

## **РОЛЬ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ В ПОБУДОВІ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ У ГОТЕЛІ «ХІЛТОН КИЇВ»**

**САД Дмитро,**

*здобувач освітнього ступеня «Бакалавр»*

*спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,*

*Національний університет біоресурсів і природокористування України, м. Київ*

Корпоративна культура має значний вплив на побудову ефективних комунікацій та є важливим аспектом у функціонуванні будь-якої організації, і в готельному бізнесі, зокрема. Готель "Хілтон Київ", будучи частиною міжнародної мережі готелів, має чітко визначену корпоративну культуру, яка сприяє формуванню стандартів взаємодії серед співробітників, а також визначає стиль комунікації з гостями. Від правильно побудованої комунікаційної системи залежить якість обслуговування, ефективність внутрішніх процесів і загальна атмосфера в готелі.

Три ключові аспекти, які можна виділити в дослідженні:

1. Корпоративна культура готелю: Це основа, яка визначає цінності, місію та стандарти поведінки в організації. Корпоративна культура безпосередньо впливає на внутрішню атмосферу в колективі, сприяє розвитку командної роботи та підтримки високого рівня обслуговування клієнтів.

Корпоративна культура не тільки визначає зовнішній вигляд бренду, але й безпосередньо впливає на внутрішню атмосферу в колективі. Важливою

складовою успіху є те, як культура формує взаємодію між працівниками. У готелі "Хілтон Київ" ця взаємодія базується на принципах відкритості, довіри та підтримки. Працівники готелю постійно проходять тренінги, що дозволяє їм дотримуватися корпоративних стандартів, ефективно спілкуватися та працювати в команді. Це дозволяє забезпечити гармонійну роботу між різними підрозділами готелю та ефективно вирішувати проблеми, що виникають.

2. Ефективність комунікаційної системи: Внутрішні та зовнішні комунікації у готелі функціонують для забезпечення безперервного потоку інформації, взаємодії між співробітниками та високого рівня обслуговування гостей. Особливу роль відіграє використання формальних і неформальних каналів комунікації для збереження оперативності та ефективності процесів.

Завдяки чітким стандартам комунікації та етикету забезпечується високий рівень обслуговування гостей готелю. Співробітники готелю дотримуються цих стандартів, що дозволяє їм будувати довірчі стосунки з гостями, а також реагувати на їхні потреби та побажання. Принципи корпоративної культури допомагають персоналу підтримувати єдиний стиль взаємодії з гостями, що сприяє високому рівню задоволення клієнтів.

Одним з ключових аспектів є внутрішня комунікаційна система, яка включає формальні та неформальні канали взаємодії. Формальні комунікації в готелі "Хілтон Київ" здійснюються через офіційні інструкції, наради, звітність та електронну пошту, що забезпечує належний рівень інформаційного обміну між різними відділами. Неформальні канали включають особисті бесіди та взаємодію між співробітниками, що сприяє більш гнучкому і швидкому реагуванню на різні питання та проблеми. Важливою частиною комунікацій є також зворотний зв'язок від клієнтів, який допомагає виявляти недоліки у роботі та оперативно їх виправляти.

Роль корпоративної культури в комунікаціях полягає також у тому, щоб створити середовище, де співробітники готові ділитися ідеями, пропозиціями та вирішувати проблеми в команді. Це дозволяє підтримувати ефективну комунікацію навіть у складних ситуаціях, таких як критичні ситуації або непередбачувані зміни у роботі. Готель "Хілтон Київ" активно використовує зворотний зв'язок, як від гостей, так і від співробітників, для вдосконалення внутрішніх комунікацій.

3. Вплив інновацій та технологій на комунікацію: Використання сучасних CRM-систем, мобільних додатків та інших інструментів автоматизації дозволяє персоналу швидше і ефективніше реагувати на запити клієнтів, а також підтримувати зв'язок між відділами готелю. Завдяки цьому забезпечується високий рівень ефективності комунікацій навіть при великому обсязі інформації.

Незважаючи на успіхи у побудові комунікаційної системи, готель "Хілтон Київ" завжди прагне до вдосконалення своїх процесів. Рекомендації щодо покращення комунікацій включають розширення каналів зворотного зв'язку, поліпшення процесу внутрішніх нарад та навчальних програм для співробітників. Окрім того, важливо створити додаткові можливості для взаємодії між працівниками різних рівнів, що допоможе покращити комунікацію і запобігти виникненню проблем через інформаційні бар'єри.

У результаті, роль корпоративної культури в побудові ефективної комунікаційної системи у готелі "Хілтон Київ" є надзвичайно важливою. Вона допомагає забезпечити високий рівень взаємодії між співробітниками, створює атмосферу довіри та підтримки, що, в свою чергу, підвищує якість обслуговування гостей. Корпоративна культура є основою, яка дозволяє готелю адаптуватися до змін, зберігаючи високу якість послуг у будь-яких умовах.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва: Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі. Харків. ХДУХТ 2016р. URL: [https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/10741/1/Professional\\_ethics\\_etiquette\\_NP\\_2017.pdf](https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/10741/1/Professional_ethics_etiquette_NP_2017.pdf)
2. Нездоймінов С.Г. : Формування корпоративної культури підприємств готельного бізнесу в умовах конкуренції. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/12/170.pdf>
3. Готель «Хілтон Київ», Інтернет ресурс: URL: [https://www.hilton.com/en/hotels/kbphihi-hilton-kyiv/?SEO\\_id=GMB-EMEA-НІ-КВРНІНІ](https://www.hilton.com/en/hotels/kbphihi-hilton-kyiv/?SEO_id=GMB-EMEA-НІ-КВРНІНІ)

Науковий керівник: к .е. н., доцент Стретович О. А.

**Міністерство освіти і науки України**  
**Національний університет біоресурсів і природокористування України**  
**Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця**  
**Національний університет харчових технологій**  
**Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного**  
**Полтавський фаховий коледж підприємництва і ресторанного бізнесу**  
**Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства**

# **ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ**

## **ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ**

### **ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ СТУДЕНТСЬКОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**

**12 березня 2025 року, Київ**

**КИЇВ 2025**

УДК 338.48:339.923:061.1ЄС(477)

*Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України (протокол №9 від 20 березня 2025 р.)*

**Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі України:** збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції (12 березня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 350 с.

#### **Редакційна колегія:**

**Мельниченко С. В.** – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

**Сердюк М. Є.** – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

**Олюніна С. Л.** – викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції висвітлюються результати наукових досліджень студентської молоді з питань, присвячених євроінтеграційним процесам у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу України. У матеріалах розглядаються виклики та перспективи адаптації галузі туризму в умовах євроінтеграції, інноваційні технології в закладах HoReCa, туристичне країнознавство, організація дозвілля молоді.

Конференція проводиться з метою посилення профорієнтаційної роботи із залучення активної шкільної молоді до навчання в НУБіП України, посилення наукової складової підготовки здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» і «Магістр», оприлюднення результатів їх дослідницької роботи, підвищення ефективності, якості наукових досліджень, обміну досвідом і представлення результатів науково-дослідної діяльності, обговорення дискусійних питань та визначення пріоритетів подальшого розвитку науки.

Видання розраховане для здобувачів вищої освіти, дослідників, викладачів, суб'єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори. Позиція редакції не завжди може збігатися з точкою зору автора.

© Колектив авторів, 2025

© НУБіП України, 2025