

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2026-83-14>

УДК 338.48:004.738.5

# ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ЧИННИК РОЗВИТКУ СЕРВІСУ ЛІКУВАЛЬНО-ОЗДОРОВЧОГО ТУРИЗМУ: РОЛЬ ОНЛАЙН-РЕЗЕРВУВАННЯ

## INNOVATIVE TECHNOLOGIES AS A DRIVER OF HEALTH TOURISM SERVICE DEVELOPMENT: THE ROLE OF ONLINE-BOOKING

**Мороз Соломія Романівна**

доктор філософії з туризму, викладач,  
Львівський державний університет фізичної культури  
імені Івана Боберського

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4742-6984>

**Никига Оксана Василівна**

доктор філософії з туризму, доцент,  
Львівський державний університет фізичної культури  
імені Івана Боберського

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3492-7475>

**Moroz Solomiia, Nykyha Oksana**

Ivan Boberskyi Lviv State University of Physical Culture

Стаття присвячена визначенню інноваційних технологій як чинника розвитку сервісу лікувально-оздоровчого туризму та обґрунтування ролі онлайн-резервування у підвищенні ефективності обслуговування. Визначено, що цифровізація є одним із ключових чинників конкурентоспроможності галузі. Зазначено, що в умовах цифровізації важливу роль у розвитку лікувально-оздоровчого туризму відіграють інноваційні технології. Охарактеризовано можливості онлайн-резервування як інструмента оптимізації взаємодії між клієнтом та санаторно-курортним закладом. Виявлено ключові тенденції цифровізації та їхній вплив на якість санаторно-курортних послуг. Узагальнено переваги застосування телемедицини, електронних медичних карток, CRM-систем та цифрових платформ. Сформульовано рекомендації щодо комплексного впровадження цифрових рішень для підвищення конкурентоспроможності санаторно-курортних закладів.

**Ключові слова:** інноваційні технології, лікувально-оздоровчий туризм, сервіс, онлайн-резервування, цифровізація.

The article is devoted to the definition of innovative technologies as a factor in the development of health tourism services and the justification of the role of online reservations in increasing service efficiency. The relevance of the topic is determined by the increase in demand for health tourism and the need to implement innovative technologies to improve the service quality of spa and rehabilitation institutions. The aim of the study is to determine the significance of innovative technologies as a factor in the development of service quality in health and wellness tourism, as well as to substantiate the role of online booking in enhancing service efficiency. The methodological basis of the study is formed by such methods as analysis and synthesis for processing literary sources and studying the theoretical foundations of innovative activities in tourism; a systemic approach - for a holistic consideration of innovative technologies as an element of service development in health facilities; generalization for formulating conclusions regarding the effectiveness of implementing digital solutions in the field of health tourism and practical recommendations. The practical value of the study lies in demonstrating the advantages of implementing innovative technologies as a key factor in the competitiveness of the health tourism sector. It has been determined that digitalization is one of the key factors in the competitiveness of the industry. It is noted that in the context of digitalization, innovative technologies play an important role in the development of health tourism. The possibilities of online booking as a tool for optimizing interaction between the client and the spa facility are described. Key digitalization trends and their impact on the quality of spa services have been identified. The advantages of using telemedicine, electronic medical records, CRM systems, and digital platforms are summarized. Recommendations



have been formulated for the comprehensive implementation of digital solutions to increase the competitiveness of spa and resort facilities. The main conclusions confirm the value of digital technologies as a key factor in enhancing the competitiveness of the industry.

**Keywords:** innovative technologies, health and wellness tourism, service, online booking, digitalization.

**Постановка проблеми.** Сучасний розвиток туристичної сфери характеризується глобальними тенденціями, які свідчать про те, що цифрові технології є основою конкурентоспроможності туристичних підприємств. Зростання світового попиту на лікувально-оздоровчий туризм визначає його як один із ключових драйверів розвитку економіки. На нашу думку, розвиток цього виду туризму потребує не лише модернізації інфраструктури, але й активного впровадження інноваційних технологій, що допоможуть забезпечити значне підвищення якості сервісу. Повноцінне використання лікувально-оздоровчого потенціалу можливе завдяки цифровій трансформації, яка охоплює онлайн-резервування, мобільні сервіси та сучасні CRM-рішення. Такі інновації сприяють розширенню потенційної цільової аудиторії, підвищенню конкурентоспроможності санаторно-курортних закладів та формуванню високих стандартів обслуговування відповідно до міжнародних вимог. Відтак цифровізація стає ключовим чинником підвищення ефективності сервісу, що зумовлює необхідність аналізу сучасних тенденцій технологічного розвитку й оцінки впливу інновацій на якість надання лікувально-оздоровчих послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання впровадження інноваційних технологій у туристичну сферу, зокрема в лікувально-оздоровчий туризм викликає значне зацікавлення серед українських науковців. В. Шугарова та К. Антонюк аналізують застосування технічних інновацій та їх вплив на курорту інфраструктуру. Науковці стверджують, що технічні інновації охоплюють декілька напрямів, серед продуктових аспектів відзначають нові технології, вдосконалене обладнання та нові оздоровчі продукти; процесі інновації передбачають розвиток інформаційних технологій та систем бронювання [7]. Г. Щука, У. Ханас та Г. Омельченко розглядають оздоровчі заклади, які активно впроваджують новітні інноваційні технології та пропонують широкий спектр послуг. Для цих закладів характерним є висока якість сервісу й орієнтовані на конкретну аудиторію інноваційні програми [8]. Д. Сас досліджує можливості впровадження технічних іннова-

цій в медичний та оздоровчий туризм, серед яких телемедицина та цифрові технології, які нададуть можливість удосконалити лікування та забезпечити дистанційне консультування та підтримку туристів. Однак на думку науковця, для успішного впровадження інноваційних технологій важливо не лише розвивати нові методи лікування, але й забезпечити їх безпеку та ефективність [6]. Незважаючи на наявні напрацювання та значний науковий доробок, питання комплексної інтеграції інновацій у сферу лікувально-оздоровчого туризму потребує подальшого ґрунтовного дослідження.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Мета статті полягає у визначенні значення інноваційних технологій як чинника розвитку сервісу лікувально-оздоровчого туризму та обґрунтуванні ролі онлайн-резервування у забезпеченні його ефективності. Основні завдання статті полягають у дослідженні впливу інноваційних технологій на якість сервісу, конкурентоспроможність санаторно-курортних закладів та у визначенні функціональних можливостей онлайн-резервування.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Лікувально-оздоровчий туризм є одним із найбільш динамічних туристичних ринків, який поєднує лікувальні, рекреаційні та сервісні послуги, спрямовані на відновлення, підтримку та покращення здоров'я населення. Цей вид туризму базується на використанні природних лікувальних чинників (мінеральних вод, лікувальних грязей, сприятливих кліматичних умов), сучасних медичних методів профілактики та реабілітації захворювань. Таким чином, пропонуємо під лікувально-оздоровчим туризмом розуміти подорожі на курорти зі сприятливими природними лікувальними ресурсами, з метою лікування, оздоровлення, профілактики та реабілітації конкретних захворювань.

Важливу роль у формуванні попиту на послуги лікувально-оздоровчого туризму можуть відігравати не лише позитивні, а й певні негативні чинники, які прямо чи опосередковано здатні впливати на психоемоційний та фізичний стан людини. Серед негативних чинників варто виділити підвищення

рівня стресу, психоемоційну втому внаслідок військових дій та несприятливу екологічну ситуацію. Таким чином, у людей з'являється потреба у відновленні життєвих сил, ментального здоров'я, зміцненні імунітету, а також профілактиці конкретних захворювань. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму сприяє підвищенню якості життя населення, активізації як внутрішніх, так і міжнародних туристичних потоків, а також раціональному та ефективному використанню природних лікувальних ресурсів.

У сучасних умовах цифровізації важливу роль у розвитку лікувально-оздоровчого туризму відіграють інноваційні технології – сукупність методів за засобів, що застосовуються для реалізації нових ідей або нововведень у туристичній галузі. У сфері лікувально-оздоровчого туризму до інноваційних технологій належать: медичні технології (сучасне діагностичне та терапевтичне обладнання, телемедицина), інформаційно-комунікаційні системи (онлайн-платформи, мобільні додатки, електронні медичні картки пацієнтів) та маркетингові технології (таргетинг, персоналізація пропозицій, CRM-системи).

Важливим чинником підвищення ефективності лікувально-оздоровчих послуг, на нашу думку, є впровадження новітніх медичних технологій та використання сучасного обладнання. Використання сучасного діагностичного та терапевтичного обладнання в діяльності санаторно-курортних закладів сприяє якісному наданню лікувальних, профілактичних, реабілітаційних послуг та забезпеченню високого рівня сервісу. Важливу роль також відіграє телемедицина, яка дозволяє розширити доступ до лікувальних послуг та забезпечити клієнтам зручний сервіс [4]. Телемедицина передбачає надання лікувальних, діагностичних та реабілітаційних послуг в онлайн-режимі за допомогою відеозв'язку, телефонних дзвінків чи месенджерів.

Вважаємо, що розвиток цифрових платформ для просування санаторно-курортних послуг є ще одним ключовим напрямком для залучення потенційних клієнтів. Використання соціальних медіа, мобільних додатків та онлайн-сервісів дозволяє потенційним клієнтам легко знайти необхідну інформацію про заклади, бронювати послуги та отримувати консультації [4].

Впровадження електронних медичних карток пацієнтів санаторно-курортних закладів допомагає забезпечити багаторівневий захист медичної інформації про пацієнта, що

неможливо повноцінно зробити для паперових медичних карток. Завдяки цифровізації медичні записи стають доступними для лікарів, що сприяє ефективному призначенню лікування та моніторингу стану пацієнта [3].

В сучасних умовах розвитку туристичного ринку також зростає роль маркетингових стратегій впливу на цільову аудиторію. Одним із ефективних інноваційних інструментів щодо формування попиту на оздоровчі та реабілітаційні послуги є таргетована реклама. Таргетинг дозволяє з усіх користувачів в мережі Інтернет виділити цільову аудиторію за певними критеріями (наприклад, за пошуковими запитами в мережі Інтернет, місцем проживання, статевою приналежністю, віком) та прорекламувати туристичний продукт виділеній цільовій аудиторії для досягнення найкращого ефекту від реклами [1]. У лікувально-оздоровчому туризмі таргетинг полягає у визначенні конкретних груп населення, які мають певні медичні, психологічні чи соціальні потреби, та створенні для них індивідуальних пропозицій щодо лікування, реабілітації та відпочинку.

Ще однією з головних тенденцій сучасного лікувально-оздоровчого туризму є персоналізація сервісу. Персоналізована пропозиція передбачає комплекс послуг, який адаптований під конкретного клієнта. Вона допомагає санаторно-курортним закладам підвищити рівень задоволеності клієнтів, збільшити лояльність та повторні відвідування закладу, зберегти конкурентоспроможність на ринку оздоровчих послуг та створити сучасний клієнтоорієнтований сервіс.

Для підвищення якості обслуговування клієнтів та ефективного управління персоналом у санаторно-курортних закладах використовують CRM-системи (Customer Relationship Management). Використання CRM-систем дає змогу санаторно-курортним закладам збільшити ефективність контактів зі споживачами, отримувати достовірну інформацію щодо побажань клієнтів, проводити інтеграцію з іншими операційними системами, отримувати базову інформацію для реалізації стратегій, оперативно реагувати на зміни потреб ринку [2]. Таким чином, впровадження CRM-системи стає обов'язковим елементом розвитку сучасних санаторно-курортних закладів, які націлені на підвищення конкурентоспроможності та збереження своїх позицій на ринку оздоровчих послуг.

Одним із найефективніших напрямів інноваційного розвитку, на нашу думку, є системи

онлайн-резервування, яке забезпечує зручність і швидкість взаємодії клієнта з санаторно-курортними закладами. Вони є не лише інструментом для безпосереднього продажу санаторно-курортних послуг, але й важливим елементом управління сервісом, функціональні можливості яких виходять за межі стандартного бронювання. Впровадження систем бронювання дозволяє суттєво скоротити час на обслуговування клієнтів, забезпечити резервування в режимі онлайн та знизити собівартість послуг [5].

Системи онлайн-резервування дозволяють здійснювати миттєвий електронний запис на лікувально-оздоровчі процедури з можливістю обрати конкретного лікаря, спеціаліста чи оздоровчу програму та індивідуальні пропозиції для клієнтів, які ґрунтуються на особливостях стану здоров'я клієнта, його попередніх візитах чи певних уподобаннях. У такий спосіб, онлайн-резервування надає можливість клієнтам самостійно обирати, бронювати та здійснювати оплату за послуги у дистанційному форматі. Перевагами є ціло-

добова доступність сервісу, економія часу, відсутність черг, підвищення довіри за рахунок доступності повної інформації про послуги та розширення кола потенційних клієнтів.

**Висновки.** Таким чином, інноваційні технології є ключовим чинником щодо підвищення ефективності сервісу, рівня задоволеності клієнтів та економічної стабільності сфери лікувально-оздоровчого туризму. Їх впровадження дозволить забезпечити перехід від традиційних методів обслуговування до сучасних цифрових моделей, за допомогою яких клієнти зможуть отримати швидкий доступ до повного переліку інформації про послуги, персоналізацію лікувально-оздоровчих послуг і високий рівень сервісу. Сьогодні питання цифровізації лікувально-оздоровчого туризму виходить за межі технічного оновлення, охоплюючи також стратегічні аспекти управління та маркетингові підходи. Отже, подальший розвиток сфери лікувально-оздоровчого туризму повинен базуватися на поєднанні технічних інновацій, цифрових технологій та орієнтуванні на потреби клієнтів.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Барвінок Н. В. Роль інноваційних інструментів інтернет-маркетингу у просуванні туристичного продукту. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2021. Вип. 17. Т. 2. С. 211–226. <https://doi.org/10.15330/apred.2.17.211-226>
2. Безуглий І. В. Напрями використання інноваційних технологій в туризмі. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2019. Вип. 4(72). С. 200–207. <https://doi.org/10.32782/2520-2200/2019-4-29>
3. Головчук Ю. О., Вергелес К. М., Назарчук О. А., Мазур Г. М. Інновації в електронній охороні здоров'я як складова менеджменту в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2025. С. 61–69. <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2025.2.61>
4. Костоглодова К. О., Світлична В. Ю. Управління розвитком санаторно-курортного комплексу України: перспективи, виклики та стратегічні пріоритети. *Глобалізаційні процеси: виклики та рішення* : матеріали ІХ Міжнародної науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 листопада 2024 року). Одеса: МГУ, 2024. С. 168–170.
5. Ржечицький І., Антоненко І.Я. Сучасні системи бронювання в туризмі. *Наукові здобутки молоді – вирішенню проблем харчування людства у XXI столітті* : матеріали 84 Міжнародної наукової конференції молодих учених, аспірантів і студентів (м. Київ, 23-24 квітня 2018 року). Київ : НУХТ, 2018. Ч. 3. С. 517–518.
6. Сас Д. О. Інноваційний аспект розвитку медичного та оздоровчого туризму. *Проблеми та перспективи розвитку бізнесу в Україні* : матеріали ІV Міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених та здобувачів вищої освіти (м. Львів, 22 лютого 2024 року). Львів: Львівський торговельно-економічний університет, 2024. С. 487–489.
7. Шугарова В. Р., Антонюк К. Г. Інновації у Wellness-туризмі: вплив на курортну інфраструктуру. *Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства* : матеріали ІІІ Міжнародної науково-практичної конференції (м. Запоріжжя, 14-15 листопада 2024 року). Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2024. С. 520–524.
8. Щука, Г. П., Ханас, У. Я., Омельченко, Г. Ю. Спа vs Велнес: сучасні підходи до оздоровлення в туризмі. *Acta Academiae Beregsasiensis: Geographica Et Recreatio*. 2025. № (2). С. 90–99. <https://doi.org/10.32782/2786-5843/2025-2-8>

## REFERENCES:

1. Barvinok N. V. (2021) Rol innovatsiinykh instrumentiv internet-marketynhu u prosvanni turystychnoho produktu [The role of innovative internet marketing tools in the promotion of a tourist product]. *Aktualni problemy rozvytku ekonomiky rehionu – Current problems of economic development of the region*, vol. 17(2), pp. 211-226. [https://doi: 10.15330/apred.2.17.211-226](https://doi.org/10.15330/apred.2.17.211-226)
2. Bezuhlyi I. V. (2019) Napriamy vykorystannia informatsiinykh tekhnolohii u turyzmi [Areas of use information technologies in tourism]. *Problemy systemnoho pidkhodu v ekonomitsi – Problems of a systems approach in economics*, vol. 4(72), pp. 200–207. <https://doi.org/10.32782/2520-2200/2019-4-29>
3. Holovchuk Yu. O., Verheles K. M., Nazarchuk O. A., Nochvina O. A. , Mazur H. M. (2025) Innovatsii v elektronii okhoroni zdorov'ia yak skladova menedzhmentu v Ukraini [Innovations in ehealthcare as a component of management in Ukraine]. *Investytsii: praktyka ta dosvid – Investments: practice and experience*, vol. (2), pp. 61–69.
4. Kostohlodova K. O., Svitlychna V. Yu. (2024) Upravlinnia rozvytkom sanatorno-kurortnoho kompleksu Ukrainy: perspektyvy, vyklyky ta stratehichni priorytety [Management of the development of the sanatorium and resort complex of Ukraine: prospects, challenges and strategic priorities]. *Hlobalizatsiini protsesy: vyklyky ta rishennia: Mizhnarodna naukovo-praktychna konferentsiia* (Odesa, November 12th, 2024). Odesa: MHU, pp. 168–170 (in Ukrainian)
5. Rzhychytskyi I., Antonenko I. (2018) Suchasni systemy broniuвання v turyzmi [Modern reservation systems in tourism]. *Naukovi zdobutky molodi – vyrishenniu problem kharchuvannia liudstva u XXI stolitti: Mizhnarodna naukova konferentsiia molodykh uchenykh, aspirantiv i studentiv* (Kyiv, April 23rd-24th, 2018). Kyiv, pp. 517–518. (in Ukrainian)
6. Sas D. O. (2024) Innovatsiinyi aspekt rozvytku medychnoho ta ozdorovchoho turyzmu [Innovative aspect of the development of medical and health tourism]. *Problemy ta perspektyvy rozvytku biznesu v Ukraini: Mizhnarodna naukovo-praktychna konferentsiia molodykh vchenykh ta zdobuvachiv vyshchoi osvity* (Lviv, February 22nd, 2024). Lviv: Lvivskyi torhovelno-ekonomichnyi universytet, pp. 487–489. (in Ukrainian)
7. Shuharova V. R., Antoniuk K. H. (2024) Innovatsii u Wellness-turyzmi: vplyv na kurortnu infrastrukturu [Innovations in Wellness Tourism: Impact on Resort Infrastructure]. *Svitovi dosiahnennia i suchasni tendentsii rozvytku turyzmu ta hotelno-restorannoho hospodarstva: Mizhnarodna naukovo-praktychna konferentsiia* (Zaporizhzhia, November 14th-15th, 2024). Zaporizhzhia: NU «Zaporizka politekhnika», pp. 520–524. (in Ukrainian)
8. Shchuka H. P., Khanas U. Ya, Omelchekno H. Yu. (2025) SPA vs Velnes: suchasni pidkhody do ozdorovlennia v turyzmi [SPA vs Wellness: modern approaches to health in tourism]. *Acta Academiae Beregsasiensis: Geographica Et Recreatio*, vol. (2), pp. 90–99, <https://doi.org/10.32782/2786-5843/2025-2-8>

Дата надходження статті: 02.02.2026

Дата прийняття статті: 17.02.2026

Дата публікації статті: 25.02.2026