

**Дисципліна:
«PR-технології в готельному
бізнесі»**

**Викладач: д.е.н., доцент кафедри менеджменту
зовнішньоекономічної діяльності, готельно-
ресторанної справи та туризму
Головня Олена Михайлівна**

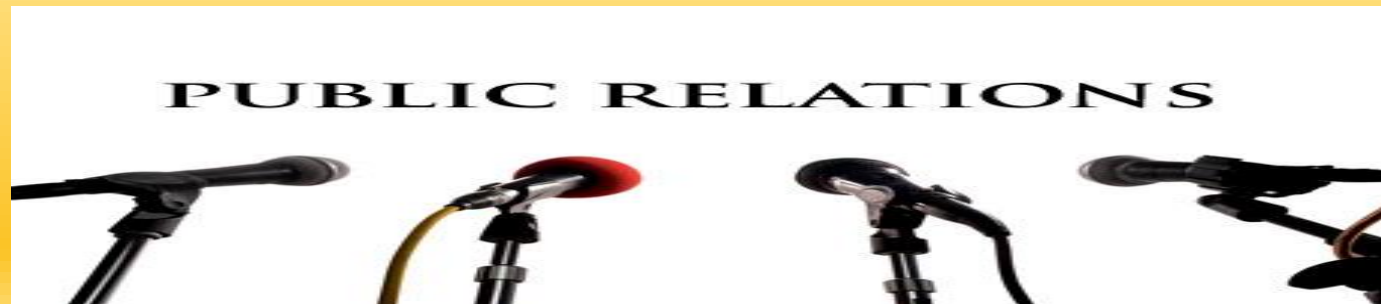
Тема 9.
PR-акції та PR-операції
у готельному бізнесі



Список рекомендованих джерел:

1. Головня О.М., Ставська Ю.В. Сучасні трансформації розвитку сфери туризму та індустрії гостинності: монографія. Вінниця: ТОВ «Друк», 2021. 220 с.
2. Головня О.М. Сучасні детермінанти системних соціально-економічних трансформацій готельного бізнесу. *Бізнес-інформ*. 2019. № 5. С. 111-116.
3. Лисюк, Т., Терещук, О., & Демчук, О. Інноваційні підходи до використання реклами та PR-технологій в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*, 2021. (28). URL.: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-28-35>
4. Павлова О. О. Піар-технології в Україні. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Філологія*. 2018. Вип. 36(1). С. 159-162. URL.: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_filol_2018_36\(1\)_44](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_filol_2018_36(1)_44)
5. Professional Public Relations (PR) trends and challenges. URL.:<https://core.ac.uk/download/pdf/326769022.pdf>

- ▶ Практика готельного бізнесу останніх десятиліть свідчить: ефективність політики готелю в значній мірі залежать від різних PR-заходів та PR-технологій: *PR-програми, PR-кампанії, PR-акції, PR-операції.*



- ▶ Практика готельного бізнесу останніх десятиліть свідчить: ефективність комунікаційної політики готелю в значній мірі залежать від різних PR-заходів та PR-технологій: *PR-програми, PR-кампанії, PR-акції, PR-операції*.
- ▶ Під *PR-програмою* розуміють комплекс логічно взаємопов'язаних між собою і реалізуються в певній послідовності акцій та заходів з метою зміни в потрібному напрямку поведінки ключових і цільових аудиторій громадськості, вирішення конкретних корпоративних або маркетингових проблем і завдань.
- ▶ Розробку PR-програм традиційно тісно пов'язують із загальною стратегією комерційної структури на ринку.

- *Кампанія (франц. campagne - похід)* – сукупність заходів для вирішення чергового важливого суспільно-корисного або господарського завдання.
- PR-діяльність організації є ширшим поняттям, ніж PR-кампанія.
- *PR-кампанія* - це комплекс заходів, який передбачає використання PR-інструментарію, спрямований на досягнення певних цілей, сформульованих в задачах її проведення. PR-кампанія покликана донести до цільової аудиторії ключове повідомлення організації.
- *PR-кампанія* – це цілеспрямована, системно організована і завершена сукупність PR-операцій і заходів, що їх забезпечують, об'єднаних загальним стратегічним задумом, спрямована на вирішення конкретної проблеми організації (базового суб'єкта PR) і здійснювана технологічним суб'єктом (суб'єктами) PR на певному етапі діяльності організації.

Розробка стратегічних програмних планів зі зв'язків з громадськістю згідно розробок *Сема Блека* (1915-1999 рр., англійський вчений, «класик піару») складається з чотирьох кроків:

- ▶ 1. Визначення проблеми.
- ▶ 2. Планування і програмування.
- ▶ 3. Дія і комунікація.
- ▶ 4. Оцінка програми.

Об'єктивна потреба в розробці та реалізації тривалої *PR-кампанії* чи *програми* може бути викликана цілим рядом різних чинників. Найбільш поширені такі причини:

- ▶ Необхідність створення, просування і підтримки привабливого корпоративного іміджу;
- ▶ Прийняття компанією нової наступальної маркетингової стратегії закріплення на ринку і підвищення рівня продажів;
- ▶ Прийняття нової корпоративної політики;
- ▶ Зміна назви фірми, її корпоративного іміджу, логотипу;
- ▶ Зміна статусу фірми, злиття з іншою структурою, поглинання її більш великою фірмою і т.д.;
- ▶ Необхідність поліпшити і зробити більш привабливою ділову репутацію комерційної структури (reputation management);
- ▶ Необхідність відбудови від конкурентів;
- ▶ Виникнення серйозної проблеми (issue management) або навіть кризової ситуації (crisis communications);

- ▶ Виведення на ринки нової, маловідомої фірми або компанії;
- ▶ Необхідність індивідуальної роботи з обраними групами аудиторій, які займають ключове положення і вплив у суспільстві;
- ▶ Необхідність створення сприятливого клімату для розвитку та функціонування компанії (наприклад, налагодження відносин з урядовими структурами і органами місцевого самоврядування);
- ▶ Розвиток і підтримка зв'язків з великими і впливовими громадськими організаціями (захисники навколишнього середовища, товариства захисту прав споживачів);
- ▶ Пошук і залучення коштів інвесторів (investor relations);
- ▶ Організація та проведення спеціальних акцій (special PR events);
- ▶ Розвиток зв'язків з професійним співтовариством фахівців.

PR-акція – це обов'язкова складова будь-якої *PR-кампанії* чи програми, могутній засіб маркетингових і рекламних комунікацій, підтримуваних ЗМІ, метою якого є досягнення і зміцнення позитивного іміджу компанії.

- Готель «Роджер Сміт» (Нью-Йорк) підготував спеціальну акцію для туристів («За склом»), які хотіли залишитися в місті безкоштовно.
- Єдиною умовою було проживання на першому поверсі готелю у вітрині, яка є копією стандартних номерів, щоб перехожі змогли побачити, що вони роблять.
- Відповідно до договору, штори в кімнаті повинні бути відкриті з 16:30 до 19:30 годин кожен день.
- Готель, при мінімумі витрат на перебування гостей, зробив собі рекламу, про яку писали в щоденній пресі в усьому світі.



Готель «Роджер Сміт» (Нью-Йорк)



Акція «Затишно, як вдома»

- Сотні співробітників готелю «One King West» (Торонто, Канада), одягнені в халати з логотипом готелю, вийшли на сусідні вулиці та дарували подарунки і безкоштовну каву випадковим перехожим



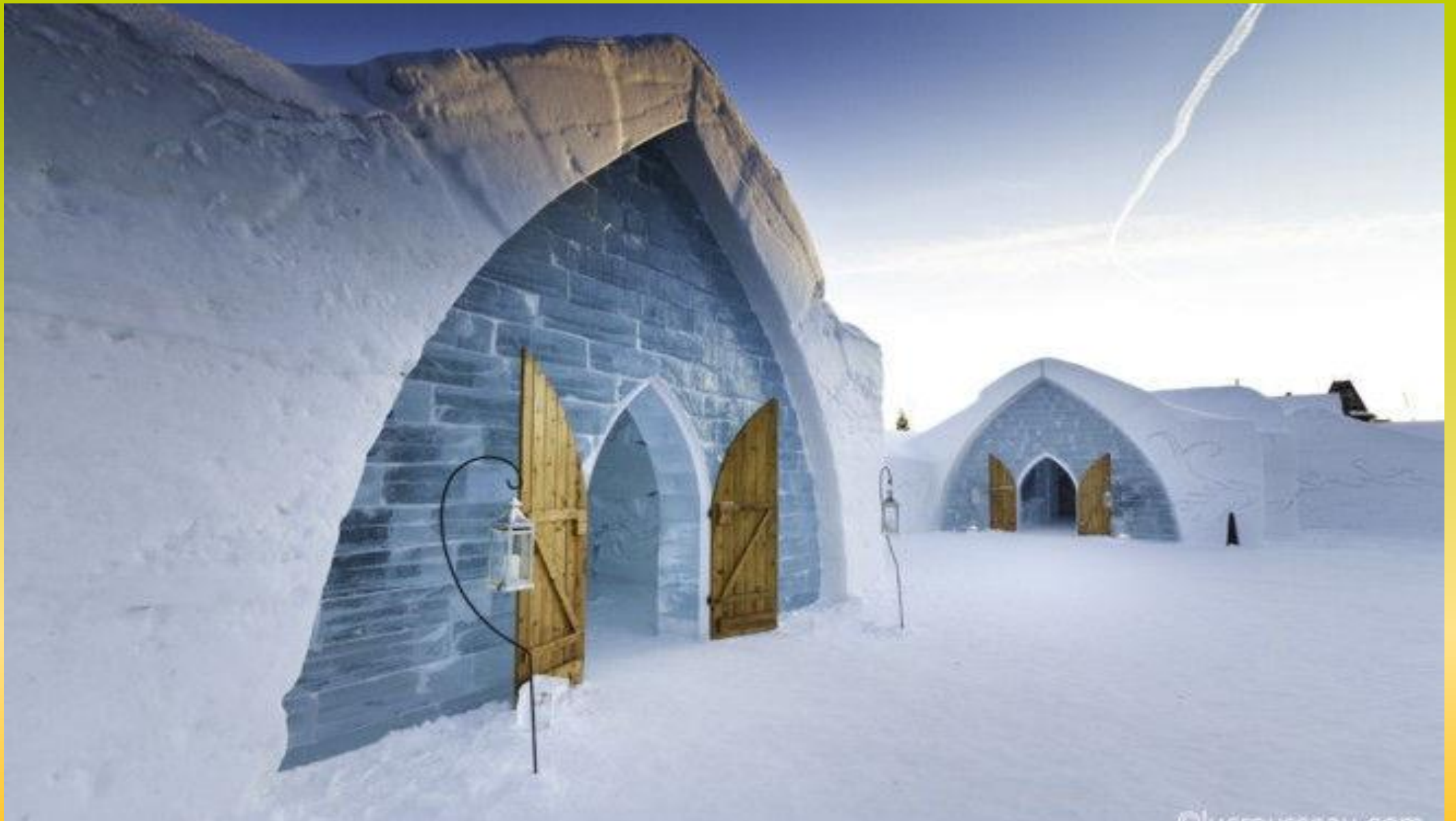
Готель «One King West» (Торонто)



Акція «Снігові туристи»

- Для поширення інформації про урочисте відкриття готелю Hôtel de Glace в Квебеку канадські креативщики наліпили сніговиків, нанесли їм на живіт логотип готелю та розставили їх по всьому місту.

- Унікальний п'ятизірковий готель Hôtel de Glace у Квебеку працює лише три місяці на рік – з січня по березень. Протягом ось уже 15 років кожна зиму на мальовничих околицях водоспаду Монморансі зводять крижані хорони, яким позаздрила б сама Снігова Королева. Щоб збудувати крижаний готель щорічно використовують близько 500 тонн льоду та 15000 тонн снігу.
- Гості відпочивають на крижаних ліжках, устелених оленячими шкурами. Арктичні спальні мішки не дадуть замерзнути, а в деяких кімнатах є камін. До речі, зовсім не все в готелі зроблено з льоду — номери обладнані необхідною побутовою технікою, та й двері Hôtel de Glace — дерев'яні. У готелі є Ice Bar, де зігрівають або крижані напої подають у крижаному посуді. На території готелю заливають ковзанки та крижані гірки, на яких можна повеселитися всією родиною.



Готель Hôtel de Glace в Квебеку



В якості прикладів можна навести наступний перелік PR акцій, застосовуваних у практиці готельного бізнесу:

- Різного роду благодійні заходи та спонсорство;
- Організація в готелі виставок мистецтва;
- Презентація косметичної продукції для клієнтів готелю;
- Проведення дитячих карнавалів, показів моди;
- Тижні кухонь різних регіонів;
- Музичні вечори в готелі;
- Джазові пивні вечори;
- Покази мод у співпраці з будинками мод;
- «Ток-шоу» зі знаменитостями;
- Дегустація вин для знавців;
- Спільне приготування страв під керівництвом вашого шеф-кухаря;
- «Курси домогосподарок»;
- Різдвяний базар;
- Всілякі дискусії, симпозіуми, ювілеї.

26 березня за організаційно сприяння Міжнародного Жіночого клубу (м. Анкара) в готелі «Шератон» було проведено благодійний концерт, в рамках якого відбулася презентація національних костюмів народів різних країн. Окрім України, у зазначених презентаційних заходах також взяли участь представники з понад 16 країн світу, зокрема, Туреччини, Єгипту, Італії, Іспанії, Фінляндії, КНР, Таїланду, Катару, Кіпру та ін.



Готель Sheraton Ankara Hotel & Convention Center, 5 *

1 червня 2021 року, в День захисту дітей, Благодійний фонд “Благомай” разом із креативною агенцією Plombir та Hilton Kyiv організував благодійний аукціон Charity Auction 2021.

Мета – зібрати кошти на спортивний інвентар та спортивний одяг для дітей із 84 дитячих будинків України, для того, щоб діти активно та з користю провели літо.

Захід відбувся у готелі Hilton (Київ). Гостей благодійного заходу чекали: благодійний аукціон із мегацінними лотами, благодійна лотерея, концертна програма.

Незмінний відомий ведучий – шоумен Андрій Джеджула.

Серед основних лотів аукціону:

- бізнес-ланч із CEO Hilton Kyiv;
- обід із Міс Україна Всесвіт-2020;
- обід із Козирєвим Павлом Генріховичем – головою Асоціації малих міст України;
- обід із Володимиром Шаповаловим, власником Goodwine.

А також цього вечора розіграли призи для лотереї:

- тайський масаж,
- SPA в готелі Hilton,
- книги від Гаріка Корогодського з особистим автографом.

За допомогою благодійного аукціону вдалося зібрати близько 3 млн. грн на допомогу дітям.



Готель Hilton Kyiv, м. Київ, бульвар Тараса Шевченка, 28



Коронавірус (COVID-19): підтримка

Україна > Україна > Харківська область > Харків > Пропозиції в Kharkiv Palace Hotel (Готель), Харків (Україна)
Готелі ▾ Готелі ▾ Готелі ▾

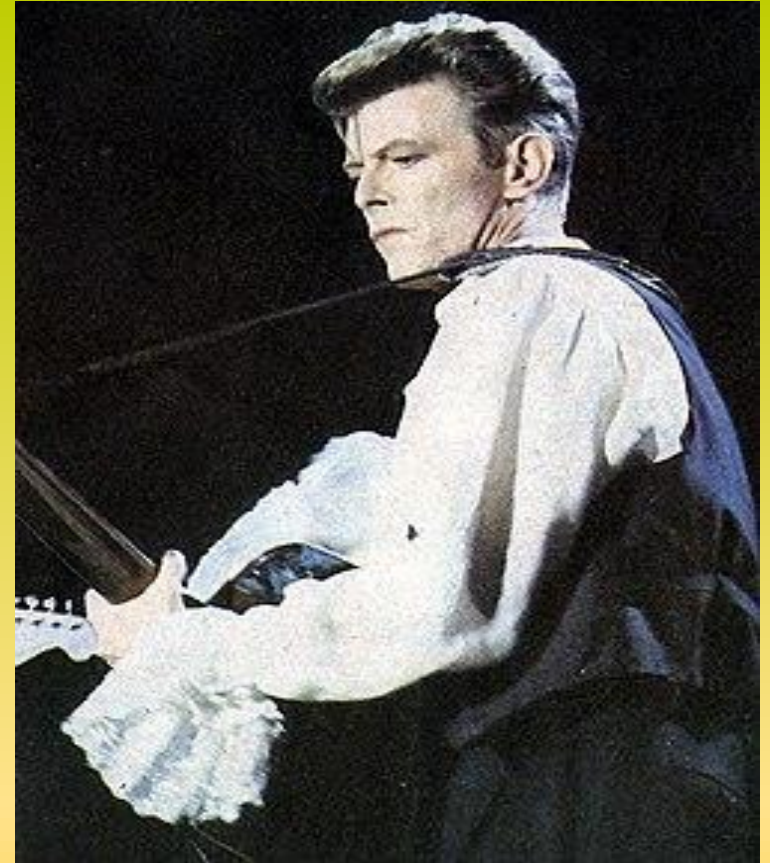
На цій території наразі існує підвищена загроза для безпеки мандрівників. Для прийняття зваженого рішення щодо поїздки, будь ласка, ознайомтеся з рекомендаціями вашого уряду щодо подорожей до цього регіону.

Здійснювати бронювання на платформі Booking.com слід, лише якщо ви маєте намір приїхати та проживати в помешканні. З 1 березня 2022 року діятимуть вибрані вами правила скасування. Ми радимо бронювати варіант із безкоштовним скасуванням на випадок, якщо ваші плани зміняться.

Щоб зробити пожертву для подолання гуманітарної кризи в Україні з максимальною ефективністю, будь ласка, вибирайте авторитетну благодійну організацію.

- Однією з популярних світових тенденцій готелів класу «бізнес» і «люкс» є залучення бізнес-туристів наявністю предметів мистецтва.
- Готельні оператори співпрацюють із провідними галереями і музеями, декоруючи холи, ресторани та номери предметами мистецтва та антикваріату, пропонуючи своїм клієнтам квитки на різнопланові виставки.

- Наприклад, готельний ланцюг Radisson Blu Edwardian (Лондон) співпрацює із Музеєм Вікторії та Альберта, пропонуючи клієнтам пакет, що включає розміщення, сніданок і квитки на виставку, присвячену легендарному музиканту Девіду Боуї (1947-2016 рр.) - британський рок-музикант, співак, продюсер, композитор, аудіоінженер, художник, актор.





Radisson Blu Edwardian (м. Лондон)

- У готелі Siam Kempinski Hotel Bangkok у Таїланді кожні три місяці змінюється експозиція картин місцевих художників, які виставляються паралельно з предметами мистецтва з колекції Музею тайського сучасного мистецтва, що налічує більше 4 тис. робіт.



Plus⁺







- Готель класу люкс Alexander, який відкрився у січні 2013 р. в штаті Індіанаполіс (США), відзначається вражаючими картинами та інсталяціями, наданими Музеєм мистецтв Індіанаполісу.
- Близько 40 робіт сучасних художників презентовано у приміщеннях готелю, 14 із них надано спеціально до церемонії відкриття.
- Готельні комплекси виставляють у своїх приміщеннях унікальні роботи Енді Ворхола, Сальвадора Далі і Пабло Пікассо, а також твори місцевих художників. Подібна практика спрямована на підвищення лояльності з боку клієнтів.



- Виставка трьох картин прикарпатського художника Михайла Дейнеги у готелі «Тавель», ТК «Буковель».
- Виставка розміщена у фойє готелю «Тавель».

Михайло Дейнега - член Національної спілки художників України, лауреат обласної премії імені Лукавецького, ініціатор створення молодіжної мистецької формації «Форуме» в Івано-Франківську.

У його доробку – понад тисяча робіт, які були представлені на виставках у Канаді, США, Польщі, Чехії, Франції та Ватикані.

Серед відомих робіт - «Ангел зі сходу», створена на вшанування понтифікату Папи Римського Івана-Павла II.

Картина була представлена в Римі на площі Св. Петра.



Стандарт

Номер площею 18 м2. 2 основних місця з двоспальним ліжком.



Готель «Тавель»

Напівлюкс

Номер площею 22-23 м2. 2 основних місця з двоспальним ліжком і 2 додаткових з розкладними м'якими кріслами.



В Прем'єр Готелі Либідь функціонувала виставка «Вода - життя!». Кілька українських художників в співдружності з творчою ініціативою "Резиденція думок", представили свої роботи на підтримку всесвітнього Дня Води. А також підтримали флешмоб на користь підписання закону про ставлення до побутових відходів [#дезакон](#). Виставка відкрита в холі готелю і доступна до перегляду всіма охочими.

Про проект:

Art Corner - проект української мережі готелів Premier Hotels and Resorts, покликаний познайомити гостей з творчістю сучасних українських художників, музикантів, дизайнерів, дозволити доторкнутися до історії і місцевих традицій, а також створити в готелях мережі атмосферу культурного центру. Завдяки об'єднанню готелів з мистецтвом, гості можуть спостерігати арт-об'єкти не тільки в галереях і музеях міста, а й в холах і ресторанах готелів.



Premier Hotel Lybid (Україна, м.Київ)



Готельний комплекс «Коруна», Івано-Франківська обл., с.Татарів

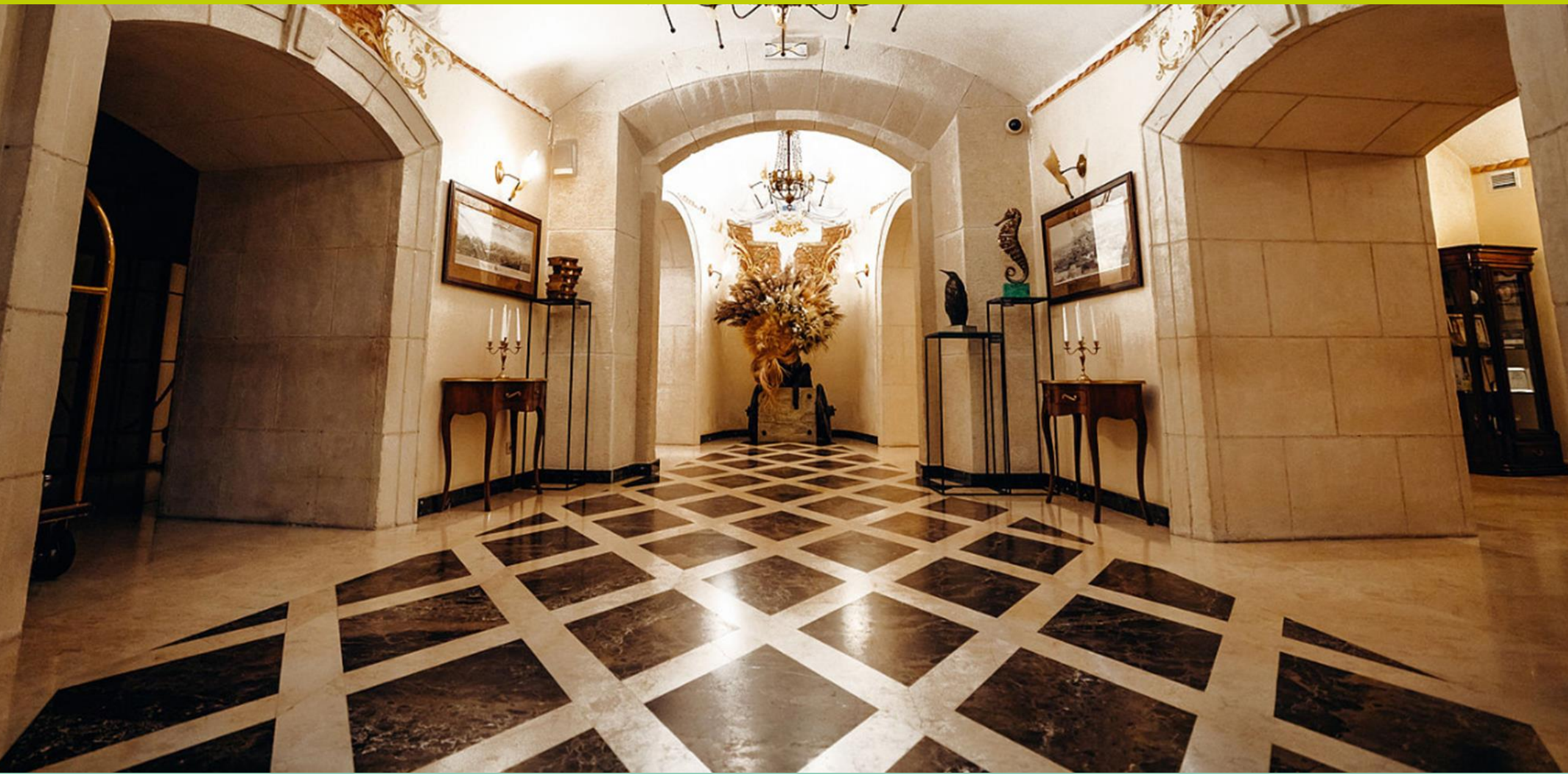
У центральному приміщенні готельного комплексу «Коруна» розташувалась галерея сучасного мистецтва - арт-простір Zenko Foundation. У виставкових залах відбуваються відкриття виставок та експонують арт-проекти українського сучасного мистецтва. Тут можна побачити живопис, скульптуру, інсталяції та відео-арт відомих українських художників. Мистецькі проекти постійно змінюються. У 2015 році арт-простір розпочав свою роботу експозицією «Українське сучасне мистецтво. З приватних колекцій», у 2016 тут демонстрували виставки - «Сучасна класика. Твори з колекції Zenko Foundation» та «Дух часу». Звідси розпочав свій шлях Україною арт-проект «Килим. Сучасні українські митці». На початку 2017 року відбулося відкриття «Чеч. Індвividуальні артикуляції», а з квітня спільний з America House Kyiv проект «Quo Vadis?».





- ЕКСКЛЮЗИВНИЙ МІНІ-ГОТЕЛЬ У ЛЬВОВІ - CITADEL INN HOTEL & RESORT з духом Австро-Угорської імперії у самому центрі історичного Львова.







Готель Citadel Inn Hotel перетворився на арт-резиденцію для відомих українських митців. Художній пленер за своїм рівнем — перший та унікальний. Організатори прагнули вдихнути нову енергію в «Цитадель», ширше проявити її участь у культурному та суспільному житті міста. Це захоплення талантами українських митців, які вже давно здобули світове визнання, і прагнення створити умови, за яких вони зможуть ділитися своїм даром та ремеслом зі львів'янами й гостями міста.

Це також амбітна мета — оновити розуміння благодійності.

Кілька картин, створених під час пленеру, буде передано на благодійний аукціон Українського католицького університету, а отримані кошти було витрачено на виплату стипендій талановитим студентам.



- Стильний арт-готель "Чорний Куб" розташований в заміському річковому комплексі серед мальовничої природи на березі Дніпра, в історичному селі Трипілля, всього в 40 км від центру Києва.
- Сучасний готель з комфортним світлим інтер'єром оновлюється художньою виставкою. Оригінальні художні деталі підкреслюють індивідуальний стиль декору кожного номера.
- Всі кімнати в готелі "Чорний Куб" декоровані в індивідуальному стилі. Вони підходять для відпочинку та ділових поїздок.

BLACK
CUBE
HOTEL



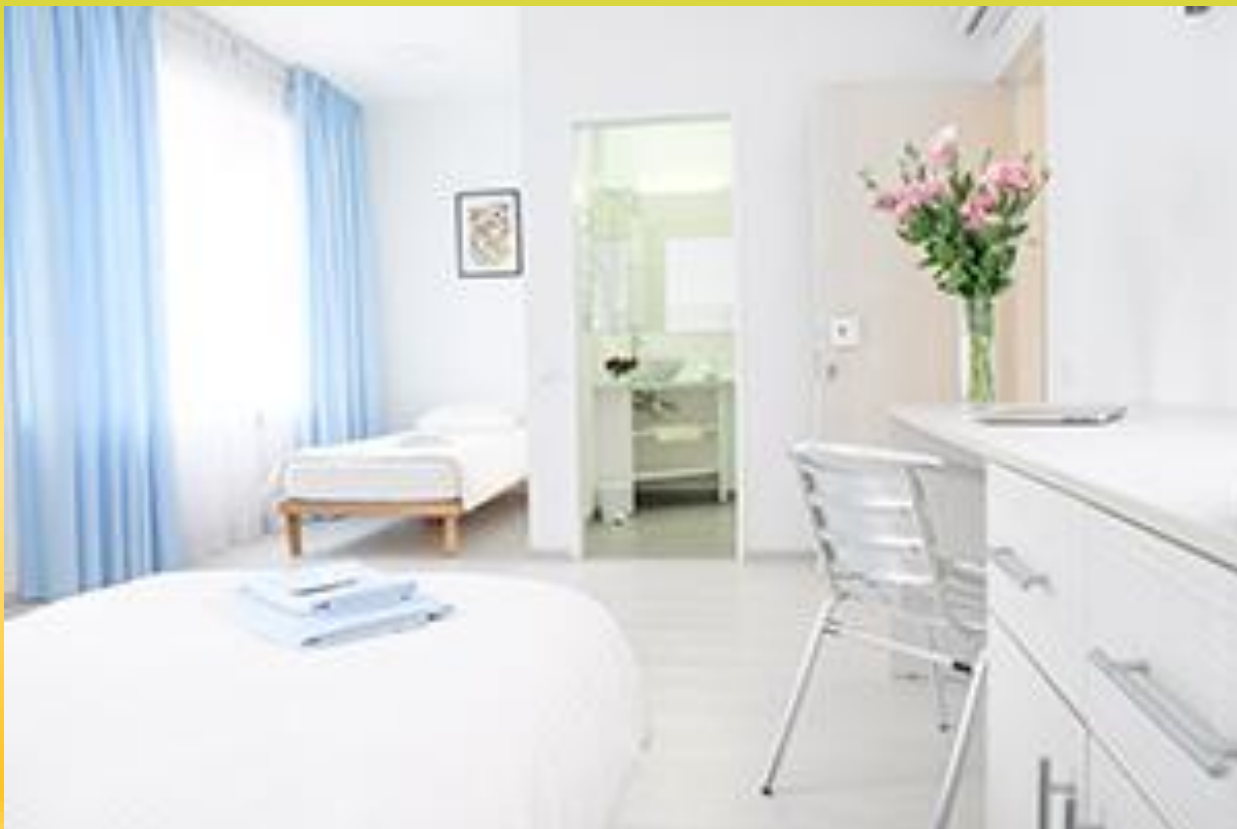
Жовта Кімната

- Номер оформлений в теплих сонячних тонах, з двоспальним ліжком і видом на парк, випромінює радість і гармонію



• Синя Кімната

- Простора Синя Кімната в елегантних, заспокійливих тонах, з великим двоспальним ліжком. Великі вікна виходять на сонячну сторону готелю, заливаючи кімнату світлом і створюючи дуже комфортну атмосферу.



• Зелена Кімната

- Обладнана 3 односпальними ліжками і великими вікнами на сонячну сторону готелю, простора Зелена кімната володіє привабливою, світлої атмосферою. Може бути легко адаптована до індивідуальних потреб наших гостей.



• Чорна Кімната

- Чорна Кімната з 2 односпальними ліжками і видом на парк. Елегантні сірі та білі тони підкреслюють красу і непідвладність часу. Хороша для однієї людини, пар, друзів і бізнес-мандрівників.





В стильній атмосфері готелю розташована художня виставка картин сучасних українських майстрів. Поточна виставка розкриває двох художників.



9 вересня 2021 року у львівському butik-готелі Hotel Restaurant Kavalier відбувся вечір французької музики у Львові!

У готелі облаштовано відкритий басейн.

У готелі працює дитячий клуб.

Площа Ринок розміщена за 3 км від butik-готелю Kavalier. До Оперного театру можна доїхати за 5 хвилин, а до аеропорту Львова – за 10 км.



Hotel Restaurant Kavalier, м. Львів

Бутік-готель -
концептуальний готель
підвищеної комфортності.
Концепція - поєднання
розкоші і сучасних
технологій в історичному
інтер'єрі.
Інтер'єр - сучасні стилі і
жанри у комплексі з
класичними
архітектурними
традиціями.

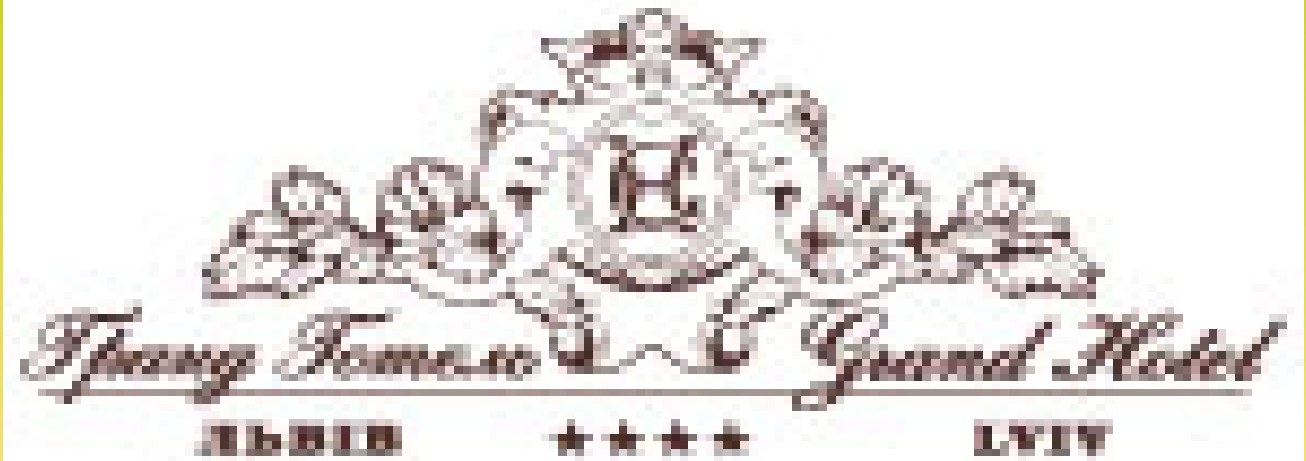


Hotel Restaurant Cavalier, м. Львів

Grand Hotel Lviv Casino & Spa

розташований в історичному центрі міста Львова та поєднує у собі сучасний комфорт найвищого рівня та вишукану класичну атмосферу.

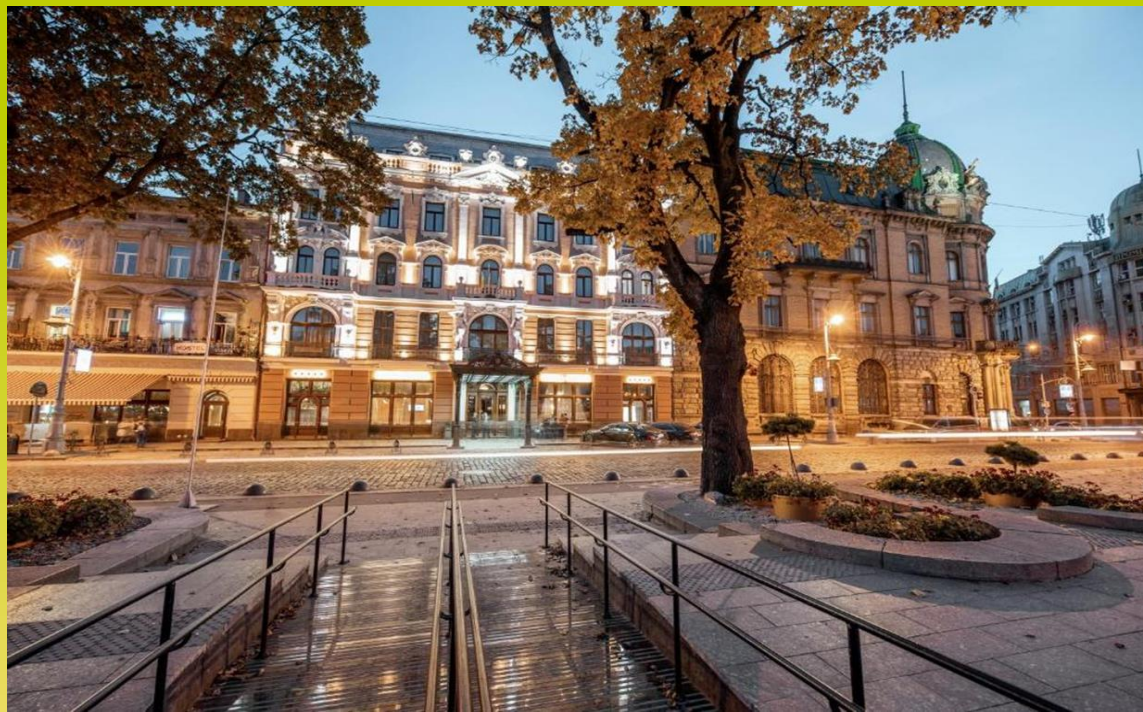
Історія готелю бере початок з середини XIX сторіччя.



Grand Hotel Lviv Casino & Spa

Невід'ємною частиною оздоблення готелю є унікальні вітражі та авторські роботи відомих українських митців, картини яких прикрашають виставки і приватні колекції в багатьох країнах світу.

Сьогодні **Grand Hotel Lviv Casino & Spa** вдало поєднує естетичний рівень проживання з сучасним технічним рівнем комфорту. В готелі можна почути класичну музику та улюблені хіти у живому виконанні кавер-груп.



В магічний вечір о 19:00 дегустуйте ігристі вина *під акомпанемент скрипки та клавішних*. Це — відмінний привід не тільки смачно повечеряти авторськими стравами від шефа, але і вибрати найсмачніше вино. У винну карту ми внесли австралійські ігристі від Jacob's Creek і шампанські від Mumm. Перші характеризуються більш кислотним смаком з відтінком цитрусових, а в других ви відчуєте хлібні тони, що характерні для французької Шампані. Традиційно шеф приготує чотири авторські страви, щоб вечір був незабутнім.

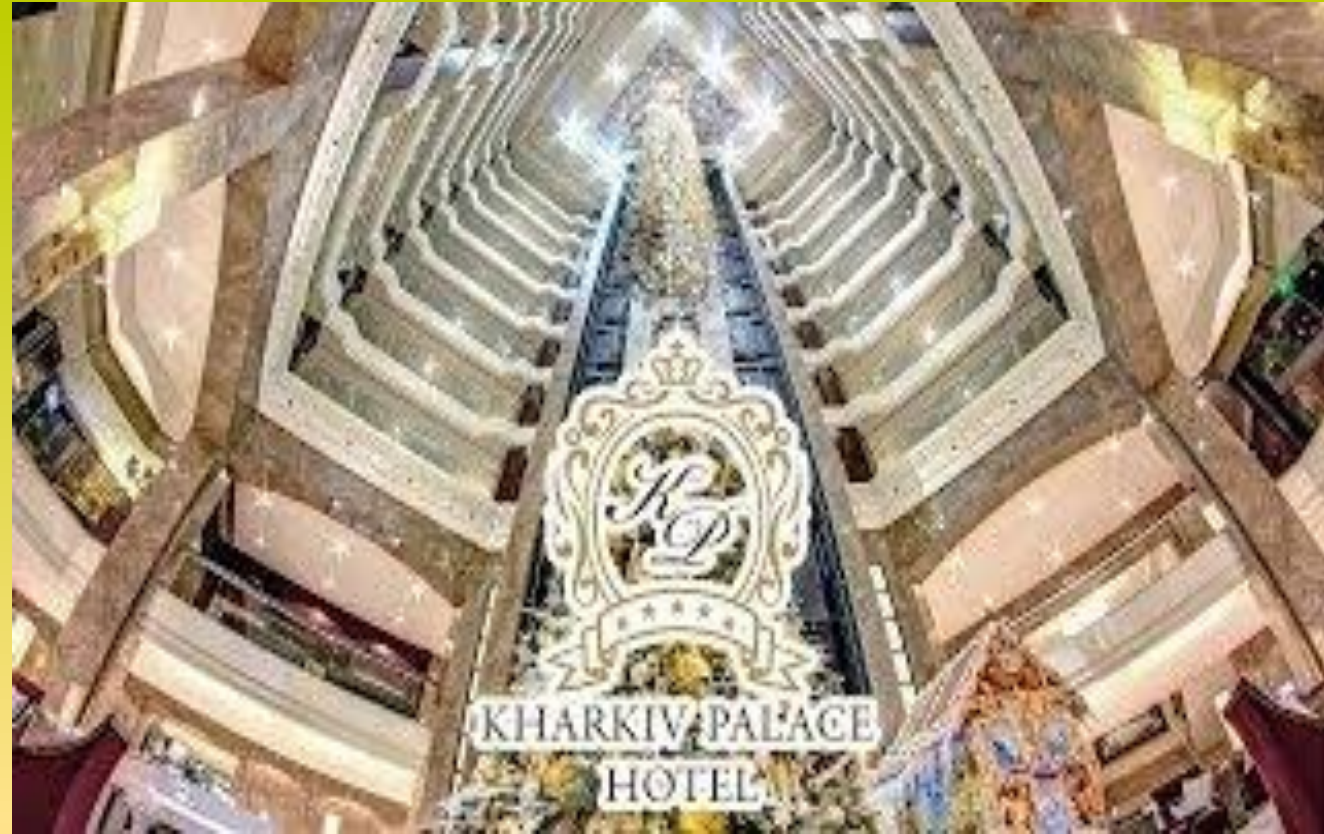
1-й сет: Jacob's Creek Chardonnay Pinot Noir Brut і піна з козячого сиру і лаванди на карпачо з цукіні;

2-й сет: Jacob's Creek Sparkling Rose та ролл з обпаленим тунцем і манго;

3-й сет: Mumm Cordon Rouge Brut і філе сібаса з ескалон з фуа-грою під соусом м'ясо-лемонграс;

4-й сет: Mumm Brut Rose та равіолі з качкою і соусом з індійського фініка.

Кожен гість вечора отримає подарунковий сертифікат на приємні ціни від італійського ювелірного бренду Roberto Bravo.



Kharkiv Palace Hotel

- Поряд із залученням бізнес-туристів предметами мистецтва, поширеною світовою практикою щодо просування готельних послуг преміум-класу є концентрація на вузькому сегменті клієнтів для створення оригінального готельного продукту. Наприклад, по всьому світу зростає кількість готелів Women only.
- Перший подібний готель (Barbizon Hotel for Women) з'явився на початку ХХ ст. в Нью-Йорку. Цей готель «тільки для жінок» повинен був сприйматися як символ фемінізму.
- З 80-х рр. ХХ ст. радикальні правила були пом'якшені, в готелі змогли зупинитися усі бажаючі. На даний момент готель внесений до Національного реєстру історичних місць США.

- Слід зазначити, що першопричина створення виключно жіночих готелів – ідея фемінізму – з часом поступилася місцем релігійного аспекту, який пов'язаний з правилами поведінки жінок в ісламському світі.
- У зв'язку з цим в 2007 р саудівської принцесою Мадава бинт Мухаммад була підтримана ініціатива про відкриття особливого готелю Luhtan, або «Втеча в пошуках притулку», в Ер-Ріярде.
- Весь обслуговуючий персонал готелю теж жінки. Як зазначено на сайті booking.com, «Чоловікам, парам і дітям не дозволяється перебувати в готелі».

- У середині ХХ ст. в ряді готелів з'явилися особливі готельні поверхи, в номери яких оселялися тільки жінки.
- Такі поверхи існують і в даний час, наприклад, в Grange City Hotel (Лондон), де 68 номерів виключно жіночі, обладнані всіма необхідними предметами комфорту.
- У готелі Hampton Inn в Олбані (США) жінкам пропонують, крім кави з печивом, м'які шкарпетки, зволожуючий крем, а також півгодинний сеанс масажу на масажному кріслі. Однак, на вихідних чоловіки також можуть замовити номери на «жіночому» поверсі. Однією з найбільш вагомих жіночих вимог є гарантія абсолютної чистоти і гігієнічності



Grange City Hotel (Лондон)



- Дослідження, що проводяться в Копенгагені, показали, що багатьом мандрівницям важливо знати: чи до них в номері жили виключно жінки, сантехнікою користувалися тільки жінки і прибирали номер (зокрема, застеляли ліжко) теж тільки жінки.
- Враховуючи ці побажання, в готелі Bella Sky Comwell (Копенгаген) в травні 2013 р відкрився поверх з апартаментами виключно для жінок: великі душові кімнати, міні-бари з шампанським, шоколадом і коктейлями, а також безліч додаткових елементів побуту





- Дещо іншим шляхом при вирішенні питань гігієни пішли у швейцарському Lady's First Hotel (Цюріх).
- Розташований в будівлі XIX ст. готель приймає всіх, однак SPA-салон – особлива територія, відвідування якої дозволено тільки жінкам.

Дякую за увагу!