

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-6>

УДК 640.41

ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ЛАНЦЮГІВ В УКРАЇНІ

FEATURES OF THE FUNCTIONING OF HOTEL CHAINS IN UKRAINE

Андренко Ірина Борисівна

кандидат економічних наук, доцент,
Харківський національний університет міського господарства
імені О.М. Бекетова

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4530-9445>

Шестірко Анастасія Андріївна

магістр,
Харківський національний університет міського господарства
імені О.М. Бекетова

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3379-5586>

Andrenko Iryna, Shestirko Anastasiia

O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv

В роботі розглянуто основні існуючі підходи сучасних науковців до визначення поняття «готельний ланцюг». За результатами аналізу даних сайтів готельних ланцюгів досліджено особливості функціонування національних ланцюгів України – Premier Hotels and Resorts, Reikartz Hotel Group та Ribas Hotels Group, а також світових ланцюгів, які здійснюють діяльність на ринку послуг розміщення України – Radisson Hotels, Holiday Inn. Інформацію, що характеризує національні ланцюги, що функціонують в Україні досліджено, проаналізовано та згруповано у вигляді схем, де наочно подано узагальнюючу інформацію про кожен з національних ланцюгів: заклади; розташування; концепцію закладу; послуги; а також рівень та бренди, для тих ланцюгів, котрі їх виділяють. Зроблено висновки щодо наявності в Україні готельних ланцюгів, що забезпечують високий рівень обслуговування, впровадження спеціалізації ланцюгів та залучення на ринок світових готельних ланцюгів.

Ключові слова: готельний ланцюг, національний готельний ланцюг, заклади розміщення, готелі, сервіс.

Hotel chains, which are a significant segment of the world's hospitality industry, which have established high standards of customer service and specific features, have covered a significant segment of the hotel services market in Ukraine as well. At the same time, international hotel chains entered the hotel market of Ukraine, and national hotel chains were also founded. Therefore, for the further development of the country's hotel business and the development of recommendations for individual accommodation establishments, it is necessary to take into account the presence of competition in the form of hotel chains, which determines the relevance of the study. The purpose of the article is to analyze the peculiarities of the functioning of international and national hotel chains on the territory of Ukraine, as well as their impact on the hotel business. The work examines the main existing approaches of modern scientists to the definition of the concept of "hotel chain". Based on the results of the data analysis of hotel chain sites, the peculiarities of the functioning of national chains of Ukraine – Premier Hotels and Resorts, Reikartz Hotel Group and Ribas Hotels Group, as well as global chains operating in the market of accommodation services of Ukraine – Radisson Hotels, Holiday Inn, were investigated. The information characterizing the national chains operating in Ukraine has been researched, analyzed and grouped in the form of diagrams, which visually summarize information about each of the national chains: establishments; Location; concept of the institution; services; as well as level and brands, for those chains that allocate them. Conclusions were made regarding the presence of hotel chains in Ukraine that provide a high level of service, the introduction of chain specialization and the attraction of global hotel chains to the market. The conducted study of the peculiarities of the functioning of hotel chains in Ukraine and the obtained work results can be applied in practice to determine the possibilities and ways of joining a separate hotel establishment to a functioning hotel chain and increasing its competitiveness in the hotel services market of Ukraine. Generalized information about national hotel chains can be used both in the process of training future specialists and for further research by scientists.

Keywords: hotel chain, national hotel chain, accommodation, hotels, service.

Постановка проблеми. Готельні ланцюги мають велике значення у розвитку індустрії гостинності України, оскільки мають встановлені стандарти обслуговування клієнтів та специфічні риси, розвиваючись протягом століть як важливий елемент у економічній діяльності та охоплюючи великий сегмент ринку готельних послуг та великі фінансові потоки. На готельний ринок України зайшли світові готельні ланцюги й також були засновані національні готельні ланцюги. Тому для подальшого розвитку готельного бізнесу країни та розробки рекомендації для окремих закладів розміщення потрібно враховувати наявність конкуренції у вигляді готельних ланцюгів що визначає актуальність дослідження.

Ринок закладів розміщення України, зокрема окремі питання діяльності готельних ланцюгів розглядалось у працях науковців: Безуглий І. В., Буряк Т. В., Тітомір Л. А., Жовтяк К. О., Савенко А. А. та інш. В той же час, це питання потребує подальших досліджень.

Формулювання цілей статті. Метою статті є аналіз особливостей функціонування міжнародних та національних готельних ланцюгів на території України, а також їх вплив на готельний бізнес.

Джерела інформації: відкриті джерела – сайти готельних мереж.

Виклад основного матеріалу дослідження. В сучасних реаліях у світовій індустрії гостинності відбуваються процеси інтеграції та глобалізації, результатом яких є створення та розвиток готельних ланцюгів. Науковці, які досліджують питання функціонування готельних ланцюгів, надають різні визначення поняття «готельний ланцюг».

Аналізуючи наведені вище визначення, можна сказати, що готельні ланцюги – це об'єднання готелів, які функціонують під єдиним фірмовим знаком, мають загальні ланцюгові стандарти обслуговування, яких необхідно дотримуватися, а також спільну концепцію, проводять спільну маркетингову діяльність.

У відомих готельних ланцюгів існують свої правила та стандарти, які відрізняють готелі, які входять до ланцюга, від інших. Входження до готельного ланцюга обов'язково передбачає формування високоякісних послуг та підтримання сервісу на рівнях стандартів як міжнародних, так і внутрішньомережевих.

На сьогоднішній день в Україні функціонує один з найвідоміших національних ланцюгів – Premier Hotels and Resorts. Готельний ланцюг створений у 2003 році й зараз об'єднує 14 готелів. Готель Premier Hotel Miskolc став

першим готелем мережі, який відкрився на території Європи (Угорщина), тим самим інтегруючи готельну мережу в міжнародний готельний ринок. Після початку військових дій на території України представники готельного ланцюга заявили про припинення діяльності готелю Premier Compas Hotel на території тимчасово окупованого Херсону.

Premier Hotels and Resorts є першою української готельною мережею 3–5 зірок, що дотримується єдиних стандартів якості та рівня обслуговування. Кожний готель, який належить до мережі, все одно має свої індивідуальні відмінності. Основними особливостями готельного ланцюга є затишні та зручні номери, високоякісне обслуговування, особлива кухня, велика кількість пропонованих готелями послуг.

Готелі ланцюга розташовані в різних регіонах України, а тому мають дещо відмінний один від одного спектр послуг. П'ятизірковий Готель Premier Palace Hotel у Києві має діловий ухил, пропонуючи гостям послуги ділового характеру, як-от організація конференцій та ділових заходів, оренда приміщень та апаратури, спа-послуги для відпочинку після робочого дня, спортзал з можливістю замовити послуги тренера, кейтерінг. Окрім того, готель був відкритий у 1912 році та вважається культурною спадщиною міста, а також став першим готелем в Україні, який отримав п'ять зірок [7].

Натомість Premier Resort Hotel розташований у Буковелі є апартамент-готелем, який пропонує рекреаційні послуги. Будівництво ще не завершилось, але готель проводить активну рекламну кампанію, пропонуючи придбати апартаменти у приватну власність.

Таким чином, готельний ланцюг Premier Hotels and Resorts має у своєму підпорядкуванні готелі різної спеціалізації, що надає додаткову конкурентну перевагу на ринку готельних послуг. Узагальнену характеристику ланцюга Premier Hotels and Resorts подано на рис. 1.

Reikartz Hotel Group рівня 3–4 зірки також є українським національним ланцюгом. Йому підпорядковуються 25 готелів, які носять фірмову назву Reikartz, а також 34 готелі, які носять індивідуальну назву, але входять до складу готельного ланцюга. Серед національних готельних ланцюгів Reikartz Hotel Group налічує найбільшу кількість готелів, крім того, готелі цієї мережі представлені на готельних ринках Казахстану, Німеччини, Швеції, Грузії та Узбекистану. Готелі розташовані по всій тери-

Таблиця 1

Визначення поняття «готельний ланцюг»

Визначення	Автори	Джерело
Готельні ланцюги – об'єднання декількох готельних підприємств, які належать одному власнику, мають загальне управління, виступають під одним фірмовим знаком та дотримуються єдиних стандартів високоякісного обслуговування [1, с. 114].	Ушаков Д. С.	Прикладний туроперейтинг. М: ІКЦ «МарТ», Ростов н/Д: ІЦ «Березень», 2004. С. 114.
Готельний ланцюг – група підприємств, які здійснюють колективний бізнес і перебувають під безпосереднім контролем керівництва ланцюга. Ланцюг може мати власні будинки або орендувати їх. Керівництво ланцюга має переваги при розподілі прибутку, але, у той же час, несе відповідальність за всі втрати, можливі при будь-яких (зокрема фінансових) операціях [2, с. 9].	Кабушкин Н. І., Бондаренко Г. А.	Менеджмент готелів і ресторанів: учеб. посібник. 2-е вид. Мн.: Нове знання, 2001. С. 9.
Готельний ланцюг – група готелів, об'єднаних один з одним, розглядаються як одне ціле. Характеризується загальним керівництвом, загальною концепцією просування продукту і загальною торговою маркою. Власником готельного ланцюга може бути власник готелів (приватна особа або компанія, яка набула готелі у власність), а також компанія, що уклала з готелями контракт на управління або франчайзингову угоду [3, с. 108-109].	Лісник А. Л., Маціцький І. П., Чернишов О. В. та ін.	Організація управління готельним бізнесом. Т. 1. М: Інтелектуал універсал, 2000. С. 108-109.
Готельний ланцюг являє собою групу готелів (два і більше), що мають загальне керівництво, концепцію просування продукту і торгову марку. Форми приєднання готелів до ланцюга різні. Це може бути купівля закладів розміщення готельної компанією, укладення з ними франшизних договорів або контрактів на управління [4].	Александрова А. Ю.	Міжнародний туризм: підручник. М.: Аспект Прес, 2002.
Готельний ланцюг – це певна кількість готелів, що користуються однією й тією ж назвою та фірмовим знаком, що мають певні загальні споживчі особливості і проводять спільну маркетингову діяльність. Підприємство, що управляє готельним ланцюгом, може бути його власником або співвласником, управляти ним або здійснювати нагляд за його діяльністю на основі використовуваних угод [5, с. 17].	Туровський М.	Маркетинг готельних послуг: метод. посібник. М: Фінанси і статистика, 2008. С. 17.
Готельний ланцюг – група готельних підприємств, що здійснюють колективний бізнес і перебувають під контролем керівництва ланцюга, характеризується своєю впізнаваною маркою, суворим дотриманням фірмових цінностей та найменуванням послуг, якістю обслуговування і архітектурним дизайном, незалежно від розташування готелю [6, с. 317].	Аванесова Г. А., Воронкова Л. П., Маслов В. І., Фролов А. І.	Туризм, гостинність, сервіс: словник-довідник. М.: Аспект Прес, 2002. С. 317.

торії України в ділових та курортних центрах. Найвідомішими готелями мережі є Reikartz Карпати та Reikartz Поляна (розміщується на території популярного закарпатського бальнеологічного курорту Поляна на висоті 320 м

над рівнем моря) [8]. Готелі пропонують spa-послуги, спеціалізуються на грязелікуванні та бальнеології. Присутні солярії, лікувальні масажі, апаратна фізіотерапія, сучасні методи омолодження: біоревіталізація і мезотерапія.

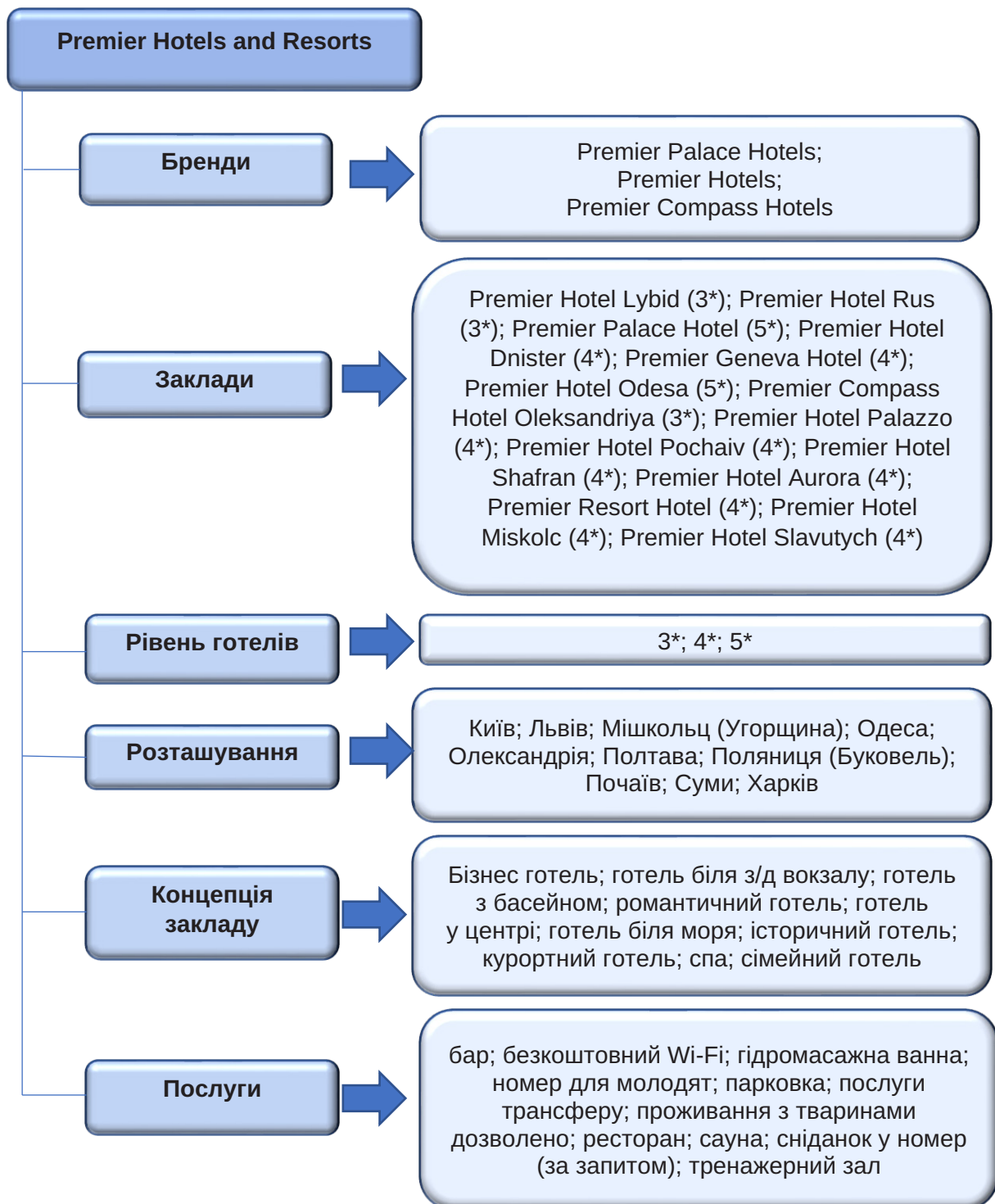


Рис. 1. Готельний ланцюг Premier Hotels and Resorts

Джерело: укладено авторами за результатами аналізу даних [7]

Оскільки готелі розташовані в гірськолижних зонах, наявний також сервіс з активного відпочинку: гірськолижні траси, екскурсійні маршрути, походи у гори з провідником.

Узагальнену характеристику ланцюга Reikartz Hotel Group подано на рис. 2, 3. Зазначимо, що окремі готелі мережі, які

заходяться у зоні бойових дій, призупинили надання послуг у зв'язку військовим станом на території України.

Порівнюючи українські мережі Premier Hotels and Resorts та Reikartz Hotel Group можна зазначити, що друга має у своєму підпорядкуванні більше готелів, розташованих



Рис. 2. Заклади готельного ланцюга Reikartz Hotel Group
 Джерело: укладено авторами за результатами аналізу даних [8]

по всій Україні, однак обидві мережі мають досить широкий спектр послуг як ділових, так і рекреаційних.

Ribas Hotels Group – мережа готелів в Одесі, Одеській області та Буковелі сьогодні пропонує гостям на вибір 10 міських, курорт-

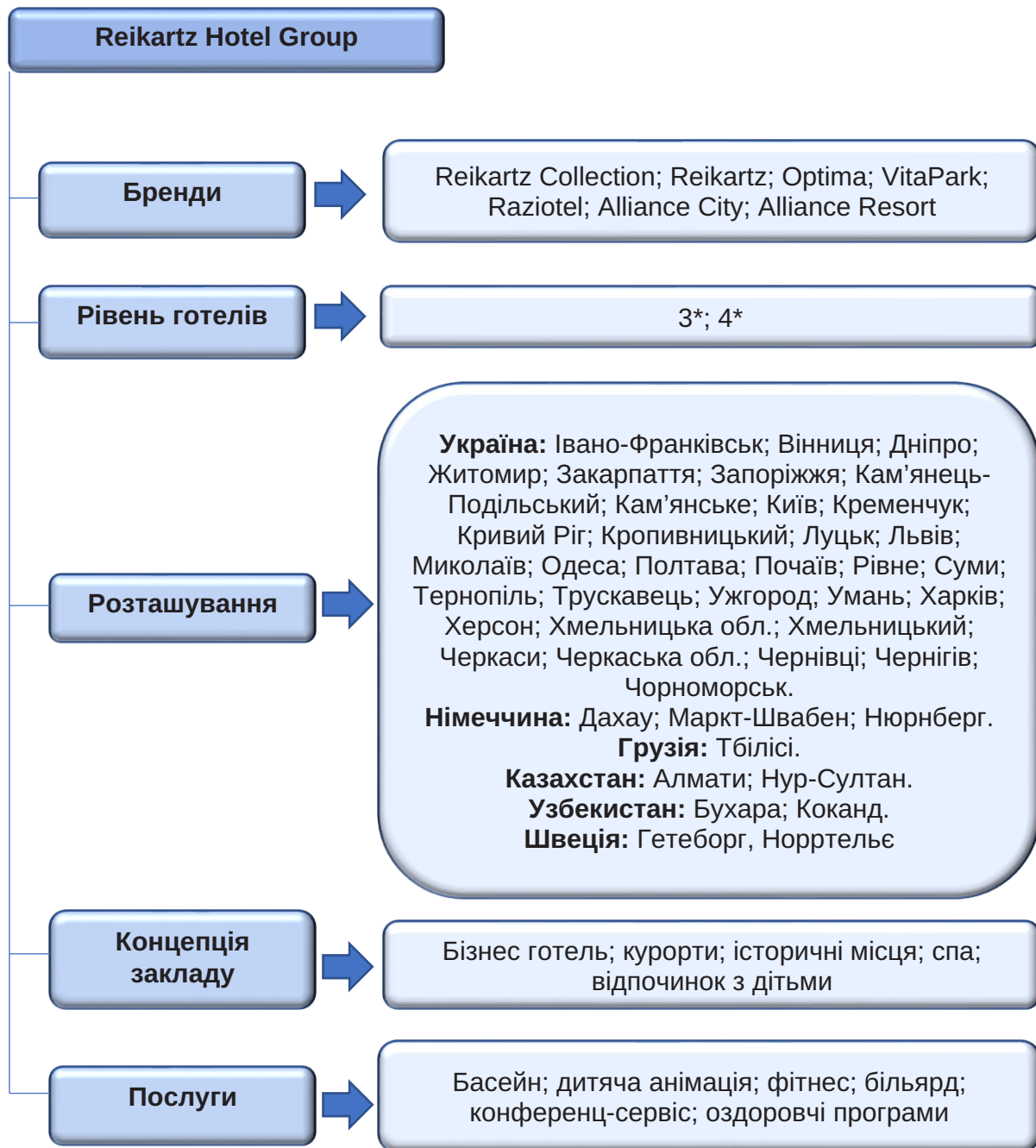


Рис. 3. Готельний ланцюг Reikartz Hotels Group

Джерело: укладено авторами за результатами аналізу даних [8]

них, міні-, апарт-, бізнес-готелів і замських клубів з номерним фондом в 260 номерів [9], забезпечує якісне, ненав'язливе обслуговування і затишну, комфортну атмосферу в кожному готелі мережі Ribas Hotels Group.

Компанія Ribas Hotels Group реалізувала свій перший готельний проект У 2012 році в Одеській області [9]. Через два роки, у 2014 році, в Одесі був запущений другий об'єкт – затишний апарт-готель Ribas. Це був офіційний старт активного розвитку

компанії. З цього року Ribas Hotels Group створює об'єкти готельної нерухомості, проводить їх реконструкцію або будівництво. Розвиває готелі категорії 3* та 4*, курортні пляжні та гірськолижні готелі, міські готелі, butik-готелі, апарт-готелі, казино-готелі. За останні 7 років в управління компанії перейшли 26 об'єктів. Ribas Hotels Group спроектувала, побудувала й запустила 6 готельних об'єктів, серед яких: гірськолижний готель Ribas Karpaty Hotel, апарт-готель WOL.121, бізнес-готелі Wall

Street Hotel by Ribas, Bossfor by Ribas, City Hotel Bortoli by Ribas тощо.

Ribas Hotels Group позиціонує як мережа українських готелів з душею, що надає не просто спальне місце, а затишний номер для спокійного відпочинку перед діловою зустріччю або після насиченого і яскравого дня, смачна їжа, конференц-сервіс, коворкінг, SPA та інші зручності.

Сервіс Ribas Hotels Group створений з важливих дрібниць – дружельності і уважності команди, вдалого розташування і просто приємної атмосфери, щоб гості залишилися задоволені проживанням та обслуговуванням в готелях, і в майбутньому поверталися знову і знову.

Узагальнену характеристику ланцюга Ribas Hotels Group подано на рис. 4.

Готельний ланцюг Radisson Hotels став першим іноземним ланцюгом, який відкрив свої готелі на території України [10]. Мережа готелів є одним з всесвітньо відомих готельних брендів, який зародився у США, поступово розвиваючись та відкриваючи нові готелі по всьому світу. Відмінною характеристикою готелів Radisson є висококласний сервіс, розкішні готелі та великі курортні комплекси. Готельний ланцюг використовує сучасні методи залучення та утримання клієнтів, роблячи їх постійними. Програма лояльності готельного ланцюга Radisson Rewards є одним з найефективніших інструментів залучення та утримання гостей. Вона має за мету накопичити бали клієнта за користування послугами готельної мережі, а згодом клієнт може витратити набрані бонуси, бронюючи номери в готелях Radisson.

На початку 2006 року в Україні був відкритий чотиризірковий готель Radisson Blu Hotel Kyiv, який на сьогоднішній день має репутацію одного з найуспішніших проектів у країні. Готель розташований в центрі міста, що робить його зручним для ділових туристів, та надає високоякісні ділові послуги: конференц-зали, організація зустрічей тощо. В той же час найпопулярнішим курортним готелем курорту Буковель є Radisson Blu Resort, який надає найрізноманітніші послуги для відпочиваючих, починаючи від трансферу з аеропорту та закінчуючи організацією гірськолижних розваг. Також готель надає пакет ділових послуг, що робить його спеціалізованим одразу у двох напрямках – курортному та діловому.

Holiday Inn – міжнародний готельний ланцюг, який також представлений на готельному

ринку України. Мережа має незмінний сервіс, який базується на чіткій взаємодії всіх структур і підтримується жорстким контролем з боку головного офісу. На рахунок готельного ланцюга безліч інновацій у готельній сфері, які дозволили вийти готелям мережі на міжнародний ринок та стати конкурентоспроможними. Саме Holiday Inn став першим готельним ланцюгом, який реалізував франшизу, вперше ввів у дію комп'ютерну систему бронювання. Відмінною особливістю готельного ланцюга є надання послуг високої якості за помірних цін. Готель Holiday Inn Kyiv знаходиться в центрі Києва, недалеко від різноманітних ресторанів, парків, торгових центрів та визначних пам'яток [11]. Підходить для роботи та відпочинку, надаючи можливість проведення конференцій, зустрічей, наявність бізнес-центру та ділового перекладача, а також безкоштовний фітнес-центр та оздоровчі послуги за додаткову плату. Всі перелічені послуги роблять готель діловим. Іншим готелем, який представляє готельний ланцюг, є Intercontinental Kyiv. Готель підходить як для ділових туристів, оскільки надає можливість проведення конференцій з професійною апаратурою, так і для туристів, які приїхали до Києва в рамках міського туризму та бажанням ознайомитися з історією, пам'ятками архітектури та кухнею міста.

Наразі головною пропозицією готелів мережі (в тому числі готелю Intercontinental Kyiv) є реалізація програми InterContinental Insider Collection з проведення унікальних ділових зустрічей та заходів, коли учасникам надається можливість в інтерактивній формі краще дізнатися про національно-культурні особливості регіону, в якому розташований готель. Програма реалізується відповідно до найвищих стандартів обслуговування, розробляється індивідуально до кожного заходу та пропонує широкий спектр послуг – від різних інтерактивних виїзних програм, орієнтованих на тимблдинг, до зустрічей із цікавими місцевими знаменитостями або надання можливості учасникам зробити внесок у соціально важливі та екологічні проекти, тим самим залучаючи нових клієнтів та підтримуючи свою конкурентоспроможність на ринку готельних послуг, який постійно змінюється та потребує нових пропозицій.

Висновки з даного дослідження. Отже, дослідивши особливості функціонування основних національних та міжнародних готельних ланцюгів в Україні, можна зробити висновки, що функціонування готельних лан-

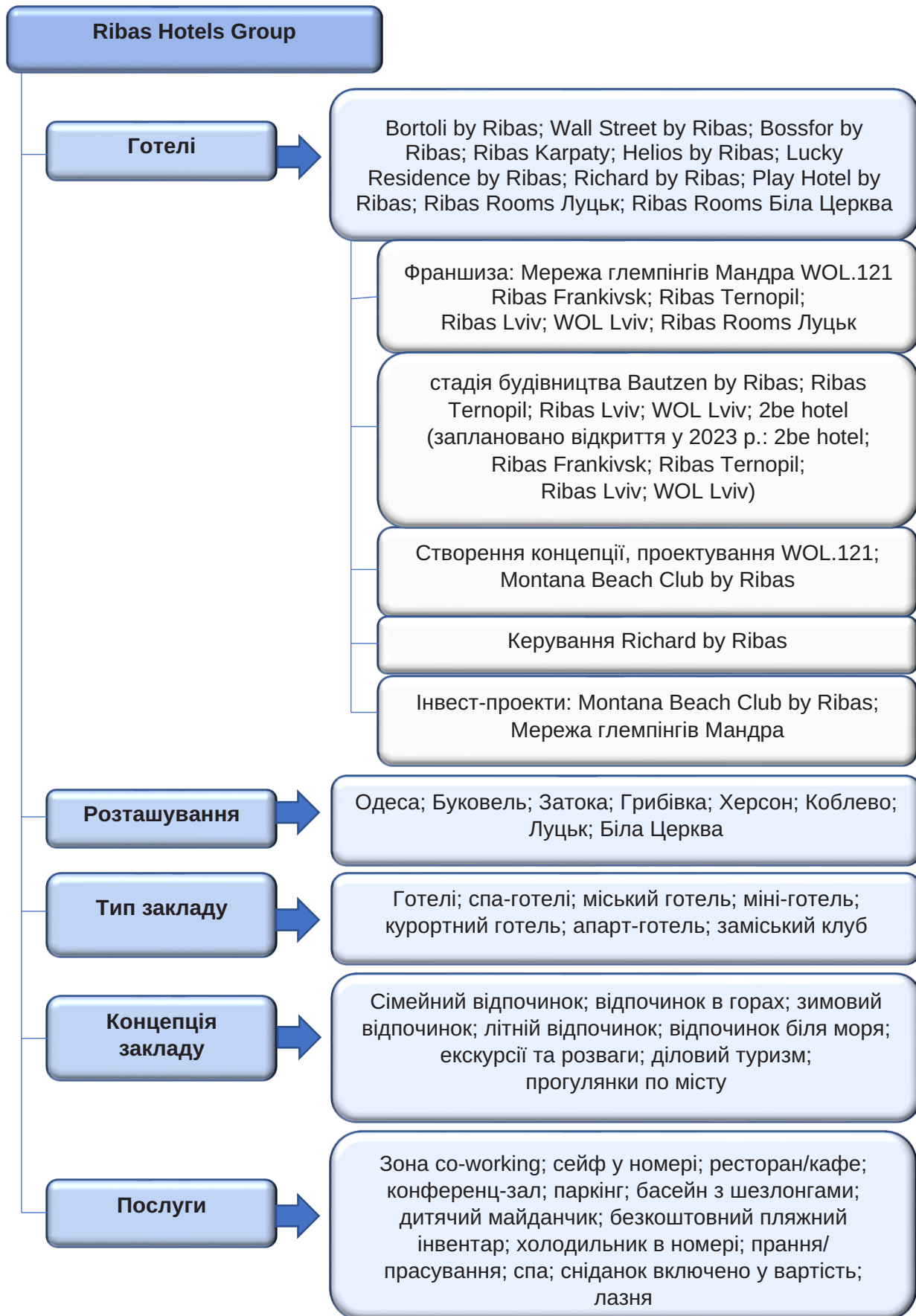


Рис. 4. Готельний ланцюг Ribas Hotels Group

Джерело: укладено авторами за результатами аналізу даних [9]

цюгів вдосконалює спеціалізацію готельної сфери України та впроваджує високі стандарти обслуговування, роблячи ринок гостинності країни привабливим для інвесторів.

В Україні вже існують ланцюги, які підтримують високий рівень обслуговування у всіх готелях мережі, тому подібний досвід може стати гарним прикладом для створення нових національних українських готельних ланцюгів з можливістю виходу на міжнародний рівень, а також залучення міжнародних мереж.

Головними перевагами готельних мереж в порівнянні з поодинокими готелями є ефективне просування на ринку готельних послуг, використання централізованої системи бронювання, а також інвестування, оскільки готелям мережі легше обґрунтувати доцільність одержання інвестицій.

Наявність готельних мереж на ринку гостинності України підвищує загальний рівень сервісних послуг та дозволяє українському готельному бізнесу розвиватися найбільш стрімко та ефективно.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Ушаков Д. С. Прикладний туроперейтинг. М: ІКЦ «МарТ», Ростов н/Д: ІЦ «Березень», 2004 С. 114.
2. Кабушкин Н. І., Бондаренко Г. А. Менеджмент готелів і ресторанів : учб. посібник. 2-е вид. Мн.: Нове знання, 2001. С. 9.
3. Лісник А. Л., Маціцький І. П., Чернишов О. В. та ін. Організація управління готельним бізнесом. Т. 1. Москва : Інтелектуал універсал, 2000. С. 108–109.
4. Александрова А. Ю. Міжнародний туризм : підручник. Москва : Аспект Прес, 2002.
5. Туровський М. Маркетинг готельних послуг : метод. посібник. Москва : Фінанси і статистика, 2008. С. 17.
6. Аванесова Г. А., Воронкова Л. П., Маслов В. І., Фролов А. І. Туризм, гостинність, сервіс: словник-довідник. Москва : Аспект Прес, 2002. С. 317.
7. Premier Hotels and Resorts. URL: <https://premier-palace.phnr.com/ua> (дата звернення: 17.06.2022).
8. Reikartz Hotel Group. URL: <https://reikartz.com/uk/> (дата звернення: 17.06.2022).
9. Ribas Hotels Group. URL: <https://ribas.ua/about> (дата звернення: 17.06.2022).
10. Radisson Hotels. URL: <https://www.radissonhotels.com/ru-ru/> (дата звернення: 17.06.2022).
11. Holiday Inn. URL: <https://www.ihg.com/holidayinn/hotels/ru/ru/kyiv/kbpuk/hoteldetail> (дата звернення: 17.06.2022).

REFERENCES:

1. Ushakov D. S. (2004) Prykladnyj turoperejtyng [Applied tour operating]. Moscow: ІКЦ «MarT», Rostov n/D: ІС «Berezenj».
2. Kabushkyn N. I., Bondarenko Gh. A. (2001) Menedzhment ghoteliv i restoraniv: uchb. posibnyk [Management of hotels and restaurants]. 2-e vyd. Mn.: Nove znannja.
3. Lisnyk A. L., Masyckyj I. P., Chernyshov O. V. ta in. (2000) Orghanizacija upravlinnja ghoteljnym biznesom [Hotel business management organization]. T. 1. Moscow: Intelektual universal.
4. Aleksandrova A. Ju. (2002) Mizhnarodnyj turyzm: pidruchnyk [International tourism]. Moscow: Aspekt Pres.
5. Turovsjkyj M. (2008) Marketyng ghoteljnkh poslugh: metod. posibnyk [Marketing of hotel services]. Moscow: Finansy i statystyka.
6. Avanesova Gh. A., Voronkova L. P., Maslov V. I., Frolov A. I. (2002) Turyzm, ghostynnistj, servis: slovnyk-dovidnyk [Tourism, hospitality, service: a reference dictionary]. Moscow: Aspekt Pres.
7. Premier Hotels and Resorts. Retrieved from: <https://premier-palace.phnr.com/ua>. (in Ukrainian)
8. Reikartz Hotel Group. Retrieved from: <https://reikartz.com/uk/>. (in Ukrainian)
9. Ribas Hotels Group. Retrieved from: <https://ribas.ua/about>. (in Ukrainian)
10. Radisson Hotels. Retrieved from: <https://www.radissonhotels.com/ru-ru/>. (in Ukrainian)
11. Holiday Inn. Retrieved from: <https://www.ihg.com/holidayinn/hotels/ru/ru/kyiv/kbpuk/hoteldetail>. (in Ukrainian)