

**SMM, SEO ТА КОНТЕНТ-МАРКЕТИНГ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ:
ЯК З ЦИМ ПРАЦЮЄ HILTON KYIV**

ПОВОРОЗНЮК Софія,

здобувачка освітнього ступеня «Бакалавр»

спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,

Національного університету біоресурсів і природокористування України, м. Київ

Сучасний готельний бізнес неможливий без ефективного використання цифрового маркетингу, який включає SMM, SEO та контент-маркетинг. Ці

інструменти дозволяють не лише залучати нових клієнтів, а й формувати довготривалу лояльність до бренду. Готель Hilton Kyiv як частина глобальної мережі Hilton активно використовує цифрові маркетингові стратегії для підтримки конкурентоспроможності та підвищення рівня обслуговування гостей.

SMM (social media marketing) або маркетинг у соціальних мережах – це використання соцмереж для досягнення бізнес-цілей. SMM допомагає сфері гостинності у просуванні готельних послуг, адже сучасні споживачі шукають інформацію про готелі саме в соціальних мережах. До того ж людям не завжди хочеться спілкуватися з менеджером телефоном. Шлях має бути максимально комфортним для клієнта – бажано – вдома, з телефоном у руці та менеджером, готовим відповісти на будь-які запитання online. Hilton Kyiv активно веде свої сторінки в Instagram, Facebook, YouTube та X (Twitter), використовуючи якісний візуальний контент для демонстрації інтер'єрів, послуг та відгуків гостей.

Переваги SMM-просування:

- зміцнення довіри;
- інформування клієнтів. новий продукт, цікава акція, новини компанії – аудиторії зручно стежити за всім цим за допомогою телефону;
- підвищення впізнаваності та лояльності до бренду;
- спрощення спілкування.

Що тісніший зв'язок з аудиторією – то комфортніше клієнту [1].

SEO – це вдосконалення сайту для пошукових систем та користувачів, що відбувається шляхом проведення заходів по внутрішній (все що стосується сторінок сайту) та зовнішній (підвищення авторитету в очах пошукової системи) оптимізації. SEO також є частиною цифрового маркетингу Hilton Kyiv. Висока позиція сайту готелю у пошукових системах забезпечує значний потік потенційних гостей. Оптимізація контенту, правильне використання ключових слів, технічне вдосконалення сайту та мобільна адаптація – усе це сприяє покращенню видимості готелю в Google.

Переваги SEO оптимізації: Ненав'язливість; Лояльність; Тривалий результат; Низька вартість [2].

Контент-маркетинг допомагає вибудовувати довгострокові взаємовідносини з цільовою аудиторією. З його допомогою залучають потенційних клієнтів і утримують існуючих [3]. Контент-маркетинг є основою довгострокової комунікаційної стратегії Hilton Kyiv. Готель активно веде блог на своєму офіційному сайті, публікуючи корисні матеріали про туристичні можливості Києва, рекомендації для бізнес-мандрівників та історії успішного досвіду гостей. Крім того, є відеоконтент, який створює атмосферу готелю та демонструє його унікальні переваги [4].

Hilton Kyiv також активно співпрацює з інфлюенсерами та тревел-блогерами, які через особисті рекомендації створюють довіру до бренду. Такі партнерства сприяють розширенню аудиторії та залученню нових клієнтів. Відгуки гостей у соціальних мережах і на спеціалізованих платформах, таких

як TripAdvisor [5] та Google Reviews, чи не найбільше впливають на маркетинг, оскільки позитивний досвід клієнтів значно вказує на репутацію готелю.

Загалом, комплексне використання SMM, SEO та контент-маркетингу дозволяє Hilton Kyiv ефективно взаємодіяти з цільовою аудиторією, підвищувати впізнаваність бренду та забезпечувати стабільний потік гостей. У сучасних умовах цифрової економіки успішні маркетингові стратегії у сфері гостинності вимагають гнучкості, аналітичного підходу та інтеграції передових технологій у всі етапи взаємодії з клієнтами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Що таке SMM і як працює маркетинг у соціальних мережах. Гайд для початківців URL: <https://netpeak.net/uk/blog/shcho-take-smm-i-yak-pratsyue-marketing-u-sotsial-nikh-merezhakh-gayd-dlya-pochatkivtsiv/>
2. Що таке SEO оптимізація сайту + переваги SEO URL: <https://bevisible.com.ua/blog/scho-take-seo/>
3. Онлайн-платформа з усіма необхідними інструментами для маркетологів SendPulse URL: <https://sendpulse.ua/support/glossary/content-marketing>
4. Офіційний сайт готелю Hilton Kyiv <https://www.hilton.com/en/hotels/kbphihi-hilton-kyiv/>
5. Офіційна сторінка TripAdvisor https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g294474-d3504611-Reviews-Hilton_Kyiv-Kyiv.html

Науковий керівник: к. е. н., доцент Гопкало Л. М.

Міністерство освіти і науки України
Національний університет біоресурсів і природокористування України
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Національний університет харчових технологій
Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного
Полтавський фаховий коледж підприємництва і ресторанного бізнесу
Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства

ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ СТУДЕНТСЬКОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

12 березня 2025 року, Київ

КИЇВ 2025

УДК 338.48:339.923:061.1ЄС(477)

Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України (протокол №9 від 20 березня 2025 р.)

Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі України: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції (12 березня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 350 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С. В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Сердюк М. Є. – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Олюніна С. Л. – викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції висвітлюються результати наукових досліджень студентської молоді з питань, присвячених євроінтеграційним процесам у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу України. У матеріалах розглядаються виклики та перспективи адаптації галузі туризму в умовах євроінтеграції, інноваційні технології в закладах HoReCa, туристичне країнознавство, організація дозвілля молоді.

Конференція проводиться з метою посилення профорієнтаційної роботи із залучення активної шкільної молоді до навчання в НУБіП України, посилення наукової складової підготовки здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» і «Магістр», оприлюднення результатів їх дослідницької роботи, підвищення ефективності, якості наукових досліджень, обміну досвідом і представлення результатів науково-дослідної діяльності, обговорення дискусійних питань та визначення пріоритетів подальшого розвитку науки.

Видання розраховане для здобувачів вищої освіти, дослідників, викладачів, суб'єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори. Позиція редакції не завжди може збігатися з точкою зору автора.

© Колектив авторів, 2025

© НУБіП України, 2025