

НИКОЛАЄНКО С.М.
к.е.н., старший викладач
кафедри економіки, менеджменту і маркетингу
Житомирського державного університету
імені Івана Франка
м. Житомир

СТРАХУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

В наш час у практичній діяльності все більшої актуальності набувають процеси, що відбуваються в сфері готельного і ресторанного бізнесу, що пов'язано з розвитком туристичної діяльності. Кожен ресторатор знає, як багато зусиль потрібно докласти для досягнення успіху в цьому бізнесі. Адже окрім турбот про створення особливого меню, навчання персоналу і залучення відвідувачів, власник ресторану несе відповідальність за можливу шкоду, заподіяну клієнтам чи іншим особам, а також сусіднім приміщенням. Лише один непередбачуваний випадок може стати серйозним ударом по фінансовому стану закладу. В аналогічній ситуації знаходяться і власники готелів, які досить часто стикаються з ризиками фінансових втрат, наприклад, через пожежі та затоплення. Причиною таких подій може бути як необережність клієнтів чи порушення техніки безпеки персоналом, так і аварія комунікацій чи інших систем. При настанні непередбаченої ситуації окрім власних збитків готель повинен компенсувати шкоду, заподіяну орендарям, гостям або відвідувачам. При належній організації бізнесу жоден з цих напрямів не обходиться без страхування.

Україна продовжує нарощувати свої туристичні можливості, та очікується, що в наступні роки потік туристів може збільшитися в рази, що потребуватиме модернізації уже діючих і створення нових підприємств в сфері ресторанного і готельного бізнесу. Навіть за сьогоdnішньої складної економічної ситуації в економіці спостерігається дефіцит готелів і ресторанів як для внутрішніх потреб, так і для забезпечення потреб зростаючої кількості туристів, що відвідують Україну.

Як будь-яка інша підприємницька діяльність, підприємницька діяльність в сфері ресторанного і готельного бізнесу супроводжується значною кількістю ризиків, які є об'єктом комерційного страхування. При цьому усю сукупність ризиків підприємств ресторанного і готельного бізнесу можна розділити на загальні і специфічні.

До найбільш загальних можна віднести вогневі ризики, які в міжнародній класифікації мають назву «FLEXA». Це ризики знищення або пошкодження майна внаслідок пожежі, удару блискавки, вибуху газу, падіння літальних апаратів, їх частин або частин їх вантажу. Страхування «FLEXA» є актуальним для усіх зазначених підприємств. Градація тарифів за даним страховим покриттям є достатньо широкою, хоча загальний їх розмір є невисоким (від 0,2% до 1%) [1].

Сучасні підприємства ресторанного і готельного бізнесу є достатньо складними технологічними системами. Тому певною мірою можна уніфікувати ряд ризиків, які в міжнародній системі стандартів страхування належать до технічних (табл. 1).

Таблиця 1

Склад і зміст технічних ризиків в сфері готельного і ресторанного бізнесу

| Назва виду страхування | Сфера готельного і ресторанного бізнесу |
|------------------------------------|--|
| Будівельно-монтажне страхування | Страхування усіх ризиків при будівництві об'єктів нерухомості, яка використовується підприємствами ресторанного і готельного бізнесу |
| Страхування усіх монтажних ризиків | Страхування об'єктів спеціального обладнання в процесі їх монтажу |
| Страхування машин | Страхування технологічного обладнання ресторанів і готелів в процесі їх постійної експлуатації |
| Страхування електронних пристроїв | Страхування електронної техніки, автоматизованих |

| | |
|--|---|
| | систем, засобів зв'язку |
| Страховання запасів на випадок порчі | Страховання продуктів харчування на випадок порчі |
| Страховання інженерних споруд | Страховання систем енергопостачання, водопостачання і водовідведення |
| Страховання на випадок втрати прибутку в результаті поломки машинного обладнання | Страховання на випадок перерв в енергопостачанні, виходу із ладу кухонних агрегатів та іншого технологічного обладнання, вихід із ладу систем водопостачання і водовідведення |

Джерело: складено на основі [1]

Страхові компанії пропонують ряд страхових послуг для підприємств готельно-ресторанного бізнесу, а також їх комплекси. Так для готельного бізнесу пропонуються такі види страхових продуктів:

- страхування майна;
- страхування готельного бізнесу;
- страхування транспортних засобів (КАСКО) ;
- страхування електронного обладнання;
- страхування збитків від перерви в комерційній діяльності;
- добровільне медичне страхування персоналу підприємств і організацій;
- страхування професійної відповідальності власника готельного бізнесу перед персоналом, робітниками, службовцями.

Для ресторанного бізнесу страховики пропонують:

- страхування майна;
- страхування товарних запасів;
- страхування електронного обладнання;
- страхування збитків від перерви в комерційній діяльності;
- добровільне медичне страхування персоналу підприємств і організацій;
- страхування контейнерів.

Існує ряд ризиків, пов'язаних з діяльністю підприємств ресторанного і готельного бізнесу, які підприємства пропонують покривати страховикам за окрему винагороду. Найбільш поширеним серед них є ризик цивільної відповідальності підприємства перед споживачами послуг. Страховим випадком є несподівана і ненавмисна подія, що відбулася в процесі ведення страхувальником господарської діяльності на території готельно-туристичного комплексу протягом дії договору страхування і внаслідок якої настає його відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю та/або майну третіх осіб – споживачів готельно-туристичних послуг. Страховими випадками є травми будь-якого походження (хімічна, механічна, термічна й т. ін.), отримані внаслідок: пожежі, вибуху; падіння на слизькій підлозі, через погане освітлення, захаращення проходів тощо; ураження електричним струмом; нанесення тілесних пошкоджень іншою особою (включаючи навмисне вбивство); аварій, руйнації будинків, споруд і конструкцій; стихійних лих, надзвичайних подій; інші, що не ввійшли в перелік випадки, що спричинили собою тимчасове або стійке пошкодження здоров'я (інвалідність) або смерть споживача готельно-туристичних послуг чи завдали шкоду його особистому майну, коли у постраждалого (або його спадкоємців) є всі підстави вимагати від страхувальника відшкодування заподіяної ним шкоди у встановленому законом порядку [2].

Так, у разі страхового випадку страхова компанія Allianz Україна візьме на себе компенсацію шкоди, завданої життю, здоров'ю або майну:

- відвідувачів закладу/гостей готелю – через незадовільну якість послуг, страв та напоїв (наприклад, отруєння, опік, потрапляння сторонніх предметів у їжу), необережні дії персоналу (пролиття червоного вина на одяг клієнта) та інші фактори (наприклад, у разі травми через падіння на слизькій підлозі тощо);

- власників орендованого приміщення та сусідніх приміщень через пожежу, затоплення тощо;

- інших третіх осіб – наприклад, у разі падіння вивісок, рекламних плакатів, інших елементів екстер'єру та інтер'єру закладу тощо [3].

Для АСК «ІНГО Україна» страхування готелів є перспективним і тому нами розроблено і впроваджено комплексну програму страхування готельного бізнесу. Програма містить в собі страхове покриття одразу за декількома видами страхування, а саме:

- страхування цивільної відповідальності перед третіми особами (обов'язковий вид страхування),
- страхування цивільної відповідальності орендарів готельного комплексу,
- страхування майна готельного комплексу (в тому числі майна, що належить до комплексу: ресторани, салони краси, стоянки паркування та інше),
- страхування життя і здоров'я туристів на час перебування в готелі,
- страхування збитків від перерви в діяльності готелю;
- страхування професійної відповідальності власника готельного бізнесу перед персоналом, робітниками, службовцями.

До програми включені особливі умовами для клієнта, а саме:

- страхування ексклюзивного майна – предметів інтер'єру, галереї, декору;
- страхування специфічного обладнання;
- страхування відповідальності під час проведення заходів, що проходять на території готелю (конференції, концертів, презентацій) [4].

Страхування готельного бізнесу повинно бути комплексним. При веденні готельного бізнесу можна зіткнутися зі значною кількістю ризиків, які залишаються незахищеними навіть при використанні традиційного майнового страхування, і тільки використання комплексного страхування відповідальності дозволяє ефективно протистояти збиткам, які можуть виникнути в діяльності бізнесу.

Договори страхування готельних комплексів зазвичай носять нестандартний характер та узгоджуються в індивідуальному порядку з кожним клієнтом з метою найбільш повного врахування його інтересів.

При укладанні договору страхування особливу увагу потрібно звернути на величину франшизи, наявність додаткових сублімітів, надання страховиком можливості покриття додаткових витрат (наприклад, терористичні акти, страйки, бунти, громадські заворушення, витрати на пожежотушіння, вивіз сміття після настання страхового випадку та інші), розширення стандартного покриття, коректного визначення базиса оцінки майна клієнта, строки та умови виплати страхового відшкодування.

Отже, страхування, як свідчить світова практика, є невід'ємним елементом відповідального підходу до ведення готельно-ресторанного бізнесу. Активна взаємодія власників готельно-ресторанного бізнесу зі страховими компаніями та ефективна система страхування сприятиме зростанню рівня соціально-економічного розвитку країни.

Список використаних джерел

1. Супрун А. А. Впровадження страхування туристичного, готельного і ресторанного бізнесу як фактор підвищення фінансової надійності страхових компаній [Електронний ресурс] / А. А. Супрун // Вісник Криворізького економічного інституту КНУ. – 2013. – №2. – С. 79–85. – Режим доступу: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Vkei_2013_2_17.pdf.

2. Сайт СК «Рідна» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sk-ridna.com.ua/v-v-gtk.html>.

3. Сайт СК «Allianz Україна» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://allianz.ua/strahovanie-otvetstvennosti-vladeltsev-restoranov-oteley>.

4. Сайт СК «ІНГО Україна» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ingo.ua/ua/topic/strahuvannya-goteliv>.

Ніколаєнко С. М. Страхування в готельно-ресторанному бізнесі / С. М. Ніколаєнко // Збірник тез доповідей I Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції «Стратегічні перспективи готельно-ресторанного бізнесу в Україні: досвід, проблеми та інновації» (14-15 лютого 2019 року) / Міністерство освіти і науки України; Житомирський державний університет імені Івана Франка. – Житомир, 2019. – С. 13–16.

Організатор: Житомирський державний університет імені Івана Франка.