

поток, розвитку інфраструктури та економіки, а також збереження та популяризації культурної, історичної та природної спадщини України.

Список використаних джерел

1. Бодня О., Сторчак М. Оцінка забезпеченості історико-культурною спадщиною Лубенського району Полтавської області. Проблеми безперервної географічної освіти і картографії. Харків, 2017. Випуск 25. С.60-64
2. Троценко О.В. Втрачені географічні об'єкти Дніпропетровської області: пошук та історико-географічний аналіз: автореф. Дис. Канд. геогр. Наук Київ, 2009. 20 с
3. Борисова О.В. Втрачені об'єкти історико-культурної спадщини України як ресурс пізнавального туризму. The III International Science Conference on E-Learning and Education, February 2 – 5, 2021, Lisbon, Portugal. С.388-390.

УДК 338.48

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЮ «HYATT REGENCY KYIV» В УКРАЇНІ

Л. В. Городянська, кандидат економічних наук, чл. Кор. АЕН України,
доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанного бізнесу
К. Ю. Недбаєва, студентка

Київський національний університет технологій та дизайну

Ключові слова: гостинність, конкурентоспроможність, цифровізація, готельний бізнес, цифрові технології, кіберзагрози, підготовка фахівців.

В умовах жорсткої конкуренції на ринку готельних послуг цифровізація стає необхідністю для успішного ведення бізнесу. Впровадження різноманітних цифрових технологій здатне суттєво покращити досвід гостей, оптимізувати операції, розширити маркетингові можливості та підвищити конкурентоспроможність готелю [1].

Складні умови, що склалися в Україні, потребують пошуку шляхів підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу.

Метою дослідження є аналіз стану та пошук шляхів підвищення конкурентоспроможності готелю «Hyatt Hotels Corporation» в Україні.

«Hyatt Hotels Corporation» є великою мережею готелів преміум-класу, яка була заснована в 1957 році братами Джеєм та Дональдом Прицкерами [2]. Штаб-квартира готельної мережі знаходиться у м. Чикаго. Станом на кінець 2023 року «Hyatt Hotels Corporation» є світовою компанією з надання послуг у

сфері гостинності, яка володіє 20 відомими брендами та складається з понад 900 готелів у 65 країнах світу на шести континентах.

У самому центрі Києва, в декількох хвилинах від головних культурно-розважальних закладів та бізнес-центрів, розташований п'ятизірковий готель «Hyatt Regency Kyiv». Туристи можуть зручно та швидко дістатися до головної вулиці столиці, а також до найвизначніших пам'яток архітектури, що робить готель привабливим варіантом як для ділових людей, так і для подорожуючих із метою відвідати визначні історико-культурні destinations. З кожного номеру «Hyatt Regency Kyiv» відкривається неймовірний вид на Поділ – історичний район Києва [3]. Гостей «Hyatt Regency Kyiv» очікує якісне обслуговування, дбайливе ставлення та індивідуальний підхід зі сторони персоналу. Основними конкурентами «Hyatt Regency Kyiv» є готелі «Fairmont Grand Hotel Kyiv» й «Rivera House», а також готельні мережі, серед яких: Hilton, Inter Continental, які надають схожі за рівнем якості послуги. В їх управлінні знаходиться близько 75 % номерного фонду даного сегменту. Так, подорожуючим пропонуються бізнес-центри, SPA, власні ресторани та бари та інші готельні послуги, що свідчить про високий рівень конкуренції.

«Hyatt Regency Kyiv» здебільшого зосереджений на обслуговуванні бізнес-туристів, які приїжджають до міста в середньому на 3 дні з діловою метою. Цей сегмент клієнтів є більш вигідним для готелю, адже окрім основних послуг (проживання та сніданок), бізнес-туристи користуються й додатковими, як оренда конференц-залів та переговорних кімнат. Зважаючи на специфіку даного сегменту, «Hyatt Regency Kyiv» має вдале розташування – в центрі міста, зі зручною транспортною доступністю до вокзалів, аеропортів, виставкових та бізнес-центрів. Попит на послуги готелю з боку бізнес-туристів залежить від економічної ситуації та ділової активності. Зазвичай, спад попиту спостерігається в сезон відпусток, свят та у вихідні дні. Організуючи ділові поїздки, бізнес-туристи очікують від готелю комфортні умови проживання, гнучкість в обслуговуванні та широкий спектр послуг. Якісний доступ до Інтернету та постійна наявність Wi-Fi на всій території готелю є неодмінними умовами зручності для ділових туристів, адже їм важливо бути на зв'язку онлайн 24/7. Саме тому «Hyatt Regency Kyiv» у своїй діяльності активно використовує цифрові технології. Серед них:

1. CRM-системи, використання яких дозволяє ефективно керувати взаємодією з клієнтами, збирати та аналізувати дані про них та допомагає персоналу готелю ефективно організувати персоналізоване обслуговування та задовольнити потреби кожного гостя.

2. Готельні програми та модулі бронювання, застосування яких спрощує процес бронювання номерів та дозволяє ефективно керувати номерним фондом готелю.

3. Платіжні системи, використання яких спрощує забезпечення безпеки гостей та зручність оплати ними послуг, а також дозволяє готелю ефективно організувати ведення фінансового обліку.

4. IP-телефонія, яка забезпечує зручний та надійний канал комунікації між різними підрозділами готелю.

5. Автоматичні повідомлення та безконтактна реєстрація забезпечують зручність для гостей, ефективність здійснення процесу їх реєстрації та комфорт під час перебування у готелі.

Разом з цим, з метою підвищення якості обслуговування та оптимізації бізнес-процесів у готелі добре організовано систему навчання та підготовки персоналу. Незважаючи на гарну репутацію «Hyatt Regency Kyiv» на внутрішньому та зовнішньому ринках, потрібно враховувати високий рівень конкуренції та певні загрози для безпеки туристів, які створює війна.

Сучасні умови в Україні висувають нагальну потребу у набутті працівниками низки професійно важливих якостей – компетентностей, як динамічної комбінації знань, умінь, навичок, способів мислення, серед яких необхідними є цифрові компетентності, щоб оперативно надавати високоякісні послуги туристам та уникати кіберзагроз у цифровому просторі [4, с. 212-213].

Вважаємо, що розширення можливостей використання цифрових технологій є ключовим чинником на шляху підвищення конкурентоспроможності готелю «Hyatt Regency Kyiv» та задоволення потреб клієнтів. Запропоновано з метою підвищення рівня конкурентоспроможності «Hyatt Regency Kyiv» використовувати такі цифрові технології:

- використання алгоритмів аналізу даних для кращого розуміння індивідуальних потреб гостей і на їх основі формувати персоналізовані пропозиції та послуги;

- розробка мобільного додатку для гостей, який дасть змогу їм здійснювати бронювання, check-in / check-out, замовляти додаткові послуги, отримувати рекомендації про місцеві пам'ятки та ресторани тощо;

- встановлення різних ІТ-пристроїв, таких як розумні термостати, освітлення та системи безпеки, що допоможе автоматизувати керування готелем і забезпечити комфортне перебування гостей;

- пошук можливостей використання віртуальної та розширеної реальності для презентації номерів та готельних послуг, що дозволить гостям отримати більш реалістичне уявлення про своє майбутнє місце перебування;

- використання сучасних аналітичних інструментів для аналізу даних про бронювання, ціноутворення та інші параметри для прийняття кращих управлінських рішень на рівні структурних підрозділів готелю;

- використання чат-ботів, голосових помічників та інших інноваційних засобів спілкування, що дозволить персоналу готелю покращити взаємодію з гостями та забезпечити швидкий і ефективний сервіс;
- забезпечення надійності та безпеки цифрових систем, що є критично важливим для готелю для захисту конфіденційності даних клієнтів та уникнення потенційних кібератак.

Спілкування з Інтернетом потребує додаткового навчання персоналу сучасним методам кіберзахисту та формування в них відповідних компетентностей «з урахуванням інструменту підвищення рівня обізнаності людини у галузі цифрових технологій (DigComp 2.0) та рекомендацій Європейського парламенту та Ради» [4, с. 210, с. 213-215]. Туристи, які відчувають: турботу та увагу персоналу, безпеку туристичних подорожей і власної інформації, задоволення якістю послуг, схильні до лояльних відгуків про місце перебування, що стане запорукою збереження та зміцнення гарної репутації сфери гостинності в Україні.

Отже, впровадження запропонованих напрямів використання цифрових технологій у господарській діяльності готелю «Hyatt Regency Kyiv» сприятиме осучасненню та розширенню переліку послуг у його цифровому середовищі для задоволення потреб та зручності клієнтів. Ці пропозиції передбачають використання низки цифрових сервісів, організацію навчання й набуття персоналом навичок цифрових компетентностей, збільшення щороку обсягів продажу готельних послуг, зростання туристичних потоків й розміру прибутку, а також підвищення рівня конкурентоспроможності готелю в Україні.

Перспективою подальших досліджень є аналіз ринку інтернет-технологій, що функціонують у готельному бізнесі та потенційних можливостей використання цифрового маркетингу в контексті поживлення онлайн-продажів готельних продуктів в Україні.

Список використаних джерел

1. Лупашко А. Цифрова трансформація в готельному бізнесі / Дія Бізнес : веб-сайт. 2023. URL: <https://business.dii.gov.ua/cases/tehnologii/cifrova-transformacia-v-gotelnomu-biznesi> (дата звернення: 08.04.2024).
2. The history of Hyatt // World of Hyatt : веб-сайт. URL: <https://about.hyatt.com/en/hyatthistory.html> (дата звернення: 08.04.2024).
3. Hyatt Regency Kyiv // World of Hyatt : веб-сайт. URL: <https://www.hyatt.com/hyatt-regency/en-US/kievh-hyatt-regency-kyiv> (дата звернення: 08.04.2024).
4. Городянська Л. В. Роль цифрової компетентності фахівця у сфері кібербезпеки в умовах воєнних загроз. Формування компетентностей

обдарованої особистості в системі позашкільної та вищої освіти : науковий журнал, Київ: НАУ, 2023. С. 210-217. URL: <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/24858> (дата звернення: 08.04.2024).

УДК 379.8

ІННОВАЦІЙНІ ТА КРЕАТИВНІ ПРАКТИКИ У ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ ТА ГОСТИННОСТІ: ОСНОВНІ РИСИ, ВИДИ ТА МОЖЛИВОСТІ

Л. В. Городянська, кандидат економічних наук, чл.-кор. АЕН України, доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанного бізнесу Київський національний університет технологій та дизайну

Ключові слова: туризм, гостинність, практики, інноваційність, креативність, туристичні заходи, можливості.

Практики у галузі туризму та гостинності відносяться до реальних виробничих або професійних дій, методів і звичаїв, що використовуються в сучасних умовах. Враховуючи швидкі зміни в цих галузях, практики в туризмі та гостинності постійно еволюціонують і адаптуються до нових технологій, трендів і вимог споживачів. Тому важливо постійно вдосконалювати та пристосовувати практики для забезпечення якісного обслуговування та підвищення конкурентоспроможності в цих сферах. Сучасні практики в туризмі й гостинності спрямовані на задоволення потреб туристів і подорожуючих, забезпечення їх комфортного та безпечного дозвілля, формування приємних вражень під час відпочинку і реалізуються переважно у видах культурного, гастрономічного, пригодницького, медичного, військового, екологічного та інших видів туризму. Кожен з цих видів практик має певні переваги та недоліки, аналіз яких може допомогти в пошуку суб'єктом підприємницької діяльності можливостей та розробці стратегії для покращення якості послуг у туристичній галузі, задоволення потреб та очікувань подорожуючих.

Метою дослідження обрано аналіз основних рис, видів і можливостей інноваційних та креативних практик у галузі туризму та гостинності.

Креативні практики в туризмі та індустрії гостинності відносяться до інноваційних й унікальних методів, стратегій, програм або підходів, які використовуються для привертання туристів, покращення туристичного досвіду та забезпечення конкурентоспроможності в галузі туризму та гостинності. Вони охоплюють широкий спектр напрямів туристичної діяльності, до яких, в першу чергу, належать такі: