

**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: «Функціонування міжнародних готельних мереж в Україні
(на прикладі готелю «Hilton Kyiv»)»**

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної
економіки

Курс 4, група 40

Нігруца Карина Олексіївна

/підпис/

Науковий керівник:

_____к.п.н., доцент_____

Мартінова Наталя Степанівна

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. У сучасних умовах глобалізації міжнародні готельні мережі відіграють важливу роль у розвитку готельно-ресторанного бізнесу в різних країнах, у тому числі й в Україні. Залучення відомих світових брендів, таких як Hilton, сприяє підвищенню стандартів якості обслуговування, розвитку туристичної інфраструктури, зміцненню інвестиційної привабливості регіону та інтеграції національного ринку у світову економічну систему. Україна, прагнучи до європейської інтеграції та розвитку туристичної галузі, активно залучає міжнародних операторів готельного бізнесу. На цьому тлі аналіз особливостей функціонування міжнародних готельних мереж на українському ринку є надзвичайно актуальним. Вивчення досвіду роботи готелю «Hilton Kyiv», як одного з флагманських представників міжнародного готельного бізнесу в Україні, дозволяє глибше зрозуміти особливості впровадження світових стандартів обслуговування, адаптацію корпоративних стратегій до національних умов, а також визначити перспективи та виклики для розвитку готельного сектору в нашій країні.

Окрему увагу слід приділити впливу економічних, політичних та безпекових чинників на діяльність міжнародних готельних мереж в Україні, що особливо актуально в умовах воєнного стану та післявоєнного відновлення. Дослідження цих аспектів має як теоретичну, так і практичну цінність для формування ефективних підходів до управління готельними підприємствами міжнародного рівня в українських реаліях. Таким чином, обрана тема є важливою для розвитку теоретичних знань у сфері міжнародного готельного бізнесу та має практичне значення для фахівців, які прагнуть удосконалити функціонування готельних підприємств в умовах інтеграційних та глобалізаційних процесів.

Питаннями функціонування міжнародних готельних мереж займалися такі вчені як Шикіна О.В., Галасюк С.С., І. Андренко І. , Басюк О., І. Безуглий І та інші.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів функціонування міжнародних готельних мереж в Україні.

Практична цінність кваліфікаційної роботи полягає у можливості застосування її результатів і рекомендацій для аналізу удосконалення функціонування міжнародних готельних мереж в Україні.. У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**:

- дослідити суть і роль мережевих підприємств у економічному розвитку;
- вивчити особливості розвитку та діяльності готельних мережевих підприємств
- розглянути основні принципи та моделі управління підприємствами мережі готелів;
- надати загальну характеристику підприємства ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Hilton Kyiv»;
- охарактеризувати управлінська діяльність ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Hilton Kyiv»;
- проаналізувати фінансові показники діяльності ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Hilton Kyiv»;
- запропонувати стратегічні напрями управління готелю «Hilton Kyiv» у контексті його діяльності в міжнародній мережі готелів «Hilton Hotels & Resorts»;
- рекомендувати оптимізацію функціонування ТОВ «Міжанордно-діловий центр» готель «Hilton Kyiv».

Об'єктом дослідження є процес удосконалення функціонування міжнародних готельних мереж.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних питань удосконалення функціонування готельної мережі «Hilton Kyiv».

Теоретична та методологічна основа даної роботи була побудована на основі концептуального апарату, теоретичних положень та наукових принципів, розроблених науковцями з України та з-за кордону в галузі управління підприємством готельного господарства та наданням готельних послуг. Для формування **нормативно-правової та інформаційно-емпіричної бази дослідження** використовувалися нормативно-законодавчі акти, статистичні матеріали, наукові розробки вітчизняних та зарубіжних вчених, а також результати власних досліджень.

Методи дослідження. У кваліфікаційній роботі використовується системно-структурний підхід як головний методологічний принцип для організації дослідження та досягнення поставлених цілей. Крім цього, використовуються загальнонаукові методи, такі як порівняльний аналіз, функціональний аналіз, класифікація, статистичні групування, індукція і дедукція та інші. Використання цих методів дозволяє здійснити дослідження якісно та обґрунтовано, з урахуванням важливих факторів та аспектів, що впливають на предмет дослідження.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (31). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 87 сторінок комп'ютерного тексту. Робота містить 17 таблиць, 3 рисунків.

Публікації за темою кваліфікаційної роботи: За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано тези:

Нігруца К.О., Мартинова Н.С. Особливості розвитку готельних мережевих підприємств // 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.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2024. 272 с. С. 167-170

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні засади функціонування підприємств мережевої готельної індустрії» досліджено суть і роль мережевих підприємств у економічному розвитку; розглянуто особливості розвитку та діяльності готельних мережевих підприємств; вивчено основні принципи та моделі управління підприємствами мережі готелів.

У другому розділі «Особливості функціонування ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Hilton Kyiv»» надано загальну характеристику підприємства ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Hilton Kyiv»; досліджено управлінську діяльність ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Hilton Kyiv»; проаналізовано фінансові показники діяльності ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Hilton Kyiv».

У третьому розділі «Напрями удосконалення функціонування ТОВ «Міжнародно-діловий-центр» готель «Hilton Kyiv»» запропоновані стратегічні перспективи управління готелем «Hilton Kyiv» у контексті його діяльності в міжнародній мережі готелів «Hilton Hotels & Resorts»; рекомендовано оптимізацію функціонування ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Hilton Kyiv».

ВИСНОВКИ

1. Досліджено суть і роль мережевих підприємств у економічному розвитку. Мережеві підприємства відіграють ключову роль у стимулюванні економічного зростання, розвитку міжнародної торгівлі, інновацій та технологічного обміну. Завдяки масштабуванню бізнесу, підвищенню ефективності виробничих процесів і створенню нових робочих місць вони сприяють інтеграції національних економік у глобальний ринок і формуванню конкурентних переваг.

2. Вивчено особливості розвитку та діяльності готельних мережевих підприємств. Готельні мережеві підприємства розвиваються через стандартизацію послуг, розширення географії присутності, впровадження

єдиних корпоративних стандартів якості та активне використання брендингу. Особливостями їх діяльності є централізоване управління, єдина маркетингова стратегія та здатність швидко адаптуватися до змін глобального туристичного ринку за рахунок гнучких організаційних структур.

3. Розглянуто основні принципи та моделі управління підприємствами мережі готелів. Управління мережевими готелями базується на принципах стандартизації, централізації, гнучкості та орієнтації на клієнта. Моделі управління включають франчайзинг, власне управління, оренду і договірне управління (менеджмент-контракт), що дозволяє мережам оптимально розподіляти ризики, підвищувати ефективність діяльності та забезпечувати високу якість сервісу у різних регіонах світу.

4. Надано загальну характеристику підприємства ТОВ «Міжнародно- діловий центр» готель «Hilton Kyiv». У результаті дослідження встановлено, що ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Hilton Kyiv» є одним із провідних представників міжнародної готельної мережі Hilton в Україні, який успішно поєднує високі стандарти сервісу з індивідуальним підходом до клієнтів. Підприємство вирізняється вигідним розташуванням у центрі Києва, розвиненою інфраструктурою та орієнтацією на обслуговування як бізнес-туристів, так і туристів з високими вимогами до якості обслуговування.

5. Охарактеризувати управлінська діяльність ТОВ «Міжнародно- діловий центр» готель «Hilton Kyiv». Аналіз управлінської діяльності засвідчив ефективне впровадження сучасних підходів до менеджменту, що базуються на принципах централізованого управління, стандартизації сервісних процесів, застосуванні інформаційно-комунікаційних технологій та постійному удосконаленні якості обслуговування. Особливу увагу приділено кадровій політиці, розвитку корпоративної культури та підтриманню високого рівня клієнтської лояльності.

6. Проаналізовано фінансові показники діяльності ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Hilton Kyiv». Фінансовий аналіз засвідчив стабільність діяльності підприємства, незважаючи на складну економічну ситуацію в країні. Показники рентабельності, прибутковості та ліквідності свідчать про ефективне використання ресурсів та правильність обраної стратегії розвитку. Окремо варто зазначити позитивну динаміку зростання доходів і здатність підприємства підтримувати фінансову стійкість у конкурентному середовищі.

7. Запропоновано стратегічні перспективи управління готелю «Hilton Kyiv» у контексті його діяльності в міжнародній мережі готелів «Hilton Hotels & Resorts». У результаті дослідження визначено, що стратегічні перспективи готелю «Hilton Kyiv» пов'язані із поглибленням інтеграції в міжнародну мережу Hilton, збереженням високих стандартів якості обслуговування та розширенням спектра послуг відповідно до світових тенденцій розвитку готельного бізнесу. Акцент зроблено на інноваційному розвитку, цифровій трансформації сервісів, зміцненні бренду на регіональному ринку та підвищенні стійкості до економічних ризиків.

8. Рекомендовано оптимізацію функціонування ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Hilton Kyiv». Запровадження програми професійного розвитку Management Development Program у діяльність готелю «Hilton Kyiv» є стратегічно обґрунтованим кроком, спрямованим на формування високопрофесійної управлінської команди. Завдяки структурованому підходу до навчання, наставництва та розвитку лідерських якостей учасників програми, готель отримує можливість не лише підвищити якість сервісу, а й забезпечити довгострокову конкурентоспроможність на ринку. Інтеграція MDP сприяє впровадженню корпоративних стандартів Hilton, розвитку кадрового потенціалу, підвищенню лояльності персоналу та ефективному досягненню стратегічних цілей підприємства.

АНОТАЦІЯ

Нігруца К.О. «Функціонування міжнародних готельних мереж в Україні (на прикладі готелю «Hilton Kyiv»)

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.

У роботі досліджено суть і роль мережевих підприємств у економічному розвитку; розглянуто особливості розвитку та діяльності готельних мережевих підприємств; вивчено основні принципи та моделі управління підприємствами мережі готелів.

Надано загальну характеристику підприємства ТОВ «Міжнародно- діловий центр» готель «Hilton Kyiv»; досліджено управлінську діяльність ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Hilton Kyiv»; проаналізовано фінансові показники діяльності ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Hilton Kyiv».

Запропоновані стратегічні перспективи управління готелем «Hilton Kyiv» у контексті його діяльності в міжнародній мережі готелів «Hilton Hotels & Resorts»; рекомендовано оптимізацію функціонування ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Hilton Kyiv».

Ключові слова: готель, готельні мережі, міжнародні готельні мережі, готельні послуги.

ANNOTATION

Nigrutsa K.O. "Functioning of International Hotel Chains in Ukraine (Based on the Example of the Hilton Kyiv Hotel)"

Qualification thesis for obtaining the bachelor's degree in specialty 241 "Hotel and Restaurant Business" under the educational program "Economics and Organization of Hotel and Restaurant Business".

Odesa National Economic University – Odesa, 2025.

The paper investigates the essence and role of chain enterprises in economic development; examines the features of development and operation of hotel chain enterprises; studies the main principles and management models of hotel chain enterprises.

A general description of the enterprise LLC "International Business Center" – Hilton Kyiv Hotel is provided; the management activities of LLC "International Business Center" – Hilton Kyiv Hotel are analyzed; financial performance indicators of LLC "International Business Center" – Hilton Kyiv Hotel are reviewed.

Strategic management perspectives for Hilton Kyiv Hotel within the context of its operation in the international Hilton Hotels & Resorts chain are proposed; recommendations for optimizing the functioning of LLC "International Business Center" – Hilton Kyiv Hotel are presented.

Keywords: hotel, hotel chains, international hotel chains, hotel services.