development of the «Hilton» hotel chain in Ukraine were substantiated, and a strategic plan for the development of the «Hilton Kyiv» hotel was developed.

Key words: hotel chains, tourism, management, market of hotel services.