

КРЕАТИВНА ОСОБИСТІСТЬ І МОДЕРНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ

МАТЕРІАЛИ
методологічного
трансдисциплінарного
семінару



Полтава
2024

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ (ПУЕТ)
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

КРЕАТИВНА ОСОБИСТІСТЬ І МОДЕРНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ

МАТЕРІАЛИ
методологічного трансдисциплінарного семінару

(м. Полтава, 3 грудня 2024 року)

За загальною редакцією
д-ра екон. наук, професора *Г. П. Скляра*

**Полтава
ПУЕТ
2024**

УДК 159.923-026.15:338.48-048.35
К79

*Розповсюдження та тиражування без
офіційного дозволу Полтавського університету
економіки і торгівлі ЗАБОРОНЕНО*

Редколегія

Г. П. Скляр, д-р екон. наук, професор, професор кафедри туристичного та готельного бізнесу Полтавського університету економіки і торгівлі;

Л. І. Климова, асистент кафедри туристичного та готельного бізнесу Полтавського університету економіки і торгівлі.

Креативна особистість і модернізація туризму : матеріали методологічного трансдисциплінарного семінару (м. Полтава, 3 грудня 2024 року) / за заг. ред. Г. П. Скляра. – Полтава : ПУЕТ, 2024. – 135 с. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM). – Текст укр., англ. мовами.

ISBN 978-966-184-476-5

У збірнику подано матеріали методологічного трансдисциплінарного семінару «Креативна особистість і модернізація туризму», який відбувся у Полтавському університеті економіки і торгівлі.

Для науковців, викладачів, студентів закладів вищої освіти, усіх, хто цікавиться питаннями теорії та практики туризму.

УДК 159.923-026.15:338.48-048.35

Матеріали друкуються в авторській редакції мовами оригіналів.

За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідальні автори.

ISBN 978-966-184-476-5

© Полтавський університет
економіки і торгівлі, 2024

Філіпчук С. С., Матвійчук Л. Ю.

Застосування генеративних нейронних мереж
для створення візуального контенту в туризмі..... 69

РОЗДІЛ II. ВИСТУПИ В ДИСКУСІЯХ

Скляр Г. П., Климова Л. І.

Трансдисциплінарність та постнекласична
наукова раціональність у туризмознавстві 74

Шуканов П. В., Супрун Д. Г.

Використання можливостей штучного інтелекту
для розвитку сфери туристичних послуг 77

Логвин М. М.

Відновлення сфери туризму після пандемії
в контексті цілей сталого розвитку
(на прикладі країн південної Європи) 81

Місюкевич В. І., Назаренко Д. Б.

Формування креативної особистості як напрям
стратегічного управління розвитком туризму 85

Рогова Н. В., Зубко В. С.

Розробка інноваційних сервісів для підвищення
конкурентоспроможності готельно-ресторанного
комплексу CITADEL INN – Gastro Boutique Hotel
(Hotel & Restaurant) у преміум-сегменті ринку
готельно-ресторанного бізнесу м. Львів 90

Чін Л. О.

Освітній туризм як невід’ємна складова
спеціалізованого туризму 96

Франко Л. С., Богдан Я. С.

Особливості формування соціально-економічної
політики у сфері туризму в умовах змін 99

Тужилкіна О. В., Андрієнко А. С.

Вплив світового ринку праці на
формування креативної особистості..... 103

nizacijnoi_kulturi_pidpriemstv_sferi_gostinnosti_ta_turizmu_Assessment_and_strategic_directions_of_development_of_organizational_culture_of_enterprises_in_t.

3. Юхновська Ю. (2019) Формування концепції стратегічного управління розвитком потенціалу туристичної галузі в Україні та її регіонах. URL: <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/pdf/57/595.pdf>.

Н. В. Рогова, канд. техн. наук, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи;

В. С. Зубко, ГРС б 1-41

Полтавський університет економіки і торгівлі

РОЗРОБКА ІННОВАЦІЙНИХ СЕРВІСІВ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ CITADEL INN – GASTRO BOUTIQUE HOTEL (HOTEL & RESTAURANT) У ПРЕМІУМ-СЕГМЕНТІ РИНКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ м. ЛЬВІВ

Готельно-ресторанний комплекс CITADEL INN – Gastro Boutique Hotel у Львові відомий високим рівнем обслуговування та атмосферою. Заклад пропонує 26 ексклюзивних номерів, кожен з яких вражає інтер'єрними деталями та комфортом, відповідним для бізнес-гостей і туристів [1]. Ресторан комплексу спеціалізується на сучасних українських стравах, створених з локальних продуктів і доповнених інноваційними кулінарними техніками. Комплекс надає простір для святкувань, включаючи весілля, корпоративи, конференції, з унікальним меню від шеф-кухаря Євгена Сушка [2].

CITADEL INN – Gastro Boutique Hotel у Львові має суттєвий потенціал для впровадження інноваційних рішень, що дадуть змогу не лише утримувати високі стандарти преміум-сегменту, а й залучити нову аудиторію.

Так, інноваційні сервіси для підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанного комплексу Citadel Inn – Gastro Boutique Hotel, наведені у табл. 1, будуть детально описані далі.

Таблиця 1 – Інноваційні сервіси для підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанного комплексу Citadel Inn – Gastro Boutique Hotel

Напрямок сервісу	Характеристика	Очікувані результати
Персоналізація сервісу	Мобільний додаток для налаштування індивідуальних вподобань гостей	Підвищення задоволеності гостей завдяки можливості персоналізації
Цілодобовий віртуальний консьєрж	Консьєрж, який оперативно відповідає на запити гостей, надає інформацію про послуги готелю, допомагає з бронюванням і організацією заходів	Оптимізація роботи персоналу, забезпечення швидких відповідей і підтримки цілодобово
Віртуальна реальність для ознайомлення	Віртуальний тур по території комплексу, який дозволяє гостям ознайомитися з умовами проживання до візиту	Стимулювання бронювань через зручність ознайомлення з умовами проживання
Зони відпочинку та релаксації	Тераса з панорамним видом на місто та лаунж-зони для усамітненого відпочинку	Позитивні емоційні враження від перебування завдяки унікальним зонам відпочинку
Культурні та гастрономічні заходи	Проведення дегустацій, майстер-класів, гастрономічних турів для поглиблення культурного досвіду	Залучення нової аудиторії, підвищення лояльності завдяки зануренню в культуру та традиції

Одним з головних напрямків розвитку тут є персоналізація сервісу – тренд, який уже активно підтримується провідними світовими готельними мережами, наприклад, готелями Ritz-Carlton, Marriott, Four Seasons [3]. Впровадження мобільного

застосунку, за допомогою якого гості зможуть заздалегідь налаштувати свої вподобання, – наприклад, обирати меню, бронювати спа-процедури, підбирати подушку за типом або замовляти індивідуальні послуги, – могло би стати чудовою альтернативою тому, щоб з'ясовувати все в телефонному режимі або вже на місці.

Персоналізоване обслуговування – це підхід, спрямований на створення унікального та індивідуального враження для кожного окремого гостя, який виходить за межі простого запам'ятовування замовлення та імені, він передбачає розуміння вподобань, інтересів та потреб кожного споживача. Персоналізація стала основою для задоволення потреб та отримання лояльності гостей, оскільки підприємства намагаються розвиватися, використовуючи різноманітні інновації та надавати нестандартні види обслуговування [4]. За дослідженням журналу McKinsey, 71 % споживачів очікують, щоб підприємства гостинності взаємодіяли з ними персоналізовано, а 76 % респондентів відчують розчарування, коли цього не відбувається [5]. Сегментація персоналізації в сфері гостинності, яку можна впровадити у досліджуваному готельно-ресторанному комплексі, відображена, нижче (рис. 1).

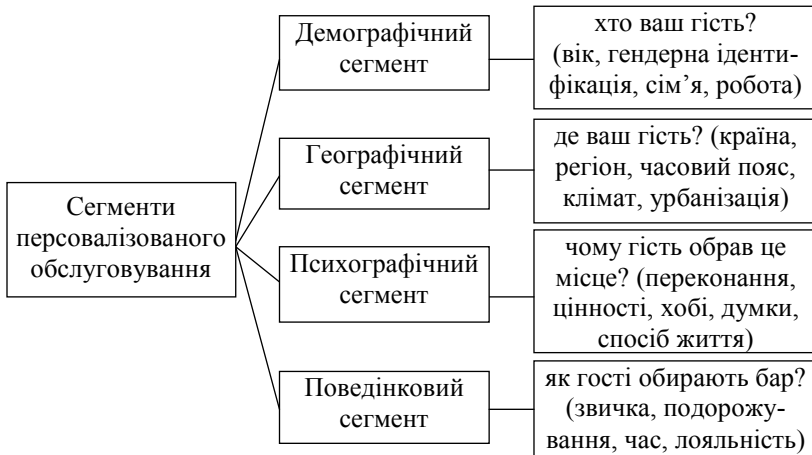


Рисунок 1 – Сегментація персоналізації в сфері гостинності [4]

Для підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанного комплексу Citadel Inn – Gastro Boutique Hotel (Hotel & Restaurant) у преміум-сегменті Львова важливим кроком є впровадження цифровізації, що дозволить підвищити рівень якості обслуговування, оптимізувати процеси управління та зміцнити зв'язок з клієнтами, що є критично важливим в умовах сучасних викликів. Ситуація у сфері готельно-ресторанного бізнесу, що склалася під впливом воєнного стану та пандемії COVID-19, показала необхідність швидкої адаптації та впровадження інноваційних підходів, зокрема цифрових технологій, які можуть забезпечити стійке зростання навіть в умовах нестабільності [6].

Перш за все, впровадження систем автоматизації процесів бронювання та управління номерним фондом дозволить Citadel Inn забезпечити безперебійну роботу з клієнтами та оптимізувати зайнятість номерів. Сучасні CRM-системи можуть збирати дані про уподобання гостей, що дає змогу не лише автоматизувати процес бронювання, але й створювати індивідуальні пропозиції для кожного клієнта. Завдяки цифровізації можна також інтегрувати процеси обліку та управління замовленнями, що мінімізує кількість помилок і дозволяє зосередитися на підвищенні якості обслуговування. Цифровізація комунікацій із клієнтами за допомогою мобільних додатків, чат-ботів та соціальних мереж дозволить Citadel Inn покращити взаємодію з гостями до, під час та після їх перебування. Використання чат-ботів забезпечить швидку і точну відповідь на запитання гостей, а мобільний додаток дозволить гостям контролювати свої замовлення, додаткові послуги та доступ до важливої інформації про готель [7].

Сучасні рішення, такі як цифрові ключі на базі мобільних додатків, дозволяють гостям Citadel Inn самостійно проходити реєстрацію та доступ до своїх номерів, що мінімізує контакти та скорочує час надання послуг. Зокрема, запровадження автоматизованих систем управління витратами та ресурсами дозволить оптимізувати фінансові показники комплексу, що є важливим для збереження конкурентних переваг у ситуації, коли більшість

готелів, розташованих на заході України, демонструють зростання обсягів діяльності у постпандемічний період [6].

Застосування технологій для аналізу та прогнозування ринкових тенденцій дозволить Citadel Inn не тільки адаптувати свою пропозицію до потреб цільової аудиторії, але й краще управляти ціноутворенням та розширити асортимент додаткових послуг, що можуть включати різні пакети для переселенців, корпоративних клієнтів чи туристичних груп. Використання аналітичних систем дозволить приймати обґрунтовані рішення, що базуються на обробці великих обсягів даних, зокрема відгуків клієнтів, інформації про тенденції ринку та конкурентну активність.

Таким чином, цифрові технології відкривають перед готельним бізнесом широкі можливості для підвищення рівня комфорту і зручності, що надаються гостям. Ефективним рішенням у даному напрямку є впровадження віртуального консьєржа, доступного цілодобово і здатного оперативно надати повну інформацію про послуги готелю; відповідати на питання, що виникають у гостей; допомогти з бронюванням номерів або організувати заходи, на які гості мають запит. Описана система, інтегрована з платформою автоматизації бронювання та обслуговування, сприятиме перерозподілу обов'язків персоналу, вивільняючи час для особистого спілкування з гостями та вирішення тих питань, з якими можуть не впоратися автоматизовані системи та для вирішення яких необхідна безпосередня залученість персоналу готелю.

Впровадження технологій віртуальної реальності (як складової частини цифровізації) допоможе гостеві/ гостям завчасно ознайомитися із готельно-ресторанним комплексом. Віртуальний тур номерами і загальною територією дає змогу ознайомитися із пропонованими умовами проживання задовго до фактичного візиту [8]. Можна припустити, що віртуальні тури стимулюватимуть бронювання, тим самим перетворюючи віртуальні тури на ефективний маркетинговий інструмент. Потенційним гостям в такому разі не доведеться завчасно приїжджати до

комплексу, якщо у них запланована якась масова подія (весілля, наприклад).

Особливу увагу варто приділити створенню зон відпочинку та релаксації. Наприклад, наявність тераси з панорамним краєвидом на місто або затишних лаунж-просторів для усамітненого відпочинку може істотно посилити враження гостей від місця. Організація культурних заходів, наприклад, дегустації страв місцевої кухні, майстер-класів, гастрономічних турів тощо, дозволить виділити готель на фоні інших готельно-ресторанних комплексів. Культурні заходи могли би дати змогу гостям глибше занурюватися в місцеву культуру і традиції Львівщини.

На основі проведеного дослідження можна констатувати, що наразі існують можливості цифровізації для підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанного комплексу Citadel Inn – Gastro Boutique Hotel у Львові. Зважаючи на поточні виклики, зокрема наслідки пандемії COVID-19 і воєнного стану в Україні, цифровізація є надійним інструментом забезпечення розвитку бізнесу завдяки підвищенню якості обслуговування, оптимізації внутрішніх процесів та посиленню взаємодії з клієнтами. Усебічний підхід до впровадження цифрових рішень включає в себе персоналізований сервіс, реалізований через мобільні додатки, що дозволяють потенційним гостям налаштовувати свої уподобання заздалегідь і отримувати індивідуальні пропозиції. Даний формат сприяє зосередженню на унікальних потребах кожного клієнта, підвищуючи його лояльність. Використання чат-ботів і мобільних додатків забезпечує оптимізовану комунікацію, створюючи зручні умови для гостей, зокрема завдяки цілодобовому доступу до інформації про послуги готелю та можливостям самостійного бронювання. Зокрема, інтеграція рішень на основі віртуальної реальності відкриває можливості для попереднього ознайомлення потенційних гостей із готельно-ресторанним комплексом. Інноваційні підходи, наприклад, цифрові ключі, спрощують процес реєстрації та знижують необхідність прямого контакту з персоналом, що особливо актуально за поточних умов.

У цілому, здатність відповідати трендам в індустрії гостинності може мати серйозні конкурентні переваги та дасть змогу бізнесу, що враховує ці тенденції, запропонувати клієнтам той досвід, на який вони могли очікувати [8]. Також урахування трендів сприятиме розробленню нових концепцій та інновацій у галузі та появі дедалі більш конкурентоспроможних пропозицій в індустрії гостинності.

Список використаних джерел

1. Офіційний сайт Citadel – Gastro Boutique Hotel. URL: <https://citadel-inn.com.ua/> (дата звернення: 29.10.2024).
2. Ресторан Citadel – Мистецтво їсти – Меню – Choice. URL: <https://citadel.choiceqr.com/menu> (дата звернення: 29.10.2024).
3. How Marriott is Changing the Hotel Game with Personalization. Worth. URL: <https://worth.com/marriott-changing-hotel-game-personalization/> (дата звернення: 29.10.2024).
4. Пушка О. С., Шаран Л. О., Шевченко І. В. Удосконалення персоналізованого підходу до обслуговування гостей в барах готельних підприємств. *Економіка та суспільство*. 2024. № 62. С. 1–5.
5. Альбещенко О., Рогова Н., Оніщенко О. Інноваційні підходи до управління готельно-ресторанним бізнесом: досвід розвинених країн. *Економіка та суспільство*. № 63. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/4074>.
6. Бондан С. В. Формування стратегії цифровізації суб'єкта готельного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2024. № 62. С. 1–8.
7. Кулик М. Цифровізація в управлінні доходами готелів. *Сталий розвиток економіки*. 2023. № (2(47)). С. 115–119.
8. Графська О., Кузьмич Ю. Модерні тренди в індустрії гостинності. *Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності*. С. 316–318.

*Л. О. Чип, канд. екон. наук, доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування, здобувач вищої освіти другого (магістерського) рівня
Полтавський державний аграрний університет*

ОСВІТНІЙ ТУРИЗМ ЯК НЕВІД'ЄМНА СКЛАДОВА СПЕЦІАЛІЗОВАНОГО ТУРИЗМУ

Світова практика розвитку туристичної галузі свідчить про зростаючу розгалуженість та сегментацію туристичного ринку, базуючись на широкому спектрі попиту та відповідної пропози-