



KAPITEL 8 / CHAPTER 8⁸ MARKETING INNOVATIONS FOR CREATING A HOTEL BUSINESS BRAND IN GLOBAL PRACTICE

DOI: 10.30890/2709-2313.2023-25-00-021

Вступ

Готельний бізнес став однією з тих сфер, в якій доводиться плідно працювати над нововведеннями за останні роки. Світова пандемія Covid – 19 та повномасштабне вторгнення росії в Україну внесли свої корективи у цю галузь, тому продовжувати роботу у звичному режимі стало майже неможливо не тільки в Україні, а й у багатьох європейських країнах. Створення і успішний розвиток бренду готельного бізнесу вимагає впровадження маркетингових інновацій та стратегій, щоб виділитися серед конкурентів та привернути увагу клієнтів. Готельєри вдаються до різних новочасних ідей, зокрема створення унікального художнього образу готелю, який вражає та залишає незабутні експерієнції. Залежно від контексту та місцевих особливостей, готельний бізнес може використовувати різноманітні стратегії та інновації для створення власного унікального бренду.

8.1. Оригінальні світові готельні мережі та бренди

Оригінальні готелі - це унікальні гостьові будівлі, які вирізняються своєрідним дизайном, концепцією, архітектурою чи надзвичайними послугами, і призначені для надання клієнтам незабутніх та ексклюзивних вражень. Такі готелі спеціалізуються на створенні особливої атмосфери та унікального досвіду для подорожуючих. Готелі можуть вражати гостей своїм тематичним дизайном. Наприклад, готелі в стилі фентезі, історичні або арт-готелі, де кожен номер має свою унікальну концепцію.

Готелі можуть вражати своїми ексклюзивними послугами, такими як

⁸*Authors: Boiko Viktoriia Oleksandrivna*



особистий шеф-кухар, консьерж-сервіс, особистий тренер чи інші індивідуальні послуги для кожного гостя. Деякі заклади розміщення можуть виставляти роботи мистецтва або створювати інтерактивні інсталяції, які залучають гостей та роблять їх перебування цікавим. Інші готельні підприємства використовують екологічно чисті матеріали, енергоефективні технології та дотримуються сталих практик, можуть привертати тих, хто цінує екологічну свідомість. Розташування готелю може бути ключовим фактором. Наприклад, готелі, які розташовані на деревах, в печерах або на плаваючих платформах, створюють унікальний досвід перебування.

Виразна архітектура та дизайн готелю можуть створювати незабутні враження, наприклад, готелі, які знаходяться у неординарних будівлях - старих замках, церквах чи перетворених промислових об'єктах. Так, у багатьох замках розташовуються розкішні комфортабельні готелі з усіма можливими зручностями. Таким чином, мандрівники можуть не лише послухати історії та легенди про замок, а й пожити серед вікових мурів і відчутти себе монархом.

Прикладом може стати замок Груба Скала, який розташовується в мальовничій місцевості на півночі Чехії. Він був закладений в XIV столітті на неприступній скелі, а вже пізніше перебудований в ренесансному стилі. Від замку відкриваються розкішні панорами на навколишні ліси, а в погожу погоду тут навіть видно руїни фортеці Троски, що віддалена від замку приблизно на 5 км. Крім готелю, в замку працює СПА-комплекс, лазня, сауна та масажний кабінет. А охочі можуть постріляти з лука та пройти канатною дорогою (Рис.1).



Рисунок 1 - Замок Груба Скала (Чехія)



Вальдек – це один із найстаріших середньовічних замків Німеччини. Він розташовується на березі озера Едер в федеральній землі Гессен, біля міста Вальдек. Твердиня збудована в XII столітті на вершині гори, що нині поросла лісом. З його вікон відкриваються розкішні панорами. І хоча зовні він практично не змінився – внутрішнє оздоблення замку стало більш комфортним для відпочивальників. До того ж, крім номерів, тут працюють два ресторани та є ціла низка послуг, які зроблять відпочинок тут незабутнім. Разом з тим охочі можуть відвідати музей історії замку. У замку Вальдек облаштовано близько 40 номерів різного класу.

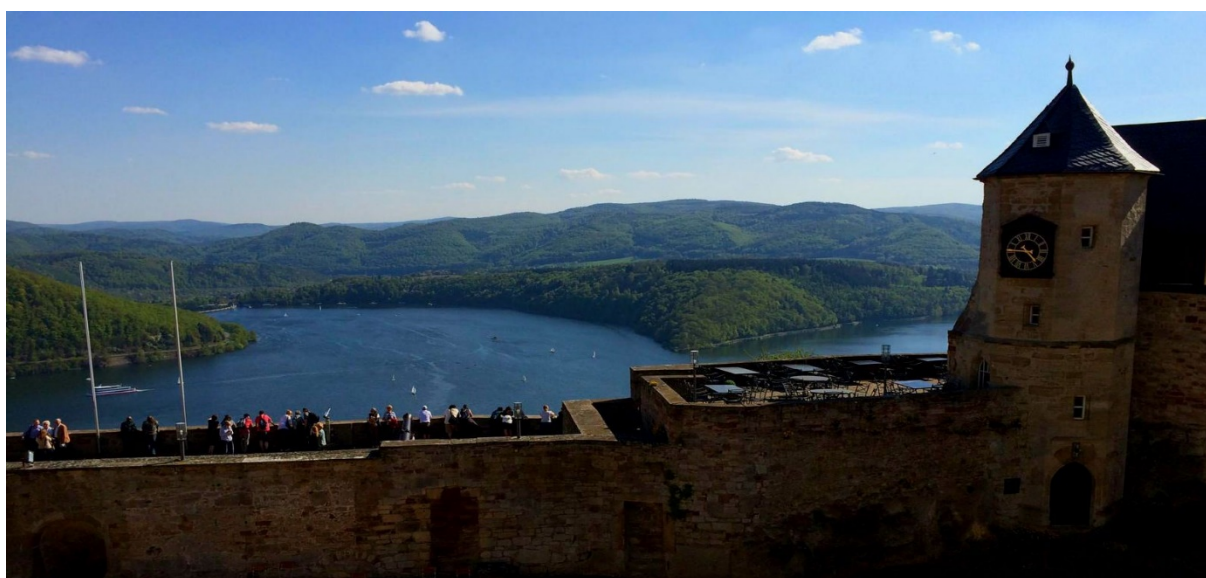


Рисунок 2 – Середньовічний замок Вальдек (Німеччина)

Замково-парковий комплекс Лідс височіє на острові посеред озера. Розкішна укріплена будівля в якій раніше відпочивали монархи розташовується неподалік від селища Лідс, у графстві Кент (Англія). Замок був закладений в XII столітті. Окрім численних музеїв, розташованих в будівлі, на острові збережено королівський парк із казковим кущовим лабіринтом. Кімнати обставлені стилізованими середньовічними меблями та прикрашені старовинними картинами та фарфоровими виробами. Крім звичних атракцій тут можна зіграти в гольф, постріляти з професійного лука та арбалета, а також взяти участь у соколиному полюванні. Готель тут розміщується в сторожовій вежі, обладнаних під кімнати стайнях, котеджах та кемпінгові біля замку (Рис.3).



Рисунок 3 - Замково-парковий комплекс Лідс (Англія)

Замок Ешфорд в Ірландії був закладений в XIII столітті на місці монастиря в графстві Голвей. З нього відкривається прекрасна панорама на затуманене озеро Лох-Корріб з численними острівцями. Тому, проживаючи в готелі, можна орендувати човен та роздивитись безлюдні острови зблизька. В замку облаштовані сучасні зручності для комфортного відпочинку, тут є навіть SPA-салон, а поряд працює кінотеатр. Замок Ешфорд - це 5-зірковий готель класу люкс, він посідає одне з провідних місць у рейтингу Всесвітньої організації готелів. Крім будівлі самого замку, тут також є оранжерея та збережено величезний парк, яким можна гуляти годинами (Рис.4).



Рисунок 4 - Замок Ешфорд (Ірландія)

Грандіозна неприступна фортеця Обідуш у Португалії розташована в місті



з аналогічною назвою. Вважається, що спочатку на місці сучасної твердині були стародавні римські лазні, а замок збудували в XII столітті. Згодом його укріпили фортечними мурами, які оточують твердиню і нині. Однак, після XV століття фортеця використовувалась переважно як місце відпочинку португальських можновладців. Монархи любили проводити тут святкування та весілля, оскільки Обідуш був розташований недалеко від Лісабона. Нині в замкові, окрім атракцій історичної тематики та ресторанів, розташовується готель на 17 кімнат (Рис. 5) [1].



Рисунок 5 - Замок Обідуш (Португалія)

Деякі туристи люблять більш гострі відчуття – їм нудно зупинятися у готелях, які раніше були палацами, тому вибирають готелі розміщені у колишніх в'язницях. Побудова готелів у в'язницях є неординарним трендом, який може викликати різні реакції та обговорення. Ця практика може бути використана для реставрації та конверсії застарілих в'язниць, надаючи новий життєвий цикл історичним будівлям. Однак вона також може викликати дискусії з точки зору етики та соціальної відповідальності. Але підприємці готельного бізнесу рахують, що конверсія в'язниць у готелі може бути спрямована на збереження історичного спадку та використання цих об'єктів для інших, більш позитивних цілей. Готелі у в'язницях надають гостям унікальний та захоплюючий досвід проживання, враховуючи історію та архітектуру місцевого колориту. За допомогою конверсії в'язниць у готелі можна працювати над культурною реабілітацією та переосмисленням місця, надаючи йому новий, позитивний



статус. Організатори проєктів можуть взяти на себе соціальну відповідальність, надаючи частку прибутку на розвиток ініціатив у сфері соціальної допомоги або збереження історії. Спроєктована конверсія в'язниць у готелі вимагає ретельного вивчення і балансу між збереженням історії, соціальною відповідальністю та створенням нового функціонального призначення для споруд.

Окружна в'язниця Гельсінкі (Фінляндія), яка розташована в районі Катаянokka, використовувалася за призначенням з 1837-го по 2002 рік. Вона, як і більшість будинків у фінській столиці, була побудована за указом Миколи I. Спочатку тут було всього 12 камер і дві кімнати для охорони. В останні роки заклад працював як слідча в'язниця, тобто підозрювані чекали в ній суду. Через п'ять років після ліквідації в'язниці в будівлі був відкритий готель. Сьогодні в Hotel Katajanokka, який володіє чотирма типами кімнат, можна зупинитися за 100 євро на добу. У вартість проживання входить сніданок, а деякі кімнати обладнані власною сауною. Також, в готелі працює ресторан a la carte, а в теплу пору року можна пообідати на відкритій веранді (Рис.6).



Рисунок 6 - Hotel Katajanokka (Гельсінкі, Фінляндія)

Найбільшу в історії країни в'язницю у Швеції, в якій налічувалося понад 500 камер, звели в XIX столітті. Саме тут був приведений у виконання останній смертний вирок – в 1910 році в її стінах стратили вбивцю Альфреда Андер. Тюрма функціонувала до 1975 року, а потім була переобладнана у готель з конференц-залом і хостелом. У готелі можна відчути себе справжнім ув'язненим



– тут видають роби і влаштовують тематичні розважальні заходи, хоча умови проживання, звичайно, далекі від тюремних стандартів (Рис.7).

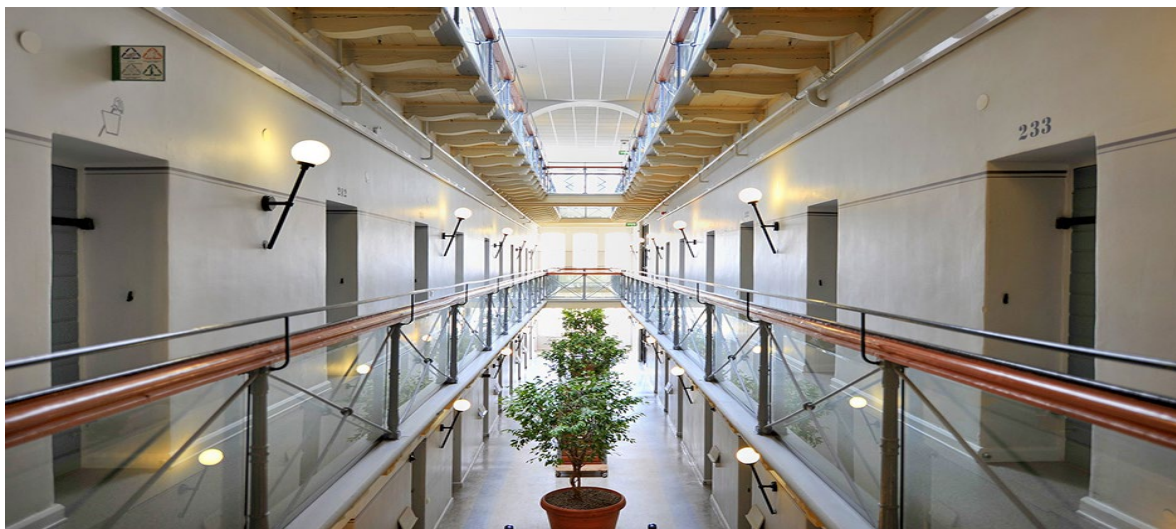


Рисунок 7 - Långholmen Hotell (Стокгольм, Швеція)

Мало хто може впізнати в одному з найшикарніших стамбульських готелів колишню в'язницю. Проте виправна установа розташовувалася в цій будівлі на початку ХХ століття. Про ті часи нагадують лише дерев'яні двері, що ведуть у вестибюль готелю, і гравюри в холі, на яких відображені імена колишніх ув'язнених (Рис.8).



Рисунок 8 - Four Seasons Sultanahmet (Стамбул, Туреччина)

Розташований в німецькому містечку, з невимовною назвою Alcatraz Hotel, готель запозичив ім'я у свого більш знаменитого американського побратима.



Тюрма тут працювала з 1867-го по 2002 рік. Зараз будівлю перебудовано, у ній розташовується 56 номерів. Є як цілком звичайні кімнати, так і щось дуже близьке до камер з загальними туалетами, закритими вікнами і «тюремними сніданками» (Рис.9).



Рисунок 9 - Alcatraz Hotel (Кайзерслаутерн, Німеччина)

В'язниця в Оттаві (Канада) пропрацювала всього 10 років – з 1962-го по 1972 рік. Однак вона встигла прославитися як одна з найбільш жорстоких у країні. Ув'язнені тут містилися в камерах без опалення і каналізації. Деякі відвідувачі стверджують, що неодноразово зустрічали привидів ув'язнених.



Рисунок 10 - Ottawa Jail Hostel (Оттава, Канада)

Така в'язниця була призначена лише для військовослужбовців, але вмілі



художники та архітектори надали їй іншого вигляду. Практично відразу після закриття в'язниці будівля придбала компанія Hostelling International, і вже у 1973 році тут відкрився хостел, який зберіг частину колишньої атмосфери закладу завдяки залишеним оригінальним вікнам і дверям (Рис.10) [2].

Іншим прикладом оригінальних готелей є конверсія старих бункерів у сучасні заклади розміщення, це сучасний та захоплюючий тренд у готельній індустрії. Така ідея пропонує гостям не лише комфортне проживання, але й неповторний досвід перебування в історично значущих та унікальних об'єктах. Старі бункери зазвичай вражають своєю масивністю та унікальною архітектурою. Ідея перетворення їх на готелі дозволяє зберегти цю унікальність та неповторність об'єкта. Бункери, як правило, споруджені для захисту від небезпек, тому вони можуть бути стійкими до різних погодних умов, що надає додаткової безпеки для гостей. Готелі у старих бункерах стають не тільки місцем для ночівлі, але й часто функціонують як музеї, які розповідають історію свого місцезнаходження. Це відмінна можливість поєднати комфорт сучасного готелю з унікальним історичним аспектом.

Бункер часів Другої світової війни, побудований німецькими військами на півночі Франції, відреставрували і переобладнали на підземні апартаменти. Тепер пожити в колишньому оборонному спорудженні нацистів можна за допомогою сервісу Airbnb. Французький підприємець купив ділянку землі навколо старого бункера і витратив півтора роки на ремонт укриття площею 400 квадратних метрів. Тепер в ньому є спальні, бар і спільна вітальня. З моменту відкриття незвичайного готелю в ньому охоче зупиняються як німецькі, так і французькі гості (Рис. 11). На північному узбережжі Франції досі є багато бункерів, побудованих німецькою армією за часів окупації. Багато з них засипані або розібрані, щоб не створювати небезпеку для людей, тоді як інші відновлюють як історичні місця. Бункери можуть зберігати свої підземні та таємні аспекти, готелі можуть використовувати ці особливості для створення унікального атмосферного середовища.



Рисунок 11 – Готель - бункер L-479 (Франція)

У німецькому місті Гамбурзі колишній нацистський бункер St Pauli переобладнали на готель. Готель знаходиться на вершині бункера, де розташовано багаторівневий парк. У ньому 136 номерів, бункер збудований полоненими робітниками для захисту жителів від повітряного бомбардування під час Другої світової війни. Він був розрахований на 18 тисяч осіб. Споруда має широкі входи, тому її називають «високий бункер». Будівля у формі замка шириною близько 75 метрів і висотою 35 метрів. Наприкінці Другої світової війни у місті було збудовано понад 1000 бункерів. До наших днів із них збереглися близько 650 (Рис.12) [4].



Рисунок 12 – Готель - бункер St Pauli (Німеччина)



Ще одним прикладом вдалого використання старих речей є перший у світі нульовий зірковий готель Null Stern Hotel, знаходиться він у місті Тіофен, що у Швейцарії, в основу його було взято занепавший бункер. У ньому не має якихось особливих послуг, окрім ліжка, тумби, світильника, загальної ванни, більше того, тут навіть немає вікон, а стіни автори даного проєкту залишили недоторканими у всій своїй красі (бетонні та ще й неприховані труби). Null Stern Hotel був номінований на кращу інновацію року на Всесвітніх Hospitality Awards (2009), а у 2010 році він був зарахованим до списку 100 кращих готелів Європи (Рис. 13) [5].



Рисунок 13 – Готель-бункер Null Stern Hotel (Швейцарія)

Майбутнє готелів, побудованих у бункерах, може залежати від ряду факторів, таких як контекст ринку, попит гостей, інфраструктурні можливості та специфікації самого бункера. Вдалий маркетинг та брендування можуть підкреслити унікальність готелю та привернути увагу гостей. Співпраця зі спеціалізованими маркетинговими стратегіями може бути важливою складовою успіху. Врахування соціальної відповідальності та взаємодія з місцевою громадою може стати ключовим елементом успіху таких проєктів. У кінцевому підсумку успіх готелів у бункерах буде залежати від збалансованого управління всіма цими факторами та врахуванням унікальних особливостей самого бункера.



8.2. Маркетингові рішення для екоготелей орієнтовані на створення позитивного іміджу

Маркетингові рішення для екоготелей орієнтовані на створення позитивного іміджу включають у себе різноманітні підходи, спрямовані на збалансованість між комерційною діяльністю та збереженням навколишнього середовища. Є певні типові маркетингові рішення для екоготелей: отримання сертифікатів сталого розвитку (наприклад, LEED, Green Key) і використання логотипів цих сертифікатів у рекламі може підкреслити зобов'язання готелю до екологічних стандартів; робиться акцент на використанні енергоефективних технологій та джерел відновлюваної енергії може бути виділеним маркетинговим елементом; використання сталих та екологічно чистих матеріалів, а також акцент на програмах переробки відходів, може вигідно виділити готель серед конкурентів.

Запуск екологічно орієнтованих ініціатив, таких як програми з енергозбереження, впровадження систем управління водою та інші еко-френдлі проекти, можуть бути активно використані у рекламі. Рекламні матеріали, включаючи веб-сайт, брошури та соціальні мережі, повинні чітко відображати екологічний підхід готелю та підкреслювати переваги сталого проживання. Ефективне поєднання цих стратегій може допомогти екоготелям залучити та утримати клієнтів, які приділяють увагу екологічним питанням та прагнуть підтримувати сталі бізнеси. Залучення до партнерства з екологічними організаціями чи сталим брендом (Sustainable Brand) може надати готелю додатковий авторитет у сфері сталого розвитку.

На сьогодні значну популярність у туристів набувають незвичайні екзотичні екоготелі з льоду. Snowhotel Kirkenes - це крижаний готель розташований на крайній півночі Норвегії, за 10 км від міста Кіркенес, де є поромний термінал і аеропорт. При цьому заряд північної романтики можна дістати буквально одразу, якщо вирушити з летовища до готелю на «хаскі-таксі», тобто на собачій запряжці. Зупинитися у готелі з льоду можна лише у зимову пору. Його власники



щороку запрошують найліпших майстрів з фестивалю крижаних скульптур у китайському Харбіні, аби ті наново відбудували і декорували споруду. Кожен із 20 номерів-люкс площею 5 кв. метрів має індивідуальний дизайн і оздоблений скульптурами зі снігу та льоду. Загальна ванна кімната є в сусідній будівлі. На час перебування у крижаному готелі гості отримують термопокривала і пухові спальники, а заодно і теплий одяг для екскурсій і розваг, яких пропонується чимало: це і ловля королівських крабів, і сафари на собачих запряжках, і вечеря в ресторані, влаштованому у традиційному скандинавському наметі –«лавву», біля якого гостей зустрічає живий олень, і вечірня поїздка за північним сяйвом на Експресі Аврора (Рис.14).



Рисунок 14 – Крижаний готель Snowhotel Kirkenes (Норвегія)

Icehotel - шведський крижаний готель, заснований 1989 року біля села Юккас'ярві, що на 200 км північніше від Північного полярного кола, став першим у світі готелем із льоду. Кожного листопада його відбудовують наново, і діє він з грудня до середини квітня, поки не пригріє сонце. Тут є кімнати з криги, зі снігу й звичайні кімнати з опаленням – загалом їх 65. Особливість цього льодового готелю у Швеції – щорічні виставки крижаних скульптур, створювати які з'їжджаються митці з усього світу. З льоду творяться й вигадливі інтер'єри, де можна натрапити на що завгодно, від готичного порталу до тропічних джунглів. Хоч інтер'єри змінюються, щороку відбудовують льодову каплицю, в



якій можна взяти шлюб, і Крижаний бар – улюблене місце всіх гостей і туристів, адже Icehotel можна відвідати й не зупиняючись там. Такі екскурсії, іноді суміщені з катанням на снігоходах, організовує чимало туристичних компаній. Сам готель також пропонує своїм гостям різноманітні послуги та розваги: катання на лижах, на собачих запряжках, поїздки за північним сьйвом. У готельний сервіс входить надання гостям теплового одягу – комбінезонів, взуття, рукавиць, шапок-балаклав, а для ночівлі – найтепліших пухових спальників (Рис.15).



Рисунок 15 - Крижаний готель Icehotel (Швеція)

SnowVillage Snow Hotel - готель міститься в самісінькому серці Лапландії – біля містечка Киттиля на 190 км північніше Північного полярного кола. На території Snow Village є церква, готель і бар, збудовані з льоду і снігу. Споруда готелю всередині влаштована як лабіринт зі сніжних тунелів із неонову підсвіткою. Один із тунелів веде до крижаного бару, поруч з яким в іглу діє дискотека, інші – до 30 готельних номерів. Їхні стіни на всю висоту вкриті різьбленням по льоду, всюди інакшим. У кожному номері є камін і ванна кімната. Утім, як не крути, умови для ночівлі у готелі, де з льоду зроблені навіть ліжка, – екстремальні, тому гостям надають термоспальники і гарячий ягідний напій на ранок – це частина сервісу. З розваг тут традиційно пропонують споглядання північного сьйва і катання на собачих запряжках, а також екскурсію на оленячу ферму (Рис.16) [6].



Рисунок 16 – Крижаний готель SnowVillage Snow Hotel (Лапландія)

Не менш популярні екоготелі на деревах - це унікальний тип готелів, які розташовані високо в деревах або на платформах, і часто пропонують незвичайний та екологічно чистий досвід перебування туристів. Ці готелі зазвичай спроектовані так, щоб зберігати природні ландшафти та дерева, а також пропонувати гостям ближчий контакт із природою. Головний принцип екоготелів на деревах - збереження природи. Ці готелі спроектовані з урахуванням сталого розвитку, використовуючи енергоефективні технології та екологічно чисті матеріали. Екоготелі зазвичай розташовані в природних місцях, таких як ліси, гори, побережжя або інші живописні ділянки. Це створює унікальну атмосферу та дозволяє гостям поглибитися у природному середовищі [7-14]. Багато екоготелів використовують спеціальні конструкції на деревах або платформи для розташування номерів. Це може включати дерев'яні будівлі, бунгало або наметові спальні, розташовані на високих стовпах. Екоготелі на деревах сприяють розвитку екотуризму, пропонуючи гостям можливість долучитися до екскурсій, екологічних заходів та вивчення природних процесів. Багато екоготелів вживають заходів для збереження біорізноманіття та забезпечення екологічної стійкості, намагаючись не впливати на природну екосистему. Засновані на концепції ексклюзивності, екоготелі на деревах пропонують гостям незабутні враження, надаючи їм можливість перебувати в нестандартних та екзотичних умовах.



Кількість незвичайних будинків на деревах збільшується по всьому світу. Зараз це не тільки незвичайний формат нерухомості, а й реальна можливість провести екзотичні канікули. Попит на такі «гнізда» зростає серед авантюристів, які шукають щось нове та екзотичне.

У шведському лісі туристам пропонується кілька варіантів «гнізд-бунгало» для проживання. Один з номерів зовні оброблений переплетеними гілками дерев, що нагадують пташине гніздо. Не дивлячись на таку обробку усередині інтер'єр номера цілком відповідає сучасному готельному люксу. У номері є двоспальне ліжко, ванна кімната й тераса (Рис.17).



Рисунок 17 – Готель на деревах Treehotel (Швеція)

Незвичайний готель на деревах розкинутий в Коста-Ріці на площі 8 га в оточенні величезного заповідника поряд з басейном, водоспадом та річкою. Гості регулярно можуть спостерігати за життям диких тварин і побачити лінивців, мавп, туканів, броненосців, колібри та інших екзотичних тварин. У номерах на деревах є кондиціонери, гаряча вода та холодильник (Рис.18).

Затишний готель, що ховається в тіні дерев, розташований недалеко від «Червоного лісу» на півдні штату Орегон. Туристи, що зупинилися в цьому готелі, зможуть відвідати печери, берег Тихого океану та інші пам'ятки. Кожен будинок на деревах має свій власний унікальний дизайн. У дворівневих номерах меблі ручної роботи з дерева (Рис.19).



Рисунок 18 – Екоготель Tree Houses Hotel, (Коста-Ріка)



Рисунок 19 - Vertical Horizons, штат Орегон (США)

Незвичайний готель розташований в гілках дерев на узбережжі Белізу. У люксових «номерах-гніздах» є відкриті джакузі, міні-кухня та простора вітальня. Будинки та меблі в номерах виконані з рідкісних порід дерев, які ростуть у лісах Белізу. Крім того, в цих лісах велика різноманітність птахів і поруч розташований другий за величиною бар'єрний риф в світі (Рис.20) [15].



Рисунок 20 - Hamanasi Adventure and Dive Resort (Беліз)



Готелі, розташовані на деревах, мають свої унікальні переваги, які можуть привертати тих, хто шукає незвичайний та екологічний досвід перебування. Зазвичай такі готелі розташовані в тихих та віддалених місцях, що створює унікальну можливість для спокійного та релаксуючого відпочинку. Звісно, важливо враховувати, що такий тип готелів може не відповідати всім смакам і потребам гостей, але для тих, хто шукає нестандартність та бажає ближче спілкуватися з природою, вони можуть бути чудовим вибором.

Висновки

Маркетингові інновації для створення бренду готельного бізнесу у світовій практиці є ключовим елементом успіху в сучасній готельній сфері. Успішні готелі активно впроваджують стратегії персоналізації, враховуючи індивідуальні потреби та очікування гостей. Це може включати в себе персональне вітання, індивідуальний підхід до обслуговування та інші персоналізовані послуги. Готелі, що висувують на передній план сталість та екологічні практики, набувають популярності серед гостей, які цінують природу та екологічно чисті рішення. Успішні готелі намагаються створити унікальний досвід для своїх гостей, використовуючи нестандартні рішення у дизайні, рестораціях, розважальних програмах та інших сферах. Маркетингові інновації стають ключовим елементом конкурентоспроможності у готельному бізнесі, дозволяючи привертати увагу гостей, забезпечувати їм якісні послуги та будувати стійкий бренд.