

УДК 640.41-021.465

DOI: <https://doi.org/10.32782/business-navigator.77-66>**Нагайчук Н.Г.**

кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри соціального забезпечення  
*Черкаський державний технологічний університет*  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2014-3151>

**Мартінович В.Г.**

кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри економіки та управління  
*Черкаський державний технологічний університет*  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5210-3026>

**Nagaichuk Nelia**

Candidate of Economy Sciences,  
Associate Professor of the Department of Social Welfare  
*Cherkasy State Technological University*

**Martinovich Victor**

Candidate of Economy Sciences,  
Associate Professor of the Department of Economics and Management  
*Cherkasy State Technological University*

## **ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УМОВ БЕЗПЕРЕРВНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ ЯК ОЗНАКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ**

### **ENSURING THE CONTINUITY OF HOTEL BUSINESS AS A SIGNIFICANCE OF SERVICE QUALITY**

Стаття присвячена проблемі забезпечення безперервності надання послуг підприємствами сфери готельного бізнесу, оскільки такі ризики як природні катастрофи, економічні кризи, епідемії та збройні конфлікти, можуть серйозно вплинути на їх діяльність. Розглядаючи різноманітні джерела ризику: фізичні, соціальні, політичні, операційні, економічні, правові, когнітивні та екологічні фактори, формуючи програму забезпечення безпеки бізнесу, необхідно дотримуватися основного принципу ризик-менеджменту готельно-ресторанної справи – безпека не може забезпечуватися за рахунок комфорту гостей. Впровадження надійних стратегій забезпечення безперервності бізнесу є ключовою умовою для створення довіри серед гостей, залучення нових бізнес-можливостей та зміцнення репутації готельного підприємства. Безперервність включає безперервну роботу інформаційних систем, систем резервування та інших критично важливих елементів інфраструктури, стійкість до зовнішніх факторів, безперервне навчання персоналу, передові технології та інновації, а також ефективні плани з управління ризиками та кризовими ситуаціями, включаючи програми страхового захисту. Наявність страхового покриття робить готелі більш привабливими для потенційних інвесторів, знижуючи фінансові ризики та надаючи впевненість у збереженні інвестованих ресурсів. Страхування майна і відповідальності є однією з основних умов для отримання кредитного фінансування від фінансово-кредитних установ. В роботі представлено рейтинг страхових компаній, що надають послуги зі страхування туристів, що дало змогу виявити загальну динаміку ринку страхування туристів та основні тенденції на ринку туристичного страхування. Основним видом туристичного страхування, що його пропонують вітчизняні страховики, є страхування туристів, які подорожують як у межах країни, так і за кордон. Страхове покриття за договорами страхування туристів, що виїжджають за кордон, передбачає захист майна, життя та здоров'я туриста під час поїздки за кордон. Представлено набір цілей, яких може досягти підприємство готельно-ресторанного бізнесу та яких втрат може уникнути за наявності ефективно сформованих програм страхового захисту.

**Ключові слова:** безперервність, готельний бізнес, якість готельних послуг, ризики підприємств готельного бізнесу, програма страхового захисту готелів.

The article is devoted to the problem of ensuring the continuity of services by hotel enterprises. Natural disasters, economic crises, epidemics and armed conflicts can seriously affect their activities. Various sources of risk are considered: physical, social, political, operational, economic, legal, cognitive and environmental factors. When forming a business security program, it is necessary to adhere to the basic principle of risk management: security cannot

be ensured at the expense of guest comfort. The implementation of reliable business continuity strategies is a key condition for creating trust among guests, attracting new business opportunities and strengthening the reputation of the hotel enterprise. Continuity includes the continuous operation of information systems, reservation systems and other critical infrastructure elements. Also important are resistance to external factors, continuous training of personnel, advanced technologies and innovations. In addition, effective risk and crisis management plans are necessary, including insurance protection programs. The presence of insurance coverage makes hotels more attractive to potential investors. This reduces financial risks and provides confidence in the preservation of invested resources. Property and liability insurance is one of the main conditions for obtaining credit financing from financial and credit institutions. The paper presents a rating of insurance companies that provide tourist insurance services. This made it possible to identify the general dynamics of the tourist insurance market and the main trends in the tourist insurance market. The main type of tourist insurance offered by domestic insurers is insurance for tourists traveling both within the country and abroad. Insurance coverage under insurance contracts for tourists traveling abroad provides for the protection of property, life and health of the tourist during the trip. The goals that a hotel and restaurant business can achieve by insuring its risks are presented. Losses can be avoided with an insurance contract.

**Keywords:** continuity, hotel business, quality of hotel services, risks of hotel business enterprises, hotel insurance protection program.

**Постановка проблеми.** Впровадження надійних стратегій забезпечення безперервності бізнесу є важливою умовою для створення довіри серед гостей, залучення нових бізнес-можливостей та зміцнення репутації готельного підприємства. Надійні стратегії допомагають готелям підготуватися до несподіваних ризиків, мінімізуючи втрати для гостей, персоналу та послуг. В умовах воєнних реалій вітчизняний готельний бізнес стикається з низкою викликів, які впливають на забезпечення безперервності надання послуг. Безперервність – це комплексне поняття, яке включає в себе, по-перше, безперервну роботу інформаційних систем, систем резервування, а також інших критично важливих елементів інфраструктури; по-друге, стійкість до зовнішніх факторів, таких як економічні та соціальні кризи, природні катастрофи, епідемії тощо; по-третє, безперервне навчання персоналу та його готовність до роботи в екстремальних умовах; по-четверте, наявність передових технологій та інновацій, що підвищують ефективність роботи та якість обслуговування; і останнє, наявність ефективних планів з управління ризиками та кризовими ситуаціями, в тому числі і програми страхового захисту, що дозволяють швидко відновити нормальну діяльність та мінімізувати збитки.

Забезпечення умов безперервності готельного бізнесу є невід’ємною складовою якості послуг, що підвищує конкурентоспроможність готелів та їхню привабливість для клієнтів. Це стратегічне завдання, яке вимагає постійної уваги та зусиль з боку керівництва готелів та зайнятих в індустрії гостинності. Одним із важливих аспектів забезпечення безперервності роботи готелю є страхування ризиків, що дозволяє мінімізувати наслідки потенційних загроз та відновлювати нормальну діяльність у найкоротші строки.

Результати діяльності страхових компаній як на світовому, так і на національному рівнях свідчать, що страхування є важливим ринковим інституту забезпечення соціально-економічного розвитку та стабільного функціонування бізнесових структур, а також окремих громадян. Ця теза підкреслює необхідність наукових досліджень, спрямованих на обґрунтування ролі страхового бізнесу та внеску страхових компаній у формування умов стійкості готельного бізнесу та підвищення якості послуг гостинності шляхом реалізації програм страхового захисту готелів та їхніх гостей. При цьому слід проводити корегування поглядів як страховиків,

на потреби підприємств готельного бізнесу у страховому захисті, так і власне готелів, враховуючи воєнні реалії України, проблеми соціально-економічного та політичного характеру, а також стрімкий розвиток технологій штучного інтелекту (ШІ) та можливого впливу, генерованих ним ризиків.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблематика страхування ризиків підприємств готельно-ресторанного бізнесу обмежується характеристикою видів і програм страхування туристів, методичних підходів до оцінки ризиків готельного бізнесу та їх страхування, а також страхуванням у медичному туризмі [1]. У роботах [2; 3; 4; 5] розглянуті особливості впровадження юридичних практик і забезпечення правового регулювання відносин між суб’єктами страхового ринку. Науковцями КНТЕУ [6] ідентифіковано суб’єкти та об’єкти страхування в умовах зовнішніх викликів, загроз і нестабільності. Представлено науково обґрунтовані результати, які комплексно вирішують важливу теоретико-прикладну проблему розвитку та впровадження страхування і диверсифікації страхових продуктів: адаптацію до складних умов і запобігання фінансовим, операційним та репутаційним втратам. Надано рекомендації щодо використання усіх можливих способів забезпечення бізнесу та перспектив його розвитку в післявоєнний період через страхові відшкодування.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Незважаючи на численні наукові доробки у сфері управління ризиками, питання страхування ризиків підприємств готельного бізнесу в контексті забезпечення безперервності бізнесу та надання якісних послуг у сфері гостинності залишається недостатньо дослідженим.

**Мета статті.** Роботу присвячено вивченню особливостей ризиків підприємств готельно-ресторанного бізнесу через призму забезпечення безперервності їх діяльності, що є одним із критеріїв якості послуг гостинності, з використанням відповідних інструментів (страхового покриття), пропонованих страховим ринком.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У сучасному світі готельний бізнес стикається з численними викликами, що вимагають забезпечення безперервності надання послуг. Серед цих викликів особливу роль відіграють ризики, пов’язані з несприятливими обставинами, такими як природні катастрофи,

економічні кризи, епідемії, збройні конфлікти та інші фактори. Причини та джерела ризику можуть змінюватися в залежності від різних умов. Узагальнену класифікацію джерел ризику представлено таким чином: фізичне, соціальне, політичне, операційне, економічне, правове, когнітивне та екологічне середовище [7]. При цьому автори наголошують на головному принципі, якого має дотримуватися ризик-менеджмент готельно-ресторанного бізнесу, – «безпека не може забезпечуватися за рахунок комфорту гостей».

І. Ленко [8] на основі аналізу основних показників діяльності підприємств сфери туристичного бізнесу, ідентифікував фактори, що впливають на зростання ризиковості туристичної сфери, основними серед яких вважає пандемію COVID-19 та повномасштабну війну. Автор наголошує на важливості врахування як зовнішніх, так і внутрішніх чинників управління ризиками для забезпечення стабільності та успішності підприємств у разі виникнення кризи. На його думку, воєнні реалії потребують зміщення акцентів на «оновлення туристичного брендингу України», основою якого має стати безпека та захист туристів, а також «формування іміджу безпечної країни». Ведення туристичного і готельно-ресторанного бізнесу потребує переформатування в частині візії його безпечної складової [9; 10; 11].

І. Банаєвою та І. Піюренко [12] фокусується увага на виявленні ключових аспектів управління ризиками в готельно-ресторанному бізнесі, зокрема на аналізі ризиків в умовах війни та управління ними. Автори наголошують, що ризик-менеджмент є важливою стратегічною діяльністю, «спрямованою на зниження або компенсацію впливу потенційних ризиків на економічну діяльність підприємства», та здійснюється з метою мінімізації негативних наслідків реалізації ризиків на його фінансові результати. Значна увага присвячена характеристиці наслідкам воєнних дій на готельно-ресторанний бізнес, зокрема їхньому впливу на кількісні та фінансові показники діяльності підприємств, що характеризуються негативними кількісними тенденціями щодо скорочення чисельності підприємств готельно-ресторанного бізнесу та погіршенням фінансових показників діяльності галузі. Основною причиною такої ситуації стало повномасштабне вторгнення росії. Значна кількість підприємств сфери гостинності, які опинилися в зоні військових дій, припинили свою роботу або релокувалися на території підконтрольні українській владі. Як наслідок, відбулося скорочення потоків як зовнішніх, так і внутрішніх споживачів готельно-ресторанних послуг, що призвело до «зменшення обсягів реалізації послуг гостинності» та суттєвого зниження доходів. Крім того, скоротилися «інвестиційні можливості для модернізації інфраструктури», що негативно впливає на якість обслуговування та асортимент послуг. Авторами представлено актуальні підходи до реалізації ризик-менеджменту у готельно-ресторанному бізнесі в умовах війни, що містять інструменти, засоби з їх детальною характеристикою.

Авторський колектив науковців Т. Шталь, О. Давидова та інші [13] досліджував питання інноваційного ризик-менеджменту у готельно-ресторанному бізнесі, що дало можливість систематизувати сучасні підходи до управління ризиками та запропонувати дієві

стратегії, які можуть бути впроваджені готелями для зміцнення їхньої стійкості та адаптації до умов ринкової конкуренції. Крім того, доведено, що компанії, які активно застосовують інноваційні стратегії управління ризиками, демонструють вищий рівень адаптивності та готовності до швидких змін ринкової кон'юнктури, а застосування автоматизованих систем моніторингу та управління ризиками сприяє оперативному виявленню потенційних загроз і швидкому реагуванню на них.

З практичної точки зору цікавою є робота Д. Демчини [14], який розглядає, що таке ризик-менеджмент та обґрунтовує необхідність його впровадження у діяльність підприємств готельного бізнесу. Основними ризиками, що притаманні готельно-ресторанному бізнесу, на його думку, є як фінансовий, операційний, ризик безпеки та ризик репутації. Особливу увагу автор приділяє причинам появи кожного з них, методам і стратегіям ідентифікації ризиків, а також потенційним наслідкам їх реалізації. Представлено основні стратегії управління ризиками, розкрито переваги кожної з них, обґрунтовано необхідність розробки політики управління ризиками та представлено практичні кроки для впровадження системи ризик-менеджменту підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. Серед фінансових методів управління ризиками основним називає страхування та наголошує на тому, що правильний вибір відповідної страхової послуги дозволяє знизити фінансові втрати у випадку настання несприятливих подій та забезпечує умови стабільності та надійності готельно-ресторанного бізнесу.

Особливу увагу слід звернути на монографічну працю авторства О. Охріменка [15], в якій розкрито соціально-економічну роль страхування у посиленні конкурентоспроможності підприємств, зокрема фінансовим механізмом управління ризиками і доведено вплив страхової культури та інвестиційних спроможностей страховиків на рівень розвитку сфери туризму, в тому числі підприємств готельного бізнесу.

Це лише незначна частка наукових досліджень, авторами яких було визначено важливість управління ризиками для збереження стабільності та ефективності готельного бізнесу. Багато вчених та практиків пропонують різноманітні методи оцінки ризиків, розробляють стратегії їх мінімізації та рекомендації щодо впровадження ефективних механізмів управління. Проте, незважаючи на ці вагомі наукові доробки, страхування ризиків як один із ключових інструментів забезпечення безперервності діяльності підприємств готельного бізнесу доволі часто залишається поза увагою.

У широкому розумінні страхування – це система перерозподільчих відносин, пов'язаних із подоланням або відшкодуванням втрат суспільства загалом чи окремих його громадян і господарюючих суб'єктів. Страхові компанії, що функціонують на страховому ринку, забезпечують реалізацію страхового захисту як механізму подолання наслідків несприятливих подій, а страховий ринок є особливою сферою економічних відносин між страховиками та страхувальниками, яка формує попит і пропозицію на специфічний товар – страховий захист.

Формування та активне використання програм страхового захисту є важливою умовою забезпечення стійкого функціонування готелю і гарантією його економічної безпеки, тобто забезпечує фінансову стабільність

готелю в разі виникнення великих витрат, пов'язаних з позовами чи іншими збитками. Через страховий захист забезпечується достатній рівень убезпечення від економічних, соціальних, природних і техногенних дестабілюючих впливів на діяльність суб'єкта готельного бізнесу. Наявність у готелю програми страхового захисту є індикатором цивілізованого ведення бізнесу. Для гостей та партнерів – це демонстрація глибокого усвідомлення менеджментом готелю існування ризиків, що супроводжують діяльність у сфері гостинності та характеризує системний підхід до управління ризиками, що є ключовим компонентом ефективного управління підприємством.

Якісний страховий захист сприяє фінансовій стабільності готелю, оскільки забезпечує покриття потенційних збитків, пов'язаних з пошкодженням майна, пожежами, крадіжками, нещасними випадками чи іншими несприятливими подіями, в тому числі, і відповідальності за шкоду заподіяну споживачам готельних та суміжних послуг. Діючі договори страхування дозволяють готелю більш ефективно планувати свою діяльність, інвестувати у розвиток та підтримувати високу якість обслуговування.

Звернення готелю до послуг страховиків вказує на дотримання етичних і правових норм, що сприяють прозорості та довірі у відносинах між готелем і його клієнтами та партнерами. Такий підхід сприяє створенню позитивного іміджу готелю, підвищенню його репутації на ринку операторів готельних послуг, а також створює додаткову цінність для клієнтів, які можуть бути впевнені у власній безпеці, перебуваючи в обраному ними закладі.

Не менш важливим є і той факт, що наявність страхового покриття робить готелі більш привабливими і для потенційних інвесторів, оскільки знижує фінансові ризики і надає впевненість у збереженні інвестованих ресурсів. Вимога застрахувати майно і відповідальність є однією із основних умов для одержання кредитного фінансування від фінансово-кредитних установ.

У табл. 1 наведено рейтинг страхових компаній зі страхування туристів за 6 та 9 місяців 2024 року, що

дозволяє виявити загальну динаміку ринку страхування туристів та основні тенденції на ринку туристичного страхування та опосередковано зробити висновок про стан справ у сфері гостинності. Основним видом туристичного страхування, що його пропонують вітчизняні страховики, є страхування туристів, які подорожують як в межах країни, так і за кордон. Страхове покриття за договорами страхування туристів, які виїжджають за кордон, передбачає захист майна, життя та здоров'я туриста під час поїздки за кордон. Згідно договору страховик відшкодовує витрати на надання першої допомоги, лікування та госпіталізацію (включаючи стоматологію, хірургію, евакуацію) у разі нещасного випадку або несподіваної хвороби. У випадку хвороби чи смерті туриста, страхування покриває витрати на транспортування застрахованого на батьківщину (репатріацію) та компенсацію витрат на похорон або виклик члена сім'ї. Також, в межах цього договору, страховики пропонують страхувати витрати, що можуть виникнути внаслідок скасування поїздки, запізнення або переривання подорожі, втрати або крадіжки багажу та інші витрати, обумовлені договором страхування. Ці страхові послуги відносяться до класу 18 – страхування витрат, пов'язаних з наданням допомоги (асистанс) особам, які потрапили у скрутне становище під час здійснення подорожі.

На жаль, представлені дані не дозволяють виокремити дані щодо страхування виїжджаючих за кордон і подорожуючих в межах країни, однак можемо побачити загальну картину динаміки основних показників цього виду страхування, зокрема, які компанії посилюють свої позиції, а які втрачають частку ринку. За 9 місяців 2024 р. загальні страхові платежі суттєво зросли в порівнянні з першими 6 місяцями, від 325,978 тис. грн до 457,081 тис. грн. з одночасним зростанням страхових виплат з 129,474 тис. грн до 176,848 тис. грн.

Лідерами ринку туристичного страхування за показником «страхові премії» за перші 6 місяців 2024 року є «ЄВРОПЕЙСЬКЕ ТУРИСТИЧНЕ СТРАХУВАННЯ» (68,708 тис. грн), а за 9 місяців 2024 р. перше місце займає VUSO (134,081 тис. грн). За показником «стра-

Таблиця 1

**Рейтинг страхових компаній зі страхування туристів за 6 і 9 місяців 2024 року**

№ з/п	Страхова компанія	За 6 місяців 2024 року		Рівень виплат, %	Страхова компанія	За 9 місяців 2024 року		Рівень виплат, %
		Платежі, тис. грн	Виплати, тис. грн.			Платежі, тис. грн	Виплати, тис. грн.	
1	ЄВРОПЕЙСЬКЕ ТУРИСТИЧНЕ СТРАХУВАННЯ	68708	20790	30,3	VUSO	134081	35445	26,4
2	ВУСО	53569	19833	37,0	PZU УКРАЇНА	76595	44838	58,5
3	PZU УКРАЇНА	47671	31562	66,2	ARX	50246	35312	70,3
4	ГАРДІАН	29671	246	0,8	TAC CG	49315	15746	31,9
5	КНЯЖА	28757	5725	19,9	UNIVERSALNA	35512	4428	12,5
6	ARX	28166	26530	94,2	УНІКА	35009	21192	60,5
7	TAC CG	23435	6139	26,2	ІНГО	29193	9327	31,9
8	УНІКА	17692	10841	61,3	ОРАНТА	23126	4082	17,7
9	ІНГО	15107	5595	37,0	ПЕРША	16342	3203	19,6
10	UNIVERSALNA	13202	2213	16,8	АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ	7662	3275	42,7
	Всього	325978	129474	39,7	Всього	457 081	176 848	38,7

Джерело: складено автором за [16]

хові виплати» PZU УКРАЇНА посідає друге місце як за 6 місяців (31,562 тис. грн), так і за 9 місяців (44,838 тис. грн).

Рівень виплат по ринку за 6 місяців 2024 р. складав 39,7%, а за 9 місяців знизився до 38,7%, що свідчить про підвищення прибутковості діяльності страхових компаній у цьому сегменті. З табл. 1 видно, що окремі компанії мають значно вищий рівень виплат порівняно із середньо ринковим за цим видом страхування. Це стосується таких компаній як PZU Україна (66,2%/58,5%), ARX (94,2%/70,3%) та УНІКА (61,3%/60,5%). Причини такого відхилення мають бути проаналізовані страховиками. В загальному це може свідчити про неналежно організований андеррайтинг, тобто процес прийняття ризиків на страхування.

Також слід відмітити низку компаній, рівень виплат яких значно нижче ринкового, зокрема ГАРДІАН (0,8%) та UNIVERSALNA (16,8% / 12,5%), що може свідчити або про виважений підхід до відбору ризиків на страхування або ж про широкий перелік виключень із страхових випадків та наявність обмежень щодо страхового покриття.

Представлений рейтинг дозволяє побачити, які страхові компанії користуються більшою довірою серед туристів, оскільки більший обсяг страхових премій є одним із індикаторів популярності компанії серед клієнтів. Дані рейтингу демонструють рівень конкурентоспроможності компаній на ринку, значні обсяги премій свідчать про активну участь компанії на ринку та її здатність задовольняти потреби клієнтів.

Порівняння даних за 6 і 9 місяців 2024 р. дозволяє виявити зміни та тенденції на ринку страхування. Це допомагає прогнозувати майбутні зміни та адаптувати стратегії управління для компаній. Отже, рейтинг страхових компаній зі страхування туристів є важливим інструментом для аналізу ринку, оцінки фінансової стабільності та конкурентоспроможності компаній, а також основою для прийняття рішень страховальниками, в тому числі та підприємствами готельно-ресторанного бізнесу щодо вибору страховика.

За даними 9 місяців відмічаємо появу нових гравців ринку, таких як АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ, ОРАНТА та ПЕРША, що свідчить про виведення на ринок нових страхових продуктів з привабливими для клієнтів умовами.

В цілому, дані табл. 1 демонструють значні зміни за показниками «страхові премії» та «страхові виплати» протягом зазначеного періоду, що вказує на динамічні зміни на ринку страхування та важливість адаптації страховиків до нових умов ринку. Показник рівня виплат дозволяє оцінити ефективність страхових компаній у забезпеченні захисту своїх клієнтів та їхню фінансову стійкість на ринку страхування туристів.

Страхування є важливим механізмом захисту від фінансових втрат, спричинених різноманітними ризиками. Воно дозволяє підприємствам зберегти стабільність та продовжувати надавати послуги навіть у разі виникнення надзвичайних ситуацій. Однак, багато готельних підприємств не звертають належної уваги на важливість страхування, з різних причин, в першу чергу, це може бути пов'язано з дефіцитом коштів на придбання страхового захисту або ж через недостатнє розуміння його ролі та значення, відсутності позитивного досвіду взаємовідносин зі страховиками. Гіршою є ситуація, коли відсутній системний підхід до управління ризиками у готельному бізнесі. У багатьох

готелів, зокрема не мережевих (невеликих сімейних бізнесів) або ж периферійних, все ще відсутні чітко визначені стратегії та процедури, зорієнтованих на оцінку та мінімізацію ризиків. При чому страхування, доволі часто розглядається лише з позиції додаткових витрат, а не як інструмент, що забезпечує безперервність бізнесу та якість готельних послуг. Не слід забувати і про низький рівень фінансової грамотності населення [17; 18] та страхової культури – у суспільстві майже відсутні знання про різні види страхування та їхні переваги, крім того, великої шкоди завдала недобросовісна діяльність деяких страхових компаній, що стало причиною недовіри до страхування та є перешкодою для реалізації ефективних рішень з управління ризиками.

У табл. 2 систематизовано цілі, яких може досягнути підприємство готельно-ресторанного бізнесу та яких втрат може уникнути за наявності ефективного сформованих програм страхового захисту. Узагальнюючи результати досягнення підприємством гостинності цілей у сфері безперервності з використанням механізму страхування, можемо стверджувати наступне:

- по-перше, страхування дозволяє готелям захистити свій бізнес від фінансових втрат, пов'язаних з різноманітними форс-мажорними обставинами, такими як пожежі, повені, землетруси, терористичні акти тощо. Наявність страхового покриття забезпечує можливість оперативного відновлення після подібних подій, що є критично важливим для підтримання безперервності бізнес-процесів і, відповідно, якості послуг;

- по-друге, страхування сприяє стабільності готельного бізнесу в умовах економічних криз. Належно організований страховий захист від можливих фінансових втрат дозволяє керівництву готелів зосередитися на стратегіях розвитку та покращенні якості обслуговування, не відволікаючись на проблеми, пов'язані з несприятливими подіями та витратами. Це сприяє підвищенню довіри клієнтів до готелю та зміцнює його конкурентоспроможність на ринку;

- по-третє, страхування є важливим інструментом управління персоналом. Високоякісний готелі забезпечують страхування життя та здоров'я своїх працівників, що підвищує їхню мотивацію та готовність працювати в екстремальних умовах. Це не лише сприяє безперервності надання послуг, але й покращує загальну атмосферу в колективі, рівень задоволеності співробітників і лояльність клієнтів.

**Висновки.** Наявність страхового покриття допомагає готелям досягати своїх цілей, забезпечити захист активів та безперервність бізнесу, досягти фінансової стабільності, підвищити конкурентоспроможність, розширити можливості для інноваційного розвитку. Програми страхового захисту є свідченням не лише усвідомлення можливих наслідків ризиків, зрілості менеджменту готелю та відповідальності перед гостями і партнерами, але й високих стандартів ведення бізнесу, що включають відповідальність, прозорість і прагнення до сталого розвитку.

Таким чином, страхування ризиків готельного бізнесу дозволяє власникам мінімізувати негативний вплив різноманітних загроз, забезпечуючи стабільність та надійність обслуговування клієнтів, здатність ефективно реагувати та підтримувати безперебійну роботу, що є ключовим фактором успіху та репутації готельного бізнесу.

**Цілі підприємства готельного бізнесу у сфері безпеки,  
яких допомагає досягнути наявність страхового покриття**

Ціль	Конкретизація цілі	Інструмент / клас страхування	Результат
1	2	3	4
Захист активів	Майно різних видів	клас 3 - страхування наземних транспортних засобів; клас 6 - страхування водних суден (морських суден, суден внутрішнього плавання та інших самохідних чи несамохідних плавучих споруд); клас 7 - страхування майна, що перевозиться (включаючи вантаж, багаж (вантажобагаж)); клас 8 - страхування майна від вогню та небезпечного впливу природних явищ; клас 9 - страхування майна від шкоди, заподіяної градом, морозом, іншими подіями (включаючи крадіжку, розбій, грабіж, умисне пошкодження/знищення майна), крім подій, визначених у класі 8.	Забезпечення покриття витрат на відновлення майна у разі його пошкодження або знищення через стихійні лиха, пожежі, крадіжки чи інші інциденти, в тому числі позови щодо відповідальності за заподіяну шкоду майну, життю, здоров'ю, репутації.
	Інвестиції	клас 14 - страхування кредитів; клас 15 - страхування поруки (гарантії); клас 16 - страхування інших фінансових ризиків (крім визначених класами 14, 15).	Зниження ризику фінансових втрат від вкладень у модернізацію та покращення інфраструктури.
	Інновації		
Досягнення фінансової стабільності	Компенсація непередбачених витрат	клас 3 - страхування наземних транспортних засобів; клас 6 - страхування водних суден (морських суден, суден внутрішнього плавання та інших самохідних чи несамохідних плавучих споруд); клас 7 - страхування майна, що перевозиться (включаючи вантаж, багаж (вантажобагаж)); клас 8 - страхування майна від вогню та небезпечного впливу природних явищ; клас 9 - страхування майна від шкоди, заподіяної градом, морозом, іншими подіями (включаючи крадіжку, розбій, грабіж, умисне пошкодження/знищення майна), крім подій, визначених у класі 8; клас 10 - страхування відповідальності, яка виникає внаслідок використання наземного транспортного засобу (у тому числі відповідальності перевізника); клас 12 - страхування відповідальності, яка виникає внаслідок використання водного судна (у тому числі відповідальності перевізника); клас 13 - страхування іншої відповідальності (крім визначеної у класах 10, 11, 12); клас 17 - страхування судових витрат.	Уникнення значних фінансових збитків, пов'язаних із несподіваними подіями, забезпечуючи стабільність грошових потоків. Поява можливостей для спрямування ресурсів на розвиток без необхідності створення децентралізованих резервів та вилучення коштів із господарського обігу. Уникнення відповідальності за позовами за заподіяну шкоду як роботодавця чи надавача послуг.
	Планування бюджету		
	Підвищення кредитоспроможності	клас 14 - страхування кредитів; клас 15 - страхування поруки (гарантії);	Забезпечення умов для відповідального управління ризиками, що формує привабливість для отримання кредитів та інвестицій.
Підвищення конкурентоспроможності	Покращення іміджу та репутації	клас 1 - страхування від нещасного випадку (у тому числі на випадок виробничої травми та професійного захворювання); клас 13 - страхування іншої відповідальності (крім визначеної у класах 10, 11, 12); клас 18 - страхування витрат, пов'язаних з наданням допомоги (асистанс) особам, які потрапили у скрутне становище під час здійснення подорожі.	Підвищення довіри клієнтів та партнерів, що підвищує привабливість на ринку. Позиціонування як безпечного та надійного місця для перебування та демонстрація готовності інвестувати в безпеку та добробут своїх гостей.
	Маркетингова перевага		

Продовження Таблиці 2

1	2	3	4
Забезпечення безперервності бізнесу	Оперативне відновлення	клас 3 - страхування наземних транспортних засобів; клас 6 - страхування водних суден (морських суден, суден внутрішнього плавання та інших самохідних чи несамохідних плавучих споруд); клас 7 - страхування майна, що перевозиться (включаючи вантаж, багаж (вантажобагаж)); клас 8 - страхування майна від вогню та небезпечного впливу природних явищ; клас 9 - страхування майна від шкоди, заподіяної градом, морозом, іншими подіями (включаючи крадіжку, розбій, грабіж, умисне пошкодження/знищення майна), крім подій, визначених у класі 8.	Можливість швидко відновити роботу, мінімізуючи час простою, що забезпечує стабільність, необхідну для довгострокового планування та інвестування.
	Збереження клієнтської бази	клас 1 - страхування від нещасного випадку (у тому числі на випадок виробничої травми та професійного захворювання); клас 2 - страхування на випадок хвороби (у тому числі медичне страхування).	Збереження клієнтської бази та уникнення втрати постійних гостей завдяки швидкому реагуванню та наявності ресурсів для відновлення.
	Утримання персоналу	клас 1 - страхування від нещасного випадку (у тому числі на випадок виробничої травми та професійного захворювання); клас 2 - страхування на випадок хвороби (у тому числі медичне страхування); клас 21 - інвестиційне страхування життя; клас 22 - безперервне страхування здоров'я; клас 23 - пенсійне страхування.	Підвищення мотивації та лояльності співробітників. Зниження плинності кадрів; підтримка здоров'я та добробуту співробітників. Підвищення рівня задоволеності клієнтів через забезпечення стабільності обслуговування та позитивного іміджу.
Підтримка розвитку та інновацій	Вивільнені ресурси для інвестицій		Зниження необхідності утримання грошових резервів на випадок надзвичайних подій, дозволяє спрямовувати кошти на розвиток та інновації.
	Інвестування у нові технології	клас 3 - страхування наземних транспортних засобів; клас 6 - страхування водних суден (морських суден, суден внутрішнього плавання та інших самохідних чи несамохідних плавучих споруд); клас 7 - страхування майна, що перевозиться (включаючи вантаж, багаж (вантажобагаж)); клас 8 - страхування майна від вогню та небезпечного впливу природних явищ; клас 9 - страхування майна від шкоди, заподіяної градом, морозом, іншими подіями (включаючи крадіжку, розбій, грабіж, умисне пошкодження/знищення майна), крім подій, визначених у класі 8.	Розширення можливостей для вкладання коштів у впровадження нових технологій та покращення якості послуг, що включає модернізацію об'єктів, впровадження нових технологій та розширення спектра послуг. Наявність умов для свободи у прийнятті інвестиційних рішень.

Джерело: побудовано автором за [17]

### Список використаних джерел:

- Січка І. Особливості страхування готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Східна Європа: економіка, бізнес та менеджмент*. 2020. № 1(24). DOI: <http://doi.org/10.32782/easterneurope.24-12>
- Andrusiv U.B. Legal regulation of insurance in tourism. Publishing House «Baltija Publishing». 2020. URL: <http://www.baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/download/35/540/1148-1>
- Анісімова Ю.В. Актуальні проблеми страхових правовідносин. Сумський державний університет. 2021. 205. URL: [https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/83806/1/Reformuvannia\\_pravovoi\\_systemy\\_2021.pdf#page=205](https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/83806/1/Reformuvannia_pravovoi_systemy_2021.pdf#page=205)

4. Проць І.М. Правова природа правовідносин у сфері страхування: адміністративно-правовий аспект. 2021. URL: <http://dspace.lvduvs.edu.ua/handle/1234567890/3921>
5. Нагайчук Н., Третя, Н., Якушев О. Соціально-економічні дослідження сучасного стану недержавного пенсійного забезпечення в умовах воєнної реальності України. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки*. 2024. № 25(73(2)). С. 96-109.
6. Bosovska M., Boiko M., Bovsh L. Mizhnarodni programy strahuvannja u sferi gostynnosti. *Zovnishnja torgivlja: ekonomika, finansy, pravo. Serija. Ekonomichni nauky*. 2022. № 6. С. 105-124.
7. Валінкевич Н., Тищенко С. Забезпечення безпеки та страхування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-64>
8. Ленко І. Дослідження системи управління ризиками туристичних підприємств: статистичний аспект. *Економіка та суспільство*. 2024. № 66. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-27>
9. Yakushev O., Zakharova O., Zachosova N., Yakusheva O., Chernyshov O., Naboka, R. Assessment of financial and economic security of business innovation enterprises in hospitality and tourism. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*. 2023. № 2 (49). С. 135-147.
10. Yakushev O., Kozlovska S., Sushko N., Podolian Y., Tykhonova I. Improvement of strategic management of the development of hotel and restaurant business enterprises. *Економіка і організація управління. Зб. наук. праць Донецького національного університету*. 2022. № 2 (46). С. 228-239.
11. Якушев О.В. Інноваційні технології в управлінні бізнес-процесами підприємств сфери готельно-ресторанних та туристичних послуг. *Науковий журнал. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020. Т. 3 № 2. С. 195-208.
12. Банєва І., Піюренко І. Ризик-менеджмент в організації діяльності готельно-ресторанного бізнесу. *Development Service Industry Management*. 2024. № 2. С. 56-64. DOI: [https://doi.org/10.31891/dsim-2024-6\(9\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2024-6(9))
13. Shtal T., Davydova O., Sysoieva S., Logvinkov S., Zhukov V. Innovative risk management in the hotel and restaurant business: Scientific and practical aspect. *Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Series "Economics"*. 2024. № 11(2). С. 116-125.
14. Демчина Д. Як ефективно управляти ризиками в готельно-ресторанному бізнесі. URL: <https://business-broker.com.ua/blog/iak-efektyvno-upravliaty-ryzykamy-v-hotelno-restorannomu-biznesi/>
15. Охріменко О.О. Туристичний сегмент страхового ринку України: сучасні тенденції та технології розвитку: Монографія. Київ : Ін-т демографії та соціальних досліджень НАН України, 2008. 502 с.
16. ТОП-10 страхових компаній України. Туризм. URL: <https://forinsurer.com/stat>
17. Фінансова грамотність, фінансова інклюзія та фінансовий добробут в Україні у 2021. Звіт за результатами дослідження. URL: <http://surl.li/gwdciw>
18. Плаксюк О., Проданова Л., Якушева О., Нагайчук Н., Прихно І., Якубчінова М. Людський капітал як фактор соціально-економічного розвитку держави: основні тенденції Словацької Республіки. *Financial and credit activity problems of theory and practice*. 2023. № 5(52). С. 283-298.
19. Закон України «Про страхування». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text>

#### References:

1. Sichka, I. (2020). Osoblyvosti strakhuvannia hotelno-restorannoho biznesu v Ukraini. *Skhidna Yevropa: ekonomika, biznes ta menedzhment*, (1(24)). DOI: <http://doi.org/10.32782/easterneurope.24-12>
2. Andrusiv, U.B. (2020). Legal regulation of insurance in tourism. Publishing House «Baltija Publishing». URL: <http://www.baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/download/35/540/1148-1>.
3. Anisimova, Yu. V. (2021). Aktualni problemy strakhovykh pravovidnosyn. *Sumskyi derzhavnyi universytet*, 205. URL: [https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/83806/1/Reformuvannia\\_pravovoi\\_systemy\\_2021.pdf#page=205](https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/83806/1/Reformuvannia_pravovoi_systemy_2021.pdf#page=205)
4. Prots, I. M. (2021). Pravova pryroda pravovidnosyn u sferi strakhuvannia: administratyvno-pravovy aspekt. URL: <http://dspace.lvduvs.edu.ua/handle/1234567890/3921>
5. Nahaichuk, N., Tretiak, N., & Yakushev, O. (2024). Sotsialno-ekonomichni doslidzhennia suchasnoho stanu nederzhavnoho pensiinoho zabezpechennia v umovakh voiennoi realnosti Ukrainy. *Zbirnyk naukovykh prats Cherkaskoho derzhavnoho tekhnolohichnoho universytetu. Serii: Ekonomichni nauky*, 25(73 (2)), 96-109. DOI: [https://doi.org/10.24025/2306-4420.73\(2\).2024.321776](https://doi.org/10.24025/2306-4420.73(2).2024.321776)
6. Bosovska, M., Boiko, M., Bovsh, L. (2022). Mizhnarodni programy strahuvannja u sferi gostynnosti. *Zovnishnja torgivlja: ekonomika, finansy, pravo, Serija. Ekonomichni nauky*, 6, 105-124. DOI: [https://doi.org/10.31617/3.2022\(125\)07](https://doi.org/10.31617/3.2022(125)07)
7. Valinkevych, N., & Tyshchenko, S. (2022). Zabezpechennia bezpeky ta strakhuvannia pidpriemstv hotelno-restorannoho biznesu. *Економіка та суспільство*, (40). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-64>
8. Lenko, I. (2024). Doslidzhennia systemy upravlinnia ryzykamy turystychnykh pidpriemstv: statystychnyi aspekt. *Економіка та суспільство*, (66). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-27>
9. Yakushev, O., Zakharova, O., Zachosova, N., Yakusheva, O., Chernyshov, O., & Naboka, R. (2023). Assessment of financial and economic security of business innovation enterprises in hospitality and tourism. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*, 2 (49), 135-147.
10. Yakushev O., Kozlovska S., Sushko N., Podolian Y., Tykhonova I. (2022). Improvement of strategic management of the development of hotel and restaurant business enterprises. *Zb. nauk. prats "Економіка і організація управління Donetskoho natsionalnoho universytetu*, 2 (46), 228-239.
11. Yakushev, O.V. (2020). Innovatsiini tekhnolohii v upravlinni biznes-protsesamy pidpriemstv sfery hotelno-restorannykh ta turystychnykh poslug. *Naukovyi zhurnal. Restorannyi i hotelnyi konsalting. Innovatsii*, 3 (2), 195-208.
12. Banieva, I., & Piiurenko, I. (2024). Ryzyk-menedzhment v orhanizatsii diialnosti hotelno-restorannoho biznesu. *Development Service Industry Management*, 2, 56-64. DOI: [https://doi.org/10.31891/dsim-2024-6\(9\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2024-6(9))
13. Shtal, T., Davydova, O., Sysoieva, S., Logvinkov, S., & Zhukov, V. (2024). Innovative risk management in the hotel and restaurant business: Scientific and practical aspect. *Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Series "Economics"*, 11(2), 116-125. DOI: <https://doi.org/10.52566/msu-econ2.2024.116>
14. Demchyna D. Yak efektyvno upravliaty ryzykamy v hotelno-restorannomu biznesi. URL: <https://business-broker.com.ua/blog/iak-efektyvno-upravliaty-ryzykamy-v-hotelno-restorannomu-biznesi/>



15. Okhrimenko O.O. Turystychnyi sehment strakhovoho rynku Ukrainy: suchasni tendentsii ta tekhnolohii rozvytku: Monohrafiia. K.: In-t demohrafii ta sotsialnykh doslidzhen NAN Ukrainy, 2008. 502 s.
16. TOP-10 strakhovykh kompanii Ukrainy. Turyzm. URL: <https://forinsurer.com/stat>
17. Finansova hramotnist, finansova inkluziia ta finansovy dobrobut v Ukraini u 2021. Zvit za rezultatamy doslidzhennia. URL: <http://surl.li/gwdciw>
18. Plaksiuk, O., Prodanova, L., Yakusheva, O., Nahaichuk, N., Prikhno, I., & Yakubchinova, M. (2023). Liudskyi kapital yak faktor sotsialno-ekonomichnoho rozvytku derzhavy: osnovni tendentsii Slovatskoi Respubliki. Financial and credit activity problems of theory and practice, 5(52), 283-298.
19. Zakon Ukrainy «Pro strakhuvannia». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text>