

Бориславський І.О.

*викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
Одеський національний морський університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5294-1943>*

Boryslavskiy Ihor

*Lecturer at the Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business,
Odesa National Maritime University*

КРУЇЗНИЙ ЛАЙНЕР ЯК «ПЛАВУЧИЙ ГОТЕЛЬ»: ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ

Анотація. У статті обґрунтовано концепцію круїзного лайнера як «плавучого готелю» на основі міждисциплінарного аналізу його інфраструктурних, сервісних, організаційних та технічних характеристик. Порівняння з класичними наземними готелями виявляє як структурні подібності, так і унікальні відмінності круїзного формату, зокрема повну автономність, мобільність, високий рівень персоналізації обслуговування та відповідність міжнародним стандартам. Розглянуто відмінності роботи готельного персоналу, безпеки, автоматизації та якості сервісу. Запропоновано трактувати круїзний лайнер як самодостатній готельний комплекс нового покоління в умовах мобільного середовища. Доведено доцільність використання терміну «плавучий готель» стосовно сучасних круїзних лайнерів як комплексних об'єктів туристичної інфраструктури з високим рівнем сервісу та автономності.

Ключові слова: круїзний лайнер, плавучий готель, готельний сервіс, туристична індустрія, обслуговування пасажирів, стандарти якості, готельний менеджмент, морський транспорт.

Вступ та постановка проблеми. Одним із найпоширеніших визначень, що використовуються як у професійному, так і в публічному дискурсі, є концепт «плавучого готелю», який символізує наближення круїзного лайнера до готельної моделі організації сервісу. Але у науковій та практичній площині все ще не сформовано чіткого підходу до оцінки того, наскільки круїзний лайнер відповідає класичним стандартам готельного обслуговування. Відсутність системного порівняльного аналізу між наземною та морською моделлю гостинності ускладнює формування обґрунтованих висновків і гальмує розвиток концепту «плавучого готелю» як окремого напрямку в готельному менеджменті.

Таким чином, попри зростаючий інтерес до круїзної індустрії, залишається нерозкритим ряд важливих аспектів, пов'язаних із порівняльною характеристикою готельної складової круїзного лайнера у співвідношенні з класичними наземними готелями. Зокрема, потребує глибшого наукового опрацювання методологічне обґрунтування концепції «плавучого готелю», ступінь відповідності круїзних суден міжнародним стандартам гостинності, специфіка організації сервісу в автономному середовищі, а також питання професійної підготовки та функціонування персоналу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Значний вклад у розуміння специфіки круїзного обслуговування зробили праці зарубіжних дослідників: Arasli H., Saydam M., Kilic H. [1], Barsocchi P., Ferro E., Rosa D. La., Mahroo A., Spoladore D. [2],

Bien, N. A [3], Buhalis D., Papathanassis A., Vafeidou M. [4], Hefner F., McLeod B., Crotts J. [7], Hwang J., Han H. [8], Vega-Muñoz A., Arjona-Fuentes J. M., Ariza-Montes A., Han H., Law R. [13].

Трансформація умов функціонування круїзного флоту в Україні зумовила зниження інтенсивності наукових досліджень вітчизняних учених у сфері круїзного туризму, зокрема його ключової складової – організації та технологій обслуговування туристів на борту круїзного лайнера. До найвагоміших праць останніх років з даної тематики слід віднести роботи науковців Бойко В. [15], Бойко Н., Богославець О. [16], Лерніченко К., Будник В., Поляков І. [17], Михайлова Ю., Боровик С., Шибасєв О. [18], Михайлова Ю., Наврозова Ю., Стеба А. [19], Шибасєв О., Сільванська Г., Михайлова Ю., Карп Г. [21].

Окремої уваги заслуговує монографія науковців Одеського національного морського університету [20], у якій досліджено комплексний підхід до організації обслуговування туристів під час морських подорожей.

Незважаючи на існуючі дослідження у сфері круїзного туризму, питання зіставлення круїзного лайнера з готелем на суші в контексті сервісу, організації, стандартів та інфраструктури потребує комплексного наукового розгляду.

Мета статті. Метою дослідження є здійснення порівняльного аналізу круїзного лайнера та класичного готелю для обґрунтування концепції



«плавучого готелю» як сучасної форми мобільної готельної інфраструктури.

Результати дослідження. Сучасний круїзний лайнер є високоорганізованим і багатофункціональним комплексом, що поєднує в собі елементи транспорту, готелю, рекреаційної зони, торговельно-розважального центру та сервісної інфраструктури. Основна мета його функціонування – створити безперервний комфортний простір для перебування пасажирів, аналогічний середовищу стаціонарного готелю. В умовах автономного перебування у відкритому морі круїзне судно виконує не лише логістичну, а й повноцінну готельну функцію.

Ключовим елементом, що зближує лайнер із готельною інфраструктурою, є наявність розвиненої системи розміщення. На борту сучасного круїзного лайнера може бути від кількох сотень до кількох тисяч кают різних категорій. Таке зонування дозволяє обслуговувати різні цільові аудиторії – від бюджетних туристів до VIP-клієнтів, що відповідає загальноприйнятим принципам готельного бізнесу.

Іншим важливим чинником є наявність повного комплексу сервісів, притаманних класичному готелю: харчування (буфети, ресторани, бари), дозвілля (театри, басейни, спа, тренажерні зали), торгівля (бутики, duty free), а також послуги з безпеки, медичної допомоги та адміністративного супроводу.

Круїзні компанії активно впроваджують цифрові рішення, аналогічні тим, що використовуються в провідних світових готельних мережах. Наприклад, система MSC for Me дозволяє гостям суден компанії MSC Cruises керувати бронюванням, замовленнями та розкладом безпосередньо зі смартфона або через інтерактивні панелі. На лайнері Celebrity Edge використовується штучний інтелект для контролю комфорту в каютах, що відповідає найвищим стандартам індустрії гостинності.

Крім того, готельна частина лайнера функціонує у форматі повної автономності, що є унікальною рисою в порівнянні з наземними готелями. Судно самостійно забезпечує себе енергією, водою, харчовими запасами, а обслуговування пасажирів здійснюється без залучення зовнішніх ресурсів. Ця автономність потребує високого рівня планування, технічного супроводу й професійної підготовки персоналу. Порівняння готелю на суші та круїзного лайнеру надані в табл. 1.

Організаційна структура класичного готелю й круїзного лайнера має багато спільного, оскільки обидва об'єкти функціонують як складні системи готельного типу, які надають повний спектр послуг гостям. Однак ключові відмінності полягають у масштабі, умовах праці, автономності та мультифункціональності управлінського персоналу на морі.

У наземному готелі управління здійснюється через вертикаль: керуючий готелем (Hotel General Manager), який координує основні підрозділи – рецепцію (Front Office), службу прибирання (Housekeeping), харчування (F&B), безпеку, технічне

обслуговування, персонал. У великих мережевих готелях можуть бути окремі керівники кожного блоку.

На круїзному лайнері аналогом є Hotel Director – особа, яка не лише координує аналогічні служби, а й забезпечує злагоджену роботу більшої, ніж у наземному готелі, команди (до 1000 працівників у готельному департаменті). Особливістю є те, що Hotel Director підпорядковується капітану судна, а не виключно центральному офісу круїзної компанії.

Принциповою різницею також є тривалість і умови роботи персоналу. Якщо в готелі працівники працюють позмінно й живуть окремо, то на борту лайнера готельний персонал живе й працює безперервно, часто до 6-8 місяців без вихідних. Це створює потребу у спеціальній структурі внутрішнього управління, підтримки мотивації та ротації.

З точки зору міжнародних стандартів, як наземні готелі, так і круїзні компанії можуть сертифікуватися за ISO 9001 (система менеджменту якості) [12], але в морській сфері додатково застосовуються стандарти безпеки SOLAS [9], ISM Code [10], а також STCW [11] – для підготовки екіпажу.

Наприклад, на борту Harmony of the Seas готельний департамент охоплює понад 950 працівників, які обслуговують до 6700 пасажирів. Для порівняння, в аналогічному за площею наземному готелі (наприклад, Atlantis The Palm у Дубаї) працює близько 1500 співробітників, але з поділом на зовнішні та внутрішні служби без вимоги до автономності [6].

Згідно табл. 1. круїзні лайнери як форма плавучих готелів вирізняються високою мобільністю, автономністю, унікальною організацією персоналу, мультифункціональною інфраструктурою та широким спектром сервісів.

Система розміщення – це одна з базових складових готельного сервісу, яка визначає рівень комфорту, диференціацію цільової аудиторії та сприйняття якості обслуговування. І в наземному готелі, і на круїзному лайнері номерний фонд виконує функцію простору для відпочинку, але реалізація цієї функції має низку специфічних особливостей (табл. 2).

Порівняння номерів у готелях на суші та круїзних лайнерах (табл. 2) доводить, що обидва типи розміщення мають чітку ієрархію комфорту від базових варіантів до розкішних сьютів. Водночас круїзні лайнери, враховуючи обмежений простір і специфіку подорожей, створюють ексклюзивні зони для преміум-гостей, які поєднують у собі сервіс готелів класу люкс із перевагами морської подорожі.

У контексті обслуговування номерів, готелі зазвичай пропонують room service у стандартному форматі – на запит, протягом обмеженого часу (наприклад, з 6:00 до 23:00), причому послуга іноді платна або доступна лише в люксових номерах. Натомість на круїзних лайнерах двічі на день здійснюється сервіс прибирання (ранковий і вечірній), часто з елементами персоналізації: розкладання ліжка, створення фігур з рушників, залишення інформаційного бюлетеня або компліменту від екіпажу.

Порівняння готелю на суші та круїзного лайнеру

Критерій порівняння	Готель на суші	Круїзний лайнер	Приклад лайнера	Круїзна компанія
Тип розміщення	Номери (стандарт, люкс, апартаменти)	Каюти (внутрішні, з вікном, з балконом, люкси)	MSC Seascape	MSC Cruises
Обслуговування номерів	Room service, прибирання за графіком	Room service 2 рази на день, turn down service	Celebrity Edge	Celebrity Cruises
Управління	Hotel Manager, Front Office Manager	Hotel Director, Front Office Manager	Norwegian Prima	Norwegian Cruise Line
Харчування	Ресторани, буфети, обмежений доступ до кухні	All-inclusive, до 10+ ресторанів	Costa Smeralda	Costa Cruises
Інфраструктура	SPA, тренажерні зали, конференц-зали	SPA, театри, басейни, аквапарки, розваги	Harmony of the Seas	Royal Caribbean
Автономність	Залежить від міської інфраструктури	Повністю автономне судно	AIDAnova	AIDA Cruises
Безпека	Пожежна сигналізація, охорона	SOLAS, ISM Code, навчання екіпажу	Carnival Panorama	Carnival Cruise Line
Логістика	Постачання ззовні щодня	Закупівля перед рейсом, складські запаси	MSC Virtuosa	MSC Cruises
Санітарія та гігієна	НАССР, нагляд місцевих служб	НАССР, незалежні перевірки на борту	Enchanted Princess	Princess Cruises
Контроль якості	ISO 9001, внутрішні аудити	Внутрішні аудити, NPS, система оцінювання гостей	Mardi Gras	Carnival Cruise Line
Персонал	Місцевий, на постійній основі	Міжнародний екіпаж, контрактна основа	Queen Mary 2	Cunard Line
Дозвілля	Зазвичай обмежене: басейн, бар	Активна програма: шоу, спорт, дитячі клуби	Disney Dream	Disney Cruise Line
Культурна адаптація	Може не враховувати міжнародні потреби	Інтернаціональне меню, багатомовний персонал	Mein Schiff 6	TUI Cruises
Медичні послуги	Партнерство з клініками	На борту діють медичні центри	Westerdam	Holland America Line
Рівень автоматизації	Обмежений (залежить від готелю)	Цифрові ключі, браслети, мобільні додатки	Spectrum of the Seas	Royal Caribbean
Бронювання	Через сайти ОТА або напряму	Круїзні портали, мобільні застосунки	MSC Bellissima	MSC Cruises
Екологічність	Залежить від місцевих норм	LNG, очисні системи, зменшення CO ₂	Costa Toscana	Costa Cruises
Ціноутворення	Доба + додаткові послуги	Пакетний принцип (все включено)	Norwegian Encore	Norwegian Cruise Line
Ротація гостей	Середній строк перебування 1–5 днів	Фіксована тривалість круїзу (7–14 днів)	Seabourn Ovation	Seabourn
Форма власності	Мережеві або незалежні готелі	Великі корпорації з флотом	Azamara Onward	Azamara

Джерело: складено автором на основі власних спостережень

Особливу роль на борту відіграє персональний стюард або стюардеса каюти, які відповідають не лише за чистоту, а й за психологічний комфорт пасажирів – привітання, допомога з побутовими дрібницями, індивідуальні прохання. Це надає сервісу глибокого індивідуалізованого характеру.

Гігієнічні стандарти також мають суттєві відмінності. Якщо в готелі на суші рівень чистоти регулюється національними або локальними нормами, то круїзна індустрія зобов'язана дотримуватись міжнародного стандарту НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points) [5]. У США, наприклад, діє система Vessel Sanitation Program (VSP) [14].

Перевірки відбуваються регулярно та мають публічні результати, що впливають на рейтинг судна.

У технічному плані круїзні лайнери часто впроваджують інтелектуальні системи керування каютою: клімат-контроль, освітлення, штори, телевізійні сервіси, які є доступними через сенсорну панель або мобільний застосунок, що забезпечує рівень автоматизації, якого поки що досягли лише преміум-готелі на суші.

Загалом, за критеріями комфорту, чистоти, сервісу та технологічності, каюти на круїзних лайнерах не поступаються, а іноді й перевершують стандарти класичних готелів. Основна різниця полягає

Категорії готельних номерів на круїзних лайнерах та суші

Готель на суші (категорія)	Готель на суші (опис)	Готель на судні (категорія)	Готель на судні (опис)
Standard Room	Базовий номер з необхідним мінімумом зручностей	Interior Cabins	Внутрішні каюти без вікон, економ-клас
Superior/Deluxe Room	Покращений комфорт або панорамний вид	Oceanview Cabins	Каюти з ілюмінатором або вікном
Suite / Junior Suite	Апартаменти з окремими зонами для сну та відпочинку	Balcony Cabins	Каюти з приватним балконом і видом на море
Apartment	Повноцінне житло з кухнею та побутовою технікою	Suites / Penthouse / Owner's Suite	Каюти класу люкс з додатковими привілеями
		The Haven (Norwegian Cruise Line)	VIP-зона з окремим рестораном, лаунжем, SPA і басейном
		MSC Yacht Club	Окремий поверх з преміум-обслуговуванням і особистим консьєржем
		Retreat (Celebrity Cruises)	Концепт для гостей сьютів з лаунжем, рестораном і фітнес-програмою

Джерело: складено автором на основі власних спостережень

в обмеженні простору та необхідності високої логістичної точності (табл. 3).

Проведений порівняльний аналіз (табл. 3) підтверджує, що круїзний лайнер повністю виконує функції сучасного готелю у сфері розміщення та обслуговування номерів.

Організація харчування і дозвілля є одними з ключових складових готельного сервісу, що суттєво впливають на якість перебування гостей та їхнє загальне враження від послуги. У наземних готелях, особливо у міських, часто пропонується лише часткове харчування. У ресторанах при готелі діє а la carte меню, можливі сніданки типу «шведський стіл» (рис. 1).

Стандарти якості харчових продуктів регулюються національним законодавством і нормами безпеки, такими як HACCP [5].

На круїзних лайнерах харчування зазвичай входить до вартості подорожі й є невід'ємною частиною cruise package. Пасажири мають доступ до кількох форматів харчування (рис. 1).

Системи контролю якості за харчуванням на борту значно суворіші: продукти доставляються централізовано, а зберігання, приготування й сервірування регламентуються суворими стандартами безпеки. HACCP є обов'язковим, також проводяться санітарні інспекції.

Наземні готелі, особливо бізнес-формату, часто обмежуються базовими рекреаційними послугами: фітнес-зал, басейн, спа, іноді – конференц-зали або ігрові кімнати. Курортні комплекси пропонують більший вибір: анімація, нічні шоу, прокат спорядження, організацію екскурсій тощо.

Порівняльний аналіз особливостей розміщення та обслуговування готельних номерів у наземних і круїзних засобах розміщення

Критерій	Готель на суші	Круїзний лайнер
Категорії номерів	Standard, Deluxe, Suite, Apartment	Interior, Oceanview, Balcony, Suite, Penthouse
Житлова площа	18–60 м ² і більше	12–30 м ² у стандартних каютах, до 100 м ² у люксах
Room service	Обмежено, за запитом, не завжди включено у вартість	2 рази на день, часто включено у вартість
Персонал	Обслуговування персоналом прибирання, іноді консьєрж	Персональний стюард у кожній каюті
Санітарні стандарти	Національні/локальні вимоги, HACCP не обов'язковий	Міжнародні стандарти: HACCP, VSP
Інновації	Поширені у преміум-сегменті	Розумне керування каютою, мобільні застосунки
Престижні зони	Executive floor, Club level	MSC Yacht Club, The Haven, Retreat
Формат обслуговування	Щоденне прибирання, зміна білизни за запитом	Щоденне прибирання + вечірній turn-down service
Дизайн номерів	Індивідуальний або брендований	Стандартизований, з морською тематикою
Комфорт і додаткові послуги	Додаткові опції доступні у номерах вищого класу	All-inclusive, зручності доступні у більшості кают

Джерело: складено автором на основі власних спостережень.

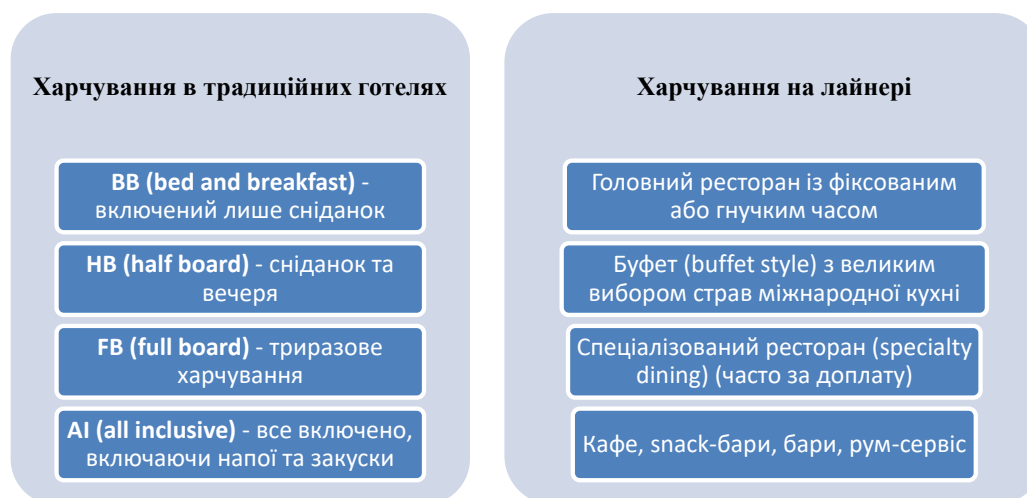


Рис. 1. Формати організації харчування в традиційних готелях та на круїзному лайнері

Джерело: побудовано автором на основі [21]

Круїзні лайнери мають значно ширший і системніший спектр дозвілля, що є частиною onboard experience: денні активності: спортивні змагання, майстер-класи, вікторини, вечірні шоу: мюзикли, театральні постановки, концерти, казино; SPA-зони, водні гірки, басейни, тренажерні зали, симулятори серфінгу, стіни для скелелазіння; дитячі клуби, програми для підлітків та сімей та преміальні зони для відпочинку з обмеженим доступом.

Отже, круїзні лайнери мають суттєву перевагу в організації харчування та дозвілля у порівнянні з традиційними готелями. Модель «все включено» забезпечує гостям доступ до різноманітного харчування впродовж усього круїзу, а дозвілєва інфраструктура представлена як розважальними, так і оздоровчими сервісами. Наземні готелі, хоч і можуть запропонувати високу якість, поступаються лайнерам у масштабності та стандартизації досвіду, який круїзна індустрія робить універсальним та інклюзивним для всіх категорій мандрівників.

У будь-якому готельному комплексі, незалежно від його локації, важливу роль відіграють системи технічної підтримки та безпеки. Для круїзного лайнера ці аспекти мають подвоєну вагу, оскільки судно перебуває в автономному плаванні, із обмеженим доступом до зовнішніх ресурсів, а також несе відповідальність за велику кількість людей у морському середовищі, яке має потенційно високий ризик.

Наземні готелі зазвичай залежать від зовнішньої інфраструктури: електропостачання, водопровід, каналізація, міський транспорт, провайдери Інтернету. Технічні служби готелю відповідають за обслуговування внутрішніх систем: електромережа, ліфти, опалення, вентиляція, кондиціювання (HVAC), сантехніка, бездротовий зв'язок тощо. У разі аварій чи збоїв наявні механізми швидкої взаємодії з міськими службами.

На відміну від цього, круїзний лайнер є повністю автономною інженерною системою: власні електростанції (дизельні або LNG-генератори),

опріснювальні установки для виробництва питної води, система очищення стічних вод, локальна мережа комунікацій, власна IT-інфраструктура з серверним обладнанням, механізми клімат-контролю, які повинні працювати безперебійно незалежно від кліматичної зони.

Технічна команда круїзного лайнера складається з кількох десятків фахівців, які працюють у режимі 24/7: Chief Engineer, електрики, механіки, IT-спеціалісти, інженери з охолодження, водочистки, безпеки. Усі дії документуються, а регламентні перевірки є частиною міжнародного контролю за станом суден.

У наземному готелі безпека зазвичай охоплює: систему відеоспостереження (CCTV), протипожежні засоби, охорону на вході, автоматичні сигнали тривоги (пожежні, газові, протиправні дії), контроль доступу в зони для персоналу.

Для круїзного лайнера поняття безпеки охоплює значно ширший спектр – як у фізичному, так і в процедурному аспектах: виконання міжнародної морської конвенції SOLAS (Safety of Life at Sea) [9], дотримання ISM Code (International Safety Management) [10], щоденна підготовка екіпажу до надзвичайних ситуацій, обов'язкові рятувальні тренування (muster drills) для пасажирів на початку круїзу, пожежна система з датчиками, автоматизовані системи виявлення вторгнень, відеоспостереження, сканування багажу, контроль за посадкою/висадкою пасажирів, постійна присутність офіцера безпеки (Chief Security Officer). Порівняння особливостей технічної підтримки та безпеки на круїзних судах та готелях на суші надана в табл. 4.

Отже, аналіз технічної підтримки та систем безпеки демонструє значну перевагу круїзного лайнера у сфері автономності та комплексного підходу до безпеки (табл. 4).

Готельний персонал є головною рушійною силою якісного сервісу як у наземних готелях, так і на круїзних лайнерах. Водночас, між умовами праці,

Порівняння особливостей технічної підтримки та безпеки на круїзних суднах та готелях на суші

Критерій	Готель на суші	Круїзний лайнер
Джерело електроенергії	Міська мережа	Власні генератори (дизель, LNG)
Водопостачання	Міські мережі	Опріснення морської води, внутрішні резервуари
Каналізація	Централізована система	Закритий цикл із очищенням стічних вод
Інтернет і зв'язок	Зовнішні провайдери	Супутникові системи, автономна мережа
Клімат-контроль	HVAC системи, залежні від будівлі	Централізована система з моніторингом
Технічний персонал	Обмежена кількість, залежить від класу готелю	Цілодобова команда інженерів
Системи безпеки	Камери, охорона, сигналізації	SOLAS, ISM Code, сканування, контроль доступу
Протипожежна система	Датчики диму, спринклери	Секторальна, герметизація, вогнетривкі двері
План евакуації	Локальні правила, рідко застосовується	Обов'язкові тренування, muster drill
Міжнародне регулювання	Локальні стандарти	Міжнародні морські конвенції і кодекси

Джерело: складено автором з використанням [21]

системою підготовки кадрів, обсягом обов'язків та очікуваним рівнем сервісу існують важливі відмінності, обумовлені середовищем функціонування та моделлю управління.

У наземному готелі кількість персоналу залежить від його категорії, розміру, сезонності та типу обслуговування. Зазвичай у середньому готелі на 100 номерів працює 40-70 осіб: це адміністрація, рецепція, обслуговування номерів, пральня, F&B, охорона, технічна служба.

На круїзному лайнері співвідношення персонал/пасажир наближається до 1:2 або навіть 1:1 у класі люкс. Наприклад, на Celebrity Edge на 2900 пасажирів припадає понад 1300 членів екіпажу. З них приблизно 60% – готельний персонал (стюарди, офіціанти, консьєржі, працівники рецепції, аніматори тощо).

Особливість морського готельного персоналу – висока мультифункціональність. Наприклад, стюард може відповідати і за прибирання, і за обслуговування, і за побажання клієнтів. Це вимагає ретельної професійної підготовки, дисципліни, психологічної стійкості, володіння іноземними мовами.

У готелях на суші основними стандартами є локальні вимоги до обслуговування, внутрішні стандарти мереж (наприклад, Marriott Standards, Hilton Service Promise) та рекомендації відомих організацій, як Hotelstars Union або Green Key.

На круїзних лайнерах персонал проходить попереднє навчання відповідно до міжнародних морських вимог: STCW (Standards of Training, Certification and Watchkeeping) – базовий обов'язковий сертифікат; Cruise Line Training Academies – внутрішні школи компаній (наприклад, Royal Caribbean University, MSC Academy); щорічна ротація кадрів, постійна переатестація тощо.

Ключовими цінностями в обох форматах є ввічливість, ефективність, увага до деталей. Проте на борту лайнера рівень очікувань щодо сервісу, як правило, вищий – адже пасажир перебуває у замкненому середовищі 24/7, і будь-яке непорозуміння впливає на загальне враження від подорожі.

Персонал готелю зазвичай працює за стандартним графіком, має вихідні, повертається додому. Морський персонал укладає контракт на 6–8 місяців без вихідних, живе на борту в окремих службових каютах, і працює 10–12 годин на день.

Це створює особливу соціокультурну динаміку: багатонаціональні екіпажі, тісна співпраця, ізоляція від зовнішнього світу. Тому круїзні компанії організують програми підтримки психологічного добробуту, культурні заходи для персоналу, навчання з міжособистісного спілкування.

Висновки. Проведене дослідження підтверджує, що сучасні круїзні лайнери цілком відповідають визначенню «плавучого готелю», не лише завдяки наявності повного спектра готельних послуг, а й завдяки автономності, високим стандартам сервісу та інноваційному підходу до управління.

Використання терміну «плавучий готель» щодо сучасних круїзних лайнерів є доцільним і обґрунтованим. Ці судна не лише відповідають основним вимогам готельного об'єкта, а й часто перевершують наземні аналоги за рівнем автономності, стандартизації сервісу та технологічної оснащеності.

Подальші дослідження доцільно спрямувати на розробку методологічних підходів до оцінки ефективності готельного сервісу на круїзних лайнерах у порівнянні з наземними готелями в умовах глобального туристичного ринку.

Список використаних джерел:

1. Arasli H., Saydam M.B., Kilic H. Cruise Travelers' Service Perceptions: A Critical Content Analysis. *Sustainability*. 2020. No. 12 (17). P. 6702. DOI: <https://doi.org/10.3390/su12176702>
2. Barsocchi P., Ferro E., Rosa D. La., Mahroo A., Spoladore D. E-cabin: A software architecture for passenger comfort and cruise ship management. *Sensors (Switzerland)*, 2019, no. 19 (22). DOI: <https://doi.org/10.3390/s19224978>
3. Bien N. A cruise ship is not a floating hotel (2006). *Journal of Pricing and Revenue Management*, 2006, no. 5, pp. 135–142. DOI: <https://doi.org/10.1057/palgrave.rpm.5160034>
4. Buhalis D., Papathanassis A., Vafeidou M. Smart cruising: smart technology applications and their diffusion in cruise tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 2022, no. 13, Issue 4, pp. 626–649. URL: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/jhtt-05-2021-0155/full/html>
5. Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) System and Guidelines for its Application. Rome: FAO/WHO. URL: <https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/codex-texts/guidelines/en/>
6. Harmony of the Seas. URL: https://deals.cruiselines.com/cruise_ship/Harmony_of_the_Seas.cfm
7. Hefner F., McLeod B., Crofts J. Research note: An analysis of cruise ship impact on local hotel demand – an event study in Charleston, South Carolina. *Tourism Economics*, 2014, no. 20, pp. 1145–1153. DOI: <https://doi.org/10.5367/te.2013.0328>
8. Hwang J., Han H. Examining strategies for maximizing and utilizing brand prestige in the luxury cruise industry. *Tourism Management*, 2014, no. 40, pp. 244–259. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.06.007>
9. International Maritime Organization. International Convention for the Safety of Life at Sea (SOLAS), 1974, as amended. London: IMO. URL: [https://www.imo.org/en/About/Conventions/Pages/International-Convention-for-the-Safety-of-Life-at-Sea-\(SOLAS\),-1974.aspx](https://www.imo.org/en/About/Conventions/Pages/International-Convention-for-the-Safety-of-Life-at-Sea-(SOLAS),-1974.aspx)
10. International Maritime Organization. International Safety Management (ISM) Code. London: IMO. URL: <https://www.imo.org/en/OurWork/HumanElement/Pages/ISMCode.aspx>
11. International Maritime Organization. International Convention on Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers (STCW), 1978, as amended. London: IMO. URL: <https://www.imo.org/en/OurWork/HumanElement/Pages/STCW-Convention.aspx>
12. ISO 9001:2015 – Quality management systems – Requirements. Geneva: ISO, 2015. URL: <https://www.iso.org/standard/62085.html>
13. Vega-Muñoz A., Arjona-Fuentes J.M., Ariza-Montes A., Han H., Law R. (2020) In search of “a research front” in cruise tourism studies. *International Journal of Hospitality Management*, 2020, no. 85, P. 102353. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102353>
14. Vessel Sanitation Program (VSP) – Operations Manual. Atlanta: CDC, U.S. Department of Health & Human Services. URL: <https://www.cdc.gov/vsp/index.html>
15. Бойко В. Круїзний туризм: тенденції розвитку галузі у період невизначеності. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*. 2023. № 17. С. 133–139. DOI: <https://doi.org/10.32782/2708-0366/2023.17.18>
16. Бойко Н.О., Богославець О.Г. Круїзний туризм в умовах сучасних світових викликів. *Наукові перспективи*. 2020. № 5 (5). С. 293–303. DOI: [https://doi.org/10.32689/2708-7530-2020-5\(5\)-7-14](https://doi.org/10.32689/2708-7530-2020-5(5)-7-14)
17. Лерніченко К.В., Будник В.А., Поляков І.В. Специфіка обслуговування пасажирів у круїзному туризмі. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*. 2025. № 1 (90). С. 122–155. DOI: <https://doi.org/10.31375/2226-1915-2025-1-122-155>
18. Михайлова Ю.В., Боровик С.С., Шибаєв О.Г. Теорія та практика експлуатації пасажирського флоту судноплавної компанії: монографія. Одеса : КУПІРІЄНКО СВ, 2025, 223 с. ISBN 978-617-7880-46-1
19. Михайлова Ю.В., Наврозова Ю.О., Стеба А.А. Особливості організації круїзних перевезень пасажирів на яхтах. *Вісник Приазовського державного технічного університету. Серія: Технічні науки*. 2022. № 45. С. 126–134. DOI: <https://doi.org/10.31498/2225-6733.45.2022.276272>
20. Теоретичні та практичні засади організації та технології круїзного обслуговування на морських судах та в портах заходу: колективна монографія. Одеса: ОНМУ, 2024. 280 с. DOI: <https://doi.org/10.31375/978-066-7716-96-7>
21. Шибаєв О.Г., Сільванська Г.М., Михайлова Ю.В., Карп Г.В. Системи підтримки прийняття рішень як ефективний інструмент реалізації управління роботою круїзного та лінійного судноплавства. *Вісник Херсонського національного технічного університету*. 2023. № 1 (84). С. 80–91. DOI: <https://doi.org/10.35546/kntu2078-4481.2023.1.10>

References:

1. Arasli H., Saydam M.B., Kilic H. (2020). Cruise Travelers' Service Perceptions: A Critical Content Analysis. *Sustainability*, no. 12 (17), P. 6702. DOI: <https://doi.org/10.3390/su12176702>
2. Barsocchi P., Ferro E., Rosa D. La., Mahroo A., Spoladore D. (2019). E-cabin: A software architecture for passenger comfort and cruise ship management. *Sensors (Switzerland)*, no. 19 (22). DOI: <https://doi.org/10.3390/s19224978>
3. Bien N. (2006). A cruise ship is not a floating hotel. *Journal of Pricing and Revenue Management*, no. 5, pp. 135–142. DOI: <https://doi.org/10.1057/palgrave.rpm.5160034>
4. Buhalis D., Papathanassis A., Vafeidou M. (2022). Smart cruising: smart technology applications and their diffusion in cruise tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, no. 13, Issue 4, pp. 626–649. Available at: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/jhtt-05-2021-0155/full/html>

5. Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) System and Guidelines for its Application. Rome: FAO/WHO. Available at: <https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/codex-texts/guidelines/en/>
6. Harmony of the Seas. Available at: https://deals.cruiselines.com/cruise_ship/Harmony_of_the_Seas.cfm
7. Hefner F., McLeod B., Crotts J. (2014) Research note: An analysis of cruise ship impact on local hotel demand – an event study in Charleston, South Carolina. *Tourism Economics*, no. 20, pp. 1145–1153. DOI: <https://doi.org/10.5367/te.2013.0328>
8. Hwang J., Han H. (2014). Examining strategies for maximizing and utilizing brand prestige in the luxury cruise industry. *Tourism Management*, no. 40, pp. 244–259. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.06.007>
9. International Maritime Organization. International Convention for the Safety of Life at Sea (SOLAS), 1974, as amended. London: IMO. Available at: [https://www.imo.org/en/About/Conventions/Pages/International-Convention-for-the-Safety-of-Life-at-Sea-\(SOLAS\)-1974.aspx](https://www.imo.org/en/About/Conventions/Pages/International-Convention-for-the-Safety-of-Life-at-Sea-(SOLAS)-1974.aspx)
10. International Maritime Organization. International Safety Management (ISM) Code. London: IMO. Available at: <https://www.imo.org/en/OurWork/HumanElement/Pages/ISMCode.aspx>
11. International Maritime Organization. International Convention on Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers (STCW), 1978, as amended. London: IMO. Available at: <https://www.imo.org/en/OurWork/HumanElement/Pages/STCW-Convention.aspx>
12. ISO 9001:2015 – Quality management systems – Requirements. Geneva: ISO, 2015. Available at: <https://www.iso.org/standard/62085.html>
13. Vega-Muñoz A., Arjona-Fuentes J.M., Ariza-Montes A., Han H., Law R. (2020). In search of “a research front” in cruise tourism studies. *International Journal of Hospitality Management*, no. 85, p. 102353. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102353>
14. Vessel Sanitation Program (VSP) – Operations Manual. Atlanta: CDC, U.S. Department of Health & Human Services. Available at: <https://www.cdc.gov/vsp/index.html> (accessed February 2, 2026)
15. Boiko V. (2023). Kruiznyy turizm: tendentsii rozvytku haluzi u period nevyznachenosti [Cruise tourism: industry trends during a period of uncertainty]. *Tavriyskiy naukoviy visnyk. Seriya: Ekonomika*, Vol. 17, pp. 133-139. DOI: <https://doi.org/10.32782/2708-0366/2023.17.18>
16. Boiko N.O., Bohoslavets O.H. (2020). Kruiznyy turizm v umovakh suchasnykh svitovykh vyklykiv [Cruise tourism in the context of modern global challenges]. *Naukovi perspektivy*, Vol. 5 (5), pp. 293–303. DOI: [https://doi.org/10.32689/2708-7530-2020-5\(5\)-7-14](https://doi.org/10.32689/2708-7530-2020-5(5)-7-14)
17. Lernichenko K.V., Budnyk V.A., Poliakov I.V. (2025). Spetsyfika obsluhovuvannya pasazhyriv u kruiznomu turizmi [Specifics of passenger service in cruise tourism]. *Rozvytok metodiv upravlinnia ta hospodariuvannya na transporti*, Vol. 1 (90), pp. 122–155. DOI: <https://doi.org/10.31375/2226-1915-2025-1-122-155>
18. Mykhailova Yu.V., Borovyk S.S., Shybaiev O.H. (2025) Teoriia ta praktyka ekspluatatsii pasazhyrskoho flotu sudnoplavnoï kompanii: monohrafiia [Theory and practice of operating a shipping company's passenger fleet: monograph]. Odesa: KUPRIENKO SV., ISBN 978-617-7880-46-1 (in Ukrainian)
19. Mykhailova Yu.V., Navrozova Yu.O., Steba A.A. (2022). Osoblyvosti orhanizatsii kruiznykh perevezen pasazhyriv na yakhtakh [Features of organizing cruise passenger transportation on yachts]. *Visnyk Pryazovskoho derzhavnogo tekhnichnoho universytetu. Seriya: Tekhnichni nauky*, Vol. 45, pp. 126–134. DOI: <https://doi.org/10.31498/2225-6733.45.2022.276272>
20. Teoretychni ta praktychni zasady orhanizatsii ta tekhnolohii kruiznoho obsluhovuvannya na morskykh sudnakh ta v portakh zakhodu: kolektyvna monohrafiia [Theoretical and practical foundations of the organization and technology of cruise services on sea vessels and in ports of call: collective monograph]. Odesa: ONMU, 2024, P. 280. DOI: <https://doi.org/10.31375/978-066-7716-96-7> (in Ukrainian)
21. Shybaiev O.H., Silvanska H.M., Mykhailova Yu.V., Karp H.V. (2023). Systemy pidtrymky pryiniattia rishen yak efektyvnyi instrument realizatsii upravlinnia robotoiu kruiznoho ta lineinoho sudnoplavstva [Decision support systems as an effective tool for managing cruise and liner shipping operations]. *Visnyk Khersonskoho natsionalnoho tekhnichnoho universytetu*, Vol. 1 (84), pp. 80–91. DOI: <https://doi.org/10.35546/kntu2078-4481.2023.1.10>

CRUISE SHIP AS A «FLOATING HOTEL»: ORGANISATIONAL FEATURES

Summary. The article provides a comprehensive analysis of cruise ships as innovative objects of hotel infrastructure operating as autonomous mobile complexes in a marine environment. Based on a comparison with hotels operating on land, the article examines the features of the management system, room categories, catering, leisure activities, technical autonomy, sanitary and hygiene requirements, logistics and safety. Particular attention is paid to the structure of the personnel, in particular the multifunctionality of the crew, work schedules, living conditions, foreign language training and the specifics of international certification (STCW, ISO 9001, HACCP, SOLAS, ISM Code). It has been determined that cruise ships not only meet but also exceed traditional hotels in many parameters in terms of automation, personalisation of service, technical equipment and quality control. Modern digital systems that provide cabin, catering, entertainment and guest service management are considered. It has been proven that a cruise ship is a self-sufficient hospitality facility with an extensive infrastructure (various types of cabins, restaurants, theatres, spa complexes, medical centres) that provides round-the-clock service to thousands of passengers. A step-by-step comparison was carried out based on more than 30 criteria, including safety, sanitation, technical systems, accommodation, pricing and staff. It is proposed to consider cruise ships as a separate form of mobile hotel infrastructure. The results obtained form the basis for further research in the areas of

developing models for evaluating the effectiveness of hotel services on cruise ships, comparative analysis of the management practices of various cruise companies, and the integration of sustainable development principles and digital technologies into the organisation of autonomous hotel infrastructure at sea. Particularly relevant are studies of the impact of international standards on service quality, the study of models of professional training of personnel in conditions of long-term stay on board, as well as the assessment of customer experience on different classes of cruise ships.

Keywords: cruise ship, floating hotel, hotel service, tourism industry, passenger service, quality standards, hotel management, maritime transport.

Дата надходження статті: 18.01.2026

Дата прийняття статті: 12.02.2026

Дата публікації статті: 09.03.2026