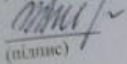


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка  
Кафедра готельно-ресторанної справи

«До захисту в ЕК»

Декан факультету

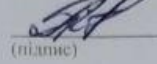
  
(підпис)

Віра ЦИРУЛЬНІКОВА  
(ім'я і прізвище)

«14» червня 2024 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

  
(підпис)

Лариса ШАРАН  
(ім'я і прізвище)

«14» червня 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

Зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Управління івентами в готельному підприємстві»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ГС-44

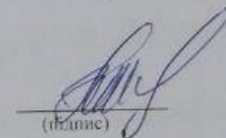
Стегно Ілля Євгенович

(прізвище, ім'я, по батьковій повністю)

  
(підпис)

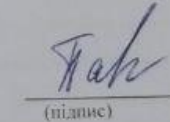
Керівник Ольга ПУШКА

(ім'я і прізвище)

  
(підпис)

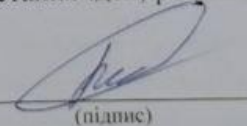
Рецензент Олена ПАВЛЮЧЕНКО

(ім'я і прізвище)

  
(підпис)

Я, як здобувач Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавав(-ла) і не одержував(-ла) незарядженої допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувач

  
(підпис)

Київ – 2024 р.

# НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені В. Ф. Доценка

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

(код і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри ГРС



Лариса ШАРАН

«08» травня 2024 р.

## ЗАВДАННЯ

### НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Стегна Іллі Євгеновича

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи «Управління івентами в готельному підприємстві»

керівник роботи Пушка Ольга Сергіївна, к. т. н. доцент,

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від «08» травня 2024 року №339кв

2. Строк подання здобувачем роботи 6 червня 2024 р.

3. Вихідні дані до роботи «Управління івентами в готельному підприємстві», готель «Hilton Kyiv», м. Київ

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ. Розділ 1. Івент – заходи в готельно-ресторанному бізнесі; Розділ 2. Характеристика готелю «Hilton Kyiv»; Розділ 3. Удосконалення управління івент-заходами в готельному господарстві «Hilton Kyiv»; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів.

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

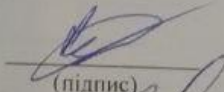
Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Пушка О.С. доцент	08.05.2024	08.05.2024
Розділ 2	Пушка О.С. доцент	15.05.2024	22.05.2024
Розділ 3	Пушка О.С. доцент	23.05.2024	31.05.2024

7. Дата видачі завдання 08 травня 2024

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

№	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1. ІВЕНТ – ЗАХОДИ В ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ	08.05.2024 р.- 14.05.2024 р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «NILTON KYIV»	15.05.2024 р.- 22.05.2024 р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ІВЕНТ-ЗАХОДАМИ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ «NILTON KYIV»	23.05.2024 р.- 31.05.2024 р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ. ДОДАТКИ	01.06.2024 р.- 03.06.2024 р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	06.06.2024 р.	Виконано

Здобувач

  
(підпис)

Керівник роботи

  
(підпис)

Ілля СТЕГНО  
(ім'я, прізвище)

Ольга ПУШКА  
(ім'я, прізвище)

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**  
**ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

**Здобувача:** Стегна Іллі Євгеновича

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка

денна форма здобуття освіти, спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа», освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

**Тема роботи:** *«Управління івентами в готельному підприємстві»*

Керівник роботи Пушка Ольга Сергіївна, к.т.н. доцент

Дата захисту «.....» червня 2024 р.

Робота захищена з оцінкою \_\_\_\_\_

**АНОТАЦІЯ**

Робота присвячена вдосконаленню організації проведення івент-заходів в готельному господарстві «Hilton Kyiv», на основі теоретичних знань та практичних рекомендацій. Проведений аналіз що до динаміки розвитку івент-індустрії в Україні та аналіз проблем та викликів для івент-заходів в місті Київ. Була проведена характеристика організаційної структури та відділів готельного підприємства. Наведена загальна характеристика готелю «Hilton Kyiv». Наведено способи вдосконалення служби Catering & Events в організаційній роботі та наведено шляхи покращення управління івент-заходами в готелі «Hilton Kyiv». Також запропоновано Впровадження нових підходів до організації подієвих заходів у готелі.

Кваліфікаційна робота викладена на 45 сторінках комп'ютерного тексту та містить 4 таблиці, 3 рисунка, 1 схема.

Ключові слова : івент-заходи, гості, засіб розміщення, готель, обслуговування.

## Abstract

The work is dedicated to improving the organization of event management in the hospitality industry at "Hilton Kyiv", based on theoretical knowledge and practical recommendations. An analysis of the dynamics of the event industry in Ukraine and an analysis of the problems and challenges for events in the city of Kyiv were conducted. A characterization of the organizational structure and departments of the hotel enterprise was carried out. An overview of the "Hilton Kyiv" hotel is provided. Ways to improve Catering & Events service in organizational work and ways to improve event management at the "Hilton Kyiv" hotel are outlined. Implementation of new approaches to organizing events at the hotel is also proposed.

The qualification work consists of 45 pages of computer text and includes 4 tables, 3 figures, and 1 diagram.

**Keywords:** events, guests, accommodation facility, hotel, service.

## **ЗМІСТ**

<b>ВСТУП.....</b>	<b>7</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ІВЕНТ – ЗАХОДИ В ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.....</b>	<b>8</b>
1.1 Загальна характеристика подієвих заходів.....	8
1.2 Динаміка розвитку івентів в Україні за 2019-2024 р.р.....	11
1.3 Аналіз проблем і викликів для івент- заходів у м. Київ.....	13
<b>РОЗДІЛ 2.ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «HILTON KYIV» .....</b>	<b>15</b>
2.1 Загальні відомості.....	15
2.2 Організаційна структура та відділи готелю.....	20
2.3. Управління івент-заходами у готелі.....	23
<b>РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ІВЕНТ- ЗАХОДАМИ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ «HILTON KYIV» .....</b>	<b>28</b>
3.1 Удосконалення організації роботи служби Catering & Events.....	28
3.2 Шляхи покращення управління івент-заходами в готелі «Hilton Kyiv».....	31
3.3 Впровадження нових підходів до організації подієвих заходів у готелі.....	34
<b>ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....</b>	<b>41</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ РЕСУРСІВ .....</b>	<b>43</b>

## ВСТУП

Сьогодні в Україні набирає обертів розвиток ринку проведення різного роду подій (культурних, спортивних), ділових заходів, а також подій, які мають важливе значення для формування громадянського суспільства на засадах демократії, гармонізації індивідуального й суспільного. Чимало підприємств різних галузей економіки використовують івентмаркетинг та івент-менеджмент з метою розкриття своїх можливостей для зміцнення позицій на ринку, зокрема як ефективний інструмент маркетингових комунікацій у просуванні товарів і послуг.

Водночас формується ринок івент індустрії, який складають структури, що спеціалізуються виключно на проведенні подій і мають значні конкурентні переваги порівняно з можливостями організації та проведення рекламних заходів самими підприємствами. Таким чином, складова маркетингового комплексу, як просування товару на ринку, модернізується у стан «реклама у рекламі». Це означає, що просування певного товару, бренду поєднується з рекламуванням можливостей організатора подій, а також створенням пласту івент-індустрії, що ґрунтується на принципах креативності, інноваційності, ефективності з використанням сучасних можливостей технічного забезпечення, міжнародного досвіду та участі міжнародних організацій.

Важливою умовою розвитку івент-індустрії є комплексне поєднання усіх складових в організації подій, досягнення такого рівня синергії, яка приносить не тільки комерційну вигоду, але й емоційне задоволення учасників, що завжди підсилює останню. Позиціонування івент-індустрії як комерційно значущого явища стимулює підприємницьку діяльність, активізує цільові групи.

**Об'єкт та предмет дослідження:** процес обслуговування на івент – заходах гостей в готельно-ресторанному бізнесі. Предмет дослідження готельне підприємство «Hilton Kyiv».

**Мета дослідження:** запропонувати варіанти вдосконалення проведення івент – заходів в готельних господарствах на основі готелю «Hilton Kyiv».

## РОЗДІЛ 1

### ІВЕНТ – ЗАХОДИ В ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

#### 1.1 Загальна характеристика подієвих заходів.

Скільки років має американський бізнес подій, стільки ж спостерігаємо його історію та специфіку, а в українському контексті це ще молодий сектор, що розвивається лише протягом останніх 20 років. Проте, можна стверджувати, що в Україні ця галузь - висококонкурентний ринок.

У наш час попит на організацію подій зростає. Однією з причин цього підвищеного інтересу є можливість виявити творчий потенціал. Задоволення особистих амбіцій, включаючи освіту, кар'єрні досягнення та творчість, відіграє важливу роль у самореалізації.

У науковій та практичній літературі поняття "подієвий захід" може розумітися по-різному. З одного боку, це явище або факт, що має велике значення в громадському та особистому житті. З іншого боку, воно охоплює організаційний аспект.

Подієвий захід - це форма комунікації, що відрізняється від звичайних ситуацій. Його успішне втілення вимагає уважного планування та виконання різноманітних завдань, які відповідають потребам гостя.

Кожен подієвий захід має свою мету і створюється з врахуванням стратегічних цілей. Те, що колись було справою індивідуальної або суспільної ініціативи, тепер стало сферою діяльності професіоналів і підприємців.

Події - це сплановані зустрічі, які збирають людей для спільної мети. Вони можуть бути різними за розміром, форматом і метою, але всі вони мають деякі спільні характеристики.

#### **Ось деякі з ключових характеристик подієвих заходів:**

- **Мета:** У кожній події є чітко визначена мета, будь то інформування, навчання, розвага або нетворкінг.

- **Аудиторія:** Події орієнтовані на певну аудиторію, яка має спільні інтереси або потреби.
- **Формат:** Події можуть приймати різні формати, такі як конференції, семінари, виставки, фестивалі, вечірки тощо.
- **Місце проведення:** Події проводяться у певному місці, яке відповідає їх розміру, формату та очікуваній кількості учасників.
- **Час:** Події мають визначений час початку та закінчення.
- **Бюджет:** Події потребують бюджету для покриття витрат на місце проведення, харчування, динаміків, розваги тощо.
- **Маркетинг:** Події потребують маркетингу, щоб повідомити про них потенційним учасникам.
- **Оцінка:** Важливо оцінювати події, щоб визначити, чи вони досягли своїх цілей і чи можна їх покращити у майбутньому.

**Крім цих ключових характеристик, події також можуть мати:**

- **Тему:** Деякі події мають конкретну тему, яка визначає зміст та атмосферу події.
- **Динаміки:** Деякі події включають виступи динаміків, які є експертами у своїй галузі.
- **Розваги:** Деякі події включають розваги, такі як музика, танці або ігри.
- **Мережеві можливості:** Деякі події надають можливості для нетворкінгу, де учасники можуть спілкуватися та налагоджувати зв'язки один з одним.

Події можуть бути потужним інструментом для досягнення різноманітних цілей. Їх можна використовувати для:

- **Інформування:** Події можуть використовуватися для інформування людей про нову продукцію, послуги або ідеї.

- **Навчання:** Події можуть використовуватися для навчання людей новим навичкам або знанням.
- **Розвага:** Події можуть використовуватися для розваги людей та створення позитивного досвіду.
- **Нетворкінг:** Події можуть використовуватися для того, щоб допомогти людям познайомитися з іншими людьми, які мають спільні інтереси або потреби.
- **Збір коштів:** Події можуть використовуватися для збору коштів для благодійних цілей.
- **Підтримка спільноти:** Події можуть використовуватися для зміцнення почуття спільноти та зв'язку між людьми.

#### **Поширені типи подієвих заходів:**

- **Конференції:** Конференції - це великі заходи, які збирають людей для обговорення конкретної теми. Вони часто включають презентації, панельні дискусії та можливості для нетворкінгу.
- **Семінари:** Семінари - це менші заходи, які зосереджені на навчанні учасників певної теми чи навички.
- **Виставки:** Виставки - це заходи, де компанії та організації можуть продемонструвати свої продукти та послуги.
- **Фестивалі:** Фестивалі - це великі заходи, які святкують певну культуру, тему або ідею. Вони часто включають музику, танці, їжу та інші розваги.
- **Вечірки:** Вечірки - це соціальні заходи, призначені для розваги людей. Вони можуть бути формальними або неформальними.

Події є універсальним інструментом, який можна використовувати для досягнення різноманітних цілей. З належним плануванням та відповідним виконанням вони стають потужним засобом зв'язку з вашою аудиторією, досягнення мети та створення неповторного враження для учасників.

## 1.2 Динаміка розвитку івентів в Україні за 2019-2024 р.р.

У 2019 році український ринок івентів активно розвивався, показуючи щорічне зростання на рівні 10-15%. Збільшувалася популярність тематичних та нішевих заходів, таких як фестивалі, конференції, воркшопи та тренінги. Також зросла потреба у комплексних послугах з обслуговування івентів, які включали в себе оренду приміщень, кейтеринг, декор, технічне забезпечення, промоцію та розваги. Найбільш популярними напрямками стали MICE (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions), корпоративні заходи, фестивалі та концерти.

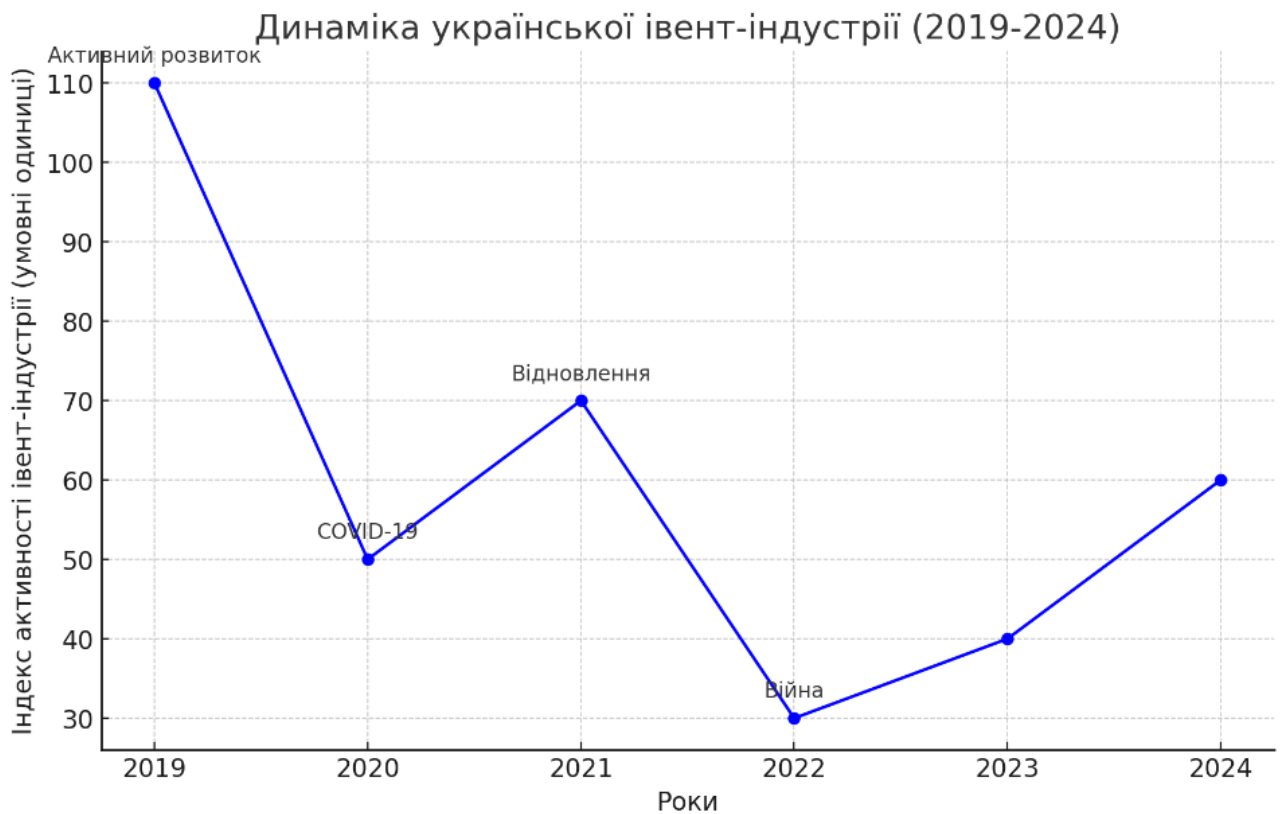
У 2020 році пандемія COVID-19 суттєво вплинула на івент-індустрію в Україні, призводячи до скасування або перенесення багатьох подій. Попит на офлайн-заходи зменшився, що призвело до розвитку онлайн-форматів, таких як вебінари, онлайн-конференції та віртуальні виставки. Івент-компанії змушені були адаптуватися до нових умов, впроваджуючи протоколи безпеки та гігієни, а також розробляючи нові формати та послуги.

У 2021 році з поступовим зняттям карантинних обмежень івент-індустрія почала відновлюватися. Зростала популярність гібридних форматів івентів, які поєднували в собі онлайн- та офлайн-компоненти. Івент-компанії орієнтувалися на створення безпечного та комфортного середовища для учасників.

У 2022 році повномасштабне вторгнення Росії в Україну негативно позначилося на івент-індустрії, призводячи до скасування або перенесення багатьох заходів. Деякі івент-компанії перепрофілювалися на надання гуманітарної допомоги та підтримку постраждалих від війни. Івент-індустрія України потребує значної підтримки та інвестицій для відновлення та розвитку.

У 2024 році очікується, що івент-індустрія в Україні поступово почне відновлюватися після війни. Зростатиме попит на патріотичні та благодійні заходи. Івент-компанії орієнтуватимуться на створення емоційних та незабутніх вражень для учасників.

Прогнозують, що івент-індустрія в Україні буде розвиватися активно, проте темпи цього росту будуть залежати від різних факторів, включаючи економічну ситуацію та політичну нестабільність країни. Попит на комплексні послуги з організації івентів, а також на нові формати та послуги, такі як віртуальні та гібридні заходи, очікується зростати. Івент-компанії, які зможуть ефективно адаптуватися до нових умов і запропонувати інноваційні рішення, матимуть успіх на ринку.



**Рисунок 1.2** Графік, що показує динаміку української івент-індустрії з 2019 по 2024 роки

На графіку відображено ключові події та зміни:

2019: Активний розвиток ринку івентів.

2020: Пандемія COVID-19, скасування/перенесення подій, розвиток онлайн-форматів.

2021: Початок відновлення, популярність гібридних форматів.

2022: Вплив війни, скасування подій, перепрофілювання компаній.

2024: Очікуване відновлення, зростання попиту на патріотичні та благодійні заходи.

### **1.3 Аналіз проблем і викликів для івент- заходів у м. Київ.**

Аналіз проблем та викликів для івент-заходів у місті Київ є критично важливим для розуміння поточного стану та перспектив розвитку цієї галузі. Івент-індустрія, яка включає в себе організацію та проведення конференцій, фестивалів, корпоративних заходів та інших подій, є важливою складовою економіки міста та значно впливає на його культурне життя. Однак, ця галузь стикається з численними викликами, які можуть суттєво вплинути на її розвиток та ефективність.

Цей аналіз є важливим інструментом для формування комплексного розуміння поточного стану та майбутніх перспектив івент-індустрії у Києві, що сприятиме її стійкому та успішному розвитку.

#### **Проблеми:**

1. Нестабільна економічна ситуація: Війна в Україні негативно вплинула на економіку країни, що призвело до зменшення бюджетів на проведення івент-заходів.
2. Зниження купівельної спроможності населення: Багато людей втратили роботу або змушені були виїхати з країни через війну, що призвело до зменшення їх купівельної спроможності та попиту на квитки на івенти та інші послуги.
3. Інфраструктурні проблеми: Внаслідок війни деякі об'єкти інфраструктури для проведення заходів були пошкоджені або зруйновані, що призвело до дефіциту приміщень для проведення івентів.
4. Логістичні проблеми: Воєнний конфлікт призвів до проблем з доставкою товарів та обладнання для проведення івент-заходів, збільшуючи витрати на їх організацію.

5. Нестача кваліфікованих кадрів: Велика кількість фахівців з івент-індустрії виїхала з країни через війну, що призвело до дефіциту кваліфікованих кадрів.

### **Виклики:**

1. Відновлення довіри до івент-індустрії: Після війни потрібно відновити довіру громадян до проведення івент-заходів, що вимагає систематичних заходів забезпечення безпеки та стабільності.

2. Адаптація до нових умов: Івент-компаніям необхідно бути готовими до змін у військових умовах, включаючи воєнний стан та комендантську годину, та шукати творчі рішення для проведення заходів.

3. Пошук нових джерел фінансування: Івент-компаніям потрібно активно шукати альтернативні джерела фінансування, оскільки традиційні джерела можуть бути недоступними через економічні обмеження.

4. Забезпечення безпеки учасників: Важливою задачею є забезпечення безпеки учасників заходів через розробку та впровадження планів дій у випадку надзвичайних ситуацій та співпрацю з правоохоронними органами.

5. Підтримка івент-індустрії з боку держави: Державна підтримка може відіграти ключову роль у відновленні івент-індустрії, надаючи їй фінансову та іншу підтримку.

Незважаючи на численні проблеми та виклики, івент-індустрія в Києві має потенціал для відновлення та розвитку. Для цього івент-компаніям необхідно бути гнучкими, креативними та адаптуватися до нових умов. Важливу роль у відновленні івент-індустрії також може відіграти підтримка з боку держави та міжнародних організацій.

## РОЗДІЛ 2

### ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ « HILTON KYIV»

#### 2.1 Загальні відомості

Hilton Worldwide Holdings Inc., заснована Конрадом Хілтоном у 1919 році, є однією з найбільших і найвідоміших готельних корпорацій у світі. Перший готель під брендом Hilton відкрився в Далласі в 1925 році. На сьогодні компанія управляє понад 6,400 готелями з більш ніж 1 мільйоном номерів у 119 країнах.

Hilton Worldwide має портфель з 18 брендів, які охоплюють різні сегменти ринку від люксових до бюджетних. Серед найвідоміших брендів компанії — Waldorf Astoria, Conrad, Hilton Hotels & Resorts, DoubleTree, Embassy Suites, Hampton by Hilton, Homewood Suites та Hilton Garden Inn.

Завдяки широкому спектру послуг і глобальній присутності Hilton продовжує залишатися лідером у готельній індустрії, надаючи якісні послуги для гостей з усього світу.

Hilton Kyiv - це не просто готель, це портал до незабутнього досвіду в самому серці української столиці. Розташований навпроти Ботанічного саду ім. Фоміна, він поєднує в собі елегантність європейського стилю з теплотою української гостинності.

Hilton Kyiv це єдиний готель компанії Hilton Worldwide який є в Україні на даний момент, тож там дотримуються всіх стандартів цієї мережі.

Форма власності: Товариство з обмеженою відповідальністю

Адреса: бульвар Тараса Шевченка 30, Київ

Тип засобу розміщення: готель ділового призначення

Категорія: 5 зірок

Місткість: загалом готель має 262 номери різних категорій. Номери розташовані з 3 по 8 поверх будівлі «Н - Tower». Всі інші поверхи це службові приміщення та апартаменти.

**Таблиця 2.1 Кількість номерів кожної категорії в готелі Hilton Kyiv**

Категорія номеру	Кількість номерів
Президентський номер	1
Люкс з двоспальним ліжком і терасою	5
Люкс з однією спальнею і двоспальним ліжком	6
Номери з великими ліжками та панорамним видом на місце	26
Номер Делюкс з двоспальним ліжком	39
Номер Люкс Джуніор з двома односпальними ліжками	8
Стандарт з великим ліжком	50
Стандарт з великим ліжком і доступом до бару у вітальні	27
Стандарт з двоспальним ліжком	50
Стандарт з двома односпальними ліжками	50

Контингент споживачів: працівники посольств та консульств, бізнесмени, учасники конференцій.

**Таблиця 2.2 Спектр послуг які надає готель Hilton Kyiv**

Категорія послуги	Назва послуги
Основні	1 – Проживання 2 – Харчування
Додаткові	1 - Послуга безкоштовного зв'язку 2 - Транспортна послуга 3 - Бізнес послуга 4 – Фінансова послуга 5 – Послуга хаус кіпінга 6 – Послуга цілодобової стійки реєстрації

## **Заклади ресторанного господарства в готелі**

Ресторан Park Kitchen розпочинає свою роботу з 7 ранку, де з самого відкриття і до 11 ранку він працює за видом обслуговування «шведський стіл» де гості готелю можуть зайти та поснідати. Особливим під час такого обслуговування є те, що деякі гарячі страви такі як омлети, каші, сирники, панкейки можна замовити на відкритій кухні, де кухарі приготують для гостей за лічені хвилини страви. Після 11, офіціанти роблять іншу сервіровку для обслуговування за видом «A-la-carte». Під час цього виду обслуговування, офіціанти пропонують меню для гостей, де вони можуть обрати страви як української кухні (борщ, сирники) так і страви інших країн (картопля-фрі, панакота і т.д.).

Н-bar – це бар класу люкс, який обслуговує гостей починаючи з 15 години дня і до самої ночі. Тут працюють бармени які застосовують як і традиційні коктейлі для приготування, так і молекулярну кухню для створення неординарних коктейлів які будуть до вподоби кожному гостю.

Лобі бар – це невеличка зона, з панорамним видом, де можна присісти в тихій атмосфері, випити чашечку кави та попрацювати у разі необхідності або просто зачекати на когось милуючись видами з вікна.

Ресторан Park Kitchen та Н-bar пов'язані між собою так званім «back-room». Це кімнати які приховані від погляду гостей, і являються коридорами які зв'язують кухню, мийну посуду, ресторан, бар, приміщення для офіціанта room-service та кабінетом менеджера F&B. Лобі-бар по суті прив'язаний до ресторану, оскільки є його входом. Тому звідти можна легко потрапити до ресторану. Також у лобі-бару є власний «back-room» який використовується як склад для потреб лобі-бару. До ресторану є вхід з вулиці.

Дизайн інтер'єру готелю поєднує сучасні тренди з елементами київської самобутності. Розробляючи концепцію інтер'єру, надихалися унікальними рисами Києва. Основним кольором було обрано коричневий та його відтінки, що відсилають до кольору каштану, який став центральним мотивом дизайну.

Розкішний інтер'єр готелю, який вирізняється просторістю та сучасним дизайном. Гості бачать велику центральну зону з високими білими колонами, що

піднімаються до стелі. Освітлення інтер'єру створює м'яке і приємне світло, завдяки численним вбудованим світильникам і великій люстрі, розташованій в центрі стелі.

Великий круглий стіл, оточений зручними кріслами, знаходиться в центрі приміщення, на фіолетовому килимі з абстрактним візерунком. Декор доповнюється свіжими квітами на столі, що додає інтер'єру затишку та природності. У задній частині приміщення розташовані сходи, оздоблені темним деревом, які ведуть на другий поверх. Блискуча мармурова підлога надає простору елегантності та витонченості.

Загалом, інтер'єр створює враження розкоші та комфорту, поєднуючи сучасні дизайнерські рішення з елементами класичного стилю.

Фасад готелю Hilton у Києві вражає своєю сучасною архітектурою та масштабністю. Будівля складається з декількох висотних скляних веж, що піднімаються вгору, створюючи динамічний і футуристичний вигляд. Архітектура готелю вирізняється чіткими лініями та об'ємними формами.

Центральна частина будівлі виділяється аркою на вході, під якою розташовані масивні колони, що підтримують конструкцію. Великі вікна, що покривають фасад, відображають навколишнє середовище та підсилюють враження простору і відкритості. Вечірнє освітлення додає будівлі елегантності, підкреслюючи її сучасний дизайн і роблячи її ще більш помітною на фоні синього неба.

Готель Hilton у Києві має вигляд престижної та розкішної будівлі, яка відображає високий рівень комфорту і якості послуг, що надаються всередині.

Готель Hilton у Києві побудований у стилі сучасного або модерністського архітектурного стилю. Цей стиль характеризується такими рисами:

1. **Чисті лінії та геометричні форми:** Будівля має чіткі, прямолінійні форми та виразні геометричні структури.
2. **Використання скла та сталі:** Значна частина фасаду складається зі скла, що надає будівлі прозорості та відображає навколишнє середовище. Використання металевих елементів додає конструкції міцності та сучасного вигляду.

3. **Футуристичний вигляд:** Високі вежі та арковий вхід створюють враження динамізму і прогресивності, притаманне сучасній архітектурі.
4. **Функціональність:** Стиль орієнтований на функціональність і комфорт, що проявляється в дизайні приміщень і їхній ергономічності.
5. **Інноваційне освітлення:** Використання сучасних технологій освітлення підкреслює архітектурні елементи будівлі та додає їй естетичної привабливості у вечірній час.

Ці риси чітко видно на фотографії готелю, що відображає сучасний підхід до архітектури, який поєднує естетику з практичністю.



**Рисунок 2.1** Фотографії інтер'єру та екстер'єру готелю «Hilton Kyiv»

## 2.2 Організаційна структура та відділи готелю

Служби, що функціонують у готелі:

1. **Food & Beverage** – служба, що включає всі заклади ресторанного господарства і допоміжні відділи, які займаються харчуванням та обслуговуванням гостей, такі як catering & events і room service.
2. **Catering & Events** – відділ, який організовує конференції, ланчі та обслуговування кава-брейків.
3. **Room Service** – відділ, що відповідає за обслуговування в номерах. Гості можуть замовити страви або напої, а також отримати інформацію про використання продуктів з міні-бару.
4. **Kitchen** – основна кухня, що готує страви для закладів ресторанного господарства та івентів, таких як конференції. Вона також відповідає за приготування страв для шведського столу та роботу на відкритій кухні.
5. **Pastry Kitchen** – кондитерська кухня, яка готує десерти та кондитерські вироби, зокрема для шведського столу (круасани, тістечка, хліб).
6. **Housekeeping** – служба, що забезпечує чистоту в готелі. Вона включає покоївок, пральню та прибиральників зон загального користування (коридори, ресторан, бари тощо).
7. **Engineering** – служба, що підтримує належний стан усіх комунікацій готелю та займається усуненням поломок.
8. **Security** – служба, що забезпечує безпеку в готелі, контролюючи відсутність небезпечних ситуацій.
9. **SPA** – окрема служба, що повністю займається роботою СПА-центру, включаючи прибирання, адміністрування та обслуговування гостей.
10. **Front Desk and Guest Services** – служба, що займається прийомом та розміщенням гостей, їх виїздом, бронюванням номерів, наданням інформації та конс'єрж-сервісом.
11. **OHS Department** – служба, орієнтована на працівників, що займається охороною їхніх прав на роботі та стежить за дотриманням норм і вимог на робочому місці.

12. **Supplies Department** – служба, що забезпечує постачання для всього готелю, від продуктів для ресторанного господарства до оснащення персоналу.

13. **Marketing and Sales Department** – служба, що займається продажами, аналізом роботи готелю і розробкою стратегій залучення гостей.

14. **Management Department** – служба, що відповідає за роботу персоналу та бухгалтерію, включаючи HR-відділ.

Готелю «HILTON KYIV» притаманна лінійно – функціональна структура управління. Лінійно-функціональна структура управління (ЛФСУ) поєднує в собі принципи лінійної та функціональної структур. Вона має чітку ієрархію з підпорядкуванням "знизу вгору", де кожен підрозділ очолює один керівник.

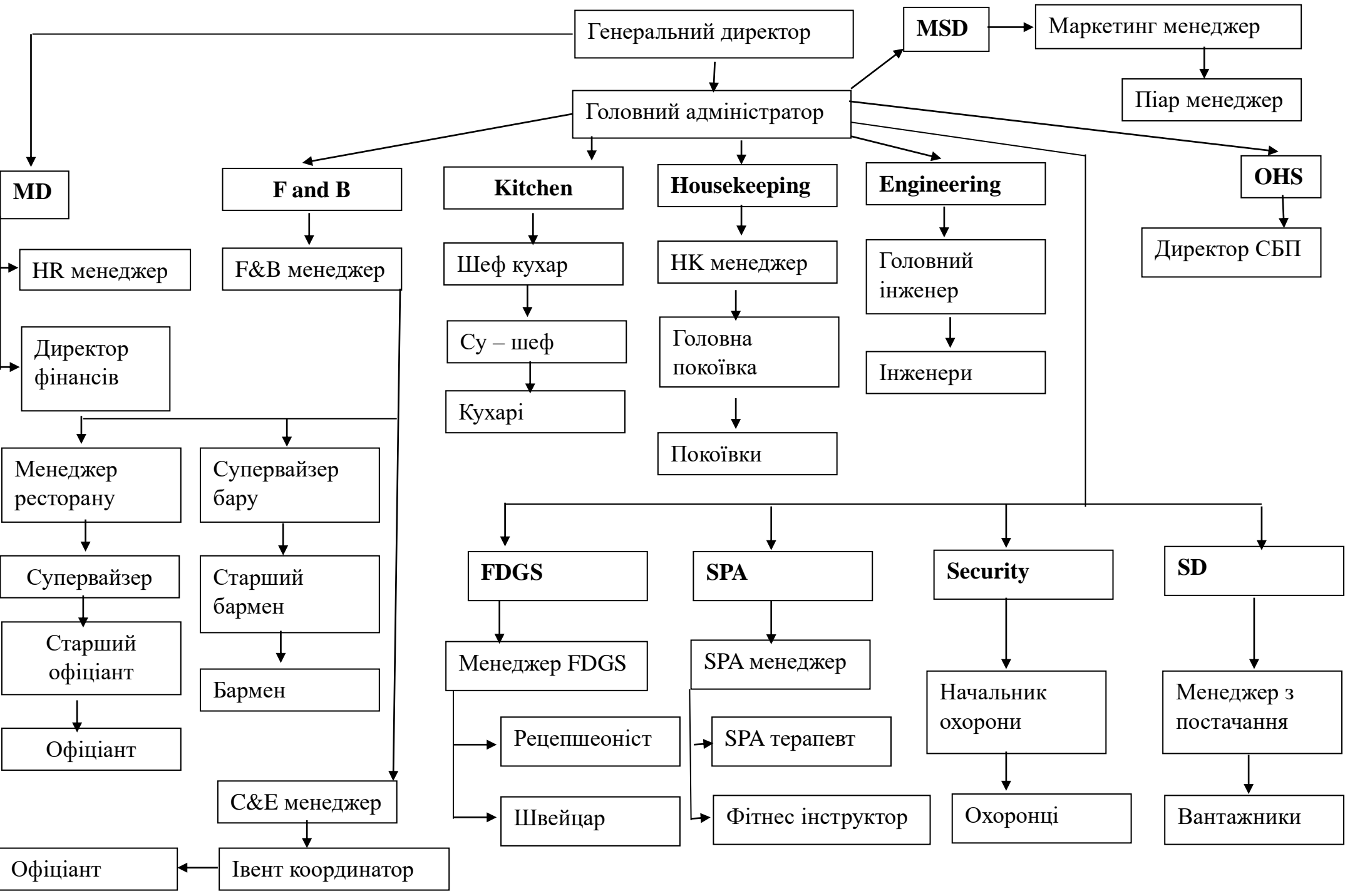
Переваги ЛФСУ полягають в її ефективності, компетентності та гнучкості. Функціональні підрозділи, такі як бухгалтерія чи маркетинг, надають спеціалізовану допомогу лінійним керівникам, що покращує прийняття рішень. Однак ЛФСУ може призводити до бюрократії, конфліктів та проблем з комунікацією через складну ієрархію та множинність підпорядкування.

Ця структура добре підходить для середніх та великих компаній, що працюють в динамічному середовищі та потребують спеціалізації. Важливою умовою успішного функціонування ЛФСУ є чітка координація та комунікація між усіма рівнями та підрозділами.

Хоча ЛФСУ може бути ефективною, вона не завжди підходить для малих компаній через складність та жорсткість.

На наступній сторінці ЛФСУ наведена у вигляді схеми для більш кращого розуміння.

**Схема 2.1 лінійно – функціональна структура управління Готелю «HILTON KYIV»**



## 2.3. Управління івент-заходами у готелі

**Івент-заходи в готелях** стають все більш популярними, адже вони пропонують низку переваг як для організаторів, так і для учасників.

### **Види івент-заходів:**

Готелі можуть приймати широкий спектр івентів, які можна умовно поділити на три категорії:

#### **1. Ділові заходи:**

- **Конференції:** масштабні збори людей, присвячені певній темі, де учасники діляться досвідом, знаннями та налагоджують ділові контакти. Ці заходи можуть тривати від одного дня до декількох тижнів і включати в себе пленарні засідання, секційні роботи, виставки, networking-сесії та інші формати.
- **Семінари:** навчальні заходи, спрямовані на підвищення кваліфікації та отримання нових знань у певній галузі. Як правило, семінари мають чітко визначену тему та цільову аудиторію, а їх тривалість становить від одного до декількох днів.
- **Тренінги:** практичні заняття, де учасники відпрацьовують навички та отримують досвід роботи з певними інструментами чи технологіями. Тренінги можуть бути як короткостроковими (кілька годин), так і довгостроковими (декілька тижнів).
- **Презентації:** публічні заходи, де презентуються нові продукти, послуги чи ідеї. Презентації можуть бути організовані як самостійні події, так і в рамках інших заходів, таких як конференції чи виставки.
- **Виставки:** демонстрація товарів чи послуг широкому загалу. Виставки можуть бути тематичними або охоплювати різні галузі.
- **Ділові зустрічі:** переговори, підписання контрактів, партнерські збори. Ділові зустрічі можуть проходити як у форматі один на один, так і за участю декількох сторін.

## 2. Святкові та розважальні заходи:

- **Весілля:** урочисті події з приводу одруження двох людей. Готелі пропонують широкий спектр послуг для організації весілля, включаючи оренду банкетного залу, кейтеринг, декорування, розваги тощо.
- **Ювілеї:** святкування днів народження, річниць та інших важливих дат. Готелі можуть запропонувати різні варіанти святкування ювілею, залежно від кількості гостей та бюджету.
- **Корпоративні вечірки:** розважальні заходи для працівників компаній. Корпоративні вечірки можуть бути тематичними, костюмованими, з музикою, танцями та конкурсами.
- **Концерти:** виступи музичних гуртів чи виконавців. Готелі з концертними залами можуть приймати як відомих зірок, так і місцевих виконавців.
- **Театральні вистави:** покази вистав театральних труп. Деякі готелі мають власні театральні сцени, де можна подивитися вистави на будь-який смак.
- **Фестивалі:** тематичні заходи, присвячені певній темі, кухні, культурі тощо. Готельні комплекси можуть стати чудовим місцем для проведення фестивалів, адже вони мають необхідну інфраструктуру та можуть запропонувати розміщення для гостей.
- **Вечірки:** розважальні заходи з музикою, танцями та пригощаннями. Готелі часто пропонують готові пакети для проведення вечірок, які включають оренду залу, кейтеринг, DJ-ів та інші послуги.

## 3. Інші заходи:

- **Майстер-класи:** практичні заняття, де учасники навчаються новому ремеслу чи навичкам. Майстер-класи можуть бути як платними, так і безкоштовними, і проводитися на різні теми.
- **Дегустації:** презентація та проба нових страв, напоїв чи продуктів. Дегустації можуть бути організовані

Готель Hilton Kyiv пропонує широкий спектр послуг для проведення івент-заходів різного формату та масштабу.

Ось деякі з ключових аспектів організації івентів у Hilton Kyiv:

### **1. Планування та підготовка:**

- Команда фахівців Hilton Kyiv готова допомогти гостям на всіх етапах організації заходу, від розробки концепції до втілення її в життя.
- Допоможуть визначити цілі та бюджет, підібрати відповідне приміщення, спланувати меню, організувати трансфер та розміщення гостей, а також забезпечити технічну підтримку.
- Hilton Kyiv пропонує широкий спектр готових пакетів послуг для різних типів івентів, що значно спрощує процес планування.

### **2. Приміщення:**

- Готель Hilton Kyiv має широкий спектр приміщень для проведення івентів, які можуть вмістити від декількох десятків до декількох тисяч гостей.
- Всі приміщення оснащені сучасним обладнанням та відповідають найвищим стандартам.
- Можна обрати конференц-зал, банкетний зал, ресторан, бар, фойє або навіть відкритий майданчик на терасі готелю.

### **3. Харчування:**

- Команда шеф-кухарів Hilton Kyiv готова запропонувати вам вишукані страви та напої, які вразять гостей.
- Можна обрати меню з фіксованим набором страв або фуршетне меню з різноманітними закусками.
- Hilton Kyiv також пропонує спеціальні меню для вегетаріанців, веганів та людей з алергією.

### **4. Технічна підтримка:**

- Hilton Kyiv пропонує широкий спектр технічних послуг, необхідних для проведення успішного заходу.
- До гостей послуг проєктори, екрани, звукове обладнання, освітлення, інтернет та багато іншого.
- Фахівці Hilton Kyiv допоможуть підібрати та налаштувати все необхідне обладнання.

#### 5. Додаткові послуги:

- Hilton Kyiv пропонує широкий спектр додаткових послуг, які зроблять захід незабутнім.
- Можна замовити трансфер для гостей, послуги фотографа та відеооператора, декор, розваги та багато іншого.

В готелі «Hilton Kyiv» можна організувати захід до 400 осіб. В засобі розміщення ще є варіанти гнучких кімнат які можуть розділитися на 2 однакові кімнати. Всі кімнати оснащені аудіо- та відео- обладнанням. Загальний простір для проведення заходів 814 м<sup>2</sup>. Найбільша зала 396 м<sup>2</sup>. Загалом готель «Hilton Kyiv» має 13 основних кімнат для переговорів.

Всі кімнати переговорів в засобі розміщення названі в честь якогось міста де ставалось щось важливе для корпорації Hilton Worldwide.

**Таблиця 2.3 Кімнати переговорів в готелі, з кількістю місць при різній посадці**

Назва кімнати	Банкет	Конференція	Майдан	Рецепція	Театр	U-Подібна форма	Квадратні метри
Великий бальний зал Далласа	250	68	100	500	270	500	396
Бальний зал Далласа 1	120	42	64	150	120	220	188
Бальний зал Далласа 2	120	42	64	150	120	220	188

Конференц-зал Сан-Франциско	40	46	52	85	76	180	120
Конференц-зал Стамбула	60	40	50	85	100	108	115
Конференц-зал Амстердама 1	18	18	0	0	0	0	78
Конференц-зал Нью-Йорка	34	32	40	60	50	80	65
Конференц-зал Сан-Франциско 1	18	22	23	40	30	60	57
Конференц-зал Стамбула 1	20	14	20	30	24	40	55
Конференц-зал Амстердама 2	12	12	18	25	23	40	37
Конференц-зал Стамбула 2	12	12	16	25	21	40	35
Нью-Йорк Конференц-зал 1	12	12	20	25	20	32	23
Нью-Йорк Конференц-зал 2	12	12	20	25	20	32	37
Конференц-зал Сан-Франциско 2	10	12	14	20	18	36	29
Конференц-зал Сан-Франциско 3	10	12	14	20	18	36	29
Конференц-зал Мюнхена	12	12	12	15	15	26	26
Конференц-зал Стамбула 3	12	12	12	15	15	26	25

## РОЗДІЛ 3

### УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ІВЕНТ-ЗАХОДАМИ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ «HILTON KYIV»

#### 3.1 Удосконалення організації роботи служби

На нашу думку треба змінити структуру управління саме в службі Catering & Events. Замість одного менеджера, треба ще одного і розділити їх обов'язки. Перший менеджер з продажів, а другий менеджер з планування та реалізації подій.

Розділення обов'язків менеджера на менеджера з продажів та менеджера з планування кейтерингу в службі Catering & Events має кілька ключових переваг. По-перше, спеціалізація підвищує ефективність роботи. Менеджер з продажів зосереджується на залученні нових гостей і укладанні контрактів, тоді як менеджер з планування кейтерингу відповідає за організацію заходів і координацію персоналу. Це дозволяє кожному з них краще виконувати свої завдання і надавати високоякісні послуги.

По-друге, розподіл обов'язків знижує робоче навантаження на кожного менеджера, що допомагає уникнути вигорання і підвищує продуктивність. Менеджери можуть більше уваги приділяти своїм конкретним завданням, що покращує якість роботи. Крім того, спеціалізація сприяє кращій координації та комунікації в команді, оскільки кожен чітко знає свою роль і відповідальність.

Зі зростанням компанії та кількості гостей, розділення обов'язків дозволяє ефективніше масштабувати бізнес і забезпечувати стабільне зростання. Також це створює можливості для професійного розвитку менеджерів, які можуть розвивати свої навички в конкретних напрямках, підвищуючи свою експертність і цінність для компанії.

Тренінг персоналу в службі Catering & Events має ключове значення для забезпечення високоякісного обслуговування гостей та ефективної роботи команди. Насамперед, він сприяє підвищенню професійних навичок працівників,

що включає знання про продукти харчування, етикет, техніку подачі страв та напоїв, а також навички спілкування з гостями. Завдяки тренінгу працівники набувають впевненості у своїх діях, що дозволяє уникнути помилок і покращити загальний досвід гостей. Крім того, навчання допомагає інтегрувати нових працівників у робочий процес, забезпечуючи єдині стандарти обслуговування та ефективну координацію дій у команді.

Роль та організація тимбілдингів в службі Catering & Events є надзвичайно важливою для створення згуртованої та ефективної команди. Тимбілдинги сприяють розвитку комунікаційних навичок, покращенню взаємодії та підвищенню мотивації працівників. Організація таких заходів може включати різні активності, як-от командні ігри, спільні проекти або навіть виїзні ретрити, що дозволяють працівникам краще зрозуміти один одного і навчитися працювати разом. В результаті, покращується робоча атмосфера, знижується рівень стресу і підвищується загальна продуктивність команди, що безпосередньо впливає на якість обслуговування гостей та успіх компанії на ринку.

Важливість проведення часу персоналу служб Catering & Events поза роботою полягає у кількох ключових аспектах, які сприяють як особистому, так і професійному розвитку працівників. По-перше, це допомагає зменшити рівень стресу і втоми, що накопичуються внаслідок інтенсивного робочого графіку та високих вимог до якості обслуговування. Відпочинок і релаксація сприяють відновленню фізичних і психічних сил, що є необхідним для підтримки високого рівня продуктивності та позитивного настрою на роботі.

По-друге, спільне проведення часу поза роботою сприяє зміцненню командного духу і взаємовідносин між колегами. Неформальне спілкування в невимушеній атмосфері дозволяє працівникам краще пізнати один одного, поділитися особистими інтересами і захопленнями, що створює основу для довіри та співпраці. Це особливо важливо для служб, де злагоджена командна робота є ключовою для успішного виконання завдань.

По-третє, проведення часу не на роботі сприяє підвищенню загальної задоволеності життям і роботою. Можливість балансувати між роботою і особистим життям допомагає уникнути вигорання і підтримувати мотивацію. Крім того, різноманітні активності поза роботою, такі як хобі, спорт або участь у культурних заходах, розвивають креативність і покращують загальний психологічний стан, що в кінцевому підсумку позитивно відбивається на робочій продуктивності і якості обслуговування гостей.

Хороший зв'язок між персоналом та головними менеджерами у службі Catering & Events має вирішальне значення для кількох важливих аспектів функціонування організації. Перш за все, ефективна комунікація забезпечує чітке розуміння завдань, цілей і стандартів якості обслуговування. Коли працівники отримують своєчасну та чітку інформацію від керівництва, вони краще виконують свої обов'язки, зменшується кількість помилок і непорозумінь, а також підвищується загальна ефективність роботи.

Друге, наявність відкритого і чесного зв'язку сприяє створенню довірчих відносин між працівниками і менеджерами. Це дозволяє працівникам відчувати себе цінними членами команди, що, в свою чергу, підвищує їхню мотивацію і залученість. Коли працівники знають, що їхні думки, ідеї та зворотний зв'язок враховуються керівництвом, вони більш зацікавлені у покращенні процесів і досягненні спільних цілей.

Заохочення персоналу є не менш важливим, оскільки воно безпосередньо впливає на рівень задоволеності роботою і загальну мотивацію. Визнання досягнень і внеску кожного працівника підвищує їхню самооцінку і стимулює до подальших зусиль. Заохочення може бути як матеріальним, так і нематеріальним — від премій і бонусів до публічного визнання та можливостей для професійного розвитку. Відчуття справедливого винагородження за свою працю сприяє утриманню талановитих працівників і знижує рівень плинності кадрів.

Таким чином, підтримка хорошого зв'язку між персоналом та менеджерами, а також регулярне заохочення працівників є ключовими елементами для створення

ефективної, мотивованої і відданої команди, що забезпечує високий рівень обслуговування та успішність служби Catering & Events.

### **3.2 Шляхи покращення управління івент-заходами в готелі «Hilton Kyiv»**

Покращення маркетингу та продажів служби Catering & Events в готелі Хілтон Київ можна досягти шляхом впровадження кількох ключових стратегій. Перш за все, необхідно визначити чітку цільову аудиторію. Це можна зробити за допомогою проведення детального дослідження, яке допоможе з'ясувати, хто є ідеальними гостями для послуг з кейтерингу та організації заходів. Дослідження має включати аналіз демографічних даних, інтересів та потреб потенційних гостей. На основі отриманих даних варто створити профіль гостя, який дозволить розробляти маркетингові матеріали та стратегії, що ефективно резонують з цільовою аудиторією. Наприклад, якщо цільова аудиторія включає корпоративних гостей, слід акцентувати увагу на професіоналізмі, високій якості обслуговування та здатності адаптуватися до специфічних потреб бізнесу.

Наступним важливим кроком є вдосконалення онлайн-присутності. У сучасному світі інтернет є ключовим каналом комунікації з гостями, тому необхідно забезпечити максимальну видимість і привабливість в мережі. Це включає оптимізацію веб сайту готелю для пошукових систем (SEO), що дозволить підвищити його позиції в результатах пошуку та залучити більше відвідувачів. Крім того, веб сайт має бути зручним та інформативним, з чітким описом послуг, фотогалереєю успішно проведених заходів та формою для швидкого зв'язку. Активне ведення соціальних мереж також є важливим аспектом онлайн-присутності. Регулярне публікування цікавих та корисних матеріалів, таких як поради з організації заходів, фото звіти та відгуки гостей, допоможе залучити більшу аудиторію та підвищити обізнаність про послуги.

Крім того, важливо інвестувати у партнерські відносини з іншими компаніями та організаціями. Встановлення співпраці з весільними агентствами, корпоративними гостями, постачальниками та іншими потенційними партнерами дозволить розширити коло гостей та збільшити кількість замовлень. Спільні

заходи, акції та крос-маркетингові кампанії сприятимуть взаємному просуванню послуг та підвищенню лояльності гостей. Наприклад, проведення спільних промоакцій з відомими брендами або участь у великих заходах, таких як виставки та фестивалі, допоможе залучити нових гостей та підвищити впізнаваність бренду.

Важливо також активно працювати з відгуками гостей та забезпечувати високий рівень обслуговування. Систематичний збір зворотного зв'язку, аналіз відгуків та впровадження необхідних змін допоможуть підтримувати репутацію на високому рівні. Задоволені гості є найкращими амбасадорами бренду, тому їхні позитивні відгуки та рекомендації сприятимуть залученню нових замовників. Важливо також створити програму лояльності для постійних гостей, що включатиме спеціальні пропозиції та знижки, що стимулюватимуть їх повертатися і рекомендувати послуги своїм знайомим.

Таким чином, покращення маркетингу та продажів служби Catering & Events в готелі Хілтон Київ можливе за умови комплексного підходу, що включає визначення цільової аудиторії, вдосконалення онлайн-присутності, налагодження партнерських відносин та активну роботу з відгуками гостей. Інтеграція цих стратегій допоможе підвищити конкурентоспроможність та забезпечити стабільний ріст кількості замовлень.

Використання сучасного обладнання та технологій у службі Catering & Events в готелі Хілтон Київ може значно підвищити ефективність та якість послуг, що надаються. Інвестиції в новітнє обладнання та технологічні рішення допоможуть забезпечити високий рівень обслуговування, відповідати очікуванням гостей і зберігати конкурентоспроможність на ринку.

По-перше, варто звернути увагу на обладнання для приготування їжі. Сучасні кухонні прилади, такі як індукційні плити, конвекційні печі та високошвидкісні блендери, значно підвищують продуктивність кухні. Вони дозволяють готувати страви швидше та зберігати їх високу якість. Крім того, інвестиції у спеціалізоване обладнання, наприклад, машини для вакуумної упаковки,

допоможуть зберегти свіжість інгредієнтів і готових страв протягом тривалого часу, що особливо важливо для кейтерингових заходів.

По-друге, важливу роль відіграють технології для організації та управління подіями. Використання програмного забезпечення для планування заходів та управління замовленнями дозволяє ефективно координувати роботу команди, контролювати запаси і знижувати ризик помилок. Такі платформи можуть включати функції автоматичного бронювання, управління персоналом, відстеження бюджету та звітності. Це не тільки спрощує процес організації, але й підвищує загальну продуктивність команди, дозволяючи їм зосередитися на наданні відмінного обслуговування гостей.

По-третє, впровадження мобільних технологій і додатків для комунікації з гостями та персоналом може значно покращити обслуговування. Мобільні додатки для гостей можуть включати функції для перегляду меню, створення замовлень і відстеження статусу їх виконання в реальному часі. Для персоналу такі додатки можуть полегшити внутрішню комунікацію, забезпечити доступ до розкладу та деталей замовлень, а також спростити управління робочими завданнями.

Інвестиції в аудіо- та відео обладнання також є важливими для забезпечення високоякісного обслуговування на заходах. Сучасні звукові системи, мікрофони, проектори та екрани допоможуть створити професійну атмосферу і забезпечити технічну підтримку будь-яких презентацій або виступів. Це особливо важливо для корпоративних заходів, конференцій та інших подій, де якість звуку і зображення грає ключову роль.

Також варто розглянути можливість використання технологій для зменшення впливу на навколишнє середовище. Наприклад, інвестиції в енергоефективне обладнання та технології зменшення відходів можуть не тільки знизити витрати, але й підвищити репутацію готелю серед екологічно свідомих гостей. Використання біорозкладаних матеріалів для пакування та багаторазового посуду також сприятиме сталому розвитку і позитивно вплине на імідж компанії.

Отже, використання сучасного обладнання та технологій у службі Catering & Events в готелі Хілтон Київ є необхідним для підвищення ефективності та якості обслуговування. Інвестиції в новітні кухонні прилади, програмне забезпечення для управління заходами, мобільні технології, аудіо- та відео обладнання, а також екологічно чисті технології дозволять забезпечити високий рівень обслуговування, відповідати сучасним вимогам гостей і зберігати конкурентоспроможність на ринку.

### **3.3 Впровадження нових підходів до організації подієвих заходів у готелі**

Впровадження системи CRM (Customer Relationship Management) в службі Catering & Events готелю Хілтон Київ може значно підвищити ефективність управління клієнтськими відносинами та сприяти зростанню бізнесу. Система CRM забезпечує централізоване управління всіма аспектами взаємодії з гостями, відстеження потенційних замовників, обробку замовлень і аналіз даних для покращення обслуговування. Розглянемо детальніше, як саме CRM може бути корисною для цієї служби.

#### **Відстеження потенційних гостей**

CRM-система дозволяє зберігати інформацію про потенційних гостей, які виявили інтерес до послуг кейтерингу та організації заходів. Це включає контактні дані, історію взаємодії, уподобання та спеціальні вимоги. Завдяки цьому, менеджери можуть легко відстежувати кожного потенційного гостя, автоматизувати процеси залучення та уникнути втрати важливих контактів. CRM також може автоматично розподіляти ліди серед відповідальних менеджерів, що забезпечує оперативне опрацювання запитів та підвищує ймовірність конверсії.

#### **Управління замовленнями**

CRM-система надає зручні інструменти для управління замовленнями від моменту їхнього отримання до завершення обслуговування. Вона дозволяє вести детальний облік кожного замовлення, включаючи специфікації меню, кількість гостей, особливі вимоги та терміни виконання. Це спрощує координацію між

різними відділами, такими як кухня, логістика та обслуговуючий персонал. Автоматизовані нагадування та завдання допомагають уникати затримок та забезпечувати своєчасне виконання всіх вимог гостя.

### **Взаємодія з гостями**

CRM-система забезпечує зручний інтерфейс для відстеження всіх точок контакту з гостями, включаючи телефонні дзвінки, електронну пошту, зустрічі та соціальні мережі. Це дозволяє зберігати історію взаємодії та швидко отримувати доступ до необхідної інформації. Менеджери можуть легко відповідати на запити, надавати гостям актуальну інформацію про стан їхніх замовлень та пропонувати додаткові послуги. CRM також підтримує автоматизовані кампанії електронної пошти, що дозволяє підтримувати зв'язок з гостями та інформувати їх про нові пропозиції, акції та події.

### **Аналіз даних та звітність**

CRM-система збирає та аналізує дані про взаємодію з гостями, що дозволяє отримати цінну інформацію для прийняття управлінських рішень. Вона може генерувати звіти про продажі, ефективність маркетингових кампаній, рівень задоволеності гостей та інші важливі показники. Це допомагає ідентифікувати сильні та слабкі сторони бізнесу, виявляти тенденції та прогнозувати майбутні потреби гостей. На основі цих даних можна коригувати стратегії обслуговування та маркетингу для підвищення конкурентоспроможності.

### **Інтеграція з іншими системами**

CRM може бути інтегрована з іншими системами, що використовуються в готелі, такими як системи управління запасами, бухгалтерські програми та платформи для бронювання. Це забезпечує безшовний обмін даними між різними відділами та покращує загальну ефективність операцій. Наприклад, інтеграція з системою управління запасами дозволяє автоматично оновлювати інформацію про наявність продуктів та матеріалів, що необхідні для проведення заходів.

### **Покращення обслуговування гостей**

CRM-система допомагає забезпечити високий рівень обслуговування гостей, оскільки дозволяє персоналізувати підхід до кожного замовника. Використовуючи інформацію, зібрану в CRM, менеджери можуть пропонувати індивідуальні рішення, які найкраще відповідають потребам гостей. Це підвищує рівень задоволеності гостей та сприяє їх лояльності. Задоволені гості більш схильні рекомендувати послуги друзям та колегам, що сприяє збільшенню кількості нових замовлень.

### **Автоматизація рутинних завдань**

CRM-система дозволяє автоматизувати рутинні завдання, що значно знижує навантаження на персонал та зменшує ризик людських помилок. Наприклад, автоматичне створення рахунків, відправка нагадувань про майбутні події та автоматизація звітності дозволяють менеджерам зосередитися на більш важливих аспектах обслуговування гостей. Це підвищує продуктивність команди та покращує якість наданих послуг.

Таким чином, впровадження системи CRM у службі Catering & Events готелю Хілтон Київ забезпечує багатогранні переваги, від підвищення ефективності управління гостьовими відносинами до покращення загальної якості обслуговування. Це інструмент, який допомагає оптимізувати всі процеси, забезпечити високий рівень задоволеності гостей та підтримувати стабільний ріст бізнесу.

Сучасний штучний інтелект може бути використаний для підвищення якості обслуговування в галузі Catering & Events в готелі Хілтон Київ шляхом автоматизації та оптимізації різних процесів.

ШІ може аналізувати дані про попередні заходи та вподобання клієнтів для надання персоналізованих рекомендацій страв, враховуючи алергії та дієтні обмеження. Використання алгоритмів прогнозування допоможе управляти інвентарем більш ефективно та уникати зайвого складання запасів.

Автоматизоване планування заходів спростить розподіл ресурсів, таких як приміщення, персонал та обладнання, забезпечуючи оптимальне використання ресурсів. Інші можливості включають аналіз задоволеності клієнтів за допомогою обробки природної мови та використання аналітики для прогнозування попиту на конкретні страви та напої.

Для впровадження цих інновацій можуть використовуватися різноманітні інструменти штучного інтелекту, такі як IBM Watson для аналізу текстів, Salesforce Einstein для персоналізованих рекомендацій, Google Cloud AI для обробки зображень та Amazon Web Services для аналізу аудіо- та відеозаписів. Інтеграція цих інструментів допоможе оптимізувати процеси та покращити обслуговування в готелі Хілтон Київ.

Штучний інтелект, здатний до автоматичного перекладу мови, може значно полегшити комунікацію та забезпечити гладку організацію подій у готелі Хілтон Київ, особливо в сфері Catering & Events, де можуть бути присутні гості з різних країн і з різними мовами.

Зручність комунікації: ШІ, який забезпечує автоматичний переклад мови, може допомогти персоналу готелю спілкуватися з гостями без мовних бар'єрів. Незалежно від того, чи говорить гість українською, англійською чи будь-якою іншою мовою, система перекладу забезпечить зрозумілу та ефективну комунікацію.

Організація подій: Під час організації подій, де присутні гості з різних країн, система автоматичного перекладу може забезпечити зрозумілість та зручність для всіх учасників події. Вона допоможе уточнити деталі програми, меню, а також важливі інструкції для гостей.

Корпоративні заходи: На корпоративних заходах, де зустрічаються колеги з різних країн, система перекладу може стати невід'ємною частиною, дозволяючи учасникам розуміти один одного під час презентацій, дискусій та інших активностей.

Конференції та зустрічі: На конференціях та інших професійних заходах, де присутні представники з різних країн, система автоматичного перекладу може допомогти забезпечити якісну та продуктивну комунікацію між учасниками.

Штучний інтелект, який володіє функціями автоматичного перекладу мови, може значно спростити організацію подій та полегшити спілкування з гостями з різних країн в готелі Хілтон.

Перекладачі все ще можуть мати своє місце у галузі Catering & Events в готелі Хілтон Київ, особливо в ситуаціях, де потрібне специфічне та високоякісне перекладення, або коли виникають складні міжкультурні ситуації, які вимагають гнучкості та емпатії. Однак штучний інтелект з функцією автоматичного перекладу також може бути цінним інструментом для покриття широкого спектру мовних потреб у готельній сфері. Давайте порівняємо обидва підходи:

**Таб. 3.3 Порівняння ШІ та перекладача для служби Catering & Events**

Перекладач		Штучний інтелект	
Переваги	Недоліки	Переваги	Недоліки
1- Здатність до глибокого розуміння контексту та культурних відтінків. 2- Можливість надати високоякісне та специфічне перекладення. 3- Гнучкість у взаємодії з клієнтами та адаптація до їхніх потреб	1- Залежність від людського фактору, що може вплинути на швидкість та доступність перекладу. 2- Високі витрати на оплату послуг перекладачів	1- Швидкий та доступний переклад у реальному часі. 2- Можливість перекладати великі обсяги тексту за короткий час. 3- Ефективне вирішення базових мовних потреб	1- Може виникнути неправильний або некоректний переклад у складних або специфічних випадках. 2- Обмежена здатність до розуміння культурних або ідіоматичних виразів

Отже, хоча обидва підходи мають свої переваги та недоліки, їх можна комбінувати для досягнення найкращих результатів. Наприклад, перекладачі можуть використовуватися для високоякісного перекладу важливих документів або в ситуаціях, де потрібна глибока міжкультурна взаємодія, тоді як ШІ може

забезпечувати швидкий та ефективний переклад в реальному часі під час швидкого спілкування або організації подій.

Ось ще кілька пропозиції для удосконалення організації служби Catering & Events:

#### **1. Проведення заходу на даху готелю:**

- Захід на даху готелю з панорамним видом на місто може створити незабутні враження для учасників. Готель може організувати розкішний бенкет або коктейльну вечірку на своїй літній терасі, де гості зможуть насолоджуватися чудовим краєвидом та атмосферою.
- Для створення особливого настрою можна використати додаткові декорації, підсвітку та живу музику. Також можливо організувати інтерактивні розваги або майстер-класи, які підкреслять унікальність події.

#### **2. Запросити спікерів з інших країн:**

- Запрошення спікерів з різних країн може збагатити захід цінними знаннями та досвідом. Готель може співпрацювати з агентствами спікерів або провідними компаніями в галузі, щоб знайти відомих та авторитетних експертів.
- Це також може бути чудовою можливістю для компаній, які планують розвиватися на міжнародному рівні, підвищити свій професійний рівень та розширити свої контакти.

#### **3. Організація трансферу для гостей конференцій:**

- Готель може надати послуги з трансферу для гостей конференцій, забезпечуючи комфортний та безпечний перевезення до та з готелю. Це може включати в себе автобуси, лімузини або інші види транспорту в залежності від потреб гостей та бюджету.

#### **4. Знижки на проживання та інші послуги:**

- Готель може запропонувати спеціальні знижки на проживання та інші послуги для учасників конференцій, що може стати додатковою мотивацією для участі у заході.

#### **5. Організація виїзних івент-служб для організацій банкетів:**

- Готель може розширити свої послуги, пропонуючи виїзні івент-служби для організації банкетів та інших заходів в інших місцях проведення. Це дозволить гостям насолоджуватися високоякісним обслуговуванням Хілтона навіть поза межами готелю.

Ці ідеї можуть бути ефективним способом забезпечення незабутнього та успішного заходу в готелі Хілтон Київ.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Подієві заходи є важливою складовою сучасного готельного бізнесу, оскільки вони сприяють залученню нових клієнтів, зміцненню іміджу готелю та збільшенню доходів. Івенти можуть бути різного типу, від корпоративних зустрічей до весільних церемоній, що вимагає високого рівня організації та координації. Успішне проведення подієвих заходів залежить від багатьох факторів, включаючи професійний підхід, інноваційні рішення та врахування індивідуальних потреб клієнтів.

Протягом останніх п'яти років івент-індустрія в Україні зазнала значних змін. Вплив пандемії COVID-19 у 2020-2021 роках змусив гравців ринку швидко адаптуватися до нових умов, впроваджуючи віртуальні та гібридні формати заходів. Після пандемії спостерігається поступове відновлення попиту на традиційні офлайн-івенти, а також збільшення популярності інтерактивних та нестандартних форматів заходів. Зокрема, зростає попит на екологічно відповідальні та технологічно оснащені заходи, що відповідають сучасним тенденціям.

Готель Хілтон Київ є одним з провідних готелів столиці України, відомим своєю високою якістю обслуговування та широким спектром послуг. Готель має стратегічно вигідне розташування, сучасну інфраструктуру та пропонує гостям комфортні номери, різноманітні ресторани та бари, спа-центр, а також обширні конференц-зали для проведення різноманітних заходів. Репутація готелю базується на високих стандартах обслуговування та увазі до деталей.

Організаційна структура готелю Хілтон Київ включає різні відділи, кожен з яких відповідає за певний аспект діяльності готелю. Готелю «HILTON KYIV» притаманна лінійно – функціональна структура управління. Лінійно-функціональна структура управління (ЛФСУ) поєднує в собі принципи лінійної та функціональної структур. Вона має чітку ієрархію з підпорядкуванням "знизу вгору", де кожен підрозділ очолює один керівник.

Управління подієвими заходами в готелі Хілтон Київ базується на комплексному підході, що включає ретельне планування, координацію та виконання всіх етапів організації заходу. Важливими аспектами є гнучкість у вирішенні питань, інноваційний підхід до реалізації ідей та врахування побажань клієнтів. Завдяки професійному підходу та високим стандартам обслуговування, готель Хілтон Київ успішно проводить різноманітні заходи, задовольняючи потреби як місцевих, так і міжнародних клієнтів.

Пропозиції для удосконалення організації служби Catering & Events:

1. Проведення заходу на даху готелю:
2. Запросити спікерів з інших країн:
3. Організація трансферу для гостей конференцій:
4. Знижки на проживання та інші послуги:
5. Організація виїзних івент-служб для організацій банкетів:
6. Впровадження системи CRM
7. Штучний інтелект

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. <https://www.iccaworld.org/>
2. <https://www.eventdrive.com/en/resources/blog>
3. <https://www.bizbash.com/>
4. <https://www.researchandmarkets.com/>
5. Безручко Л., Білоус С., Філь М. ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО УКРАЇНИ В УМОВАХ ВІЙНИ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ. *Економіка та суспільство*. 2023. № 47. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43>
6. <https://www.statista.com/statistics/1079958/event-industry-revenue-change/>
7. Матвійчук Л., Лепкий М., Молнар-Бабіля Дж. РЕГІОНАЛЬНИЙ АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ. *Економіка та суспільство*. 2021. № 31. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-68>
8. Доценко, В. Ф Технологія продукції ресторанного господарства : навчально-наочний посібник /В. Ф. Доценко, В. І. Кочерга та ін. - К.: Видавничий дім «Кондор», 2019
9. Електронні системи в галузі: навч. посіб. / О. В. Кузьмін, Т. О. Роман, Л. М. Акімова, О. В. Чемакіна. — Херсон : Олді-плюс, 2020. — 168 с
10. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії: навчальний посібник/ Т.В.Капліна, В. М. Столярчук, Л. П. Малюк, А. С. Капліна . -Полтава: ПУЕТ, 2 018.-357
11. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі [Текст] : підручник / М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П.

Будя та ін.; за ред. М. К. Сукача, М. М. Скопеня. — К. : Ліра-К, 2017. — 764 с.

12. Козлов Д. А. Інформаційні системи в готельному бізнесі / Д. А. Козлов. — М. : Bookscriptor, 2019. — 240 с.
13. <https://www.hilton.com/en/hotels/kbphihi-hilton-kyiv/>
14. <https://parter.ua/uk/venue/hilton>
15. [https://tourlib.net/statti\\_ukr/radionova.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/radionova.htm)
16. <https://www.hilton.com/en/book/reservation/flexibledates/?ctyhocn=KBPHIH&arrivalDate=2024-06-01&departureDate=2024-06-02&room1NumAdults=1>
17. <https://www.booking.com/hotel/ua/hilton-kyiv.uk.html#availability>
18. <https://www.gartner.com/en/articles/beyond-chatgpt-the-future-of-generative-ai-for-enterprises>
19. <https://www.mara-solutions.com/post/the-future-of-hospitality-industry-integrating-ai-into-hotels-and-restaurants>
20. <https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2023/09/11/revolutionizing-the-hospitality-industry-with-artificial-intelligence/>
21. <https://go.oracle.com/LP=77094>
22. Журнал McKinsey&Company. What is Personalization? [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-explainers/what-is-personalization>
23. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281-2004. - [Чинний від 2004-07-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 16 с. – (Національні стандарти України)
24. Методичні рекомендації до виконання кваліфікаційної роботи на

здобуття освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійної програми «Готельно - ресторанна справа» денної та заочної форм здобуття освіти / уклад. : Л.О. Шаран, В.В. Цирульнікова., Н. П. Бондар, В.О.Губеня – К.: НУХТ, 2023. – 24 с.

25. Hilton Worldwide. Code of conduct [Електронний ресурс]: <https://ir.hilton.com/~media/Files/H/Hilton-Worldwide-IR-V2/committee-composition/HW-Code-Of-Conduct-OCT2015-L26.pdf>