

Державний торговельно-економічний університет  
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

## ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

# УПРАВЛІННЯ ВНУТРІШНІМ СЕРЕДОВИЩЕМ СУБ'ЄКТА ПРАВЛІННЯ ВНУТРІШНІМ СЕРЕДОВИЩЕМ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Студента 4 курсу, 3 групи,  
спеціальності 073 «Менеджмент»  
Освітньої програми  
«Готельний і  
ресторанний менеджмент»

\_\_\_\_\_

підпис студента

Хасанова Тімерлана  
Аптіївичича

Науковий керівник  
д.е.н., проф.

\_\_\_\_\_

підпис наукового керівника

Охріменко Алла  
Григорівна

Гарант освітньої  
програми  
к.е.н., доц.

\_\_\_\_\_

підпис гаранта

Ткачук Тетяна  
Михайлівна

Київ 2023

Державний торговельно-економічний університет

Факультет ресторанно-готельного  
та туристичного бізнесу

Кафедра готельно-ресторанного  
бізнесу

Спеціальність  
Освітня програма  
менеджмент

073 «Менеджмент»  
Готельний і ресторанный

*Затверджую*

Зав. кафедри готельно-ресторанного  
бізнесу  
проф. Бойко М.Г.  
“ ” \_\_\_\_\_ 2022 р.

### Завдання

на випускню кваліфікаційну роботу студенту

**ХАСАНОВУ ТІМЕРЛАНУ АПТІЙОВИЧУ**

*(прізвище, ім'я, по батькові)*

**1. Тема випускної кваліфікаційної роботи:** Управління внутрішнім середовищем суб'єкта готельного бізнесу

Затверджена наказом ректора від «30» вересня 2022 р. № 2420

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 02 червня 2023 року.

3. Цільова установка та вихідні дані до випускної кваліфікаційної роботи:

**Мета роботи** – дослідження теоретичних засад та розроблення практичних рекомендацій щодо управління продажами готельної мережі.

**Об'єкт дослідження** – процес управління продажами готельної мережі «Hilton».

**Предмет дослідження** – теоретичні, методичні та практичні засади управління продажами готельної мережі «Hilton».



4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом).

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ДІАГНОСТИКА ВНУТРІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА ГОТЕЛЮ «HILTON»

1.1. Аналітичні основи дослідження.

1.2. Оцінка параметрів внутрішнього середовища готелю.

РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА ГОТЕЛЮ

2.1. Імплементация інноваційних аспектів у внутрішнє середовище готелю.

2.2. Ефективність пропозицій покращення внутрішнього середовища готелю.

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ



5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів написання випускної кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	<i>Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи</i>	01.09.2022 р.- 30.09.2022 р.	01.09.2022 р.- 30.09.2022 р.
2	<i>Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу</i>	30.09.2022 р.- 30.12.2022 р.	30.09.2022 р.- 30.12.2022 р.
3	<i>Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	01.02.2023 р.- 02. 03.2023 р.	01.02.2023 р.- 02. 03.2023 р.
4	<i>Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	03.03.2023 р.- 05.03.2023 р.	03.03.2023 р.- 05.03.2023 р.
5	<i>Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	07.03.2023 р.- 23.05.2022 р.	07.03.2023 р.- 23.05.2022 р.
8	<i>Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях</i>	24.05.2023 р.- 29.05.2022 р.	24.05.2023 р.- 29.05.2022 р.
9	<i>Подання випускної кваліфікаційної роботи та реферату на кафедру</i>	02.06.2023	02.06.2023
10	<i>Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування</i>	03.06.2023	03.06.2023
11	<i>Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії</i>	13.06.2023	13.06.2023
12	<i>Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії</i>	Згідно розкладу	Згідно розкладу

6. Дата видачі завдання «30» вересня 2023 р.

7. Керівник випускної кваліфікаційної роботи Охріменко А.Г.

(прізвище, ініціали, підпис)

8. Гарант освітньої програм \_\_\_\_\_ Ткачук Т.М.

(прізвище, ініціали, підпис)

9. Завдання прийняв до виконання студент Хасанов Т.А.

(підпис студента)



## 10. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Студент Хасанов Т.А. підготував ВКР на тему «Управління внутрішнім середовищем суб'єкта готельного бізнесу». Відповідно до поставленого завдання в роботі представлена діагностика внутрішнього середовища готелю «Hilton», зокрема аналітичні основи дослідження та оцінка параметрів внутрішнього середовища готелю «Hilton». На основі цього, у другому розділі запропоновані напрями удосконалення внутрішнього середовища готелю, зокрема імплементація інноваційних аспектів у внутрішнє середовище готелю та розрахована ефективність пропозицій покращення внутрішнього середовища готелю «Hilton».

Мета і завдання ВКР досягнуті і вона рекомендується до захисту в ЕК.

Керівник випускної  
кваліфікаційної роботи

Охріменко А.Г.

*(підпис, дата)*

Випускна кваліфікаційна робота студента Хасанова Т.А. може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої  
програми

Ткачук Т.М.

*(підпис, прізвище, ініціали)*

Завідувач кафедри

Бойко М.Г.

*(підпис, прізвище, ініціали)*

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 р.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ДІАГНОСТИКА ВНУТРІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА ГОТЕЛЮ.....	11
1.1. Аналітичні основи дослідження.....	11
1.2. Оцінка параметрів внутрішнього середовища готелю.....	18
РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА ГОТЕЛЮ.....	22
2.1. Імплементация інноваційних аспектів у внутрішнє середовище готелю.....	22
2.2. Ефективність пропозицій покращення внутрішнього середовища готелю.....	31
ВИСНОВКИ.....	38
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	40
ДОДАТКИ.....	44

SCIENTIA DIFFICILIS SED FRUCTUOSA



## ВСТУП

**Актуальність теми.** Дослідження на тему «Управління внутрішнім середовищем суб'єкта готельного бізнесу» є актуальним в сучасному готельному секторі. Відносини між суб'єктами готельного бізнесу та їхнім внутрішнім середовищем мають суттєвий вплив на успішність готельних підприємств.

Один з основних факторів успіху готельного бізнесу полягає у забезпеченні високої якості обслуговування клієнтів. Внутрішнє середовище готелю, включаючи його персонал, культуру підприємства, лідерство та комунікацію, має важливе значення для створення такої обстановки, де працівники можуть надати якісне обслуговування та задовольнити потреби гостей.

Додатково, управління внутрішнім середовищем суб'єкта готельного бізнесу також має вплив на ефективність операційного процесу, фінансові показники та репутацію готельного підприємства. Організаційна культура, мотивація працівників, система управління якістю, інноваційність та інші аспекти внутрішнього середовища можуть позитивно або негативно впливати на результативність готельного бізнесу.

У сучасному швидкозмінному світі готельний бізнес також стикається з викликами, пов'язаними з цифровізацією, змінами в споживацькій поведінці та конкуренцією. Ефективне управління внутрішнім середовищем може допомогти готельним підприємствам адаптуватися до цих змін, підвищити конкурентоспроможність та забезпечити стійкість на ринку.

Отже, дослідження на тему «Управління внутрішнім середовищем суб'єкта готельного бізнесу» є актуальним, оскільки може сприяти розвитку стратегій та практичних підходів до ефективного управління готельними підприємствами, поліпшенню якості обслуговування та досягненню конкурентної переваги.

**Мета і завдання.** Метою цієї роботи є дослідження теоретичних засад та розроблення практичних рекомендацій щодо управління продажами готельної мережі

Для досягнення поставленої мети, необхідно вирішити такі завдання:

- проаналізувати наукову літературу з питань управління внутрішнім середовищем суб'єкта готельного бізнесу;
- визначити особливості функціонування готельного бізнесу та внутрішніх факторів, що впливають на ефективність його роботи;
- вивчити методи та прийоми управління внутрішнім середовищем суб'єкта готельного бізнесу;
- проаналізувати практичний досвід успішної роботи готелів в різних країнах світу та рекомендації експертів з управління внутрішнім середовищем готельного бізнесу.

**Об'єкт дослідження.** Об'єктом дослідження є процес управління продажами готельної мережі «Hilton».

**Предмет дослідження.** Предметом дослідження постають теоретичні, методичні та практичні засади управління продажами готельної мережі.

**Методи дослідження.** Для досягнення поставленої мети та вирішення завдань дослідження будуть використовані такі методи дослідження: аналіз літературних джерел, інтерв'ювання фахівців готельного бізнесу, анкетування працівників готелів, аналіз статистичних даних, порівняльний аналіз та синтез.

**Практичне значення дослідження.** Практичне значення дослідження полягає у тому, що в результаті його виконання будуть запропоновані рекомендації з управління внутрішнім середовищем суб'єкта готельного бізнесу, які дозволять підвищити ефективність його роботи та конкурентоспроможність на ринку готельних послуг. Крім того, результати дослідження можуть бути використані для покращення підготовки фахівців готельного бізнесу у вищих навчальних закладах.

Отже, дана кваліфікаційна робота присвячена дослідженню управління внутрішнім середовищем суб'єкта готельного бізнесу. Результати



дослідження дозволять виявити особливості та проблеми управління внутрішнім середовищем суб'єкта готельного бізнесу та розробити рекомендації щодо покращення ефективності його роботи.

**Структура роботи.** Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел із 22 найменувань та додатків. Загальний обсяг роботи становить 46 стор., на яких представлено 3 таблиць та 7 рисунків.



## РОЗДІЛ 1

### ДІАГНОСТИКА ВНУТРІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА ГОТЕЛЮ

#### 1.1. Аналітичні основи дослідження

Корпорація Hilton Hotels визнана в усьому світі як провідна готельна компанія. Компанія розробляє, володіє, управляє або надає франшизу приблизно 2200 готелів, курортів і будинків для відпочинку. Його порт фоліо включає багато найвідоміших у світі готельних брендів, у тому числі Hilton, Conrad, Doubletree, Embassy Suites Hotels, Hampton Inn, Hampton Inn & Suites, Hilton Garden Inn, Hilton Grand Vacations Company та Homewood Suites by Hilton [ 29 ].

Готель «Hilton» знаходиться в районі Шевченківський, в 150 метрах від станції метро «Університет». В 2 км від готелю знаходиться центр міста.

Готель Hilton Kyiv розташований поряд з Андріївським узвізом. До залізничної станції Центральний Залізничний вокзал Київ-Пасажирський можна дістатися за 20 хвилин ходьби.

У цьому готелі обладнані 262 номерів, серед них двомісний номер, в яких гості знайдуть систему клімат-контролю, Wi-Fi і вітальню. Ці номери містять власні ванні кімнати з феном, халатами і рушниками.

Цінова політика готелю, із зазначенням структури номерного фонду, наведена в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Номерний фонд готелю «Hilton»

Номер	Розмір м2	Ліжка	Сніданок	Вартість, грн.
Номер з двома односпальними ліжками	30	2 односпальні ліжка	Не включено	11270
Номер з двома односпальними ліжками	30	2 односпальні ліжка	Включено	13269
Гостьовий номер з ліжком розміру «king-size»	30	1 Ліжка King Size	Не включено	11790



Гостьовий номер з ліжком розміру «king – size»	30	1 Ліжко King Size	Включено	13788
King Deluxe Room	42	1 Ліжко King Size	Не включено	12669
King Deluxe Room	42	1 Ліжко King Size	Включено	14667
Номер Делюкс з ліжком розміру «king-size»	42	1 Ліжко King Size	Не включено	12829
Номер Делюкс з ліжком розміру «king-size»	42	1 Ліжко King Size	Включено	14827
Executive Premium King Room Lounge Access	30	1 Ліжко King Size	Не включено	15387
Executive Premium King Room Lounge Access	30	1 Ліжко King Size	Включено	17385
Представницький номер з ліжком розміру «king-size»	30	1 Ліжко King Size	Не включено	15547
Представницький номер з ліжком розміру «king-size»	30	1 Ліжко King Size	Включено	17545
Представницький номер з ліжком розміру «king-size» у кутовій частині будівлі	42	1 Ліжко King Size	Не включено	16945
Представницький номер з ліжком розміру «king-size» у кутовій частині будівлі	42	1 Ліжко King Size	Включено	18904

Джерело: складено автором на основі [27]

Експлуатаційна програма готелю Hilton Київ наведена на рис. 1.1



Рис. 1.1. Експлуатаційна програма готелю Hilton Київ

У 2020 році готель Hilton Kyiv мав 47 160 місце-днів. Це означає, що загальна кількість гостей, які перебували в готелі, помножена на кількість днів перебування, становила 47 160. Зважаючи на цю інформацію, можна вважати, що готель мав доволі високий рівень зайнятості протягом 2020 року,

Незважаючи на Covid-19 готель швидко адаптувався до наявних умов, запровадив карантинні обмеження і функціонував майже на повну потужність.

У 2021 році кількість місце-днів зростає до 49 203. Це означає, що готель збільшив свою зайнятість порівняно з попереднім роком. Це може свідчити про покращення популярності готелю, збільшення потоку гостей або підвищення кількості днів перебування кожного гостя.

У 2022 році кількість місце-днів значно зменшилася і становила 29 845 місце-днів. Це пов'язане з повномасштабним вторгненням РФ на територію України, оточення Києва протягом 2 місяців. Влітку та восени 2022 року готель в основному наповнювався іноземними делегаціями, які з офіційними візитами прибували до Києва.

Аналізуючи дані, можна сказати, що кількість місце-днів є показником використання готелю і може бути використаний для визначення його ефективності. Зростання цього показника показує підвищену популярність та зайнятість готелю, що може вказувати на успішне управління та здатність привертати і задовольняти потреби гостей.

Здійснимо також короткий аналіз фінансового стану готелю Hilton Kyiv. Розпочнемо з аналізу активів.





Рис. 1.2. Динаміка активів готелю Hilton Kyiv, тис. грн.

Джерело: складено автором на основі Додатку А

У 2020 році необоротні активи готелю склали 190 675, а оборотні активи - 12 629. Необоротні активи включають довгострокові активи, такі як нерухомість, обладнання, меблі тощо. Оборотні активи, з свого боку, охоплюють активи, які використовуються в короткострокових операціях готелю, наприклад, запаси, грошові кошти на поточних рахунках, підзвітні суми та інші активи, які швидко перетворюються в грошові кошти.

У 2021 році необоротні активи зменшилися до 187 903, а оборотні активи скоротилися до 11 304. Це може вказувати на зміну в структурі активів готелю або на зміну в його операційних потребах.

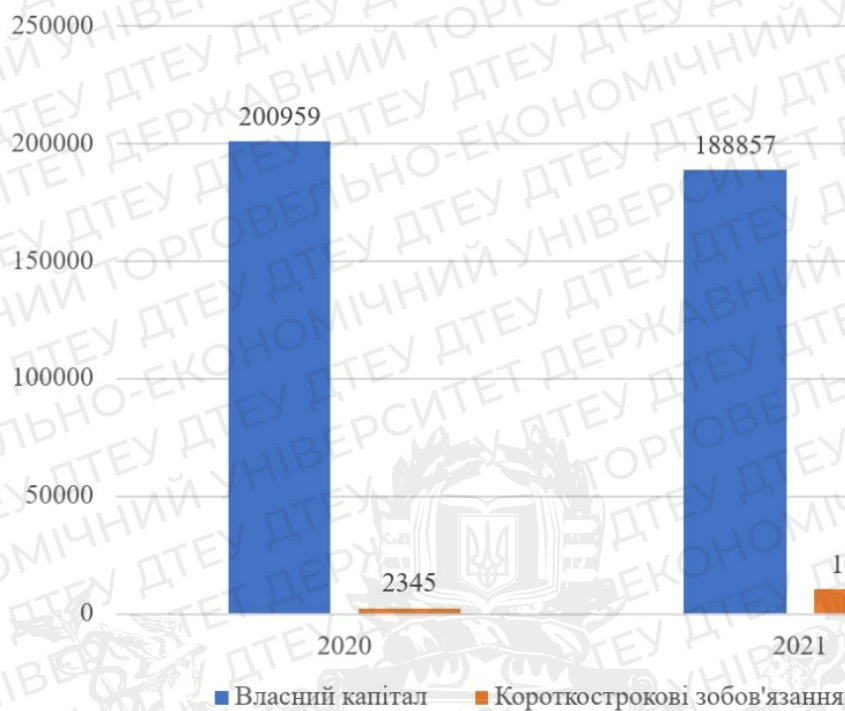


Рис. 1.3. Динаміка пасивів готелю Hilton Київ, тис. грн.

Джерело: складено автором на основі Додатку А

У 2020 році власний капітал готелю становив 200 959, а короткострокові зобов'язання склали 2 345. Власний капітал відображає розмір внеску власників у підприємство та накопичену прибутковість.

Короткострокові зобов'язання включають зобов'язання, які мають бути погашені протягом одного року, такі як поточні борги, несплачені рахунки та інші кредиторські зобов'язання.

У 2021 році власний капітал зменшився до 188 857, а короткострокові зобов'язання зросли до 10 350. Це може вказувати на зміну в фінансовому стані готелю та його здатності до сплати короткострокових зобов'язань.



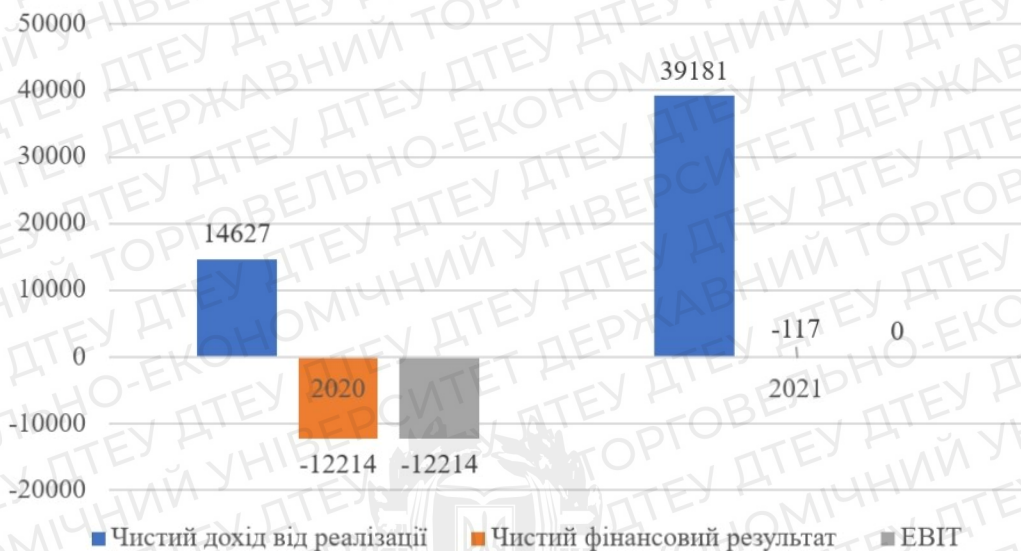


Рис. 1.4. Фінансові результати готелю Hilton Kyiv, тис. грн.

Джерело: складено автором на основі Додатку Б

Відбувається збільшення чистого доходу від реалізації товарів та послуг на 62,67%, що вказує на високу конкурентоспроможність в динамічному середовищі.

Сума чистого збитку компанії становить 117 тис. грн у 2020 році, що вказує на деградацію компанії та недостатню якість поточної бізнес-моделі.

## 1.2. Оцінка параметрів внутрішнього середовища готелю

Готель Hilton у м. Києві є одним з найкращих готелів у столиці України, що знаходиться в історичному центрі міста поруч з основними визначними місцями та бізнес-центрами.

У готелі є 262 номери різних категорій, включаючи стандартні номери, люкси та президентський люкс, які оснащені всіма сучасними зручностями, включаючи кондиціонери, телевізори з плоским екраном, безкоштовний Wi-Fi, сейфи та мінібари.

У готелі є також ресторани та бари, включаючи фешенебельний ресторан N-Bar, який пропонує смачні страви у місцевому та міжнародному стилі, а також прекрасний коктейльний бар, де можна насолоджуватися різноманітними напоями та закусками. Крім того, готель має конференц-зали, які ідеально підходять для проведення бізнес-зустрічей та конференцій.

У готелі є також спа-центр та фітнес-центр, де можна розслабитися після напруженого дня та зберегти своє здоров'я та форму. Спа-центр пропонує різноманітні процедури та масажі, а фітнес-центр оснащений сучасним обладнанням для занять спортом.

Загальна атмосфера в готелі Hilton у м. Києві є розкішною та комфортною, з дбайливим ставленням до деталей та найвищим рівнем обслуговування, що робить його ідеальним вибором для туристів та бізнес-подорожуючих, які шукають розкіш та комфорт у центрі міста.

Готель Hilton у м. Києві є частиною світової готельної мережі Hilton Hotels Resorts, яка є однією з найбільших та найвідоміших готельних мереж у світі з більш ніж 570 готелями у 85 країнах світу. Це означає, що гості, які обирають готель Hilton у м. Києві, можуть очікувати високого рівня обслуговування та послуг, які стали візитівкою мережі Hilton Hotels & Resorts.

Готельні служби та персонал стежать за деталями, щоб забезпечити комфорт та задоволення гостей, надаючи їм високоякісні послуги та увагу до деталей.

Наявність у готелі таких гарантій, як міжнародна готельна мережа, є додатковим стимулом для того, щоб обрати Hilton Kiev для проживання під час відвідин міста. Також це забезпечує гостям мережі Hilton Hotels & Resorts знижки та привілеї в будь-якому з готелів мережі по всьому світу, що може бути вигідним для часто подорожуючих.

До функцій відділу персоналу включаються такі напрямки: найм та звільнення співробітників, навчання, перенавчання, підвищення кваліфікації працівників готелю. Щодо заповнення вакансії на вільну посаду існують два



основні підходи: пропозиція співробітника, який уже працює в готелі, з метою підвищення його на посаді, або висування нового співробітника з боку.

У цих підходах існують як переваги, так і недоліки. Наприклад, при підвищенні старого співробітника позитивною стороною є те, що він добре знає систему роботи в готелі, добре орієнтуватиметься у своїх професійних обов'язках і швидше адаптується. Недоліком є те, що готелю необхідно періодично поновлювати кадри з метою генерування свіжих ідей. Однак залучення на нову позицію нового співробітника, а не підвищення старого на посаді, може призвести до напруженості в роботі колективу та конфліктних ситуацій, пов'язаних з образою та недооціненням старих співробітників готелю.

При пошуку співробітників ззовні відділ персоналу готелю зазвичай використовує такі прийоми: дається оголошення про прийом на роботу, звертаються до кадрового резерву (бази даних про студентів, які проходили практику в готелі), звертаються до спеціалізованих кадрових агенцій. Безпосередньо при процедурі підбору персоналу використовуються різні методики оцінки необхідних якостей та компетенцій претендентів на вакантну посаду готелю: анкетування та співбесіду з керівниками різних підрозділів готелю (на початку з керівником відділу персоналу, потім керівником відділу безпосередньо приймаючого співробітника на посаду).

Додатково можуть бути проведені тестування, що дозволяє визначити психологічні характеристики кандидата, запит на місце роботи, психологічний огляд.

При прийомі співробітника на роботу в обов'язки відділу персоналу входить: познайомити його з готелем в цілому, його структурою, діяльністю, філософією роботи, правилами внутрішнього розпорядку, системою оплати праці, правилами техніки безпеки, системою надання відпусток та колективом, з яким працівник має працювати в готелі. Після знайомства нового співробітника із загальними аспектами, пов'язаними з роботою готелю, його навчають специфіці роботи, що стосується його посади. Дане навчання може

проводитися як відділом персоналу, так і підрозділом, куди співробітника прийнято. Протягом усього часу роботи в готелі працівники проходять підвищення кваліфікації. Підвищення кваліфікації може включати навчання нових стандартів надання послуг, який прийняв готель, навчання іноземних мов.

Крім навчання співробітників готелю до функцій відділу персоналу входить розробка та здійснення системи мотивації співробітників. Система мотивації включає аспекти дисциплінуючих методів і заохочення співробітників. Дисциплінуючі методи можуть включати штрафи і догани за недотримання встановлених правил готелем з приводу надання сервісу співробітниками їх поведінці. Усі порушення працівника фіксуються у його особистій справі [4].

До методів заохочення відносять грошові премії та нематеріальні види заохочень такі як право вибору робочої зміни, направлення на курси підвищення кваліфікації, підвищення на посаді. Також до функцій відділу з персоналу відносять організацію корпоративних заходів для співробітників, які сприяють згуртуванню колективу.

Hilton Kyiv можна вважати одним з лідерів готельного ринку м. Києва та України в цілому, оскільки він займає четверту позицію серед п'ятизіркових готелів столиці за результатами опитування відвідувачів сайту <http://www.booking.com/> та 6 місце серед 25 кращих готелів України у рейтингу сайту про подорожі. Серед 150 готелів Києва, які оцінював «TripAdvisor», готель Hilton Kyiv знаходиться на позиції номер 2.

Для забезпечення конкурентоспроможності й стійкості на ринку Hilton Kyiv вважаємо за доцільне застосовувати комплекс стратегій: BTL-стратегія, інноваційна стратегія, стратегія аутсорсингу, стратегії маркетингу готельного бізнесу (диференціації та конкуренції), стратегія маркетингу персоналу, стратегія бенчмаркетингу.



Діяльність готелю доцільно будувати на принципах стратегічного управління: ітеративності, комплексності, директивності й адресності, системності, оптимальності, динамічності, безперервності, інноваційності.

Вважаємо, що подібний підхід передбачатиме ефективну діяльність та лише багатогранний розвиток міжнародної готельної мережі Hilton Hotels & Resorts в Україні.



## РОЗДІЛ 2

### УДОСКОНАЛЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА ГОТЕЛЮ

#### 2.1. Імплементация інноваційних аспектів у внутрішнє середовище готелю

В останні роки готельна індустрія звернула більшу увагу на впровадження інновацій у внутрішнє середовище готелів. Такі інновації включають в себе використання новітніх технологій, які допомагають покращити якість обслуговування гостей і ефективність управління готелем.

Один з прикладів інновацій у готельній індустрії - це використання розумних технологій. Наприклад, деякі готелі встановлюють системи розумного дому, які дозволяють гостям керувати освітленням, клімат-контролем та іншими параметрами номера з допомогою мобільного додатка або голосових команд.

Інший приклад - це використання інтерактивних технологій, таких як екрани сенсорних панелей та кіоски самообслуговування, які дозволяють гостям швидко та легко виконувати різноманітні завдання, такі як замовлення їжі, бронювання транспорту, отримання інформації про місцеві визначні місця та інші послуги.

У деяких готелях також використовуються інноваційні системи управління готелем, які дозволяють автоматизувати багато процесів, таких як облік бронювань, оплата та звітність, що дозволяє персоналу готелю більше часу присвятити безпосередньому обслуговуванню гостей.

Крім того, деякі готелі використовують інноваційні рішення для зменшення негативного впливу на навколишнє середовище, наприклад, застосовуючи енергоефективне освітлення та системи контролю енергоспоживання [19].

В світі існує багато прикладів успішного впровадження інновацій у внутрішнє середовище готелів. Наприклад, в одному з готелів у Сінгапурі



встановили роботів-помічників, які допомагають гостям з різними питаннями та завданнями. Робот може розповісти про місцеві визначні місця, замовити їжу та напої у номер, а також відповісти на інші запити гостей.

Ще один приклад інновацій - це використання віртуальної реальності у готелях. Деякі готелі вже пропонують гостям можливість відвідувати віртуальні місця, такі як музеї або туристичні визначні місця, не виходячи з номеру. Це дозволяє гостям зберегти час та гроші, а також додатково збільшує рівень задоволення від перебування в готелі. Деякі готелі також використовують інноваційні рішення для забезпечення безпеки гостей. Наприклад, у деяких готелях встановлюють системи сканування обличчя, які дозволяють гостям здійснювати операції, такі як реєстрація в готелі, без необхідності використання ключів або карток-пропусків.

Інші інновації, які використовуються в готельній індустрії, включають в себе використання блокчейн технологій для забезпечення безпеки та прозорості в операціях, використання дронів для доставки товарів та послуг гостям, а також використання штучного інтелекту для оптимізації управління готелем та забезпечення персоналу готелю необхідною інформацією про гостей.

Крім того, інновації в готельній індустрії можуть стосуватися й інших аспектів, таких як екологічна стійкість та енергоефективність. Деякі готелі встановлюють сонячні панелі та використовують інші відновлювані джерела енергії для зменшення свого впливу на довкілля. Крім того, готелі можуть запроваджувати програми з переробки відходів, зменшення використання пластикових упаковок та інші екологічно орієнтовані ініціативи.

Нарешті, інновації можуть стосуватися й персоналу готелю. Деякі готелі використовують інноваційні методи для навчання свого персоналу, наприклад, використовуючи віртуальну реальність та інші технології. Крім того, готелі можуть запроваджувати інноваційні системи оцінки роботи працівників, що дозволяє збільшувати ефективність роботи та підвищувати рівень задоволення персоналу від роботи.

В цілому, інновації допомагають готелям покращувати рівень обслуговування та забезпечувати більш комфортний та безпечний відпочинок для гостей. Тому впровадження інновацій є важливим елементом конкурентної стратегії для більшості готелів у світі.

Інновації можуть бути важливим інструментом для поліпшення якості обслуговування та збільшення конкурентоспроможності готелю. У готелі Hilton у м. Київ можуть бути реалізовані різноманітні інноваційні аспекти, зокрема:

Використання технологій для автоматизації процесів обслуговування гостей. Наприклад, встановлення автоматичних стійок для реєстрації гостей. Тобто саме тих технологій, які Hilton у м. Київ не використовує. Він використовує інші інноваційні технології, однак якщо ми кажемо про встановлення автоматичних стійок для реєстрації гостей, то вони не використовуються. Наразі в готелі реєстрація відбувається за участі адміністратора.

Використання технологій для автоматизації процесів обслуговування гостей може зменшити час очікування на реєстрацію та інші послуги, підвищити ефективність та точність процесу, а також знизити витрати на персонал. Один з прикладів використання таких технологій – встановлення автоматичних стійок для реєстрації гостей. Гості можуть самостійно зареєструватись у готелі, використовуючи автоматичні стійки, які дозволяють заповнити всю необхідну інформацію та отримати кімнатний ключ без допомоги персоналу. Це допомагає зменшити час очікування та спрощує процес реєстрації.

Такі технології не тільки полегшують життя гостей, але й можуть знизити витрати на персонал. Замість того, щоб мати багато працівників на рецепції, готель може мати меншу кількість співробітників, які будуть контролювати автоматичні стійки та відповідати на запити гостей через мобільний додаток.



Отже, використання технологій для автоматизації процесів обслуговування гостей може покращити якість обслуговування, зменшити час очікування та витрати на персонал, забезпечити зручність та безпеку для гостей та сприяти ефективнішому управлінню готелем.

Крім того, використання технологій для автоматизації процесів обслуговування гостей може покращити взаємодію між готелем та гостями. Гості можуть отримувати персоналізовану інформацію про готель та його послуги, а також спеціальні пропозиції та знижки через мобільний додаток.

Крім того, готель може збирати дані про поведінку гостей та їхній відгук на послуги готелю, що допомагає готелю покращувати свої послуги та залучати нових гостей.

У готелі Hilton у м. Київ вже використовуються деякі технології для автоматизації процесів обслуговування гостей. Наприклад, готель має мобільний додаток, через який гості можуть здійснювати бронювання та оплату, а також отримувати інформацію про послуги готелю. Крім того, готель використовує систему електронної ключ-карти, що дозволяє гостям безпечно та зручно входити в свої кімнати.

Однак, для того, щоб готель Hilton у м. Київ був ще більш інноваційним та конкурентноздатним, можна розглянути впровадження додаткових технологій, таких як віртуальна реальність для туристів, аналітика даних для покращення обслуговування гостей, а також використання дронів для слідкування за територією готелю.

Розглянемо дані пропозиції більш детально:

Використання дронів для слідкування за територією готелю. Дрони можуть бути використані для нагляду та моніторингу зовнішньої території готелю, включаючи парковку, сади та інші області. Це допоможе забезпечити безпеку, виявляти можливі проблеми, такі як потенційні злочини або пошкодження майна, і швидко реагувати на них.

Використання дронів для слідкування за територією готелю Hilton у м. Київ може мати наступні переваги та застосування:

Таблиця 2.1

## Переваги використання дронів для слідкування за територією готелю Hilton у м. Київ

Перевага	Характеристика
Безпека	Дрони можуть забезпечувати нагляд та моніторинг з висоти, що дозволяє охороняти зовнішню територію готелю. Вони можуть виявляти потенційні загрози безпеці, такі як незаконне проникнення або підозрілу активність, та сповіщати охорону для подальшої реакції.
Виявлення пошкоджень та проблем	Дрони можуть проводити регулярний огляд території готелю, включаючи парковку, сади, дахи та інші області. Це допомагає виявляти пошкодження, засмічення або несправності, такі як розбите освітлення чи системи поливу. Такий ранній виявлення дозволяє швидко реагувати та усувати проблеми, що покращує зовнішній вигляд готелю та забезпечує безпеку гостей та персоналу.
Маркетинг та реклама	Використання дронів для зйомки видових краєвидів готелю та його оточення може слугувати як потужний інструмент маркетингу та реклами. Відео та фотографії, зняті з висоти, надають можливість гостям побачити готель з нових ракурсів, відкриваючи його привабливість та переваги.
Події та заходи	Дрони можуть використовуватись для фіксування та документування спеціальних подій та заходів, які проводяться на відкритій території готелю. Вони можуть зняти панорамні фото чи відео, а також забезпечити ефектні повітряні кадри, які створюють незабутні спогади для учасників та гостей.

Таким чином, впровадження дронів для слідкування за територією готелю дозволить покращити безпеку, ефективність управління та враження гостей. При цьому, важливо дотримуватися всіх відповідних правових та конфіденційних вимог, а також забезпечити навчання та кваліфікацію персоналу, який керуватиме дронами.

Віртуальна реальність для туристів. З використанням віртуальної реальності гості готелю зможуть отримати іммерсивний та вражаючий досвід. Наприклад, вони зможуть відвідати віртуальні екскурсії по популярних визначних місцях міста, відчути атмосферу ресторанів та інших закладів безпосередньо з номерів готелю. Це додаткове розвагове та інформаційне відкриття може покращити враження гостей і зробити їх перебування більш запам'ятовуваним.



Використання віртуальної реальності для туристів в готелі Hilton у м. Київ може мати наступні переваги та можливості:

Таблиця 2.2

### Переваги використання віртуальної реальності для туристів готелю Hilton у м. Київ

Переваги	Характеристика
Віртуальні екскурсії	Гості готелю зможуть відвідати віртуальні екскурсії по популярних визначних місцях міста, таких як історичні пам'ятки, музеї, парки та інші туристичні об'єкти. Завдяки віртуальній реальності вони зможуть відчути атмосферу цих місць, дослідити їх детальніше та отримати нові знання, не виходячи з номерів готелю. Це розширить їх можливості для освоєння міста та збагачення культурного досвіду.
Віртуальні подорожі	Гості зможуть зануритися в віртуальні світи та відвідати інші місця або країни, які вони можуть бажати побачити. Вони матимуть можливість відчути атмосферу та красу екзотичних місць, навіть якщо фізично не знаходяться там. Це дасть гостям унікальний досвід подорожі та розважить їх.
Віртуальна реальність в ресторані	Гості зможуть використовувати віртуальну реальність, щоб отримати передсмак ресторанного досвіду або інших закладів безпосередньо з номерів готелю. Вони можуть переглядати меню, роздивлятися інтер'єри та навіть спробувати віртуальні дегустації. Це дозволить гостям заздалегідь ознайомитися з вибором та створить більш особливий та пам'ятний досвід усім відвідувачам.
Реклама та маркетинг	Використання віртуальної реальності може стати потужним інструментом для просування готелю та його послуг. Готель може створювати вражаючі віртуальні тури, показуючи свої номери, об'єкти і переваги, що дозволить гостям отримати реалістичне уявлення про готель та стимулювати їх до бронювання.
Збір даних та відгуків	Використання віртуальної реальності також може бути корисним для збору даних та отримання відгуків від гостей. Гості можуть надавати свої коментарі та враження про використання віртуальної реальності, що допоможе готелю вдосконалити свої послуги та відповідати потребам гостей.

Впровадження віртуальної реальності для туристів у готелі Hilton у м. Київ дозволить покращити туристичний досвід, забезпечити більшу залученість гостей та створити унікальну атмосферу, яка відрізнятиме готель від конкурентів.

Використання інтерактивних технологій, таких як екрани-тачскріни або проєкційні екрани, для покращення комунікації з гостями та забезпечення додаткових розважальних послуг.

Використання інтерактивних технологій, таких як екрани-тачскріни або проєкційні екрани, може допомогти готелю Hilton у м. Київ покращити комунікацію з гостями та забезпечити додаткові розважальні послуги.

Наприклад, у готелі можуть бути встановлені екрани-тачскріни на рецепції, які дозволять гостям швидко та зручно здійснювати операції, такі як реєстрація, вибір номеру, оформлення послуг тощо. Також, на таких екранах можуть бути розміщені інформаційні матеріали про готель та місто, карти, прогноз погоди, новини тощо.

Крім того, у лобі готелю можуть бути встановлені проєкційні екрани, які можуть використовуватись для створення атмосфери релаксу та розваг. На таких екранах можуть бути відтворені природні краєвиди, мультимедійні історії про місто, відео з розважальними програмами тощо.

Крім того, інтерактивні технології можуть допомогти готелю пропонувати додаткові розважальні послуги для своїх гостей. Наприклад, у номерах готелю можуть бути встановлені телевізори з доступом до онлайн-стрімінгових сервісів та ігор. Також, у готелі можуть бути створені інтерактивні ігрові зони для дітей та дорослих.

Використання інтерактивних технологій може також допомогти готелю збирати дані про поведінку гостей та їхній відгук на послуги готелю. Ці дані можуть використовуватись для покращення послуг готелю та приваблення нових гостей.

У готелі Hilton у м. Київ вже є деякі інтерактивні технології, такі як телевізори з доступом до інтернету та онлайн-стрімінгових сервісів, а також мобільний додаток для замовлення послуг та отримання інформації про готель. Проте, додаткове використання інтерактивних технологій може допомогти готелю покращити якість обслуговування та забезпечити більш високий рівень задоволеності гостей.



Для реалізації цих інновацій готелю необхідно буде провести аналіз потреб гостей та їхнього сприйняття інтерактивних технологій. Також, буде потрібно забезпечити якісне зв'язок між всіма системами та пристроями готелю, щоб забезпечити їх ефективну роботу.

Крім того, для успішної імплементації інтерактивних технологій необхідно забезпечити навчання персоналу готелю, щоб вони могли вміло використовувати нові технології та надавати професійну допомогу гостям у використанні цих технологій.

В цілому, використання інтерактивних технологій може допомогти готелю Hilton у м. Київ створити більш комфортне та приємне середовище для своїх гостей, покращити якість обслуговування та збільшити рівень задоволеності гостей.

Усі ці інноваційні аспекти можуть бути успішно впроваджені у внутрішнє середовище готелю Hilton у м. Київ та допомогти збільшити конкурентоспроможність та задоволення гостей.

## **2.2. Ефективність пропозицій покращення внутрішнього середовища готелю**

Розглянемо кожен з пропозицій покращення внутрішнього середовища готелю Hilton у м. Київ детальніше і оцінимо їх ефективність:

- використання технологій для автоматизації процесів обслуговування гостей:

Ця пропозиція може бути дуже ефективною, оскільки автоматизація процесів обслуговування гостей допоможе знизити час очікування на реєстрацію та забезпечить більш швидке та зручне замовлення послуг. Крім того, це дозволить готелю зменшити витрати на персонал та забезпечити більш точне та швидке оброблення даних;

- використання інтерактивних технологій:

Ця пропозиція може стати ефективною, оскільки інтерактивні технології дозволяють створювати унікальний досвід для гостей та забезпечують додаткові можливості для розваг та спілкування. Крім того, такі технології можуть забезпечити готелю додаткові джерела прибутку через рекламу та продаж спеціальних послуг.

- впровадження екологічної політики:

Ця пропозиція може бути ефективною, оскільки зменшення використання пластикових матеріалів та використання енергозберігаючих технологій дозволяє готелю зменшити свій вплив на довкілля та забезпечити більш стійкий бізнес. Більшість клієнтів звертає увагу на екологічні питання, тому готель, який прагне бути екологічною організацією, може привернути більше клієнтів та підвищити свою конкурентоспроможність.

Введення екологічної політики може також збільшити рейтинг готелю серед екологічно свідомих клієнтів, що може забезпечити більше бронювань та збільшення прибутку. Крім того, відмова від пластикових матеріалів, таких як одноразові стакани та прибори, може допомогти зменшити негативний вплив на довкілля та підвищити імідж готелю.

- розвиток програм лояльності для гостей:

Розвиток програм лояльності для гостей, які включають в себе інноваційні можливості, такі як програми з використанням штучного інтелекту для персоналізації обслуговування, може сприяти збільшенню кількості повторних відвідувань та збільшенню лояльності клієнтів.

Наприклад, програма лояльності, яка пропонує індивідуальні знижки та персоналізовані пропозиції залежно від переважних вимог клієнта, може підвищити задоволеність гостей та забезпечити більшу лояльність до готелю.

Також, програми лояльності з можливістю бронювання номерів та послуг онлайн можуть сприяти збільшенню кількості бронювань.

Крім того, програми лояльності можуть стати ефективним інструментом для збільшення повторних візитів гостей і збільшення відсотка повернення клієнтів. Інноваційні можливості, такі як використання штучного інтелекту



для персоналізації обслуговування, можуть зробити програми лояльності більш привабливими та ефективними. Наприклад, використання алгоритмів машинного навчання для аналізу даних про попередні візити та побажання гостей може допомогти забезпечити персоналізоване обслуговування та зробити візит гостя більш комфортним та приємним.

- інноваційні дизайнерські рішення:

Інноваційні дизайнерські рішення можуть допомогти зробити готель більш привабливим та запам'ятовувачим. Використання унікальних архітектурних елементів та інтер'єрів може надати готелю відмінний образ та допомогти привернути увагу гостей. Окрім того, інноваційний дизайн може підвищити ефективність використання простору та забезпечити комфортні умови перебування для гостей.

Концепція дизайну може бути ключовим фактором, що привертає увагу та спонукає гостей обрати готель Hilton у м. Київ. Інноваційні рішення у дизайні, такі як неочікувані форми, візуальні ефекти, яскраві кольорні рішення або використання нових матеріалів, можуть створювати запам'ятовуючу та приємну атмосферу для гостей.

Також, інноваційний дизайн може стати приводом для більшого поширення інформації про готель у соціальних мережах та збільшення кількості позитивних відгуків. Це може збільшити вплив реклами в мережі, а також забезпечити додаткові можливості для маркетингу готелю на місцевому та міжнародному рівнях.

Більш приємне та запам'ятовуюче внутрішнє середовище готелю може сприяти також покращенню емоційного стану гостей, що, в свою чергу, може вплинути на рівень задоволення та лояльності до готелю. Це може збільшити кількість повторних відвідувань готелю Hilton у м. Київ та стимулювати гостей до рекомендацій серед своїх знайомих та колег.

Отже, інноваційний дизайн може забезпечити позитивний вплив на імідж готелю, збільшити кількість бронювань та задоволення гостей, а також

покращити маркетингові можливості готелю в соціальних мережах та на різних майданчиках.

Загалом, використання інновацій може значно покращити якість обслуговування та збільшити конкурентоспроможність готелю Hilton у м. Київ. Однак, щоб забезпечити максимальну ефективність впровадження цих інновацій, необхідно враховувати потреби та побажання гостей та впроваджувати інновації, які найбільше відповідають їх очікуванням та потребам.

Розрахуємо економічний ефект від використання дронів та впровадження віртуальної реальності. Для початку визначимо вартість даних поліпшень:

Таблиця 2.3

**Вартість впровадження дронів та віртуальної реальності в готель Hilton Kyiv**

Елемент витрат	Вартість, грн.
Закупівля дронів (4 шт.) DJI Mavic 2 enterprise advanced	1 060 000 грн.
Навчання персоналу управління дронами	100 000 грн.
Закупівля окулярів віртуальної реальності (10 шт.) Oculus Quest 2 256 ГБ	406 650 грн.
Перепрограмування окулярів	200 000 грн.
Навчання персоналу управління окулярами	100 000 грн.
Загальна вартість	1 866 650 грн.

Отже, для реалізації визначених заходів необхідно витратити 1 866 650 грн. та 2-3 місяців для повного налагодження закупленого обладнання та навчання персоналу використовувати дане обладнання. Економічний ефект від впровадження даних заходів продемонстрований у табл. 2.4.



Таблиця 2.4

### Економічний ефект від впровадження запропонованих заходів у готелі Hilton Kyiv

Стаття	Сума, тис. грн.
Чистий дохід у 2021 році	39 181
Собівартість у 2021 році	29 718
Валовий прибуток у 2021 році	9 463
Вартість запропонованих заходів	1866,7
Собівартість у плановому періоді	31 584,7
Чистий дохід у плановому періоді	52 276,4
Валовий прибуток у плановому періоді	26 358,3

Економічний ефект від впровадження запропонованих заходів у готелі Hilton Kyiv збільшують валовий прибуток. Таким чином, запропоновані заходи майже втричі прибуток готелю за рахунок здорожчання номерного фонду та запровадження додаткових послуг. Дані заходи зможуть чистий фінансовий результат зробити прибутковим, що свідчить про високий ступінь ефективності запропонованих заходів.

## ВИСНОВКИ

Готель Hilton у м. Києві є одним з найкращих готелів у столиці України, що знаходиться в історичному центрі міста поруч з основними визначними місцями та бізнес-центрами.

У готелі є 262 номери різних категорій, включаючи стандартні номери, люкси та президентський люкс, які оснащені всіма сучасними зручностями, включаючи кондиціонери, телевізори з плоским екраном, безкоштовний Wi-Fi, сейфи та мінібари.

У готелі є також спа-центр та фітнес-центр, де можна розслабитися після напруженого дня та зберегти своє здоров'я та форму. Спа-центр пропонує різноманітні процедури та масажі, а фітнес-центр оснащений сучасним обладнанням для занять спортом.

Наявність у готелі таких гарантій, як міжнародна готельна мережа, є додатковим стимулом для того, щоб обрати Hilton Kiev для проживання під час відвідин міста. Також це забезпечує гостям мережі Hilton Hotels & Resorts знижки та привілеї в будь-якому з готелів мережі по всьому світу, що може бути вигідним для частого подорожуючих.

Hilton Kyiv можна вважати одним з лідерів готельного ринку м. Києва та України в цілому, оскільки він займає четверту позицію серед п'ятизіркових готелів столиці за результатами опитування відвідувачів сайту <http://www.booking.com/> та 6 місце серед 25 кращих готелів України у рейтинги сайту про подорожі;. Серед 150 готелів Києва, які оцінював «TripAdvisor», готель Hilton Kyiv знаходиться на позиції номер 2. Інновації можуть бути важливим інструментом для поліпшення якості обслуговування та збільшення конкурентоспроможності готелю. У готелі Hilton у м. Київ можуть бути реалізовані різноманітні інноваційні аспекти, зокрема:

1. Використання технологій для автоматизації процесів обслуговування гостей. Наприклад, встановлення автоматичних стійок для реєстрації гостей



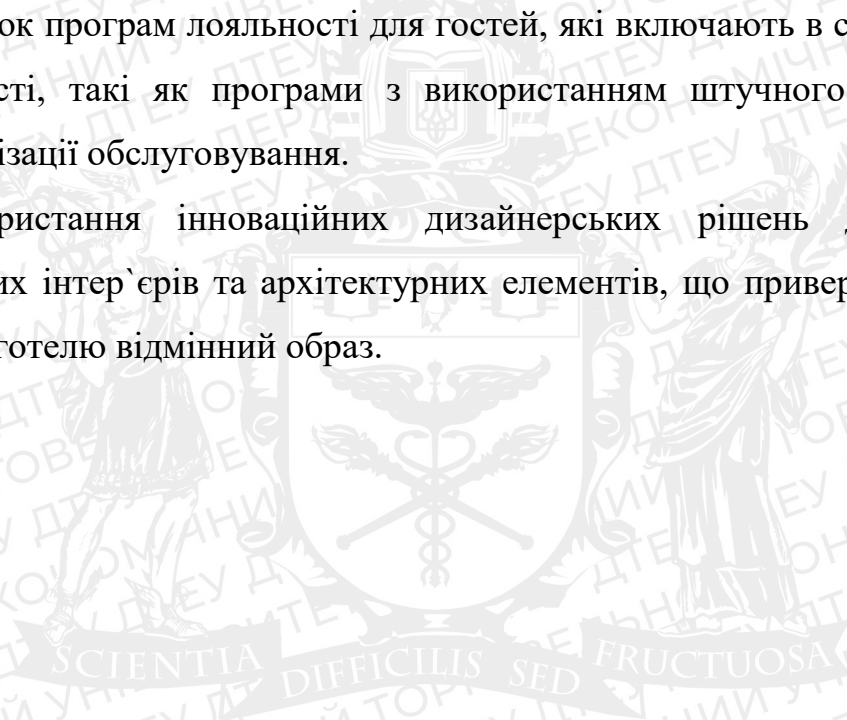
або використання мобільних додатків для замовлення послуг та оплати рахунку.

2. Використання інтерактивних технологій, таких як екрани-тачскріни або проєкційні екрани, для покращення комунікації з гостями та забезпечення додаткових розважальних послуг.

3. Впровадження екологічної політики, зокрема зменшення використання пластикових матеріалів та використання енергозберігаючих технологій.

4. Розвиток програм лояльності для гостей, які включають в себе інноваційні можливості, такі як програми з використанням штучного інтелекту для персоналізації обслуговування.

5. Використання інноваційних дизайнерських рішень для створення унікальних інтер'єрів та архітектурних елементів, що привертають увагу та надають готелю відмінний образ.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балабанова Л.В., Холод В.В. Стратегічне маркетингове управління конкурентоспроможністю підприємств: навч. посібник. К.: ВДПрофесіонал, 2016. 448 с.
2. Беленький П.Ю. Дослідження проблем конкурентоспроможності. Вісник НАН України. 2007. № 5. С. 9–18.
3. Ганич Н. Готельне господарство львівської області: сучасний стан та шляхи оптимізації розвитку. Вісник Львівського університету. Серія міжнародні відносини. 2012. Випуск 29. Ч.1.С. 24-30.
4. Гірняк Л.І., Мосінг М.-Т.В. Розвиток готельного господарства у Львові: тенденції та перспективи. Інновації в управлінні асортиментом, якістю та безпекою товарів і послуг: матеріали V міжнар. наук.-практ. конф., м. Львів, 7 грудня 2017 р. Львів, 2017. С. 297-299.
5. Гнаткович О.Д., Оленчин Ю.Ю., Простоніс Н.Ю. Конкурентна стратегія готельного господарства м. Львова. Приазовський економічний вісник. 2019. № 5 (16). С. 138-143
6. Головка-Марченко І.С. Сучасні підходи до розуміння сутності поняття «конкурентоспроможність підприємства». Вісник економіки транспорту і промисловості. 2013. № 43. С. 67–73.
7. Готель «Hilton Kyiv». Київ Цифровий. URL: <https://guide.kyivcity.gov.ua/places/hilton-kyiv>
8. Готель Hilton Kyiv – Київ. URL: <https://hilton-kyiv-hotel-kyiev.hotelmix.com.ua/>
9. Готельно-ресторанний та туристичний бізнес: реалії і перспективи [Електронне видання] : тези доповідей VI Всеукр. студ. наук. конф. (Київ, 25 березня 2020 р.) / відп. ред. А. А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2020. 318 с.
10. Довгань Л. Є., Каракай Ю. В., Артеменко Л. П. Стратегічне управління :навч. посіб. вид. 2-ге. К. : ЦУЛ, 2011. 440 с.



11. Квадрокоптер DJI Mavic 2 enterprise advanced. URL: [https://secur.ua/ru/kvadrokopter-mavic-2-enterprise-advanced-open000033801.html?utm\\_campaign=Sales\\_PMax\\_Kyiv\\_test&utm\\_term=&utm\\_source=google&utm\\_medium=cpc&gclid=EAIAIQobChMI4Pz6J6f\\_wIVywj7Ch0klAQ3EAQYAiABEgI3U\\_D\\_BwE](https://secur.ua/ru/kvadrokopter-mavic-2-enterprise-advanced-open000033801.html?utm_campaign=Sales_PMax_Kyiv_test&utm_term=&utm_source=google&utm_medium=cpc&gclid=EAIAIQobChMI4Pz6J6f_wIVywj7Ch0klAQ3EAQYAiABEgI3U_D_BwE)
12. Кліменко І. М. Генезис сутності та трактування поняття конкурентоспроможності підприємства. Економічний вісник університету. 2016. № 31 (1). С. 143–150.
13. Мальська М. П., Кізима В.Л., Жук І.З. Організаційно-економічний механізм управління сфери готельного господарства в Україні: монографія. Львів : «Ліша-Прес», 2016. 215 с.
14. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
15. Мальська М.П., Кізима В.Л., Мункачій І.З. Адаптація підприємств індустрії гостинності до вимог зовнішнього середовища. Економіка. Управління. Інновації. Випуск №1(22), 2018. URL: <https://geography.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/07/Malska-Kizyma-Munkachiy-Adaptatsiia-pidpr-2018.pdf>
16. Мальська М.П., Пандяк І.Г., Занько Ю.С Організація готельного обслуговування: підручник. Київ: Знання, 2011. 366 с
17. Мельник І. М., Бабійчук Р. І. Суть та види стратегій підприємств готельно-ресторанного господарства. Матеріали V Міжнародної науковопрактичної конференції «Інновації в управління асортиментом, якістю та безпекою товарів і послуг» (м. Львів, 7 грудня 2017 р.). 2017. С. 304-307.
18. Міщенко А. П. Стратегічне управління : навч. посіб. К. : Центр навч. л-ри, 2004. 336 с
19. Ненно І.М., Рудінська О.В., Бушняк Т.І. Сучасні тенденції класифікації послуг та інноваційного розвитку готельних підприємств. Економіка та управління підприємствами. 2019. №3. С.211-216.

20. Окуляри віртуальної реальності Oculus Quest 2 256 ГБ Автономна віртуальна гарнітура Білий Новий. URL:

[https://domopolis.ua/c10473/c11738/c11752/p1184751?gclid=EA1aIQobChMI8f2dnZ-f\\_wIVAgd7Ch1DSAzOEaQYAiaABEgLf6fD\\_BwE](https://domopolis.ua/c10473/c11738/c11752/p1184751?gclid=EA1aIQobChMI8f2dnZ-f_wIVAgd7Ch1DSAzOEaQYAiaABEgLf6fD_BwE)

21. Олексин І. І. Управління процесом обслуговування в підприємстві готельного господарства. Вісник Хмельницького національного університету. 2010. № 1. Т. 2. С. 55-58.

22. Пандяк І.Г. Готельне господарство Львова: історичні передумови, сучасний стан, тенденції розвитку. Вісник Львівського університету. Серія географічна. 2014. Випуск 47. С. 209-216.

23. Сегеда І. В. Підходи до вдосконалення управління розвитком готельного господарства регіону. Бізнес Інформ. 2018. № 4. С. 445-454.

24. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка готельного господарства і туризму: навч. посіб. Київ. Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. 179 с.

25. Ущипівська О.М., Романів О.Я. Аналіз конкурентного середовища та шляхи підвищення конкурентоспроможності готелю Hilton Kyiv. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/01/391.pdf>

26. Стратегічне управління готельними підприємствами в умовах глобалізації: монографія. /за заг. ред. проф. В. М. Зайцевої. Запоріжжя: ЗНТУ, 2018. 120 с.

27. Hilton Kyiv. Booking. URL: <https://www.booking.com/hotel/ua/hilton-kyiv.uk.html>

28. Hilton Kyiv. Planet of Hotels. URL: <https://planetofhotels.com/uk/ukrayina/kiyiv/hilton-kyiv>

29. Hilton Kyiv. URL: <https://www.hilton.com/en/hotels/kbphihi-hilton-kyiv/>



## ДОДАТКИ

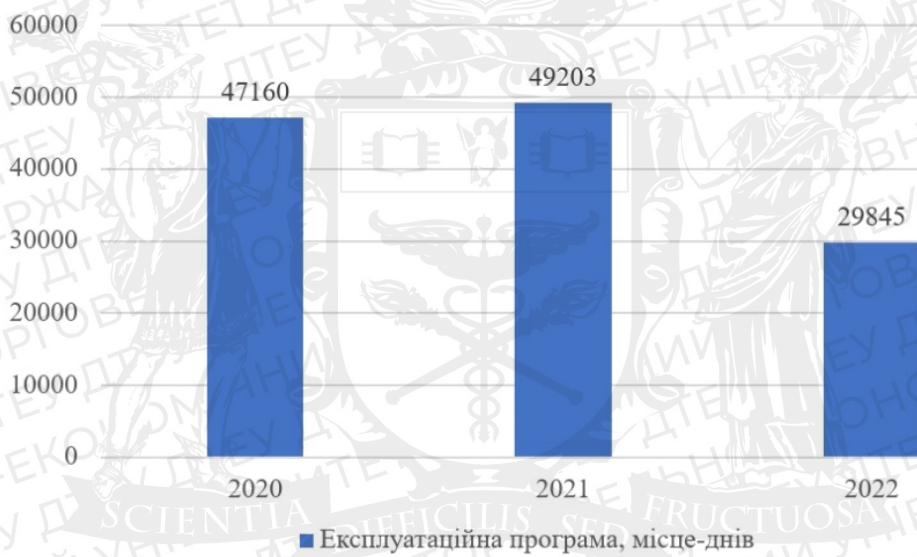
**Таблиця 1.1 Цінова політика готелю Hilton Kyiv**

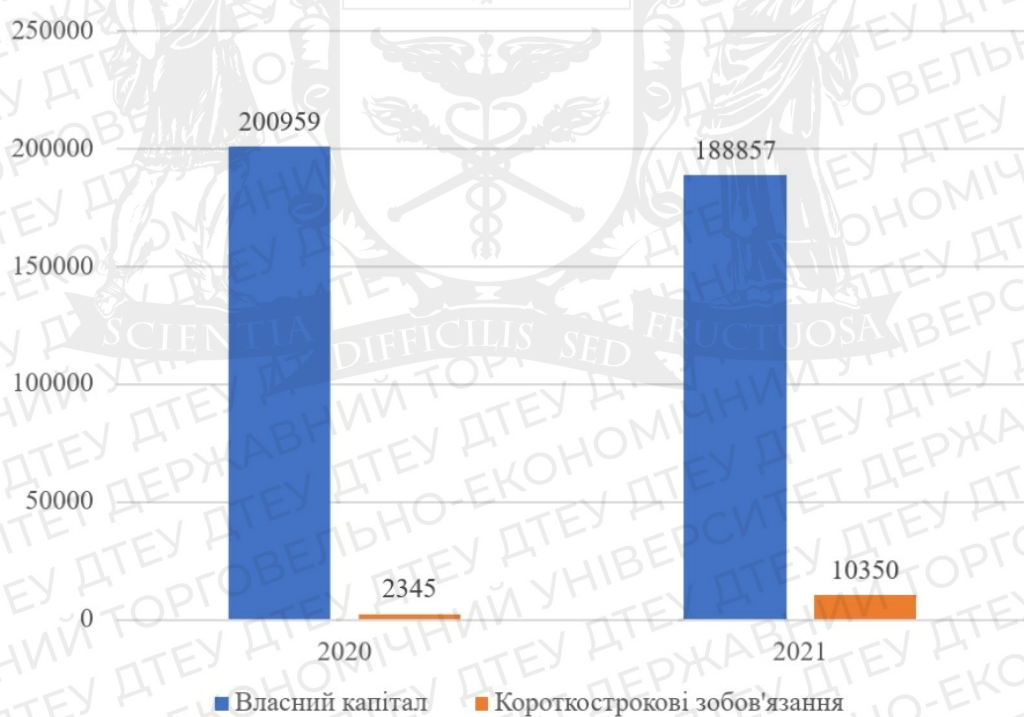
Номер	Розмір м2	Ліжка	Сніданок	Вартість, грн.
Номер з двома односпальними ліжками	30	2 односпальні ліжка	Не включено	11270
Номер з двома односпальними ліжками	30	2 односпальні ліжка	Включено	13269
Гостьовий номер з ліжком розміру «king-size»	30	1 Ліжко King Size	Не включено	11790
Гостьовий номер з ліжком розміру «king –size»	30	1 Ліжко King Size	Включено	13788
King Deluxe Room	42	1 Ліжко King Size	Не включено	12669

King Deluxe Room	42	1 Ліжко King Size	Включено	14667
Номер Делюкс з ліжком розміру «king-size»	42	1 Ліжко King Size	Не включено	12829
Номер Делюкс з ліжком розміру «king-size»	42	1 Ліжко King Size	Включено	14827
Executive Premium King Room Lounge Access	30	1 Ліжко King Size	Не включено	15387
Executive Premium King Room Lounge Access	30	1 Ліжко King Size	Включено	17385
Представницький номер з ліжком розміру «king-size»	30	1 Ліжко King Size	Не включено	15547
Представницький номер з ліжком розміру «king-size»	30	1 Ліжко King Size	Включено	17545
Представницький номер з ліжком	42	1 Ліжко King Size	Не включено	16945

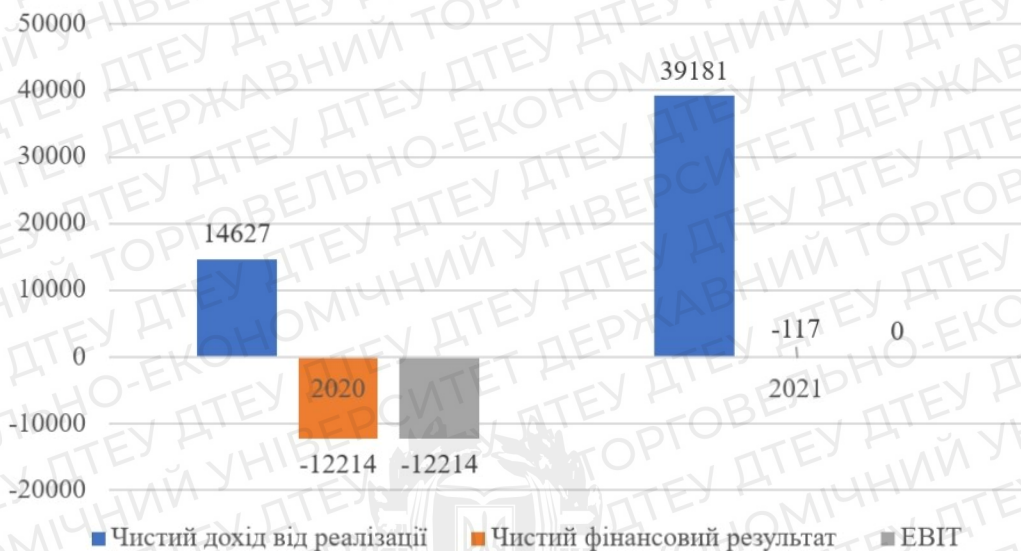


розміру «king-size» у кутовій частині будівлі				
Представницький номер з ліжком розміру «king-size» у кутовій частині будівлі	42	1 Ліжко King Size	Включено	18904









**Переваги використання дронів для слідкування за територією готелю Hilton у м. Київ. Таблиця 2.1**

Перевага	Характеристика
Безпека	Дрони можуть забезпечувати нагляд та моніторинг з висоти, що дозволяє охороняти зовнішню територію готелю. Вони можуть виявляти потенційні загрози безпеці, такі як незаконне проникнення або підозрілу активність, та сповіщати охорону для подальшої реакції.
Виявлення пошкоджень та проблем	Дрони можуть проводити регулярний огляд території готелю, включаючи парковку, сади, дахи та інші області. Це допомагає виявляти пошкодження, засмічення або несправності, такі як розбите освітлення чи системи поливу. Такий ранній виявлення дозволяє швидко реагувати та усувати проблеми,

	що покращує зовнішній вигляд готелю та забезпечує безпеку гостей та персоналу.
Маркетинг та реклама	Використання дронів для зйомки видових краєвидів готелю та його оточення може слугувати як потужний інструмент маркетингу та реклами. Відео та фотографії, зняті з висоти, надають можливість гостям побачити готель з нових ракурсів, відкриваючи його привабливість та переваги.
Події та заходи	Дрони можуть використовуватись для фіксування та документування спеціальних подій та заходів, які проводяться на відкритій території готелю. Вони можуть зняти панорамні фото чи відео, а також забезпечити ефектні повітряні кадри, які створюють незабутні спогади для учасників та гостей.

### Переваги використання віртуальної реальності для туристів готелю

#### Hilton у м. Київ. Таблица 2.2

Віртуальні екскурсії	Гості готелю зможуть відвідати віртуальні екскурсії по популярних визначних місцях міста, таких як історичні пам'ятки, музеї, парки та інші туристичні об'єкти. Завдяки віртуальній реальності вони зможуть відчувати атмосферу цих місць, дослідити їх детальніше та отримати нові знання, не виходячи з номерів готелю. Це
----------------------	--



	розширити їх можливості для освоєння міста та збагачення культурного досвіду.
Віртуальні подорожі	Гості зможуть зануритися в віртуальні світи та відвідати інші місця або країни, які вони можуть бажати побачити. Вони матимуть можливість відчувати атмосферу та красу екзотичних місць, навіть якщо фізично не знаходяться там. Це дасть гостям унікальний досвід подорожі та розважить їх.
Віртуальна реальність в ресторани	Гості зможуть використовувати віртуальну реальність, щоб отримати передсмак ресторанного досвіду або інших закладів безпосередньо з номерів готелю. Вони можуть переглядати меню, роздивлятися інтер'єри та навіть спробувати віртуальні дегустації. Це дозволить гостям заздалегідь ознайомитися з вибором та створить більш особливий та пам'ятний досвід усім відвідувачам.
Реклама та маркетинг	Використання віртуальної реальності може стати потужним інструментом для просування готелю та його послуг. Готель може створювати вражаючі віртуальні тури, показуючи свої номери, об'єкти і переваги, що дозволить гостям отримати реалістичне уявлення про готель та стимулювати їх до бронювання.
Збір даних та відгуків	Використання віртуальної реальності також може бути корисним для збору даних та отримання відгуків від гостей. Гості можуть

	надавати свої коментарі та враження про використання віртуальної реальності, що допоможе готелю вдосконалити свої послуги та відповідати потребам гостей.
--	---

Таблиця 2.3

**Вартість впровадження дронів та віртуальної реальності в готель Hilton Kyiv**

Елемент витрат	Вартість, грн.
Закупівля дронів (4 шт.) DJI Mavic 2 enterprise advanced	1 060 000 грн.
Навчання персоналу управління дронами	100 000 грн.
Закупівля окулярів віртуальної реальності (10 шт.) Oculus Quest 2 256 ГБ	406 650 грн.
Перепрограмування окулярів	200 000 грн.
Навчання персоналу управління окулярами	100 000 грн.



Загальна вартість	1 866 650 грн.
-------------------	----------------

Таблиця 2.4

**Економічний ефект від впровадження запропонованих заходів у готелі Hilton Kyiv**

Стаття	Сума, тис. грн..
Чистий дохід у 2021 році	39 181
Собівартість у 2021 році	29 718
Валовий прибуток у 2021 році	9 463
Вартість запропонованих заходів	1866,7
Собівартість у плановому періоді	31 584,7
Чистий дохід у плановому періоді	52 276,4

Валовий прибуток у плановому періоді	26 358,3
---	----------

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Звіт про фінансовий стан Hilton Kyiv, тис. грн.

Назва показника	2021	2020
Нематеріальні активи	0	1
первісна вартість	163	163
накопичена амортизація	163	162
Незавершені капітальні інвестиції	49	67
Основні засоби	187854	190607
первісна вартість	248625	248970
знос	60771	58363
I.Всього необоротних активів	187903	190675
Запаси	368	634
Виробничі запаси	277	413
Товари	91	221
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1580	983
з бюджетом	126	615
у тому числі з податку на прибуток	125	0
Інша поточна дебіторська заборгованість	101	715
Гроші та їх еквіваленти	7913	8139
Готівка	126	487
Рахунки в банках	7763	7641
Витрати майбутніх періодів	965	978
Інші оборотні активи	251	565
II.Всього оборотних активів	11304	12629
БАЛАНС	199207	203304

Зареєстрований (пайовий капітал)	206929	206929
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	-18072	-5970
I.Всього власного капіталу	188857	200959
II.Всього довгострокових зобов'язань і забезпечень	0	0
товари, роботи, послуги	512	234
розрахунками з бюджетом	2528	270
розрахунками зі страхування	816	142



розрахунками з оплати праці	4584	809
Інші поточні зобов'язання	1910	890
ІІІ.Всього поточних зобов'язань і забезпечень	10350	2345
<b>БАЛАНС</b>	<b>199207</b>	<b>203304</b>

## Додаток Б

### Звіт про фінансові результати HiltonKyiv, тис. грн.

Назва показника	2020	2021
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	14627	39181
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	17606	29718
Валовий: прибуток	0	9463
Валовий збиток	2979	0
Інші операційні доходи	137	77
Адміністративні витрати	3762	3936
Витрати на збут	3604	5516
Інші операційні витрати	2003	51
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	0	37
Фінансовий результат від операційної діяльності: збиток	12211	0
Інші доходи	0	4
Інші витрати	3	0
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	0	41
Фінансовий результат до оподаткування: збиток	12214	0
Витрати (дохід) з податку на прибуток	0	158
Чистий фінансовий результат: прибуток	0	0
Чистий фінансовий результат: збиток	12214	117