

## ОСОБЛИВОСТІ СТРАХУВАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

### FEATURES OF INSURANCE OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS IN UKRAINE

**Січка І.І.**

кандидат економічних наук,  
доцент кафедри туристичної інфраструктури  
та готельно-ресторанного господарства,  
Ужгородський національний університет

**Sichka Ivan**

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the  
Department of Tourism Infrastructure  
and hotel and restaurant business,  
Uzhhorod National University

*У статті охарактеризовано специфіку страхування готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Встановлено, що готельно-ресторанний бізнес – один із найбільш ризикованих у всьому світі, оскільки передбачає низку складних технологічних процесів зберігання продуктів та приготування страв і насамперед якісного обслуговування клієнтів. Досліджено, що ризики, які впливають на діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу та забезпечуються страховим захистом, поділяють на загальні (вогневі ризики, які в міжнародній класифікації мають назву FLEXA, та технічні ризики) і специфічні (ризик цивільної відповідальності підприємства перед споживачами послуг). У топ-10 страхових компаній у сфері туризму за рейтингом Форіншурера потрапили «PZU Україна», ETC, VUSO, СГ «ТАС», «Укрфінстрах», ARX, «Універсальна», «ІНГО Україна», «УНІКА», «Оранта».*

**Ключові слова:** страхування, страховий ринок, готельно-ресторанний бізнес, туризм, страхова компанія.

*В статті охарактеризована специфіка страхування гостинично-ресторанного бізнесу в Україні. Установлено, що гостинично-ресторанний бізнес – один із самих ризикованих во всем мире, поскольку предусматривает ряд сложных технологических процессов хранения продуктов и приготовления блюд и прежде всего качественного обслуживания клиентов. Доказано, что риски, которые влияют на деятельность предприятий гостиничного бизнеса и обеспечиваются страховой защитой, разделяют на общие (огневые риски, которые в международной классификации называются FLEXA, и технические риски) и специфические (риск гражданской ответственности предприятия перед потребителями услуг). В топ-10 страховых компаний в сфере туризма по рейтингу Фориншурера попали «PZU Украина», ETC, VUSO, СГ «ТАС», «Укрфінстрах», ARX, «Універсальна», «ІНГО Україна», «УНІКА», «Оранта».*

**Ключевые слова:** страхование, страховой рынок, гостинично-ресторанний бизнес, туризм, страховая компания.

*The hotel and restaurant business is undoubtedly one of the most risky in the world. After all, the owner of the hotel and restaurant company is responsible for the storage of products, the shelf life of which is sometimes limited to several hours, and for the safety of chefs in the kitchen, and for the health and property of guests of their institution. Of course, such a business needs reliable insurance protection, and on the eve of opening a hotel and restaurant business it is necessary to insure it from the greatest risks. The main thing is to entrust the protection of your property to a reliable insurance company. Therefore, the study of this topic is quite relevant. According to the National Commission for the State Regulation of Financial Services Markets, the insurance market is the second-largest capitalization among other non-banking financial markets. Gross insurance premiums collected by insurers during this period amounted to UAH 40 562 billion. (16.3% more than last year). It has been researched that the risks that affect the activities of the hotel business enterprises and provide insurance protection are divided into general (fire risks, which in the international classification are called "FLEXA" and technical risks) and specific (risk of civil liability of the enterprise to the consumers of services). PZU Ukraine, ETS, VUSO, TAS SG, Ukrfinstrakh, ARX, Universal, INGO of Ukraine, UNICA, Oranta are among the top 10 insurance companies in the tourism industry according to*

*the rating of Forinschurer. Risk insurance in the hotel business has become more popular with the development of the hotel industry in Ukraine and with the advent of international network operators. So, a prerequisite for signing a franchise agreement is comprehensive risk insurance. In Ukraine, expensive hotels located in large cities and resort areas are mainly insured. The need for insurance of 4-5\* hotels is dictated not only by the investments made in them, but also by the status of the institutions themselves. The popularity of hotel complex liability insurance for visitors for the quality of services provided is increasing, as is property and civil liability insurance as a result of conducting business activities.*

**Key words:** insurance, insurance market, hotel and restaurant business, tourism, insurance company.

**Постановка проблеми** у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Псування майна може не тільки негативно вплинути на фінансове становище юридичної особи, а й значно порушити налагоджену роботу підприємства. Також непередбачені ситуації можуть вплинути на роботу персоналу, призвести до вимушеного скорочення заробітної плати працівників (або затримки виплат заробітної плати), фатального зниження прибутку на підприємстві.

Готельно-ресторанний бізнес, безсумнівно, – один із найбільш ризикованих у всьому світі, адже власник готельно-ресторанного підприємства відповідає і за зберігання продуктів, термін придатності яких часом обмежується кількома годинами, і за безпеку кухарів на кухні, і за здоров'я та майно гостей свого закладу. Безумовно, такий бізнес потребує надійного страхового захисту, і напередодні відкриття готельно-ресторанного підприємства необхідно його застрахувати від найбільших ризиків, оскільки збиток, нанесений невеликому ресторану, може виявитися фатальним, тоді як великий заклад ще може спробувати знайти ресурси для покриття своїх збитків.

Страховання готельно-ресторанного бізнесу – вкрай важлива процедура, здатна захистити юридичну особу від великої кількості втрат. Головне – довірити захист свого майна надійній страховій компанії і вибрати відповідний специфіці ризиків страховий пакет, тому дослідження даної тематики є доволі актуальним.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій**, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор. Дослідженню діяльності страхового ринку приділяють увагу багато вітчизняних учених, серед яких – А.М. Єрмошенко, В.Д. Базилевич, О.Д. Заруба, С.С. Осадець, К.С. Зайченко та ін. [4, с. 271].

Страховання туристичних ризиків висвітлено у праці Л.А. Чвертко та Т.А. Демченко. Авторами охарактеризовано систему послуг щодо забезпечення страхового захисту від ризикових ситуацій під час туристичної подорожі громадян, окреслено проблеми, що виникають при цьому, запропоновано шляхи їх розв'язання [10, с. 67].

Роль страхування у мінімізації впливу загроз на економічну безпеку суб'єктів господарської діяльності досліджували В.Н. Андрієнко та Р.В. Кобко. Авторами запропоновано матрицю «функціональні складники економічної безпеки –

об'єкт загроз – види страхування» з метою стабілізації стану системи економічної безпеки суб'єктів господарської діяльності [1, с. 76].

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми**, котрим присвячується означена стаття. Однак залишається багато невирішених питань стосовно особливостей страхування готельно-ресторанного бізнесу, оскільки даний вид економічної діяльності пов'язаний із багатьма специфічними ризиками.

Формулювання цілей статті (**постановка завдання**). Метою даної роботи є дослідження особливостей страхування готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

**Виклад основного матеріалу дослідження** з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. За даними Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, ринок страхових послуг є другим за рівнем капіталізації серед інших небанківських фінансових ринків [5]. Розглянемо основні показники його діяльності у 2018 р. (табл. 1). Загальна кількість страхових компаній (СК) станом на 31.12.2018 становила 281.

Страховий ринок України в 2019 р. демонструє активну динаміку як кількісних, так і якісних показників. Обсяги валових страхових премій, зібраних страховиками за вказаний період, становили 40 562 млрд грн (на 16,3% більше порівняно з минулим роком) [9]. Загальна кількість страхових компаній в Україні станом на 30 вересня 2019 р. зменшилася на 51 і становила 234, із них СК «життя» – 23.

У топ-10 страхових компаній у сфері туризму за рейтингом Форіншурера потрапили «PZU Україна», ЕТС, VUSO, СГ «ТАС», «Укрфінстрах», АРХ, «Універсальна», «ІНГО Україна», «УНІКА», «Оранта» (табл. 2).

Усю сукупність ризиків, що впливають на діяльність підприємств туристичного бізнесу та забезпечуються страховим захистом, поділяють на загальні та специфічні [11, с. 80–81]. До загальних, на думку дослідників, слід віднести вогневі ризики, які в міжнародній класифікації мають назву FLEXA, та технічні ризики. Найбільш поширеними серед специфічних ризиків є ризик цивільної відповідальності підприємства перед споживачами послуг.

Страховання готельно-ресторанного бізнесу повинно бути комплексним. Під час ведення готельного бізнесу можна зіткнутися зі значною кількістю ризиків, які залишаються неза-

Таблиця 1

**Основні показники страхового ринку [5]**

Показники	Період (показники наростаючим підсумком із початку року)			
	I кв. 2018	II кв. 2018	III кв. 2018	IV кв. 2018
Кількість зареєстрованих страховиків	292	291	285	281
з них: компанії зі страхування життя	32	31	31	30
Кількість укладених договорів страхування (тис шт.)	47 377,4	100 041,8	153 312,5	201 077,5
Активи по балансу, млн грн	54 546,3	57 229,9	59 468,2	63 493,3
Активи, визначені ст. 31 Закону України «Про страхування», млн грн	34 871,4	36 231,2	38 297,4	40 666,5
Обсяг сплачених статутних капіталів, млн грн	12 363,7	12 471,7	12 565,8	12 636,6
Сформовані страхові резерви, млн грн	22 221,7	23 977,00	24 833,2	26 975,6
Валові страхові премії, млн грн, із них:	11 618,5	23 425,3	34 875,3	49 367,5
від страхувальників – фізичних осіб	4 026,8	8 570,2	13 392,0	18 431,0
від перестраховальників	3 678,6	7 155,9	10 063,1	13 588,4
Валові страхові виплати, млн грн, із них:	3 167,1	6 070,2	8 754,8	12 863,4
страхувальникам – фізичним особам	1 530,2	2 989,7	4 344,6	5 913,3
перестраховальникам	70,4	211,0	340,1	433,7
Рівень валових виплат, %	27,3	25,9	25,1	26,1
Чисті страхові премії (валові страхові премії за мінусом частки страхових премій, які сплачуються перестраховикам-резидентам), млн грн	8 119,0	16 746,8	25 388,5	34 424,3
Чисті страхові виплати (валові страхові виплати за мінусом частки страхових виплат, які компенсовані перестраховиками-резидентами), млн грн	3 099,6	5 862,9	8 467,0	12 432,6
Рівень чистих виплат, %	38,2	35,0	33,3	36,1
Обсяг страхових платежів, сплачених перестраховикам, млн грн	4 349,0	8 356,9	11 718,5	17 940,7
із них: перестраховикам-нерезидентам, млн грн	849,5	1 678,4	2 231,7	2 997,5

хищеними навіть за використання традиційного майнового страхування, і тільки використання комплексного страхування відповідальності дає змогу ефективно протистояти збиткам, які можуть виникнути в діяльності бізнесу [2, с. 75].

Таблиця 2  
**Топ-10 страхових компаній у сфері туризму [9]**

Рейтинг	Назва	Премії
1	«PZU Україна»	218 682
2	ETC	161 491
3	VUSO	111 884
4	СГ «ТАС»	64 843
5	«Укрфінстрах»	45 550
6	ARX	38 689
7	«Універсальна»	36 192
8	«ІНГО Україна»	26 438
9	«УНІКА»	20 935
10	«Оранта»	17 668

Сучасний страховий захист може передбачати не тільки стандартний набір «ресторанних» ризиків (пожежа, витік, вибух газу, розможування холодильного обладнання та інші

специфічні ризики), а й страхування гостей ресторану від отруєння несвіжими або недоброякісними продуктами, від падіння з таці офіціанта тарілки гарячого супу на коліна відвідувача, від псування майна гостей у гардеробі, від падіння бурульок на автомобілі, припарковані на стоянці ресторану, і навіть від падіння самих гостей на слизькій підлозі закладу.

Оптимально, якщо страхова компанія має можливість запропонувати кожному власнику готельно-ресторанного закладу індивідуальну програму страхового обслуговування виходячи з виняткових потреб кожного конкретного підприємства. На основі аналізу виробничого процесу ресторану, кафе, особливостей займаного приміщення, охоронної і протипожежної безпеки, умов зберігання продуктів доцільно вибрати «страховий пакет ризиків».

Сьогодні на ринку страхових послуг представлена велика кількість компаній, що залучають потенційних клієнтів привабливими пропозиціями. На жаль, іноді ці привабливі пропозиції таять приховані і вельми невігідні умови страхування.

Страхування ризиків у готельному бізнесі стало більш затребуваним унаслідок розвитку в Україні готельного господарства і появи міжнародних готельних мереж. Так, обов'язковою

Таблиця 3

**Перелік страхових випадків для готельно-ресторанного бізнесу [6, с. 14]**

<b>Для готельного бізнесу страховики пропонують:</b>	<b>Для ресторанного бізнесу страховики пропонують:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– страхування майна;</li> <li>– страхування готельного бізнесу;</li> <li>– страхування транспортних засобів (КАСКО);</li> <li>– страхування електронного обладнання;</li> <li>– страхування збитків від перерви в комерційній діяльності;</li> <li>– добровільне медичне страхування персоналу підприємств і організацій;</li> <li>– страхування професійної відповідальності власника готельного бізнесу перед персоналом, робітниками, службовцями</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– страхування майна;</li> <li>– страхування товарних запасів;</li> <li>– страхування електронного обладнання;</li> <li>– страхування збитків від перерви в комерційній діяльності;</li> <li>– добровільне медичне страхування персоналу підприємств і організацій;</li> <li>– страхування контейнерів</li> </ul>

умовою під час підписання договірної франшизи є комплексне страхування ризиків [3, с. 42].

В Україні переважно страхуються дорогі готелі, розташовані у великих містах і курортних зонах. Необхідність страхування готелів категорії 4–5 зірок продиктована не тільки вкладеними в них інвестиціями, а й статусністю самих закладів (табл. 3).

Підприємницька діяльність у сфері ресторанного і готельного бізнесу супроводжується значною кількістю ризиків, які є об'єктом комерційного страхування. Так, АСК «ІНГО Україна» має досвід страхування 3–5-зіркових готелів у Києві, Одесі та Харкові, причому не тільки майнового страхування, а й ексклюзивного, наприклад картинної галереї 5-зіркового готелю у м. Києві [6, с. 15].

АСК «ІНГО Україна» розробила й упровадила комплексну програму страхування готельного бізнесу. Програма містить у собі страхове покриття одразу за декількома видами страхування, а саме [7]:

- страхування цивільної відповідальності перед третіми особами (обов'язковий вид страхування);
- страхування цивільної відповідальності орендарів готельного комплексу;
- страхування майна готельного комплексу (у тому числі майна, що належить до комплексу: ресторанів, салонів краси, стоянок паркування та ін.);
- 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 умови 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 (конференцій, концертів, презентацій).

В АСК «ІНГО Україна» механізм виплати чітко сформований і регламентується договором страхування. У спрощеному та загальному

вигляді виплата страхового відшкодування здійснюється так:

- надання заяви про настання страхового випадку протягом двох днів;
- надання усієї необхідної інформації про настання страхового випадку;
- прийняття рішення щодо виплати страхового відшкодування [7].

Виплата страхового відшкодування здійснюється залежно від суми виплати. Максимальна кількість днів на виплату страхового відшкодування – 60 днів із моменту отримання страховою компанією страхового акту.

Власники готелів досить часто стикаються з ризиками фінансових утрат, 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. У разі настання непередбаченої ситуації крім власних збитків готель повинен компенсувати шкоду, заподіяну орендарям, гостям або відвідувачам. Страхування відповідальності власників ресторанів і готелів є найефективнішим інструментом управління подібними ризиками. На страхуванні відповідальності спеціалізується СК «ЕКСПО СТРАХУВАННЯ», яка візьме на себе компенсацію шкоди, заподіяної 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 чинники (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 [8].

**Висновки** з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Досліджено, що страхування готельно-ресторанного бізнесу – вкрай важлива процедура, здатна захистити юридичну особу від великої кількості втрат. Головне – довірити захист свого майна надійній страховій компанії і вибрати відповідний специ-



фіці ризиків страховий пакет. Страхування ризиків у готельному бізнесі стало більш затребуваним унаслідок розвитку в Україні готельного господарства і появи міжнародних готельних мереж. Так, обов'язковою умовою під час підписання договірної франшизи є комплексне страхування ризиків. В Україні переважно страхуються дорогі готелі, розташовані у великих містах і курортних зонах. Необхідність страхування готелів категорії 4–5 зірок продиктована не тільки вкладеними в них інвестиціями, а й статусністю самих закла-

дів. Установлено, що зростає популярність страхування відповідальності готельного комплексу перед відвідувачами за якість послуг, що надаються, а також страхування майна та цивільної відповідальності в результаті ведення господарської діяльності. У сфері майнового страхування досить часто страхується перерва в комерційної діяльності внаслідок настання страхових подій, передбачених договором страхування. При цьому відшкодуванню підлягають як прямі витрати страховальника, так і недоотриманий прибуток.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Андрієнко В.Н., Кобко Р.В. Роль страхування у мінімізації впливу загроз на економічну безпеку суб'єктів господарської діяльності. *Інтелект XXI*. 2016. № 1. С. 76–82.
2. Бачо Р.Й., Пойда-Носик Н.Н., Січка І.І. Інвестиції в туристично-рекреаційну галузь України: теорія та практика регулювання : монографія. Ужгород : ФОР БРЕЗА А.Е., 2014. 208 с.
3. Грабар М.В. Категоризація готелів в Україні: регіональний аспект. *Економіка. Фінанси. Право*. 2018. № 4. С. 40–44.
4. Зайченко К.С., Дзюбенко В.М. Страхувальний ринок України: сучасний стан та перспективи розвитку. *Прийзовський економічний вісник*. 2019. Вип. 5(16). С. 270–275.
5. Інформація про стан і розвиток страхового ринку України за 2018 рік. URL: <https://www.nfp.gov.ua/> (дата звернення: 02.12.2019).
6. Ніколаєнко С.М. Страхування в готельно-ресторанному бізнесі. *Збірник тез доповідей I Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції «Стратегічні перспективи готельно-ресторанного бізнесу в Україні: досвід, проблеми та інновації»*, 14–15 лютого 2019 р. Житомир, 2019. С. 13–16.
7. Офіційний сайт СК «ІНГО Україна». URL: <http://www.ingo.ua/ua/topic/strahuvannya-goteliv> (дата звернення: 02.12.2019).
8. Офіційний сайт СК «ЕКСПО СТРАХУВАННЯ». URL: <https://exposk.com.ua/corporative-clients/strakhuvannya-vidpovidalnosti.html> (дата звернення: 02.12. 2019).
9. Рейтинг страхових компаній України. URL: <https://forinsurer.com/stat> (дата звернення: 03.01.2020).
10. Чвертко Л.А., Демченко Т.А. Страхування туристичних ризиків: проблеми теорії та практики. *Економічні горизонти*. 2018. № 1(4). С. 67–75.

#### REFERENCES:

1. Andrienko V., Kobko R. (2016) Rolj strakhuvannja u minimizaciji vplyvu zagroz na ekonomichnu bezpeku subjektiv ghospodarskoji dijajlnosti [The role of insurance in minimize the impact of threats on the economic security of business entity]. *Intelekt XXI*, no. 1, pp. 76–82.
2. Bacho R.Y., Poida-Nosyk N.N., Sichka I.I. (2014) Investytsii v turystychno-rekreatsiinu haluz Ukrainy: teoriia ta praktyka rehuliuвання [Investments in the tourism and recreational industry of Ukraine: theory and practice of regulation]. Uzhhorod: Vydavnytstvo FOP Breza A.E. (in Ukrainian)
3. Hrabar M.V. (2018) Katehoryzatsiia hoteliv v Ukraini: rehionalnyi aspekt [Categorization of hotels in Ukraine: regional aspects]. *Ekonomika. Finansy. Pravo. Shhomisjachnyj informacijno-analitychnyj zhurnal*, no. 4, pp. 40–44.
4. Zajchenko K.S., Dzjubenko V.M. (2019) Strakhovyj rynek Ukrajinu: suchasnyj stan ta perspektyvy rozvytku. [Insurance market of Ukraine: the current state and prospects of development]. *Pryazovskij ekonomichnyj visnyk*. Vypusk 5(16), pp. 270–275.
5. Informatsiya pro stan i rozvytok strakhovoho rynku Ukrayiny za 2018 rik [Information on the status and development of the Ukrainian insurance market for 2018]. Available at: <https://www.nfp.gov.ua/ua/Informatsiia-pro-stan-i-rozvytok-strakhovoho-rynku-Ukrainy> (accessed 02 december 2019).
6. Nikolajenko S. M. (2019) Strakhuvannja v ghoteljno-restorannomu biznesi. Zbirnyk tez dopovidej I Vseukrajinskoji naukoivo-praktychnoji Internet-konferenciji «Strategichni perspektyvy ghoteljno-restorannogho biznesu v Ukrajinu: dosvid, problemy ta innovacii» / Ministerstvo osvity i nauky Ukrajinu; Zhytomyrskij derzhavnyj universytet imeni Ivana Franka. Zhytomyr, pp. 13–16. (in Ukrainian)
7. Oficijnyj sajt SK «INGHO Ukrajinu». Available at: <http://www.ingo.ua/ua/topic/strahuvannya-goteliv> (accessed 02 december 2019).
8. Oficijnyj sajt SK "EKSPH STRAKHUVANNJA". Available at: <https://exposk.com.ua/corporative-clients/strakhuvannya-vidpovidalnosti.html> (accessed 02 december 2019).
9. Rejtyng strakhovykh kompanij Ukrajinu. Available at: <https://forinsurer.com/stat> (accessed 03 January 2020).
10. Chvertko L. A., Demchenko T. A. (2018) Strakhuvannja turystychnykh ryzykiv: problemy teoriji ta praktyky [Travel risks insurance: problems of theory and practice]. *Ekonomichni ghoryzonty*, no. 1(4), pp. 67–75.