

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

БАКАЛАВРА

на тему: « Найбільші сучасні мережі готелей: особливості організації та функціонування на сучасному етапі »

Виконала: здобувач 4 курсу, групи ГРС-21

спеціальності

241 «Готельно-ресторанна справа»

Володько А.О.

Керівник: Орлова В.М., кандидат технічних наук, доцент

АНОТАЦІЯ

Володько А.О. НАЙБІЛЬШІ СУЧАСНІ МЕРЕЖІ ГОТЕЛІВ: ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ

Об'єкт дослідження: діяльність провідних міжнародних готельних мереж у контексті глобалізації індустрії гостинності.

Предмет дослідження: особливості організації та функціонування сучасних готельних мереж на прикладі Marriott International, Hilton Worldwide та Accor Group.

Мета роботи: дослідити організаційні моделі функціонування найбільших готельних мереж, проаналізувати їхню адаптацію до викликів сучасного етапу розвитку туристичної індустрії та запропонувати напрямки оптимізації їхньої діяльності в умовах конкуренції та цифровізації.

Одержані висновки та їх новизна: особливу увагу було приділено сучасним трендам розвитку, зокрема цифровим рішенням та технологіям зворотного зв'язку з гостями. Запропоновані механізми інтеграції мобільних додатків і оперативного реагування на скарги суттєво підвищують якість обслуговування, сприяють зниженню негативних відгуків і збільшують лояльність клієнтів. Впровадження системи екстреного реагування через мобільні додатки та спеціалізовану посаду «гостьового омбудсмена» має великий потенціал для покращення іміджу брендів і збільшення фінансових показників.

Результати дослідження можуть бути використані у практичній діяльності підприємств готельної сфери для впровадження ефективних моделей управління, а також у навчальному процесі при вивченні дисциплін, пов'язаних з міжнародним готельним бізнесом, менеджментом і туризмом.

Дипломна робота: 67 с., 3 рис., 11 табл., 22 джерел.

Ключові слова: готельна мережа, організація готелю, індустрія гостинності, Marriott, Hilton, Accor, франчайзинг, сервіс, цифровізація, міжнародний готельний бізнес.

SUMMARY

Volodko A. THE WORLD'S BIGGEST HOTEL CHAINS: FEATURES OF ORGANISATION AND OPERATION IN THE CONTEMPORARY STAGE

Object of research: the activities of leading international hotel chains in the context of the globalization of the hospitality industry.

Subject of research: the organizational and operational features of modern hotel chains, based on the case studies of Marriott International, Hilton Worldwide, and Accor Group.

Purpose of the study: to explore the organizational models of the largest hotel chains, analyze their adaptation to the challenges of the current stage of tourism industry development, and propose directions for optimizing their operations under conditions of competition and digitalization.

Conclusions and their novelty: special attention was given to current development trends, particularly digital solutions and guest feedback technologies. The proposed mechanisms for integrating mobile applications and promptly responding to complaints significantly improve service quality, help reduce negative reviews, and increase customer loyalty. The implementation of an emergency response system through mobile apps and the specialized position of a "guest ombudsman" has great potential to enhance brand image and boost financial performance.

The results of the study can be used in the practical activities of hotel enterprises to implement effective management models, as well as in the educational process in disciplines related to international hotel business, management, and tourism.

Thesis: 67 pages, 3 figures, 11 tables, 22 sources.

Keywords: hotel chain, hotel organization, hospitality industry, Marriott, Hilton, Accor, franchising, service, digitalization, international hotel business.

ЗМІСТ

ВСТУП	10
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУЧАСНИХ ГОТЕЛЬНИХ МЕРЕЖ	13
1.1. Поняття та класифікація готельних мереж.....	13
1.2. Організаційні моделі управління готельними мережами.....	18
1.3. Вплив глобалізації на розвиток міжнародного готельного бізнесу	23
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ НАЙБІЛЬШИХ СУЧАСНИХ ГОТЕЛЬНИХ МЕРЕЖ	32
2.1. Особливості функціонування мережі Marriott International.....	32
2.2. Організація діяльності мережі Hilton Worldwide.....	40
2.3. Управління та стратегія розвитку мережі Accor Group	45
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ТА НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ СУЧАСНИХ ГОТЕЛЬНИХ МЕРЕЖ	50
3.1. Цифрові рішення готельних мереж	50
3.2. Розробка технології зворотного зв'язку з гостями	56
3.3. Результати впровадження запропонованих ідей	61
ВИСНОВКИ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	64
ДОДАТКИ	66