МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРКАСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ТУРИСТИЧНА АСОЦІАЦІЯ УГОРЩИНИ «КАРПАТИ-ТІСА»
КОШИЦЬКИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ (СЛОВАЧЧИНА)
ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
БОЛГАРСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТСЬКИЙ КОЛЕДЖ
ВИЩА ШКОЛА МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН
І СУСПІЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ХЕЛМІ (ПОЛЬЩА)
ЧЕРКАСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ЧДТУ

МАТЕРІАЛИ
XIII МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

«ТУРИСТИЧНИЙ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС В УКРАЇНІ: ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ТА РЕГУЛЮВАННЯ»

24 – 25 березня 2022 року
м. Черкаси

Том 1

Черкаси 2022

УДК 379.85:640.4(063)
М34

Рекомендовано
рішенням Вченої ради
Черкаського державного
технологічного університету
(протокол № 14 від 18 квітня 2022 р.)

Редакційна колегія:
Григор О. О., д-р політ. наук, професор;
Лазуренко В. М., д-р іст. наук, професор;
Чепурда Г. М., д-р іст. наук, професор;
Чепурда Л. М., д-р екон. наук, профессор.

Відповідальна за випуск: *Старинець О. А.*

Матеріали XIII Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми
М34 розвитку та регулювання»: 24 – 25 березня 2022 року, м. Черкаси [Текст] : у 2-х томах / М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. – Т. 1. – Черкаси : видавець Гордієнко Є.І., 2022. – 153 с.

Розглянуто актуальні питання стратегічного розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в Україні і світі. Проаналізовано сучасні тенденції, проблеми державного регулювання та інтеграції України до світового простору в галузі туризму. Розкрито актуальні проблеми менеджменту та маркетингу, планування та прогнозування діяльності підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. Проаналізовано науковий базис новітніх технологій в галузі туризму.

Для науковців, студентів, аспірантів та фахівців галузі.

УДК 379.85:640.4(063)

© Авторські тексти, 2022

ЛІТЕРАТУРА

1. Медвідь Л. І. Кампов Н. С., Махлинець С. С. Територіальна організація гірськолижного туризму регіону. *Рекреаційна географія і туризм.* 2017. С. 120-127.
2. Патійчук В., Прокопчук В. Особливості розвитку гірськолижного туризму в Альпійському туристично-рекреаційному регіоні. *Науковий вісник Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки.* 2017. С. 120-126.
3. International Report on Snow & Mountain Tourism, 2020. URL: https://www.vanat.ch/RM-world-report-2020.pdf
4. Ski resorts Switzerland. URL: https://www.skiresort.info/ski-resorts/switzerland/
5. 12 Top-Rated Ski Resorts in Switzerland, 2022. URL: https://www.planet-ware.com/switzerland/top-rated-ski-resorts-in-switzerland-ch-1-2.htm

УДК 338.48: 640.4

НАЦІОНАЛЬНА МЕРЕЖА ГОТЕЛІВ REIKARTZ HOTEL GROUP НА РИНКУ ЛЬВОВА

Кушнірук Г. В., *канд. екон. наук,*
доцент кафедри готельно-ресторанної справи
та харчових технологій
Носкова В. О., *магістрантка І курсу*
Львівський національний університет імені Івана Франка

В сучасних умовах глобалізації економіки готельний бізнес перебуває під впливом зовнішніх і внутрішніх факторів, які змушують підприємства готельного господарства будувати нові стратегії, шукати інструменти і методи управління, засновані на системних і комплексних підходах. Для розвитку готельного господарства актуальними стають процеси об'єднання та інтеграції готельних підприємств, формування готельних мереж тощо.

Роль готельних мереж дуже важлива для індустрії гостинності. Перевагами готельних ланцюгів є те, що вони сприяють залученню інвестицій, використовуються єдині стандарти обслуговування, формується спільна маркетингова політика, підвищується кваліфікація персоналу за рахунок навчання тощо [1].

Серед внутрішніх ланцюгів лідируючі позиції займає Reikartz Hotel Group. Це національна мережа готелів України, яка об'єднує 40 готелів рівня 3-4 зірки в Україні та за кордоном. Позитивом розвитку цієї мережі є її вихід на міжнародний ринок, адже сьогодні вона володіє 2 готелями у Швеції, 3 готелями у Німеччині, 2 готелями у Казахстані і одним готелем у Грузії [3]. Готелі об'єднані під зонтичним брендом Reikartz Hotel Group, який включає 5 готельних брендів: Reikartz Collection Hotel, Reikartz Hotels & Resorts, Optima Hotel, Vita Park, Raziotel (рисунок 1).

Рисунок 1 – Готельні бренди Reikartz Hotel Group [3]

У структурі системи менеджменту мережі Reikartz Hotel Group можна виділити центральний відділ продажів і маркетингу, централізовану систему закупівель, будівельний підрозділ, службу архітектури та дизайну, систему управління готелями Servio HMS (для комплексної автоматизації всіх робочих процесів усередині мережі – бронювання, розміщення та розрахунки, управління персоналом і статистикою), стандарти бренду та корпоративної культури, стандарти обслуговування та операційної діяльності, єдину систему адаптації, навчання та розвитку співробітників. Компанія контролює всі етапи роботи, зокрема: управління будівництвом нових комплексів, комплектацію споруд, здійснює операційне управління в готелях, забезпечує продажі та бронювання номерів, контролює питання реклами та PR, контролює роботу хаускіпінгу, кадрового менеджменту тощо [3]. Окремими структурними підрозділами є відділ безпеки об’єктів та інформаційної безпеки та контрольно-ревізійне управління. Крім того, є власна IT-служба та бухгалтерія.

Окремої уваги заслуговує система роботи з клієнтами. Створена база постійних корпоративних клієнтів мережі, зацікавлених у появі нових готелів під брендами Reikartz. Крім того, відбувається постійний пошук нових клієнтів завдяки організації корпоративних та групових заїздів, орієнтації на бізнес тренінги, семінари та корпоративні свята, конференції та міські заходи, місцеве співтовариство. Компанія орієнтована не лише на внутрішній ринок послуг, а й активно працює на міжнародному рівні, тому всі дані автоматично вносяться у глобальні дистриб’юторські системи GDS (Global Distribution System). Це забезпечує вихід на турагентства і туристів у всьому світі.

Керівництво компанії Reikartz використовує проактивне управління тарифами, тобто пропонує привабливі спецпропозиції, конкурентні розцінки на всі послуги готелю. Для забезпечення постійного контакту з клієнтами та створення для них особливих умов функціонує 4 програми лояльності: Reikartz Club, Reikartz Priority Guest Silver, Reikartz Priority Guest Gold й Reikartz Corporate Guest [3].

Національна мережа готелів Reikartz Hotel Group представлена у Львові 3 готелями: Reikartz Medievale Lviv, Reikartz Dworzec Lviv та Reikartz Mural Lviv (таблиця 1).

Таблиця 1 – Готелі мережі Reikartz Hotel Group на ринку Львова

Назва готелю	**Reikartz Dworzec Lviv**	**Reikartz Medievale Lviv**	**Reikartz Mural Lviv**
Адреса готелю	вул. Городоцька, 107	вул. Друкарська, 9	вул. Весела, 3
Рік відкриття	2009 р.	2010 р.	2021 р.
Категорія готелю	3*	4*	3*
Номерний фонд	52 номери різних категорій	67 номерів різних категорій	36 номерів різних категорій
Вартість проживання	від 1541 грн за ніч	від 1738 грн за ніч	від 1250 грн за ніч
Рейтинг на Booking.com	8,4	8,7	9,0

Джерело: складено авторами на основі [3]

Компанія Reikartz піклується про комфорт гостей, тому в готелях передбачені елементи для забезпечення проживання людей з обмеженими можливостями, а також стандартний для мережі Reikartz набір послуг: Wi-Fi, room service, щоденний сніданок за системою «шведський стіл» тощо.

Готелі між собою не конкурують, а більше того, вони співпрацюють та допомагають один одному досягнути поставлених цілей керуючої компанії. Слід зазначити, що готелі Reikartz Dworzec Lviv, Reikartz Medievale Lviv пройшли екологічну сертифікацію Green Key, де використовуються енергозберігаючі технології [2].

Про ефективність діяльності готелів мережі Reikartz Hotel Group на ринку Львова свідчать отримані нагороди та відзнаки. Так Reikartz Dworzec Lviv отримав нагороду Guest Review Awards за відмінні відгуки гостей у 2017 р. від міжнародної системи он-лайн бронювання Booking.com. У 2011 р. Reikartz Medievale Lviv був відзначений національною туристичною премією «Зірка гостинності», а також увійшов до рейтингу «100 кращих готелів України»; у 2013 р., 2015 р. та у 2016 р. – увійшов до Топ-10 кращих готелів країни за щорічним рейтингом кращих готелів України Travelers' Choice Hotels порталу TripAdvisor, складений за результатами відгуків туристів з усього світу.

Головними конкурентними перевагами цих трьох готелів є: зручне місце розташування, надання додаткових послуг, індивідуальний підхід до клієнта, наявність номерів різних цінових категорій. Так само необхідно враховувати, що конкурентоспроможність готелю залежить не тільки від набору послуг, але і від їхньої якості. Готелі Reikartz посідають гідне місце на локальному ринку серед інших готелів. Мережа забезпечує підтримку бронювання, широкі маркетингові та рекламні кампанії, програми лояльності для гостей, стандарти бренду, забезпечення якості, консультаційну підтримку. Однак, враховуючи збільшення кількості готелів на ринку послуг м. Львова керівникам підприємств необхідно відслідковувати зміни, щоб займати гідну позицію на локальному ринку.

ЛІТЕРАТУРА

1. Безручко Л., Жук Ю. Сучасний стан та перспективи розвитку готельних мереж у світі та Україні. *Вісник Львівського університету. Серія міжнародні відносини.* 2018. Випуск 45. С. 273-280.
2. Ільницька-Гикавчук Г. Я. Стан та перспективи розвитку готельного господарства Львівської області. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки.* 2020. №1. С. 39-42.
3. Reikartz Hotel Group. URL: https://reikartz.com/uk/hotels.

УДК 338.487:004.9]:616-036.21

ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ В ПОСТКОВІДНИЙ ПЕРІОД

Мельниченко С. В., *д-р екон. наук, професор,*
проректор з наукової роботи
Київський національний торговельно-економічний університет

Туризм є однією зі сфер, яка впливає на навколишнє середовище, всі сектори економіки і добробуту суспільства. Позитивно впливає на платіжний баланс і сукупний експорт; сприяє зайнятості населення; здійснює стимулюючий вплив на розвиток інфраструктури країни; сприяє збільшенню валового внутрішнього продукту; виконує важливі соціальні функції; підвищує привабливість країни як сфери міжнародного підприємництва.

Туристична сфера характеризується переважно функціонуванням суб'єктів малого підприємництва, на який, в першу чергу, негативно вплинула світова пандемія COVID-19. Крім того, значні обмеження в пересуванні, неодноразові затяжні локдауни, закриття кордонів, перерозподіл коштів населення зі сфери відпочинку до придбання товарів та послуг першої необхідності, привели до ліквідації протягом 2020 року 12 % туристичних операторів і туристичних агентств, зменшення кількості реалізованих туристичних пакетів на 38 % [1]. Підприємства, які продовжили роботу, змінили методи, способи та інструменти надання туристичних послуг, а саме максимально перемістили свою діяльність у мережу інтернет.

Масова вакцинація населення буде сприяти поступовому припиненню коронавірусної інфекції і, як результат, активному відновленню роботи підприємств, організацій та установ. Велике значення відіграватиме цифрова трансформація туристичної сфери у постковідний період.

У 2018 році була схвалена Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затверджено план заходів щодо її реалізації [2]. Оскільки, при розробленні даної Концепції неможливо було