

- виставки та промислово-торговельні ярмарки;
- фільми та аудіовізуальні засоби;
- інтернет-ресурс;
- використання мови.

Завдяки розвитку сучасних технологій, можливості та вплив комунікацій на споживача значно збільшилися, що пов'язано з активним розвитком соціальних мереж.

Активна діяльність туристичного підприємства у соціальних мережах (Instagram, Facebook), розсилка у додатках (Telegram, Viber, WhatsApp) надають змогу споживачеві бути постійно проінформованим щодо акційних пропозицій та останніх новин туристичного підприємства.

Саме ці методи дозволяють туристичному підприємству створити сприятливий позитивний образ, імідж серед споживачів туристичного продукту.

Формування ефективних маркетингових комунікацій сприяє реалізації маркетингових цілей підприємства, призводить до економії коштів і росту прибутку підприємства, залучає нових споживачів та формує привабливий імідж підприємства.

*Л. С. Курьонкова, Я. В. Сахарова*

#### **ОСОБЛИВОСТІ РОЗМІЩЕННЯ БІЗНЕС-ТУРИСТІВ У ХАРКОВІ**

*L. S. Kuronkova, Y. V. Sakharova*

#### **FEATURES OF ACCOMMODATION OF BUSINESS TOURISTS IN KHARKIV**

Харків — це промисловий і діловий центр України з різноманітною туристською інфраструктурою. У цьому місті-мільйонері «крутяться» величезні фінанси, які потрібно жорстко контролювати, а справи швидко вирішувати. Тому в Харкові регулярно проводяться бізнес-форуми, конференції, тренінги та інші заходи для бізнесменів. Отже постає питання про забезпечення бізнес-туристів якісними готельними послугами для задоволення потреб різних споживчих сегментів.

Розглянемо три основних сегменти бізнес-туристів, виокремлених за економічними ознаками. Для першого, найвимогливішого сегменту бізнес-туристів пропонуємо готель «Харків Палац». Це фешенебельний 5-зірковий готель, який розташований між проспектом Незалежності та майданом Свободи. Має 11 поверхів, побудований з невеличким натяком на характерний для Харкова стиль конструктивізму, у якому був забудований майдан у 1920–1930 рр. XX ст. Готель має різні категорії номерів: преміум, прем'єр, делюкс, люкс, стандартний двомісний.

«Харків Палац» пропонує якісне харчування. Уранці гості можуть скупшувати смачний сніданок за формою обслуговування «шведський стіл» у кафе. У панорамному ресторані пропонують меню з унікальними стравами. Цілодобово гості можуть насолодитися різними напоями в барі. На території готелю можна відвідати парову баню, манікюр і масаж. У готелі розташовані спортзал, кардіотренажери та фітнес-центр.

Другий сегмент бізнес-туристів може зацікавитися готелем на 4 зірки — для них головне, щоб було затишно та неподалік від центру, водночас для них

не завжди має значення наявність якихось розваг, бо вони сконцентровані на якісному відпочинку в номері після справ.

Для цих бізнес-туристів існує 4-зірковий готель «Харків», який розташований в самому серці міста, на площі Свободи. Будівля готелю є однією з візитівок міста. Поруч знаходяться всі найкращі пам'ятки і улюблені місця відпочинку харків'ян і гостей міста. Завдяки відмінній транспортній розв'язці та прекрасній інфраструктурі, готель ідеально підійде як для сімейного відпочинку, так і для ділових поїздок.

Готель «Харків» має 205 комфортабельних номерів від стандарт до VIP-класу, просторі конференц-зали з повним комплектом мультимедійного обладнання, ресторан, салон краси, широкий перелік додаткових послуг. На всій території готелю надається безкоштовний Wi-Fi. Тобто, зрозуміло, що готель має все необхідне для проведення якісного відпочинку за адекватними цінами.

Для третього сегменту бізнес-туристів існують 3-зіркові готелі Харкова. 3-зірковий готель «Національ» користується популярністю серед представників цього сегменту. Він призначений як раз для тих туристів, які не зацікавлені розкошами та розвагами, для них головне комфортне розміщення. «Національ» пропонує повний комплекс високоякісних готельних послуг. На території всього готелю є доступ до системи бездротового Інтернету, а також цілодобове працює пункт обміну валют. Для харчування клієнтів пропонується просторий ресторан з європейською і національною кухнею, а також затишне кафе. Можна скористатися послугами пральні, хімчистки, перукарні, майстерні дрібного ремонту одягу, а також послугами гідів-перекладачів. Тобто, у готелі є усі можливості для комфортного розміщення. Це готель, який може задовольнити потреби за приємною ціною та якісним сервісом.

Отже, проаналізувавши пропозиції харківських готелів «Харків Палас», «Харків» та «Національ», можна з впевненістю сказати, що Харків — це місто, яке готове приймати бізнес-туристів з різними потребами в готельних послугах. Адже є багато різновидів готелів, які мають високий сервіс, низьку ціну, а також зручне розташування у центрі міста. Відпочинок у Харкові собі може дозволити будь-яка категорія бізнес-туристів, адже приємні ціни та величезна кількість додаткових послуг можуть задовольнити кожного.

*М. В. Федченко, Я. О. Проскуріна*

### **ХОТЕЛИ В СИСТЕМІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ**

*M. V. Fedchenko, Y. O. Proskurina*

### **HOSTELS IN THE SYSTEM OF HOTEL SERVICES IN UKRAINE**

У 2018 році кількість іноземців, які відвідали Україну, зростає приблизно на 1 млн людей (до 14,5 млн). Найпопулярнішими напрямками є Київ, Львів та Одеса.

У зв'язку зі збільшенням подорожуючих, в Україні почала активніше розвиватися індустрія гостинності. Одним із найпоширеніших засобів розміщення, які з'являються на українському ринку туристичних послуг, є хостели.

Відповідно до ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», хостел — це засіб розміщення, у якому номери роз-