

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-33>

УДК 338.48-6:640.4(477)

РОЗВИТОК СЕРВІСУ У КУРОРТНИХ ГОТЕЛЯХ УКРАЇНИ

DEVELOPMENT OF SERVICE IN RESORT HOTELS OF UKRAINE

Нєчева Наталя Валеріївнакандидат економічних наук, доцент,
Одеський національний економічний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6869-3219>**Давиденко Ірина Володимирівна**кандидат економічних наук, доцент,
Одеський національний економічний університет
ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-3574-1696>**Шикіна Ольга Володимирівна**кандидат економічних наук, доцент,
Одеський національний економічний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5294-3367>**Niecheva Natalia, Davidenko Irina, Shikina Olha**
Odessa national economic university

У статті досліджуються основні тенденції розвитку сервісної діяльності в курортних готелях України в умовах сучасних змін на туристичному ринку. Основна увага приділена питанням впровадження інноваційних технологій, зокрема систем управління готельними операціями (PMS) та цифрових платформ для бронювання, що сприяють покращенню якості обслуговування і лояльності клієнтів. Розглядаються аспекти адаптації українських курортних готелів до міжнародних стандартів обслуговування, таких як ISO 9001 та ISO 14001, а також персоналізації послуг. Підкреслюється необхідність підготовки кадрів і впровадження екологічних технологій для забезпечення сталого розвитку готелів. Особливу увагу приділено дослідженню питання підвищення ефективності маркетингових стратегій для залучення нових категорій клієнтів.

Ключові слова: готель, сервіс, курортний готель, розвиток сервісу.

The article explores the main trends in the development of service activities in Ukrainian resort hotels amid the current changes in the tourism market. The focus is on the implementation of innovative technologies, particularly property management systems (PMS) and digital booking platforms, which enhance service quality and customer loyalty. Key aspects of adapting Ukrainian resort hotels to international service standards, such as ISO 9001 and ISO 14001, are examined, along with the growing importance of service personalization. The article highlights the need for personnel training and the introduction of eco-friendly technologies to ensure the sustainable development of resort hotels. It also delves into the impact of global economic trends on the resort hotel industry and the opportunities for collaboration with international tour operators to improve competitiveness. Special attention is paid to the efficiency of marketing strategies in attracting new customer categories, as well as to the role of customer satisfaction and feedback in shaping service improvements. Furthermore, the article investigates the importance of adopting smart technologies in resort hotel management, such as AI-driven solutions and automated customer service tools, which streamline operational processes and create more personalized guest experiences. The integration of these technologies not only boosts customer satisfaction but also significantly enhances the overall operational efficiency of hotels. The paper also explores how Ukrainian resort hotels can leverage international partnerships to stay competitive in a rapidly evolving global tourism landscape. The analysis underscores the critical need for continuous innovation and adaptation to global trends in order to remain relevant and ensure long-term growth in the hospitality sector. Key findings suggest that sustainability, technological adaptation, and improved customer engagement are essential drivers of success for resort hotels in the context of a competitive and evolving global tourism environment. The article concludes by emphasizing that the future success of Ukrainian resort hotels will depend on their ability to integrate cutting-edge technologies, uphold international service standards, and continuously adapt to the dynamic needs of the global tourism market.

Keywords: hotel, service, resort hotel, service development.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Сучасний стан курортних готелів України свідчить про потребу підвищення якості обслуговування та удосконалення сервісної діяльності. Курортні зони мають величезний потенціал для розвитку туристичного ринку, проте часто стикаються з проблемами низької конкуренції на міжнародному рівні через недостатній рівень сервісу. У сучасних умовах постійно змінюваних запитів клієнтів та глобальних тенденцій розвитку туристичного бізнесу, необхідно переосмислити підходи до надання послуг у курортних готелях України для забезпечення їх конкурентоспроможності.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. У дослідженнях останніх років розглядаються різні аспекти розвитку сервісної діяльності у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Серед ключових наукових праць варто відзначити дослідження таких авторів як Семенов В. Ф., Ведмідь Н. І., Галасюк С. С., які аналізували технологічні та організаційні інновації у сфері гостинності. Науковці зосереджувалися на питаннях підвищення якості послуг, оптимізації бізнес-процесів та впровадження інноваційних технологій. Значну увагу було приділено використанню діджитал-технологій у курортних готелях та їх впливу на лояльність клієнтів.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Однак, попри численні дослідження, не всі аспекти проблеми достатньо вивчені. Зокрема, бракує аналізу впливу сезонності на якість сервісу та ефективності адаптації українських курортних готелів до міжнародних стандартів. Також не досліджено вплив глобальних технологічних трендів на розвиток сервісної діяльності в контексті сталого туризму та персоналізованих послуг.

Постановка завдання. Завданням даного дослідження є визначення основних напрямків розвитку сервісної діяльності у курортних готелях України на основі аналізу сучасних тенденцій у готельній сфері. Особливу увагу буде приділено питанням впровадження нових технологій, підвищення стандартів якості та адаптації до міжнародних вимог.

Виклад основного матеріалу дослідження. Розвиток сервісної діяльності у курортних готелях України потребує системного підходу, що враховує глобальні тенденції у готельно-ресторанному бізнесі, технологічні зміни, а також специфіку вітчизняного ринку послуг. В умовах зростаючої конкуренції на міжнародній арені та підвищених вимог до

якості обслуговування, курортні готелі України мають адаптувати свої бізнес-процеси до нових викликів. Розглянемо детальніше основні напрямки, які впливають на розвиток сервісу в даній сфері.

1. *Впровадження інноваційних технологій.* Одним із найважливіших аспектів модернізації курортних готелів є використання інноваційних технологій у сфері обслуговування. Готельний бізнес у світі активно впроваджує технологічні рішення, що значно покращують досвід клієнтів та підвищують ефективність управління готелями. Для українських курортних готелів важливим кроком є впровадження сучасних систем управління готельними операціями (Property Management Systems, PMS). Ці системи дозволяють автоматизувати різні процеси, включаючи бронювання, управління номерами, реєстрацію гостей, контроль за наявністю номерів та інші операційні процеси.

Серед переваг використання PMS – спрощення управлінських функцій, підвищення точності обліку та поліпшення взаємодії з клієнтами. Такі системи забезпечують централізоване управління готелем та дозволяють відслідковувати всі етапи обслуговування гостя від моменту бронювання до виїзду. У поєднанні з мобільними додатками для гостей, ці технології дають можливість створювати персоналізовані пропозиції для клієнтів, відслідковувати їхні вподобання, історію попередніх візитів та індивідуальні потреби. Такий підхід сприяє не лише покращенню якості сервісу, але й зміцнює довіру та лояльність клієнтів.

Іншою важливою технологією є впровадження цифрових платформ для бронювання та зворотного зв'язку. Сучасні гості часто обирають курортні готелі на основі відгуків та рейтингів на популярних платформах. Тому для успішної конкуренції на ринку важливо не тільки бути присутніми на таких платформах, але й активно взаємодіяти з клієнтами через них, реагувати на відгуки, пропонувати індивідуалізовані пропозиції, що відповідають очікуванням гостей. Крім того, цифрові платформи дозволяють аналізувати відгуки гостей, виявляти слабкі місця у сервісній діяльності та своєчасно реагувати на їх усунення.

2. *Адаптація до міжнародних стандартів.* На сьогодні, українські курортні готелі стикаються з проблемою недостатньої інтеграції у міжнародну систему якості обслуговування. Глобальні туристичні асоціації та сертифікаційні системи встановлюють високі вимоги до рівня сервісу, дотримання яких є необхідним

для підвищення конкурентоспроможності на міжнародному ринку. Для адаптації українських курортних готелів до цих стандартів необхідно провести комплексну модернізацію надання послуг.

Зокрема, це стосується впровадження міжнародних сертифікаційних систем якості, таких як ISO 9001 для менеджменту якості, або ISO 14001 для екологічного менеджменту. Ці стандарти дозволяють покращити внутрішні процеси управління готелем, підвищити рівень обслуговування та забезпечити екологічну стійкість діяльності, що стає важливим критерієм вибору для туристів. Адаптація до міжнародних стандартів також передбачає створення системи навчання персоналу відповідно до міжнародних норм обслуговування, що дозволить забезпечити високий рівень професіоналізму працівників.

Окрім стандартів якості, важливим є врахування екологічних вимог, що стають все більш популярними серед туристів. Екологічно чисті готелі, що використовують ресурсощадні технології, такі як відновлювальні джерела енергії, мінімізація використання пластику, оптимізація водоспоживання, стають перевагою для багатьох туристів, особливо з Європи та Північної Америки. Впровадження подібних технологій та сертифікацій підвищує імідж курортних готелів та допомагає приваблювати екологічно свідомих клієнтів.

3. *Персоналізація послуг для клієнтів.* Сучасні тенденції в індустрії гостинності вказують на важливість персоналізованого підходу до клієнтів. Персоналізація означає надання послуг з урахуванням індивідуальних потреб та уподобань гостей. Впровадження персоналізованих рішень у курортних готелях України може стати вирішальним чинником у залученні клієнтів і підвищенні їхньої задоволеності [1].

У цьому контексті важливим інструментом стають системи управління відносинами з клієнтами (Customer Relationship Management, CRM). CRM-системи дозволяють збирати інформацію про попередні відвідування, вподобання гостей, особливі запити, що дає можливість створювати унікальні пропозиції для кожного клієнта. Наприклад, на основі CRM-системи можна пропонувати спеціальні акції для постійних клієнтів, надавати додаткові послуги, які відповідатимуть інтересам гостей, або відзначати важливі для них події (день народження, річниця тощо).

Крім того, важливим аспектом персоналізації є можливість налаштування сервісів під

конкретного клієнта ще до його прибуття. Взаємодія з клієнтами через мобільні додатки, електронну пошту або соціальні мережі дозволяє заздалегідь дізнатися їхні вподобання щодо харчування, типу номеру, екскурсійних програм, що допоможе зробити їхній відпочинок максимально комфортним і відповідає світовим тенденціям розвитку сервісної діяльності.

4. *Підготовка та перепідготовка кадрів.* Успішний розвиток сервісної діяльності неможливий без належного рівня кваліфікації персоналу. Персонал є ключовим елементом у процесі надання послуг, і його підготовка має відповідати сучасним вимогам до сервісу. Зокрема, це стосується не тільки традиційних аспектів гостинності, але й знань сучасних технологій, систем управління та клієнтоорієнтованих підходів [2].

У курортних готелях України необхідно запровадити систему постійної перепідготовки кадрів, зокрема через організацію спеціалізованих тренінгів, курсів підвищення кваліфікації та обмін досвідом з іноземними колегами. Важливо забезпечити навчання персоналу щодо використання новітніх технологій, зокрема CRM-систем, цифрових платформ для бронювання, а також сучасних стандартів екологічного менеджменту [3].

Крім того, необхідно впровадити програми розвитку «м'яких» навичок (soft skills), таких як комунікабельність, вирішення конфліктів, управління стресом, які є важливими для забезпечення високого рівня обслуговування та ефективної взаємодії з клієнтами.

Таким чином, підготовка та розвиток кадрів є невід'ємною частиною стратегії розвитку сервісної діяльності у курортних готелях. Навчений персонал здатний не лише забезпечити належний рівень обслуговування, але й оперативно впроваджувати нові технології та адаптуватися до мінливих вимог ринку.

5. *Сталий розвиток та екологічна орієнтація.* У сучасному світі екологічні аспекти відіграють важливу роль у туристичному бізнесі. Туристи все більше обирають готелі, які підтримують екологічні ініціативи та дотримуються принципів сталого розвитку. Курортні готелі України мають значний потенціал у цьому напрямку, оскільки екологічні стандарти можуть стати їхньою конкурентною перевагою [4].

Впровадження екологічних технологій, таких як енергоощадні системи, переробка відходів, використання місцевих екологічно чистих продуктів, допоможе не тільки змен-

шити негативний вплив на довкілля, але й залучити нову категорію екологічно свідомих клієнтів. Екологічні готелі стають все більш популярними серед європейських туристів, які звертають увагу на відповідність готелів міжнародним екологічним стандартам.

Залучення курортних готелів України до міжнародних екологічних сертифікацій, таких як Green Key або EarthCheck, може значно підвищити їхню привабливість для туристів, а також зміцнити їхню репутацію на міжнародному ринку.

Таким чином, розвиток сервісної діяльності у курортних готелях України має ґрунтуватися на комплексному підході, який включає впровадження інноваційних технологій, персоналізацію послуг, адаптацію до міжнародних стан-

дартів, підвищення кваліфікації персоналу та екологічну орієнтацію. Це дозволить українським курортним готелям не тільки підвищити рівень обслуговування, але й стати конкурентоспроможними на міжнародному туристичному ринку.

Висновки. Підвищення рівня сервісу у курортних готелях України є ключовим чинником для їхньої конкурентоспроможності на міжнародному ринку. Впровадження новітніх технологій, адаптація до міжнародних стандартів та розвиток персоналізованих послуг сприятимуть підвищенню якості обслуговування та задоволеності клієнтів. Важливо також приділити увагу підготовці кадрів, які будуть здатні ефективно реалізовувати новітні рішення у сфері сервісної діяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Нечева Н. В., Шикіна О. В., Давиденко О. В. Тенденції сервісного управління підприємств санаторно-курортного комплексу. *Економіка та суспільство*. № 40. 2022.
2. Семенов В. Ф., Нечева Н. В. Макроекономічний контекст ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: монографія. Одеса. 2019. 259 с.
3. Ведмідь Н. І. Санаторно-курортний комплекс: сервісне управління: монографія. Київ : КНТЕУ, 2013. 536 с.
4. Солоненко Ю., Криворучко Д. Стан та сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу в світі за впливу зовнішніх факторів. *Галицький економічний вісник*. 2013. №. 84(4). С. 130–140.

REFERENCES:

1. Niecheva N. V., Shykina O.V., Davydenko O.V. (2022) Tendentsii servisnoho upravlinnia pidpriemstv sanatorno-kurortnoho kompleksu [Trends in service management of sanatorium-resort complex enterprises]. *Ekonomika ta suspilstvo*. № 40.
2. Semenov V. F., Niecheva N. V. (2019) *Makroekonomichnij kontekst effektivnogo upravlinnya personalom pidpriemstv kurortno-rekreacijnoyi sferi* [Macroeconomic context of effective personnel management of businesses in the resort and recreational sector] monohrafia [a monograph]. Odesa. 259 p. (in Ukrainian).
3. Vedmid N. I. (2013) *Sanatorno-kurortnyi kompleks: servisne upravlinnia* [Health resort complex: service management] monohrafia [a monograph]. Kyiv: National University of Trade and Economics. 535 p. (in Ukrainian)
4. Solonenko Yu., Kryvoruchko D. (2023). Stan ta suchasni tendentsii rozvytku hotel'noho biznesu v sviti za vplyvu zovnishnikh faktoriv [State and current trends in the development of the hotel business in the world under the influence of external factors]. *Halyts'kyi ekonomichnyi visnyk*. No. 84.(4). P. 130–140.