

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ ТА МІЖНАРОДНИХ КОМУНІКАЦІЙ
Кафедра туристичної інфраструктури
та готельно-ресторанного господарства**

Іван СІЧКА

**СТРАХУВАННЯ У СФЕРІ ТУРИЗМУ
ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ**

Електронний навчальний посібник

Ужгород
2025

УДК 368:338.48:338.488.2:640.4:640.43(075.8)

C83

Страховання в сфері туризму та готельно-ресторанній справі:
електронний навчальний посібник для здобувачів вищої освіти галузі знань
J Транспорт та послуги спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та
кейтеринг освітньої програми Готельно-ресторанна справа / Укладач І.І. Січка.
Ужгород: ДВНЗ «УжНУ», 2025. 423 с. ISBN 978-617-8576-03-5

Навчальний посібник «Страховання в сфері туризму та готельно-ресторанній справі» орієнтований на здобувачів вищої освіти галузі знань J Транспорт та послуги спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг освітньої програми Готельно-ресторанна справа.

У виданні розкрито основні поняття страхування, його роль і значення в туристичній та готельно-ресторанній галузі, а також особливості функціонування страхового ринку в контексті надання туристичних послуг. Розглянуто види страхування, що застосовуються в туризмі та готельно-ресторанній справі, механізми управління ризиками, нормативно-правову базу, а також методики оцінки страхових випадків і використання страхових інструментів у плануванні та забезпеченні безпеки підприємницької діяльності.

Рецензенти:

Тетяна ГУШТАН, доктор економічних наук, професор кафедри менеджменту, підприємництва та торгівлі, Ужгородський торговельно-економічний інститут ДТЕУ;

Марина ГРАБАР, кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму факультету туризму та міжнародних комунікацій ДВНЗ «Ужгородський національний університет».

*Рекомендовано до друку та опублікування:
Вченою радою ДВНЗ «УжНУ»
(протокол № 13 від 28 жовтня 2025 р.);
Редакційно-видавничою радою ДВНЗ «УжНУ»
(протокол № 8 від 23 жовтня 2025 р.).*

ISBN 978-617-8576-03-5

© ДВНЗ «УжНУ», 2025

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
ТЕМА 1. ЕКОНОМІЧНИЙ ЗМІСТ СТРАХУВАННЯ	5
ТЕМА 2. ОРГАНІЗАЦІЯ СТРАХОВОЇ СПРАВИ	47
ТЕМА 3. СТРАХУВАННЯ ЯК ЕЛЕМЕНТУ ПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ В ТУРИСТИЧНІЙ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ	85
ТЕМА 4. ОСОБИСТЕ СТРАХУВАННЯ В ТУРИСТИЧНІЙ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ	180
ТЕМА 5. СТРАХУВАННЯ МАЙНА В СФЕРІ ТУРИЗМУ ТА ГРС	247
ТЕМА 6. СТРАХУВАННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІВ ТУРИСТИЧНІЙ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ	306
ТЕМА 7. СТРАХУВАННЯ В СИСТЕМІ «АСИСТАНС»	335
ТЕМА 8. СТРАХУВАННЯ ТРАНСПОРТНИХ РИЗИКІВ	354
ТЕМА 9. ЗАХИСТ ВІД РИЗИКІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНИХ КОНТРАКТІВ.....	373
ТЕМА 10. ПРОБЛЕМИ, НЕДОЛІКИ ТА ПЕРЕВАГИ СТРАХУВАННЯ	401
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	422

ПЕРЕДМОВА

Навчальний посібник «Страховання в сфері туризму та готельно-ресторанній справі» відображає особливості функціонування підприємств туристичної індустрії та готельно-ресторанного бізнесу в умовах зростаючих ризиків і невизначеності сучасного господарського середовища. Туристичний і готельно-ресторанний ринок характеризується високою динамікою, сезонністю, залежністю від зовнішніх чинників, що зумовлює потребу ефективних механізмів страхового захисту.

У сфері туризму та в готельно-ресторанному бізнесі постійно виникають нові ризики, змінюються умови обслуговування, з'являються нові форми страхових продуктів і договорів. Виникає потреба у фахівцях, які володіють теоретичними знаннями щодо закономірностей розвитку страхового ринку, особливостей страховання туристичних послуг, готельних і ресторанних підприємств, а також здатні розробляти стратегії управління ризиками з урахуванням чинного законодавства та міжнародних стандартів. Важливе місце у підготовці таких фахівців посідає освітній компонент «Страховання в сфері туризму та ГРС» для здобувачів вищої освіти галузі знань 7 Транспорт та послуги спеціальності 72 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг освітньої програми Готельно-ресторанна справа.

Актуальність вивчення освітнього компонента обумовлена необхідністю формування у здобувачів здатності до аналізу страхових ризиків, вибору оптимальних страхових продуктів, оцінки страхових випадків та використання страхових інструментів у плануванні діяльності підприємств туристичної та готельно-ресторанної галузі. Видання спрямовано на формування теоретичних знань і практичних навичок з організації страхового захисту, аналізу страхових договорів, оцінки страхових ризиків, а також застосування сучасних методик страховання для забезпечення стабільності та конкурентоспроможності підприємств у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу.

ТЕМА 1. ЕКОНОМІЧНИЙ ЗМІСТ СТРАХУВАННЯ

1. Поняття страхування
2. Основні поняття в страхуванні
3. Страховий ризик
4. Класифікація в страхуванні
5. Договірні відносини в страхуванні

1. Поняття страхування

Якщо поставити запитання, що загального в туризмі і страхуванні, то, напевно, правомірно буде відповісти: ці два види діяльності і взаємин людей старі, як світ. Так само як життя людей завжди супроводжувала непереможна тяга до подорожей, так і цю та всі інші сфери діяльності супроводжувало прагнення захистити себе і оточуючих у несприятливих ситуаціях. Як давні, так і сучасні люди не знайшли нічого дієвішого, ніж солідарний розподіл збитків за принципом: від усіх потроху, щоб допомогти тому, хто потрапив у біду.

Спочатку страхування існувало переважно в натуральному вигляді як організація громадських фондів, наприклад, складів або комор, запаси яких були призначені для допомоги людям, які зазнали збитків. Але вже в законах царя Хаммурапі, що стосуються торгових караванів, прослідковується врегулювання взаємовідносин серед учасників торгових перевезень, що дивно нагадує сучасне страхування.

Страхові відносини існували серед рабів Давнього Єгипту, римських легіонерів, піратів, жебраків і злодіїв Лондона. Були вони й серед українських чумаків, які, вирушаючи в далеку дорогу, організовували спільний фонд (сучасною мовою - «страховий»), який призначався для допомоги тому, з ким стався особливо несприятливий у їхньому середовищі випадок - загибель вола.

Характерною рисою страхування є те, що воно спрямоване в основному на людей, життя яких супроводжує значний ризик. Сьогодні страхові відносини, на відміну від давніх, стосуються не найбільш знедолених, а навпаки, тих, чия

діяльність пов'язана з успіхом, якого можна досягнути тільки в умовах підвищеного ризику.

А скрізь, де існує ризик, необхідне страхування. Особливо в ринковій економіці: за рахунок страхування підприємець отримує можливість зосередити свою увагу на проблемах ринку і конкурентах, будучи впевненим, що засоби виробництва і знаряддя праці матеріально захищені від будь-яких випадковостей.

З економічної точки зору **страхування** - це сукупність особливих обмежених перерозподільних відносин між його учасниками з приводу формування цільових страхових фондів, призначених для відшкодування можливого збитку, нанесеного суб'єктам господарювання, або вирівнювання втрат у сімейних доходах у зв'язку з наслідками страхових випадків.

Зміст страхування полягає в передачі ризиків від їх носія - організації або фізичної особи - страховій компанії. Страхування не створює нову вартість. Воно займається тільки розподілом збитку (втрати) одного учасника страхування між усіма іншими.

Господарський кодекс України

Страхування — це діяльність спеціально уповноважених державних організацій та суб'єктів господарювання (страховиків), пов'язана з наданням страхових послуг юридичним особам або громадянам (страхувальникам) щодо захисту їх майнових інтересів у разі настання визначених законом чи договором страхування подій (страхових випадків), за рахунок грошових фондів, які

		<p>формуються шляхом сплати страхувальниками страхових платежів.</p>
	<p>Закон України "Про страхування"</p>	<p>Страхування - це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів фізичних та юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством, за рахунок грошових фондів, що формуються шляхом сплати фізичними та юридичними особами страхових платежів (страхових внесків, страхових премій) та доходів від розміщення коштів цих фондів.</p>
	<p>Фінансовий словник</p>	<p>Страхування - система заходів щодо утворення страхових (грошових) фондів, призначених для повного або часткового відшкодування втрат суб'єктам господарювання від непередбачених обставин (стихійних лих, аварій, нещасних випадків, невиконання зобов'язань контрагентами, що збанкрутували і т. ін.) та надання допомоги громадянам (чи їх сім'ям) у разі настання страхових випадків-досягнення певного віку, втрати працездатності, смерті тощо</p>

1.		<p>Страховання - це економічні відносини, в яких беруть участь, як мінімум, дві сторони, два суб'єкта відносин: страхова організація, яка є страховиком, і страхувальник - юридична особа або дієздатний громадянин, який уклав зі страховиком договір страхування або є страхувальником відповідно до законодавства України.</p>	
2.	Говорушко Т. А.	<p>Страховання - це економічні відносини, що виникають між страховиком і страхувальником з приводу передачі міри матеріальної відповідальності за наслідки випадкових подій від страхувальника до страховика за певну плату.</p>	
3.	Гаманкова О.О.	<p>Страховання - це економічна категорія, яка виражає відносини розподілу та обміну, що виникають між учасниками формування, розподілу та використання цільових грошових фондів, призначених для забезпечення страхового захисту.</p>	

4.	Ротова Т. А.	<p>Страховання - це система економічних відносин, які виникають між двома сторонами (страховиком і страхувальником) щодо забезпечення захисту майнових інтересів останнього за <i>рахунок</i> сплати ним страхових платежів до спеціально створених для цього цільових фондів, звідки здійснюється відшкодування збитків.</p>	
5.	Осадець С. С.	<p>Страховання - це двосторонні економічні відносини, які полягають у тому, що страхувальник сплачуючи грошовий внесок, забезпечує собі (чи третій особі) у разі настання страхової події, обумовленої договором або законом, суму виплати з боку страховика, який утримує певний обсяг відповідальності, і для її забезпечення поповнює та ефективно розміщує резерви, вживає превентивні</p>	

		заходи, спрямовані на зменшення ризику, а при потребі перестраховує частину своєї відповідальності.	
6.	Толстенко О. Ю.	Страхування - це система складних економічних і цивільно-правових відносин, пов'язаних з формуванням резервних грошових коштів для забезпечення страховиком виплат страхового відшкодування та отримання <i>прибутку</i> на базі актуарно розрахункових тарифних ставок для різних об'єктів страхування і страхових ризиків.	
7.	Козьменко О. В.	Страхування - це один з інструментів забезпечення переходу людства до концепції сталого розвитку на основі створення системи інтеграції економіки з навколишнім природним середовищем, дія якого реалізується шляхом	

		<p>проведення відповідної державної екологострахової політики та перетворення екологічних нормативів на ринкові можливості страховиків і страхувальників.</p>	
8.	Базилевич В. Д.	<p>Економічний зміст страхування полягає в тому, що цей різновид людської діяльності спрямований на захист майнових інтересів юридичних та фізичних осіб, що потерпіли у зв'язку з настанням страхових випадків, визначених договором чи страховим законодавством, за рахунок страхових фондів, які формуються учасниками страхування</p>	

Специфічність страхування як економічної категорії підтверджується його особливостями.

По-перше, перерозподіл засобів страхових фондів відбувається тільки за певних умов, а саме **настання страхового випадку**, що характеризується

імовірністю виникнення. Отже, перерозподіл засобів також відбувається з певною імовірністю.

По-друге, перерозподіл засобів має обмежений характер, оскільки відбувається тільки всередині групи людей, які створюють страховий фонд.

По-третє, страховий фонд має ознаку зворотності, тому що призначений для повернення учасникам страхування (за винятком адміністративних та інших витрат страхових компаній).

Страхові фонди в практиці страхування називаються страховими резервами. Основна вимога до страхових резервів: вони повинні бути такими, щоб їх вистачило на всі передбачені умовами страхування виплати по укладених договорах страхування.

Акумуляовані в страхових фондах страхові внески відчужені від тих, хто їх формує, у зв'язку з чим виникає потреба в професійному керуванні цими фондами. Їого здійснюють страхові компанії. Отже, страхову компанію можна розглядати як засіб функціонування страхового фонду. З розвитком страхового ринку тимчасово вільні засоби страхових фондів використовуються як інвестиційний капітал, що сприяє підвищенню суспільної значимості страхування. Економічне значення інвестиційної діяльності страхових компаній обумовлене значними обсягами їхніх інвестиційних ресурсів. Досвід західних країн свідчить про провідну роль страхових компаній в інвестиційних процесах розвинутих держав. У таких країнах, як Великобританія, Швейцарія, Люксембург, які мають розвинутий фондовий ринок і міжнародний фінансовий авторитет, інвестиції страховиків досягли або навіть перевищили річний обсяг ВВП.

Для суспільства в цілому страхування вкрай необхідне, оскільки випадання будь-якої одиниці економічних відносин може призвести до непередбачених наслідків. Якщо ж через різні несприятливі чи катастрофічні ситуації зникає відразу декілька, економічні відносини зазнають значних труднощів і навіть краху.

Основна мета страхування, з погляду розвитку суспільства, - забезпечення безперервності суспільного відтворення шляхом надання його учасникам матеріальної можливості справитися з наслідками несприятливих випадків.

(Суспільне відтворення - це процес суспільного виробництва, який взято не як окремих одноразовий акт, а як постійно повторюваний процес. Це суспільне виробництво, що перебуває в постійному процесі свого відновлення. Суспільне виробництво — сукупна організована діяльність людей із перетворення речовин і сил природи з метою створення матеріальних і нематеріальних благ, необхідних для їх існування та розвитку.)

Вважають, що як економічна категорія страхування є частиною категорії фінансів. Різниця між ними в тому, що фінанси пов'язані з розподілом і перерозподілом коштів, а страхування - тільки з їх перерозподілом.

Страхування - не єдиний засіб створення страхових фондів. Існують : централізований і децентралізований.

При *централізованому* способі із сукупного національного багатства і національного доходу країни виділяється спеціальний фонд для покриття витрат у надзвичайних ситуаціях. Таким же способом формується державний бюджет, валютні резерви і золотий запас держави.

Централізовані фонди створюються в державному масштабі як у грошовому, так і натуральному вигляді. У натуральному вигляді створюються продовольчі запаси, резерви палива, насіннєвий фонд і т.ін. У грошовому вигляді централізований фонд формується у складі бюджету на випадок надзвичайних обставин. Діяльність міністерства з надзвичайних ситуацій і подібних структур, що фінансуються державою, можна розглядати як засіб функціонування такого фонду.

Перевагою надзвичайних фондів є їх обсяг, що дозволяє надавати дієву допомогу при здійсненні ризиків державного масштабу. Недоліком є недостатня оперативна можливість скористатися ними з організаційних причин.

Децентралізовані фонди, або фонди самострахування, формуються власне підприємствами, установами і особисто громадянами для покриття можливих непередбачених витрат. **Особисті нагромадження громадян - це їхні страхові фонди.** Фонди самострахування також можуть формуватися в натуральній чи грошовій формах. Основною перевагою фондів самострахування є можливість негайного їх використання, недоліком - обмежені обсяги, що не дозволяють, як правило, покривати великі ризики.

Розрізняють функції.

- **Ризикова** функція. У її рамках здійснюється перерозподіл засобів страхового фонду при настанні страхових випадків, тобто в результаті втілення ризику. Це **головна функція страхування**, оскільки страховий ризик, як імовірність збитку, безпосередньо пов'язаний з основним призначенням страхування - відшкодуванням матеріального збитку потерпілим.

- **Попереджувальна** (превентивна) функція. Призначення її полягає у фінансуванні за рахунок засобів страхового фонду заходів щодо скорочення страхового ризику, тобто **зменшення імовірності страхового випадку** і можливої величини збитку.

- **Накопичувальна** (ощадна) функція. Вона полягає в нагромадженні (заощадженні) коштів населення у зв'язку і укладанням договорів страхування по ризику дожиття до певного віку чи закінчення терміну страхування. Нагромадження зумовлене потребою в страховому захисті досягнутого сімейного достатку. У цьому випадку функції страхової компанії й ощадного банку збігаються. Однак роль страхової компанії має більш дієвий результат, оскільки відшкодування засобів відбувається залежно від певних обставин у житті людини і має яскраво виражений характер допомоги в скрутних ситуаціях.

- **Інвестиційна функція** передбачає розміщення тимчасово вільних коштів страховика у різні активи. Специфіка договору страхування визначається особливістю перерозподілу коштів методом страхування та дає можливість страховику тимчасово, протягом дії договору, користуватися та розпоряджатися

акумульованими у страхових резервах коштами страхувальників. При цьому забезпечуються умови для інвестування цих коштів в економіку у вигляді прямих інвестицій, через фондовий ринок, або за допомогою фінансових посередників з метою отримання прибутку.

- **Контрольна** функція. Вона пов'язана з контролем за цільовим формуванням і використанням страхового фонду.

2. Основні поняття в страхуванні

Страхування - специфічний вид бізнесу, тому в страховій діяльності сформувалася особлива система понять, що відбиває відносини між учасниками страхування і їхньої поведінки на ринку страхових послуг.

Учасники страхування називаються **страховиками і страхувальниками**.

- **Страховик** - це фізична чи юридична особа, яка здійснює страхування. Можна сказати, що це особа, яка бере на себе ризик. За Законом України «Про страхування», діяльність приватних страховиків не передбачена. Тому в Україні страховиками можуть бути тільки страхові компанії.

- **Страхувальник** - це фізична чи юридична особа, яка укладає зі страховиком договір по одному з видів страхування. Можна сказати, що **це особа, яка передає свій ризик страховику**. Угода між страховиком і страхувальником засвідчується **договором страхування**. Документ, який підтверджує факт укладання договору страхування і містить основні його положення, називається **полісом**. По деяких видах страхування (особливо особистого) поліс заміняє або ототожнюється з договором страхування.

У полісах, особливо особистого страхування, крім страховика і страхувальника, можуть вказуватися ще дві особи: застрахований і вигодонабувач.

- **Застрахований** - особа, на користь якої страхувальник уклав договір страхування. Якщо тільки на себе, то страхувальник і застрахований виступають в одній особі.

- **Вигодонабувач** (бенефіціарій) - особа, призначена для одержання страхової суми у разі смерті застрахованого.

Страховий ринок - це сукупність відносин з приводу пропозиції і продажу страхових послуг. Суб'єктами страхового ринку є страховики і страхувальники. Страхові ринки класифікують на підставі різних ознак:

- за територіальною ознакою (ринок областей України, регіонів);
- за професійною ознакою страхувальників (ринки страхових послуг серед людей окремих професій: лікарів, автолюбителів, туристів, пенсіонерів);
- за ознакою потреби в страховій послугі (наприклад, ринок майнового страхування, ринок пенсійного страхування і т.д.).

- **Страховий інтерес**- ступінь зацікавленості страхувальника в страхуванні. Інтерес страховика - це його відповідальність, обумовлена в умовах страхування.

- **Об'єкт страхування**- це предмет у широкому розумінні, на який спрямоване страхування. За законодавством України - **майно, відповідальність, життя і здоров'я**. Законодавства інших країн можуть передбачати іншу класифікацію об'єктів страхування.

- **Страхова подія**- подія, на випадок якої здійснюється страхування. Іншими словами - це потенційно можливе нанесення збитку страхувальнику в результаті обумовлених причин: нещасного випадку, хвороби, пожежі, стихійного лиха, втрати роботи ...

- **Страховий випадок**- страхова подія, яка фактично настала.

- **Страхова сума** (ліміт відповідальності страховика) – визначена договором страхування або встановлена законом грошова сума, виходячи з якої встановлюються розміри страхового внеску і страхової виплати. У **рамках цієї суми страховик несе відповідальність за страховими випадками**

Страхова сума визначається виходячи із кваліфікованої оцінки вартості об'єкта страхування, яка називається **страховою вартістю**. Процедура встановлення страхової вартості враховує особливості страхування та

імовірність настання страхових випадків. Як правило, вона не більша за ринкову ціну об'єкта. **Страхова сума не може перевищувати вартість об'єкта, встановлену з метою страхування.**

Страхова сума призначається у відповідності зі **страховою оцінкою**. Страхова оцінка буває кількох видів. Застосовують страхову оцінку за:

- дійсною вартістю;
 - заявленою вартістю;
 - ринковою вартістю.
- *Дійсна вартість* - це вартість об'єкта страхування, підтверджена документами. Наприклад, балансова вартість майна підприємства.
 - *Заявлена вартість* - це вартість, заявлена страхувальником, з якою згідний страховик.
 - *Ринкова вартість* - це вартість об'єкта страхування, що склалася на даний момент на ринку подібних об'єктів.

Сукупність умов з відшкодування збитків у результаті настання страхових випадків називається **страховим покриттям**.

Страхова премія(страховий внесок, страховий платіж, ціна страхування) - це плата за страхування. Страхова премія - найбільш загальне поняття. Страховий внесок частіше застосовується в страхуванні життя.

Страхові внески бувають одноразові, послідовні (щомісячні, щоквартальні), розстрочені, можуть вноситися готівкою і за безготівковим розрахунком.

У майновому страхуванні плата за страхування часто обчислюється на підставі системи коефіцієнтів, що називаються **страховими тарифами**. Страхові тарифи звичайно встановлюються у відсотках від страхової суми. У такому випадку плата за страхування розраховується як добуток страхової суми на страховий тариф.

Збиток (школа, втрата, витрата) - це вартість втраченого чи зіпсованого майна в результаті страхового випадку.

Страхове відшкодування - це грошова сума, яку виплачує страховик страхувальнику при настанні страхового випадку відповідно до умов договору страхування (звичайно майнового страхування). В основу розрахунку страхового відшкодування закладене поняття збитку, занесеного страхувальником.

У випадку особистого страхування замість поняття страхового відшкодування використовується поняття **страхового забезпечення**, оскільки шкода, нанесена життю і здоров'ю людини, не піддаються обрахуванню.

Фактично здійснене страхове відшкодування називається **виплатою**.

Системи страхування

Оскільки страхове відшкодування лежить в основі страхування і заради його можливого одержання укладають договори страхування, засоби виплати страхового відшкодування називаються **системами** страхування або **видами страхової відповідальності**. Системи страхування визначають ступінь відшкодування збитку.

Системи страхування:

1. Система дійсної вартості. Величина страхового відшкодування дорівнює фактичній вартості майна на день укладання договору.

Система дійсної вартості у страхуванні означає, що компенсація за пошкоджене або втрачене майно визначається на основі його реальної ринкової вартості на момент укладання договору, а не за ціною придбання чи заміни.

Приклад у готельно-ресторанному бізнесі (український контекст):

Готель укладає договір страхування на меблі та обладнання номерного фонду — ліжка, шафи, телевізори, кондиціонери тощо.

- На момент укладання договору, телевізор у номері має ринкову вартість 6 000 грн, хоча був придбаний 3 роки тому за 12 000 грн.
- Через пожежу телевізор знищується.

- Страхова компанія виплачує 6 000 грн, тобто фактичну вартість на день укладання договору, а не суму, необхідну для купівлі нового телевізора.

Особливості застосування:

- Актуально для готелів, ресторанів, апарт-готелів, які мають значну кількість амортизованого майна.

- Перевага: нижча страхова премія.

- Недолік: у разі втрати майна компенсації може не вистачити для повної заміни.

2. Система першого ризику. Величина страхового відшкодування дорівнює повній вартості збитку на момент його виникнення, але в межах страхової суми.

Приклад: Бутик-готель

Унаслідок короткого замикання виникла пожежа в технічному приміщенні готелю. Було пошкоджено електрощитову, меблі в холі та систему відеоспостереження.

Готель заздалегідь уклав договір страхування за принципом першого ризику. Це означає, що страхова компанія компенсує збитки до встановленого ліміту, незалежно від загальної вартості майна.

Фінансові параметри:

- Загальна вартість майна готелю — 5 000 000 грн
- Ліміт страхового покриття за системою першого ризику — 500 000 грн
- Оцінка фактичних збитків після пожежі — 420 000 грн
- Компенсація, яку виплатила страхова компанія — 420 000 грн
- Власні витрати готелю — 0 грн

У класичному страхуванні компенсація часто залежить від співвідношення застрахованої суми до реальної вартості майна. У системі першого ризику страхова компанія виплачує повну суму збитків, якщо вони не перевищують встановлений ліміт. Це дозволяє підприємству економити на страхових внесках, не страхуючи все майно, але мати захист на випадок середніх або локальних інцидентів.

Переваги для готельно-ресторанного бізнесу:

- Менші страхові внески
- Швидке отримання компенсації
- Гнучкість у виборі ліміту
- Підходить для малого та середнього бізнесу

3. Система пропорційної відповідальності. Величина страхового відшкодування дорівнює частині збитку, яку складає страхова сума від оцінки вартості об'єкта з метою страхування. Страхове відшкодування розраховується за формулою:

$$\text{Страхове відшкодування} = \frac{\text{Страхова сума} \cdot \text{Збиток}}{\text{Оцінка об'єкта з метою страхування}}$$

Система пропорційної відповідальності переходить у систему першого ризику у разі страхування на повну вартість, тобто якщо страхова оцінка і страхова сума рівні.

Приклад виплати страхового відшкодування за пропорційною відповідальністю:

Страхова оцінка	Страхова сума	Збиток	Виплата
20 000	10 000	4 000	2 000
30 000	30 000	30 000	30 000

Ситуація: Ресторан

Подія: Унаслідок буревію пошкоджено літню терасу ресторану — зруйновано меблі, частину навісу та освітлення.

Умови страхування:

Ресторан застрахував майно на частину його реальної вартості, тобто не повністю. Це означає, що при настанні страхового випадку компенсація буде пропорційною до застрахованої суми.

- Реальна вартість майна: 1 000 000 грн
- Страхова сума за договором: 600 000 грн
- Фактична сума збитку: 300 000 грн

Розрахунок страхового відшкодування:

Згідно з формулою пропорційної відповідальності:

Відшкодування = (Страхова сума × Збиток) / Реальна вартість майна

$$B = (600\,000 \times 300\,000) / 1\,000\,000 = 180\,000 \text{ грн}$$

- Хоча збиток становить 300 000 грн, страхова компанія виплатить лише 180 000 грн, бо ресторан застрахував лише 60% вартості майна.

- Решту (120 000 грн) заклад має покрити самостійно.

4. Система дробової відповідальності. Розмір страхового відшкодування дорівнює заздалегідь обумовленій частині збитку. Наприклад, 50 або 90 %. Страхове відшкодування розраховується за формулою:

$$\text{Страхове відшкодування} = \frac{\text{Показна сума} \cdot \text{Збиток}}{\text{Оцінка об'єкта з метою страхування}}$$

Система дробової відповідальності переходить у систему першого ризику у разі страхування на повну вартість, тобто коли немає необхідності в показній сумі або вона дорівнює страховій.

Система дробової відповідальності — це страхова модель, за якою страхове відшкодування виплачується пропорційно до співвідношення застрахованої суми до реальної вартості майна. Якщо майно застраховане не на повну вартість, то компенсація буде зменшена відповідно.

Приклад у готельно-ресторанному бізнесі

Ситуація: Ресторан у Чернівцях має кухонне обладнання (плити, холодильники, витяжки) загальною ринковою вартістю 1 000 000 грн.

Власник вирішує застрахувати його лише на 600 000 грн, щоб зменшити страхову премію.

Через коротке замикання пошкоджено обладнання на 200 000 грн.

Розрахунок компенсації: Застрахована сума / Реальна вартість майна = 600 000 / 1 000 000 = 0.6 Страхове відшкодування = 200 000 × 0.6 = 120 000 грн

Ресторан отримає лише 120 000 грн, хоча втратив 200 000 грн — через недостраховання.

- Часто використовується в готелях, ресторанах, кав'ярнях, які мають багато амортизованого обладнання.
- Дозволяє зменшити витрати на страхування, але ризик недоотримання компенсації високий.
- Вимагає точного аудиту майна та обґрунтованого вибору страхової суми.

5. Система відновної вартості. Величина страхового відшкодування дорівнює ціні нового майна, необхідного для заміни втраченого. Амортизація і знос не враховуються. Страхування за цією системою відповідає принципу повноти страхового захисту.

Приклад: Готель-ресторан «Сонячна долина»

Унаслідок короткого замикання в електромережі сталася пожежа в конференц-залі готелю. Згоріло 15 кондиціонерів, які були встановлені 3 роки тому. Первісна вартість кожного — 12 000 грн. З урахуванням зносу їх ринкова вартість на момент пожежі становила приблизно 8 500 грн. Проте аналогічні нові моделі на ринку коштують вже 13 000 грн за одиницю.

Готель був застрахований за системою відновної вартості, тобто страхова компанія зобов'язується компенсувати витрати на придбання нових аналогічних кондиціонерів, без урахування амортизації.

Розрахунок страхового відшкодування:

- Кількість кондиціонерів: 15
- Вартість нового обладнання: 13 000 грн × 15 = 195 000 грн

- Сума страхового відшкодування: 195 000 грн

Таким чином, готель отримав повну компенсацію, необхідну для відновлення технічного стану конференц-залу, без втрат через зношення обладнання.

б. Система граничної відповідальності. У цьому випадку встановлюється певна межа суми страхового відшкодування. Воно визначається як різниця між певною межею і досягнутим рівнем доходу. Ця система застосовується при страхуванні великих ризиків, доходів.

Система граничної відповідальності — це страхова модель, за якою страхова компанія встановлює максимальну межу виплати, незалежно від фактичного розміру збитків. Така система дозволяє підприємству заздалегідь знати, яку суму воно може отримати у разі страхового випадку.

Приклад у готельно-ресторанному бізнесі

Ситуація: Готель страхує ресторанне обладнання (посудомийні машини, плити, кавомашини) за системою граничної відповідальності.

У договорі зазначено:

- Максимальна сума виплати — 300 000 грн, незалежно від фактичної вартості збитків.

Через затоплення пошкоджено обладнання на 450 000 грн.

Страхова компанія виплачує тільки 300 000 грн, оскільки це гранична межа відповідальності, навіть якщо збитки перевищують цю суму.

Особливості застосування:

- Перевага: нижча страхова премія, чітке планування ризиків.
- Недолік: ризик недоотримання компенсації при великих збитках.
- Актуально для: невеликих готелів, кафе, ресторанів, які хочуть застрахувати майно частково або обмежити витрати.

При оформленні договорів страхування в першу чергу варто звернути увагу на те, за якою системою страхування працює страхова компанія. Це необхідно для того, щоб точно уявляти, на яку частину збитку можна розраховувати при

настанні страхового випадку і що треба зробити ще на етапі підписання договору, щоб одержати прийнятний страховий захист.

Франшиза - особлива умова договору страхування, за якою страховик звільняється від виплати певної частини збитку. Франшизою називають також неоплачувану частину збитку.

Франшиза може бути кількох видів: умовною, безумовною і сукупною.

При **умовній** (інтегральній, що не вираховується) франшизі збитки в межах розміру франшизи взагалі не оплачуються, а ті, що перевищують її, - оплачуються повністю.

Розмір умовної франшизи є своєрідним розмежуванням оплачуваних і неоплачуваних збитків. Задається умовна франшиза конкретною грошовою сумою або у відсотках від страхової суми.

У договорі страхування умовну франшизу часто вказують по допомогою напису «вільно від $x\%$ », де x - величина відсотків від страхової суми, з якими порівнюється збиток.

Застосовується умовна франшиза частіше при страхуванні великих ризиків, щоб захистити страховика від виплат по дрібних збитках, оскільки при її застосуванні вони не оплачуються взагалі, а великі - оплачуються в повному розмірі.

Приклад у закладах ресторанно-готельного господарства (ЗРГ)

Ситуація: Ресторан страхує холодильне обладнання з умовною франшизою 10 000 грн.

- Якщо збиток становить 8 000 грн — страхова не виплачує нічого.
- Якщо збиток становить 25 000 грн — страхова виплачує всі 25 000 грн, включно з франшизою.

Особливості для ЗРГ:

- Перевага: нижча страхова премія, бо дрібні збитки не покриваються.

- Недолік: ризик залишитися без компенсації при незначних пошкодженнях (наприклад, зіпсування продуктів через коротке відключення електроенергії).

При *безумовній* (ексцедентній, що вираховується) франшизі збитки, які дорівнюють розміру франшизи, завжди вираховуються із вартості збитку. Подається безумовна франшиза у вигляді конкретної грошової суми або у відсотках від розміру збитку.

У договорі страхування безумовну франшизу часто вказують по допомогою запису «*вільно від перших і %*», де і -відсотки від величини збитку, що вираховуються з нього.

Безумовна франшиза застосовується для того, щоб зробити не вигідною для страхувальника страхову подію як таку, оскільки при застосуванні франшизи, що вираховується, страхувальник в жодному разі не одержує повну вартість збитку.

Крім того, за допомогою безумовної франшизи домагаються участі страхувальника в покритті власного збитку, в якому він найчастіше винен сам, наприклад через недбалість.

У європейській практиці безумовна франшиза, виражена у відсотках, - це неоплачувана частина збитку, в американській, навпаки, - оплачувана. Тобто 20% європейської франшизи дорівнюють 80% американської.

Приклад у закладах ресторанно-готельного господарства (ЗРГ)

Ситуація: Готель страхує кухонне обладнання ресторану з безумовною франшизою 20 000 грн.

- Якщо збиток становить 80 000 грн, страхова компанія виплачує 60 000 грн, а 20 000 грн — покриває сам готель.

- Якщо збиток становить 25 000 грн, страхова виплата — 5 000 грн, решта — за рахунок готелю.

- Якщо збиток менший за франшизу (наприклад, 15 000 грн) — компенсація не надається взагалі.

Застосовується також *сукупна франшиза*. При сукупній франшизі всі понесені страхувальником збитки за певний період часу складаються (частіше за рік або за період дії договору страхування), і з сумарного збитку вираховується франшиза.

Готель має договір страхування майна, що включає ризики пожежі, затоплення, крадіжки та стихійних лих. У договорі передбачено сукупну франшизу в розмірі 50 000 грн.

Унаслідок буревію пошкоджено дах, фасад та частину меблів у номерах. Загальна сума збитків — 180 000 грн.

Це тип франшизи, за якого страхова компанія не компенсує збитки, якщо їх загальна сума не перевищує встановлений поріг. Якщо сума збитків перевищує поріг — страхова компанія виплачує всю суму, за винятком франшизи.

Розрахунок компенсації:

- Загальні збитки: 180 000 грн
- Сукупна франшиза: 50 000 грн
- Страхове відшкодування: $180\,000 - 50\,000 = 130\,000$ грн

Якщо б збитки становили, наприклад, 45 000 грн — страхова компанія не виплатила б нічого, бо сума менша за франшизу.

Сукупна франшиза стимулює підприємство самостійно покривати дрібні втрати, залишаючи страхування для серйозних інцидентів.

3. Страховий ризик

Ризик - це можливість сприятливого результату, дія навмання в надії на щасливий результат. Найбільш уживана кількісна міра ризику - імовірність несприятливого випадку і збиток, що при цьому виникає. Для страхування ризик є основним поняттям, оскільки страхується не об'єкт, не подія, а саме ризик.

Страховий ризик — це ймовірність зазнати втрат очікуваної економічної (фінансової) користі або прямих збитків через появу непевної (випадкової) події, що стосується майнового інтересу членів суспільства.

Страховий ризик — це обставина, внаслідок якої застрахована особа або члени її сім'ї можуть втратити тимчасово засоби існування та потребувати матеріального забезпечення або надання соціальних послуг за загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності та витратами, зумовленими народженням та похованням.

- По-перше, **ризик** - це подія, на випадок якої здійснюється страхування і яке має ознаки імовірності та випадковості (пожежа, нещасний випадок).

- По-друге, **ризик** - це імовірність страхового випадку.

- По-третє, **ризик** - це небезпека, яка загрожує страхувальнику (землетрус, що спричинив руйнування будинків, пожежі, загибель людей; епідемія, яка викликає захворювання і смерть...).

- По-четверте, **ризик** -- це об'єкт страхування (відповідальність, життя і здоров'я, майно).

- По-п'яте, **ризик** ~ це міра відповідальності страховика в грошовому вираженні (договір страхування з відповідальністю в 100 тис. грн.).

Розрізняють поняття невизначеності і випадковості.

Випадкова подія - це подія, щодо якої застосовується закон розподілу ймовірностей.

Невизначена подія - це подія, для якої імовірність її настання невідома. Якщо подія випадкова, то вона має імовірність, а якщо подія має імовірність, то вона випадкова.

Поняття «ризик» тісно пов'язане з поняттям «страховий випадок» і «збиток». Якщо ризиком є імовірність настання страхового випадку, то збиток - це його економічні наслідки.

Ризики, які страхуються - це такі які страхова компанія в принципі може погодитися застрахувати.

Ризики, які, не страхуються - у протилежному випадку.

Це ризики, пов'язані з підприємницькою діяльністю, яка заснована на ризику. Неможливість страхування є позитивним моментом. Він сприяє самоконтролю й усвідомленій відповідальності підприємця за свою діяльність. Підприємець може застрахувати окремі її аспекти.

Застрахувати ж можна такі ризики, що підлягають обчисленню стійкої ціни страхування, причому вона має бути прийнятною для страхувальників.

Ризик, відповідальність за яким у страхуванні передається і приймається, повинен мати **кількісну оцінку**.

Щоб ризик як страхова подія був таким, що страхується, він має відповідати таким умовам або **ознакам страхуванню**:

1. Страхова подія повинна мати **об'єктивний характер**, тобто не залежати від волі зацікавлених осіб.

2. Страхова подія повинна бути **випадковою**, тобто такою, для якої ні страховику, ні страхувальнику заздалегідь не відомий ні час виникнення, ні величина збитку.

3. Страхова подія повинна піддаватися **статистичному обліку**, тобто імовірність страхового випадку і величина збитку повинні мати кількісну оцінку.

4. Страхова подія не повинна охоплювати одночасно всіх або великої кількості застрахованих об'єктів (інакше порушується принцип розподілу страхових фондів).

5. Збиток у результаті страхової події має бути відчутним для страхувальника, інакше зникне потреба в страховому захисті.

6. Страхова подія **не повинна бути вигідною страхувальнику чи застрахованому**.

Певний ризик може стати таким загрозливим, що жодна страхова компанія не погодиться його застрахувати. Таке явище характерне для епідеміологічно несприятливих районів або при виникненні загрози воєнних дій.

1 Епідеміологічно несприятливий район — спалах холери в зоні стихійного лиха

Після масштабної повені в одному з районів Одеської області порушено систему водопостачання та каналізації. Через забруднення джерел води виникає спалах холери. У регіоні фіксується стрімке зростання кількості хворих, а медична інфраструктура перевантажена.

Реакція страхових компаній:

Через високий рівень невизначеності, швидке поширення інфекції та відсутність контролю над санітарною ситуацією, страхові компанії відмовляються укладати договори страхування на ризики, пов'язані з епідемією — зокрема, втрати бізнесу, захворювання персоналу, евакуацію гостей.

2 Загроза воєнних дій — готель у зоні активного конфлікту

Готель у прифронтовому місті продовжує працювати, обслуговуючи волонтерів та евакуйованих. Проте через регулярні обстріли, ризик руйнування будівлі, загибелі персоналу та клієнтів, жодна страхова компанія не погоджується на страхування майна, відповідальності чи втрат прибутку.

Воєнні ризики класифікуються як форс-мажорні обставини, які виходять за межі стандартного страхового покриття. Навіть міжнародні страхові компанії часто виключають їх із полісів, оскільки йдеться про системні, неконтрольовані загрози з високим рівнем збитків.

Ці приклади демонструють, що в умовах надзвичайної нестабільності — епідемії або війни — страхування стає економічно та юридично неможливим. У таких випадках підприємства змушені покладатися на резерви, гуманітарну допомогу або державні програми компенсації.

Характеристиками ризику щодо [страхування](#), є:

- частота настання події щодо місця та часу — визначає ступінь настання страхових випадків за тим чи іншим видом [страхування](#). Розраховується як відношення кількості страхових випадків до кількості договорів страхування або кількості застрахованих об'єктів за певним видом страхування. Об'єкти, що пропонуються на страхування, відрізняються різним ступенем небезпеки.

- **важкість наслідків** (величина збитку) — визначається як матеріальний збиток, нанесений страхувальнику внаслідок страхового випадку.

Для сукупності ризиків, прийнятих на страхування використовується поняття **страхового портфеля**.

Термін «страховий портфель» - сукупність зібраних страхових премій, кількість застрахованих об'єктів і договорів страхування.

Формування страхового портфеля є найважливішим завданням страховика. До нього висуваються такі вимоги.

- По-перше, відповідно до закону великих чисел він повинен бути **досить великим**. Закон великих чисел це стійка частота (імовірності) настання страхових подій. Це дозволяє страховику з великою точністю розрахувати адекватну своїй відповідальності ціну страхування.

- По-друге, страховий портфель має бути досить **однорідним**, тобто складатися з відносно однакових ризиків. Це пов'язано з тим, що такий необхідний страховикам закон великих чисел діє тільки в однорідних сукупностях.

- По-третє, страховий портфель **не** повинен **допускати кумуляцію ризиків**. Кумуляція ризику – стан страхового портфеля, при якому вся або велика кількість застрахованих об'єктів зі значними страховими сумами можуть бути порушені тим самим страховим випадком. Причиною кумуляції є недостатній територіальний розподіл збитку, при якому фінансовій стійкості страхових операцій загрожують не окремі великі ризики, а безліч дрібних на обмеженому страховому полі.

У зв'язку з тим, що сформувати досить великий і в той же час однорідний страховий портфель дуже складно, якщо взагалі можливо, страховики змушені вирівнювати розміри ризиків шляхом їх поділу, використовуючи для цього методи спільного страхування і перестраховування.

1. Готельно-ресторанний бізнес — мережа готелів

Страховий портфель компанії включає:

- Страхування майна (будівлі, обладнання, меблі) — на суму 25 млн грн
- Страхування відповідальності перед гостями (травми, отруєння, пошкодження речей) — 5 млн грн
- Страхування перерви в діяльності (у разі пожежі, аварії) — 3 млн грн
- Страхування персоналу від нещасних випадків — 2 млн грн

Загальний страховий портфель:

Сукупна страхова сума — 35 млн грн, охоплює 4 типи ризиків, 7 об'єктів нерухомості, понад 120 працівників.

Призначення:

Забезпечення безперервності бізнесу, захист інтересів клієнтів і персоналу, зниження фінансових втрат у кризових ситуаціях.

2. Туризм — туроператор

Страховий портфель компанії включає:

- Медичне страхування туристів під час подорожей — охоплює 3 000 клієнтів щороку
- Страхування від невіїзду (скасування туру, хвороба, форс-мажор) — 1 200 договорів
- Страхування відповідальності туроператора — 1 млн грн
- Страхування транспорту, що використовується для турів — 5 одиниць, на суму 2 млн грн

Загальний страховий портфель:

Охоплює понад 4 000 страхових договорів, з різними типами ризиків, включаючи медичні, фінансові та майнові.

Призначення:

Забезпечення довіри клієнтів, відповідність ліцензійним вимогам, мінімізація репутаційних ризиків.

Ці приклади демонструють, як страховий портфель формується як комплексна система захисту, що охоплює різні аспекти діяльності підприємства.

4. Класифікація в страхуванні

Страхування поділяється на обов'язкове і добровільне.

Обов'язкове - це страхування, передбачене законом.

Добровільне - здійснюється на добровільних засадах.

- **Добровільне страхування** — здійснюється на основі договору між страхувальником і страховиком;

- **Обов'язкове страхування** — встановлює держава з метою захисту інтересів не лише окремих страхувальників, а й суспільства в цілому. Для здійснення обов'язкових видів страхування законодавчими актами визначаються перелік об'єктів страхування, обсяги страхової відповідальності, норми страхового забезпечення, порядок сплати страхових платежів, права й обов'язки учасників страхування

За статусом страховика:

- державне страхування — послуги надають державні страхові організації;
- комерційне страхування — послуги надають страхові компанії, створені у формі акціонерних, повних, командитних товариств та товариств з додатковою відповідальністю;
- взаємне страхування — послуги надають товариства взаємного страхування.

За статусом страхувальника:

- страхування фізичних осіб;
- страхування юридичних осіб

За родом небезпеки страхових ризиків:

- за діяльністю страховика (морське, авіаційне, автотранспортне тощо);
- за видами ризиків (фінансові, кредитні, екологічні тощо)

Щодо джерел організації страхового фонду розрізняють *соціальне* страхування, яке можна прирівняти до *особистого* страхування на підставі спільності цілей.

Соціальне страхування — це сукупність відносин, яка пов'язана з формуванням і витратами фондів грошових коштів для матеріального забезпечення непрацездатних.

Загальнообов'язкове державне соціальне страхування — система прав, обов'язків і гарантій, яка передбачає надання соціального захисту (включає матеріальне забезпечення громадян у разі хвороби; повної, часткової або тимчасової втрати працездатності; втрати годувальника; безробіття з незалежних від них обставин, а також у старості та в інших випадках, передбачених законом) за рахунок грошових фондів, що формуються шляхом сплати [страхових внесків](#) власником або уповноваженим ним органом (далі — роботодавець), громадянами, а також бюджетних та інших джерел, передбачених законом.

Загальнообов'язкове державне соціальне страхування - система прав, обов'язків і гарантій, яка передбачає матеріальне забезпечення, страхові виплати та надання соціальних послуг застрахованим особам за рахунок коштів **Фонду соціального страхування України**.

Соціальне страхування - це страхування, яке здійснюється від імені всього суспільства та в його інтересах. Страхові фонди соціального страхування формуються за рахунок цільових податків на заробітну плату або спеціальних відрахувань підприємств і організацій. Страхові фонди всіх інших видів страхування формуються за рахунок внесків самих страхувальників.

Особисте страхування - галузь страхової діяльності, яка має на меті надання певних послуг як фізичним (окремим громадянам, членам їхніх сімей), так і юридичним особам (страхування працівників за рахунок коштів підприємств від нещасних випадків). Ці послуги передбачають страховий захист

страхувальників (застрахованих) у разі настання несприятливих подій для їхнього життя і здоров'я.

Особисте страхування має багато спільного із соціальним страхуванням, і насамперед щодо об'єктів страхового захисту громадян. Проте між особистим страхуванням і соціальним є відмінності. Головна з них стосується джерел формування страхових фондів. В особистому страхуванні ними є переважно індивідуальні доходи громадян, а в соціальному - кошти підприємств, установ, організацій.

В особистому страхуванні розглядають такі страхові ризики: смерть страхувальника (застрахованого); тимчасова втрата працездатності; постійна втрата працездатності; закінчення страхувальником (застрахованим) активної трудової діяльності у зв'язку із виходом на пенсію; дожиття страхувальника (застрахованого) до закінчення строку страхування.

Єдиний соціальний внесок на загальнообов'язкове державне соціальне страхування (скор. *ЄСВ*) — це консолідований страховий внесок в Україні, збір якого здійснюється в системі загальнообов'язкового державного страхування в обов'язковому порядку та на регулярній основі (22% з.п.)

Основні характеристики ЄСВ:

- Єдиний платіж замість кількох окремих внесків (пенсійний, лікарняний, безробіття, нещасний випадок)
- Обов'язковий для всіх: юридичних осіб, ФОПів, самозайнятих
- Сплачується щомісяця на рахунки Пенсійного фонду через податкову службу
- Впливає на страховий стаж, необхідний для отримання пенсії та інших соціальних виплат

У рамках соціального страхування здійснюється виплата пенсій, допомог, встановлюються пільги певним категоріям громадян (інвалідам, афганцям, чорнобильцям, дітям-сиротам і т.д.). Соціальне страхування є складовою частиною внутрішньої політики держави.

Класифікація :

- за видом небезпеки: вогневе страхування, страхування від нещасного випадку, через хворобу;

▪у залежності від об'єктів: страхування майна підприємств, страхування майна громадян .

Відповідно до іншої класифікації вся сукупність страхових відносин поділяється на п'ять галузей, галузі — на підгалузі, підгалузі -на види, види - на підвиди.

В основі розподілу страхування на галузі лежать принципові розходження у визначенні об'єкта страхування. Відповідно до цього критерію, всю сукупність страхових відносин поділяють на 4 галузі :

- 1) майнове страхування;
- 2) особисте страхування;
- 3) страхування відповідальності;
- 4) страхування підприємницьких ризиків.

Для конкретизації страхових інтересів окремих учасників страхування проводиться виділення з галузей окремих підгалузей і видів страхування.

Страхування майна юридичних осіб як підгалузь майнового страхування включає:

1. Страхування наземного транспорту.
2. Страхування тварин.
3. Страхування багажу і вантажу.
4. Страхування авіатранспорту.
5. Страхування урожаю сільськогосподарських культур.

Страхування майна фізичних осіб включає такі види:

1. Страхування будівель.
2. Страхування транспорту.
3. Страхування майна на подвір'ї.
4. Страхування тварин.
5. Страхування породистих собак.
6. Страхування на випадок ремонту.

Страхування життя включає:

1. Змішане страхування життя.
2. Страхування життя дітей.
3. Страхування пенсій.
4. Страхування життя (до певного віку).
5. Шлюбне страхування.

Страховання від нещасних випадків включає:

1. Індивідуальне:

- дорослих;
- дітей;
- школярів.

2. Колективне:

- туристів;
- спортсменів;
- студентських груп;
- працівників підприємств, установ.

Медичне страхування включає:

1. Страхування на випадок хвороби.
2. Страхування вагітних.
3. Страхування варикозного розширення вен.
4. Страхування нижніх і верхніх кінцівок.

Страховання цивільно-правової відповідальності включає:

1. Страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів.
2. Екологічне страхування.
3. Страхування відповідальності товаровиробників за якість продукції.

Страховання заборгованості включає:

1. Страхування кредитних ризиків.
2. Страхування експортно-імпортних операцій.
3. Страхування біржових операцій.

Страховання комерційних ризиків включає:

1. Страхування невиконання договірних зобов'язань.
2. Страхування переривів.
3. Страхування на випадок простоїв.
4. Страхування недопоставок.
5. Страхування технічних ризиків.
6. Страхування на випадок введення нової техніки, технології тощо.

Страховання фінансових ризиків включає:

1. Страховання недоотриманого прибутку.
2. Страховання обумовленого рівня рентабельності.
3. Страховання депозитних вкладень.
4. Страховання валютних ризиків.

Розглянута класифікація страхування покладена в основу розробки всіх видів страхових послуг, що їх пропонують встраховики. На її основі будуються організаційна структура страховика, а також уся страхова справа в Україні. Об'єкт страхування є вирішальним чинником, від якого залежить характер договору страхування та його істотні умови — страхова сума, перелік страхових випадків, страхова премія, строк дії договору страхування тощо.

Всі види страхування підрозділяються на довгострокове **страхування життя** та інші **види страхування**

5. Договірні відносини в страхуванні

Страхова діяльність належить до сфери послуг. **Послугою в страхуванні** є прийняття страховиком на свою відповідальність ризику страхувальника, вираженого в грошовій формі, під зобов'язання виплатити страхове відшкодування при настанні страхового випадку. Опис послуг страхової компанії наводиться в її **правилах страхування**, і тільки під певні правила страхування укладаються договори страхування.

Порядок укладання договорів страхування і пов'язані з цим питання визначені в Законі «Про страхування», розділ II.

Відповідно до Закону договір між страховиком і страхувальником укладається відповідно до правил страхування конкретного страховика.

На право здійснення будь-якого виду страхування страховик має одержати ліцензію.

Правила страхування розробляються страховиком для кожного виду страхування окремо і підлягають реєстрації в органах страхнагляду при видачі ліцензії на кожний вид страхування.

Правила страхування

Правила страхування не повинні суперечити чинному Законодавству, порушувати або обмежувати права страхувальників і містять наступні положення:

- перелік об'єктів страхування;
- порядок визначення страхових сум;
- страхові ризики;
- винятки зі страхових випадків і обмеження страхування;
- термін і місце дії договору страхування;
- порядок укладення договору страхування;
- права та обов'язки сторін;
- дії страхувальника при настанні страхового випадку;
- перелік документів, що підтверджують настання страхового випадку і розмір збитків;
- порядок і умови здійснення страхових виплат;
- термін ухвалення рішення про здійснення виплати або відмову в здійсненні страхових виплат;
- умови припинення договору страхування;
- порядок вирішення спорів;
- страхові тарифи за договорами страхування іншим, ніж договори страхування життя;
- страхові тарифи і методика їх розрахунку за договорами страхування життя;
- особливі умови.

Основні положення договору страхування

Договір страхування - це основний документ, який підтверджує акт укладення угоди між страховиком і страхувальником.

Укладається за взаємною згодою сторін. Договір страхування має вигляд типового контракту, який в обов'язково має містити такі відомості:

- назва документа;
- назва й адреса страховика;
- прізвище, ім'я, по батькові або назва страхувальника і застрахованої особи, їхні адреси, і дати народження;
- прізвище, ім'я, по батькові, дата народження або назва вигодонабувача і його адреса;
- визначення об'єкта страхування;
- розмір страхової суми і (або) розміри страхових виплат за договорами страхування життя;
- перелік страхових випадків;
- розміри страхових внесків (платежів, премій) і терміни їх сплати;
- страховий тариф (страховий тариф не визначається для страхових випадків, для яких не встановлюється страхова сума);
- термін дії договору;
- порядок зміни і припинення дії договору;
- умови здійснення страхової виплати;
- причини відмови в страховій виплаті;
- права та обов'язки сторін і відповідальність за невиконання чи неналежне виконання умов договору;
- інші умови за згодою сторін;
- підписи сторін.

За відсутності хоча б однієї з цих умов договір вважається недійсним і може бути оскаржений у судовому порядку.

Звичайно поліси (договори) складаються в трьох екземплярах. При цьому перший екземпляр є власністю страхувальника, другий відправляється у відділ виплат страхових відшкодувань, третій - в обчислювальний центр страховика або інший відповідний підрозділ.

Терміни дії договору. Термін дії договору може бути вказаний шляхом переліку дат початку і закінчення його дії або зазначенням події, яка має неминуче наступити (по чаток - момент виходу судна з порту відправлення, закінчення -момент приходу судна в порт призначення).

Приклад 1 — за датами:

Договір страхування майна між готелем та страховою компанією «Гарант-Захист» укладено 01.03.2025 року. У договорі зазначено:

«Термін дії договору: з 00:00 год. 02.03.2025 року до 24:00 год. 01.03.2026 року.»

Це означає, що страховий захист діє рівно один рік, з чітко визначеними датами початку та завершення.

Приклад 2 — за подією:

Договір страхування туриста, який оформлюється туроператором , містить таке положення:

«Страховий захист набирає чинності з моменту перетину державного кордону України при виїзді за межі країни та припиняється в момент повернення туриста до України.»

У цьому випадку термін дії договору не прив'язаний до конкретних календарних дат, а визначається подіями, які неминуче настануть — початком і завершенням подорожі.

Валюта страхування. Страхувальники (громадяни і резиденти) мають право вносити платежі тільки в грошових одиницях України, а нерезиденти платити також в іноземній вільно конвертованій валюті.

Резидент України — це: Фізична або юридична особа, яка має тісний економічний або особистий зв'язок з Україною. Основні ознаки:

- Фізична особа:
- Постійно проживає в Україні або перебуває понад 183 дні на рік.
- Має центр життєвих інтересів в Україні (родина, житло, робота).
- Зареєстрована як ФОП або має інші економічні зв'язки з державою.
- Юридична особа:
- Зареєстрована в Україні.
- Веде основну діяльність на території України.
- Працює за українським законодавством.

Нерезидент України — це:

Фізична або юридична особа, яка не має постійного місця проживання або реєстрації в Україні, але може тимчасово здійснювати діяльність на її території.

Основні ознаки:

- Фізична особа:
- Проживає в Україні менше 183 днів на рік.
- Основний центр інтересів — за межами України.
- Не має постійного житла, роботи або бізнесу в Україні.
- Юридична особа:
- Зареєстрована в іншій країні.
- Може мати представництво або філію в Україні, але основна діяльність — за кордоном.

Приклад: Страхування майна готелю в Україні

Резидент:

ТОВ «Гірський відпочинок» (зареєстроване в м. Яремче) укладає договір страхування будівлі готелю з українською страховою компанією. Згідно з

законодавством, підприємство як резидент України зобов'язане сплачувати страхові внески в національній валюті — гривні. У договорі зазначено:

Нерезидент:

Компанія «Alpine Travel GmbH» (zareєстрована в Австрії), яка орендує приміщення в тому ж готелі для туристичних груп, укладає договір страхування відповідальності перед третіми особами з тією ж українською страховою компанією. Як нерезидент, вона має право сплатити страховий платіж в іноземній вільно конвертованій валюті, наприклад, у євро. У договорі зазначено:

Цей приклад ілюструє, що резиденти України зобов'язані здійснювати страхові платежі виключно в гривнях, тоді як нерезиденти можуть використовувати євро, долари США або іншу вільно конвертовану валюту, відповідно до умов договору та валютного законодавства України.

Припинення дії договору страхування відбувається внаслідок:

- закінчення його терміну дії;
- за згодою сторін;
- ухвалення судового рішення про визнання договору недійсним;
- виконання страховиком зобов'язань за договором у повному обсязі;
- несплати страхувальником платежів у встановлений термін;
- ліквідації страхувальника - юридичної особи або смерті страхувальника фізичної особи чи втрати нею працездатності;
- ліквідації страховика.

Договір вважається недійсним, якщо:

- він укладений після настання страхового випадку;
- об'єктом договору є майно, яке підлягає конфіскації на підставі судового вироку або рішення, що вступило в законну силу;
- якщо він оформлений з порушенням законодавства.

Недійсним договір може бути визнаний тільки в судовому порядку.

Порядок вирішення спорів. Спори, що випливають з договору страхування, вирішуються у порядку, встановленому загальним Законодавством.

Права та обов'язки сторін за договором страхування

Страхувальник має право:

1. На одержання страхового відшкодування відповідно до умов договору страхування.

2. На зміну деяких умов договору страхування відповідно до правил страхування, прийнятих у страховій компанії.

Можна змінити *страхову суму*, при цьому буде перерахований страховий платіж. Якщо сума зменшується, внесена частина платежу може бути зарахована як платіж за весь договір. Можна, навпаки, збільшити страхову суму з відповідним перерахунком страхового платежу.

Можна змінити *умови договору*, що стосуються певних сторін застрахованого майна. Наприклад, якщо застраховане майно переміщується за іншою адресою, слід повідомити страховика і домовитися з ним про зміну відповідної умови. Кожний подібний факт необхідно окремо обговорювати зі страховиком.

Законодавством передбачена також зміна страхувальника-громадянина у разі його смерті або страхувальника - юридичної особи у разі її ліквідації.

3. На дострокове розірвання договору. У цьому випадку страховик, як правило, повертає частину страхового платежу.

Страхувальник зобов'язаний:

1. Інформувати страховика про всі обставини, пов'язані із застрахованим об'єктом як у період укладення договору, так всього терміну його дії.

2. При настанні страхового випадку повідомити про нього страхову компанію у термін, встановлений діючими правилами страхування.

3. Надати всю необхідну інформацію про страховий випадок, як передбачену правилами страхування, так і запитану страховиком протягом терміну дії договору.

4. Інформувати страховика про всі договори страхування, укладені стосовно застрахованого об'єкта в інших страхових компаніях. Якщо в момент настання страхового випадку діяли інші договори страхування, то страховик виплачує тільки ту частину страхового відшкодування, яка припадає на його долю.

5. При настанні страхового випадку вжити всіх можливих заходів для його зменшення.

Приклад: У ресторані сталася пожежа в кухонному приміщенні. Менеджер:

1. Відразу викликав пожежну службу
2. Вимкнув електропостачання, щоб уникнути поширення вогню
3. Евакуював персонал і гостей
4. Зробив фото пошкоджень
5. Повідомив страхову компанію того ж дня

Завдяки оперативним діям збитки були мінімізовані, і страхова компанія не зменшила розмір компенсації, оскільки страхувальник виконав свої обов'язки належним чином.

6. Сприяти можливості для страховика проводити огляд і обстеження застрахованого об'єкта як у період дії договору, так і при настанні страхового випадку, а також власне розслідування його причин.

Страховик має право:

1. Відмовитися від виплат страхового відшкодування, якщо страхувальник порушив умови договору страхування (повідомив помилкові відомості, не надав потрібних документів, не вжив належних заходів для зменшення збитку і т.д.).

2. Використовувати майнове право на викрадений і виявлений об'єкт, якщо відносно його була здійснена виплата страхового відшкодування.

Ситуація:

У готелі було викрадено професійне кухонне обладнання вартістю 300 000 грн. Страхова компанія після підтвердження страхового випадку виплатила повну суму страхового відшкодування власнику готелю.

Через два місяці поліція знайшла викрадене обладнання в іншій області.

Право страховика:

Оскільки страховик уже компенсував збитки, він має право власності на знайдене обладнання. Власник готелю не може претендувати на нього повторно, адже отримав грошову компенсацію.

Юридичне підґрунтя:

Це право закріплено в статті 27 Закону України «Про страхування», яка передбачає, що:

Це дозволяє страховим компаніям захищати свої інтереси, зменшувати фінансові втрати та уникати подвійної компенсації.

Брати участь у захисті застрахованого майна.

Приклад: Готель уклав договір страхування майна з компанією «Захист».

У договорі передбачено, що страховик має право:

«Брати участь у заходах, спрямованих на запобігання пошкодженню, втраті або знищенню застрахованого майна, а також у процесі його рятування та збереження при настанні страхового випадку.»

Ситуація: Під час сильного буревію виникла загроза затоплення підвального приміщення, де зберігається обладнання для опалення. Готель повідомив страховика про загрозу.

Дії страховика:

- Направив інженера-оцінювача для огляду об'єкта
- Надіслав аварійну бригаду, яка допомогла встановити тимчасові бар'єри для захисту обладнання
- Надав рекомендації щодо термінових дій для мінімізації ризику
- Зафіксував стан майна до і після події для подальшого страхового акту

Результат: Завдяки спільним діям готелю та страховика вдалося уникнути серйозних пошкоджень. Страховик не лише виконав свою функцію компенсації, а й активно долучився до захисту майна, що відповідає умовам договору та практиці превентивного страхування.

Цей приклад демонструє, що страховик може бути не просто платником компенсації, а партнером у захисті інтересів страхувальника, особливо коли йдеться про великі об'єкти або ризики стихійного характеру

Однак ці дії страховика не повинні розглядатися як визнання ним обов'язку виплатити страхове відшкодування. Цей обов'язок визначається тільки умовами договору страхування.

3. Направляти запит у компетентні органи для одержання доказів причин страхового випадку і величини збитку.

4. Представляти інтереси страхувальника, який застрахував свою відповідальність, у судах, якщо це передбачено договором.

Страховик зобов'язаний:

1. Ознайомити страхувальника з правилами страхування.

2. Після настання страхового випадку протягом двох робочих днів вжити заходів щодо оформлення документів для виплати страхового відшкодування.

3. При настанні страхового випадку здійснити виплату страхового відшкодування в порядку та в термін, передбачені договором.

4. Відшкодувати витрати, понесені страхувальником по запобіганню чи зменшенню збитків, якщо це передбачено умовами договору.

5. Переукласти договір страхування за заявою страхувальника, якщо останній здійснював заходи, які зменшили страховий ризик.

6. Забезпечити конфіденційність інформації, відомої йому за договором страхування.

7. Відносно діючих договорів страхування дотримуватися правил страхування, які діють у компанії на момент їх підписання.

ТЕМА 2. ОРГАНІЗАЦІЯ СТРАХОВОЇ СПРАВИ

1. Державне регулювання страхової діяльності
2. Організаційні форми страховиків.
3. Аквізиція страхової компанії.
4. Системи страхових відносин.

1. Державне регулювання страхової діяльності

Страхова діяльність регулюється державою в рамках чинного законодавства.

Державний нагляд за страховою діяльністю здійснюється з метою:

- дотримання вимог законодавства про страхування;
- ефективного розвитку ринку страхових послуг;
- запобігання неплатоспроможності страховиків;
- захисту інтересів страхувальників.

*Типи систем державного регулювання страхової діяльності:

- **Ліберальний** (м'який) тип передбачає, що операції по страхуванню хоча й підлягають ліцензуванню, проте нагляд за діяльністю страхових компаній відносно слабкий (характерно для Великобританії).

Основна мета такої системи — створення умов для вільної конкуренції між страховими компаніями, з одночасним контролем їх платоспроможності та дотриманням базових стандартів.

У межах ліберальної моделі держава:

- не встановлює жорстких тарифів або обов'язкових страхових продуктів
- не втручається в комерційну політику страховиків
- здійснює нагляд ex-post, тобто реагує лише після виникнення проблем (наприклад, банкрутства компанії або порушення прав споживачів)
- забезпечує прозорість, звітність і базові вимоги до капіталу та резервів

- **Авторитарний** (жорсткий) тип — це коли кожний конкретний вид страхування проходить процедуру ліцензування і повинен відповідати певній

системі вимог щодо правил страхування, фінансово-господарській діяльності страхової компанії (характерно для Німеччини).

Такий підхід передбачає централізоване управління, обмеження конкуренції, жорстке ліцензування та регламентацію страхових продуктів, тарифів і умов договорів.

У межах авторитарної системи:

- держава встановлює обов'язкові види страхування
- визначає фіксовані страхові тарифи
- контролює розміщення страхових резервів
- обмежує участь іноземного капіталу
- може створювати державні страхові монополії або єдиного страховика

- **Змішаний** тип певною мірою є поєднанням двох зазначених підходів — виважена система регламентації діяльності страхових компаній поєднується з досить гнучкими підходами, які дають можливість забезпечити достатній рівень конкуренції (характерно для Франції).

Роль держави в регулюванні страхової діяльності зводиться до встановлення норм і вимог відносно:

- функціонування страхових товариств;
- використання фінансово-кредитних механізмів;
- ліцензування страхової діяльності;
- визначення обов'язкових видів страхування.

Держава зацікавлена в страховому захисті державного майна і підвищенні соціально-економічної захищеності громадян. Вирішення цих питань можливо шляхом розвитку страхового ринку України за допомогою впровадження принципів державного регулювання страховою діяльністю.

Визначальними факторами розвитку страхового ринку є:

- законодавчі основи, що регламентують функціонування страхового ринку України;

- підходящі для України світові аналоги розвитку страхової справи;
- стратегія інтеграції України в Європейський Союз і Світову організацію торгівлі;
- міжнародні зобов'язання, що визначають напрями й умови стабільного розвитку фінансового ринку України;
- власний досвід розвитку і функціонування страхового ринку.

Державне регулювання страхової діяльності в Україні спрямоване на забезпечення умов формування і розвитку цивілізованого страхового ринку, головною метою якого має бути організація найбільш повного захисту громадян України і підприємницьких структур, які діють на її території.

У готельно-ресторанному бізнесі прикладом державного регулювання страхової діяльності може бути обов'язкова вимога до закладів, які приймають туристів, мати договір страхування відповідальності перед третіми особами. Наприклад, ресторан, що обслуговує великі групи туристів, зобов'язаний мати страховий поліс, який покриває ризики харчового отруєння, травмування клієнта на території закладу або пошкодження особистих речей. Це регулюється через вимоги до ліцензування, санітарні норми та стандарти безпеки, що контролюються місцевими органами влади та Держпродспоживслужбою.

У сфері туризму прикладом є обов'язкове медичне страхування туристів, які виїжджають за кордон. Туроператор, що організовує тури до Європи, повинен укласти договір страхування для кожного клієнта, який покриває витрати на лікування, транспортування та інші непередбачувані витрати. Це регулюється Законом України «Про туризм» та контролюється Державною туристичною службою. Такий підхід гарантує захист прав громадян, які користуються туристичними послугами, і сприяє формуванню відповідального, прозорого ринку.

Обидва приклади демонструють, як держава через нормативні акти, ліцензування та контрольні органи забезпечує не лише функціонування страхового ринку, а й реальний захист споживачів і бізнесу.

Таке регулювання сприяє посиленню ролі на страховому ринку товариств, які мають стійке фінансове положення, і не допускає на ринок спекулятивні і фіктивні компанії, які можуть завдати шкоди як суб'єктам страхування, так і розвитку страхової справи в цілому.

Прикладом такого регулювання в Україні є дії Національного банку України після набуття ним повноважень регулятора страхового ринку з 2020 року. Зокрема, у 2024 році було запроваджено нові вимоги до платоспроможності, прозорості звітності та корпоративного управління страхових компаній. Це стало частиною адаптації українського законодавства до стандартів ЄС, зокрема директиви Solvency II.

У результаті, з ринку почали виходити компанії, які не відповідали оновленим критеріям — ті, що займалися схемами оптимізації, не мали достатніх резервів або не розвивалися належним чином. Наприклад, протягом 2024 року кількість страхових компаній скоротилася майже на третину, але загальний обсяг активів у секторі залишився стабільним. Це свідчить про консолідацію ринку навколо фінансово стійких гравців, які здатні забезпечити реальний захист страхувальників.

Таким чином, держава через регуляторні механізми не лише очищає ринок від фіктивних структур, а й створює умови для розвитку надійних страхових товариств, що мають довгострокову стратегію, прозору фінансову звітність і здатність виконувати свої зобов'язання перед клієнтами. Це особливо важливо для готельно-ресторанного бізнесу та туризму, де страхування відповідальності, майна і персоналу є критичною умовою безпеки та довіри.

Приклад страхового забезпечення для готельно-ресторанного комплексу

Об'єкт страхування

Готель-ресторан у туристичному регіоні (наприклад, Закарпаття), що приймає іноземних і внутрішніх туристів.

Види страхування, які застосовуються:

1. Страхування майна

- Покриває ризики пожежі, затоплення, крадіжки, стихійних лих.
- Включає будівлі, обладнання, меблі, кухонну техніку.

2. Страхування відповідальності перед третіми особами

- У випадку травмування гостей, пошкодження їхнього майна.
- Наприклад, падіння на слизькій підлозі або отруєння їжею.

3. Страхування персоналу (добровільне медичне страхування)

• Забезпечує лікування, реабілітацію, компенсацію у разі нещасного випадку на роботі.

- Підвищує лояльність працівників і знижує ризики для роботодавця.

4. Страхування туристів (у складі турпаketу)

• Медичне страхування, страхування багажу, страхування від нещасних випадків.

• Часто є обов'язковим при організації екскурсій або активного відпочинку.

Регуляторні вимоги:

• Відповідність Закону України «Про страхування» та ліцензійним умовам.

- Наявність договорів з акредитованими страховими компаніями.

• Включення страхових витрат до фінансової звітності згідно з НП(С)БО або МСФЗ.

Результати впровадження:

- Підвищення довіри клієнтів (особливо іноземних).

- Зменшення фінансових ризиків у разі надзвичайних ситуацій.

• Можливість участі в тендерах, грантах, міжнародних програмах (де страхування є обов'язковою умовою).

Потреба у державному регулюванні страхової діяльності в Україні

викликана такими факторами :

- слабкою конкуренцією у страховій галузі через недостатню капіталізацію (поточна вартість усіх акцій компанії) більшості вітчизняних страхових компаній та їх неспроможність страхувати великі ризики;
- потребою у запровадженні обов'язкових видів страхування за тими видами ризиків, які є не вигідними для страховиків;
- необхідністю врегулювання негативних наслідків , пов'язаних із виникненням техногенних аварій, ядерних конфліктів тощо;
- забезпечення прозорості функціонування страхового ринку, законності діяльності страхових компаній та підтримка інформаційної відкритості ринку.

Фактори, що викликають потребу в державному регулюванні страхування

1. Захист прав страхувальників

- Необхідність гарантувати справедливе ставлення до споживачів страхових послуг.
- Запобігання шахрайству, навмисному затягуванню виплат, недобросовісній рекламі.

2. Фінансова стабільність страхового ринку

- Контроль за платоспроможністю страхових компаній.
- Запобігання банкрутству та масовим не виплатам.

3. Прозорість та довіра до страхових інституцій

- Формування позитивного іміджу страхування як надійного механізму захисту.

- Підвищення рівня страхової культури населення.

4. Уніфікація та стандартизація діяльності

- Встановлення єдиних правил, ліцензійних вимог, звітності.
- Гармонізація з міжнародними стандартами (Solvency II, IFRS тощо).

5. Запобігання системним ризикам

- Вплив страхового сектора на фінансову систему країни.
- Необхідність моніторингу ризиків, що можуть призвести до кризи.

6. Стимулювання розвитку галузі

- Підтримка нових видів страхування (наприклад, агрострахування, кіберризиками).

- Заохочення інновацій та цифровізації.

7. Фіскальна функція держави

- Контроль за надходженнями до бюджету через оподаткування страхових операцій.

- Вплив на макроекономічні показники.

8. Соціальна функція страхування

- Забезпечення доступу до медичного, пенсійного, соціального страхування.

- Підтримка вразливих груп населення.

За юридичною силою нормативно-правових актів Законодавство, що регулює страхову діяльність, є вертикальною системою. Структура її обумовлена структурою органів законодавчої і державної виконавчої влади.

***Основні джерела страхового права в Україні** складаються з 2 частин.

Перша - регулювання підприємницької діяльності. Це законодавство загальних дій, яке поширюється на всі суб'єкти підприємницької діяльності і страхової, зокрема. До нього належать:

- Норми Конституції України про власність, підприємництво, компетенцію вищих органів державної влади в нормативному регулюванні підприємницької діяльності .

- Цивільний Кодекс України.

- Відповідні Закони, які можна кваліфікувати як загальні. Вони регулюють діяльність всіх суб'єктів підприємництва, незалежно від виду. Це Закони України «Про власність», «Про підприємництво», «Про господарські

товариства», «Про цінні папери і фондову біржу» та ін. Загальні закони визначають організаційно-правові форми і порядок створення господарських організацій, обсяг прав і обов'язків суб'єктів підприємництва, порядок їх реалізації. Нормативно-правові акти Президента України, Верховної Ради, Кабінету Міністрів, а також центральних органів державної влади.

Друга - законодавство України про страхову діяльність. До нього належать:

- Закон України «Про страхування» і закони, що вносять зміни до нього, норми інших законів, що стосуються страхування.
- Постанови Верховної Ради України з питань страхової діяльності.
- Укази Президента України і постанови Кабінету Міністрів України з питань страхової діяльності.
- Відомчі акти Уповноваженого органу в справах нагляду за страховою діяльністю.
- Локальні нормативні акти страхових компаній.

Такі локальні акти, як **укази, розпорядження, інструкції, положення, рішення, статутні документи**, діють у межах тільки тієї страхової організації, якій даний акт був виданий. До системи локального нормативного регулювання страхової компанії належать і Правила страхування, що містять умови певного виду страхування, які здійснюються даною організацією і підлягають обов'язковому затвердженню органами нагляду в сфері страхування.

***Правове регулювання страхової діяльності** - це нормативне упорядкування на страховому ринку. Воно включає:

- державно-правове ;
- інституційно-правове регулювання.

Державно-правове регулювання страхової діяльності в Україні здійснюється органами законодавчої, виконавчої та судової влади. Основним координуючим елементом у сфері загальної економічної політики

виступає Кабінет Міністрів України. Безпосередній орган, відповідальний за нагляд і регулювання страхової діяльності,

— Національний банк України, який з 2020 року виконує функції регулятора небанківського фінансового сектору, включаючи страхування.

До системи державного регулювання страхової діяльності входять:

Національний банк України — здійснює ліцензування, нагляд, контроль за платоспроможністю страховиків, впроваджує міжнародні стандарти страхового нагляду (зокрема, Solvency II), а також виконує функції валютного регулювання.

Міністерство фінансів України — формує загальну фінансову політику, координує бюджетні аспекти, бере участь у розробці нормативно-правових актів, що стосуються страхування.

Державна податкова служба України — забезпечує податкове регулювання страхових операцій, контроль за сплатою податків страховими компаніями та страхувальниками.

Антимонопольний комітет України — здійснює контроль за дотриманням антимонопольного законодавства, запобігає недобросовісній конкуренції та демпінговим практикам на страховому ринку.

Державна регуляторна служба України — відповідає за реалізацію регуляторної політики, оцінку впливу нормативних актів на страхову галузь, сприяє дерегуляції та спрощенню умов ведення бізнесу.

Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку — здійснює нагляд за діяльністю акціонерних страхових товариств, контролює прозорість фінансової звітності та захист прав акціонерів.

Фонд державного майна України — управляє державною часткою у страхових компаніях (за наявності), забезпечує приватизацію та ефективне використання державного майна у сфері страхування.

Господарські суди — розглядають спори, що виникають у сфері страхування, включаючи порушення умов договорів, невиконання страхових відшкодувань, банкрутство страхових компаній.

Ця система забезпечує комплексний підхід до регулювання, спрямований на стабільність, прозорість і розвиток страхового ринку України відповідно до європейських стандартів.

***Інституційно-правове регулювання** здійснюється регуляторами - інститутами, утвореними згідно Закону України «Про страхування». До них належать:

- Ліга страхових організацій України (захист прав та інтересів учасників ринку страхових послуг, що є членами Ліги;сприяння формуванню та вдосконаленню правової бази страхової діяльності;сприяння підвищенню кваліфікації та професіоналізму керівників та спеціалістів учасників ринку страхових послуг; розробка рекомендацій з питань методології страхової справи);

- **Моторне (транспортне) страхове бюро України МТСБУ**(виконання гарантійних функцій стосовно відшкодування шкоди, завданої третім особам при експлуатації наземних транспортних засобів; взаємне врегулювання питань стосовно відшкодування збитків та забезпечення виплати страхового відшкодування третім особам);

- **Авіаційне страхове бюро України** — це юридична особа, створена страховиками, які мають ліцензію на проведення обов'язкового авіаційного страхування. Бюро діє на підставі Положення «Про авіаційне страхове бюро», погодженого з Міністерством фінансів України та Державною авіаційною адміністрацією. Його функція — координація дій членів у сфері страхування авіаційних ризиків, захист інтересів учасників, розробка стандартів, а також участь у врегулюванні страхових випадків, пов'язаних з авіаційними перевезеннями.

- **Морське страхове бюро України** — це професійне об'єднання страховиків, які здійснюють страхування морських ризиків, зокрема суден, вантажів, відповідальності судновласників. Його діяльність спрямована на уніфікацію страхових умов, обмін інформацією про ризики, участь у

міжнародних морських страхових програмах, а також представництво інтересів українських страховиків у міжнародних морських організаціях.

- **Ядерний страховий пул України** — це спеціалізоване об'єднання страхових компаній, яке організовує та координує страхування ядерних ризиків. Його мета — забезпечення страхового покриття для об'єктів атомної енергетики, перевезення ядерних матеріалів, відповідальності операторів ядерних установок. Через високу вартість і складність таких ризиків, пул дозволяє об'єднати ресурси кількох страховиків для забезпечення належного рівня фінансової відповідальності. Він також взаємодіє з міжнародними ядерними страховими пулами, що дозволяє Україні брати участь у глобальній системі ядерного страхування.

Державно-правове та інституційно-правове регулювання доповнюють одне одного. Державно-правове регулювання є загальним, а інституційно-правове - конкретно-обов'язковим, тобто обов'язковим лише для членів об'єднань.

Страхове право в Україні регулює відносини прямого страхування, перестраховування, фінансової діяльності, пов'язаної з формуванням, розміщенням і обліком страхових резервів, а також посередницької діяльності в страхуванні, страховій експертизі й актуарних розрахунках (розрахунки ціни страхування).

* Державний нагляд за страховою діяльністю на території України здійснюється **Уповноваженим органом** і його органами на місцях.

Основними функціями Уповноваженого органу, згідно Закону «Про страхування» є:

- ведення єдиного державного реєстру страховиків;
- видача ліцензій на страхову діяльність і контроль за дотриманням страховими компаніями державного законодавства;

- проведення перевірок щодо правильності застосування страховими компаніями страхового законодавства;
- розробка нормативних і методичних документів з питань страхової діяльності;
- встановлення правил формування, обліку і розміщення страхових резервів;
- підготовка і перепідготовка страхових кадрів;
- участь у міжнародному співробітництві у сфері страхування.

Станом на 2025 рік, державний нагляд за страховою діяльністю на території України здійснюється Національним банком України (НБУ) як Уповноваженим органом. Це закріплено в оновленій редакції Закону України «Про страхування» та підтверджено нормативними актами, що регулюють фінансовий сектор.

Національний банк України виконує такі функції у сфері страхування:

- ліцензування страховиків
- контроль за платоспроможністю та фінансовою стабільністю страхових компаній
- перевірка дотримання законодавства у сфері страхування
- захист прав страхувальників та врегулювання спорів
- розробка нормативів, стандартів та вимог до звітності

Основні права Уповноваженого органу згідно Закону «Про страхування» :

- одержувати у встановленому порядку від страхових компаній звітність про страхову діяльність;
- проводити перевірку правильності дотримання страхового Законодавства;
- здійснювати контроль за вірогідністю і повнотою інформації, що надається учасниками страхового ринку;
- звертатися до суду з позовом про скасування державної реєстрації страховика у випадках, передбачених Законом.

Функції і права Уповноваженого органу з нагляду за страховою діяльністю викладені у **Законі «Про страхування»**.

Цей Закон також регламентує:

- порядок ліцензування страхової діяльності;
- збереження таємниці страхування;
- гарантії прав і законних інтересів страховика;
- ліквідацію, реорганізацію і санацію страховика;
- страхування іноземців, осіб без громадянства та іноземних юридичних осіб на території України;
- порядок розглядання спорів;
- міжнародні договори.

Страхування туристичного бізнесу в Україні - особливий вид страхування. З огляду на необхідність захисту інтересів українських громадян за кордоном Законом «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України» закріплено, що з метою створення умов, які гарантують відшкодування громадянину України витрат, пов'язаних з надзвичайними обставинами за кордоном, **громадянин України має бути застрахований**.

Законом України «Про туризм» передбачено, що **страхування туриста** (медичне і від нещасного випадку) **є обов'язковим** і здійснюється суб'єктами туристичної діяльності на підставі угод зі страховими компаніями, які мають право на здійснення такої діяльності.

Законодавством передбачено також страхування відповідальності туристичних підприємств.

Законодавство України передбачає обов'язкове страхування відповідальності туристичних підприємств, що здійснюють діяльність у сфері надання туристичних послуг. Це положення закріплено в Законі України «Про туризм» (редакція зі змінами станом на 2025 рік), а також деталізується в підзаконних актах, зокрема в «Інструкції про умови і правила здійснення

підприємницької діяльності, пов'язаної з наданням туристичних послуг, і контролю за їх дотриманням».

Згідно з цими нормативними документами, туроператори та турагенти зобов'язані:

- укласти договори страхування відповідальності перед туристами за ненадання або неналежне надання туристичних послуг
- забезпечувати фінансові гарантії на випадок банкрутства або припинення діяльності
- інформувати туристів про умови страхування до моменту укладення договору на туристичне обслуговування
- надавати підтвердження наявності чинного страхового договору при ліцензуванні або перевірках

Це страхування покриває витрати, пов'язані з невиконанням зобов'язань туроператора, зокрема повернення коштів туристу, компенсацію витрат на дострокове повернення, медичну допомогу, а також інші ризики, передбачені договором.

Таке регулювання спрямоване на захист прав споживачів туристичних послуг, підвищення відповідальності підприємств і формування прозорого, цивілізованого туристичного ринку.

За рахунок коштів на валютному чи розрахунковому рахунках **туристичне підприємство має створити фонд ризику підприємства** в національній валюті в сумі, еквівалентній вартості повного відшкодування збитків туристам у разі невиконання або неналежного виконання зобов'язань за договором туристичного обслуговування. Такий фонд ризику створюється з метою забезпечення фінансової відповідальності підприємства перед споживачами туристичних послуг, особливо у випадках скасування туру, банкрутства, форс-мажорних обставин або інших ситуацій, що можуть призвести до матеріальних втрат для клієнтів.

Розмір фонду ризику визначається на підставі обсягу реалізованих туристичних продуктів, кількості укладених договорів, середньої вартості туру та потенційної суми компенсацій. Кошти фонду мають бути доступними для оперативного використання, обліковуватись окремо та не можуть використовуватись для поточних витрат підприємства.

Це положення є частиною системи державного контролю за фінансовою надійністю туристичних операторів і спрямоване на захист прав споживачів у сфері туризму.

Страхові організації, які працюють у сфері туристичного страхування, мають право розробляти власні правила страхування, що деталізують умови, порядок укладення договорів, перелік страхових випадків, винятки з покриття, процедуру врегулювання збитків тощо. Такі правила є індивідуальними для кожної компанії, але повинні відповідати вимогам законодавства і погоджуватись з Міністерством фінансів України або з уповноваженим регулятором — Національним банком України, який з 2020 року виконує функції нагляду за страховим ринком.

У практиці це означає, що турист, купуючи тур, отримує страховий поліс, умови якого базуються на типових положеннях, затверджених страховиком, але узгоджених із державними органами. Туристична компанія зобов'язана надати інформацію про страхування до моменту укладення договору на туристичне обслуговування, а турист має право ознайомитися з умовами, обрати додаткові види страхування або надати власний поліс.

Таким чином, правовідносини в цій сфері є багаторівневими: вони поєднують державне регулювання, договірні зобов'язання та індивідуальні правила страхових компаній, що забезпечує гнучкість і водночас правову захищеність усіх учасників туристичного процесу.

Страхування готельно-ресторанного бізнесу в Україні — це система фінансового захисту підприємств індустрії гостинності від ризиків, що можуть негативно вплинути на їхню діяльність, майно, персонал або клієнтів. Такий вид

страхування є особливо актуальним, оскільки готельно-ресторанний сектор вважається одним із найбільш ризикованих через складність технологічних процесів, високу відповідальність перед споживачами та постійну взаємодію з людьми.

У практиці українського страхового ринку застосовуються такі основні види страхування для готельно-ресторанного бізнесу:

1. Страхування майна — охоплює будівлі, обладнання, меблі, запаси продуктів, техніку. Захищає від пожеж, затоплень, крадіжок, стихійних лих.

2. Страхування відповідальності перед третіми особами — покриває ризики, пов'язані з травмуванням клієнтів, пошкодженням їхнього майна, харчовими отруєннями тощо.

3. Страхування персоналу — включає медичне страхування, страхування від нещасних випадків, а також страхування відповідальності роботодавця.

4. Страхування туристів — особливо актуальне для готелів, що працюють із туроператорами. Включає медичне страхування, страхування багажу, страхування від нещасних випадків.

5. Страхування перерви в діяльності — дозволяє компенсувати втрати доходу у разі тимчасового припинення роботи через страхову подію.

Згідно з дослідженнями, найбільш поширеними ризиками є пожежі, технічні аварії, порушення санітарних норм, а також претензії з боку клієнтів. У міжнародній класифікації частина таких ризиків позначається як FLEXA (Fire, Lightning, Explosion, Aircraft).

Українські страхові компанії, що активно працюють у цьому сегменті, включають «PZU Україна», «ТАС», «АРХ», «УНІКА», «Оранта» та інші, які пропонують спеціалізовані пакети для підприємств індустрії гостинності.

2.Організаційні форми страховиків

Законодавство багатьох країн світу регламентує види страхування, якими можуть займатися страхові компанії.

Наприклад, у Німеччині законодавство чітко розмежовує страхові компанії за видами діяльності: компанія, що здійснює страхування життя, не має права одночасно надавати послуги з майнового страхування. Це закріплено в Законі про нагляд за страхуванням (*Versicherungsaufsichtsgesetz*), який передбачає окреме ліцензування для кожного виду страхування.

У США страхова діяльність регулюється на рівні окремих штатів, і кожен штат має власні вимоги до ліцензування. Наприклад, у штаті Каліфорнія компанія повинна отримати окрему ліцензію на медичне страхування, страхування відповідальності, автострахування тощо. Крім того, страхові компанії зобов'язані дотримуватись стандартів платоспроможності, резервування та звітності, встановлених Департаментом страхування штату.

У Франції діє система, за якої страхові компанії класифікуються як «компанії з обмеженим видом діяльності» або «компанії з універсальним профілем», але навіть універсальні компанії повинні мати окремі підрозділи та резерви для кожного виду страхування. Це регламентується Кодексом страхування Франції (*Code des assurances*).

Ці приклади демонструють, що в більшості країн світу законодавство не лише визначає перелік дозволених видів страхування, а й встановлює вимоги до організаційної структури, фінансової стабільності та спеціалізації компаній, щоб забезпечити надійність і прозорість страхового ринку.

Відповідно до страхового законодавства в Україні також заборонено одночасно займатися страхуванням життя і всіх інших видів страхування .

Відповідно до Закону України «Про страхування» (редакція 2024–2025 років), страхова компанія не має права одночасно здійснювати страхування життя та інші види страхування, крім випадків, прямо передбачених законом.

Це обмеження пояснюється різною природою ризиків, методами резервування, тривалістю договорів та вимогами до платоспроможності. Страхування життя — це довгострокове зобов'язання, що потребує окремої системи управління активами, актуарних розрахунків і контролю. Натомість інші види страхування (майнове, медичне, відповідальність тощо) мають коротший цикл і інші фінансові моделі.

Тому в Україні діє принцип розмежування ліцензій: компанія, яка бажає здійснювати страхування життя, повинна отримати окрему ліцензію і не може одночасно надавати послуги з інших видів страхування

Компанії, що займаються одним видом страхування, називаються **вузькоспеціалізованими**, кількома видами - **багатогалузевими**.

Для страхової діяльності придатні такі організаційно-правові форми, що мають у своєму розпорядженні **значний капітал і розраховані на тривале існування**.

Відповідно до Закону «Про страхування» в Україні **страховиками визнаються фінансові установи, створені у формі акціонерних, повних, командитних товариств або товариств з додатковою відповідальністю відповідно до Закону України «Про господарські товариства»**. В окремих випадках страховиками визнаються державні організації.

Страхова діяльність в Україні здійснюється:

- 1) страховиками - резидентами України;
- 2) страховиками - нерезидентами (фінансова установа, що створена та має ліцензію на провадження страхової діяльності відповідно до законодавства тієї іноземної держави, у якій вона зареєстрована).

Організаційні форми страховиків.

- **Акціонерні товариства**(АТ).

В багатьох країнах вони є основою страхової системи. Акціонерна страхова компанія - це звичайне АТ, яке надає страхові послуги. ***Акціонерне страхове товариство** - це тип компанії, яка створюється і діє зі статутним капіталом,

поділенням на певну кількість часток - акцій. Оплачена акція дає право її власникові на участь в управлінні товариством і отримання частини прибутку у формі дивідендів. Акціонерна форма нагромадження статутного капіталу дає змогу залучити до страхового бізнесу багатьох юридичних і фізичних осіб. У разі несприятливих наслідків діяльності конкретного страховика втрата відносно невеликих внесків до компанії не потягне за собою банкрутства самих акціонерів. Акціонерні товариства бувають закритого і відкритого типу. В Україні у страховому бізнесі переважають акціонерні товариства закритого типу.

- **Товариства взаємного страхування (ТВС).**

*Це форма організації страхового фонду на основі пайової участі його членів (внесок кожного учасника, що здійснюється шляхом передачі грошей чи іншого майна). Члени ТВС є одночасно і страхувальниками, і страховиками. Страхувальники в даному випадку виступають пайовиками і єдиними бенефіціарами (особа, що отримує прибуток від своєї власності, яку передано в довірче користування іншій особі), а колектив виступає в ролі страховика кожного з них. Всі вони - компаньйони одного підприємства. Організація ТВС характерна для страхування особливо небезпечних ризиків. Однак за обсягами акумульованих засобів ТВС у цілому поступаються АТ. Членам ТВС належать всі активи компанії. Вони беруть участь у розподілі прибутку і збитків товариства за результатами річної діяльності пропорційно своєму паю.

У готельно-ресторанному бізнесі товариства взаємного страхування (ТВС) можуть бути ефективною формою колективного захисту від ризиків, особливо в регіонах із високою концентрацією малих і середніх підприємств.

Умовна група готелів і ресторанів в туристичному регіоні Закарпаття (наприклад, Ужгород, Мукачево, Берегове) створює товариство взаємного страхування з метою захисту своїх майнових інтересів. Учасниками стають юридичні особи — власники готелів, ресторанів, кафе, турбаз. Кожен учасник вносить пайовий внесок у вигляді грошових коштів або матеріальних ресурсів (наприклад, обладнання, транспорт), які формують спільний страховий фонд.

Цей фонд використовується для компенсації збитків у разі настання страхових випадків, таких як пожежа, затоплення, технічна аварія, отруєння клієнтів, пошкодження майна сусідів тощо. Наприклад, якщо в одному з ресторанів сталася пожежа через коротке замикання, товариство здійснює виплату з фонду, не чекаючи втручання зовнішнього страховика.

Переваги для учасників:

- зниження вартості страхування порівняно з комерційними страховими компаніями;
- гнучкість у визначенні умов страхування, термінів і обсягів покриття;
- можливість врахування специфіки регіону та галузі (наприклад, сезонність, типові ризики);
- підвищення рівня взаємної відповідальності та контролю за дотриманням техніки безпеки.

Такі товариства можуть діяти на основі статуту, затвердженого учасниками, і зареєстрованого відповідно до Закону України «Про страхування». Їх діяльність регулюється Національним банком України, який здійснює нагляд за небанківськими фінансовими установами.

- **Державні страхові компанії.**

*Створюються шляхом заснування їх державою або націоналізації акціонерних страхових компаній. Мають таку саму структуру, що й акціонерні страхові компанії. Заснування державних страхових компаній є формою втручання держави в діяльність страхового ринку. Зазвичай держава засновує страхові компанії для страхування особливо великих ризиків або державного значення. Наприклад, експортних кредитів та зовнішніх інвестицій.

- **Приватні страхові компанії.**

Приватні страхові компанії — це комерційні організації, які здійснюють страхову діяльність на основі приватного капіталу, з метою отримання прибутку. Вони можуть бути акціонерними товариствами, товариствами з обмеженою або

додатковою відповідальністю, а також синдикатами чи кооперативами, залежно від країни та законодавства.

Lloyd's of London — яскравий приклад унікальної моделі приватного страхування, яка не є класичною страховою компанією, а функціонує як страховий ринок, де незалежні андеррайтери (страховики) об'єднуються в синдикати для прийняття ризиків. Lloyd's виник наприкінці XVII століття як кав'ярня Едварда Ллойда, де зустрічалися судновласники, купці та страховики для обговорення морських ризиків. Згодом це місце перетворилося на центр морського страхування, а у 1871 році британський парламент офіційно визнав Lloyd's як корпорацію з правом здійснювати страхову діяльність.

Кожен синдикат Lloyd's складається з приватних осіб або компаній, які несуть відповідальність за прийняті ризики. Вони працюють через акредитованих брокерів, які розміщують страхові договори. Lloyd's має репутацію одного з найнадійніших страхових ринків у світі, особливо у сферах морського, авіаційного, катастрофічного та спеціалізованого страхування. Це форма об'єднання членів для спільного ведення справ зі страхування і перестраховування. Види страхування: морських, авіаційних і автомобільних ризиків.

- **Холдинги.**

*Це компанії, які володіють контрольним пакетом акцій інших компаній з метою контролю і управління їхньою діяльністю. Холдинги не відповідають за зобов'язаннями окремих компаній.

Страхова група «ТАС» — один із найбільших фінансових холдингів, до складу якого входять страхові компанії, банки, інвестиційні фонди. Компанія володіє контрольним пакетом акцій СГ «ТАС» та інших фінансових структур, що дозволяє їй координувати діяльність у різних сегментах ринку.

PZU Україна — є частиною міжнародного холдингу PZU Group (Польща), який володіє активами в кількох країнах Центральної та Східної Європи.

Українська філія працює як окрема юридична особа, але під стратегічним контролем материнської компанії.

ARX (раніше AXA Україна) — входить до міжнародного холдингу Fairfax Financial Holdings (Канада), який володіє низкою страхових і перестраховальних компаній по всьому світу. ARX діє автономно, але в межах загальної корпоративної політики групи.

УНІКА Україна — є частиною австрійського холдингу UNIQA Group, що дозволяє їй використовувати європейські стандарти управління ризиками, фінансової звітності та клієнтського сервісу.

Такі холдинги забезпечують стабільність, доступ до міжнародного капіталу, впровадження передових технологій і стандартів, але водночас зберігають юридичну автономність кожної компанії. Це дозволяє уникати прямої відповідальності материнської структури за борги або зобов'язання дочірніх компаній.

- **Кептивні страхові компанії.**

*Це акціонерні товариства, створені для обслуговування ризиків членів організації, яка їх заснувала. Назва походить від англійського *captive*— кишеньковий. (Кишенькові компанії)

Це одна із форм функціонування фонду самострахування великого підприємства, яка створюється з метою мінімізації оподаткування та для здійснення контролю за власними ризиками.

Кептивні компанії не обслуговують зовнішніх членів. Однак можуть страхувати ризики, пов'язані із зовнішньою діяльністю даного підприємства (страхування доставки вантажів на підприємства, що входять до цієї структури, кредити цих підприємств, договірні відносини із зовнішніми підприємствами ..)

Прикладом застосування кептивної страхової компанії в готельно-ресторанному секторі може бути міжнародна готельна мережа, наприклад умовна компанія «GlobalStay Group», яка має десятки готелів у різних країнах, включно з Україною.

Ця компанія створює власну кептивну страхову структуру — «GlobalStay Insurance Ltd», зареєстровану в юрисдикції з сприятливим фінансовим регулюванням (наприклад, Люксембург або Бермуди). Кептивна компанія не обслуговує зовнішніх клієнтів, а страхує виключно ризики, пов'язані з діяльністю самої групи.

У межах готельно-ресторанного бізнесу така кептивна компанія може покривати:

- ризики пошкодження майна готелів унаслідок пожеж, затоплення, технічних аварій
- відповідальність перед гостями за травми, отруєння, втрату речей
- ризики, пов'язані з міжнародними подіями — наприклад, скасування бронювань через пандемію або воєнні дії
- страхування персоналу, який працює в різних країнах, включно з Україною

Хоча кептивна компанія не приймає зовнішніх клієнтів, вона може страхувати ризики, що виникають у зовнішній діяльності підприємства — наприклад, відповідальність перед українськими туристами, які бронюють номери через онлайн-платформи, або ризики, пов'язані з постачальниками, логістикою, міжнародними контрактами.

Великі готельні групи використовують кептивні структури для централізованого управління ризиками, зниження витрат на страхування та підвищення фінансової стабільності.

- **Промислово-фінансові групи (ПФГ).**

*Це велике угруповання промислових підприємств, банків, страхових компаній інших юридичних осіб, які займаються виробничою, торговельною, фінансово-кредитною діяльністю. Страхова компанія підпорядковується інтересам об'єднання і є кептивною.

У сфері туризму прикладом застосування моделі промислово-фінансової групи (ПФГ) може бути умовне об'єднання, що включає туристичну

компанію, готельну мережу, транспортного оператора, банк і кептивну страхову компанію, яка обслуговує виключно внутрішні потреби групи.

Наприклад, туристичний холдинг «Карпати-Тур» (умовна назва) об'єднує:

- туроператора, що формує турпакети по Західній Україні;
- мережу готелів і баз відпочинку в Закарпатті, Івано-Франківщині та Львівщині;
- транспортну компанію, яка забезпечує трансфери та екскурсійні перевезення;
- фінансову установу, що кредитує клієнтів на туристичні послуги;
- кептивну страхову компанію, яка страхує туристів, майно готелів, відповідальність перед клієнтами, персонал.

Ця страхова компанія не працює на відкритому ринку, а виконує функції внутрішнього страхового захисту для всіх учасників ПФГ. Вона підпорядковується стратегічним інтересам холдингу, узгоджує страхові тарифи з фінансовими цілями групи, несе ризики, пов'язані з сезонністю, масовими подіями, природними факторами тощо.

Переваги такої моделі:

- централізоване управління ризиками;
- зниження витрат на страхування;
- швидке врегулювання страхових випадків;
- узгодженість фінансової та операційної політики.

Цей підхід особливо ефективний у регіонах із розвиненим внутрішнім туризмом, де підприємства прагнуть мінімізувати зовнішні ризики та зберегти контроль над фінансовими потоками

Страхові компанії можуть створювати такі типи підрозділів:

- **Представництва** — виконують обмежений набір функцій, не пов'язаних безпосередньо зі страхуванням.

Приклад: організація рекламної кампанії у регіоні, проведення опитування щодо страхових потреб населення, пошук потенційних клієнтів для центрального офісу.

Юридичний статус: не є юридичною особою.

- **Агентства** — здійснюють функції представництва та надають обмежений перелік страхових послуг.

Приклад: консультації щодо страхових продуктів, оформлення заявок на страхування, передача документів до головного офісу.

Юридичний статус: не є юридичною особою.

- **Відділи** — забезпечують широкий спектр страхових операцій як частина головної компанії.

Приклад: укладання договорів страхування, врегулювання страхових випадків, обслуговування клієнтів на місці.

Юридичний статус: не є юридичною особою, функціонують як структурна частина компанії.

- **Філії** — самостійні юридичні особи, що входять до складу страхової компанії.

Приклад: повноцінне страхування життя, майна, відповідальності; прийняття рішень щодо виплат; ведення власної бухгалтерії.

Юридичний статус: є юридичною особою.

Страхова компанія може створювати дочірні компанії.

Дочірня компанія — це самостійна юридична особа, контрольний пакет акцій якої належить головній (материнській) страховій компанії. Вона діє незалежно, але стратегічно узгоджено з основною структурою.

Приклад: страхова компанія «Гарант Плюс» володіє 80% акцій дочірньої компанії «Гарант Мед», яка спеціалізується виключно на медичному страхуванні. «Гарант Мед» має власну ліцензію, персонал, офіси та веде окрему фінансову звітність, але узгоджує політику страхових продуктів із головною компанією.

3. Аквазіція страхової компанії

Аквазіція — це система дій, спрямована на виявлення, формування та задоволення попиту на страхові послуги. Вона є ключовим інструментом маркетингової стратегії страхової компанії та охоплює:

- позиціонування страхових продуктів на ринку;
- організацію та реалізацію продажу страхових полісів;
- комунікацію з потенційними клієнтами (особисту, дистанційну, цифрову);
- супровід клієнта після укладення договору (інформування, нагадування, оновлення умов).

Приклад: страхова компанія запускає аквазіційну кампанію з медичного страхування — проводить онлайн-опитування, таргетовану рекламу в соціальних мережах, організовує консультації через агентську мережу, а після укладення договорів надсилає клієнтам нагадування про терміни пролонгації та нові програми.

У сучасному українському законодавстві аквазіція розглядається як частина діяльності страховика або страхового посередника, що має бути здійснена відповідно до вимог прозорості, добросовісності та професійної компетентності. З 2025 року запроваджено нові вимоги до авторизації страхових посередників, що посилює контроль за якістю аквазіційної діяльності.

Існує два основних типи аквазіції:

1. Продаж страхових полісів безпосередньо в страховій компанії або її структурних підрозділах — через штатних працівників, контактні центри, онлайн-платформи, мобільні додатки. Такий канал забезпечує повний контроль над процесом продажу, але потребує значних ресурсів для утримання інфраструктури.

2. Продаж страхових полісів через посередників — агентів, брокерів, банківські установи, торговельні мережі, поштові оператори, АЗС та інші організації, які мають право пропонувати страхові продукти клієнтам. Посередники (аквізитори) діють на підставі договору з страховиком, отримують

винагороду за залучення клієнтів і зобов'язані дотримуватися стандартів професійної етики та законодавчих вимог.

У 2025 році близько 85% страхових премій в Україні надходить саме через посередницькі канали, що свідчить про їхню ключову роль у розвитку ринку. Водночас держава посилює регулювання цього сегмента, щоб запобігти недобросовісній конкуренції, продажу неякісних продуктів і порушенню прав страхувальників.

***Страхові агенти** — громадяни або юридичні особи, які діють від імені та за дорученням страховика і виконують частину його страхової діяльності (укладення договорів страхування, одержання страхових платежів, виконання робіт, пов'язаних з виплатами страхових сум і страхового відшкодування). *Агенти* є повноважними представниками страхової компанії. Як правило, агенти є працівниками страхових компаній або працюють за трудовими угодами зі страховими компаніями.

***Страхові брокери** — юридичні особи або громадяни, які зареєстровані у встановленому порядку як суб'єкти підприємницької діяльності, та здійснюють посередницьку діяльність на страховому ринку від свого імені на підставі доручень страхувальника або страховика.

((Страхові брокери, як і страхові агенти, поділяються на кілька типів. Брокерами можуть бути як фізичні, так і юридичні особи у вигляді брокерської контори з найманим персоналом.

***Брокери**- це незалежні посередники, що діють на страховому ринку на свій страх і ризик. Мета діяльності брокерів - зведення страховиків і потенційних страхувальників. За свої послуги вони одержують певну винагороду, яку їм сплачують як страховики, так і страхувальники. Брокери часто об'єднуються в брокерські фірми.

Вважається, що брокер відстоює інтереси покупця, в той час як агент, безумовно, - інтереси страхової компанії.

Діяльність брокера тісно пов'язана з «життєвим циклом» страхового полісу.

Перша стадія — це знайти клієнта. Кожний страховий брокер має свою власну стратегію пошуку клієнта. Далі брокерові необхідно добре зрозуміти потреби клієнта з метою їх найкращого задоволення. Якщо страховий брокер не знає свого клієнта та його бізнесу, він не може ефективно виконувати свої зобов'язання щодо нього. Послуги, які брокер надає своєму клієнтові, можна назвати «найкраща порада». На цій стадії брокер відіграє роль консультанта з ризик-менеджменту і розробляє спеціальну програму з управління ризиком клієнта. Така програма може містити в собі самострахування, а також інші заходи (установлення додаткових пристроїв пожежогасіння або систем охорони).

Наступною стадією є початок переговорів про укладання договору страхування. Переговори проводяться згідно з правилом «попиту та пропозиції» і тривають до моменту, коли сторонами буде остаточно досягнуто умов договору. Такі переговори можуть мати кілька раундів. Роль брокера полягає в тому, щоб під час проведення переговорів представляти інтереси клієнта та досягнути остаточної угоди. Коли ризик є повністю розміщеним, брокер надсилає формальне повідомлення як своєму клієнтові, так і андеррайтеру (висококваліфікована й відповідальна особа страховика, уповноважена виконувати необхідні процедури з розгляду пропозицій і прийняття ризиків на страхування).

У разі можливості висунення вимоги страхового відшкодування страхувальник повідомляє про страховий випадок не лише страховика, а й брокера. Він допомагає клієнтові в підготовці необхідних документів для висунення вимоги. Великі брокери мають вплив на ринку і можуть його використати, наприклад для здійснення задовільного страхового відшкодування.

Коли «життєвий цикл» страхового полісу наближається до кінця, страховий брокер звертається до свого клієнта з пропозицією поновити дію договору на новий термін, і цикл починається спочатку. Брокер постійно вивчає ситуацію на ринку, де ставки і розміри страхового покриття коливаються, з'являються нові страхові продукти. Окрім знань ринкової інформації, брокеру потрібні і

відомості про зміни в законодавстві, що можуть мати вплив на бізнес клієнта. Великі брокери витрачають значні кошти на дослідження та прогнози.

Крім звичайних агентів, на страховому ринку функціонують так звані генеральні агенти.

Генеральний агент, як правило, діє на досить великій території. Генеральних агентів можуть представляти інші організації, наприклад банки, туристичні фірми, поштові підрозділи, митниці.

Генеральні агенти — це фізичні особи, що уповноважені одним або кількома страховиками, яких вони представляють у тому чи іншому територіально-адміністративному регіоні. Робота такого агента контролюється інспектором і працівниками страхової компанії, яка його уповноважила. Юридичні відносини між генеральним страховим агентом та страховою компанією оформлені договором. Таким договором обумовлено вид страхування, в якому агент уповноважений працювати, максимальний ліміт ризику, що його він може прийняти, територіальні обмеження, зобов'язання зі здійснення та управління контрактами, виплату страхових сум і страхових відшкодувань.

Генеральний страховий агент наймає на роботу страхових агентів, яким виділяється зона обслуговування — територія (конкретні населені пункти), де вони мають організувати продаж страхових полісів. Страховий агент має право залучати **субагентів**.

Прикладом діяльності генерального агента в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі може бути співпраця між страховою компанією «УкрФінЗахист» і туристичною мережею «Карпати».

Компанія «Карпати», що має офіси в Ужгороді, Львові, Івано-Франківську та Києві, укладає генеральну угоду зі страховиком, згідно з якою вона виступає як генеральний агент на визначеній території. В межах цієї угоди туристична фірма має право:

– пропонувати туристам страхові продукти (медичне страхування, страхування від нещасних випадків, страхування відповідальності)

- оформлювати страхові договори від імені страховика
- приймати страхові платежі
- надавати первинну консультацію щодо страхових випадків

Клієнт, який купує тур до Європи або Карпат, одночасно отримує страховий поліс, оформлений безпосередньо через офіс «Карпати», без необхідності звертатися до страхової компанії окремо. Це зручно, швидко і відповідає вимогам законодавства.

Подібну функцію можуть виконувати банки — наприклад, «Ощадбанк» як генеральний агент страхової компанії пропонує клієнтам страхування майна, життя або подорожей прямо у відділенні. Поштові підрозділи (наприклад, «Укрпошта») також можуть виступати агентами, оформлюючи страхування посилок або особистих ризиків. Митниці — у випадках страхування вантажів при перетині кордону.

1. Аквізиція в туризмі

Туристична компанія запускає аквізиційну кампанію для просування страхування подорожей:

- співпрацює з турагентами, які пропонують страхові пакети разом із турами;
- розміщує рекламу страхування на сайтах бронювання авіаквитків і готелів;
- проводить вебінари для мандрівників щодо ризиків у подорожах і переваг страхування;
- надає бонуси (знижки, кешбек) за оформлення страхового полісу разом із туром.

Приклад: клієнт бронює тур до Італії, і йому одразу пропонують медичне страхування з покриттям COVID-19, втрати багажу та скасування рейсу — все в одному пакеті.

2. Аквізиція в готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ)

Готельна мережа впроваджує аквізицію для страхування гостей і майна:

- пропонує страхування відповідальності під час бронювання номерів (через сайт або мобільний додаток);
- співпрацює зі страховими агентами, які консультують гостей на рецепції;
- проводить акції: безкоштовне страхування на добу для нових клієнтів;
- інформує корпоративних клієнтів про страхування конференц-залів, обладнання та персоналу.

Приклад: бізнес-група бронює конференц-зал у готелі, і їм пропонують страховий пакет, що покриває пошкодження техніки, відповідальність за учасників і медичну допомогу на місці.

4. Системи страхових відносин

Системи страхових відносин включають:

- страхування
- співстрахування;
- страховий пул;
- подвійне страхування;
- перестрахування;
- самострахування;
- взаємне страхування.

Співстрахування.

*Це страхування, при якому об'єкт страхування може бути застрахований за одним договором кількома страховиками. При цьому двоє і більше страховиків беруть участь певними частками в страхуванні того самого ризику, укладаючи спільний чи окремі договори на страхову суму у своїй частці. Страхове відшкодування виплачується тими ж частками. При співстрахуванні в договорі мають міститися умови, що визначають права й обов'язки кожного страховика.

Готельний комплекс «Карпати Люкс» у Закарпатті будує новий корпус із басейном, конференц-залом і рестораном. Загальна вартість об'єкта — 120 млн грн. Один страховик не готовий самостійно взяти на себе повну відповідальність

за такий обсяг ризику, тому готель укладає договір співстрахування з трьома страховими компаніями:

- Страхова компанія «Альфа» бере на себе 50% ризику
- Страхова компанія «Бета» — 30%
- Страхова компанія «Гамма» — 20%

У договорі чітко зазначено частку кожного страховика, порядок внесення страхових платежів, а також умови виплати страхового відшкодування. Один зі страховиків — наприклад, «Альфа» — виступає як ведучий співстраховик, який координує взаємодію з готелем, приймає документи, оформлює поліс і представляє інтереси інших учасників.

У разі пожежі або іншого страхового випадку кожна компанія виплачує компенсацію пропорційно своїй частці, що дозволяє розподілити фінансове навантаження і забезпечити надійний захист великого об'єкта.

Такий механізм особливо актуальний для дорогих готелів, туристичних комплексів, аеропортів, торгових центрів або об'єктів, що мають високий ризик і велику страхову суму. Співстрахування дозволяє уникнути перевантаження одного страховика і забезпечити стабільність страхового покриття.

Страховий пул.

Діяльність страхового пула будується на принципах співстрахування. ***Страховий пул** (від англ. *pool* - спільний казан) - це об'єднання на добровільних засадах страхових компаній, що має тимчасовий характер, для спільного страхування певних ризиків(насамперед, особливо небезпечних, великих або маловідомих).

Страховий пул не є юридичною особою. Метою його створення є забезпечення фінансової стабільності страхових операцій, гарантій страхових виплат. Страховики - учасники пула несуть солідарну відповідальність з виконання зобов'язань за договорами страхування, укладеними на основі угоди про страховий пул.

Учасники пула можуть бути учасниками іншого страхового пула, а також перестраховувати частину ризику за договорами страхування, укладеними на основі угоди про страховий пул. Страхові внески за договорами страхування підлягають перерозподілу між учасниками пула відповідно до їхніх часток у прийнятому на страхування ризику.

У 2024 році група українських страхових компаній створила тимчасовий страховий пул для спільного покриття ризиків, пов'язаних із проведенням великого міжнародного гастрономічного фестивалю «Taste of Ukraine», який проходив одночасно у Львові, Києві та Одесі. Захід охоплював понад 100 ресторанів, готелів і туристичних операторів, які приймали тисячі гостей, включно з іноземними делегаціями.

Оскільки захід передбачав високу концентрацію людей, складну логістику, участь міжнародних партнерів і ризики стихійних лих, окремі страхові компанії не могли самостійно забезпечити повне покриття. Було створено страховий пул, до якого увійшли п'ять компаній, кожна з яких взяла на себе частину відповідальності:

- страхування відповідальності перед третіми особами
- страхування майна готелів і ресторанів, задіяних у заході
- страхування від скасування подій через форс-мажор
- медичне страхування учасників і гостей
- страхування транспортної логістики

Координацію здійснював один із учасників пулу, який виступав як адміністратор. Після завершення фестивалю пул було розформовано, а звітність передана до регулятора.

Подвійне страхування.

*Це страхування у кількох страховиків того самого інтересу від тих самих небезпек, коли загальна страхова сума перевищує страхову вартість.

У разі, якщо об'єкт застрахований у кількох страховиків на суми, що в підсумку перевищують його страхову вартість, всі страховики відповідають

тільки в розмірі страхової вартості. При цьому кожний з них відповідає тільки в розмірі, пропорційному відношенню страхової суми згідно з укладеним ним договором страхування до загальної страхової суми за всіма договорами, укладеними стосовно даного об'єкта. Подвійне страхування може використовуватися з метою збагачення, тому в законодавстві ряду країн йому приділяється особлива увага.

Під подвійним страхуванням у Цивільному кодексі України розуміється страхування майнового об'єкта в різних організаціях на суму, що перевищує страхову вартість застрахованого об'єкта. Подібне страхування заборонено на законодавчому рівні.

Приклад подвійного страхування в готельно-ресторанному бізнесі:

Готель «Сонячна долина» у Львові страхує своє обладнання (кухонну техніку, меблі, електросистему) в страховій компанії «Альфа» на суму 5 млн грн, що відповідає реальній ринковій вартості майна. Через місяць, не повідомивши першу компанію, власник готелю укладає ще один договір страхування з компанією «Бета» — також на 5 млн грн, тобто загальна страхова сума становить 10 млн грн, що перевищує страхову вартість об'єкта.

У разі пожежі власник готелю намагається отримати компенсацію від обох компаній, по 5 млн грн кожна. Проте відповідно до статті 997 Цивільного кодексу України, подвійне страхування заборонене, якщо страхова сума перевищує реальну вартість майна. У такому випадку:

- страхувальник має право на відшкодування лише в межах реальної вартості збитків
- страховики можуть відмовити у виплаті або зменшити її пропорційно
- страхувальник може бути притягнутий до відповідальності за навмисне приховування подвійного страхування

Цей приклад демонструє, чому важливо дотримуватись вимог законодавства: подвійне страхування не лише не дає подвійної вигоди, а й може призвести до юридичних наслідків і втрати права на компенсацію.

Самострахування .

*Це створення страхового резервного фонду безпосередньо самим господарюючим суб'єктом в обов'язковому (акціонерне товариство, спільне підприємство, кооператив) або добровільному (товариство та ін.) порядку.

Самострахування - організаційно-правова форма страхування, мета якої формування господарюючим суб'єктом запасного резерву з власних коштів і подальше використання такого фонду для компенсації шкоди, що може бути заподіяною непередбаченими обставинами.

Створення спеціального фонду є важливою вимогою для самострахування та вимагає фінансових можливостей.

Ці ресурси повинні бути ліквідними, тобто вони повинні бути доступними негайно. Вони призначені лише для покриття випадкових подій.

Надзвичайний фонд повинен передбачити максимальні витрати, яких вимагатиме позов. Необхідна сума повинна бути розрахована на основі достовірних статистичних даних про частоту та інтенсивність запланованих непередбачених ситуацій. Важливо визначити ризики, яким піддається особа чи компанія, а також ймовірність виникнення кожного з них.

Перестрахування .

*Це страхуванням страховиками самих себе від певних ризиків . Якщо окремий ризик або потенціал збитку страхового портфеля компанії занадто великий, то вона змушена купити перестраховальний захист. Передає частину свого ризику в подальше перестрахування. Завдяки цьому кожний окремий ризик виявляється поділений на кілька частин, розміщених у різних носіїв ризику.

Кожного разу, коли трапляється катастрофа (землетрус, буря, авіакатастрофа..), до справи залучається велика кількість страхових і перестраховальних компаній. Кожна з них платить свою частку збитку відповідно до умов договору перестрахування.

Перестраховання- це система економічних відносин, у процесі яких страховик, беручи на страхування ризику, передає частину відповідальності по них (з обліком власних фінансових можливостей) на погоджених умовах, іншим страховикам з метою створення збалансованого страхового портфеля, забезпечення фінансової стабільності та рентабельності страхових операцій.

В якості перестраховувальників виступають компанії, які спеціалізуються на цьому виді страхових операцій, або звичайні страхові компанії.

Перестраховання є необхідною умовою забезпечення фінансової стійкості страхових операцій будь-якої страхової компанії, незалежно від розміру її капіталів, запасних фондів та інших активів.

((Доходи і всі активи будь-якого страховика складають лише невелику частину загальної суми його відповідальності перед страхувальниками. Різні катастрофічні випадки можуть не тільки значно підірвати його, а й призвести до повного банкрутства. Для вирівнювання страхових сум прийнятих на страхування ризиків відповідно до фінансових можливостей страховика і, отже, забезпечення фінансової стійкості страхових операцій та їхньої рентабельності застосовують перестраховання.

Перестраховувальник- це страховик, який взяв на страхування ризик і передав частину його вартості в перестраховання іншому (цедент).

Взявши на перестраховання ризик, перестраховувальник може частково передати його іншому страховику (перестраховувальнику) – ретроцесія.

Власне утримання страхової компанії - це обґрунтований рівень страхової суми, в межах якої страховик залишає (утримує) на своїй відповідальності долю страхових ризиків, а залишок передає на перестраховання.))

Приклад перестраховання в туризмі:

Туроператор «Гірський Відпочинок», який організовує активні тури в Карпати з елементами екстремального спорту (рафтинг, трекінг, гірськолижні маршрути), укладає договір страхування відповідальності перед туристами з українською страховою компанією «ТурЗахист». Через високий рівень ризику

(травми, евакуація, медичні витрати), страхова компанія вирішує перестрахувати частину своїх зобов'язань у міжнародній перестраховій компанії, наприклад, «Swiss Re» або «Munich Re».

Це означає, що:

– «ТурЗахист» залишається відповідальною перед туристами за всіма умовами договору

– але у випадку великої кількості страхових випадків або надзвичайної ситуації (наприклад, лавина чи масове отруєння), частину витрат покриє перестраховик

– перестрашування дозволяє українській компанії приймати великі ризики, не загрожуючи власній фінансовій стабільності

Такий механізм особливо важливий у туризмі, де події можуть бути масовими, непередбачуваними і дорогими. Перестрашування забезпечує надійність страхового захисту для туристів і дозволяє туроператорам працювати з впевненістю, навіть у складних умовах.

Взаємне страхування.

**Це страхування майна і майнових інтересів, яке здійснюється на взаємній основі шляхом об'єднання коштів громадян і/або господарюючих суб'єктів. Страхування майна і майнових інтересів своїх членів здійснюється на підставі членства в товаристві. ТВС може в якості страховика здійснювати страхування інтересів осіб, які не є членами товариства, якщо така страхова діяльність передбачена йогоустановчими документами. ТВС створюється у формі комерційної організації, має дозвіл (ліцензію) на здійснення страхування відповідного виду і відповідає іншим вимогам, встановленим законом про організацію страхової справи. Члени ТВС є одночасно і страхувальниками, і страховиками самих себе. Страхування інтересів осіб, які не є членами ТВС, здійснюється за договорами страхування.

Приклад взаємного страхування в готельно-ресторанному секторі:

У місті Ужгород кілька невеликих готелів і ресторанів, які працюють сезонно та мають обмежені фінансові ресурси, створюють взаємне страхове товариство — «Гостинність Закарпаття». Його учасниками стають 12 суб'єктів господарювання, які об'єднують кошти в спільний страховий фонд. Цей фонд використовується для компенсації збитків у разі пожежі, затоплення, крадіжки, пошкодження обладнання або відповідальності перед клієнтами.

Кожен учасник:

- щомісяця вносить фіксовану суму до фонду;
- має право на страхове покриття в межах затверджених правил;
- бере участь у голосуванні щодо змін до умов страхування;
- отримує компенсацію у разі настання страхового випадку, якщо дотримано внутрішніх процедур.

Наприклад, ресторан «Смак Карпат» зазнав збитків через коротке замикання, яке пошкодило електричну систему. Після подання заяви та підтвердження обставин, взаємне товариство компенсує витрати на ремонт з загального фонду.

Цей механізм дозволяє малим підприємствам уникати витрат на комерційне страхування, зберігати контроль над умовами та забезпечувати взаємну підтримку. Взаємне страхування особливо ефективне в регіонах, де бізнеси мають спільні ризики, працюють у схожих умовах і прагнуть до колективної фінансової безпеки.

ТЕМА 3. СТРАХУВАННЯ ЯК ЕЛЕМЕНТУ ПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ В ТУРИСТИЧНІЙ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ

1. Характеристика ризиків у туристичній діяльності та в ГРБ
2. Особливості прояву ризиків туристичного підприємства та підприємств ГРБ
3. Фактори ризику для туристів та в ГРБ
4. Місце страхування серед методів керування ризиками в туристичній діяльності та в ГРБ
5. Розробка програми страхування ризиків для туристичного підприємства та підприємств ГРБ

1. Характеристика ризиків у туристичній діяльності та в ГРБ

У підприємницькій діяльності ризик розглядається не лише як загроза, а як ймовірність втрат або отримання небажаного результату. Для окремої особи на перший план виходить ризик шкоди життю та здоров'ю, що й спонукає страхувальників передавати свої ризики страховим компаніям.

Лише усвідомивши та оцінивши реальні ризики, туристичне підприємство, готель, ресторан або сам турист можуть прийняти рішення про необхідність страхового захисту.

З наукової точки зору, ризик — це суб'єктивно-об'єктивна категорія, що виникає в умовах невизначеності та потреби вибору. Він відображає ступінь досягнення бажаного результату в ситуації, де можливі як позитивні, так і негативні наслідки.

- Суб'єктивність ризику полягає в тому, що різні люди по-різному оцінюють загрози та приймають рішення.
- Об'єктивність ризику — це його існування незалежно від того, як його сприймає конкретна особа.

Приклад: ризик нещасного випадку під час подорожі існує завжди. Одні туристи уникають далеких поїздок саме через страх перед небезпекою. Інші —

навпаки, шукають пригод і готові вирушити навіть у ризиковані регіони. Треті — обирають лише комфортні та безпечні маршрути. Туристичні компанії добре знають ці поведінкові типи і пропонують відповідні страхові продукти.

У сфері готельно-ресторанного бізнесу ризики можуть стосуватися:

- псування продуктів або обладнання;
- травмування персоналу чи гостей;
- порушення санітарних норм;
- конфліктів із конкурентами або контролюючими органами.

Усі ці ризики виникають в умовах невизначеності або конфлікту, де синонімами можуть виступати конкуренція, суперництво, змагання. Саме тому страхування стає не просто формальністю, а інструментом управління ризиками, що дозволяє зменшити втрати та забезпечити стабільність бізнесу.

Ризик завжди оцінюється у зв'язку з очікуваним результатом.

Якщо ймовірність втрат або негативних наслідків є низькою, ризик вважається незначним і, як правило, не потребує спеціальних заходів реагування. Натомість, якщо потенційні втрати значні, ситуація вимагає активного управління ризиком — зокрема, через страхування, запобіжні заходи або зміну стратегії.

Цей підхід відображає основний принцип ризик-менеджменту, який широко застосовується в таких сферах, як страхування, туризм, готельно-ресторанний бізнес, логістика, охорона здоров'я тощо.

Суть полягає в тому, що ризик не існує ізольовано — він завжди співвідноситься з можливими наслідками, тобто з тим, наскільки бажаний або небажаний результат може бути досягнутий.

- У туризмі — поїздка до регіону з нестабільною ситуацією може мати високий ризик, що потребує медичного або евакуаційного страхування.
- У готельно-ресторанному бізнесі — ризик псування продуктів або травмування персоналу оцінюється залежно від масштабів діяльності, і за потреби компенсується через страхування відповідальності або майна.

Оцінка ризику — це не лише прогноз, а й основа для прийняття управлінських рішень, що дозволяє зменшити втрати, забезпечити безпеку та стабільність бізнесу.

Приклад у туризмі:

Туристична компанія «КарпатиТревел» планує організувати похід у високогір'я для групи з 20 осіб. При оцінці ризиків менеджери враховують:

- Ймовірність втрат: травми, затримки, погіршення погоди
- Очікувані наслідки: витрати на евакуацію, компенсації, репутаційні втрати

Якщо прогноз показує, що ймовірність втрат низька, а наслідки — незначні (наприклад, легке запізнення або незначне погіршення умов), компанія може обмежитися внутрішніми заходами без страхування.

Але якщо оцінка втрат висока — наприклад, можливість серйозного травмування або необхідність медичної евакуації — компанія вживає заходів:

- укладає договір страхування відповідальності
- оформлює медичне страхування для туристів
- готує резервні маршрути
- залучає сертифікованих гідів

Таким чином, страхування стає інструментом управління ризиком, коли очікувані втрати перевищують допустимий рівень.

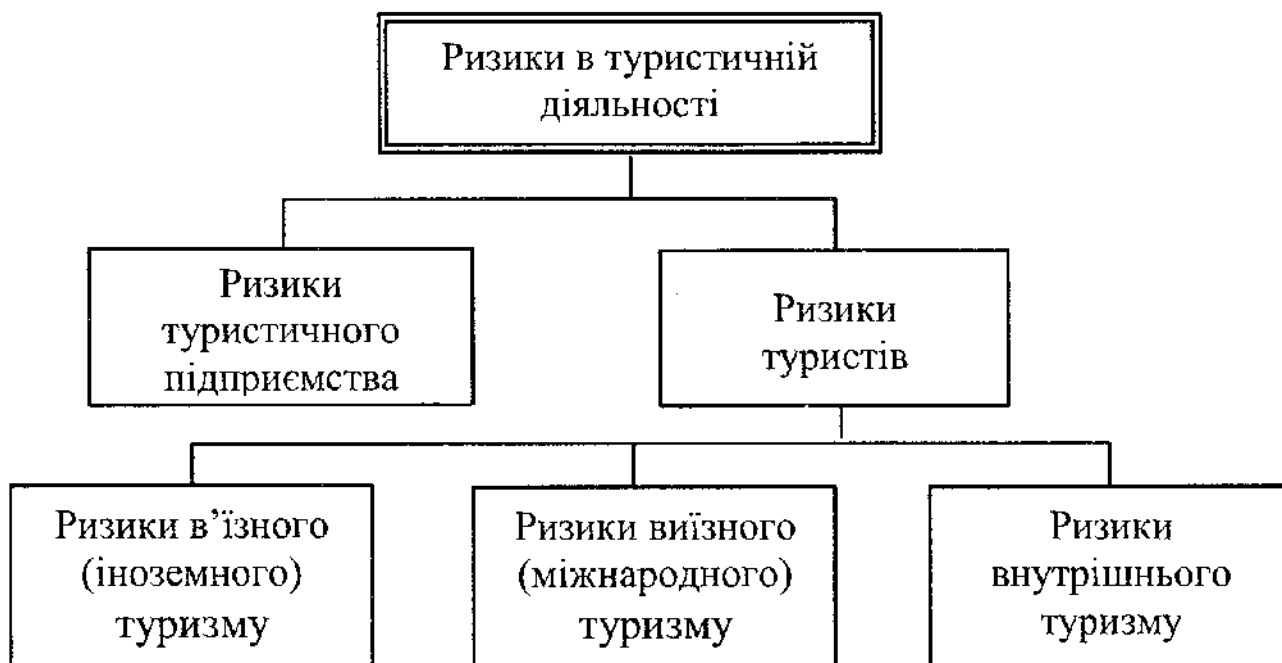
За характером взаємин суб'єктів туристичної діяльності ризику в туризмі можна поділити на два великих класи:

- ризику туристичного підприємства
- ризику туристів.

У свою чергу ризику туристів поділяються також на великі групи:

- ризику іноземного (в'їзного) туризму;
- ризику міжнародного (виїзного) туризму;
- ризику внутрішнього туризму.

Загальна класифікація ризиків, що супроводжують туристичну діяльність



Для страхування важливий поділ ризиків на чисті і спекулятивні. Чисті – ті, що передбачають збиток або одержання нульового результату, спекулятивні – як одержання збитку, так і прибутку.

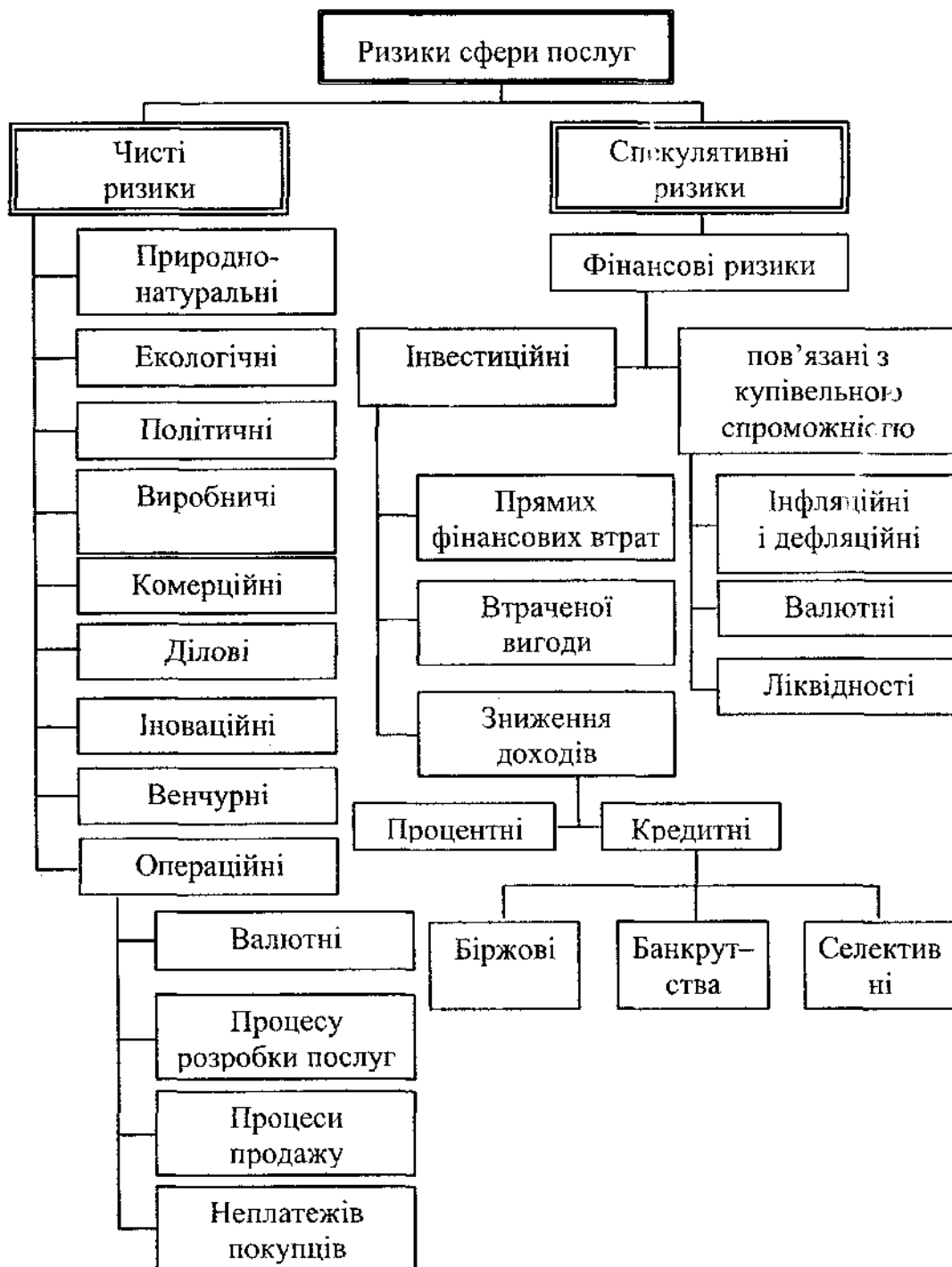
Класифікація ризиків підприємства сфери послуг

Чисті ризики

➤ **Природні** - це ризики, пов'язані з можливим впливом сил природи на діяльність фірми. Це можуть бути непередбачені для конкретної пори року прояви погодних умов (коливання температури, заморозки, відлига, великі снігопади і т.д.), природні катаклізми (землетруси, повені, зсуви, смерчі і т.ін.). У туристичній діяльності такі ризики, без сумніву, відіграють значну роль. Потоки туристів збільшуються в ті райони, де прогнозується гарна погода, і слабшають туди, де погодні умови несприятливі з погляду туристів. Це значить, що дані ризики мають безпосередній вплив і на діяльність туристичного підприємства.

У **гірському регіоні** Закарпаття готельний комплекс розташований поблизу річки. Під час весняного паводку рівень води різко піднімається, що призводить до підтоплення частини території, пошкодження інженерних мереж, зниження доступності для туристів і тимчасового припинення роботи ресторану.

Це спричиняє прямі фінансові втрати, додаткові витрати на ремонт, а також репутаційні ризики.



До інших природних ризиків у ГРБ належать:

- сильні снігопади, що ускладнюють логістику і доступ до закладу;
- буревії, які можуть пошкодити фасади, літні тераси, рекламні конструкції;

- землетруси (рідкісні, але можливі в окремих регіонах);
- спека або аномальні температури, що впливають на зберігання продуктів і комфорт гостей.

Управління такими ризиками передбачає страхування майна, розробку планів евакуації, встановлення систем водовідведення, резервне енергозабезпечення та постійний моніторинг погодних умов

➤ **Екологічні ризики** можуть бути двох видів: зовнішні і внутрішні. Зовнішні пов'язані з можливістю діяльності в умовах забрудненого навколишнього середовища (наприклад, забруднених водних ресурсів, повітря) і одержання збитків у результаті такої діяльності. Внутрішні визначаються можливістю забруднення навколишнього середовища в результаті діяльності фірми і виникнення її цивільно-правової відповідальності за таке забруднення.

У туристичній діяльності виявляють себе як зовнішні, так і внутрішні екологічні ризики. Зовнішні відіграють значну, а в ряді випадків основну роль. Туристи не бажають відвідувати забруднені райони

Мало того, якщо у певних місцях погіршується екологічна ситуація, це негайно позначається на припливі туристів.

Туризм пов'язаний і з внутрішніми екологічними ризиками, що проявляються в можливості нанесення певного збитку навколишньому середовищу в процесі розвитку туристичної діяльності.

Приклад внутрішнього екологічного ризику в туризмі — це ситуація, коли сам туристичний об'єкт або діяльність туристичного підприємства спричиняє шкоду довкіллю в межах своєї операційної зони.

Наприклад, у Карпатському регіоні приватна туристична база активно приймає групи туристів для гірських походів і кемпінгу. Через відсутність належної інфраструктури для збору та утилізації сміття, туристи залишають пластикові пляшки, упаковки та інші відходи на маршрутах. Крім того, база не має очисних споруд, і стічні води потрапляють у гірський потік, що забруднює джерело питної води для місцевих жителів.

Цей приклад ілюструє, як саме туристичне підприємство — без зовнішнього впливу — може створювати екологічну загрозу. Такі ризики включають:

- деградацію природних ландшафтів;
- забруднення води, ґрунту, повітря;
- порушення екосистем через надмірне навантаження;
- зниження біорізноманіття через втручання в природні процеси.

Екологічні ризики в готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ) поділяються на зовнішні та внутрішні, залежно від джерела їх виникнення та впливу на діяльність закладу.

Зовнішні екологічні ризики — це ризики, що виникають поза межами підприємства, але можуть негативно вплинути на його функціонування.

Приклад: у курортному регіоні Закарпаття поблизу готелю розташоване сміттєзвалище, яке періодично загоряється, спричиняючи забруднення повітря, неприємний запах і зниження туристичної привабливості. Це призводить до скасування бронювань, втрати доходу та репутаційних втрат.

Внутрішні екологічні ризики — це ризики, що виникають у межах самого готельно-ресторанного закладу внаслідок недотримання екологічних норм, технологічних порушень або неефективного управління ресурсами.

Приклад: ресторан у центрі Ужгорода використовує застаріле кухонне обладнання, яке споживає надмірну кількість електроенергії та спричиняє надмірне теплове навантаження. Крім того, заклад не має системи сортування відходів, що суперечить сучасним екологічним вимогам. Це створює ризики штрафів, негативного іміджу та втрати клієнтів, які орієнтуються на «зелені» стандарти.

У сучасній практиці екологізація ГРБ включає впровадження енергоефективних технологій, систем водоочищення, сортування сміття, використання екологічно сертифікованих матеріалів, а також участь у програмах сталого розвитку.

Політичні ризики — це ризики, пов’язані з непередбачуваними змінами у внутрішній політиці держави, законодавстві, податковій, митній, валютній та регуляторній сферах. Вони можуть виникати внаслідок зміни уряду, перегляду законів, запровадження нових обмежень, реформування державних інституцій або нестабільності політичної ситуації.

Туристична діяльність є надзвичайно чутливою до таких змін. Від політичних рішень безпосередньо залежить:

- ціна туристичного продукту (через зміну ставок ПДВ, акцизів, митних зборів);
- попит на туристичні послуги (через зміну умов в’їзду/виїзду, безпекову ситуацію, обмеження на пересування);
- доступ до міжнародних ринків (через санкції, візові режими, дипломатичні конфлікти);
- інвестиційна привабливість туристичної інфраструктури (через зміну правил для іноземних інвесторів).

Політичні ризики посилюються факторами війни, реформування державного управління, змінами у структурі міністерств, а також очікуваними виборами. Туристичні компанії змушені адаптуватися до нових умов, переорієнтовувати маршрути, змінювати цінову політику та шукати нові формати взаємодії з клієнтами.

Виробничі ризики — це ризики, що виникають безпосередньо в процесі господарської діяльності підприємства та впливають на ефективність операцій, якість послуг і стабільність функціонування.

До основних проявів виробничих ризиків належать:

- Зниження продуктивності праці — через неефективну організацію процесів, кадрові проблеми або технічні збої.

Приклад: у ресторані затримка в обслуговуванні клієнтів через нестачу персоналу.

- Зростання собівартості послуг — внаслідок підвищення цін на сировину, енергоносії, логістику або через нераціональне використання ресурсів.

Приклад: готель змушений закуповувати продукти за вищими цінами через перебої з постачанням.

- Втрати робочого часу — спричинені простоем обладнання, відсутністю працівників, неузгодженістю змін або неефективним плануванням.

Приклад: туристичне агентство втрачає день роботи через збій у системі бронювання.

- Необхідність впровадження нових методів роботи — як відповідь на зміну ринку, технологій або вимог клієнтів.

Приклад: ресторан переходить на онлайн-замовлення та доставку, що потребує нових програм, навчання персоналу та адаптації бізнес-процесів.

Комерційні ризики виникають у процесі реалізації товарів або послуг. Цей вид ризиків пов'язаний з динамікою просування товару на ринок. Для оцінки цих ризиків необхідно мати інформацію про еластичність попиту, демографічні фактори, канали розподілу послуг, регіональні традиції і переваги, вплив конкуренції і низку інших факторів.

Комерційний ризик — це сукупність загроз, що виникають на всіх етапах просування туристичних або готельно-ресторанних послуг на ринок, і можуть вплинути на фінансові результати підприємства. У сучасних умовах війни, економічної нестабільності та трансформації споживчої поведінки ці ризики набули особливої актуальності.

До основних форм комерційного ризику належать:

Ризик реалізації послуг на ринку — пов'язаний із зниженням попиту, зміною туристичних уподобань, конкуренцією, сезонністю, а також зниженням довіри до окремих регіонів через безпекову ситуацію. Наприклад, туристичний комплекс у прикордонному регіоні може втратити клієнтів через обмеження на пересування або негативний інформаційний фон.

Ризик платоспроможності покупця — виникає через зниження доходів населення, коливання валютного курсу, зміну умов кредитування, а також через нестабільність у сфері зайнятості. Туристи можуть скасовувати бронювання або обирати дешевші послуги, що знижує середній чек і прибутковість бізнесу.

Транспортні ризики — охоплюють затримки, пошкодження, збої в логістиці, підвищення вартості перевезень, а також ризики, пов'язані з воєнними діями, блокуванням маршрутів, нестачею пального. Наприклад, доставка продуктів до ресторану в гірському регіоні може бути ускладнена через пошкодження доріг або обмеження руху.

У 2025 році ці ризики посилюються факторами воєнного стану, змінами у законодавстві, нестабільністю валютного ринку та трансформацією споживчого попиту. Управління комерційними ризиками передбачає диверсифікацію послуг, адаптацію цінової політики, страхування відповідних ризиків, цифровізацію процесів та постійний моніторинг ринкової ситуації.

Інноваційні ризики в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі — це реальна загроза фінансових втрат, яка виникає тоді, коли підприємство інвестує в нові послуги, технології або формати обслуговування, але вони не викликають очікуваного інтересу з боку споживачів.

Приклад у туризмі: Туристична компанія в Карпатському регіоні запускає новий формат екотурів із використанням доповненої реальності (AR) — туристи отримують окуляри, через які бачать історичні реконструкції, легенди, віртуальні гідів. Попри інноваційність, продукт не знаходить попиту: частина клієнтів не має технічних навичок, інші вважають формат надто складним або дорогим. У результаті компанія не повертає вкладені кошти в обладнання, розробку контенту та маркетинг.

Приклад у готельно-ресторанному бізнесі: Ресторан у Львові впроваджує систему автоматичного замовлення через сенсорні столи з інтерактивним меню, що дозволяє клієнтам самостійно обирати страви, переглядати рецепти, викликати офіціанта. Інвестиції в обладнання, програмне забезпечення та

навчання персоналу виявляються значними. Однак більшість гостей надає перевагу традиційному обслуговуванню, особливо туристи старшого віку. Система не використовується повною мірою, а витрати не окупаються.

Ці приклади демонструють, що інновації — хоча й необхідні для розвитку — завжди несуть ризик невідповідності очікуванням ринку. Ефективне управління інноваційними ризиками передбачає попередній аналіз споживчих уподобань, тестування продукту, гнучке коригування стратегії та готовність до адаптації.

Ділові ризики — це невизначеність щодо майбутніх доходів підприємства, яка виникає внаслідок коливань попиту, зміни ринкових умов, нестабільності витрат або неефективного використання активів. Вони особливо актуальні для підприємств із високими постійними витратами, оскільки будь-яке зниження виручки може призвести до фінансових труднощів.

Приклад у туризмі:

Туристична компанія в Ужгороді орендує офіс, утримує штат працівників, інвестує в рекламу та бронює місця в готелях наперед. У разі різкого зниження попиту — наприклад, через політичну нестабільність, закриття кордонів або зміну валютного курсу — компанія не зможе реалізувати тури в запланованому обсязі. Постійні витрати залишаються високими, а оборот активів знижується, що створює загрозу збитків або банкрутства.

Приклад у готельно-ресторанному бізнесі: готель у Львові має значні постійні витрати: опалення, електроенергія, зарплата персоналу, обслуговування обладнання. Якщо в міжсезоння кількість гостей різко падає, а заповненість номерів не перевищує 30%, доходи не покривають витрати. Це створює діловий ризик — заклад не може ефективно повернути вкладені кошти, а активи (приміщення, обладнання) простоюють.

У 2025 році такі ризики посилюються через воєнний стан, зміну туристичних потоків, нестабільність цін на енергоносії та зростання витрат на безпеку. Управління діловими ризиками передбачає гнучке планування,

диверсифікацію послуг, оптимізацію витрат і впровадження цифрових інструментів для прогнозування попиту.

Ризики венчурних операцій.

Венчурний капітал — це форма інвестування, що передбачає вкладення коштів у проекти з високим рівнем ризику, але й потенційно високим прибутком. Такий капітал зазвичай спрямовується на фінансування нових, інноваційних напрямів діяльності, які ще не мають усталеної бізнес-моделі або ринкової репутації.

У сфері туризму венчурні інвестиції можуть включати:

- запуск унікального туристичного маршруту, який раніше не пропонувався на місцевому ринку;
- створення цифрової платформи для бронювання авторських турів;
- відкриття екологічного кемпінгу в регіоні з нерозвиненою інфраструктурою.

Такі операції супроводжуються високим ступенем ризику, оскільки пов'язані з невизначеним попитом, нестабільними витратами та потребою в додатковому маркетинговому просуванні.

Вважається, що при організації підприємства доцільно впровадити хоча б одне–два нововведення, які дозволяють:

- виділитися серед конкурентів;
- адаптуватися до змін ринку;
- зменшити господарські ризики через диверсифікацію послуг.

Венчурний капітал у туристичному бізнесі — це не лише джерело фінансування, а й інструмент стратегічного розвитку, що дозволяє підприємству формувати нову цінність для клієнта в умовах ринкової невизначеності.

Ризики венчурних операцій — це загрози, пов'язані з інвестуванням у нові, нестандартні або експериментальні проекти, які мають високий потенціал прибутковості, але водночас — високу ймовірність невдачі. У туризмі та готельно-ресторанному бізнесі такі ризики особливо актуальні, коли

підприємство намагається вийти за межі традиційних форматів, впроваджуючи інновації або освоюючи нові ринки.

Приклад у туризмі: Туристична компанія інвестує в створення першого в регіоні «туристичного метавсесвіту» — цифрової платформи, де користувачі можуть віртуально подорожувати Закарпаттям, бронювати тури, взаємодіяти з гідами через аватари. Проєкт потребує значних вкладень у VR-технології, серверну інфраструктуру, маркетинг. Однак попит виявляється нижчим за очікування: частина цільової аудиторії не має доступу до відповідного обладнання, інші не готові платити за віртуальний досвід. Венчурна інвестиція не окупається, і компанія змушена згортати проєкт.

Приклад у готельно-ресторанному бізнесі: Новий ресторан запускає концепцію «повністю автономного обслуговування» — без персоналу, з роботизованою кухнею, автоматичними касами та сенсорними столами. Ідея позиціонується як прорив у сфері smart-ресторанів. Проте після відкриття виявляється, що гості відчують дискомфорт через відсутність людського контакту, виникають технічні збої, а витрати на обслуговування обладнання перевищують очікування. Попри інноваційність, проєкт не приносить прибутку, і власники стикаються з класичним венчурним ризиком — втратами через недооцінку ринкової реакції.

Операційні ризики — це ризики, що виникають у процесі щоденної діяльності підприємства, зокрема під час торговельних операцій, фінансового інвестування, управління активами та виконання договірних зобов'язань. Вони не пов'язані безпосередньо з ринковими або кредитними ризиками, але можуть суттєво впливати на стабільність бізнесу.

Основні причини операційних ризиків:

- Низька якість роботи персоналу — помилки, недбалість, недостатня кваліфікація або порушення внутрішніх процедур.

Приклад: бухгалтер неправильно нараховує дивіденди, що призводить до претензій з боку інвесторів.

- Затягування термінів виконання операцій — через неузгодженість дій, перевантаження систем або людський фактор.

Приклад: затримка переказу коштів між підрозділами компанії.

- Порушення технології роботи з фінансовими інструментами — неправильне оформлення угод, недотримання регламентів.

Приклад: операція з купівлі цінних паперів проведена без належної перевірки контрагента.

- Кіберзагрози та комп'ютерне піратство — несанкціонований доступ до систем, крадіжка даних, шкідливе програмне забезпечення.

Приклад: хакерська атака на внутрішню CRM-систему туристичного агентства.

- Збої в роботі інформаційних систем — технічні неполадки, втрати даних, проблеми з резервним копіюванням.

Приклад: готельна система бронювання недоступна в піковий період через збій сервера.

- Ненадійність операційної інфраструктури — слабка інтеграція між системами, відсутність контролю, неефективна автоматизація.

Приклад: ресторан не може синхронізувати замовлення між кухнею та залом через нестабільну POS-систему.

- Неправильне оформлення документів — помилки в договорах, відсутність підписів, невідповідність нормативним вимогам.

Приклад: туристичне підприємство оформлює договір без зазначення страхового покриття.

- Порушення умов договору — невиконання зобов'язань, зміна умов без погодження, недотримання термінів.

Приклад: готель не надає обіцяні послуги корпоративному клієнту, що призводить до штрафних санкцій.

Операційні ризики потребують системного управління: впровадження внутрішнього контролю, автоматизації процесів, навчання персоналу та страхування відповідальності.

Розширений перелік основних операційних ризиків:

1. **Валютні ризики.** Виникають при розрахунках у іноземній валюті, особливо в умовах нестабільного курсу.

Приклад: туристична компанія продає тури в євро, а витрати формуються в гривні — коливання курсу впливають на прибуток.

2. **Ризики в процесі продажу.** Пов'язані з помилками персоналу, неефективною комунікацією, недостовірною інформацією або порушенням умов договору.

Приклад: готель неправильно інформує клієнта про умови проживання, що призводить до скасування бронювання.

3. **Ризики неплатежів покупців.** Виникають при затримці або відмові клієнтів від оплати послуг.

Приклад: корпоративний замовник не перераховує кошти за проведений захід у ресторані.

4. **Технологічні ризики.** Збої в роботі обладнання, програмного забезпечення, систем бронювання чи обліку.

Приклад: збій у POS-системі ресторану у вечірній час — втрата замовлень і невдоволення клієнтів.

5. **Кадрові ризики.** Низька кваліфікація, плинність кадрів, порушення трудової дисципліни.

Приклад: новий адміністратор готелю неправильно оформлює документи, що призводить до штрафу.

6. **Юридичні ризики.** Пов'язані з порушенням законодавства, невірним оформленням договорів, ліцензій або сертифікатів.

Приклад: туристичне агентство не має чинної ліцензії на міжнародні перевезення.

7. **Інформаційні ризики.** Втрата, витік або спотворення даних, порушення конфіденційності.

Приклад: витік персональних даних клієнтів готелю через ненадійний сервер.

8. **Логістичні ризики.** Затримки постачання, порушення графіків, неякісні поставки.

Приклад: ресторан не отримує продукти вчасно — порушення меню та втрати виручки.

9. **Ризики репутації.** Негативні відгуки, скарги, конфлікти з клієнтами або партнерами.

Приклад: турист залишає негативний відгук через погане обслуговування — зниження довіри до бренду.

10. **Фізичні ризики.** Пожежі, аварії, крадіжки, пошкодження майна.

Приклад: затоплення кухні в готелі — тимчасове припинення роботи і витрати на ремонт.

Валютний операційний ризик- Валютний операційний ризик — це загроза недоотримання очікуваного прибутку або виникнення фінансових збитків унаслідок коливань валютного курсу, які впливають на заплановані грошові потоки підприємства. Такий ризик проявляється у випадковому зменшенні чистого припливу коштів, зниженні рівня прибутковості, скороченні чистого доходу на одну акцію (для акціонерних компаній), а також у втраті частки ринку збуту через зміну цінової конкурентоспроможності.

У 2025 році валютний ризик в Україні посилюється через геополітичну нестабільність, воєнний стан, зміну макроекономічної політики та коливання курсу гривні, який, за прогнозами, коливається в межах 41–43 грн за долар США. Це безпосередньо впливає на туристичні та готельно-ресторанні підприємства, які:

- закупають імпортне обладнання, продукти або матеріали в іноземній валюті;

- приймають оплату від іноземних туристів у валюті, яка конвертується в гривню;

- мають валютні зобов'язання перед партнерами, інвесторами чи кредиторами;

- формують ціни на послуги з урахуванням валютних коливань, що може знижувати попит.

Наприклад, туристична компанія, яка продає тури за кордон, може понести збитки, якщо курс гривні різко знизиться після укладення договорів з клієнтами, але до моменту оплати послуг іноземним партнерам. Аналогічно, готель, який приймає оплату в євро, може втратити частину доходу при конвертації, якщо курс євро знизиться.

Управління валютним операційним ризиком передбачає системний підхід до мінімізації фінансових втрат, спричинених коливаннями валютних курсів у процесі господарської діяльності. **Основні інструменти та заходи включають:**

- Хеджування валютних ризиків — укладання форвардних, ф'ючерсних або опціонних контрактів для фіксації курсу на майбутні операції.

Приклад: туристична компанія фіксує курс євро для оплати готелів заздалегідь, щоб уникнути втрат при зміні курсу.

- Валютне планування — прогнозування валютних надходжень і витрат, вибір оптимального часу для конверсії, узгодження валютних потоків.

Приклад: готель планує закупівлі імпортного обладнання на період стабільного курсу.

- Балансування валютних активів і зобов'язань — узгодження структури доходів і витрат у відповідних валютах для зменшення дисбалансу.

Приклад: ресторан, що приймає оплату в доларах, формує частину витрат (наприклад, закупівлі) також у доларах.

- Моніторинг валютного ринку — постійне відстеження змін курсу, макроекономічних показників, рішень центрального банку.

Приклад: туристичне агентство щотижня оновлює внутрішні прогнози щодо курсу гривні до євро для коригування цін на тури.

- Адаптація цінової політики — оперативне коригування вартості послуг залежно від валютних коливань, включення валютних застережень у договори.

Приклад: готель встановлює гнучкі ціни для іноземних гостей з урахуванням курсових змін.

Ризики договірних відносин з контрагентами пов'язані з діяльністю контрагентів з надання послуг. Основні його причини - ненадійні посередники, висока вартість послуг, недосконалість законодавства й урядових гарантій відносно правопорушень у фінансових питаннях, високі транспортні витрати, недостатня надійність банківської системи.

Приклад ризику договірних відносин з контрагентами в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі:

У сфері туризму: Туристична компанія в Ужгороді укладає договір з іноземним перевізником для організації трансферів туристів із Будапешта. Контрагент обіцяє надати сучасні автобуси, але фактично використовує застарілий транспорт, що не відповідає стандартам безпеки. Через це туристи скаржаться, частина груп відмовляється від поїздки, а компанія зазнає репутаційних і фінансових втрат. Договір не містить чітких санкцій за порушення, а судовий захист у міжнародному форматі виявляється складним і дорогим.

У готельно-ресторанному бізнесі: Ресторан у Львові укладає договір з постачальником імпортного вина, який обіцяє регулярні поставки за фіксованою ціною. Після першої партії постачальник підвищує ціну, посилаючись на зміну митних умов, і затримує наступні поставки. У договорі не передбачено механізму компенсації або чітких термінів доставки. В результаті ресторан змушений терміново шукати нового постачальника, втрачає частину клієнтів і стикається з нестачею продукції. Крім того, через коливання курсу валют і нестабільність банківських переказів виникають затримки в оплаті.

Ці приклади демонструють, що ненадійні контрагенти, нечіткі умови договорів, слабкі гарантії та недосконалість правового регулювання можуть створити серйозні ризики для бізнесу. У 2025 році такі ситуації особливо актуальні через воєнний стан, нестабільність логістики, зміни у валютному регулюванні та обмежений доступ до якісних фінансових інструментів

Спекулятивні ризики

Спекулятивні ризики — це тип ризиків, що передбачає можливість як фінансових втрат, так і прибутку. Вони характерні для діяльності, пов'язаної з інвестиціями, торгівлею, фінансовими операціями, де результат залежить від ринкових коливань, управлінських рішень або зовнішніх чинників.

У контексті фінансів спекулятивні ризики належать до фінансових ризиків, тобто загроз, пов'язаних із втратою грошових ресурсів.

Фінансовий ризик — це ймовірність того, що суб'єкт господарювання не зможе виконати свої фінансові зобов'язання перед інвесторами, кредиторами чи партнерами. Він охоплює:

- ризик неплатоспроможності;
- ризик втрати інвестицій;
- ризик зниження вартості активів;
- ризик нестабільності грошових потоків.

У вузькому значенні фінансовий ризик часто пов'язують із структурою капіталу підприємства, зокрема з відношенням боргових зобов'язань до власного акціонерного капіталу. Чим вищий рівень залучених позикових коштів, тим більший ризик для інвесторів, оскільки зростає навантаження на підприємство щодо обслуговування боргу.

Приклад: туристична компанія фінансує відкриття нового напрямку за рахунок кредиту. Якщо попит не виправдає очікувань, компанія може не повернути кошти, що створює фінансовий ризик для кредитора і спекулятивний

ризик для самої компанії — адже результат може бути як прибутковим, так і збитковим.

Ризики зовнішньоекономічної діяльності (ЗЕД)

ЗЕД проявляється в укладанні і виконанні контрактів з іноземними партнерами.

Структура ризиків ЗЕД фірми велика і нараховує, за висновком сучасних теоретиків ризику, 150 видів. Відповідно до цього існують різні класифікації ризиків ЗЕД. Серед них виділяють загальні й операційні, які належать до конкретного типу зовнішньоекономічних операцій (ЗЕО).

1. Ризики, пов'язані з умовами контракту: Ці ризики виникають безпосередньо в межах договірних зобов'язань між сторонами:

- ризики, пов'язані з якістю товару або послуги;
- ризики ціноутворення (нестабільність, приховані витрати, валютні коливання);
- ризики постачання (затримки, неповна комплектація, порушення графіка);
- ризики вибору валютно-фінансових умов (курсова нестабільність, форма оплати, терміни);
- ризики форс-мажорних обставин (природні катастрофи, війна, карантин);
- ризики розірвання контракту (одностороннє припинення, банкрутство сторони);
- ризики відповідальності за порушення умов (штрафи, компенсації, репутаційні втрати);
- ризики арбітражу (неузгодженість юрисдикції, складність доказування, витрати на судовий процес).

2. Ризики, зовнішні до договору: Ці ризики не залежать від змісту контракту, але можуть істотно вплинути на його виконання:

- політичні ризики (зміна влади, регуляторна нестабільність, санкції);
- макроекономічні ризики (інфляція, девальвація, криза);

- ризики надійності партнера (фінансова нестабільність, репутація, історія виконання зобов'язань);

- юридичні ризики (зміни законодавства, неоднозначність норм, правові колізії);

- кримінальні ризики (шахрайство, корупція, рейдерство);

- маркетингові ризики (зміна попиту, неефективна реклама, конкуренція);

- інформаційні ризики (витік даних, недостовірна інформація, кіберзагрози).

3. Ризики, пов'язані з етапом укладання угоди: Ці ризики виникають у процесі підготовки, оформлення та реалізації договору:

- ризики митного оформлення (затримки, зміна тарифів, порушення процедур);

- ризики сертифікації продукції або послуг (невідповідність стандартам, відмова у видачі сертифіката);

- інвестиційні ризики (недоотримання очікуваного прибутку, втрата вкладень);

- виробничі ризики (збої в процесі, дефекти, нестача ресурсів);

- комерційні ризики (невдалий запуск продукту, низький попит, збитковість);

- транспортні ризики (пошкодження вантажу, затримки, логістичні збої).

4. Ризики за територіальним принципом: Залежно від географії виконання договору:

- ризики на внутрішньому ринку (локальні регуляторні зміни, нестабільність постачальників);

- ризики на кордоні (митні бар'єри, прикордонний контроль, затримки);

- ризики за кордоном (іноземне законодавство, політична ситуація, культурні бар'єри).

5. Ризики за ступенем керованості: Це класифікація за можливістю впливу на ризик з боку підприємства:

- керовані ризики — ті, що можна контролювати через внутрішні процедури, персонал, технології;
- посередньо керовані ризики — ті, що можна частково регулювати через партнерів, страхування, контракти;
- некеровані ризики — зовнішні, непередбачувані, що потребують резервних стратегій (форс-мажор, політичні події).

Ризики зовнішньоекономічної діяльності (ЗЕД) — це загрози, що виникають у процесі співпраці підприємства з іноземними партнерами, постачальниками, інвесторами або клієнтами. У туризмі та готельно-ресторанному бізнесі такі ризики особливо актуальні, оскільки ці сфери тісно пов'язані з міжнародними потоками, валютними операціями, логістикою та правовими системами інших країн.

Приклад у туризмі: Туристична компанія в Ужгороді укладає договір з чеським туроператором на організацію комбінованих турів «Карпати–Прага». Через раптове посилення прикордонного контролю та зміну візових правил для українських туристів частина груп не може перетнути кордон. Це призводить до скасування турів, втрати авансових платежів, претензій з боку клієнтів і необхідності повернення коштів. Компанія зазнає збитків, хоча формально не порушила умов договору.

Приклад у готельно-ресторанному бізнесі: Готель у Львові закуповує імпортне обладнання для кухні з Італії. Через зміну митного законодавства та введення нових сертифікаційних вимог вантаж затримується на кордоні, а витрати на розмитнення зростають удвічі. Це порушує графік відкриття ресторану, спричиняє додаткові витрати та втрату частини бронювань. Крім того, через коливання курсу євро остаточна ціна обладнання перевищує запланований бюджет.

Такі ризики включають:

- зміну митних і візових правил;
- валютні коливання;

- політичну або військову нестабільність у країнах-партнерах;
- правові розбіжності у трактуванні договірних зобов'язань;
- логістичні збої через санкції, блокування маршрутів або зміни у міжнародних угодах.

Ризики ЗЕД в Україні посилюються через воєнний стан, нестабільність валютного ринку, зміни у торговельних преференціях та обмеження на транскордонні операції. Управління такими ризиками передбачає правову експертизу договорів, страхування зовнішньоекономічних операцій, хеджування валютних ризиків та диверсифікацію партнерських зв'язків.

Складові політичних ризиків:

- Політична стабільність (імовірність зміни режиму).
- Економічна стабільність (економічне зростання або криза).
- Валютна стабільність (вільна конвертованість валюти, стійкість національної валюти).
- Переведення капіталу та прибутку за кордон.
- Захист технологій (патенти, ліцензії).
- Відношення до іноземних інвестицій (пільги, привабливість, обмеження).
- Культурна взаємодія (позитивне та негативне відношення до експорту/імпорту).

Макроекономічні ризики - це ризики, які характеризують загальний економічний рівень розвитку країни:

- Стан внутрішньої економіки країни-суб'єкта ЗЕД.
- Оцінка економіки країни партнера
- Заборгованість країни.

Ризики, пов'язані з вибором країни оцінюються за індексами:

- Індекс політичного ризику.
- Індекс поточної економічної ситуації.
- Індекс можливостей переведення капіталу та векселів закордон.
- Індекс можливостей отримання прибутку.

Ризики пов'язані з вибором іноземного партнера:

- Характер партнера (його репутація в діловому світі, відповідальність).
- Фінансові можливості партнера (його здатність здійснювати розрахунки).
- Оцінка майна партнера (розмір та структура капіталу).
- Забезпеченість партнера (матеріальні цінності, які можна здати під заставу).
- Конкурентоздатність партнера.
- Створення системи збору та аналізу інформації про можливих партнерів.

Маркетингові ризики пов'язані з просуванням та реалізацією товарів на світових ринках.

Маркетингові ризики поділяються на 3 види: інформаційний, інноваційний, галузевий ризик.

Інформаційний маркетинговий ризик .Основні :

- Розмір світового ринку.
- Динаміка торгівлі товарами.
- Ринкова перспектива.
- Сезонність.
- Світові ціни.
- Потреба в товарі.
- Участь посередників.
- Упаковка.
- Конкуренти.
- Ринкові дослідження.
- Політична ситуація.
- Обмеження на торгівлю.
- Ефективність реклами.

Інноваційний ризик передбачає врахування можливих втрат при вкладенні капіталу у виробництво нових товарів та послуг.

Галузевий маркетинговий ризик передбачає врахування можливих втрат від змін, які відбуваються в конкретній галузі економіки. При цьому враховуються:

- Місце фірми-партнера в даній галузі.
- Аналіз діяльності аналогічних фірм в даній галузі.
- Аналіз діяльності аналогічних фірм в споріднених, суміжних галузях.
- Транспортні ризики.

Ризики, пов'язані з укладанням МГК. (Міжнародні господарські контракти)

Дані ризики мають місце у наступних випадках:

- Неточності в змісті статей контракту.
- Невигідності положень, які включаються до статей контракту, для одного з партнерів. Такі ризики називаються договірними та можуть мати місце в кожній із статей МГК.

Комерційні ризики в ЗЕД.

Такі ризики виникають в процесі реалізації товарів та послуг суб'єктами ЗЕД.

Види комерційних ризиків:

- Можливість ризику відмови реєстрації товару в Україні.
- Ризик пов'язаний з несвоєчасністю вигідної купівлі/продажу товару (ризик упущеної вигоди).
- Ризик зниження доходності.
- Ризик фінансових втрат. Причини комерційних ризиків.
- Зменшення обсягу реалізації.
- Зростання закупочної ціни товару.
- Зниження обсягу закупок товару.
- Втрата товару.
- Втрата якості товару.
- Зростання витрат обігу.

Ризики, пов'язані з митним регулюванням. Ці ризики обумовлюють:

- Несвоєчасна сертифікація товарів.

- Неправильний розрахунок митних зборів, акцизу, ПДВ.
- Недотримання вимог по заповненню митних документів.
- Недотримання митного законодавства.
- Неправильний вибір транспортних засобів, які не відповідають митним вимогам.

Склад і зміст технічних ризиків в сфері 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.
- Страхування запасів на випадок порчі - Страхування продуктів харчування на випадок порчі .
- Страхування інженерних споруд - Страхування систем енергопостачання, водопостачання і водовідведення .
- Страхування на випадок втрати прибутку в результаті поламки машинного обладнання - Страхування на випадок перерв в енергопостачанні, виходу із ладу кухонних агрегатів та іншого технологічного обладнання, вихід із ладу систем водопостачання і водовідведення

Технічні ризики в готельно-ресторанному бізнесі — це сукупність загроз, пов'язаних із фізичними об'єктами, інженерними системами, обладнанням та технологічними процесами, які використовуються в діяльності готелів, ресторанів, кафе, туристичних комплексів. У сучасних умовах ці ризики посилюються через воєнний стан, нестабільність енергопостачання, зношеність інфраструктури та необхідність швидкої адаптації до нових стандартів безпеки.

До основних форм страхового захисту технічних ризиків належать:

Будівельно-монтажне страхування — охоплює всі ризики, що виникають під час будівництва або реконструкції об'єктів нерухомості, які використовуються в готельно-ресторанному бізнесі. Це включає пошкодження конструкцій, аварії на будмайданчику, стихійні лиха, пожежі, вибухи, крадіжки матеріалів. Страхування дозволяє компенсувати витрати у разі зупинки будівництва або необхідності додаткових робіт.

Страхування монтажних ризиків — передбачає захист об'єктів спеціального обладнання (систем вентиляції, кухонних агрегатів, ліфтів, пральних машин, систем автоматизації) в процесі їх встановлення, налаштування та запуску. Особливо актуальне для нових ресторанів і готелів, які впроваджують smart-технології, енергоефективні системи або нестандартне обладнання.

Страхування машин і обладнання — охоплює ризики, пов'язані з постійною експлуатацією технологічного обладнання: холодильних установок, пароконвектоматів, кавомашин, систем освітлення, генераторів, прального комплексу тощо. Страхування покриває поломки, збої, пошкодження внаслідок перепадів напруги, людського фактора або зовнішніх впливів. У 2025 році особливо актуальним є страхування обладнання, що працює під час відключень електроенергії або в умовах нестабільного постачання.

Управління технічними ризиками передбачає не лише страхування, а й регулярне технічне обслуговування, аудит інженерних систем, впровадження резервних джерел живлення, цифровий моніторинг стану обладнання та навчання персоналу.

Страхування електронних пристроїв — охоплює ризики, пов'язані з пошкодженням, виходом із ладу або втратою електронної техніки, автоматизованих систем управління, засобів зв'язку, обчислювального обладнання, POS-терміналів, систем бронювання, відеоспостереження тощо. Страховий захист поширюється на випадки короткого замикання, перепадів напруги, помилок персоналу, злочинних дій третіх осіб, стихійних лих.

Страхування запасів на випадок порчі — передбачає компенсацію втрат, пов'язаних із псуванням продуктів харчування, напоїв, інгредієнтів, що зберігаються на складі або в холодильному обладнанні. Причинами можуть бути аварії систем охолодження, перебої в електропостачанні, порушення санітарних умов, стихійні лиха або технічні збої. Актуально для ресторанів, готелів із кухнею, кейтерингових служб.

Страхування інженерних споруд — охоплює ризики, пов'язані з пошкодженням або виходом із ладу систем енергопостачання, водопостачання, водовідведення, вентиляції, опалення, кондиціонування. Страхування дозволяє компенсувати витрати на ремонт, заміну обладнання, відновлення функціональності об'єкта. Особливо важливе для готелів, які мають складну інженерну інфраструктуру.

Страхування на випадок втрати прибутку в результаті поломки машинного обладнання — забезпечує фінансову компенсацію у разі тимчасового припинення роботи закладу через технічні несправності. Це може бути вихід із ладу кухонних агрегатів, систем водопостачання, електропостачання, холодильного обладнання, що призводить до зупинки обслуговування клієнтів і втрати доходу. Страхування покриває не лише ремонт, а й втрачений прибуток за період простою.

Страхові компанії пропонують комплексні пакети страхування технічних ризиків для бізнесу, включаючи готельно-ресторанний сектор. Такі програми базуються на принципі «усіх ризиків» і можуть бути адаптовані під конкретні потреби закладу.

Структурована класифікація ризиків у готельно-ресторанній справі (ГРС) за характером взаємин суб'єктів діяльності:

1. Ризики у взаєминах із клієнтами (споживачами послуг)

- Ризик незадоволення — негативні враження, скарги, відгуки, зниження лояльності
- Ризик шкоди здоров'ю — отруєння, травми, алергічні реакції
- Ризик втрати або пошкодження майна клієнта — багаж, особисті речі
- Ризик порушення конфіденційності — витік персональних даних

2. Ризики у взаєминах із партнерами та постачальниками

- Ризик зриву поставок — несвоєчасна доставка продуктів, обладнання
- Ризик неякісних товарів/послуг — впливає на якість обслуговування
- Фінансові ризики — несплата, зміна умов контракту, банкрутство партнера
- Ризик залежності — надмірна концентрація на одному постачальнику

3. Ризики у взаєминах із персоналом

- Кадрові ризики — плинність кадрів, нестача кваліфікованих працівників
- Ризик порушення трудового законодавства — штрафи, судові позови
- Ризик внутрішніх конфліктів — зниження ефективності роботи
- Ризик неетичної поведінки — крадіжки, порушення стандартів

4. Ризики у взаєминах із державними органами та регуляторами

- Регуляторні ризики — зміни законодавства, нові вимоги
- Контрольні ризики — перевірки, санкції, анулювання дозволів
- Фіскальні ризики — податкові спори, зміни ставок

5. Ризики у взаєминах із зовнішнім середовищем (громадськість, медіа, конкуренти)

- Ризик репутаційних втрат — негативна публічність, антиреклама

- Ризик конкурентного тиску — демпінг, копіювання концепції
- Ризик соціальних протестів або конфліктів — у разі порушення

етичних норм

Ця класифікація дозволяє системно аналізувати ризики та формувати ефективну стратегію управління ними — від страхування до внутрішніх протоколів реагування.

2. Особливості прояву ризиків туристичного підприємства та підприємств ГРБ

Туристичне підприємство стикається з усіма видами ризиків

Специфічні ризики туристичного підприємства:

•неправильного розміщення капіталу на розвиток мережі туристичних послуг;

- невдалого вибору напрямів туристичної діяльності;
- фінансові (банківські);
- ризики псування, знищення або втрати майна;
- нещасний випадок і хвороби співробітників;
- невиконання зобов'язань з боку партнерів;
- непрофесійна і несумлінна діяльність службовців;
- зрив графіків роботи транспортних засобів;
- невиконання підприємством зобов'язань перед клієнтами;
- зміна політичної обстановки в країні приймання;
- зміна законодавства в країні приймання;
- зміна законодавства у власній країні;
- інші форс-мажорні обставини.

Основні фактори ризику в туристичній діяльності та в ГРБ:

- нестабільність попиту та пропозиції;**
- вплив конкуренції;**
- еластичність ціни і доходу;**
- фактор сезонності;**

- **вплив зовнішніх факторів.**

- **Кадрові ризики** — нестача кваліфікованого персоналу, плинність кадрів, порушення трудової дисципліни. Приклад: відсутність шеф-кухаря в сезон — зниження якості обслуговування.

- **Технологічні ризики** — збої в роботі систем бронювання, POS-терміналів, CRM-платформ. Приклад: неможливість прийому онлайн-замовлень через технічний збій.

- **Юридичні ризики** — зміни в законодавстві, ліцензуванні, санітарних нормах, податкових правилах. Приклад: нові вимоги до сертифікації готельних послуг — додаткові витрати.

- **Ризики репутації** — негативні відгуки, скарги, конфлікти з клієнтами, публічні інциденти. Приклад: відео з поганим обслуговуванням у ресторані стає вірусним — падіння відвідуваності.

- **Фінансові ризики** — нестабільність доходів, затримки платежів, залежність від кредитування. Приклад: туристичне агентство не отримує оплату від корпоративного клієнта — касовий розрив.

- **Логістичні ризики** — перебої з постачанням продуктів, обладнання, транспортних послуг. Приклад: затримка доставки продуктів — зміна меню в ресторані без попередження клієнтів.

- **Інформаційні ризики** — витік даних, недостовірна реклама, порушення конфіденційності. Приклад: витік персональних даних гостей готелю — юридичні наслідки та репутаційні втрати.

Нестабільність попиту визначається низкою взаємозалежних факторів, що підвищують ризик у туризмі в цілому і створюють особливі проблеми в області просування туристичного продукту. До них належать:

- високий ступінь залежності попиту від ціни і доходу;
- сезонні коливання;
- непередбачений і несподіваний вплив навколишнього середовища;

- низький ступінь прихильності споживача до маршрутів і ще менше до засобів подорожі і торгових посередників;

- широкий спектр однорідних і часто суперечливих та несумісних мотивацій і бажань, що є основою туристичного попиту.

Нестабільність пропозиції визначається тим, що переважна більшість туристичних підприємств не здатна швидко відреагувати на зміни попиту, адаптувати якість і кількість наданих послуг.

Приклад: готель у міжсезоння. Готель у Карпатах орієнтований на зимовий сезон — лижі, сноуборд, новорічні тури. У березні попит різко падає, але несподівано зростає інтерес до весняного трекінгу та велотурів.

Проблема нестабільності пропозиції:

- Готель не має велосипедів, гідів чи меню для спортсменів.
- Персонал не пройшов навчання з організації активного відпочинку.
- Маркетингова кампанія не адаптована — сайт рекламує лише зимові пакети.
- Відсутність гнучких тарифів або короткострокових турів.

Результат: Попит є, але готель не здатен його задовольнити. Втрата потенційних клієнтів, низьке завантаження номерів, зниження доходів.

Туристичні підприємства часто мають вузьку спеціалізацію, не передбачають сценарії зміни попиту, не мають запасних сервісів або гнучкої логістики. Це типова ознака нестабільної пропозиції, яка не відповідає сучасним вимогам ринку.

Можливості адаптації і швидкої зміни туристичних послуг обмежені з таких причин:

- виробництво туристичного продукту капіталоемне, воно залежить від наявності кваліфікованого і досвідченого персоналу;
- виробництво туристичних послуг не може випереджати попит, їх не можна складувати, тому багато виробників послуг не можуть уникнути періодичної

недоексплуатації своїх можливостей, що потім змінюється повною завантаженістю і навіть перезавантаженістю;

• високий рівень капіталовкладень в одиницю продукції — наприклад, у готельний номер, посадкове місце в літаку, ресторанний столик або туристичний об'єкт. Ці інвестиції мають фіксований характер на короткостроковому горизонті, що означає:

- більшість витрат є незмінними незалежно від рівня завантаженості (оренда, амортизація, комунальні платежі, зарплата постійного персоналу);
- невеликі зміни в обсязі послуг (додаткові місця, розширення графіка) майже не впливають на загальну рентабельність, оскільки не змінюють структуру витрат суттєво.

Фіксоване місце розташування також обмежує гнучкість підприємства у реагуванні на зміну попиту.

Авіакомпанія може адаптувати розклад рейсів, змінити напрямки або частоту вильотів відповідно до попиту.

Готель, розташований у регіоні, що втрачає туристичну привабливість (через екологічні, політичні чи економічні причини), не має можливості оперативної зміни локації або перенести потужності, що створює додаткові ризики.

Підприємство не може швидко адаптувати обсяг або формат послуг до змін ринкового попиту. У таких умовах важливими стають:

- стратегічне планування локації та інфраструктури;
- диверсифікація послуг (наприклад, готель додає SPA, конференц-зал, гастрономічні тури);
- гнучка маркетингова політика для підтримки попиту в умовах обмеженої адаптивності.

Вплив конкуренції в туристичному бізнесі має специфічні особливості, зумовлені високою насиченістю ринку однотипними пропозиціями та мінливою поведінкою споживачів.

У більшості випадків конкуренція виникає між послугами схожого характеру — турами до одних і тих самих регіонів, з подібними умовами проживання, транспортом, екскурсійною програмою. Потенційний турист має широкий вибір альтернативних варіантів, кожен з яких може задовольнити його базові потреби. Це призводить до:

- низького рівня лояльності до конкретного маршруту, готелю чи туроператора;
- високої чутливості до ціни, умов, бонусів та акцій;
- частих змін у виборі постачальника послуг, особливо серед нових або нерегулярних клієнтів.

Водночас, існує сегмент туристів, які демонструють стабільну поведінку — регулярно обирають той самий напрямок, готель, вид транспорту або турагента. Це створює можливості для формування програми лояльності, персоналізованих пропозицій та довгострокових відносин.

Конкуренція в туризмі загрожує не лише окремим типам послуг, а й цілим маршрутам — особливо коли споживач порівнює витрати на подорож із альтернативними способами використання коштів.

Приклад: турист може обрати покупку нового гаджета замість поїздки, якщо вважає її менш цінною або надто дорогою.

Умови конкуренції в туризмі вимагають від підприємств:

- гнучкої цінової політики;
- чіткого позиціонування продукту;
- активного використання маркетингових інструментів;
- створення унікальної цінності для клієнта (емоційної, сервісної, культурної);
- роботи з лояльністю та персоналізацією.

Еластичність ціни та доходу в туризмі — це економічна характеристика, яка показує, наскільки змінюється попит на туристичні послуги у відповідь на зміну їхньої ціни або рівня доходів споживачів.

- **Цінова еластичність попиту** — показує, на скільки відсотків зміниться попит на туристичний продукт при зміні його ціни на 1%.

- **Еластичність за доходом** — показує, як змінюється попит залежно від зростання або зниження доходів клієнтів.

У туристичній сфері попит є високоеластичним, тобто чутливим до змін вартості послуг та фінансових можливостей споживачів. Це означає, що:

- при підвищенні цін попит може різко знизитися, особливо серед масового сегмента;

- при зростанні доходів населення — попит на тури, особливо преміум-класу, зростає.

Особливості еластичності в туризмі:

- **Залежність від мотивації подорожі**

Попит на відпочинок, розваги чи шопінг-тури є більш еластичним, ніж на службові або лікувальні поїздки. Приклад: туристи можуть відмовитися від пляжного відпочинку через подорожчання, але не відмовляться від поїздки на лікування.

- **Нерівномірність еластичності в спектрі цін**

При високих цінах еластичність зростає — клієнти активніше реагують на знижки або акції. При низьких цінах — еластичність зменшується, і попит стає більш стабільним. Приклад: зниження ціни на дорогий тур на 10% може суттєво збільшити продажі, тоді як така ж знижка на бюджетний тур майже не вплине.

- **Ризики ціноутворення**

Неправильно встановлена ціна може призвести до втрати клієнтів або недоотримання прибутку. Приклад: завищена ціна на тур у міжсезоння — низький попит і збитки; занадто низька ціна — перевантаження сервісу та зниження якості.

Ціна є одним із ключових інструментів маркетингу в туризмі з таких причин:

- зміна ціни сильно впливає на обсяг продажів. Зазвичай відносно низька ціна залучає додаткових клієнтів;
- на відміну від будь-яких інших маркетингових заходів, зміна ціни здатна справити самий сильний ефект;
- потенційні туристи швидше реагують на коливання ціни, ніж на зміну запропонованих послуг;
- зміна цін на маршрут чи послуги лише зміщують попит, не збільшуючи його обсяг. Коли до програми вводиться новий маршрут чи знижується ціна на уже наявний, доводиться враховувати ціни на інші послуги, щоб уникнути ризику падіння доходів від продажів;
- поняття ціни, що переслідує мету залучення нових клієнтів, ефективно тільки у поєднанні із заходами просування товару.

Сезонні коливання в туризмі безпосередньо пов'язані з динамікою попиту, яка формується під впливом таких чинників, як кліматичні умови, культурні традиції, святкові періоди, навчальні та робочі графіки. Сезонність є ключовим викликом для туристичних підприємств, оскільки вона впливає на планування, просування та якість обслуговування.

Основні наслідки сезонності для туристичного бізнесу:

- **Обмежені можливості стимулювання попиту в низький сезон**

Попит у міжсезоння важко активізувати навіть за допомогою знижок, акцій чи рекламних кампаній. Туристи схильні планувати відпочинок у звичні періоди, що ускладнює рівномірне завантаження ресурсів.

Приклад: гірськолижний курорт улітку не приваблює достатньої кількості клієнтів, незважаючи на знижки.

- **Необхідність раннього планування маркетингової активності**

Більшість клієнтів приймають рішення про подорож заздалегідь, тому просування турпродукту має бути синхронізоване з моментом формування

попиту. Приклад: літні тури рекламуються вже з грудня, а каталоги публікуються ще в листопаді попереднього року.

- **Ризик зниження якості обслуговування в піковий сезон**

У період високої завантаженості можливе перевантаження інфраструктури, дефіцит персоналу, зниження стандартів сервісу. Приклад: у серпні пляжні готелі можуть не встигати прибирати номери вчасно через надмірну кількість гостей.

- **Фінансові ризики, пов'язані з нерівномірністю доходів**

У високий сезон підприємство отримує основну частину прибутку, тоді як у міжсезоння — працює на межі рентабельності або в збиток. Приклад: туристичне агентство змушене скорочувати персонал у жовтні–листопаді через відсутність бронювань.

- **Логістичні та кадрові виклики**

У пікові періоди складно забезпечити стабільне постачання, контроль якості, а також знайти достатню кількість кваліфікованих працівників. Приклад: ресторан у курортному місті не може знайти кухарів на літо — зниження рівня обслуговування.

Вплив зовнішніх факторів на туристичний попит є суттєвим і часто непередбачуваним. До таких факторів належать події та обставини, що знаходяться поза контролем туристичних підприємств, але безпосередньо впливають на поведінку споживачів, обсяги продажів і стабільність бізнесу.

Основні зовнішні фактори:

- Політична нестабільність — зміна уряду, конфлікти, протести, введення санкцій або обмежень на пересування. Приклад: зниження попиту на тури до регіону, де тривають масові заворушення.

- Страйки та соціальні протести — порушення роботи транспорту, закриття туристичних об'єктів, зниження рівня безпеки. Приклад: скасування екскурсій через страйк працівників музеїв.

- Нестабільність місцевої валюти — різкі коливання курсу, девальвація, валютні обмеження. Приклад: туристи відмовляються від поїздки через непередбачувані витрати в країні призначення.

- Епідеміологічні загрози — спалахи інфекцій, карантинні обмеження, вимоги до вакцинації. Приклад: падіння попиту на міжнародні тури через нові правила в'їзду.

- Природні катастрофи — землетруси, повені, пожежі, урагани, що роблять регіон тимчасово непридатним для туризму. Приклад: скасування бронювань після повідомлень про лісові пожежі в курортній зоні.

- Зміни у міжнародному праві та регулюванні — нові візові вимоги, обмеження на перетин кордонів, зміни в митних правилах. Приклад: зменшення кількості туристів через ускладнення процедури отримання візи.

Ці фактори не підлягають прямому контролю з боку туристичних підприємств, їх неможливо повністю передбачити, уникнути чи запобігти, тому вони потребують постійного моніторингу, адаптації стратегій та використання інструментів страхування і кризового реагування.

Основні фактори ризику в діяльності підприємств ГРБ

1. Нестабільність попиту та пропозиції

Попит на ресторанні послуги залежить від економічної ситуації, туристичних потоків, соціальних трендів (наприклад, перехід до доставки або здорового харчування). Пропозиція часто не встигає адаптуватися — заклади не мають гнучких меню, змін у сервісі чи персоналі. Це створює ризик втрати клієнтів і доходів.

2. Вплив конкуренції

Ринок насичений, особливо у великих містах. З'являються нові формати — фудкорти, dark kitchen, франшизи. Якщо підприємство не оновлює концепцію, не інвестує в маркетинг або сервіс — воно втрачає позиції. Конкуренція також посилюється через онлайн-платформи доставки, які диктують умови.

3. Еластичність ціни і доходу

Ресторанні послуги мають високу еластичність: при зниженні доходів населення витрати на дозвілля скорочуються першими. Підвищення цін на страви або напої може призвести до втрати клієнтів, якщо не обґрунтоване якістю чи унікальністю пропозиції.

4. Фактор сезонності

Багато закладів орієнтовані на туристичні сезони (літо, новорічні свята). У міжсезоння попит падає, а витрати залишаються. Якщо немає альтернативних форматів (кейтеринг, корпоративи, події) — ризик збитковості зростає.

5. Вплив зовнішніх факторів

- Економічна нестабільність (інфляція, курс валют)
- Регуляторні зміни (санітарні норми, податки, ДСТУ)
- Форс-мажори (військові дії, пандемії, перебої з електроенергією)
- Соціальні зміни (міграція, зміна споживчих звичок)

Причини виникнення економічного ризику туристичного та готельно-ресторанного підприємства в Україні

1. Нестабільність макроекономічного середовища

Часті коливання курсу валют, інфляція, зміни у податковій політиці та державному регулюванні створюють невизначеність для планування та інвестування.

2. Військові дії та форс-мажорні обставини

Повномасштабна війна, ризики безпеки, евакуація населення, руйнування інфраструктури — все це безпосередньо впливає на туристичні потоки, попит на послуги та стабільність бізнесу.

3. Сезонність і нестабільність попиту

Туристичні та ресторанні підприємства часто залежать від сезонного напливу клієнтів. У міжсезоння або в періоди кризи попит різко падає, що створює фінансові ризики.

4. Низька платоспроможність населення

Зниження доходів громадян, скорочення витрат на дозвілля та подорожі обмежує можливості підприємств залучати клієнтів і підтримувати прибутковість.

5. Недостатня диверсифікація послуг

Багато підприємств мають вузьку спеціалізацію (наприклад, лише готель або лише ресторан), що ускладнює адаптацію до змін ринку або попиту.

6. Високий рівень конкуренції

Особливо в туристичних регіонах (Карпати, Львів, Одеса) — конкуренція між закладами зростає, що змушує знижувати ціни, інвестувати в маркетинг і модернізацію.

7. Регуляторні ризики

Часті зміни у вимогах до сертифікації, санітарних норм, касових апаратів, ліцензування — створюють додаткові витрати та ризики штрафів.

8. Кадрові проблеми

Висока плинність персоналу, дефіцит кваліфікованих працівників, міграція фахівців за кордон — знижують якість обслуговування та стабільність роботи.

9. Цифрова трансформація без належної підготовки

Впровадження онлайн-бронювання, CRM-систем, електронного документообігу без навчання персоналу або захисту даних створює ризики втрат і репутаційних проблем.

10. Залежність від зовнішніх ринків

Туристичні підприємства, орієнтовані на іноземних туристів, страждають від обмежень на в'їзд, падіння міжнародного попиту, змін у глобальній геополітиці.

3. Фактори ризиків для туристів та в ГРБ

При наданні туристичних послуг підприємство зобов'язане забезпечити прийнятний рівень ризику для життя і здоров'я клієнтів — як у звичайних

умовах, так і в надзвичайних ситуаціях. Це є базовою вимогою до якості сервісу, репутації компанії та відповідності нормативним стандартам.

Аналіз ризиків показує, що туристичне підприємство має реальні можливості для їх мінімізації — шляхом впровадження превентивних заходів, контролю, інформування та страхового захисту. Повністю усунути ризики неможливо, але їх ймовірність та наслідки можна суттєво зменшити.

Основні джерела травмонебезпеки в туризмі:

- Непередбачувані ситуації — природні катастрофи, аварії, технічні збої.
- Необережні дії туристів — порушення інструкцій, недотримання правил безпеки.
- Дорожньо-транспортні пригоди — під час трансферів, екскурсій, активного переміщення.
- Невідповідність спорядження та інвентаря — незручність, перевантаження, відсутність сертифікації.
- Небезпечні атмосферні явища — грози, шквали, сильна спека або мороз.
- Природні загрози — каменепади, лавини, обвали, дика фауна.

Заходи з управління ризиками:

- проведення інструктажів для туристів перед активними заходами;
- використання сертифікованого спорядження та транспорту;
- страхування туристів від нещасних випадків і медичних витрат;
- моніторинг погодних умов і оперативне коригування маршрутів;
- співпраця з професійними гідами та рятувальними службами;
- чітке планування логістики, включаючи запасні варіанти дій у надзвичайних ситуаціях.

У сфері ГРБ існує низка джерел травмонебезпеки, які можуть становити ризик як для персоналу, так і для гостей. Ці ризики пов'язані з особливостями виробничого середовища, організації простору, поведінкою клієнтів та зовнішніми чинниками.

1. Виробниче середовище та обладнання

До основних джерел травм належать гарячі поверхні (плити, печі, фритюрниці), гострі предмети (ножі, слайсери), електрообладнання, промислові холодильники. Неправильне поводження з технікою або її несправність можуть призвести до опіків, порізів, защемлень або ураження струмом.

2. Санітарно-гігієнічні умови

Мокрі або жирні підлоги, особливо в кухонних зонах, створюють ризик падіння. Неправильне зберігання хімічних засобів може спричинити отруєння або подразнення шкіри. Недостатнє освітлення також підвищує ризик травм.

3. Архітектурні та просторові чинники

Невдало спроектовані проходи, сходи, пороги, вузькі або перевантажені робочі зони ускладнюють пересування персоналу, підвищують ризик зіткнень, спотикання та падінь. Ненадійні меблі або конструкції можуть обвалитися або спричинити защемлення.

4. Організаційні чинники

Високий темп роботи в години пік, перевтома, неуважність, недостатня підготовка персоналу, відсутність інструктажів — усе це підвищує ризик виробничих травм. Нехтування технікою безпеки або відсутність контролю можуть призвести до повторюваних інцидентів.

5. Взаємодія з гостями

Агресивна поведінка клієнтів, непередбачувані дії дітей або нетверезих осіб, скупчення людей у залах чи біля бару — усе це створює ризик конфліктів, падінь, зіткнень або пошкодження майна.

6. Зовнішні чинники

Погодні умови (слизькі входи, обмерзання сходів), пожежі, коротке замикання, витік газу, транспортні інциденти під час доставки продукції або обслуговування виїзних заходів — це джерела потенційно серйозних травм.

Небезпека терористичних актів

Небезпека терористичних актів у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ) є одним із найсерйозніших зовнішніх ризиків, що має пряму загрозу для життя, здоров'я та безпеки клієнтів і персоналу, а також може спричинити масштабні репутаційні та фінансові втрати.

- Велике скупчення людей — туристи, гості готелів, відвідувачі ресторанів часто перебувають у публічних місцях, що робить їх потенційною ціллю.

- Іноземні громадяни — терористичні акти можуть бути спрямовані на іноземців як символічні або політичні жертви.

- Висока медійність — атаки на туристичні об'єкти швидко стають міжнародними новинами, що відповідає цілям терористів.

- Інфраструктурна відкритість — готелі, туристичні об'єкти, ресторани часто мають відкритий доступ, що ускладнює контроль.

Політична нестабільність у різних країнах проявляється по-різному.

умовна класифікація країн і регіонів за типами політичної нестабільності, що створює різні ризики для туристів. Такий поділ допомагає краще розуміти, які саме неприємності можуть очікувати мандрівників у різних частинах світу.

1. Країни з відкритими воєнними конфліктами або терористичною активністю

Тут політична нестабільність проявляється у формі бойових дій, терористичних атак, масових втрат серед цивільного населення.

Типові країни:

- Сирія, Афганістан, Ємен
- Сомалі, Малі, Південний Судан
- Ірак, Палестинські території
- Україна (зона бойових дій)

Можливі неприємності для туристів:

- Ризик обстрілів, мінування територій
- Висока ймовірність викрадення або затримання
- Відсутність медичної допомоги та евакуації

- Закриті кордони, скасування рейсів

2. Країни з авторитарними режимами, репресіями або нестабільною правовою системою

Політична нестабільність тут проявляється через непередбачувані дії влади, обмеження прав, цензуру, арешти без пояснень.

Типові країни:

- Іран, Північна Корея, Туркменістан
- Білорусь, Венесуела, Еритрея
- Китай (у певних регіонах, зокрема Сіньцзян)
- Росія (особливо для іноземців з країн, що підтримують санкції)

Можливі неприємності для туристів:

- Ризик арешту за фото, висловлювання або участь у протестах
- Обмежений доступ до інтернету, GPS, зв'язку
- Відсутність консульської підтримки
- Непередбачувані зміни правил в'їзду/виїзду

3. Країни з частими протестами, змінами влади або нестабільною політикою

Тут нестабільність проявляється у вигляді масових демонстрацій, страйків, блокування транспорту, зміни урядів.

Типові країни:

- Перу, Болівія, Чилі
- Ліван, Ізраїль (у періоди внутрішньої напруги)
- Таїланд, Шрі-Ланка
- Франція (під час соціальних протестів)

Можливі неприємності для туристів:

- Затримки транспорту, закриття туристичних об'єктів
- Потрапляння в натовп або сутички з поліцією
- Тимчасове закриття кордонів або зміни візових правил
- Нестабільність цін, перебої з послугами

Основні прояви політичної нестабільності в ГРБ:

1. Зниження туристичного потоку

Політична напруга, конфлікти, протести або загроза безпеці призводять до скорочення кількості внутрішніх і міжнародних туристів. Приклад: готелі в регіоні, де відбуваються політичні протистояння, втрачають бронювання, особливо від іноземних гостей.

2. Перебої в постачанні та логістиці

Блокування транспортних шляхів, зміни митних правил, санкції або обмеження на імпорт можуть ускладнити постачання продуктів, обладнання, товарів. Приклад: ресторан не отримує імпорتنі інгредієнти через нові торгові бар'єри.

3. Зміни у законодавстві та регулюванні

Політична нестабільність часто супроводжується частими змінами податкових ставок, трудового законодавства, санітарних норм, ліцензування. Приклад: готель змушений терміново адаптуватися до нових вимог щодо безпеки або звітності.

4. Зниження купівельної спроможності населення

Економічна невизначеність, інфляція, затримки зарплат або скорочення держвидатків зменшують попит на послуги ГРБ. Приклад: клієнти обирають дешевші заклади або відмовляються від відвідування ресторанів.

5. Репутаційні ризики для бренду

Заклади, що працюють у регіонах з політичною нестабільністю, можуть асоціюватися з небезпекою, що впливає на імідж і довіру. Приклад: міжнародні туристи уникають бронювання готелів у зоні політичного конфлікту, навіть якщо заклад працює стабільно.

6. Ризики для персоналу та гостей. У періоди нестабільності зростає загроза фізичної безпеки — мітинги, блокування, обмеження пересування, ризик насильства. Приклад: ресторан змушений закриватися раніше через комендантську годину або загрозу протестів.

Небезпека інфекцій є однією з основних. За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), у світі зберігається небезпека інфекційних захворювань, що відносяться до карантинних

У деяких країнах зберігаються природні вогнища таких карантинних інфекцій.

Це означає, що збудники цих хвороб постійно циркулюють у дикій природі — серед тварин, комах або в навколишньому середовищі — і можуть періодично спричиняти спалахи серед людей.

Приклади таких країн і відповідних інфекцій:

1. Африка

– Демократична Республіка Конго, Уганда, Танзанія: природні вогнища чуми (бубонної форми)

– Нігерія, Гвінея, Сьєрра-Леоне: періодичні спалахи вірусу Ебола

– Ефіопія, Судан: жовта лихоманка, сонна хвороба (трипаносомоз)

2. Азія

– Індія, Пакистан, Бангладеш: холера, сказ, лептоспіроз

– Китай (південно-західні регіони): чума, туляремія

– Таїланд, Індонезія, Філіппіни: лихоманка денге, малярія, чікунгунья

3. Америка

– Бразилія, Перу, Колумбія: лихоманка денге, жовта лихоманка, малярія

– Гаїті, Домініканська Республіка: холера

– США (західні штати): поодинокі випадки чуми серед гризунів

4. Близький Схід і Середземномор'я

– Ємен, Ірак, Сирія: холера, лептоспіроз, туляремія

– Туреччина: ризики туляремії, сказу, бруцельозу

5. Україна та сусідні країни

– Окремі регіони України: природні вогнища туляремії, лептоспірозу, сказу

– Молдова, Румунія, Польща: бруцельоз, туляремія, сказ

Ці інфекції можуть бути особливо небезпечними для туристів, які подорожують у сільські або дикі місцевості, контактують з тваринами, або не дотримуються санітарних норм. У багатьох випадках зараження відбувається через укуси комах, контакт із зараженою водою або продуктами, або через пошкоджену шкіру.

Основні джерела інфекційної небезпеки в ГРБ:

1. Харчові інфекції

Найпоширеніший тип ризику, пов'язаний із порушенням технології приготування, зберігання або реалізації продуктів.

- Недотримання температурного режиму.
- Використання неякісної або простроченої сировини.
- Порушення гігієни персоналом (немиті руки, відсутність захисного одягу).
- Перехресне забруднення (наприклад, сире м'ясо контактує з готовими стравами).

2. Контактні інфекції

Передаються через поверхні, предмети, текстиль, посуд, дверні ручки, ліфти, тощо.

- Недостатня дезінфекція номерів, залів, санвузлів.
- Використання багаторазових предметів без належної обробки.
- Відсутність антисептиків у зонах загального користування.

3. Повітряно-крапельні інфекції

Особливо актуальні в періоди епідемій (грип, COVID-19, ГРВІ).

- Погана вентиляція приміщень.
- Висока щільність відвідувачів у залах.
- Відсутність маскового режиму або фільтрації повітря.

4. Водні інфекції

Можуть виникати через використання неякісної води для приготування їжі, миття посуду, душових кабін, басейнів.

- Недостатня фільтрація або хлорування.

- Застарілі системи водопостачання.
- Порушення санітарних норм у SPA-зонах.

5. Інфекції, пов'язані з персоналом

Працівники можуть бути носіями інфекцій, особливо при відсутності медичного контролю.

- Відсутність медоглядів.
- Робота хворих працівників без ізоляції.
- Недотримання правил особистої гігієни.

Вплив навколишнього середовища зумовлений підвищеними або зниженими температурами, вологістю і коливаннями повітря в зоні обслуговування туристів, різкими перепадами барометричного тиску. Показники мікроклімату в приміщеннях, де обслуговуються туристи, а також у транспортних засобах повинні відповідати санітарно-гігієнічним вимогам.

Мікроклімат — це сукупність фізичних параметрів повітряного середовища, які впливають на самопочуття, працездатність і безпеку людини.

Основні показники мікроклімату, що регулюються нормативами:

- температура повітря
- відносна вологість
- швидкість руху повітря
- рівень теплового випромінювання
- концентрація вуглекислого газу (у закритих приміщеннях і транспорті)
- рівень шуму (у транспорті та зонах очікування)

У готелях, ресторанах, туристичних офісах та інших приміщеннях обслуговування туристів:

- температура має бути в межах 20–24 °С у холодний період і 22–26 °С у теплий
- відносна вологість — 40–60%
- швидкість руху повітря — не більше 0,2 м/с у зонах тривалого перебування

- необхідна регулярна вентиляція або кондиціонування
- освітлення та рівень шуму — згідно з ДСТУ та санітарними нормами

У транспортних засобах (автобуси, літаки, потяги):

- температура — 18–25 °С залежно від сезону
- вологість — не нижче 30%
- вентиляція — примусова або природна, з фільтрацією
- рівень шуму — не більше 70 дБ
- регулярна дезінфекція поверхонь і систем кондиціонування

Нормативна база в Україні:

- ДСТУ 4869.2:2007 — «Мікроклімат виробничих приміщень»
- ДСанПіН 2.2.4-171-10 — «Гігієнічні вимоги до мікроклімату»
- Санітарні правила для готельно-ресторанних комплексів (включені до навчальних програм з туризму)

Вплив навколишнього середовища на функціонування ГРБ є важливим фактором, що визначає комфорт, безпеку, якість обслуговування та ефективність роботи персоналу. До основних природно-кліматичних чинників належать:

1. Температурні коливання (підвищені або знижені температури)

- Висока температура в зоні обслуговування може спричинити дискомфорт для гостей, зниження працездатності персоналу, прискорене псування продуктів.
- Низька температура — ризик переохолодження, зниження відвідуваності відкритих майданчиків, додаткові витрати на опалення.
- В умовах екстремальних температур — необхідність адаптації графіка роботи, меню, технічного оснащення.

2. Вологість повітря

- Надмірна вологість сприяє розвитку грибка, плісняви, псуванню меблів, текстилю, продуктів.
- Знижена вологість — дискомфорт для гостей, сухість повітря, погіршення самопочуття.

– Вологість впливає на мікроклімат приміщень, особливо в кухонних зонах, SPA-комплексах, санвузлах.

3. Коливання повітря (протяги, вентиляція, циркуляція)

– Неправильна циркуляція повітря може спричинити локальні зони перегріву або переохолодження.

– Протяги — ризик застуд, дискомфорту для гостей, особливо в зонах очікування або біля входу.

– Вентиляція — критичний елемент для запобігання поширенню інфекцій, запахів, надмірної вологості.

4. Перепади барометричного тиску

– Різкі зміни атмосферного тиску можуть впливати на самопочуття гостей (головний біль, слабкість, дратівливість), особливо серед людей з хронічними захворюваннями.

– У гірських або курортних регіонах — важливо враховувати адаптаційні потреби туристів, особливо в перші дні перебування.

Пожежонебезпека пов'язана з можливістю нанесення збитку життю і здоров'ю туристів під час пожежі.

Основні аспекти пожежонебезпеки в ГРБ:

1. Загроза життю і здоров'ю людей

Пожежа в готелі чи ресторані може призвести до паніки, отруєння димом, опіків, травм під час евакуації. Особливо вразливими є туристи, які не знайомі з планом приміщення або не володіють мовою персоналу.

2. Матеріальні збитки. Знищення обладнання, меблів, продуктів, інтер'єру, електричних систем, вентиляції. Відновлення після пожежі потребує значних фінансових ресурсів і часу.

3. Репутаційні втрати. Інцидент, пов'язаний з пожежею, може стати публічним, викликати негативні відгуки, втрату довіри клієнтів, скасування бронювань, перевірки з боку контролюючих органів.

Основні джерела пожежонебезпеки в ГРБ:

- Кухонне обладнання — плити, фритюрниці, духовки, витяжки, що працюють при високих температурах.
- Електроприлади — кондиціонери, холодильники, освітлення, які можуть спричинити коротке замикання.
- Газове обладнання — витік газу, несправність пальників, порушення техніки безпеки.
- Легкозаймисті матеріали — текстиль, декор, меблі, упаковки, що швидко поширюють вогонь.
- Недотримання правил безпеки — відсутність інструктажу, перевантаження електромережі, куріння в заборонених місцях.

Біологічні фактори: патогенні мікроорганізми і продукти їхньої життєдіяльності, мікроорганізми, а також отруйні рослини, плазуни і тварини, які є переносниками інфекційних захворювань, що викликають опіки, алергійні та токсичні реакції.

Основні джерела біологічної небезпеки:

1. Патогенні мікроорганізми та продукти їхньої життєдіяльності
 - Бактерії, віруси, грибки, що можуть потрапити в організм через їжу, воду, повітря або контакт із поверхнями.
 - Продукти життєдіяльності мікроорганізмів (токсини, ферменти) можуть викликати харчові отруєння, алергічні реакції, дерматити.
 - Особливо небезпечні: Salmonella, E. coli, Listeria, норовіруси.
2. Отруйні рослини
 - Можуть бути присутніми в екстер'єрі готелів, на туристичних маршрутах, у зонах відпочинку.
 - Контакт із ними може спричинити опіки, подразнення шкіри, алергії.
 - Приклад: борщівник, отруйний плющ, деякі декоративні види.
3. Отруйні плазуни та тварини

– У природних туристичних регіонах (гори, ліси, екзотичні країни) можливий контакт із зміями, павуками, скорпіонами, комахами.

– Їхні укуси можуть викликати токсичні реакції, алергії, інфекції.

– У регіонах з тропічним кліматом — додатковий ризик через переносників хвороб (наприклад, малярійні комарі).

4. Переносники інфекційних захворювань

– Комахи (мухи, комарі, кліщі), гризуни, птахи можуть переносити збудники небезпечних хвороб.

– У готелях і ресторанах це може бути наслідком порушення санітарних норм, відсутності дезінсекції або антисанітарії.

– Приклад: кліщі — ризик бореліозу; гризуни — лептоспіроз; комарі — вірусні інфекції.

Наслідки для туристів і закладів ГРБ:

– Харчові отруєння, алергії, інфекційні захворювання.

– Госпіталізація туристів, скасування турів, негативні відгуки.

– Перевірки з боку санітарних служб, штрафи, тимчасове закриття закладу.

– Репутаційні втрати, зниження довіри до бренду.

Психофізіологічні фактори ризику - фізичні і нервово-психічні навантаження, пов'язані з труднощами пересування і перебування в незнайомому середовищі.

Психофізіологічні фактори ризику в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ) охоплюють ті навантаження, які впливають на фізичний стан і нервово-психічне самопочуття як туристів, так і працівників сфери обслуговування. Ці ризики часто недооцінюються, але вони мають прямий вплив на якість сервісу, безпеку, задоволеність клієнтів і професійне вигорання персоналу.

Для туристів:

1. Фізичні навантаження

– Тривалі переїзди, піші маршрути, зміна клімату, висоти, часових поясів.

– Перебування в умовах, що потребують адаптації: гірські регіони, екзотичні країни, нестандартні умови проживання.

– Недостатній відпочинок, перевантаження екскурсійною програмою.

2. Нервово-психічні навантаження

– Стрес через перебування в незнайомому середовищі, мовний бар'єр, культурні відмінності.

– Тривога, пов'язана з безпекою, втратою документів, затримками транспорту.

– Високі очікування від відпочинку, які не завжди відповідають реальності.

Наслідки: Погіршення самопочуття, зниження задоволеності послугами, конфлікти з персоналом, відмова від участі в програмі, скарги.

Для працівників ГРБ:

1. Фізичні навантаження

– Робота «на ногах» протягом тривалого часу, особливо в години пік.

– Підняття важких предметів, обслуговування великої кількості гостей.

– Робота в умовах спеки, холоду, шуму, недостатньої вентиляції.

2. Нервово-психічні навантаження

– Постійна комунікація з клієнтами, включаючи складні або конфліктні ситуації.

– Високий темп роботи, багатозадачність, нестача персоналу.

– Відсутність чітких перерв, нерегулярний графік, нічні зміни.

– Емоційне вигорання через повторюваність дій, відсутність мотивації або підтримки.

Наслідки: Зниження якості обслуговування, помилки, неуважність, конфлікти, плинність кадрів, професійне вигорання.

Заходи профілактики:

– Для персоналу: ротація завдань, чіткий графік відпочинку, психологічна підтримка, навчання стресостійкості, ергономічне робоче середовище.

– Для туристів:

- раціональне планування маршруту з урахуванням часу на відпочинок
- адаптація програми до фізичних можливостей туристів
- інформування про особливості середовища, культури, клімату
- дотримання ергономічних вимог до спорядження, транспорту, меблів
- забезпечення умов для сну, харчування, гігієни

Небезпечними випромінюваннями вважаються: підвищений рівень ультрафіолетового і радіологічного випромінювання.

Небезпечні випромінювання в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ) — це фактори, що можуть негативно впливати на здоров'я туристів, гостей і персоналу, особливо в умовах тривалого перебування на відкритому повітрі або в регіонах з підвищеним радіаційним фоном.

1. Ультрафіолетове (УФ) випромінювання. Джерела:

- сонячне світло в курортних регіонах (пляжі, гірські зони, екскурсії на відкритому повітрі);
- штучні джерела — солярії, декоративне освітлення, деякі типи ламп.

Вплив на туристів:

- ризик сонячних опіків, особливо при тривалому перебуванні на сонці без захисту;
- підвищення ризику розвитку шкірних захворювань, включно з меланомою;
- фоточутливість, алергічні реакції, зниження імунітету.

Вплив на ГРБ:

- необхідність забезпечення тіньових зон, сонцезахисних засобів, інформування клієнтів;
- ризик скарг або претензій у разі відсутності попередження про небезпеку;
- додаткові витрати на захисні конструкції (тенти, навіси, креми, окуляри).

2. Радіологічне випромінювання. Джерела:

- природний радіаційний фон у деяких регіонах (гірські райони, зони з підвищеним рівнем радону);

- техногенні джерела — поблизу зон промислових аварій, старих шахт, об'єктів зберігання відходів.

Вплив на туристів:

- ризик накопичення радіоактивних речовин в організмі при тривалому перебуванні;

- можливі наслідки для здоров'я — порушення функцій внутрішніх органів, онкологічні ризики, зниження імунітету;

– психологічна тривожність, відмова від поїздок у «небезпечні» регіони.

Вплив на ГРБ:

- зниження туристичної привабливості регіону;

- необхідність проведення екологічного моніторингу, сертифікації безпеки;

- ризик репутаційних втрат у разі недостатньої прозорості щодо екологічної ситуації.

Заходи профілактики та управління:

- інформування туристів про рівень УФ-індексу та екологічну ситуацію;

- забезпечення засобів захисту (креми, окуляри, одяг, тіньові зони);

- регулярний моніторинг радіаційного фону (особливо в готелях, SPA-зонах, джерелах води);

- дотримання норм будівництва та розміщення закладів у безпечних зонах;

- страхування відповідальності та здоров'я клієнтів у регіонах з потенційними ризиками.

Дію цього фактора ризику необхідно враховувати при плануванні графіка руху за маршрутом (відкритий, не затіненими ділянками маршруту, у гірських, водних, лижних та інших походах).

Підвищена запиленість і загазованість як фактор ризику в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ)

Якість повітря в зонах обслуговування туристів, приміщеннях готелів, ресторанів, транспортних засобах та інших об'єктах інфраструктури має прямий вплив на комфорт, безпеку та здоров'я клієнтів і персоналу. Підвищений рівень запиленості або загазованості може спричинити:

- подразнення дихальних шляхів, алергічні реакції, головний біль, втому;
- загострення хронічних захворювань (астма, бронхіт, серцево-судинні порушення);
- зниження якості сервісу, скарги клієнтів, репутаційні втрати.

Вимоги до якості повітря:

Рівень шкідливих речовин у повітрі повинен відповідати санітарно-гігієнічним нормам, зокрема:

- ДСТУ 12.1.005 — державний стандарт, що регламентує гранично допустимі концентрації (ГДК) шкідливих речовин у повітрі робочої зони;
- Санітарні норми і правила — нормативні документи, що визначають допустимі рівні пилу, чадного газу, діоксиду азоту, формальдегіду, летких органічних сполук тощо.

Джерела забруднення повітря в ГРБ:

- кухонні витяжки, газове обладнання, недосконала вентиляція;
- транспортні засоби (особливо при обслуговуванні трансферів, екскурсій, кейтерингу);
- будівельні або ремонтні роботи поблизу закладу;
- розташування закладу в промислових або транспортно-навантажених зонах.

Заходи профілактики:

- регулярна перевірка вентиляційних систем, фільтрів, витяжок;
- використання очищувачів повітря, зволожувачів, систем рекуперації;

- моніторинг рівня забруднення повітря (особливо в закритих приміщеннях);
- дотримання норм при проектуванні та експлуатації кухонь, санвузлів, технічних зон;
- інформування клієнтів про екологічну безпеку закладу (особливо для туристів з підвищеною чутливістю).

Специфічні фактори ризику в туризмі формуються під впливом природних, технічних, організаційних та інформаційних чинників, які безпосередньо впливають на безпеку туристів, якість послуг і стабільність роботи туристичних підприємств.

Основні групи специфічних ризиків:

1. Технічний стан об'єктів матеріально-технічної бази

- туристичні готелі, бази, кемпінги, канатні дороги, бугельні підйомники, транспортні засоби, туристичні траси (гірсько-пішохідні, лижні, водні);
- архітектурні та природні пам'ятки, що можуть бути аварійними або недостатньо пристосованими для масового відвідування;
- несправність обладнання, зношеність інфраструктури, відсутність технічного обслуговування — прямий ризик для життя і здоров'я туристів.

2. Складний рельєф місцевості

- річкові пороги, гірські схили, скельні ділянки, льодові маршрути, нестабільні ґрунти;
- підвищений ризик травм, падінь, переохолодження, втрати орієнтації;
- потреба в спеціальному спорядженні, досвіді та супроводі.

3. Рівень професійної підготовки обслуговуючого персоналу

- інструктори, гіди, екскурсоводи повинні володіти навичками першої допомоги, орієнтування, кризового реагування;
- недостатня кваліфікація персоналу — ризик неправильних дій у надзвичайних ситуаціях.

4. Підготовка туристів до маршруту

- фізична форма, екіпірування, інструктаж, розуміння складності маршруту;
- відсутність підготовки — ризик перевтоми, травм, паніки, порушення правил безпеки.

5. Інформаційне забезпечення

- актуальні гідрометеорологічні прогнози, маркування трас, наявність карт, GPS-навігації;
- недостатня інформація — ризик дезорієнтації, потрапляння в небезпечні зони, затримки евакуації.

6. Природні та техногенні катастрофи, надзвичайні ситуації

- землетруси, зсуви, лавини, повені, лісові пожежі, техногенні аварії;
- ризик масових інцидентів, евакуації, втрати майна, припинення роботи підприємства.

Управління специфічними ризиками в туризмі потребує системного підходу:

- ✓ технічного аудиту об'єктів;
- ✓ підготовки персоналу та туристів;
- ✓ моніторингу природних умов;
- ✓ впровадження стандартів безпеки;
- ✓ кризових протоколів та страхового захисту.

Специфічні фактори ризику в готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ) мають комплексний характер і пов'язані з особливостями технічного оснащення, просторової організації, рівнем підготовки персоналу, поведінкою гостей, а також зовнішніми надзвичайними ситуаціями. Їхнє своєчасне виявлення та управління є критично важливими для забезпечення безпеки, стабільності та конкурентоспроможності закладу.

По-перше, технічний стан матеріально-технічної бази закладу — кухонного обладнання, електромереж, вентиляційних систем, ліфтів, меблів — безпосередньо впливає на безпеку персоналу та гостей. Зношеність,

несправність або відсутність технічного обслуговування можуть призвести до пожеж, травм, аварійних ситуацій.

По-друге, просторове планування закладу також є джерелом ризику. Вузькі проходи, слизькі поверхні, перепади рівнів, погане освітлення, недостатня кількість евакуаційних виходів — усе це ускладнює пересування, підвищує ризик падінь і травм, а також ускладнює евакуацію в разі надзвичайної ситуації.

Третій фактор — рівень професійної підготовки персоналу. Недостатнє знання техніки безпеки, санітарних норм, протоколів реагування, відсутність навичок надання першої допомоги або дій при пожежі — все це підвищує ризик неправильних дій у критичних ситуаціях. Особливо це актуально для тимчасового або сезонного персоналу.

Четвертий блок ризиків пов'язаний із поведінкою гостей. Нетверезі або агресивні клієнти, діти без нагляду, великі групи — можуть спричинити конфлікти, травми, пошкодження майна. Нехтування правилами закладу, куріння в заборонених місцях або порушення санітарного режиму також створюють додаткові загрози.

П'ятий фактор — зовнішні надзвичайні ситуації. Пожежі, затоплення, відключення електроенергії, техногенні аварії поблизу закладу, масові заходи, протести, транспортні блокування — усе це може ускладнити доступ до об'єкта, порушити його роботу або створити потребу в терміновій евакуації.

Інформаційне забезпечення. Відсутність чіткої інформації для гостей щодо безпеки, евакуації, санітарних норм, а також слабка внутрішня комунікація між підрозділами закладу, відсутність системи оповіщення або реагування — усе це ускладнює управління ризиками.

Надзвичайні ситуації становлять серйозну загрозу для життя, здоров'я та безпеки туристів, гостей і персоналу, а також можуть призвести до зупинки роботи підприємств, втрати майна, репутаційних збитків і порушення договірних зобов'язань.

1. Соціально-політичні надзвичайні ситуації

До цієї групи належать громадянські заворушення, масові протести, блокади, воєнні дії, терористичні акти, а також кримінальні прояви — грабежі, крадіжки, шахрайство, напади на туристів або заклади.

Вплив на туризм:

- скасування турів, закриття маршрутів, евакуація туристів;
- падіння попиту на регіон, зниження туристичної привабливості;
- ризик фізичної загрози для клієнтів.

Вплив на ГРБ:

- порушення роботи готелів і ресторанів, зменшення кількості гостей;
- ризик пошкодження майна, нападів на персонал або об'єкти;
- необхідність посилення охорони, страхування, кризового реагування.

2. Природні та біологічні надзвичайні ситуації (стихійні лиха)

Сюди належать виверження вулканів, землетруси, зсуви, лавини, шторми, урагани, зливи, повені, екстремальні температури, а також спалахи небезпечних інфекційних захворювань (епідемії, пандемії).

Вплив на туризм:

- неможливість реалізації подорожі, закриття маршрутів, обмеження пересування;
- ризик для життя туристів, потреба в терміновій евакуації або медичному втручанні;
- порушення логістики, скасування бронювань.

Вплив на ГРБ:

- пошкодження інфраструктури, перебої в постачанні, відключення електроенергії;
- зниження відвідуваності, карантинні обмеження, додаткові вимоги до гігієни;
- необхідність адаптації сервісу, впровадження санітарних протоколів, обмеження кількості гостей.

3. Управлінські заходи реагування

Для зменшення впливу надзвичайних ситуацій туристичні та готельно-ресторанні підприємства повинні:

- мати чіткі кризові протоколи та інструкції для персоналу;
- забезпечити страховий захист клієнтів і майна;
- впровадити системи моніторингу ризиків (погода, безпека, епідемії);
- організувати інформаційне забезпечення для гостей (інструкції, попередження, канали зв'язку);
- співпрацювати з місцевими органами влади, службами безпеки та медицини.

Стихійні лиха та природні катаклізми — землетруси, повені, урагани, зсуви, лавини, екстремальні температури, спалахи інфекційних захворювань — належать до неконтрольованих зовнішніх факторів, які можуть раптово вплинути на безпеку туристів, гостей та персоналу. Їхня непередбачуваність вимагає від туристичних підприємств і закладів готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ) особливої відповідальності у сфері інформування та превентивного реагування.

Згідно з сучасними стандартами безпеки та етичними нормами обслуговування, підприємства зобов'язані:

- інформувати клієнтів про потенційні природні ризики, характерні для регіону або конкретної послуги (наприклад, гірський туризм, водні маршрути, проживання в зоні сейсмічної активності);
- надавати чіткі інструкції щодо заходів безпеки, включно з правилами поведінки у разі надзвичайної ситуації, евакуаційними схемами, контактами екстрених служб;
- забезпечити доступність засобів захисту та аварійного реагування — аптечки, рятувальні комплекти, системи оповіщення;
- проводити інструктаж персоналу щодо дій у випадку стихійного лиха або природного катаклізму;

- впроваджувати кризові протоколи та регулярно оновлювати їх відповідно до змін ризиків у регіоні.

До інших важливих факторів ризику в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ) належать інформаційні ризики, пов'язані з недостатньою або неточною інформацією про послугу, її запроєктовані характеристики, умови надання та обмеження.

Суть ризику: Коли турист або гість не отримує повної, достовірної та актуальної інформації про послугу, виникає розрив між очікуванням і реальністю, що може призвести до:

- розчарування, скарг, конфліктів;
- порушення безпеки через незнання правил користування або особливостей об'єкта;
- юридичних претензій щодо неналежного виконання зобов'язань.

Типові приклади: У туризмі:

– Невказані обмеження маршруту (складність, фізичні навантаження, погодні ризики).

– Відсутність інформації про медичні вимоги, страхування, умови проживання.

– Непрозора вартість додаткових послуг або зборів.

– Невідповідність фото, опису або обіцянок реальній ситуації.

У ГРБ:

– Невказані складники страв (ризик алергій, харчових обмежень).

– Відсутність інформації про умови проживання (шум, доступність, площа, додаткові платежі).

– Неповна інформація про графік роботи, політику скасування, правила поведінки.

– Відсутність маркування небезпечних зон, інструкцій з користування обладнанням.

Наслідки:

- Зниження рівня задоволеності клієнтів.
- Репутаційні втрати, негативні відгуки.
- Падіння повторних звернень і лояльності.
- Юридичні спори, фінансові компенсації.

Рекомендовані заходи:

- Стандартизація опису послуг, створення інформаційних карток, буклетів, онлайн-сторінок.
- Візуалізація характеристик (фото, відео, схеми, маркування).
- Чітка комунікація з клієнтами перед бронюванням або купівлею.
- Навчання персоналу щодо важливості інформування.
 - Використання QR-кодів, мобільних додатків, інтерактивних панелей для доступу до актуальної інформації.

Статистичні дані щодо медичних випадків серед туристів за кордоном за останні 10 років (2015–2024), згідно з даними міжнародних страхових компаній, туристичних асоціацій та медичних досліджень:

Травми

- За даними Allianz Global Assistance, близько 25–30% усіх страхових звернень туристів за кордоном пов'язані з травмами. Найчастіше це: переломи, розтягнення, забої, отримані під час активного відпочинку, екскурсій, водних видів спорту, падінь на слизьких поверхнях.

Шлунково-кишкові розлади

- За даними International SOS, до 20% туристів стикаються з харчовими отруєннями або гострими кишковими інфекціями під час подорожі.

- Найвищий ризик — у країнах з низькими стандартами гігієни, особливо при вуличному харчуванні або споживанні неочищеної води.

Зубний біль та стоматологічні проблеми

- Близько 5–7% медичних звернень туристів за кордоном стосуються гострого зубного болю, запалення ясен або втрати пломб.

- Часто туристи не мають відповідного страхового покриття для стоматологічної допомоги, що ускладнює лікування.

ГРВІ, грип, застуди

- За даними страхових компаній, до 15% туристів звертаються за медичною допомогою через симптоми ГРВІ, особливо в періоди сезонних епідемій або при зміні клімату.

- Після пандемії COVID-19 кількість звернень щодо респіраторних симптомів зросла, а вимоги до тестування стали частиною стандартної практики.

Серцеві напади та інші кардіологічні випадки

- Хоча менш поширені, серцево-судинні інциденти становлять близько 1–2% медичних звернень туристів, але мають найвищу критичність.

- Найчастіше трапляються серед туристів віком 50+, особливо при фізичних навантаженнях, стресі, зміні висоти або температури.

Ризики в туристичній діяльності численні, масштабні і **без спеціальних заходів щодо їх запобігання, зменшення імовірності їх виникнення, а також гарантій** з боку туристичного підприємства по відшкодуванню збитку, проводити туристичну діяльність **не професійно і небезпечно**.

Алергії та харчові отруєння є одними з найпоширеніших ризиків у готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ), що безпосередньо впливають на здоров'я гостей, репутацію закладу та його юридичну відповідальність.

Харчові отруєння щороку спричиняють понад 600 мільйонів випадків у світі, і близько 40% з них пов'язані із закладами громадського харчування. В Україні, за даними Держпродспоживслужби, до 70% групових випадків харчових отруєнь виникають саме в ресторанах, кафе та кейтерингових службах. Основними причинами є порушення технології приготування їжі, недотримання температурного режиму, використання неякісної або простроченої сировини, а також нехтування гігієною персоналом.

Алергічні реакції також становлять суттєвий ризик. За даними Європейського агентства з безпеки харчових продуктів, близько 10% населення має харчову

алергію, і приблизно 20% алергічних інцидентів трапляються саме в закладах харчування. Найпоширеніші алергени — глютен, арахіс, молочні продукти, яйця, морепродукти, соя. В Україні кількість звернень через алергічні реакції в ресторанах зросла на 15–20% за останні п'ять років, особливо серед дітей та іноземних туристів.

Наслідки для закладу можуть бути серйозними: репутаційні втрати, негативні відгуки, зниження лояльності клієнтів, юридичні претензії, штрафи, тимчасове закриття, а також зростання витрат на страхування та аудит безпеки.

Для запобігання цим ризикам рекомендується впровадження системи НАССР, чітке маркування алергенів у меню, навчання персоналу щодо роботи з алергенами та реагування на інциденти, а також створення інструкцій для гостей щодо інформування про харчові обмеження.

4. Місце страхування серед методів керування ризиками в туристичній діяльності та в ГРБ

Страхування не може вплинути на імовірність страхового випадку в туризмі, але це **один із найдієвіших методів покриття збитків в умовах прояву конкретних ризиків**. Застрахувати можна практично все. Але страхування дасть очікувані результати, якщо будуть задіяні всі інші можливості керування туристичними ризиками.

Якщо застраховані туристи розумітимуть, що туристичне підприємство дійсно зробило все можливе для запобігання несприятливих випадків і що випадок, який стався, дійсно є безглуздою трагічною випадковістю, вони довірятимуть, насамперед, туристичній фірмі і через неї страховій компанії. А для цього туристичним підприємствам необхідно мати чітке уявлення про місце страхування серед всіх інших методів керування ризиками.

Методи і засоби з обмеження чи мінімізації ризиків у системі економічних відносин називаються системою керування ризиками - **ризик-менеджментом**.

Мета ризик-менеджменту відповідає цільовій функції підприємництва - одержанню найбільшого прибутку при оптимальному, прийнятному співвідношенні прибутку і ризику. **Для туристичної діяльності на першому плані забезпечення безпеки туристів.**

На відміну від туристичної діяльності, де на першому плані стоїть забезпечення фізичної безпеки туристів під час переміщення, активного відпочинку чи перебування в незнайомому середовищі, у **ГРБ ключовими пріоритетами ризик-менеджменту є:**

- санітарна та харчова безпека (уникнення отруєнь, алергічних реакцій, інфекцій);
- технічна справність обладнання та інфраструктури (запобігання пожежам, травмам, аваріям);
- інформаційна прозорість (достовірність опису послуг, умов проживання, складу страв);
- управління поведінковими ризиками гостей (конфлікти, порушення правил, агресивна поведінка);
- готовність до надзвичайних ситуацій (епідемії, стихійні лиха, відключення електроенергії, блокування доступу).

Під **стратегією керування розуміється** напрям і засіб використання засобів для досягнення поставленої мети.

У стратегії **ризик-менеджменту** застосовуються такі **правила:**

- максимум виграшу;
- оптимальна імовірність результату;
- оптимальне коливання результату;
- оптимальне поєднання виграшу і величини ризику.

У стратегії ризик-менеджменту для туризму та готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ) зазначені правила набувають прикладного змісту, оскільки кожне рішення в цих сферах має балансувати між прибутковістю, безпекою, стабільністю та очікуваннями клієнтів.

1. Максимум виграшу

У туризмі це означає створення унікальних, привабливих маршрутів, пакетів послуг або подій, які забезпечують високий попит і маржинальність. У ГРБ — це оптимізація меню, сервісу, розміщення, що дозволяє максимізувати виторг з кожного клієнта без втрати якості.

Приклад:

- Туроператор пропонує ексклюзивний тур з додатковими послугами (SPA, дегустації, трансфери), що підвищує середній чек.
- Ресторан впроваджує сезонне меню з локальними продуктами, що знижує витрати і підвищує цінність для клієнта.

2. Оптимальна імовірність результату

Це вибір таких рішень, які з високою ймовірністю дадуть очікуваний результат — задоволення клієнта, повторні звернення, позитивні відгуки.

Приклад:

- Туристична компанія обирає перевірених партнерів (готелі, транспорт), щоб мінімізувати ризик зриву туру.
- Готель впроваджує стандартизовані процедури обслуговування, щоб забезпечити стабільну якість незалежно від зміни персоналу.

3. Оптимальне коливання результату

Це контроль варіативності — уникнення різких змін у якості, сервісі, доходах, що можуть призвести до втрати довіри або нестабільності.

Приклад:

- Туристичне підприємство планує сезонні навантаження, щоб уникнути перевантаження в пікові періоди.
- Ресторан впроваджує систему бронювання, щоб рівномірно розподіляти потік гостей і уникати хаосу.

4. Оптимальне поєднання виграшу і величини ризику

Це стратегічний вибір: не завжди найбільший прибуток є найкращим, якщо він супроводжується високим ризиком. Важливо знайти баланс між доходом і безпекою, стабільністю, репутацією.

Приклад:

– Туроператор відмовляється від маршруту в регіон з політичною нестабільністю, навіть якщо він популярний, щоб уникнути репутаційних і юридичних ризиків.

– Готель не приймає надмірну кількість бронювань на свята, щоб не перевищити можливості обслуговування і не знизити якість.

У туризмі на першому плані — безпека туриста, у ГРБ — стабільність сервісу та довіра клієнта. Стратегія ризик-менеджменту в обох сферах має бути гнучкою, аналітичною та орієнтованою на довгострокову ефективність, а не лише на короткочасний прибуток.

Тактика - це конкретні прийоми і методи для досягнення мети в конкретних умовах, прийнятні в даній ситуації.

Об'єктом керування в ризик-менеджменті підприємницької діяльності є ризикові вкладення капіталу й економічні відносини між господарюючими суб'єктами у процесі реалізації ризику. У туристичній діяльності на перший план виступають відносини з клієнтами, далі - з кредиторами, конкурентами, контрагентами.

У готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ) об'єктом керування в ризик-менеджменті також виступають ризикові вкладення капіталу та економічні відносини, однак їхня специфіка зумовлена високою частотою прямих контактів із клієнтами, динамічністю операцій та залежністю від репутації.

➤ На першому плані в ГРБ — відносини з гостями, оскільки саме вони є джерелом доходу, носіями очікувань і потенційними генераторами ризиків (санітарних, поведінкових, репутаційних). Безпека, комфорт, якість обслуговування та прозорість інформації — ключові елементи управління ризиками у взаємодії з клієнтами.

➤ **Відносини з персоналом**, які в ГРБ мають критичне значення. Непідготовлений або недобросовісний працівник може спричинити харчове отруєння, конфлікт, порушення техніки безпеки, що напряду впливає на репутацію і фінансові показники закладу.

➤ **Взаємодія з постачальниками та контрагентами**, від яких залежить якість продуктів, стабільність поставок, дотримання санітарних норм. Ненадійний постачальник — це ризик зриву сервісу, втрати клієнтів і додаткових витрат.

➤ **Відносини з конкурентами**, особливо в умовах високої концентрації закладів у туристичних зонах. Непередбачувані дії конкурентів (демпінг, копіювання концепції, агресивний маркетинг) можуть створювати ризики втрати ринку.

➤ **Відносини з контролюючими органами та кредиторами**, які визначають нормативну стабільність, доступ до фінансування, можливість розширення або модернізації.

Суб'єкт керування в ризик-менеджменті - група керівників (фінансовий менеджер, менеджер по ризику, фахівець зі страхування), яка за допомогою різних варіантів свого впливу здійснює цілеспрямоване функціонування об'єкта керування в умовах ризику.

Наявність ризику є неминучою складовою підприємницької діяльності як у сфері туризму, так і в готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ). У ринкових умовах господарювання жодне підприємство не може повністю уникнути ризиків — навпаки, саме здатність їх передбачати, оцінювати та керувати ними визначає життєздатність і конкурентоспроможність закладу.

У туристичній діяльності ризики зумовлені нестабільністю світових і локальних ринків, сезонністю попиту, геополітичними факторами, змінами в законодавстві, коливанням валют, а також природними та соціальними катаклізмами. Туристичні підприємства, які уникають ризикованих рішень,

часто втрачають гнучкість, інноваційність і здатність адаптуватися до змін, що призводить до застою, втрати клієнтів і, зрештою, банкрутства.

У готельно-ресторанному бізнесі ризики мають іншу, більш операційну природу: це санітарно-гігієнічні порушення, технічні несправності, кадрові проблеми, поведінкові ризики гостей, нестабільність постачання, зміни в споживчих уподобаннях. Заклади, які прагнуть уникнути будь-якої невизначеності, часто не впроваджують нові формати, не модернізують сервіс, не реагують на тренди — і як наслідок, втрачають актуальність і ринкову позицію.

У сучасних умовах ефективне управління ризиками — це не уникнення ризику, а свідоме прийняття обґрунтованого ризику з метою досягнення стратегічних цілей. Чим вищий ризик — тим більший потенціал прибутку, але лише за умови професійного ризик-менеджменту, який включає:

- аналітику ринку та прогнозування;
- страхування ризиків;
- гнучке планування;
- стандарти безпеки;
- навчання персоналу;
- чітку комунікацію з клієнтами.

Структура ризик-менеджменту у вигляді послідовних етапів.

• Етап **визначення мети**- формулювання мети, керуючись якою визначають ступінь прийнятності ризику.

У туристичній діяльності цілі підприємства мають складний і багатовекторний характер. Основними з них є:

1. Забезпечення фінансової стійкості та досягнення прибутку — через ефективне планування турів, оптимізацію витрат, гнучке ціноутворення та диверсифікацію послуг.

2. Надання високоякісних туристичних послуг, які відповідають очікуванням клієнтів і мають стабільний попит на ринку — включно з логістикою, проживанням, екскурсійним супроводом, страхуванням.

3. Гарантування безпеки туристів під час подорожей — через інформування, інструктаж, вибір надійних партнерів, моніторинг ризиків у регіонах перебування.

У готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ) етап визначення мети також передбачає багаторівневу оцінку ризиків, але з акцентом на операційну стабільність, якість сервісу та репутацію. Основні цілі включають:

1. Фінансову ефективність і прибутковість закладу — через оптимізацію витрат, управління завантаженістю, сезонне планування, контроль цінової політики.

2. Забезпечення стабільної якості обслуговування — харчування, проживання, додаткові послуги, що відповідають стандартам і очікуванням гостей.

3. Гарантування безпеки гостей і персоналу — санітарна, технічна, інформаційна, поведінкова безпека, а також готовність до надзвичайних ситуацій.

- Етап **ідентифікації ризику** виражається в усвідомленні можливих ризикованих ситуацій і видів ризику. Він полягає в усвідомленні, виявленні та класифікації можливих ризикованих ситуацій, які можуть виникнути в процесі надання послуг, взаємодії з клієнтами, управління ресурсами та реагування на зовнішні чинники.

- Етап **оцінки ризику** полягає у визначенні його серйозності і небезпеки.

Це дозволяє пріоритизувати ризики, обрати відповідні методи реагування та розподілити ресурси для їх нейтралізації або мінімізації.

У туризмі оцінка ризику охоплює:

- Імовірність настання події (наприклад, травмування туриста, зрив туру, природна катастрофа).

- Масштаб наслідків — від незначного дискомфорту до загрози життю або репутаційної кризи.
- Чутливість клієнта до ризику — вік, стан здоров'я, досвід подорожей, очікування.
- Складність реагування — наявність страхового покриття, доступ до медичної допомоги, можливість евакуації.

Приклад: ризик травмування на гірському маршруті оцінюється як високий, якщо маршрут складний, туристи — малопідготовлені, а доступ до медичної допомоги — обмежений.

У готельно-ресторанному бізнесі оцінка ризику охоплює:

- Імовірність виникнення ситуації — наприклад, харчове отруєння, технічна несправність, конфлікт із гостем.
- Ступінь впливу на гостей і бізнес — від тимчасового дискомфорту до судових позовів або закриття закладу.
- Швидкість поширення наслідків — наприклад, вірусна інфекція, негативні відгуки в соцмережах.
- Вартість реагування — компенсації, ремонт, репутаційне відновлення, штрафи.

Приклад: ризик алергічної реакції у гостя оцінюється як критичний, якщо персонал не проінформований, меню не містить маркування, а медична допомога недоступна.

- На етапі **вибору методу керування ризиком** враховують дві категорії: **контроль за ризиком;**
фінансування ризику.

Контроль за ризиком називається методом мінімізації збитків.

Способи мінімізації збитків.

По-перше, метод диверсифікованості, під яким розуміється інвестування засобів у більш ніж один вид активів. Диверсифікованість у підприємстві полягає в розподілі зусиль і капіталовкладень між різноманітними видами діяльності.

У теорії ймовірностей доводиться, що **імовірність одночасного настання відразу всіх або навіть декількох несприятливих подій значно менша, ніж кожного з них окремо**. Саме на основі цього висновку і будується диверсифікованість. Наприклад, розробка диверсифікованого набору послуг у туристичній діяльності, створення портфеля цінних паперів, мінімізуючий ризик вкладання грошей.

Диверсифікація в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ) є стратегічним інструментом управління ризиками, розвитку послуг і забезпечення стійкості підприємства в умовах ринкової нестабільності. Вона може здійснюватися у двох основних формах — у часі та у просторі, і має свої особливості в кожній із галузей.

У туризмі: Диверсифікація в часі означає поступове освоєння нових напрямів, маршрутів або форматів турів. Замість одночасного запуску кількох продуктів, туроператор планує їх поетапне впровадження — наприклад, спочатку внутрішній туризм, потім регіональні екскурсії, а згодом міжнародні програми. Це дозволяє:

- зменшити фінансове навантаження;
- протестувати попит на кожен напрям;
- адаптувати маркетингову стратегію до сезонності.

Диверсифікація в просторі передбачає розширення географії діяльності: відкриття представництв у різних містах, створення партнерських точок продажу, розробку турів, що охоплюють різні регіони країни або міжнародні локації. Це дозволяє:

- зменшити залежність від одного ринку;
- охопити різні цільові аудиторії;
- підвищити стійкість до локальних ризиків (наприклад, політичних чи природних).

У готельно-ресторанному бізнесі: Диверсифікація в часі означає поетапне впровадження нових форматів обслуговування, меню, сервісів або типів закладів. Наприклад, спочатку — запуск ресторану з базовим меню, згодом — додавання сезонних пропозицій, доставки, кейтерингу, а потім — відкриття готельного блоку. Це дозволяє:

- уникнути перевантаження ресурсів;
- протестувати ефективність кожного елемента;
- адаптуватися до змін у споживчих уподобаннях.

Диверсифікація в просторі — це розширення мережі закладів у різних населених пунктах, районах міста або туристичних зонах. Також це може бути відкриття точок обслуговування в транспортних вузлах, бізнес-центрах, курортних регіонах. Переваги:

- зниження ризику падіння попиту в одному місці;
- охоплення нових сегментів ринку;
- підвищення впізнаваності бренду.

У сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ) концентрична і горизонтальна диверсифікація є ключовими формами стратегічного розвитку, які дозволяють підприємствам адаптуватися до змін ринку, знижувати ризики та розширювати джерела доходу.

Концентрична диверсифікація .Це розширення діяльності в межах уже освоєного напрямку, тобто доповнення або поглиблення існуючих послуг, які близькі за змістом, технологією чи цільовою аудиторією.

У туризмі:

– додавання нових варіантів вже популярних турів (наприклад, замість стандартного гірського маршруту — варіант з додатковим екскурсійним блоком або SPA-компонентом);

– розширення сезонних пропозицій у межах одного регіону;

– введення додаткових сервісів: трансфер, страхування, гід-перекладач.

У ГРБ:

– розширення меню за рахунок нових страв тієї ж кухні;

– відкриття додаткової зали або літньої тераси в межах існуючого ресторану;

– впровадження доставки або кейтерингу на базі вже діючого закладу.

Преваги:

– менші витрати на освоєння;

– використання вже наявних ресурсів і компетенцій;

– швидке реагування на попит.

Горизонтальна диверсифікація. Це освоєння нових напрямів діяльності, які раніше не були частиною бізнесу, але можуть доповнювати або розширювати його ринкову присутність.

У туризмі:

– запуск нових типів турів (наприклад, медичний туризм, освітні програми, екотуризм);

– вихід на нові географічні ринки (іноземні напрямки, внутрішній туризм);

– створення власної платформи бронювання або мобільного додатку.

У ГРБ:

– відкриття готелю при ресторані або навпаки — ресторану при готелі;

– запуск нової концепції закладу (наприклад, фаст-фуд, кав'ярня, веган-бар);

– створення власної лінії продуктів (соуси, випічка, напої) для роздрібного продажу.

Переваги: вихід на нові сегменти ринку; зниження залежності від одного виду діяльності; можливість масштабування бізнесу.

Концентрична диверсифікація — це зміцнення позицій у знайомому середовищі, **горизонтальна** — це стратегічне розширення в нові сфери. У туризмі вона дозволяє адаптуватися до змін попиту, а в ГРБ — створювати мультиформатні заклади, підвищувати стійкість і прибутковість.

Застосовуючи диверсифікацію в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ), необхідно враховувати низку важливих обмежень і застережень, які мають практичне значення для управління ризиками:

1. Диверсифікація може не лише зменшити, а й збільшити ризик.

Розширення діяльності у нові напрями, які є незнайомими для підприємства або в яких бракує професійної компетенції, може призвести до управлінських помилок, неефективного використання ресурсів, втрати контролю над якістю послуг. Наприклад, туристична компанія, яка без належної підготовки запускає медичний туризм, або ресторан, що відкриває виробництво напівфабрикатів без технологічної бази — ризикують не лише фінансовими втратами, а й репутаційними збитками.

2. Не кожен тип ризику піддається зниженню через диверсифікацію.

Диверсифікація ефективна переважно щодо ринкових, сезонних або операційних ризиків. Проте вона не здатна нейтралізувати системні або зовнішні ризики — такі як політична нестабільність, епідемії, стихійні лиха, зміни законодавства. Наприклад, навіть якщо туристичне підприємство працює в кількох регіонах, воєнний конфлікт або пандемія можуть паралізувати всю діяльність одночасно. Аналогічно, ресторанна мережа може постраждати від загальнонаціонального дефіциту продуктів, незалежно від кількості філій.

По-друге, спосіб **уникнення ризику (способи мінімізації збитків)** - відмова від операції, пов'язаної з ризиком.

Уникнення ризику як стратегія ризик-менеджменту в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ) полягає у свідомій відмові від здійснення операції

або впровадження послуги, що супроводжується високим рівнем невизначеності або потенційних втрат.

Цей підхід дозволяє повністю усунути загрозу, але водночас виключає можливість отримання прибутку чи стратегічної переваги, яку могла б принести ризикована діяльність.

У туризмі: Прикладами уникнення ризику можуть бути:

- відмова від організації турів у регіони з підвищеною політичною або епідеміологічною нестабільністю;
- скасування екстремальних маршрутів, якщо немає належного інструкторського супроводу або страхового покриття;
- виключення з програми послуг, що потребують спеціальної сертифікації чи медичного контролю.

У ГРБ: Уникнення ризику може проявлятися у:

- відмові від впровадження нових форматів харчування (наприклад, сирих продуктів, екзотичних інгредієнтів), якщо немає гарантій безпеки;
- відмові від обслуговування великих груп без належної логістики чи персоналу;
- утриманні від відкриття філії в регіоні з нестабільною інфраструктурою або низькою купівельною спроможністю.

Важливо:

Уникнення ризику не завжди є оптимальним рішенням. У деяких випадках потенційний прибуток або стратегічна вигода можуть значно перевищувати можливі втрати.

Застосовувати цю стратегію слід виважено, після ретельної оцінки ризику, аналізу альтернатив і прогнозу наслідків.

Надмірне уникнення ризику може призвести до застою, втрати конкурентоспроможності, обмеження розвитку та зниження інноваційності бізнесу.

У процесі управління ризиками в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ) важливо враховувати низку принципових моментів, які впливають на ефективність обраної стратегії:

1. Деякі ризики неможливо уникнути повністю.

Зокрема, це стосується ризиків цивільної відповідальності, які виникають у разі шкоди, заподіяної клієнтам, партнерам або третім особам. У туризмі це можуть бути претензії через зрив туру, травмування, втрату багажу. У ГРБ — скарги на якість харчування, алергічні реакції, травми на території закладу. Навіть при дотриманні всіх норм, підприємство не може гарантувати абсолютну безпеку, тому має бути готовим до юридичних наслідків.

2. Відмова від одного ризику може породити інший, не менш значимий.

Наприклад, у туризмі — відмова від авіаперельоту через страх або нестабільність може призвести до вибору альтернативного транспорту (автобус, поїзд), який також має свої ризики: тривалість, перевантаження, аварійність. У ГРБ — відмова від використання певного інгредієнта через алергенність може змінити технологію приготування, що вплине на смак, збереження або собівартість страви.

По-третє, запобігання збитків (способи мінімізації збитків) - здійснюється за рахунок проведення заходів, що дозволяють звести нанівець імовірність деяких збитків.

Запобігання збитків у системі ризик-менеджменту туристичних і готельно-ресторанних підприємств полягає у здійсненні цілеспрямованих заходів, які дозволяють мінімізувати або звести до мінімуму ймовірність виникнення певних втрат. Це превентивна стратегія, що базується на аналізі ризиків, прогнозуванні наслідків та впровадженні механізмів контролю.

У туризмі прикладами запобігання збитків є:

- Попередній аудит маршрутів і партнерів — перевірка готелів, транспортних компаній, екскурсійних об'єктів на відповідність стандартам безпеки.

- Страхування туристів — медичне, багажне, від нещасних випадків, що дозволяє компенсувати втрати у разі інцидентів.
- Інструктаж клієнтів — щодо поведінки в екстремальних умовах, правил перебування за кордоном, дій у надзвичайних ситуаціях.
- Використання перевірених каналів бронювання — щоб уникнути подвійних продажів, шахрайства або технічних збоїв.

У готельно-ресторанному бізнесі запобігання збитків включає:

- Санітарний контроль і впровадження HACCP — для уникнення харчових отруєнь, алергічних реакцій, штрафів.
- Технічне обслуговування обладнання — регулярна перевірка електромереж, вентиляції, кухонної техніки для запобігання аваріям.
- Навчання персоналу — щодо стандартів обслуговування, реагування на конфлікти, дотримання етики.
- Системи відеоспостереження та охорони — для зниження ризику крадіжок, псування майна, агресивної поведінки гостей.

Згідно з теорією ймовірностей, ймовірність повного запобігання збитків дорівнює нулю. Жодна система не може гарантувати абсолютну безпеку, оскільки завжди існує залишковий ризик — непередбачувані обставини, людський фактор, зовнішні події.

По-четверте, мінімізація втрат (способи мінімізації збитків) – проведення заходів, що дозволяють знизити або ймовірність настання несприятливого випадку, або величину збитку до мінімально можливої. Наприклад, організація безпеки праці, протипожежні заходи, посилення безпеки будинків і споруд, установка систем контролю й оповіщення, навчання персоналу способам поведіння в екстремальних ситуаціях.

Мінімізація втрат у ризик-менеджменті туристичних і готельно-ресторанних підприємств — це комплекс заходів, спрямованих на зменшення ймовірності настання несприятливої події або обмеження її негативних наслідків до найменш можливого рівня. Ця стратегія не усуває ризик повністю, але дозволяє зробити його контрольованим і менш загрозливим для бізнесу.

У туризмі мінімізація втрат включає:

- Страхування туристів з розширеним покриттям — медичне, від скасування поїздки, втрати багажу.
- Інструктаж клієнтів та супровід гіда — для зниження ризику неправильних дій у незнайомому середовищі.
- Контроль якості партнерських послуг — перевірка готелів, перевізників, екскурсійних об'єктів перед включенням у програму.

У готельно-ресторанному бізнесі мінімізація втрат охоплює:

- Системи відеоспостереження, охорони та сигналізації — для зниження ризику крадіжок, псування майна.
- Резервні постачальники та запаси продуктів — щоб уникнути зупинки роботи через перебої в логістиці.

Мінімізація втрат шляхом поділу (сегрегації) та об'єднання (комбінації) ризиків є важливими інструментами стратегічного ризик-менеджменту в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ). Вони дозволяють не лише зменшити потенційні втрати, а й зробити ризики більш контрольованими, розподіленими та прогнозованими.

Поділ ризиків (сегрегація). Це стратегія, що передбачає розділення активів або операцій, щоб зменшити максимальні втрати від однієї події. Хоча це може збільшити кількість ризикованих точок, кожна з них матиме обмежений вплив.

Форми поділу:

1. Фізичний поділ активів

– У туризмі: зберігання фінансових резервів у різних банках, використання кількох логістичних партнерів, розміщення офісів у різних регіонах.

– У ГРБ: розподіл складів, кухонь, обладнання між кількома локаціями, щоб уникнути повної зупинки бізнесу у разі аварії.

2. Поділ власності

– У туризмі: реєстрація окремих напрямів діяльності (наприклад, екскурсій, трансферів, страхування) на різні юридичні особи або партнерські структури.

– У ГРБ: оформлення майна, бренду, франшизи на різних учасників бізнесу — членів родини, партнерів, трастові фірми — для захисту від судових претензій або банкрутства.

Мета: обмежити зону впливу кожного ризику, зберігаючи загальну життєздатність бізнесу.

Об'єднання ризиків (комбінація). Це метод, при якому ризики розподіляються між кількома суб'єктами, або поглинаються більшою структурою, здатною витримати їхній вплив.

Форми комбінації:

1. Внутрішнє зростання

– У туризмі: розширення асортименту турів, включення нових форматів (екотуризм, гастротури, медичні програми), що дозволяє компенсувати втрати в одному сегменті за рахунок прибутку в іншому.

– У ГРБ: запуск нових сервісів (доставка, кейтеринг, готельні послуги), що знижує залежність від одного джерела доходу.

2. Злиття або створення спільних підприємств

– У туризмі: об'єднання турфірм, створення консорціумів для спільного просування, логістики, страхування.

– У ГРБ: партнерство між ресторанами, готелями, постачальниками — для спільного управління ризиками, закупівель, маркетингу.

Мета: створити більш стійку бізнес-структуру, здатну витримати більші ризики завдяки масштабуванню, диверсифікації та розподілу відповідальності.

Поділ і комбінація ризиків — це дві взаємодоповнюючі стратегії, які дозволяють туристичним і готельно-ресторанним підприємствам не лише зменшити втрати, а й підвищити гнучкість, адаптивність і довгострокову стійкість.

По-п'яте, передача контролю за ризиком (трансфер ризику) (способи мінімізації збитків)

— це стратегія, яка передбачає відмову підприємства від самостійного управління ризиком, але не від участі в самій діяльності. Суть полягає у залученні іншої сторони, яка бере на себе відповідальність за ризиковану частину операції. Це дозволяє зберегти вигоди від участі у процесі, водночас делегуючи контроль над ризиком більш компетентному або ресурсно забезпеченому партнеру.

У туризмі прикладом трансферу ризику є передача відповідальності за медичне страхування туристів страховій компанії, наймання локального партнера для проведення екскурсій, або укладення договору з перевізником, який бере на себе ризики транспортування багажу.

У готельно-ресторанному бізнесі трансфер ризику може проявлятися через передачу функцій охорони, прибирання, доставки або технічного обслуговування спеціалізованим компаніям. Також це може бути укладення договору з постачальником, який несе відповідальність за якість і терміни поставки продукції, або використання страхування відповідальності перед третіми особами у випадку травм чи скарг гостей.

Передача ризику вигідна як для сторони, що передає (трансфера), так і для сторони, що приймає (трансфері), з кількох причин:

1. Втрати, які є критичними для трансфера, можуть бути незначними для трансфері. Наприклад, для невеликого ресторану втрата обладнання — це серйозний удар, а для страхової компанії — стандартна компенсація.

2. Трансфері має кращі засоби для зниження ризику. Спеціалізована компанія з охорони має досвід, системи безпеки та навчений персонал, чого може бракувати закладу громадського харчування.

3. Трансфері перебуває в кращій позиції для контролю. Наприклад, логістична компанія має доступ до трекінгу, резервного транспорту, страхування вантажу — що недоступно турфірмі або готелю.

Таким чином, трансфер ризику — це не уникнення відповідальності, а раціональний розподіл функцій, який дозволяє підприємству зосередитися на основній діяльності, зберігаючи якість послуг, але передаючи управління ризиком тим, хто має для цього кращі ресурси та компетенції.

Фінансування ризику - метод керування ризиком

До фінансування вдаються у тому випадку, коли безумовно володіють певними коштами. **Фінансування ризику означає відшкодування можливих збитків і може здійснюватися двома способами:**

1) прийняття ризику - принципова згода на відшкодування збитків за рахунок власних коштів. При цьому деякі ризики приймаються тому, що вони неминучі, інші - тому, що мають потенціал можливого прибутку.

При прийнятті ризику необхідно враховувати такий момент: **втрати, які легко передбачити і прорахувати** (дрібні крадіжки, помилки персоналу **варто враховувати як оперативні витрати**, а не як збиток внаслідок дії ризику).

Прийняття ризику може бути двох видів: *заплановане і незаплановане*.

У запланованому випадку втрати покриваються з поточного доходу, якщо в цілому вони незначні. У такому разі вдаються до так званого самострахування, тобто створення власних резервних фондів (фондів самострахування або фондів ризику) для покриття можливих збитків шляхом нагромадження засобів.

Самострахування доцільне, якщо:

- вартість майна, яке залишається на свій ризик, невелика порівняно з майновими і фінансовими критеріями всього бізнесу,

- ймовірність збитків дуже незначна.

Одні компанії формують фонди самострахування в розмірі 1% від вартості активів, інші - 1-5% від обсягу продажів, треті - 3-5% від річного фонду виплат акціонерам.

При незапланованому прийнятті ризику фірмі доводиться покривати втрати з будь-яких ресурсів, що залишилися. Якщо вони великі, можливі скорочення і навіть припинення діяльності туристичного підприємства.

До заходів, що здійснюються при збереженні ризику, належать: одержання кредитів і державних дотацій, випуск акцій та інші заходи, необхідні для компенсації збитків.

2) передача ризику - передача відповідальності за ризик третім особам при збереженні існуючого рівня ризику.

Види передачі ризику без зниження його рівня:

1. Аутсорсинг. Передача окремих функцій (логістика, прибирання, кейтеринг, охорона) зовнішнім виконавцям, які самостійно несуть ризики, пов'язані з їх діяльністю.

2. Контрактна передача відповідальності. Включення до договорів умов про відповідальність підрядника або партнера за певні ризики (наприклад, затримки, якість послуг, безпека туристів).

3. Франчайзинг. Передача частини операційних ризиків франчайзі, які діють під брендом, але самостійно відповідають за управління, персонал і локальні ризики.

4. **Страхування відповідальності третіх осіб.** Укладення договорів, де відповідальність за шкоду, заподіяну клієнтам або партнерам, **покладається на страхову компанію**, без зміни рівня ризику.

5. Партнерські угоди з розподілом ризиків. Спільна реалізація туристичних або гастрономічних проєктів, де кожна сторона відповідає за свою частину ризиків згідно з угодою.

6. Лізинг обладнання або приміщень. Передача технічних ризиків (поломки, обслуговування) лізингодавцю, при цьому підприємство продовжує використовувати ресурси з тим самим рівнем ризику.

7. Делегування відповідальності персоналу. Формальне закріплення відповідальності за ризики за окремими працівниками або керівниками підрозділів (наприклад, менеджер з безпеки, адміністратор залу).

Мета страхування -забезпечити відшкодування всього або частини збитку за рахунок спеціальних грошових фондів. Його варто застосовувати для запобігання одиничних небезпек, що не залежать від діяльності підприємства або конкретної особи, таких як стихійні лиха, пожежі, аварії, акти вандалізму, викрадення автотранспорту, розбійні напади .

Страхування належить до методу передачі ризику . У ролі трансфери тут виступає страхова компанія:

- страхова компанія є спеціалізованою фірмою, а тому має можливість оперативно виконувати прийняті зобов'язання;
- страхова компанія має значні повноваження для скорочення збитків і контролю за ризиком і може найкраще використовувати ці повноваження;
- страхова компанія має можливість приймати ризик за виправданою, добре розрахованою ціною.

У практиці туристичних підприємств та закладів готельно-ресторанного бізнесу трапляються випадки, коли страхова компанія, що володіє достатніми резервами та стабільною фінансовою позицією, погоджується прийняти ризики на страхування за зниженою ціною. Такий підхід часто застосовується щодо постійних партнерів або з метою залучення нових клієнтів у конкурентному середовищі. Для туристичних операторів це може стосуватися страхування відповідальності перед туристами, медичних витрат, скасування турів тощо, а для ГРБ — страхування майна, ризиків обслуговування, санітарно-епідеміологічної безпеки. Водночас інші партнери, які не мають аналогічних фінансових можливостей або не зацікавлені у довгостроковій співпраці,

зазвичай не готові пропонувати такі умови. Це створює додаткові переваги для підприємств, які будують стабільні страхові відносини на основі довіри та обсягу співпраці.

У сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу страхування також має певні обмеження. Зокрема, вартість страхового покриття може виявитися економічно не вигідною для туристичного оператора або закладу гостинності, особливо в умовах нестабільного попиту чи сезонних коливань. Крім того, не всі ризики, характерні для цієї галузі — наприклад, репутаційні втрати, форс-мажорні обставини, або специфічні ризики обслуговування іноземних туристів — можуть бути застраховані в межах стандартних страхових продуктів. Це вимагає від менеджменту підприємства пошуку альтернативних механізмів управління ризиками та комбінування страхового захисту з внутрішніми превентивними заходами.

Етап застосування обраного методу управління ризиками в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі передбачає свідому, цілеспрямовану діяльність менеджменту щодо реалізації програми ризик-менеджменту. Вибір конкретного методу або їх комбінації залежить від компетентності та стратегічного бачення керівника туристичного підприємства або закладу гостинності. У більшості випадків оптимальним рішенням у ризиковій ситуації є поєднання кількох методів управління ризиками, що дозволяє досягти комплексного ефекту.

На початковому етапі впровадження системи управління ризиками доцільно використовувати всі доступні інструменти, які підприємство може реалізувати самостійно — зокрема, внутрішній аудит, превентивне планування, кадрові резерви, стандартизацію процесів, інструктаж персоналу тощо. Лише після цього варто переходити до розробки програми страхового захисту, яка стане додатковим механізмом компенсації можливих втрат і підвищення фінансової стійкості підприємства.

Етап оцінки результатів- це підбиття підсумків за певний період діяльності в умовах ризику. Найчастіше або за минулий рік, або за результатами виконання певного проекту.

Управління ризиками підприємства:

- являє собою безперервний процес, що охоплює всю організацію;
- здійснюється співробітниками на всіх рівнях організації;
- використовується при розробці і формуванні стратегії;
- застосовується у всій організації, на кожному її рівні та в кожному підрозділі і включає аналіз портфеля ризиків на рівні організації;
- дає керівництву організації певну гарантію досягнення цілей.

Система управління ризиками повинна забезпечити досягнення таких цілей:

- забезпечити надійний процес ідентифікації, оцінки, контролю та моніторингу всіх видів ризиків та їх взаємозв'язків із метою оптимізації їх впливу на роботу підприємства;
- рішення щодо ризику повинні відповідати стратегії діяльності підприємства;
- очікувана дохідність повинна компенсувати витрати на антиризикові заходи;
- фінансові витрати на антиризикові заходи повинні відповідати розмірам збитків, на які наражається підприємство;
- сприяти досягненню цілей зацікавлених сторін підприємства: споживачів, керівників, працівників, власників, інвесторів та інших

Система управління ризиками в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ) повинна забезпечити досягнення таких цілей:

1. Мінімізація фінансових втрат — своєчасне виявлення та нейтралізація ризиків, що можуть спричинити збитки підприємству.
2. Забезпечення безперервності обслуговування — підтримка стабільної роботи закладу навіть в умовах зовнішніх або внутрішніх загроз.

3. Підвищення рівня безпеки для клієнтів і персоналу — впровадження превентивних заходів щодо санітарних, технічних, інформаційних та репутаційних ризиків.

4. Збереження та зміцнення репутації підприємства — уникнення ситуацій, що можуть негативно вплинути на імідж бренду в очах споживачів і партнерів.

5. Оптимізація управлінських рішень — використання аналітичних даних про ризики для стратегічного планування та оперативного реагування.

6. Підвищення інвестиційної привабливості — демонстрація ефективної системи ризик-менеджменту як показника надійності для потенційних інвесторів.

7. Адаптація до змін зовнішнього середовища — гнучке реагування на виклики, пов'язані з війною, пандеміями, змінами законодавства, сезонністю та коливанням попиту.

8. Забезпечення відповідності нормативним вимогам — дотримання стандартів безпеки, якості обслуговування та управлінської звітності.

5. Розробка програми страхування ризиків для туристичного підприємства та підприємств ГРБ

Програма страхування повинна включати такі елементи:

1. **Аналіз загальноекономічної ситуації**, у якій доводиться функціонувати тур фірмі та підприємствам ГРБ. На цьому етапі може бути прийнято будь-яке рішення, аж до повного покриття фірми.

2. **Аналіз ризиків турфірми** та підприємств ГРБ з визначенням умов їх виникнення і кількісної оцінки: імовірності виникнення, можливих розмірів збитку.

3. **Виділення з усієї сукупності ризиків, що підлягають страхуванню**, через об'єктивні причини, уподобань фірми або її фінансових можливостей

4. **Визначення параметрів необхідного страхового покриття** для кожного із страхових ризиків.

5. **Визначення прийнятних видів страхування**, що забезпечують необхідне страхове покриття.

6. Виділення **видів страхування, обов'язкових...**

7. **Розробка вимог до страхового партнера.**

8. **Аналіз страхового ринку і вибір страховика**, що задовольняє певним вимогам.

9. **Умови перегляду програми страхування.**

Для кожного зі страхових ризиків мають бути визначені

параметри необхідного страхового покриття, які включають:

- вартість об'єктів страхування;
- перелік небезпек, від яких здійснюється страхування;
- перелік страхових випадків, при настанні яких необхідне страхове відшкодування;
- види збитків, прийнятих до уваги при визначенні розмірів страхового відшкодування;
- максимальна страхова відповідальність по кожному типу небезпек і по кожному виду збитків;
- місце розташування об'єктів, що страхуються;
- період дії страхового покриття.

Максимальна страхова відповідальність по кожному типу небезпек і виду збитків - обсяг страхового відшкодування для окремих ризиків у разі настання найбільш несприятливої ситуації. Максимальний його розмір доцільно встановлювати на рівні максимально прийняттого розміру збитку, визначеного в процесі аналізу ризиків.

Вибір умов страхування має відображати побажання тур фірми чи п-ва з приводу основних умов договору страхування.

До комплексу умов страхування входять:

- умови надання страхового покриття;
- схема страхування;
- умови, що обмежують відповідальність страховика;
- розмір і умови сплати страхової премії;
- обов'язки страховика;
- обов'язки страхувальника;
- терміни укладення договору страхування;
- умови відмови страховика від сплати страхового відшкодування;
- порядок виплати страхового відшкодування;
- умови переходу прав страхувальника після сплати страхового

відшкодування;

- інші умови, за бажанням турфірми.

При розробці програми страхування тур фірми чи п-вунеобхідно визначити найважливіші для неї *види страхування*.

Можна виділити *два типи договорів страхування: спеціальні*, які надають захист тільки від одного виду ризику або покривають тільки один вид збитків, і *комплексні*, що надають захист від усіх або більшості ризиків для обраного об'єкта страхування.

Укладення комплексних договорів- переваги :

- зменшуються витрати часу на переговори по страхуванню;
- досягається краще розуміння інтересів сторін;
- швидше виплачується страхове відшкодування;
- комплексна тарифна ставка завжди менша, ніж сума окремих страхових тарифних ставок за тією ж сукупністю ризиків.

Комплексний ризик може виявитися таким великим, що покриття стане неможливим у рамках однієї страхової компанії. Але якщо його розбити на окремі ризики і відповідно застрахувати за різними договорами страхування, страхування стає можливим як для страхової компанії, так і для підприємства.

Із ризиків, що підлягають страхуванню, виділяють такі, що **підлягають обов'язковому страхуванню** в рамках закону або в силу контрактних зобов'язань.

Обов'язкове страхування, наприклад, стосується пасажирів громадського транспорту, осіб, що керують автотранспортними засобами, відповідальності авіаперевізників. Обов'язковому страхуванню підлягає і ряд ризиків туристів і громадян, які тимчасово виїжджають за кордон.

У ряді випадків необхідне страхування орендованого приміщення, майна.

Вибір страхового партнера є важливою частиною розробки стратегії страхування. На страховому ринку туристичне підприємство може мати справу з декількома типами партнерів:

- страховими компаніями
- страховими брокерами
- консалтинговими фірмами
- агентами і консультантами.

Вибір страхового партнера потребує особливого обговорення. У разі самостійного пошуку прийнятної страхової компанії туристичне підприємство має проаналізувати можливості і надійність свого страхового партнера: його фінансову стійкість, платоспроможність, здатність прийняти на себе необхідні ризики.

Підставою для **перегляду програми** по керуванню ризиками і, як частини її програми страхування є інформація по збитках, що були заподіяні, протягом звітного періоду. У процесі аналізу програми страхування здійснюється переоцінка поточних страхових договорів, співставлення рівня страхових премій

із загальною сумою пред'явлених претензій і виплат страхового відшкодування.

Звіт про результати аналізу програми страхування повинен містити розділи:

1. Розрахунок витрат на сплату страхових премій і комісійної винагороди брокеру або консультанту.

2. Дані про збитки, що були заподіяні.

3. Відомості про виплати страхового відшкодування із зазначенням виду збитку і частки відшкодування в загальному обсязі збитків.

Аналіз програми страхування дає можливість говорити про ефективність її використання для керування ризиками фірми.

За результатами аналізу ризик-менеджер повинен зробити висновок про перегляд загальної стратегії ризик-менеджменту фірми і, як її складової, програми страхування.

Страхове покриття в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі

Для кожного страхового ризику, характерного для туристичних фірм і закладів гостинності, **необхідно визначити такі параметри:**

- **Вартість об'єктів страхування**

Наприклад: готельне обладнання, меблі, туристичні автобуси, кухонна техніка, ІТ-сервери бронювання.

- **Перелік небезпек, від яких здійснюється страхування**

Пожежа в готелі, крадіжка багажу туриста, харчове отруєння, зрив туру через стихійне лихо.

- **Перелік страхових випадків**

Скасування туру через форс-мажор, пошкодження майна в ресторані, нещасний випадок із туристом під час екскурсії.

- **Види збитків, що враховуються при визначенні страхового відшкодування**

Прямі матеріальні втрати, втрачений прибуток, витрати на евакуацію туристів, компенсація клієнтам.

- **Максимальна страхова відповідальність**

Максимальна страхова відповідальність по кожному типу небезпек і виду збитків - обсяг страхового відшкодування для окремих ризиків у разі настання найбільш несприятливої ситуації. Максимальний його розмір доцільно встановлювати на рівні максимально прийняттого розміру збитку, визначеного в процесі аналізу ризиків.

Наприклад: до 1 млн грн на випадок пожежі в готелі, до 200 тис. грн на випадок медичної допомоги туристу за кордоном.

- **Місце розташування об'єктів страхування**

Готель у Львові, ресторан у Києві, офіс туроператора в Ужгороді.

- **Період дії страхового покриття**

Наприклад: з 1 червня по 30 вересня — сезонне покриття для літніх турів.

Умови страхування: до потреб туристичних і ГРБ-підприємств

Вибір умов страхування має відображати побажання підприємства щодо:

- схеми страхування (спеціальна чи комплексна);
- обмежень відповідальності страховика (наприклад, виключення стихійних лих);
- розміру та графіка сплати премії (щомісячно, авансом, сезонно);
- обов'язків сторін (інформування, документація, реагування);
- термінів укладення договору (до початку туристичного сезону);
- умов відмови у виплаті (наприклад, порушення техніки безпеки);
- порядку виплати (строки, документи, механізм компенсації);
- переходу прав страхувальника (наприклад, при зміні власника готелю).

Види договорів страхування

- **Спеціальні договори**

Наприклад: страхування відповідальності екскурсовода, страхування кухонного обладнання ресторану.

- **Комплексні договори**

Наприклад: страхування готелю від пожежі, крадіжки, нещасних випадків гостей, втрати прибутку — в одному пакеті.

Переваги комплексного страхування:

- менше часу на переговори;
- узгодженість інтересів сторін;
- швидша виплата компенсацій;
- нижча загальна тарифна ставка.

Якщо ризик надто великий (наприклад, міжнародний гастрономічний фестиваль), його можна розбити на окремі компоненти: страхування сцени, страхування відповідальності перед гостями, страхування продуктів — і укласти кілька договорів.

Обов'язкове страхування

У туризмі та ГРБ обов'язковому страхуванню підлягають:

- відповідальність перевізників (автобусні тури, трансфери);
- медичне страхування туристів, що виїжджають за кордон;
- страхування орендованих приміщень (готелі, ресторани);
- страхування майна, що використовується в обслуговуванні клієнтів.

Вибір страхового партнера

Туристичне або готельно-ресторанне підприємство може співпрацювати з:

- страховими компаніями (напр. ARX, УНІКА);
- брокерами (для пошуку найкращих умов);
- консалтинговими фірмами (для розробки програми);
- агентами (для локального супроводу).

При виборі партнера слід оцінити:

- фінансову стійкість;
- репутацію;
- досвід роботи з туристичними або ГРБ-проектами;
- готовність прийняти специфічні ризики.

Аналіз ефективності програми страхування

Підставою для перегляду програми є:

1. Розрахунок витрат на премії та комісії

Наприклад: витрати на страхування готелю за рік — 120 тис. грн.

2. Дані про збитки

Наприклад: пошкодження номерів через прорив труби — 80 тис. грн.

3. Виплати страхового відшкодування

Компенсація — 65 тис. грн, тобто 81% покриття.

На основі аналізу ризик-менеджер приймає рішення про перегляд стратегії страхування: зміну партнера, умов, типу договору або розширення покриття.

ТЕМА 4 . ОСОБИСТЕ СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ

1. Основні поняття в особистому страхуванні
2. Страхування від нещасного випадку
3. Страхування життя
4. Медичне страхування
5. Колективне страхування
6. Обов'язкові види особистого страхування

1. Основні поняття в особистому страхуванні

Особисте страхування- це галузь страхування, за допомогою якої здійснюється страховий захист сімейних доходів громадян або зміцнення досягнутого ними сімейного добробуту.

Воно пов'язане із особливою сферою процесу відтворення – з відтворенням робочої сили і зумовлене ризиковим характером діяльності людей різних професій, підвищеним ступенем ризику , пов'язаним із погіршенням довкілля, зростанням питомої ваги людей похилого віку у загальній кількості населення тощо.

Особисте страхування проводиться з метою організації страхового захисту окремих громадян на випадок виникнення різних подій, що відображаються на житті, здоров'ї та працездатності цих громадян.

Відповідно Закону України “Про страхування” **особисте страхування** - страхування майнових інтересів, що не суперечить законодавству України і пов'язане з життям, здоров'ям, працездатністю та додатковою пенсією страхувальника або застрахованої особи. Об'єкти особистого страхування не мають вартісної оцінки, тому вважається, що не відбувається компенсація матеріальної шкоди, а мають місце виплати страховика на користь страхувальника або його родини, які носять характер **фінансової допомоги**.

Види цього страхування можуть використовувати службовці фірм при виконанні ними службових обов'язків і просто в особистих цілях.

Особисте страхування поділяється на кілька основних видів:

- страхування життя;
- страхування від нещасних випадків (н/в);
- медичне страхування .

Особисте страхування в туристичній діяльності має першорядне значення, оскільки страхування від нещасного випадку і медичне страхування туристів передбачається законодавством України в якості обов'язкового.

Страхування особи визначилося в XI-XII ст. У деяких країнах Західної Європи вже на той час передбачалася страхова виплата допомоги не тільки у разі смерті, а й при інвалідності та захворюванні (проказа, сліпота та ін.). Однак є відомості, що страхування особи існувало й раніше. Страхові відносини такого типу існували, наприклад, серед римських легіонерів, рабів Давнього Єгипту, в Давній Русі.

У сучасному розумінні страхування життя зародилося в Англії із заснуванням в 1706 році товариства «Amicable» -дружнє. **Amicable Society for a Perpetual Assurance Office** («Amicable Society») вважається першою компанією зі страхування життя у світі .У той час організація страхової справи знаходилася на досить примітивному рівні. Всі члени товариства сплачували однакову страхову премію. Однак беззаперечним прогресивним кроком стало встановлення вікового обмеження. Страхуванню підлягали лише особи у віці від 12 до 45 років. При цьому була низька тривалість життя в той час.

Equitable Life Assurance Society (Equitable Life), заснована в 1762 році, є компанією зі страхування життя у Великобританії. Будучи найстарішим у світі взаємним страховиком , він запровадив премії на основі віку, що базувалися на рівні смертності , заклавши «основу для наукової практики та розвитку страхування» та «основу сучасного страхування життя, на якій згодом базувалися всі схеми страхування життя». Товариство, засноване за довірчим

актом у вересні 1762 року під назвою «Товариство справедливих гарантій життя та виживання». Премії, які були незмінними протягом усього терміну полісу, ґрунтувалися на методі, розробленому математиком Джеймсом Додсоном із використанням показників смертності для Нортгемптона, і сума, що підлягала виплаті у разі смерті, основна страхова сума, була гарантована. Новий етап у розвитку страхування життя. «Equitable» - справедливе. Керівництво «Equitable» відрізнялося відкритістю до всього нового і прогресивного, намагаючись за можливості переводити страхові операції на наукову основу. Воно видавало поліси страхування життя на фіксовані суми на одиночне або спільне життя, або на втрату годувальника, і на будь-який термін. Страхування життя Equitable відрізнялося від страхування Amicable тим, що премії регулювалися відповідно до віку. Будь-хто міг бути застрахований і був прийнятий незалежно від стану здоров'я та інших обставин.

Залежно від критеріїв, покладених в основу класифікації, існує декілька **видів класифікації особистого страхування:**

- *за формою страхування* - обов'язкове, добровільне;
- *за характером ризику* - страхування на випадок дожиття або смерті, страхування на випадок втрати працездатності, страхування медичних витрат;
- *за кількістю застрахованих* - індивідуальне, колективне;
- *за тривалістю страхового забезпечення* - короткострокове (менше року), середньострокове (1-5 років), довгострокове (вище 5 років);
- *за формою виплат страхового відшкодування* ~ з одноразовою виплатою, з виплатами у формі ренти (від страхування, при якому особі забезпечується певний позитивний дохід (позитивна рента));
- *за формою сплати страхових внесків* - зі сплатою одноразової премії, з періодичною сплатою страхових внесків (щомісяця, щокварталу, щорічно).

Види класифікації особистого страхування, які використовуються в науковій, освітній та практичній літературі:

1. За об'єктом страхування:

- страхування життя
- страхування від нещасних випадків
- страхування здоров'я (медичне страхування)
- страхування пенсійних накопичень
- страхування на випадок хвороби

2. За формою проведення:

- обов'язкове особисте страхування
- добровільне особисте страхування

3. За терміном дії договору:

- короткострокове (до 1 року)
- середньострокове (1–5 років)
- довгострокове (понад 5 років)

4. **За способом страхових виплат:**

- з одноразовою виплатою
- з періодичними виплатами (аннуїтети, пенсії)
- змішане (комбіноване) страхування

5. **За способом накопичення:**

- ризикове (без накопичення)
- накопичувальне
- інвестиційне

6. За видом страхового ризику:

- смерть за будь-яких причин
- смерть внаслідок нещасного випадку
- інвалідність
- тимчасова втрата працездатності
- госпіталізація або хірургічне втручання

7. За категорією застрахованих осіб:

- страхування фізичних осіб
- страхування працівників підприємств
- страхування дітей
- страхування осіб похилого віку

8. За територією дії договору:

- внутрішнє (в межах України)
- міжнародне (діє за кордоном)

В особистому страхуванні об'єктом виступає майновий інтерес, що не суперечить законодавству України, пов'язаний із життям, здоров'ям, працездатністю та іншими особистими немайними правами фізичної особи.

Основні об'єкти:

1. Життя людини

- страхування на випадок смерті
- страхування на дожиття до певного віку або події
- змішане страхування життя (смерть + дожиття)

2. Здоров'я людини

- медичне страхування (амбулаторне, стаціонарне лікування)
- страхування на випадок хвороби
- страхування на випадок хірургічного втручання
- страхування на випадок госпіталізації

3. Працездатність

- страхування на випадок тимчасової або постійної втрати працездатності
- страхування на випадок інвалідності

4. Фізичний стан у результаті нещасного випадку

- травми, каліцтва, опіки, переломи тощо
- страхування на випадок смерті внаслідок нещасного випадку

5. Пенсійне забезпечення

- страхування пенсійних накопичень

– страхування додаткових пенсійних виплат

6. Особисті немайнові інтереси

– пов'язані з соціальним статусом, добробутом, безпекою особи

– включають страхування дітей, студентів, спортсменів, туристів тощо

Особисте страхування - це одна із форм захисту від грошових втрат по ризиках, що загрожують життю і здоров'ю людини.

Основними подіями, на випадок настання яких здійснюється особисте страхування, є:

- втрата здоров'я внаслідок нещасного випадку або хвороби (травми, інвалідність, тимчасова або постійна втрата працездатності);
- смерть застрахованої особи внаслідок обставин, передбачених договором страхування (нешасний випадок, хвороба, природні причини тощо);
- дожиття застрахованої особи до закінчення строку дії договору страхування (актуально для накопичувального та змішаного страхування життя);
- досягнення визначеного віку (наприклад, страхування на випадок досягнення пенсійного віку або повноліття);
- госпіталізація або хірургічне втручання, передбачене умовами договору;
- встановлення інвалідності (тимчасової або постійної, часткової або повної);
- настання критичних захворювань, перелік яких визначено умовами страхового продукту;
- втрата працездатності або необхідність тривалого лікування, що перешкоджає виконанню трудових функцій;
- настання страхового випадку, пов'язаного з вагітністю та пологами (у межах спеціалізованих програм медичного страхування);
- інші події, що можуть бути передбачені індивідуальними умовами договору страхування, відповідно до потреб застрахованої особи.

Страховання життя охоплює довгострокові види особистого страхування, які передбачають накопичення страхової суми протягом усього строку дії договору. У межах таких програм страхувальник сплачує регулярні страхові внески, які частково формують резерви накопичення, що можуть бути використані для майбутніх виплат — наприклад, у разі дожиття до певного віку, настання страхового випадку або завершення терміну страхування. Саме тому такі види ще називають **накопичувальними**. Вони можуть включати:

- страхування на дожиття;
- страхування на випадок смерті;
- змішане страхування життя (поєднання дожиття і ризику смерті);
- пенсійне страхування;
- страхування на випадок досягнення певного віку (наприклад, повноліття дитини).

Страховання від нещасних випадків та медичне страхування належать до **ризикових видів** особистого страхування, оскільки вони не передбачають накопичення коштів. У таких договорах страховик бере на себе зобов'язання здійснити виплату лише у разі настання страхового випадку, передбаченого умовами договору (травма, хвороба, госпіталізація, інвалідність, смерть). Якщо протягом строку дії договору жодна з таких подій не відбулася, страхові платежі не повертаються, а договір вважається завершеним.

Таким чином, основна різниця між накопичувальним і ризиковим страхуванням полягає в тому, що:

- накопичувальне страхування поєднує захист і фінансове планування (виплати гарантовані незалежно від настання страхового випадку);
- ризикове страхування забезпечує лише захист від конкретних подій, без повернення внесків у разі їх ненастання.

Узагальнена порівняльна характеристику довгострокового (накопичувального) та ризикового особистого страхування:

1.

а) **накопичувальне:** після закінчення строку страхування страхувальник одержує всю суму, сплачену за період дії договору страхування з бонусом (нарахованими відсотками) або без нього;

б) **ризикове:** після закінчення строку страхування сума страхового внеску не повертається.

2.

а) **накопичувальне:** договір страхування має довгостроковий характер (від 3-х до 20-ти років);

б) **ризикове:** договори страхування є короткостроковими (від 1-го місяця до 3-х років).

3.

а) **накопичувальне:** страхові внески сплачуються протягом дії договору страхування;

б) **ризикове:** страхові внески сплачуються одноразово.

4.

а) **накопичувальне:** обсяг страхової відповідальності охоплює широке коло ризиків;

б) **ризикове:** обсяг відповідальності обмежений одним або двома ризиками.

5.

а) **накопичувальне:** тарифи внесків є достатньо високими;

б) **ризикове:** тарифи внесків є досить низькими.

6.

а) **накопичувальне:** страхова сума може бути будь-якого розміру;

б) **ризикове:** при визначенні страхової суми встановлюється верхня та нижня межа відповідальності страховика.

Для отримання страхової виплати за договором особистого страхування, застрахована особа або її представник повинні надати страховикові пакет документів, що підтверджують факт настання страхового випадку. До таких документів належать:

- страховий поліс (оригінал або копія);
- паспорт або інший документ, що посвідчує особу;
- документи, що підтверджують настання страхового випадку, зокрема:
 - акт про нещасний випадок;
 - довідка з поліції (у разі ДТП, кримінального інциденту тощо);
 - витяг з Єдиного реєстру досудових розслідувань (за потреби);
- медичні документи, що підтверджують факт надання медичної

допомоги:

- лікарняний лист (листок непрацездатності);
- медична довідка про діагноз, лікування, госпіталізацію;
- виписка з історії хвороби або епікриз.

У деяких випадках у лікарняному листі може бути прямо зазначено формулювання «нещасний випадок», що спрощує процедуру підтвердження страхового випадку.

Договір особистого страхування — це цивільно-правова угода, яка регулює взаємовідносини між:

- страховиком — юридичною особою, що здійснює страхову діяльність;
- страхувальником — особою, яка укладає договір і сплачує страхові платежі;
- застрахованою особою — фізичною особою, життя, здоров'я або працездатність якої є об'єктом страхування;
- вигодонабувачем — особою, що має право на отримання страхової виплати у разі настання страхового випадку.

Вигодонабувачем може бути будь-яка фізична або юридична особа, незалежно від ступеня споріднення із застрахованою особою. Якщо у договорі

не зазначено вигодонабувача, то у разі смерті застрахованої особи страхова виплата передається її спадкоємцям відповідно до чинного законодавства України.

У випадках, коли об'єктом страхування є дитина, обов'язковою умовою укладення договору є наявність письмової згоди батьків або законних опікунів.

Оскільки життя і здоров'я людини, на відміну від будь-яких інших об'єктів страхування (майна, відповідальності тощо), не мають об'єктивної ринкової вартості, призначення страхової суми в договорах особистого страхування має низку специфічних особливостей.

По-перше, страхова сума не є еквівалентом матеріального збитку, оскільки втрату життя або здоров'я неможливо компенсувати в грошовому вимірі. Тому в особистому страхуванні страхова сума встановлюється не на основі оцінки збитків, а відповідно до:

- побажань страхувальника;
- його фінансових можливостей;
- мети страхування (накопичення, захист, пенсійне забезпечення тощо);
- умов конкретного страхового продукту.

По-друге, страхова сума може бути фіксованою або змінною, залежно від типу договору. Наприклад:

- у накопичувальному страхуванні життя страхова сума формується поступово, як результат регулярних внесків;
- у ризиковому страхуванні (від нещасних випадків, медичному) вона встановлюється на момент укладення договору і не змінюється протягом строку його дії.

По-третє, страхова сума може бути узгоджена сторонами договору з урахуванням віку, стану здоров'я, професійної діяльності застрахованої особи, а також статистичних ризиків, що впливають на ймовірність настання страхового випадку.

Таким чином, у договорах особистого страхування страхова сума виконує не функцію компенсації збитків, а є умовно-символічним виразом фінансового захисту, який страхувальник бажає забезпечити собі або вигодонабувачам у разі настання передбачених подій.

В особистому страхуванні не застосовується термін «страхове відшкодування», оскільки виплата страховика не може реально відшкодувати втрати в результаті страхового випадку. Застрахованому лише гарантується відшкодування повністю або частково матеріальних збитків, які він може понести. Страхові виплати в особистому страхуванні називають **страховим забезпеченням**.

14 млн. дол. - по страхуванню людського життя -- одержала в 1971 році родина канадського фермера Джорджа Мюллера, який 14 листопада 1970 року загинув на власному ранчо, захищаючи своє майно від хуліганів .

1. Смерть туриста внаслідок нещасного випадку на курорті (Таїланд, 2018)

Український турист загинув під час дайвінгу на острові Пхукет. Родина отримала страхову виплату за договором добровільного страхування життя, укладеного перед подорожжю. Сума склала близько 1,2 млн грн, що відповідало умовам страхового покриття на випадок смерті за кордоном.

2. Смерть працівника готелю внаслідок пожежі (Індія, 2020)

У місті Секундербад сталася пожежа в готелі, внаслідок якої загинув адміністратор. Його родина отримала компенсацію за груповим договором страхування працівників готельного комплексу. Сума склала 50 тис. доларів США, що було передбачено умовами корпоративного страхування.

3. Смерть туриста внаслідок терористичного акту (Шрі-Ланка, 2019)

Під час терактів у готелях Коломбо загинуло кілька іноземних туристів. Страхові компанії здійснили виплати родинам загиблих згідно з умовами міжнародного туристичного страхування. У деяких випадках суми перевищували 500 тис. доларів США, залежно від країни походження туриста та умов полісу.

4. Смерть кухаря ресторану під час виконання службових обов'язків (США, 2016)

Унаслідок вибуху газу в ресторані загинув кухар. Родина отримала страхову компенсацію за програмою страхування працівників ресторанного бізнесу. Сума склала 1 млн доларів США, включаючи компенсацію за втрату годувальника та моральну шкоду.

5. Смерть туриста внаслідок падіння з висоти під час екскурсії (Франція, 2022)

Під час екскурсії в Альпах турист з Німеччини загинув, зірвавшись зі скелі. Страхова компанія виплатила родині 2 млн євро, оскільки турист був застрахований на випадок нещасного випадку з високим рівнем покриття.

Відбір ризиків при укладанні договору особистого страхування

Процедура відбору ризиків є ключовим етапом при укладанні договору особистого страхування. Вона залежить від характеру страхового продукту — чи йдеться про страхування на випадок смерті, дожиття, інвалідності, хвороби, чи змішане страхування життя.

У випадку страхування на випадок смерті, страховик здійснює оцінку ризику на основі:

- заяви про стан здоров'я — спеціальної анкети, яку заповнює майбутній застрахований. Вона містить інформацію про хронічні захворювання, перенесені операції, спосіб життя, професійні ризики, спадковість тощо;
- медичного огляду — проводиться у разі високої страхової суми, похилого віку застрахованого, наявності медичних протипоказань або сумнівів щодо достовірності наданої інформації.

Аналізуючи анкету та результати медичного огляду, страховик визначає ступінь страхового ризику, що впливає на:

- можливість укладення договору;
- розмір страхового внеску;
- обсяг страхового покриття;

- наявність обмежень або виключень.

У сучасній практиці страхові компанії також можуть використовувати автоматизовані системи андеррайтингу, бази медичних даних, актуарні таблиці смертності та інші інструменти для оцінки ризику.

Особливості страхових виплат і подвійного страхування

На відміну від майнового страхування, у сфері особистого страхування страхове забезпечення може бути отримане за кількома договорами одночасно, якщо вони були чинними на момент настання страхового випадку. Це означає, що подвійне або множинне страхування не заборонене, і застрахована особа (або вигодонабувач) має право на отримання виплат від усіх страховиків, з якими укладено відповідні договори.

Формування страхових внесків і резервів. Страхові внески за договорами особистого страхування розраховуються з урахуванням:

- віку, статі, стану здоров'я застрахованої особи;
- строку страхування;
- обраної страхової суми;
- виду страхового продукту (ризикове, накопичувальне, змішане);
- статистичних показників захворюваності та смертності.

Метою такого розрахунку є формування страхових резервів, які дозволяють страховикові виконати свої зобов'язання перед страхувальниками у разі настання страхових випадків.

2. Страхування від нещасного випадку

Історія виникнення страхування від нещасних випадків походить від далекого минулого. За часів Середньовіччя ідея страхування від нещасних випадків була втілена в морському праві Висбі 1541 року, за яким вимагалось, щоб власник корабля страхував свого капітана від нещасних випадків. У Голландії вже в 1665 році існував табель винагороди за втрату солдатами найманого війська різних частин тіла. У XVIII столітті, в Німеччині створювалися союзи взаємодопомоги на випадок перелому кінцівок, а вже у 1848

роки в Англії у зв'язку з розвитком залізничного транспорту з'явилися перші поліси страхування від нещасних випадків. Насамперед застрахованими були пасажирів залізничних потягів. У 1849 році в Англії була заснована перша страхова компанія страхування від нещасних випадків на залізницях - Railway Death Passengers Company. У 1850 році виникло нове страхове товариство - Accidental Death Insurance Company, яке страхувало від будь-яких тілесних ушкоджень у разі нещасного випадку.

Із середини ХІХ ст. завдяки страховим компаніям Німеччини, була тенденція виділення страхування від нещасних випадків в окремий вид страхування. Протягом тривалого часу цей вид страхового захисту надавався в рамках страхування життя - у вигляді певної опції, додаткового покриття ризику смерті. Таке покриття надавалося відносно ризику смерті, у тому числі в результаті нещасного випадку.

Згідно з імперським законам Німеччини "Про цивільну відповідальність" (1871 р.) на підприємців лягла відповідальність за нещасні випадки, які сталися з робітниками на підприємствах, яку вони переклали на страхові компанії. Паралельно в Німеччині стало розвиватись добровільне страхування від нещасних випадків. Із введенням обов'язкового страхування робітників у цій країні у 80-х роках ХІХ ст.. індивідуальне страхування стало привертати особливу увагу страхових товариств. Цьому сприяв інтенсивний розвиток транспорту, який визначив потребу страхування пасажирів.

Страхування від нещасних випадків як короткострокове ризикове страхування. На відміну від страхування життя, яке зазвичай має довгостроковий характер і може включати накопичувальний компонент, страхування від нещасних випадків належить до короткострокових ризикових видів особистого страхування. Це означає, що:

- договір укладається на обмежений термін (зазвичай 1 рік або менше);

- страхова компанія бере на себе зобов'язання здійснити виплату лише у разі настання конкретного страхового випадку, передбаченого договором (травма, інвалідність, смерть тощо);

- страхові внески не повертаються, якщо протягом строку дії договору страхова подія не настала.

У цьому контексті ризиковий характер означає, що:

- настання страхового випадку має ймовірнісний характер — тобто може відбутися, але не обов'язково;

- страховик оцінює ризик на основі професії, способу життя, віку, стану здоров'я застрахованої особи;

- страхова сума виплачується вигодонабувачу або застрахованому, якщо подія дійсно настала і підтверджена відповідними документами.

Наприклад, якщо турист уклав договір страхування від нещасних випадків перед поїздкою, але подорож пройшла без пригод — страхова компанія не здійснює жодних виплат, а сплачені внески залишаються у страховика як покриття ризику.

Такий тип страхування широко застосовується у туризмі, готельно-ресторанному бізнесі, спорті, транспорті, корпоративному захисті працівників.

Він є доступним за ціною, але не передбачає накопичення коштів чи повернення внесків. Його **мета — захистити людину або її родину від фінансових наслідків раптової події, що може призвести до втрати здоров'я або життя.**

Обов'язковість та поширеність страхування від нещасних випадків у туризмі. Відповідно до чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про туризм», страхування туристів від нещасних випадків є обов'язковою умовою організованої туристичної діяльності. Туроператори та турагенти зобов'язані забезпечити наявність відповідного страхового покриття для кожного туриста, що бере участь у подорожі.

Крім того, страхування від нещасних випадків є одним із найпоширеніших видів особистого страхування з таких причин:

- висока затребуваність у зв'язку з підвищеним рівнем ризику під час подорожей, активного відпочинку, екскурсій, транспортування тощо;
- доступна вартість страхових внесків, що дозволяє включати страхування до вартості туристичного продукту без суттєвого здорожчання;
- інтеграція в комплексні програми страхування життя і здоров'я, які охоплюють не лише нещасні випадки, а й медичну допомогу, евакуацію, втрату багажу тощо;
- обов'язковість згідно з Законом України «Про страхування» для окремих категорій громадян, зокрема:
 - спортсменів вищих категорій;
 - учасників масових заходів;
 - працівників із підвищеним рівнем професійного ризику;
 - дітей, які беруть участь у туристичних, освітніх або спортивних програмах.

У практиці туристичного бізнесу страхування від нещасних випадків часто оформлюється як груповий договір, що охоплює всіх учасників туру, або як індивідуальний поліс, який турист купує самостійно.

Договори по цьому виду страхування укладаються на період від одного до трьох років, частіше на один рік, але можуть укладатися і на термін менше року, наприклад, на час туристичної поїздки.

У сфері готельно-ресторанного бізнесу страхування від нещасних випадків є актуальним і широко застосовуваним видом особистого страхування, особливо для:

- персоналу, який працює в умовах підвищеного виробничого ризику (кухарі, офіціанти, технічні працівники, водії, охоронці);
- відвідувачів та гостей, які можуть постраждати внаслідок нещасного випадку на території закладу (падіння, опіки, харчове отруєння тощо);

- учасників корпоративних заходів, банкетів, фестивалів, гастрономічних шоу, організованих готелями чи ресторанами.

Цей вид страхування є поширеним з таких причин:

- ✓ Затребуваність — готельно-ресторанна сфера передбачає інтенсивну фізичну працю, контакт із технікою, гарячими поверхнями, гострими предметами, великою кількістю людей.

- ✓ Невисока вартість — страхові внески за ризиковими договорами є доступними для підприємств малого та середнього бізнесу.

- ✓ Інтеграція в комплексні програми страхування — страхування від нещасних випадків часто включається до корпоративного пакету страхування персоналу, поряд із медичним страхуванням, страхуванням відповідальності, майна тощо.

- ✓ Обов'язковість для окремих категорій працівників — відповідно до Закону України «Про страхування» та Кодексу законів про працю, страхування може бути обов'язковим для працівників, зайнятих на роботах із підвищеним ризиком, або передбаченим колективним договором.

- У готелях страхування від нещасних випадків може охоплювати персонал рецепції, покоївок, працівників кухні, технічних служб.

- У ресторанах — кухарів, офіціантів, барменів, доставників, працівників складу.

- У разі настання страхового випадку (наприклад, опік на кухні або травма під час обслуговування гостей), страхова компанія здійснює виплату, яка може покрити лікування, втрату працездатності або компенсацію родині.

Страховою подією є н/в - це випадкова короткочасна подія, яка спричинила інвалідність, травму або смерть.

Трактування поняття «нещасний випадок» у страхуванні працівників і клієнтів туристичних та готельно-ресторанних підприємств

Працівникам туристичних агентств, готелів, ресторанів, кейтерингових компаній та інших закладів сфери гостинності слід особливо уважно аналізувати

умови договорів страхування від нещасних випадків (НВ) — як при оформленні страхування для туристів, так і для персоналу або гостей закладу.

У практиці страхування трапляються випадки, коли страхова компанія не надає чіткого визначення «нешасного випадку», а лише перелічує конкретні події, які визнаються страховими. **Такий підхід має низку ризиків:**

- Звуження страхового покриття — якщо подія не входить до переліку, вона не вважається страховим випадком, навіть якщо об'єктивно є нещасним випадком.

- Відсутність універсального трактування — однакові ситуації (наприклад, падіння на слизькій підлозі, опік на кухні, отруєння продуктами) можуть тлумачитися по-різному залежно від страховика.

- Ускладнення для клієнта або працівника — у разі настання події в закладі ГРБ або під час туристичної поїздки, особа може не отримати виплату через формальне невключення ситуації до переліку.

Тому при укладанні договорів страхування від НВ у сфері туризму та ГРБ слід:

- ✓ перевіряти наявність чіткого визначення «нешасного випадку» у договорі або правилах страхування — бажано, щоб це було загальне формулювання: «раптова, непередбачена подія, що спричинила шкоду здоров'ю або смерть»;

- ✓ віддавати перевагу страховим продуктам із широким охопленням ризиків, особливо якщо йдеться про активний туризм, гастрономічні заходи, роботу з обладнанням, обслуговування великої кількості гостей;

- ✓ консультувати клієнтів і працівників щодо обсягу покриття, особливо при оформленні групових договорів, корпоративного страхування або страхування туристичних груп;

- ✓ узгоджувати додаткові умови страхування, якщо діяльність підприємства передбачає підвищений ризик (робота з гарячими поверхнями, гострими предметами, участь у масових заходах, обслуговування VIP-гостей тощо).

Практичне застосування в ГРБ і туризмі:

- У готелях — страхування покриває травми персоналу (покоївки, технічні працівники, охорона), а також нещасні випадки з гостями (падіння, опіки, отруєння).
- У ресторанах — охоплює ризики для кухарів, офіціантів, барменів, а також випадки з клієнтами (алергічні реакції, травми, конфлікти).
- У туристичних компаніях — страхування туристів має охоплювати не лише перелік подій, а й чітке визначення НВ, щоб уникнути спорів у разі травмування або смерті за кордоном.
- У кейтерингових службах — охоплює ризики під час виїзних заходів, фестивалів, банкетів, де можливі травми, опіки, падіння, отруєння.

Критерії відбору та ціноутворення в особистому страхуванні

При укладанні договору особистого страхування (зокрема страхування життя, здоров'я, від нещасних випадків) страховик оцінює ризики, пов'язані з конкретною особою, і на їх основі визначає страхову премію (вартість страхування). Основними критеріями є:

- **Індивідуальний (суб'єктивний) ризик** — загальний рівень небезпеки для життя і здоров'я конкретної особи, який формується на основі сукупності чинників.
- **Професія** — вид трудової діяльності, що може бути пов'язаний із підвищеним ризиком (наприклад, кухар, водій, охоронець, працівник туристичної сфери, альпініст, рятувальник).
- **Вік** — чим старша особа, тим вищий страховий ризик, що впливає на розмір внесків.
- **Стан здоров'я** — наявність хронічних захворювань, перенесених операцій, інвалідності або медичних протипоказань.
- **Особисті уподобання та стиль життя** — заняття екстремальними видами спорту, водіння мотоцикла, участь у туристичних експедиціях, гастрономічних шоу, нічних змінах, часті подорожі тощо.

- **Страхова сума та строк страхування** — чим вища сума і довший термін, тим більший внесок.

- **Місце проживання або географія діяльності** — регіони з підвищеним рівнем небезпеки (наприклад, гірські райони, зони бойових дій, країни з нестабільною ситуацією).

- **Наявність шкідливих звичок** — куріння, зловживання алкоголем, що підвищують ризики для здоров'я.

- **Статистика страхових випадків у відповідній категорії** — актуарні дані, що враховуються при розрахунку тарифів.

У практиці особистого страхування, зокрема страхування від нещасних випадків (НВ), важливу роль відіграє **суб'єктивний ризик** — індивідуальні особливості застрахованої особи, які підвищують ймовірність настання страхового випадку. **Це особливо актуально для:**

- туристів, які ведуть активний спосіб життя, часто подорожують, беруть участь у спортивних, екстремальних або гастрономічних турах;

- працівників ГРБ, які щоденно працюють у динамічному середовищі з підвищеним виробничим ризиком (кухарі, офіціанти, бармени, технічний персонал, водії, охоронці).

Суб'єктивний ризик проявляється в таких характеристиках особи, яка укладає договір страхування:

- Претендує на дуже високу страхову суму, що може свідчити про бажання отримати максимальну компенсацію у разі події, але водночас підвищує відповідальність страховика.

- Має нестабільне або несприятливе матеріальне становище, що може впливати на мотивацію укладання договору та підвищує ризик зловживань.

- Має історію частих нещасних випадків, що вказує на підвищену ймовірність повторного страхового випадку.

- Володіє кількома діючими страховими полісами в одній компанії, що створює ситуацію з надмірною сукупною страховою сумою, яку потрібно ретельно оцінювати з точки зору андеррайтингу.

Актуальність для туризму та ГРБ:

- У туристичній сфері суб'єктивний ризик особливо важливий при страхуванні учасників активних турів, гастрономічних експедицій, фестивалів, подорожей до регіонів з підвищеним ризиком.

- У готельно-ресторанному бізнесі — при страхуванні персоналу, який працює з гарячими поверхнями, гострими предметами, електрообладнанням, або обслуговує великі масові заходи.

Наслідком раптової, короткочасної, непередбаченої та незалежної від волі застрахованої особи події (нещасного випадку) може бути:

- **Тимчасова непрацездатність** — втрата здатності виконувати професійні обов'язки протягом певного періоду (наприклад, травма офіціанта, опік кухаря, падіння туриста під час екскурсії).

- **Інвалідність** — стійке порушення здоров'я, що призводить до часткової або повної втрати працездатності (наприклад, внаслідок серйозної травми на виробництві або під час туристичної активності).

- **Смерть** — найтяжчий наслідок, що може настати в результаті нещасного випадку, зокрема під час подорожі, участі в масових заходах, роботи в небезпечних умовах.

Критерії професійного, медичного та вікового добору при страхуванні від нещасних випадків

У практиці особистого страхування, особливо при укладанні договорів страхування від нещасних випадків (НВ), професія, стан здоров'я та вік застрахованої особи є ключовими критеріями оцінки ризику. Це особливо актуально для працівників туристичних підприємств і закладів готельно-ресторанного бізнесу, де щоденна діяльність пов'язана з підвищеним виробничим, фізичним або соціальним навантаженням.

1. Професія як вирішальний фактор ризику

Професійна діяльність безпосередньо впливає на ймовірність настання НВ.

Страхові компанії класифікують професії за рівнем ризику:

- низький ризик — адміністративний персонал, менеджери, рецепціоністи;
- середній ризик — офіціанти, бармени, покоївки, гідни, водії;
- високий ризик — кухарі, технічний персонал, охоронці, працівники кейтерингу, аніматори, організатори масових заходів.

Існують професії, представники яких не приймаються до страхування від НВ або страхуються на особливих умовах (з підвищеним тарифом, обмеженим покриттям або додатковими вимогами). До таких належать:

- водолази, підривники, мінери, артисти цирку, гірники, каскадери, працівники екстремального туризму, інструктори з альпінізму, працівники нічних клубів тощо.

Кожна страхова компанія формує власні критерії професійного добору, які базуються на статистиці страхових випадків, актуарних розрахунках та внутрішніх політиках ризик-менеджменту.

2. Стан здоров'я як фактор медичного андеррайтингу

Здоров'я застрахованої особи є другим критично важливим критерієм. У спірних або ризикових випадках страховик може вимагати попередній медичний огляд для виявлення:

- захворювань або фізичних недоліків, що підвищують імовірність НВ;
- станів, які збільшують витрати на лікування;
- факторів, що подовжують період реабілітації;
- обставин, які ускладнюють підтвердження факту настання страхового випадку (наприклад, психосоматичні розлади, хронічні болі, нестабільні діагнози).

Особливо це стосується працівників, які виконують фізичну роботу, працюють із обладнанням, обслуговують великі групи туристів або гостей.

3. Вікові обмеження та ризики

Ризик НВ зростає з віком, переважно через:

- зниження фізичної активності, рефлексів, координації;
- подовження періоду відновлення після травм;
- підвищену ймовірність ускладнень при лікуванні.

Хоча люди літнього віку загалом більш обережні, страхові компанії можуть встановлювати вікові обмеження для укладання договорів, зазвичай у межах 65–70 років. У разі перевищення вікового порогу страхування можливе лише на індивідуальних умовах.

Гнучкість у виборі правил страхування від нещасних випадків у туризмі та ГРБ

Закон України «Про туризм» не містить чітко визначених правил або стандартів щодо страхування туристів чи працівників готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ) від нещасних випадків. Це означає, що:

- держава не встановлює єдину модель страхового захисту для всіх суб'єктів туристичної діяльності або закладів гостинності;
- туристичні підприємства та заклади ГРБ мають право самостійно обирати умови страхування, виходячи з власних потреб, формату діяльності, рівня ризику та фінансових можливостей.

Це створює гнучкість, але водночас вимагає високої відповідальності від керівництва підприємства:

- вони мають самостійно визначити, які ризики потребують страхового покриття (травми, опіки, отруєння, смерть, інвалідність тощо);
- обрати страхову компанію, яка пропонує відповідні умови, тарифну політику, обсяг покриття та сервіс;
- узгодити правила страхування — тобто перелік страхових випадків, порядок виплат, виключення, документи для підтвердження події тощо.

Практичне значення для туризму та ГРБ:

- Туристичні компанії можуть включати страхування до вартості туру або пропонувати його як додаткову послугу.
- Готелі та ресторани можуть оформлювати групові договори страхування персоналу, особливо якщо робота пов'язана з фізичними навантаженнями або обслуговуванням великої кількості гостей.
- У разі організації масових заходів, фестивалів, гастрономічних шоу — страхування від НВ може бути частиною загального пакету безпеки.

В Україні чітко визначені правила щодо страхування туристів від нещасних випадків містяться у двох ключових нормативних актах:

Закон України «Про туризм» (№ 324/95-ВР)

Стаття 16 цього закону прямо зобов'язує суб'єктів туристичної діяльності (туроператорів, турагентів) забезпечити страхування життя та здоров'я туристів — зокрема медичне страхування та страхування від нещасного випадку.

Страхування здійснюється за класами 1 і 2, визначеними у статті 4 Закону «Про страхування».

Туристи можуть укладати договори самостійно, але зобов'язані підтвердити це туроператору до початку поїздки.

Договір має передбачати медичну допомогу та компенсацію витрат у разі страхового випадку безпосередньо в місці перебування.

Закон України «Про страхування» (№ 85/96-ВР)

Визначає класи страхування, включаючи:

- клас 1 — страхування життя;
- клас 2 — страхування від нещасних випадків;
- клас 3 — медичне страхування.

Дає загальні правила укладання договорів, оцінки ризиків, формування страхових резервів, виплат тощо.

Що стосується працівників готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ) Законодавство не містить окремих норм, які прямо зобов'язують страхувати працівників ГРБ від нещасних випадків. Проте це може бути передбачено:

- колективним договором підприємства;
- внутрішніми стандартами безпеки;
- договорами добровільного страхування персоналу (особливо для кухарів, офіціантів, технічного персоналу, охорони тощо).

Для туристів — страхування від НВ є обов'язковим згідно із Законом «Про туризм».

Для працівників ГРБ — страхування не є законодавчо обов'язковим, але рекомендоване як елемент корпоративної безпеки.

Правила страхування від нещасних випадків (НВ)

Об'єкт страхування:

Майнові інтереси, що не суперечать законодавству України, пов'язані з життям, здоров'ям, працездатністю та фізичним станом застрахованої особи. У сфері туризму та ГРБ це можуть бути інтереси:

- туристів, які беруть участь у подорожах, екскурсіях, активному відпочинку;
- працівників готелів, ресторанів, кейтерингових компаній, які виконують фізичну або ризиковану роботу;
- учасників масових заходів, гастрономічних фестивалів, корпоративних подій.

Обмеження щодо страхування:

Як правило, страхові компанії не приймають на страхування від НВ осіб:

- з інвалідністю I або II групи (через високий медичний ризик);
- віком понад 75 років (через вікові обмеження та складність реабілітації);
- які визнані непрацездатними або мають хронічні захворювання, що суттєво підвищують ризик настання страхового випадку.

У деяких випадках страхування таких осіб можливе на індивідуальних або спеціальних умовах, з підвищеним тарифом або обмеженим обсягом покриття.

Страховальники:

- Фізичні особи — туристи, працівники, учасники заходів, які укладають договір самостійно.
- Юридичні особи — туристичні компанії, готелі, ресторани, кейтерингові служби, які оформлюють групові договори страхування для персоналу або клієнтів.
- Туристичні підприємства можуть включати страхування до вартості туру або пропонувати його як додаткову послугу.
- Заклади ГРБ — оформлювати страхування персоналу як частину системи охорони праці та соціального захисту.
- У договорах слід чітко визначати перелік страхових випадків, обсяг покриття, виключення та порядок виплат.

Страховий випадок:

- тимчасова втрата застрахованою особою загальної працездатності не менше ніж на 7 днів унаслідок нещасного випадку (для непрацюючих - під тимчасовою втратою загальної працездатності розуміється перебування на амбулаторному чи стаціонарному лікуванні не менше 7 днів унаслідок нещасного випадку);
- стійка втрата застрахованою особою загальної працездатності (встановлення групи інвалідності) внаслідок нещасного випадку;
- смерть застрахованої особи внаслідок нещасного випадку.

Страхові тарифи (які виражають ціну страхування у відсотках від страхової суми) залежать від вже згаданих причин.

Страхове відшкодування виплачується у разі:

- загибелі або смерті страховальника внаслідок нещасного випадку, виплачується вигодонабувачу або спадкоємцю в розмірі 100% страхової суми;

- одержання страхувальником травми внаслідок нещасного випадку і встановлення йому групи інвалідності:

I група - 100% страхової суми;

II група - 75% страхової суми;

III група - 50% страхової суми;

- тимчасової втрати страхувальником працездатності внаслідок нещасного випадку, виплачується за кожен день - 0,5% страхової суми, але не більше 50%.

Непрацездатність - неможливість продовжувати професійну діяльність або виконувати звичні обов'язки протягом певного проміжку часу. Під впливом лікування непрацездатність минає. Експертиза тимчасової непрацездатності здійснюється у лікувально-профілактичних установах і засвідчується лікарняним листом або відповідною довідкою. Якщо термін перебування на лікарняному за непрацездатністю перевищує 4 місяці, постраждалий проходить медико-соціальну експертну комісію (МСЕК), яка може визнати стійку втрату непрацездатності і встановити певну групу інвалідності.

Інвалідність - соціальна недостатність, наслідок обмеження життєдіяльності людини, яка викликана порушенням здоров'я зі стійким розладом функцій організму, що призводить до необхідності соціального захисту і допомоги.

Постраждалим від нещасного випадку може бути встановлена перша, друга чи третя група інвалідності.

Класифікація інвалідності як наслідку нещасного випадку: медико-соціальні критерії та страхове значення

У системі особистого страхування від нещасних випадків, зокрема в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі, встановлення інвалідності є одним із ключових страхових випадків, що передбачає виплату страхового відшкодування відповідно до групи інвалідності. Медичні критерії визначають ступінь порушення життєдіяльності та працездатності особи:

I група інвалідності

Встановлюється у разі стійких, глибоких функціональних порушень, спричинених травмою, захворюванням або вродженим дефектом, які:

- суттєво обмежують життєдіяльність;
- позбавляють здатності до самообслуговування;
- потребують постійного стороннього догляду, нагляду або допомоги.

У страхуванні: передбачає виплату 100% страхової суми.

II група інвалідності

Встановлюється при виражених функціональних порушеннях, які:

- обмежують життєдіяльність;
- не виключають здатність до самообслуговування;
- не потребують постійного догляду, але можуть вимагати періодичної

допомоги.

У страхуванні: передбачає виплату 75% страхової суми.

III група інвалідності

Встановлюється при помірних функціональних порушеннях, що:

- частково обмежують працездатність;
- можуть впливати на виконання професійних обов'язків;
- потребують соціальної підтримки та захисту, але не постійного

догляду.

У страхуванні: передбачає виплату 50% страхової суми.

Строк встановлення інвалідності

Інвалідність може бути встановлена:

- на строк від 1 до 3 років — з можливістю перегляду;
- безстроково — у разі незворотних порушень.

Безстрокова інвалідність означає постійну інвалідність, під якою розуміють фізичні або функціональні втрати, які наносять застрахованому непоправної шкоди.

Рекомендації для практичного застосування:

- У договорах страхування слід чітко прописувати умови виплат за кожною групою інвалідності.

- Туристичні компанії та заклади ГРБ мають враховувати ці критерії при оформленні страхування персоналу, особливо для професій з підвищеним ризиком.

- Важливо забезпечити інформування клієнтів і працівників про порядок дій у разі травми, процедуру медичного огляду та документального підтвердження страхового випадку.

Ступінь втрати здоров'я впливає на величину страхової суми, що виплачується застрахованій особі за наслідками нещасного випадку.

Страхове відшкодування не виплачується в таких випадках:

- якщо страхувальник (застрахована особа), знаходився у стані алкогольного, наркотичного чи токсичного сп'яніння;

- у результаті навмисного заподіяння страхувальником (застрахованою особою) собі тілесних ушкоджень, у тому числі під впливом третіх осіб;

- у результаті здійснення вигодонабувачем (спадкоємцем) навмисного злочину, що привело до загибелі або смерті страхувальника (застрахованої особи);

- у результаті самогубства застрахованого або спроби самогубства;

- при спробі здійснення страхувальником або застрахованою особою дій, у яких правоохоронними органами країни перебування встановлений склад злочину;

- при тілесних ушкодженнях при самолікуванні або при лікуванні особою, яка не має відповідної медичної освіти;

- при зайнятті застрахованою особою активними видами спорту, крім випадків, якщо це передбачено умовами договору страхування, за наявності в страховому полісі спеціальної оцінки і сплати додаткового страхового платежу;

- при керуванні застрахованою особою будь-яким транспортним засобом без посвідчення;

•здійснення страхувальником навмисних чи неправомірних дій, що призвели до настання страхового випадку;

•здійснення спадкоємцем навмисного злочину, що призвело до настання страхового випадку у відношенні застрахованої особи.

Перелік документів для отримання страхового відшкодування за договором страхування від нещасного випадку

Для підтвердження страхового випадку та здійснення виплати страхового відшкодування застрахована особа або вигодонабувач має надати страховій компанії такі документи:

1. Заява про страхову виплату — оформлена за встановленим страховиком зразком.

2. Оригінал або копія договору страхування — з усіма додатками та умовами.

3. Акт про нещасний випадок на виробництві (форма Н-1) — якщо подія сталася під час виконання службових обов'язків.

4. Документи компетентних органів, що підтверджують факт і обставини події:

– довідка поліції (МВС);

– довідка ДСНС (у разі пожежі, вибуху тощо);

– протокол огляду місця події.

5. Медичні документи:

– виписка з медичної карти або історії хвороби;

– листок тимчасової непрацездатності (лікарняний);

– довідка медичного закладу про лікування (амбулаторне або стаціонарне).

6. Довідка МСЕК (медико-соціальної експертної комісії) — про встановлення групи інвалідності.

7. Оригінал свідоцтва про смерть — у разі загибелі застрахованої особи.

8. Документи, що підтверджують право на спадщину — для спадкоємців (у разі смерті застрахованого).

9. Документ, що посвідчує особу одержувача виплати — паспорт, ID-картка, витяг з ДРАЦС.

10. Витяг з Єдиного реєстру досудових розслідувань (ЄРДР) — або довідка про відмову у внесенні події до ЄРДР.

11. Документи щодо кримінального провадження — у разі відкриття справи:

- довідка про стан провадження;
- копія постанови про закриття або передачу до суду.

12. Рішення суду або вирок — якщо обставини страхового випадку потребують юридичного підтвердження.

Актуальні уточнення:

- У 2025 році більшість страхових компаній приймають електронні копії документів, завірени електронним підписом, через особистий кабінет або мобільний застосунок.

- У випадках, пов'язаних із туризмом або ГРБ, доцільно додавати:
 - довідку адміністрації готелю, ресторану чи туристичної компанії про обставини події;
 - фото- або відеофіксацію, якщо вона є в наявності;
 - страховий сертифікат, якщо договір оформлено в межах групового страхування.

Умовами договору страхування може бути передбачена необхідність надання інших документів, що підтверджують факт настання страхового випадку.

Усі документи повинні бути достовірними, оформленими згідно з вимогами законодавства України, засвідчені належним чином.

Правила страхування окремих страхових компаній можуть передбачати дещо інші способи страхування від н/в для туристів або конкретизувати й уточнювати описані. Для туристів, що відправляються за маршрутами підвищеної складності або в місця підвищеної небезпеки, тарифні ставки можуть бути вищими.

Примірний договір особистого страхування від нещасних випадків

М. _____ р.
_____ (найменування страховика),
іменоване надалі Страховик, в особі _____,
діючого на підставі _____, з одного боку, і
_____ (найменування страховальника),
іменоване надалі Страховальник, в особі _____, що
діє на підставі _____, з іншого боку, уклали на користь працівників
Страховальника у кількості _____ осіб договір страхування від
нещасних випадків на наступних умовах.

1. **Страховик зобов'язується в межах страхової суми**, що становить _____ (сума прописом) гривень на кожного працівника, виплатити особі, на користь якої укладено договір:

а) **при втраті працездатності** - допомога у розмірі середньоденного заробітку за кожен день непрацездатності, починаючи з 11 дня, але не більше 50% страхової суми (при страхуванні працівників підприємств середньоденний заробіток береться з розрахунку в цілому по підприємству) ;

б) **при настанні інвалідності** - одноразова допомога в таких розмірах від страхової суми: I група інвалідності - 100%, II - 50%, III - 25%.

2. У разі смерті особи, на користь якої укладено договір, одержувачем страхової суми є _____.

3. Виплати проводяться в 3-денний термін з дня отримання Страховиком відомостей, що підтверджують факт нещасного випадку і настання у застрахованої особи в зв'язку з цим зазначених у п. 1 цього договору наслідків.

4. **Страховик має право** знизити розмір виплати на 25-50% при настанні нещасного випадку в результаті дії (бездіяльності) застрахованої особи, яка перебуває в стані сп'яніння, або внаслідок здійснення ним умисних протиправних дій.

5. **Страховальник зобов'язується:**

а) сплатити Страховику страховий платіж у розмірі _____ (сума прописом) гривень.

б) негайно повідомляти Страховику про обставини, з настанням яких виплати за цим договором.

6. **Термін дії договору:** з _____ по _____

7. Дія цього договору може бути продовжена на новий термін _____ шляхом повідомлення про це Страховика не пізніше одного місяця до закінчення терміну діючого договору та сплати страхового платежу.

8. Інші умови за договором: _____

9. Юридичні адреси та розрахункові рахунки сторін

3. Страхування життя

Відповідно до Закону України «Про страхування» **страхування життя** - вид особистого страхування, що передбачає обов'язок страховика здійснити страхову виплату відповідно до договору страхування у разі:

- смерті застрахованої особи (якщо це передбачено договором страхування);
- дожиття застрахованої особи до закінчення дії договору страхування і (або) досягнення нею визначеного договором віку.

Найбільш розповсюджена форма страхування життя - накопичувальне (ощадне) страхування, що має на меті захист добробуту громадян упродовж тривалого часу.

Ризиком у цьому виді страхування є тривалість життя застрахованого. *Ризиком не є сама смерть, а час її настання, оскільки страховий ризик має два аспекти:*

померти в молодому віці або раніше середньої тривалості життя; жити в старості, маючи велику тривалість життя, що потребує отримання регулярних доходів без продовження трудової діяльності.

Це формулювання описує два протилежні страхові ризики, які враховуються при страхуванні життя:

1. Померти в молодому віці або раніше середньої тривалості життя

Це означає, що застрахована особа може померти до того, як досягне середньої очікуваної тривалості життя (наприклад, у віці 30–50 років замість 70–75). Такий ризик є фінансово критичним для родини або утриманців, оскільки втрачається джерело доходу. Страхування життя в цьому випадку забезпечує грошову компенсацію (страхову виплату) для близьких.

2. Жити в старості, маючи велику тривалість життя, що потребує отримання регулярних доходів без продовження трудової діяльності

Це ситуація, коли людина живе довше, ніж очікувалося, але вже не працює (наприклад, після виходу на пенсію). У такому випадку потрібне джерело

стабільного доходу для забезпечення життєвих потреб. Страхування життя може передбачати накопичувальну або пенсійну модель, яка забезпечує регулярні виплати у старшому віці.

Загальний сенс:

Страхування життя покликане захистити людину та її родину як у випадку передчасної смерті, так і у випадку довгого життя без трудового доходу. Це баланс між ризиком ранньої втрати життя і потребою в фінансовій підтримці на пенсії.

Тут не обов'язкові ні медичне обстеження, ні заява про стан здоров'я. Рішення про укладення договору страхування здійснюється винятково самим застрахованим, оскільки особі з поганим станом здоров'я укладати договори накопичувального страхування просто не вигідно.

Плата за страхування звичайно здійснюється шляхом періодичних внесків страхувальників (частіше щомісячних), які залежать від імовірності страхового випадку, тривалості дії договору страхування, порядку і виду майбутніх виплат.

Страхова сума може бути встановлена за окремим страховим випадком, групою страхових випадків, договорам страхування в цілому. Розмір страхової суми і (або) розміри страхових виплат визначаються за домовленістю між страховиком і страхувальником при укладенні договору страхування або внесенні змін у договір страхування, або у випадках, передбачених чинним законодавством.

У випадках, коли за договором страхування передбачено здійснення регулярних, послідовних, рівних за розміром страхових виплат — таких як рента або ануїтет (фінансова рента, тобто серія грошових платежів через рівні проміжки часу) — страхова сума як фіксований показник не встановлюється.

Страхові виплати за договором страхування життя здійснюються в розмірі страхової суми, її частини і (або) у вигляді регулярних, послідовних виплат (ануїтетів чи рент). Страхові виплати здійснюються незалежно від суми,

належної за державним соціальним страхуванням або соціальним забезпеченням, і суми, яка має бути сплачена як відшкодування збитків.

Особливості страхування життя, що притаманні всім страховим програмам, де предметом страхового захисту є життя фізичної особи:

1. **Довгостроковість договору страхування.**

Договір довгострокового страхування життя - договір страхування життя строком на п'ять і більше років, який передбачає страхову виплату одноразово або у вигляді анuitету, якщо застрахована особа дожила до закінчення терміну дії договору страхування чи події, передбаченої у договорі страхування, або досягла віку, визначеного договором. Договір не може передбачати часткових виплат протягом перших п'яти років його дії, крім тих, що здійснюються у разі настання страхових випадків, пов'язаних із смертю чи хворобою застрахованої особи або нещасним випадком, що призвело до встановлення застрахованій особі інвалідності I або II групи чи встановлення інвалідності особі, яка не досягла вісімнадцятирічного віку. При цьому платник податку - роботодавець не може бути вигодонабувачем за такими договорами страхування життя .

2. Договір страхування життя вважається **вигідним вкладенням грошей**, тому що накопичення страхової суми здійснюється з урахуванням норми доходності;

Норма доходності - процент, що нараховується страховиком до резерву внесків на страхування життя.

3. У разі дострокового припинення договору страхування життя страховик виплачує страхувальникові **викупну суму**.

Викупна сума - сума, яка виплачується страховиком у разі дострокового припинення дії договору страхування життя та розраховується математично на день припинення договору страхування життя залежно від періоду, протягом якого діяв договір страхування життя, згідно з методикою, яка проходить експертизу в Уповноваженому органі, здійснена актуарієм і є невід'ємною частиною правил страхування життя.

4. У договорах страхування життя завжди вказуються **вигодонабувач**.

Вигодонабувач - особа, визначена страхувальником для отримання належних сум страхових виплат у разі, якщо страхувальник (застрахований) не буде здатний скористатися ними самостійно.

5. При формуванні ціни страхового ризику використовують таблиці смертності.

Основи теорії актуарних розрахунків були закладені у сімнадцятому столітті в роботах учених Д. Граунта, Янаде Вітта, Е. Галлея. В 1662 році Д. Граунт публікує роботу "Природні та політичні спостереження над бюлетенем смертності". Він уперше обробив дані про смертність людей та побудував таблиці смертності. Подальший розвиток теорія актуарних розрахунків отримала в роботах англійського астронома та математика К. Галлея, який сформулював визначення основних таблиць смертності.

Актуарій - спеціаліст з оцінки ризиків, фінансовий аналітик і консультант у сфері страхування. Офіційно вповноважена особа, яка має відповідну фахову підготовку та обчислює страхові тарифи. На актуарія покладається відповідальність за те, щоб страхові фонди були достатніми на той момент, коли страховику доведеться виконувати свої зобов'язання за договорами страхування.

Актуарії- це багатосторонні стратеги-аналітики, добре навчені в теорії і застосуванні таких галузей науки як математика, статистика, економіка, теорія ймовірностей і фінанси.

Слово "*актуарій*" походить від латинського слова . Особа, яка обіймала дану посаду виконувала обов'язки бізнес-менеджера Сенату в Стародавньому Римі. Вперше це слово було застосоване у 1775 році до математика страхової компанії в Equitable Life Assurance Society . До середини 19 століття, актуарії активно працювали у сфері страхування життя, страхових товариствах і пенсійних проектах.

Актуарії прогнозують фінансову суть як близького, так і далекого майбутнього шляхом визначення, проектування і управління спектром

фінансових ризиків. Актуарії надають цінну інформацію керівникам вищих ланок управління про те, як приймати довготермінові стратегічні рішення. Вони також забезпечують практичні розв'язання проблем, що містять можливі наслідки майбутніх непередбачуваних подій.

Ключові особливості страхування життя, характерні для всіх страхових програм, у яких об'єктом страхового захисту виступає життя фізичної особи:

Страхування життя має довгостроковий характер, що передбачає укладення договорів на тривалий період (зазвичай від 5 років і більше).

Застосовується індивідуальний підхід до страхувальника з урахуванням віку, стану здоров'я, професійної діяльності та інших ризик-факторів.

Передбачає накопичувальну або ризикову модель страхування, або їх поєднання (зокрема, у змішаних програмах).

Може включати елементи інвестування — частина страхових внесків спрямовується на формування накопичень або участь у прибутку страховика.

Страхові виплати здійснюються у випадках, передбачених договором: смерть застрахованої особи, дожиття до визначеного віку або завершення строку дії договору.

Можливе включення додаткових страхових опцій (страхування від нещасного випадку, критичних захворювань, інвалідності тощо).

Виплати можуть бути одноразовими або регулярними (у формі ренти чи ануїтету), залежно від умов договору.

Страхування життя виконує соціальну функцію — забезпечення фінансової підтримки родини, формування пенсійного капіталу, захист у разі втрати працездатності.

Не допускається повернення коштів готівкою, якщо платежі були здійснені у безготівковій формі.

Основні види накопичувального страхування:

страхування з уповільненою виплатою капіталу:

- без повернення премій;
- з поверненням премій.

страхування довічної ренти:

- з негайною виплатою;
- з уповільненою виплатою і різновиди.

Страхування з уповільненою виплатою капіталу - страхування, за яким страхова сума виплачується після певного періоду. Обумовлена сума виплачується застрахованому, якщо він доживе до цього терміну, або вигодонабувачу.

Якщо у разі передчасної смерті застрахованого сплачені премії залишаються в розпорядженні страховика, страхування називається «без повернення премій». Це є ощадним видом страхування, оскільки його мета - нагромадження коштів до певного віку.

Якщо ж у разі передчасної смерті застрахованого сплачені премії виплачуються вигодонабувачу, страхування називається «з поверненням премій».

Страхування довічної ренти

Рента - послідовність однакових регулярних виплат. За допомогою ренти прагнуть досягти добробуту у разі, коли застрахований живе довше терміну, зазначеного в договорі. У залежності від моменту, з якого починаються виплати, ренти поділяються на негайні й уповільнені.

Негайна довічна рента. Це страхування, зручне для осіб похилого віку, які хотіли б вкласти капітал для забезпечення залишку років. Воно завжди укладається на основі сплати одноразової премії, оскільки рента починає виплачуватися негайно. Рента звичайно виплачується самому застрахованому до кінця його життя. Вона може бути щорічною, щоквартальною, на півроку, щомісячною.

Види страхування ренти: без відшкодування премій та з відшкодуванням премій. У першому випадку, якщо смерть застрахованого настала раніше

обумовленого терміну, страховик відшкодовує сплачені премії вигодонабувачу. У другому випадку премії залишаються в розпорядженні страховика.

Уповільнена виплата ренти. Рента починає виплачуватися з моменту, зазначеного в договорі страхування. Цей вид страхування може розглядатися як страхування додаткової пенсії або допомоги.

Житлова рента. Ця страхова операція полягає у тому, що страхова компанія в обмін на нерухомість зобов'язується виплачувати власнику довічну ренту, дозволяючи користуватися нерухомістю до самої його смерті. За допомогою цього страхування одержувач ренти зменшує свої витрати на утримання нерухомості. Одноразова страхова премія дорівнює вартості майна мінус вартість його використання.

У сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу страхування ренти застосовується переважно як інструмент довгострокового фінансового забезпечення, соціального захисту та мотивації персоналу. Ось актуалізовані види страхування ренти, які можуть бути адаптовані до потреб цих галузей:

1. Персоніфіковане страхування ренти для працівників

Застосовується як елемент корпоративної соціальної відповідальності або мотиваційної програми:

- Накопичувальна рента для ключових співробітників (шеф-кухарів, менеджерів, адміністраторів).
- Пенсійна рента — формування додаткового доходу після завершення трудової діяльності.
- Страхування ренти з елементами інвестування — участь у прибутку страховика.

2. Страхування ренти для власників бізнесу

- Приватне довгострокове страхування ренти як інструмент фінансового планування.
- Рента з відкладеним стартом — для забезпечення стабільного доходу після виходу з активного бізнесу.

- Анuitетна модель — регулярні виплати на визначений період або довічно.

3. Страхування ренти для туристів (індивідуальні програми)

• Рента як частина туристичного страхування для довготривалих подорожей або релокації.

• Страхування ренти для літніх туристів — забезпечення регулярного доходу під час перебування за кордоном.

• Програми з медичним компонентом — поєднання ренти з медичним страхуванням у разі втрати працездатності.

4. Страхування ренти у контексті франшиз та мережевих готелів

• Корпоративні програми страхування ренти для керівного складу.

• Механізми фінансового захисту франчайзі — рента як частина компенсаційного пакету.

• Страхування ренти у рамках міжнародних контрактів — адаптація до стандартів ESG та соціального захисту.

Пенсійне страхування. Це створення приватного резерву з виплатами із нього у формі капіталу або ренти у разі, якщо відбувається одна із наступних подій:

- вихід на пенсію;
- повна або часткова інвалідність;
- смерть.

Змішане страхування життя. Змішаним називається страхування, яке поєднує в одному договорі кілька самостійних видів. Найчастіше це ризики: н/в і дожиття до закінчення терміну страхування. Договори страхування життя укладаються на строк від трьох років і більше, залежно від обраної програми, фінансових цілей страхувальника та умов страховика. На сьогодні найбільш поширеними є договори, укладені на п'ять, десять або п'ятнадцять років, а також до досягнення застрахованою особою визначеного віку (наприклад, 60 або 65 років).

У договорі змішаного страхування присутні дві страхові суми:

1. «Накопичувальна, або ощадна», яка накопичується самим страхувальником у результаті періодичних (щомісячних, щоквартальних або щорічних) внесків. Величина цих внесків розраховується страховиком таким чином, щоб разом з нарахованими на них відсотками до кінця терміну страхування вони склали заявлену страхову суму.

Якщо застрахований доживає до закінчення терміну страхування, то одержує накопичену страхову суму, незалежно від виплат по н/в протягом усього терміну дії договору.

2. **Страхова сума по н/в.** При настанні н/в у період дії договору страхування виплати здійснюються, виходячи з цієї суми, так само, як і при страхуванні від н/в. Якщо в період страхування застрахований помирає від н/в, то страхову суму і всі накопичені до цього моменту гроші (за винятком певної частини на користь страховика) одержує вигодонабувач

Страхування дітей. Це варіант змішаного страхування життя. Страхувальниками виступають батьки або близькі родичі дитини. Застрахованою вважається дитина з моменту народження до віку, при якому до моменту закінчення терміну страхування їй виповниться 16 (18) років. Термін страхування визначається як різниця між заявленим віком і віком у повних роках, що має застрахований на момент укладання договору страхування.

Страхове відшкодування по н/в виплачується батькам або опікунам. Різниця у страхуванні дорослих і дітей полягає у тому, що дітям не присуджується група інвалідності. Страхова сума при дожитті дитиною до закінчення терміну страхування виплачується застрахованому або страхувальнику залежно від умов договору страхування.

Страхування до одруження. Це варіант змішаного страхування дітей з тією різницею, що накопичена страхова сума виплачується або у зв'язку зі шлюбом, або по досягненні певного віку, наприклад 22 років, залежно від правил страхування.

Страховання витрат на навчання. Цей вид страхування може також називатися страхуванням стипендій. Це також один із різновидів змішаного страхування дітей. Страховою подією є вступ в обумовлений навчальний заклад. Іноді в умови договору включають виплату грошей по досягненні певного віку, незалежно від вступу в навчальний заклад.

Види цього страхування, обумовлені умовами страхових виплат, а саме: накопичена страхова сума може виплачуватися одноразово або багаторазово у вигляді стипендії протягом обумовленого в договорі терміну навчання.

Варіанти змішаного страхування життя, адаптовані для сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ). Вони враховують специфіку галузі, потреби працівників, власників і навіть окремих туристів:

1. Змішане страхування життя для працівників туризму та ГРБ

Ціль — соціальний захист, мотивація, довгострокове фінансове планування.

Варіанти:

- Страхування життя з накопиченням: регулярні внески працівника або роботодавця, виплата при дожитті або смерті.
- Змішане страхування з інвестиційним компонентом: частина внесків інвестується, що дозволяє отримати додатковий дохід.
- Програми з фіксованим терміном: наприклад, на 10 років — з виплатою при дожитті або у разі настання страхового випадку.
- Корпоративне страхування життя з елементами пенсійного забезпечення: для керівного складу, шеф-кухарів, адміністраторів.

2. Змішане страхування життя для власників бізнесу

Ціль — захист бізнесу, планування виходу з активної діяльності, спадкування. Варіанти:

- Страхування життя з накопиченням капіталу: для формування резерву на випадок втрати працездатності або виходу на пенсію.
- Змішане страхування з довічною рентою: після завершення строку договору — регулярні виплати.

- Страхування життя з правом передачі вигоди спадкоємцям або бізнес-партнерам.

3. Змішане страхування життя для туристів

Ціль — фінансовий захист під час подорожей, особливо тривалих або ризикованих. Варіанти:

- Короткострокове змішане страхування життя: для туристів, які подорожують у країни з підвищеним ризиком.

- Страхування життя з опцією медичного захисту: поєднання страхування життя та медичних витрат.

- Змішане страхування для літніх туристів: з виплатою у разі смерті або дожиття до визначеного віку.

4. Змішане страхування життя у франшизах та мережевих структурах

Ціль — стандартизація соціального захисту персоналу. Варіанти:

- Групове змішане страхування життя: для всіх працівників мережі.

- Програми з гнучкими умовами: можливість обирати термін, суму, додаткові опції.

- Страхування життя з бонусною системою: участь у прибутку компанії через страхові механізми.

4. Медичне страхування

Медичне страхування умовно поділяється на **два основні види**:

- **Страхування витрат на медичне обслуговування** — передбачає компенсацію витрат на діагностику, лікування, медикаменти, хірургічні втручання, стаціонарне та амбулаторне обслуговування.

- **Страхування супутніх (непрямих) витрат, пов'язаних із захворюванням** — охоплює витрати на санаторно-курортне лікування, протезування, втрату заробітку внаслідок тимчасової непрацездатності, додаткове харчування, послуги доглядальниці, транспортні витрати тощо.

Ціна страхування може залежати від віку застрахованого, його професії, місця проживання (місто, село), від передбачених договором страхування ризиків.

Однією з ключових особливостей страхування життя є проведення передстрахового медичного обстеження застрахованої особи. Його мета — об'єктивна оцінка стану здоров'я для визначення страхового ризику та розрахунку справедливої вартості страхового покриття.

Медичне страхування може здійснюватися в обов'язковій і добровільній формах. В обов'язковій формі медичне страхування складає основу організації охорони здоров'я більшості розвинутих країн світу.

Обов'язкове медичне страхування є різновидом загальнообов'язкового державного соціального страхування. В Україні питання запровадження обов'язкового медичного страхування наразі не врегульовано на законодавчому рівні. Відсутній спеціальний закон, який би визначав механізми, джерела фінансування, суб'єктів та обсяг медичних послуг у межах обов'язкового страхування. Медичне страхування здійснюється переважно в добровільній формі — через індивідуальні або корпоративні договори.

Міністерство охорони здоров'я України у межах Програми медичних гарантій визначає перелік обов'язкових медичних послуг, які надаються пацієнтам безоплатно. До них належать:

1. Медична допомога у разі захворювання, зокрема:

а) первинна медична допомога — консультації лікаря, діагностика, направлення, а також забезпечення лікарськими засобами та медичними виробами за рецептом;

б) медична реабілітація — амбулаторна та стаціонарна допомога дорослим і дітям, включно з реабілітацією новонароджених та осіб після травм чи хвороб.

2. Медичні послуги, пов'язані з вагітністю, пологами та післяпологовим періодом — ведення вагітності, допомога при пологах, неонатальна допомога новонародженим у складних випадках.

3. Послуги, що передбачають оформлення медичних документів — видача довідок, лікарняних листів, медичних висновків відповідно до чинного законодавства.

4. Інші гарантовані послуги, зокрема:

- екстрена медична допомога;
- амбулаторне лікування (включно з діагностикою, спостереженням, стоматологічною допомогою);
- стаціонарне лікування, у тому числі хірургічне;
- паліативна допомога;
- лікування безпліддя за допомогою репродуктивних технологій;
- трансплантація органів та тканин;
- безоплатне зубопротезування для військовослужбовців та захисників.

Ці послуги фінансуються Національною службою здоров'я України (НСЗУ) та доступні в закладах, які уклали відповідні договори

Загальнообов'язкове соціальне медичне страхування здійснюється Страховими фондами, де основними суб'єктами є роботодавці та застраховані особи, а основним джерелом коштів є страхові внески страхувальників-роботодавців і застрахованих осіб, що сплачують їх в умовах та в порядку, передбачених законом.

Відповідно до Закону України «[Основи законодавства України про загальнообов'язкове державне соціальне страхування](#)» (зі змінами станом на 2025 рік):

Загальнообов'язкове державне соціальне страхування охоплює такі види соціальних послуг та матеріального забезпечення:

1. Допомога у зв'язку з тимчасовою непрацездатністю — включає оплату лікарняних листів, догляд за хворими членами сім'ї, самоізоляцію тощо.
2. Допомога по вагітності та пологах — виплачується жінкам у період декретної відпустки.
3. Допомога при народженні дитини — одноразова грошова виплата.

4. Допомога по догляду за дитиною до досягнення нею трирічного віку (у межах окремих програм).

5. Допомога по безробіттю — включає виплати, професійне навчання, перекваліфікацію, сприяння працевлаштуванню.

6. Допомога у зв'язку з нещасним випадком на виробництві або професійним захворюванням — компенсація витрат на лікування, реабілітацію, одноразові та регулярні виплати.

7. Пенсійне забезпечення — за віком, по інвалідності, у разі втрати годувальника.

8. Медичне обслуговування та реабілітація — у межах окремих фондів (зокрема Фонду соціального страхування).

9. Похоронна допомога — у разі смерті застрахованої особи або члена її сім'ї.

Ці послуги фінансуються відповідними фондами соціального страхування, зокрема Пенсійним фондом України, Фондом соціального страхування України, Фондом загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття тощо

Представники застрахованих осіб - профспілки або їх об'єднання чи інші уповноважені застрахованими особами органи (представники).

Страховий випадок - подія, з настанням якої виникає право застрахованої особи на отримання медичної допомоги відповідно до Закону.

Страхові внески - кошти, що надходять від сплати **єдиного соціального внеску** на медичне страхування відповідно до пропорцій, визначених законом, та відрахування на медичне страхування за осіб, зазначених у пунктах Закону.

Отримувачі страхових коштів - страхувальники, постачальники медичної допомоги, санаторно-курортні заклади, санаторії-профілакторії підприємств, установ, організацій; дитячо-юнацькі спортивні школи; дитячі оздоровчі табори.

У Договорі про медичну допомогу зазначається:

- 1) повна назва, місцезнаходження (юридична адреса) та інші реквізити договірних сторін;
- 2) предмет договору;
- 3) максимальна чисельність осіб, яким можуть бути надана медична допомога за медичним страхуванням належного обсягу та якості у строк дії договору;
- 4) перелік та обсяг видів медичних послуг, що можуть надаватися постачальником медичної допомоги;
- 5) вартість медичних послуг;
- 6) порядок проведення розрахунків за надану медичну допомогу;
- 7) строк дії договору;
- 8) умови виконання, зміни та припинення дії договору;
- 9) відповідальність сторін;
- 10) інші обов'язкові умови, передбачені Типовим договором про медичну допомогу та інші умови, визначені сторонами, які не можуть суперечити цьому Закону.

Особливості обов'язкового і добровільного медичного страхування

№ з/п	Характеристика	Обов'язкове медичне страхування	Добровільне медичне страхування
1	2	3	4
1	Статус	Некомерційне	Комерційне
2	Вид	Один із видів соціального страхування	Один із видів особистого страхування
3	Стосовно кількості застрахованих	Загальне або масове	Індивідуальне або групове
4	Організаційно-правова база	Законодавство країни	Законодавство країни і правила страхування страховика
5	Страховик	Держава або контрольовані державою організації	Страхові організації різних форм власності
6	Правила страхування	Визначаються державою	Визначаються страховими організаціями
7	Страхувальники	Роботодавці, держава (органи місцевої виконавчої влади)	Юридичні і фізичні особи
8	Джерела коштів	Внески роботодавців, що працюють по найму; державний бюджет	Особисті доходи громадян, прибуток роботодавців
9	Програма (гарантований мінімум послуг)	Затверджується органами влади	Визначається правилами страхування і договором страховика і страхувальника
10	Тарифи	Встановлюються за єдиною затвердженою методикою	Обумовлені правилами страхування страховика і договором страхування
11	Система контролю якості	Визначається державними органами	Визначається договором суб'єктів страхування

Відповідно до Закону України «Про туризм», медичне страхування є обов'язковою умовою для туристів, особливо у випадках виїзду за межі України. Проте, станом на 2025 рік, система обов'язкового медичного страхування в Україні не запроваджена, а спеціальні правила медичного страхування для туристів на рівні держави не встановлені.

У зв'язку з цим туристичні підприємства та туроператори укладають договори добровільного медичного страхування з акредитованими страховими компаніями, обираючи умови, програми та обсяг покриття відповідно до потреб туристів, напрямку подорожі та вимог приймаючої сторони.

Персональне та колективне медичне страхування

При страхуванні на індивідуальних умовах страхування Страхувальником, виступає фізична особа, яка уклала договір із Страховиком про страхування себе та/або третьої особи (дітей, батьків, родичів та інших осіб) за рахунок власних грошових коштів.

При страхуванні на колективних умовах страхування (корпоративне страхування) Страхувальником може виступати:

- юридична особа, яка уклала договір із страховиком про страхування своїх працівників або інших фізичних осіб (членів сімей працівників, тощо) за рахунок коштів підприємства;
- група фізичних осіб за рахунок коштів кожної окремої фізичної особи;
- юридична та фізична особа на умовах солідарної участі, - частково коштом юридичної та частково коштом кожної окремої фізичної особи

Медичне страхування може передбачати :

- організацію консультацій та медичної допомоги будь-якого рівня складності;
- фінансування медичних послуг (консультацій, діагностичних досліджень, хірургічних операцій, медичних маніпуляцій) безпосередньо медичним установам без попередньої оплати з боку застрахованого;
- медикаментозне забезпечення та організація доставки лікарських засобів;

- проведення медичних профілактичних заходів та оздоровчих процедур;
- контроль за ходом лікування, якістю медичних препаратів та процедур.

Правила добровільного медичного страхування

Об'єкт страхування: майнові інтереси, що не суперечать законодавству України, пов'язані зі здоров'ям і працездатністю застрахованої особи по відшкодуванню збитків і витрат, спричинених погіршенням здоров'я, а також з одержанням медичної допомоги і медичних послуг.

Цьому виду страхування не підлягають особи, які мають інвалідність 1-ї чи 2-ї груп, особи старше 75 років, а також непрацездатні.

Страховальники: юридичні і фізичні особи.

Страховий випадок: звернення застрахованої особи під час дії договору страхування в медичний заклад з метою одержання консультативно-діагностичної, лікувально-оперативної, превентивно-профілактичної або іншої медичної допомоги, що вимагає надання медичних послуг у межах переліку, передбаченого програмою страхування, при погіршенні стану здоров'я, гострому захворюванні, загостренні хронічного захворювання і нещасних випадках.

Страховий тариф — ставка страхового внеску з одиниці страхової суми за визначений період страхування.

Страховий тариф визначається окремо для кожної Застрахованої особи та розраховується за формулою:

$$СТ = БТ \times K_i \times K_t, \text{ де:}$$

СТ – страховий тариф за договором страхування;

БТ – базовий страховий тариф;

K_i – коригуючий коефіцієнт за договором страхування;

K_t – коефіцієнт короткостроковості.

Страховий тариф .За економічним змістом - це ціна страхового ризику. Синонімами страхового тарифу є терміни **брутто - ставка і брутто • тариф**.

Структура брутто-ставки у страхуванні — це деталізований розподіл загальної страхової премії, яку сплачує страхувальник. Вона включає всі складові витрат страховика, необхідні для забезпечення страхового захисту, ведення діяльності та формування прибутку. Актуалізована структура:

1. Нетто-ставка (ризикова частина)

Це частина премії, яка покриває страхові виплати у разі настання страхового випадку. Вона розраховується на основі актуарних даних, статистики смертності, захворюваності, тривалості життя тощо.

2. Навантаження (додаткові витрати)

Це всі витрати, які не пов'язані безпосередньо з виплатами, але необхідні для функціонування страхової компанії:

- Адміністративні витрати — витрати на персонал, офіси, документообіг, ІТ-системи.
- Комісійна винагорода — оплата агентам, брокерам, партнерам за залучення клієнтів.
- Резерви — формування технічних резервів для забезпечення майбутніх зобов'язань.
- Маржа прибутку — запланований прибуток страховика.
- Податки та збори — включаючи внески до фондів, ліцензійні платежі, податок на прибуток тощо.
- **Ризикові коригування** — на випадок коливань у демографічних або економічних показниках.

3. Інвестиційна складова (для накопичувальних програм)

У змішаному страхуванні життя частина премії може бути спрямована на інвестування, що формує накопичення або участь у прибутку.

Формула узагальнено виглядає так:

Брутто-ставка = Нетто-ставка + Навантаження + Інвестиційна складова (за потреби)

Собівартість страхової послуги - це нетто - ставка + витрати на ведення справи.

Витрати на ведення справи охоплюють аквізиційні, інкасаційні, ліквідаційні, організаційні та управлінські витрати.

Аквізиційні витрати — виробничі витрати страхової організації, пов'язані із залученням нових страхувальників та укладанням нових договорів страхування за посередництвом страхових агентів.

Інкасаційні витрати - витрати, пов'язані з обслуговуванням готівкового обороту надходження страхових платежів. Це витрати на виготовлення бланків квитанцій про прийом страхових платежів та облікових реєстрів (відомостей, довідок тощо).

Ліквідаційні витрати - витрати з ліквідації збитків, нанесених страховою подією (заробітна плата осіб, які займаються ліквідацією збитків, судові витрати, поштові витрати і витрати, пов'язані з виплатою страхового відшкодування..).

Організаційні витрати пов'язані із заснуванням страхового товариства; їх відносять до активів страховика, бо вони є інвестиціями.

Поняття "постійні витрати на ведення справи" та "змінні витрати на ведення справи" застосовують в актуарних розрахунках за договорами страхування терміном дії понад один рік.

Управлінські витрати поділяють на загальні витрати управління та витрати управління майном.

При страхуванні осіб, які страждають на хронічні захворювання, до страхового тарифу може застосовуватися підвищувальний коефіцієнт у межах від 1 до 5.

Страхова сума визначається відповідно до рівня наданих медичних послуг, програмами медичного страхування, серед яких підприємство може вибрати у відповідності зі специфікою діяльності.

ПРОГРАМА МЕДИЧНОГО СТРАХУВАННЯ передбачає організацію надання медичних послуг Застрахованому по всій території України та фінансування

медичних послуг безпосередньо сервісним медичним закладам без попередньої оплати з боку Застрахованого та/або компенсацію медичних витрат Застрахованого попередньо узгоджених зі Страховиком.

Комплексна програма медичного страхування передбачає організацію та оплату медичних послуг за будь-яким видом лікування на всіх рівнях надання медичної допомоги.

Страховальник (Застрахований) перед укладанням договору страхування обирає складові програми (субпрограми, їх окремі опції, субліміти страхових сум, категорію медичних закладів та умови перебування, а також багато інших умов програм страхування) на власний розсуд:

БАЗОВІ СУБПРОГРАМИ МЕДИЧНОГО СТРАХУВАННЯ:

- «Стаціонарне лікування»;
- «Амбулаторне лікування»;
- «Невідкладна (швидка) допомога»;
- «Медичне забезпечення».

ПРОФІЛАКТИЧНО-ОЗДОРОВЧІ СУБПРОГРАМИ МЕДИЧНОГО СТРАХУВАННЯ:

- «Профілактичний огляд»;
- «Онкопрофогляд»;
- «Динамічне спостереження»;
- «Профілактичний масаж»;
- «Профілактика зорового комп'ютерного синдрому»;
- «Відвідування оздоровчих закладів (басейн тощо)»;
- «Вакцинація від грипу»;
- «Вітамінізація»;
- «Імунізація»;
- «Офісна аптечка»;

ДОДАТКОВІ СУБПРОГРАМИ МЕДИЧНОГО СТРАХУВАННЯ:

- «Стоматологія»;
- «Діагностика та лікування окремих захворювань: онкологічні захворювання, цукровий діабет, туберкульоз»;

«Ведення вагітності та пологи»;

«Корекція зору»;

«Розширене медичне забезпечення лікування виробничої травми»;

«Нетрадиційні методи лікування»;

«Медичне страхування подорожуючих за межі України»

Страхове відшкодування не виплачується у разі:

- здійснення страхувальником (застрахованою особою) навмисних чи неправомірних дій, що призвели до настання страхового випадку;
- навмисного заподіяння страхувальником (застрахованою особою) собі тілесних ушкоджень, у тому числі під впливом дій третіх осіб;
- здійснення спадкоємцем навмисного злочину, що призвело до настання страхового випадку у відношенні до застрахованої особи.

Перелік документів, необхідних для отримання страхового відшкодування за договором медичного страхування:

1. Страховий поліс або витяг з договору страхування, що підтверджує чинність страхового покриття на момент настання страхового випадку.
2. Документ, що посвідчує особу застрахованої особи або отримувача страхового відшкодування (паспорт, ID-картка, свідоцтво про народження — для дітей).
3. Медичні документи, що підтверджують факт надання медичної допомоги:
 - виписка з медичної карти пацієнта (форма 027/о);
 - довідка про звернення до медичного закладу;
 - результати обстежень, діагноз, призначене лікування;
 - рецепти, рахунки, чеки, акти виконаних послуг (за потреби).
4. Документи, що підтверджують витрати, якщо страхове покриття передбачає компенсацію витрат (чеки, квитанції, рахунки-фактури).

5. Інші документи, передбачені умовами конкретного договору страхування або запитані страховиком — наприклад, акт про нещасний випадок, довідка з поліції, документи про тимчасову непрацездатність тощо.

Усі документи мають бути подані у строки, визначені договором. Страховик має право запитати додаткові документи для уточнення обставин страхового випадку. Якщо медична допомога надається за кордоном, документи повинні бути перекладені українською мовою та засвідчені належним чином.

У разі звернення до медичного закладу, що не входить до переліку лікувальних закладів, з якими страховик має договірні відносини, застрахована особа самостійно оплачує вартість медичних послуг, а потім подає страховику заяву на страхову виплату (якщо таке передбачено договором страхування).

У разі необхідності одержання екстрених послуг застрахована особа або третя особа, яка представляє її інтереси, негайно, як тільки з'явиться можливість, повинна зв'язатися із сервісною компанією за телефонами, зазначеними в страховому полісі. При настанні в період перебування (за кордоном або на території України, залежно від того, що зазначено в договорі страхування) погіршення здоров'я застрахованої особи внаслідок раптового захворювання або нещасного випадку, зазначена особа повинна звернутися в сервісну компанію для одержання медичної допомоги у визначених нею медичних закладах.

5. Колективне страхування

Колективне страхування – страхування, при якому може укладатися договір на страхування за рахунок коштів підприємства всіх працівників або їх групи. Групове чи колективне страхування групи осіб, об'єднаних якою-небудь загальною рисою, зв'язком або інтересом, провадиться **одним полісом**.

Колективне страхування здійснюється по відношенню до колективу або групи осіб, об'єднаних загальними інтересами.

Страховальниками можуть виступати підприємства й організації, а застрахованими - працівники цих підприємств. Наприклад, страхування

туристичним підприємством групи туристів або колективу своїх співробітників, працівники ресторану.

До договору страхування звичайно додається список застрахованих з переліком страхових сум, на які застрахований кожний.

Колективне страхування може здійснюватися в рамках будь-якого виду особистого страхування і містити кілька різновидів.

При настанні страхового випадку виплати здійснюються в тих же розмірах і порядку, які передбачені відповідними правилами страхування. При колективному страхуванні можуть бути передбачені знижки ціни страхування.

Може бути стільки видів колективного страхування, скільки існує видів особистого страхування для фізичних осіб.

Кількість видів колективного страхування може відповідати кількості видів особистого страхування, оскільки колективне страхування — це форма, а не окремий вид. У туризмі та готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ) це відкриває широкі можливості для соціального захисту персоналу, підвищення лояльності та управління ризиками.

Приклади видів колективного страхування, адаптовані до умов туризму та ГРБ:

1. Колективне страхування життя

Для кого: працівники туристичних агентств, готелів, ресторанів, курортів.

Мета: фінансовий захист родини у разі смерті працівника, мотивація, пенсійне планування.

Форма: змішане страхування життя з накопиченням або без.

2. Колективне медичне страхування

Для кого: персонал готелів, кухарі, гіді, водії, адміністратори.

Мета: доступ до медичних послуг, зниження витрат на лікування, підтримка працездатності.

Форма: добровільне медичне страхування з покриттям амбулаторного, стаціонарного лікування, реабілітації.

□ 3. Колективне страхування від нещасних випадків

Для кого: працівники, які працюють у ризикованих умовах (екскурсійні гіді, водії, технічний персонал).

Мета: компенсація у разі травм, інвалідності, смерті.

Форма: короткострокове або річне страхування з фіксованою сумою виплат.

□ 4. Колективне страхування на випадок тимчасової втрати працездатності

Для кого: сезонні працівники, обслуговуючий персонал.

Мета: компенсація втрати доходу у разі хвороби або травми.

Форма: страхування з щомісячними виплатами на період непрацездатності.

□ 5. Колективне страхування ренти (довгострокове забезпечення)

Для кого: керівний склад, постійні працівники з великим стажем.

Мета: формування пенсійного капіталу, довічні виплати після завершення трудової діяльності.

Форма: анuitетні програми з накопиченням.

□ 6. Колективне туристичне страхування

Для кого: групи туристів, організовані тури, корпоративні поїздки.

Мета: медичне покриття, страхування багажу, відповідальності, скасування поїздки.

Форма: короткострокове страхування на період подорожі.

На практиці найбільш поширеними формами колективного страхування для підприємств, зокрема у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу, є:

- Колективне страхування від нещасних випадків — охоплює працівників, які виконують фізично активну або ризиковану роботу (екскурсійні гіді, водії, технічний персонал, кухарі), передбачає компенсацію у разі травм, інвалідності або смерті.

- Колективне медичне страхування — забезпечує доступ до амбулаторного та стаціонарного лікування, діагностики, реабілітації, а також покриття витрат на медикаменти. Часто включає програми з телемедициною та психоемоційною підтримкою.

- Комплексні програми страхування персоналу, які поєднують страхування життя, здоров'я та додаткові ризики, зокрема:

- страхування особистого майна працівників (наприклад, мобільних пристроїв, багажу під час службових поїздок);

- страхування членів родини працівника (дітей, подружжя);

- страхування на випадок втрати працездатності, критичних захворювань, або тривалої непрацездатності;

- накопичувальні програми з елементами пенсійного забезпечення або ренти.

Колективний договір страхування дозволить:

- зменшити витрати організації на матеріальну допомогу для лікування та реабілітації співробітників;

- скоротити витрати робочого часу керівництва та бухгалтерії на розгляд питань щодо соціального захисту співробітників;

- поліпшити систему соціального захисту колективу;

- додатково мотивувати цінних співробітників

- підвищити лояльність співробітників

- підвищити соціальну захищеність співробітників і їх близьких

- спланувати та мінімізувати соціальні ризики, пов'язані зі здоров'ям співробітників

- утримати ключових співробітників

- мати переваги при наборі кваліфікованих кадрів

- підвищити імідж компанії.

До переліку питань, які може вирішувати колективне страхування на підприємствах, зокрема у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу, належать:

1. Страхування фінансових ризиків підприємства

- Захист від втрат, пов'язаних із скасуванням туристичних послуг, бронювань, гастрономічних заходів.

- Страхування відповідальності перед третіми особами (туристами, клієнтами, партнерами).

- Страхування ризиків неплатоспроможності або переривання діяльності через форс-мажор (епідемії, війна, стихійні лиха).

2. Страхування виробничих і обслуговуючих об'єктів

- Готелі, ресторани, туристичні бази, транспортні засоби, кухонне обладнання, інфраструктура.

- Об'єкти з підвищеним рівнем небезпеки — басейни, кухні, технічні приміщення, екскурсійні майданчики.

- Страхування від пожежі, затоплення, крадіжки, технічних аварій.

3. Обов'язкове та добровільне страхування корпоративного автотранспорту

- Туристичні автобуси, службові автомобілі, трансферні засоби.

- Страхування цивільної відповідальності, КАСКО, страхування водіїв і пасажирів.

- Можливість включення GPS-моніторингу, телематики, оцінки ризиків водіння.

4. Страхування життя і здоров'я працівників

- Медичне страхування з урахуванням специфіки професії (кухарі, офіціанти, покоївки, гіді, водії).

- Страхування від нещасних випадків, професійних захворювань, втрати працездатності.

- Додаткові програми — страхування критичних хвороб, психоемоційної підтримки, реабілітації.

- Можливість включення членів родини працівника до страхового покриття.

5. Комплексне страхування персоналу

- Поєднання медичного, соціального, пенсійного та майнового страхування.

- Накопичувальні програми, страхування ренти, участь у прибутку страховика.

- Страхування особистого майна працівників — гаджетів, багажу, особистих речей під час службових поїздок.

б. Страхування професійної відповідальності

- Для гідів, адміністраторів, менеджерів, кухарів — у разі шкоди клієнтам або порушення стандартів обслуговування.

- Включення до міжнародних вимог (особливо при роботі з іноземними туристами або в рамках франшиз).

б. Обов'язкові види особистого страхування

Обов'язковими називаються види страхування, умови проведення яких встановлені на рівні законодавства. Це означає, що порядок здійснення таких видів страхування регламентується законами України, постановами Кабінету Міністрів, іншими нормативно-правовими актами, а також передбачає:

- затверджені форми типових договорів;
- спеціальні вимоги до ліцензування страховиків;
- визначені розміри страхових сум;
- граничні страхові тарифи або методику їх актуарного розрахунку.

Відповідно до статті 7 Закону України «Про страхування» (у редакції, чинній на 2025 рік), перелік обов'язкових видів страхування включає понад 30 позицій, серед яких — особисте, майнове, відповідальності та спеціалізоване страхування.

Серед них:

- Страхування цивільної відповідальності власників наземних транспортних засобів — охоплює всіх осіб, які експлуатують транспортні засоби на території України.

- Страхування від нещасного випадку на транспорті — для пасажирів громадського транспорту.

- **Страховання медичних працівників, спортсменів вищих категорій, працівників небезпечних професій** — охоплює вузькі категорії громадян.

- **Страховання професійної відповідальності** — для нотаріусів, адвокатів, аудиторів, арбітражних керуючих.

- **Страховання майна державних підприємств, об'єктів підвищеної небезпеки, екологічних ризиків** — передбачене окремими галузевими нормативами.

Перелік обов'язкових видів страхування періодично оновлюється відповідно до змін у законодавстві, соціально-економічних умовах та міжнародних зобов'язаннях України.

Види обов'язкового страхування

Перелік видів обов'язкового страхування в Україні, згідно з чинним законодавством станом на 2025 рік, які можуть прямо або опосередковано стосуватися сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ):

В Україні здійснюються такі види обов'язкового страхування:

1. **медичне страхування**
2. **особисте страхування від нещасних випадків на транспорті** (актуально для туристичних перевезень, трансферів, екскурсій)
3. **авіаційне страхування цивільної авіації** (стосується туристичних авіаперевезень)
4. **страхування відповідальності морського перевізника та виконавця робіт, пов'язаних із обслуговуванням морського транспорту** (актуально для круїзного туризму, морських екскурсій)
5. **страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів** (стосується туристичних автобусів, службового транспорту ГРБ)

6. страхування відповідальності суб'єктів туристичної діяльності за шкоду, заподіяну життю чи здоров'ю туриста або його майну (прямо стосується туроператорів, турагентств, готелів, екскурсійних служб)
7. страхування відповідальності морського судновласника та судновласника суден внутрішнього плавання (актуально для водного туризму)
8. страхування цивільної відповідальності суб'єктів господарювання за шкоду, яку може бути заподіяно пожежами та аваріями на об'єктах підвищеної небезпеки (може стосуватися готелів, ресторанів, туристичних баз)
9. страхування професійної відповідальності осіб, діяльність яких може заподіяти шкоду третім особам (може охоплювати гідів, інструкторів, адміністраторів)
10. страхування майна, переданого у концесію (актуально для готелів, курортів, туристичних об'єктів, що працюють на умовах концесії)
11. страхування цивільної відповідальності суб'єктів господарювання за шкоду, яку може бути заподіяно довкіллю або здоров'ю людей (актуально для екотуризму, готелів у природоохоронних зонах)
12. страхування відповідальності експортера та особи, яка відповідає за утилізацію небезпечних відходів (може стосуватися туристичних об'єктів, що працюють з харчовими або хімічними речовинами)
13. страхування відповідальності власників собак (за переліком порід) (актуально для готелів, кемпінгів, що приймають туристів з тваринами)
14. страхування цивільної відповідальності громадян України, що мають у власності зброю (може стосуватися мисливського туризму)
15. страхування тварин (крім сільськогосподарських) (актуально для туристичних ферм, еко-комплексів)
16. страхування відповідальності суб'єктів перевезення небезпечних вантажів (може стосуватися логістики туристичних об'єктів)
17. страхування майнових ризиків користувача надр (актуально для туристичних об'єктів, що працюють у гірських регіонах)

Інші види страхування, хоча й не пов'язані безпосередньо з туризмом чи ГРБ, можуть бути дотичними у випадку розширення діяльності підприємства (наприклад, страхування працівників, майна, відповідальності за екологічні ризики тощо).

Туристична діяльність та готельно-ресторанний бізнес тісно пов'язані з організацією перевезень туристів, гостей, персоналу, а також з обслуговуванням на вокзалах, станціях, портах, пристанях. Саме тому обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті є важливим елементом безпеки та правового захисту.

Правова база. Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті, затверджене Постановою Кабінету Міністрів України від 14 серпня 1996 р. №959 (чинне з урахуванням змін станом на 2025 рік). Мета страхування - Захист майнових інтересів, пов'язаних із життям, здоров'ям і працездатністю застрахованої особи під час користування транспортом або перебування в транспортній інфраструктурі.

Об'єкти страхування, актуальні для туризму та ГРБ:

Пасажири:

- Туристи, які користуються залізничним, морським, внутрішнім водним, автомобільним та електротранспортом (крім міського) під час поїздки або перебування на вокзалі, станції, у порту, на пристані.
- Гості готелів, які користуються трансферними послугами, екскурсійними автобусами, круїзами, міжміськими перевезеннями.

Працівники туристичних і транспортних підприємств:

- Водії туристичних автобусів, трансферів, електротранспорту.
- Гіди, супроводжуючі, провідники, адміністратори груп, які перебувають у транспорті під час обслуговування туристів.
- Працівники вагонів-ресторанів, що обслуговують туристичні маршрути.
- Медичні працівники, які супроводжують туристичні групи або працюють у курортних комплексах із медичними послугами.

- Працівники портів, вокзалів, станцій, які обслуговують туристичні потоки.

Практичне значення для туризму та ГРБ:

- Забезпечення страхового захисту туристів під час подорожей.
- Виконання нормативних вимог при організації групових перевезень.
- Підвищення довіри клієнтів до туроператора або готелю.
- Можливість включення страхування до туристичного пакету або корпоративної програми безпеки персоналу.

Страхування не поширюється на пасажирів:

- морського та внутрішнього водного транспорту, що здійснює прогулянкові рейси (актуально для туристичних круїзів, екскурсійних катерів)
- внутрішнього водного транспорту внутрішнього сполучення та переправ (наприклад, поромів, що не входять до регулярних міжміських маршрутів)
- автомобільного та електротранспорту на міських маршрутах (тобто міські автобуси, трамваї, тролейбуси — не охоплюються страхуванням)

Хто вважається застрахованим:

◆ Пасажири — з моменту оголошення посадки на морське або річкове судно, потяг, автобус чи інший транспортний засіб до моменту завершення поїздки.

У туризмі це охоплює туристів, які користуються міжміськими, міжобласними, міжнародними перевезеннями, трансферами, круїзами.

◆ Водії — лише на час обслуговування поїздки.

Актуально для водіїв туристичних автобусів, трансферів, екскурсійних маршрутів.

Страховий випадок включає:

- Загибель або смерть застрахованої особи внаслідок нещасного випадку на транспорті.
- Травмування з наступним встановленням інвалідності.
- Тимчасову втрату працездатності через травму, отриману на транспорті.

Ці положення особливо важливі для туроператорів, які організовують групові поїздки, екскурсії, трансфери, а також для готелів, що надають транспортні послуги.

Виключення з покриття: Якщо нещасний випадок стався внаслідок неправомірних або злочинних дій застрахованої особи, він не визнається страховим, і виплата не здійснюється.

Застрахованим є багаж авіапасажирів, що також має значення для туристичних компаній, які організують авіаперевезення, та готелів, що приймають гостей після перельотів.

Ось актуалізований варіант положень щодо страхових тарифів і сум за обов'язковим особистим страхуванням пасажирів та водіїв на транспорті, відповідно до чинної редакції нормативних документів та практики страхових компаній станом на 2025 рік:

Страховий тариф

а) Для пасажирів:

- На лініях залізничного, морського, внутрішнього водного, автомобільного та електротранспорту на міжобласних і міжміських маршрутах у межах однієї області — до 2% вартості проїзду.

- На маршрутах приміського сполучення — до 1% вартості проїзду.

- На всіх видах транспорту міжнародного сполучення — страховий платіж включається у вартість квитка і стягується з пасажирів транспортної організації в розмірі до 3% вартості проїзду.

б) Для водіїв:

- По обов'язковому особистому страхуванню водіїв залізничного, автомобільного та електротранспорту — страховий тариф становить до 1.5% страхової суми за кожного застрахованого.

Страхова сума

- Страхова сума для кожного застрахованого пасажирів або водія становить 60 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, що на 2025 рік дорівнює 1 020 грн (при базовому мінімумі 17 грн).

Страхове відшкодування

- У разі загибелі або смерті застрахованого — 100% страхової суми виплачується родині або спадкоємцю.

- У разі травми з встановленням інвалідності:
 - I група — 90% страхової суми
 - II група — 75% страхової суми
 - III група — 50% страхової суми
- У разі тимчасової втрати працездатності — 0,2% страхової суми за кожен день, але не більше 50% страхової суми загалом.

У разі, якщо після тимчасової втрати працездатності застрахованому встановлюється інвалідність або настає смерть — виплачується різниця між максимальною страховою сумою (за пунктами «а» або «б») і вже отриманим відшкодуванням.

Ці положення є обов'язковими для перевізників, що здійснюють регулярні пасажирські перевезення, включно з туристичними маршрутами

Актуалізований і адаптований перелік документів, які повинна видати транспортна організація у разі настання страхового випадку на транспорті, з урахуванням сучасної нормативної бази та практики у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ):

Документи, необхідні для отримання страхового відшкодування:

1. Акт про нещасний випадок із водієм

- Оформлюється за формою Н-1, відповідно до Положення про розслідування та облік нещасних випадків, професійних захворювань і аварій (затверджено постановою Кабінету Міністрів України №1232 від 30.11.2011, зі змінами).

- Актуально для водіїв туристичних автобусів, трансферів, службового транспорту готелів.

2. Акт про нещасний випадок з пасажиром

- Складається за галузевим зразком, затвердженим транспортною організацією або відповідним міністерством (наприклад, Мінінфраструктури).

- Має містити обставини події, дані про потерпілого, маршрут, дату, час, вид транспорту.

- Актуально для туристів, гостей готелів, учасників екскурсій.

3. Довідка потерпілому

▪ Видається особі, яка мала право на безоплатний проїзд (пільгові категорії: діти, пенсіонери, особи з інвалідністю тощо).

▪ Обов'язково повинна містити:

– найменування страховика

– юридичну адресу

– контактний телефон

▪ Ця довідка є підставою для звернення до страхової компанії за відшкодуванням.

Практичне значення для туризму та ГРБ:

• Туроператори, готелі та транспортні партнери повинні забезпечити оформлення документів у разі травмування туриста або водія.

• Наявність правильно оформлених актів та довідок прискорює процес страхового відшкодування.

• Рекомендується мати внутрішні інструкції для персоналу щодо дій у разі нещасного випадку.

ТЕМА 5. СТРАХУВАННЯ МАЙНА В СФЕРІ ТУРИЗМУ ТА ГРБ

1. Страхування майна виробничих підприємств і підприємств сфери послуг
2. Страхування майна сільськогосподарських підприємств
3. Страхування майна громадян
4. Страхування транспортних засобів
5. Страхування майна туристів та в ГРБ
6. Страхування вантажів. Поняття морського страхування
7. Види страхування, пов'язані зі страхуванням майна

1. Страхування майна виробничих підприємств і підприємств сфери послуг

Майном називається сукупність речей і матеріальних цінностей, що знаходяться у володінні юридичної чи фізичної особи. До майна також належить сукупність майнових прав на одержання речей і матеріальних цінностей від інших осіб

Страхування майна - це вид страхування, у якому об'єктом страхування виступають майнові інтереси страхувальників, пов'язані з володінням, використанням і розпорядженням майном.

З метою страхування за критерієм прав власності майно **поділяється на види:**

1. Страхування майна виробничих підприємств і підприємств сфери послуг.
2. Страхування майна сільськогосподарських підприємств.
3. Страхування майна громадян.

Розширене формулювання класифікації майнового страхування за критерієм прав власності з урахуванням специфіки туризму та готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ):

1. **Страхування майна юридичних осіб** (підприємств, установ, організацій)

Виробничі підприємства — охоплює страхування будівель, обладнання, сировини, готової продукції, транспортних засобів, IT-інфраструктури.

Підприємства сфери послуг, зокрема:

- готелі, ресторани, туристичні бази, кемпінги, СПА-комплекси;
- туристичні агентства, екскурсійні бюро, транспортні компанії;
- страхування інтер'єру, кухонного обладнання, меблів, техніки, майна гостей (у межах відповідальності).

Майно, передане в оренду або концесію — страхується окремо, з урахуванням умов договору.

2. Страхування майна сільськогосподарських підприємств

Будівлі, техніка, склади, системи зрошення, теплиці.

Продукція — зерно, овочі, фрукти, виноград, мед, м'ясо, молоко.

Тварини — крім тих, що використовуються у промисловому виробництві, можуть бути застраховані окремо.

Актуально для агротуризму, еко-комплексів, фермерських садиб, які приймають туристів.

3. Страхування майна фізичних осіб (громадян)

Житлові будинки, квартири, дачі, гаражі, господарські споруди.

Побутова техніка, меблі, особисті речі, гаджети.

Багаж туристів, особисте майно гостей готелів — може бути включене до програми страхування відповідальності або окремого договору.

Актуально для туристів, власників приватних садиб, гостей готелів, учасників екскурсій.

Страхування майна підприємств пов'язане із забезпеченням страхового захисту матеріально-технічної бази виробництва. При страхуванні майна **страхувальником може бути як його власник, так і особа, яка одержала майно в користування, оренду, лізинг, на зберігання, у заставу і т.д.**

Можливі види страхування майна підприємств за формою власності та характером використання:

1. Майно державних підприємств

- Готелі, туристичні бази, санаторії, ресторани, що перебувають у державній власності.

- Об'єкти культурної спадщини, музеї, курортні комплекси, що обслуговують туристів.

2. Майно підприємств інших форм власності, що діють на принципах господарського розрахунку

- Приватні готелі, ресторани, туристичні агентства, кемпінги, СПА-комплекси.

- Страхуються будівлі, обладнання, меблі, техніка, інвентар, транспорт, майно гостей (у межах відповідальності).

3. Майно релігійних організацій

- Храми, монастирі, паломницькі центри, що приймають туристів.

- Страхування будівель, ікон, реліквій, музейних експонатів, готельних приміщень при релігійних установах.

4. Майно, передане в оренду або інше користування приватним особам і організаціям

- Готелі, ресторани, туристичні об'єкти, що працюють на умовах оренди, концесії або франшизи.

- Страхування майна орендодавця або орендаря — залежно від умов договору.

5. Майно кооперативних і громадських організацій

- Туристичні клуби, спілки гідів, екологічні об'єднання, гастрономічні асоціації.

- Страхування офісів, спорядження, транспорту, майна членів організації.

6. Майно іноземних фізичних і юридичних осіб на території України

- Готелі, ресторани, туристичні компанії з іноземним капіталом.

- Страхування інвестованого майна, обладнання, інфраструктури, що використовується в туристичній діяльності.

7. Майно українських та іноземних юридичних і фізичних осіб за кордоном

- Туристичні офіси, представництва, готелі, що працюють за межами України.

- Страхування майна, що використовується для обслуговування українських туристів або міжнародних партнерів.

Всі зазначені види страхування майна здійснюються в добровільній формі.

Склад об'єктів страхування зумовлений характером діяльності підприємства.

Застрахувати можна як власне майно підприємств, так і майно, отримане підприємством на договірних умовах (в оренду, на зберігання, для переробки, у ремонт і т.д.).

Види договорів страхування майна підприємств

1. Основний договір страхування

- Укладається для страхування власного майна підприємства, що перебуває у його володінні або на балансі.

- Охоплює будівлі, споруди, обладнання, інвентар, транспорт, меблі, техніку, запаси продукції.

- У сфері туризму та ГРБ — це готелі, ресторани, туристичні офіси, кухонне обладнання, меблі, басейни, СПА-зони, транспортні засоби.

2. Додатковий договір страхування

- Укладається для страхування майна, отриманого підприємством на договірних умовах — оренда, лізинг, франшиза, концесія, тимчасове користування.

- Може охоплювати майно партнерів, орендовані приміщення, обладнання, меблі, транспорт, що використовується в туристичній або ресторанній діяльності.

- Зазвичай укладається лише за наявності основного договору, як його доповнення.

Територіальна дія договору

Майно вважається застрахованим на території, зазначеній у страховому полісі (наприклад, адреса готелю, ресторану, туристичного офісу). Якщо передбачено переміщення майна (транспорт, мобільне обладнання, виставкові стенди), це має бути окремо обумовлено в договорі.

Об'єкти страхування майна підприємств

Страхуванню підлягають матеріальні активи, що мають вартісне вираження та можуть бути пошкоджені, знищені або втрачено внаслідок страхових ризиків. Основні категорії:

1. Основні фонди. Це матеріально-речові цінності, що використовуються підприємством протягом тривалого часу (понад один рік) і не змінюють своєї фізичної форми в процесі експлуатації.

До виробничих основних фондів належать:

- будівлі та споруди (готелі, ресторани, туристичні офіси, СПА-комплекси);
- машини, обладнання, кухонна техніка, пральні установки;
- транспортні засоби (туристичні автобуси, трансфери, службові авто);
- інвентар, меблі, інструменти, POS-системи, касове обладнання.

До невиробничих основних фондів належать:

- житлові будинки, що належать підприємству (наприклад, готелі, апартаменти-готелі);
- об'єкти культурно-побутового призначення — конференц-зали, виставкові павільйони, рекреаційні зони, басейни, дитячі майданчики.

2. Оборотні фонди. Це матеріальні ресурси, що використовуються в поточній діяльності підприємства та споживаються або реалізуються протягом короткого періоду.

- продукти харчування, напої, сировина для приготування страв;
- засоби гігієни, побутова хімія, текстиль, одноразовий посуд;
- рекламні матеріали, сувеніри, туристичні путівники;
- паливо, запасні частини, витратні матеріали.

3. Об'єкти незавершеного будівництва

Страхуються за умови наявності конструктивних елементів, таких як:

- фундамент, підлога, стіни, стеля, дах;
- інженерні мережі, частково змонтоване обладнання;
- об'єкти, що будуються або реконструюються — готелі, ресторани,

туристичні бази, павільйони.

Майно, яке не підлягає страхуванню

Страховик має право відмовити у страхуванні таких об'єктів:

1. Майно, що перебуває в аварійному стані

▪ Будівлі, споруди, обладнання, які мають критичні пошкодження, не відповідають технічним нормам або становлять загрозу для життя і здоров'я.

▪ У сфері туризму та ГРБ — це можуть бути готелі, ресторани, туристичні бази, що не пройшли технічну інвентаризацію або мають зафіксовані порушення.

2. Майно, що знаходиться на території, зазначеній у страховому полісі, але не належить страхувальнику і не отримане ним на договірних умовах

▪ Наприклад, обладнання, меблі, транспорт, що належать третім особам, але не передані страхувальнику на підставі договору оренди, лізингу, відповідального зберігання тощо.

▪ У туризмі — це може бути майно партнерів, постачальників або гостей, яке не оформлене документально.

Для уникнення спорів рекомендується чітко фіксувати право власності або договірне користування майном у додатках до договору страхування.

Майно, що страхується на особливих умовах (з підвищеними тарифами, вимогами до охорони, зберігання, утримання):

- Готівкові кошти — у касах готелів, ресторанів, туристичних офісів.
- Цінні папери — якщо підприємство володіє акціями, облигаціями, ваучерами.
- Рукописи, картотеки, бухгалтерські книги, креслення — актуально для туристичних агентств, дизайнерських студій, архітектурних бюро, що працюють у сфері туризму.
- Електронне обладнання, комп'ютери, носії інформації — POS-термінали, сервери бронювання, системи відеоспостереження, електронні ключі, CRM-системи.
- Колекції та твори мистецтва — у готелях, ресторанах, музеях, етнографічних комплексах, що приймають туристів.
- Зброя та боєприпаси — у мисливських комплексах, туристичних базах з відповідною ліцензією.
- Товари в торгових залах — сувенірна продукція, гастрономічні вироби, туристичне спорядження.
- Вітрини, вітражі, вивіски, рекламні конструкції — зовнішнє оформлення готелів, ресторанів, туристичних офісів.

Особливості страхування електронного обладнання. Об'єктом страхування є майнові інтереси, пов'язані з володінням, користуванням і розпорядженням електронними пристроями:

- власне або орендоване обладнання: комп'ютери, сервери, телекомунікаційна, копіювальна, розмножувальна техніка;
- вироби точної механіки та оптики (камери, проектори, системи контролю доступу);
- запасні частини до застрахованого обладнання.

Страхові події, що покриваються договором:

- пожежа, вибух, удар блискавки;
- крадіжка зі зломом, грабіж, розбій, акти вандалізму;

- затоплення, проникнення води, аварії водопровідної, каналізаційної, опалювальної системи;

- буря, ураган, град, злива, повінь, землетрус, осідання ґрунту, обвал, дії підґрунтових вод;

- припинення електропостачання внаслідок стихійного лиха або аварії;

- необережність обслуговуючого персоналу;

- злочинні дії третіх осіб;

- дефекти матеріалів, помилки в конструкції, виготовленні або монтажі.

У сфері туризму та ГРБ страхування такого майна є критично важливим для захисту інвестицій, безперервності обслуговування клієнтів та дотримання стандартів безпеки.

Межі оцінки вартості майна при страхуванні

1. Основні фонди

- Максимально допустимою оцінкою є балансова (залишкова) вартість, але не вище відбудовної вартості на день втрати або пошкодження.

- Відбудовна вартість — це сума, необхідна для повного відновлення майна (будівлі, обладнання, інвентарю) у тому ж стані, що й до страхового випадку.

- У сфері туризму та ГРБ — це готелі, ресторани, туристичні офіси, меблі, техніка, басейни, СПА-зони.

2. Оборотні фонди

- Оцінюються за фактичною собівартістю, яка визначається на основі:

- середніх ринкових цін;

- відпускних цін постачальників;

- цін власного виробництва (якщо підприємство самостійно виготовляє продукцію).

- Актуально для страхування запасів продуктів, напоїв, текстилю, сувенірної продукції, побутових товарів у готелях, ресторанах, туристичних магазинах.

3. Об'єкти незавершеного будівництва

▪ Оцінюються за фактичними витратами матеріальних і трудових ресурсів, понесених на момент настання страхового випадку.

▪ Враховуються витрати на будівельні матеріали, оплату праці, монтажні роботи, інженерні мережі.

▪ Актуально для готелів, туристичних баз, СПА-комплексів, що перебувають у стадії реконструкції або нового будівництва.

Страхові суми при страхуванні майна, що належить підприємству, можуть призначатися:

- за повною вартістю майна;
- за певною часткою цієї вартості, як правило, не менше 50% балансової вартості майна;
- при страхуванні будівель - не нижче заборгованості за виданими позичками на їх будівництво;
- майно, взяте в оренду або прийняте від інших організацій і населення на зберігання, переробку, ремонт, перевезення і т.ін., страхується виходячи з його вартості, зазначеної в документах по його прийому.

Збитком у майновому страхуванні вважається (якщо інше не обумовлено в договорі страхування):

- у разі знищення або розкрадання - ринкова вартість майна з урахуванням зносу;
- у разі пошкодження - різниця між ринковою вартістю майна і вартістю з урахуванням знецінення в результаті страхового випадку.

До суми збитку, якщо це обумовлено в договорі страхування, включаються витрати по врятуванню майна і приведення його в порядок у зв'язку з настанням страхового випадку. Розмір таких витрат обчислюється за нормами і тарифами на роботи, визнані необхідними.

Страхове відшкодування виплачується за все втрачене чи зіпсоване застраховане майно за принципом пропорційної відповідальності, але не обов'язково. Засоби особистого транспорту часто страхуються за системою

першого ризику. При втраті або пошкодженні застрахованого майна під час перевезення страхове відшкодування виплачується тільки в тому випадку, якщо не встановлена відповідальність перевізника за втрату і псування майна під час перевезення.

(Пропорційна система передбачає виплату відшкодування в тій самій пропорції щодо реального збитку, в якій страхова сума за договором перебуває відносно дійсної вартості застрахованого майна.

Система першого ризику передбачає повне відшкодування збитків, завданих застрахованому майну, але в межах страхової суми за договором.)

Умови страхування у різних страхових компаній неоднорідні.

Можуть додатково страхуватися:

- Інтелектуальні активи — ліцензії, патенти, авторські права, комерційні бренди, що використовуються в туристичній або ресторанній діяльності.
- Інфраструктурні елементи — басейни, тераси, альтанки, паркувальні зони, ландшафтні композиції.
- Мобільне обладнання — виставкові стенди, гастрономічні установки, кейтерингові комплекти, що переміщуються між локаціями.
- Майно гостей — особисті речі туристів, багаж, техніка, що тимчасово перебуває на території готелю або туристичного об'єкта (за умови включення відповідальності до договору).

Фактори, що додатково впливають на вартість страхування:

- Локація об'єкта — регіон, сейсмічна активність, близькість до води, гірських масивів, кордонів.
- Історія страхових випадків — наявність попередніх звернень, рівень ризику.
- Тип конструкції будівлі — матеріали, вік, наявність систем протипожежного захисту.
- Форма власності та юридичний статус — приватна, державна, орендована, концесійна.

- Наявність охоронної системи — відеоспостереження, сигналізація, фізична охорона.

Розширені умови страхового захисту:

- Страхування втрат від репутаційних ризиків — у випадку публічного інциденту, що вплинув на імідж готелю чи туристичного бренду.

- Страхування витрат на релокацію — тимчасове переміщення персоналу, обладнання або клієнтів у разі аварії.

- Страхування витрат на юридичний супровід — у разі спорів, пов'язаних зі страховим випадком.

- Страхування витрат на PR-комунікацію — відновлення довіри клієнтів після інциденту.

Алгоритм дій при страховій події (розширений):

1. Забезпечити безпеку людей — евакуація, медична допомога, ізоляція небезпечної зони.

2. Задokumentувати подію — фото, відео, свідчення очевидців, акти внутрішньої комісії.

3. Зберегти речові докази — не переміщувати пошкоджене майно до прибуття експертів.

4. Звернутися до страховика — у встановлений термін (зазвичай 24–72 години), надати первинний пакет документів.

5. Співпрацювати з експертами — надати доступ до об'єкта, сприяти оцінці збитків.

6. Контролювати процес врегулювання — вести комунікацію, уточнювати терміни, фіксувати етапи компенсації.

Об'єктами страхування можуть виступати:

- Будівлі (виробничі, адміністративні, соціально-культурного призначення, окремі приміщення, що є частиною будівлі, тощо);

- Споруди (вежі, агрегати та інші виробничо-технологічні установки);

- Рухоме майно (обладнання, силові машини, передавальні пристрої, інвентар, готова продукція, товари, сировина, матеріали, електронна і оргтехніка, меблі та ін.).

На розмір страхового платежу впливають особливості страхування майна :

- перелік страхових ризиків
- вартість майна
- характер його експлуатації
- наявність протипожежних систем
- сигналізації
- охорони
- камер відео спостереження
- стан будівель та інші фактори.

Страховий тариф визначається індивідуально для кожного договору страхування.

Сума страхового відшкодування при страхуванні майна підприємств визначається декількома факторами:

- вартість відновлення або придбання нового майна у випадках, якщо відновлення пошкодженого майна неможливо;
- будівництво нових будівель і споруд замість знищених;
- ступінь зносу будівель і майна на момент страхової події;
- інші умови договору страхування

Страховий тариф в залежності від об'єкта страхування може змінюватися на страховому ринку в десятки разів.

Додаткові об'єкти страхування, актуальні для туризму та ГРБ

- Інженерні мережі та комунікації — системи водопостачання, каналізації, вентиляції, кондиціонування, електропостачання, що забезпечують функціонування готелів, ресторанів, туристичних баз.

- Зовнішнє оформлення — фасади, тераси, літні майданчики, декоративні елементи, ландшафтні композиції, освітлення.

- Інтерактивне обладнання — інформаційні панелі, термінали самообслуговування, електронні ключі, системи бронювання.

- Майно, що використовується для обслуговування клієнтів — текстиль, посуд, гастрономічне обладнання, меблі в номерах, СПА-зонах, конференц-залах.

Фактори, що додатково впливають на розмір страхового платежу

- Функціональне призначення об'єкта — чи використовується майно для розміщення гостей, приготування їжі, проведення заходів, зберігання товарів.

- Інтенсивність експлуатації — цілодобове використання, сезонне навантаження, змінний графік роботи.

- Кількість осіб, що мають доступ до майна — персонал, гості, постачальники, туристичні групи.

- Наявність резервних систем — генератори, аварійне освітлення, дублюючі канали зв'язку.

- Рівень страхового покриття — чи включає ризики втрати прибутку, відповідальності перед третіми особами, витрат на відновлення.

Формування суми страхового відшкодування

- Оцінка вартості заміни функціонально рівноцінного майна — з урахуванням сучасних технологій, стандартів безпеки, енергоефективності.

- Витрати на демонтаж, утилізацію та очищення території — особливо актуально для об'єктів з високим туристичним трафіком.

- Вплив сезонності — якщо пошкодження сталося в період пікового завантаження, компенсація може враховувати втрати від недоотриманого доходу.

- Умови франшизи та ліміти відповідальності — встановлюються індивідуально для кожного об'єкта.

Страховий тариф може варіюватися залежно від типу об'єкта, його розташування, технічного стану та ризик-профілю. У сфері туризму та ГРБ — коливання можуть бути значними, особливо для об'єктів з високою концентрацією гостей або складною інфраструктурою.

2. Страхування майна сільськогосподарських підприємств

Страхування в зеленому (сільському) туризмі: сучасний контекст

Зелений туризм, або сільський туризм, — це одна з найдинамічніших форм рекреаційної діяльності, що поєднує екологічну свідомість, культурну автентичність і розвиток місцевих громад. У 2025 році він активно підтримується як національними урядами, так і міжнародними організаціями, зокрема через програми страхування, субсидування та сертифікації.

Страхування в сільському туризмі охоплює:

- Майно агроосель, фермерських садиб, еко-комплексів — будівлі, споруди, інвентар, техніка, інфраструктура для прийому туристів.
- Відповідальність перед туристами — у разі травм, харчових отруєнь, пошкодження особистого майна.
- Особисте страхування власників і працівників — медичне, від нещасних випадків, професійної відповідальності.
- Страхування тварин, сільськогосподарської продукції, екскурсійного транспорту — особливо актуально для комплексних агротуристичних послуг.

Світові тенденції (станом на 2025 рік):

- Ірландія — зелений туризм став ключовим фактором економічного зростання сільських регіонів. Більшість агроосель мають страхове покриття майна та відповідальності, що дозволяє залучати іноземних туристів через міжнародні платформи.
- Швейцарія — понад 90% сільських домогосподарств отримують стабільний дохід від туризму, а страхування є обов'язковим елементом сертифікації агротуристичних послуг.

- Франція — сільське господарство поступилося місцем туризму як основному джерелу доходу в регіонах Прованс, Аквітанія, Бретань. Страхування охоплює не лише майно, а й репутаційні ризики, пов'язані з обслуговуванням туристів. В Україні зелений туризм активно розвивається в Закарпатті, Карпатах, на Поділлі та Поліссі. Впровадження страхових програм для агроосель, екологічних маршрутів і гастрономічних локацій — ключ до сталого розвитку регіонів.

Особливості страхування в агротуризмі та сільськогосподарських об'єктах, інтегрованих у туризм і ГРБ

Сільське господарство, як самостійна галузь, має низку специфічних рис, що безпосередньо впливають на страхування, особливо коли воно поєднується з туристичною діяльністю:

- Залежність від природно-кліматичних умов — важливо для страхування врожаю, насаджень, тварин, а також для безпеки туристичних маршрутів у сільській місцевості.

- Сезонність і тривалість циклу — впливає на періоди страхового покриття, особливо під час пікових туристичних сезонів (жнива, винобрання, медозбір).

- Склад виробничих фондів — поєднання аграрного обладнання з туристичною інфраструктурою (садиби, дегустаційні зали, майстерні, стайні, пасіки).

Об'єкти страхування в агротуристичних комплексах та фермерських садибах:

- Майно, що використовується для обслуговування туристів — житлові будинки, гостьові кімнати, кухні, дегустаційні зали, СПА-зони, майданчики для майстер-класів.

- Врожай сільськогосподарських культур, що є частиною гастрономічної пропозиції (виноград, мед, овочі, фрукти, трави).

- Тварини, птиця, бджоли, що утримуються для демонстрацій, дегустацій, екскурсій (наприклад, кози, вівці, кури, кролі, коні, бджолині сім'ї).
- Посіви та багаторічні насадження, що є частиною ландшафтного дизайну або екскурсійного маршруту (виноградники, сади, поля лаванди).
- Транспортні засоби, що використовуються для трансферів, екскурсій, доставки продукції (електрокари, трактори, фургони).
- Сільськогосподарська продукція, що реалізується туристам або використовується в готельно-ресторанному обслуговуванні (молочні вироби, мед, вина, джеми).
- Сировина для переробки — зерно, фрукти, овочі, що використовуються у власному виробництві.
- Інвентар, що застосовується як у виробництві, так і в туристичних активностях (спорядження для майстер-класів, дегустацій, збору врожаю).

Страховання таких об'єктів дозволяє не лише захистити агротуристичний бізнес від фінансових втрат, а й підвищити довіру туристів, забезпечити стабільність послуг та відповідність міжнародним стандартам

Розмір *страхової суми* клієнт може вибирати на свій розсуд, але вона **не повинна перевищувати реальну вартість страхового майна**, що регулюється кон'юнктурою ринку.

Специфічні страхові ризики в агротуристичних комплексах

Окрім загальновиробничих ризиків (пожежа, затоплення, крадіжка, техногенні аварії), для агротуристичних об'єктів характерні додаткові страхові події, пов'язані з веденням сільського господарства та обслуговуванням туристів:

Для врожаю та насаджень:

- Посуха, град, буревій, зливи, повінь, заморозки — особливо критично для виноградників, садів, полів лаванди, ягідників, що є частиною туристичних маршрутів або гастрономічної пропозиції.

- Хвороби рослин, шкідники, грибкові ураження — впливають на якість продукції, що використовується в дегустаціях, майстер-класах, ресторанах.

- Пожежі на відкритих площах — можуть знищити не лише врожай, а й ландшафтні елементи, що формують туристичну привабливість.

Для тварин, що утримуються в агротуристичних об'єктах:

- Захворювання (вірусні, бактеріальні, паразитарні) — особливо важливо для тварин, що контактують з туристами (кози, коні, кролі, птиця).

- Стихійні лиха, нещасні випадки, напади хижаків — можуть призвести до загибелі або травмування тварин.

- Молодняк — страхується з певного віку (наприклад, з 6 місяців для великої рогатої худоби, з 3 місяців для кролів), на особливих умовах, з підвищеним тарифом і обмеженим переліком ризиків.

Для бджіл та пасік:

- Масова загибель сімей через хвороби, отруєння пестицидами, кліматичні аномалії.

- Пошкодження вуликів внаслідок бурі, падіння дерев, пожежі.

- Крадіжка або знищення пасіки — особливо актуально для відкритих територій, що не охороняються.

У контексті туризму страхування таких ризиків дозволяє не лише компенсувати втрати, а й зберегти репутацію об'єкта, уникнути скасування бронювань, забезпечити безперервність обслуговування гостей.

Оцінка збитків у сільськогосподарському страхуванні: сучасний підхід

Для врожаю сільськогосподарських культур:

- Розмір збитку визначається на основі середньої врожайності за останні 3–5 років, із урахуванням офіційних статистичних даних та ринкових закупівельних цін, затверджених на момент страхового випадку.

- Враховується: вартість залишків продукції, що збереглася; фактичні витрати на посів, догляд, пересів; витрати на агрохімікати, полив, захист рослин, якщо вони не були компенсовані.

- У контексті агротуризму — це критично для виноградників, садів, ягідників, полів трав, що є частиною гастрономічної та екскурсійної пропозиції.

Для сільськогосподарських тварин:

- Збитки визначаються за балансовою вартістю тварини на день загибелі, з урахуванням її віку, породи, продуктивності.

- У разі вимушеного забою: із суми збитку вираховується вартість м'яса, придатного для споживання; враховується вартість шкіри, вовни, яєць, молока, якщо вони можуть бути реалізовані.

- Для молодняка — страхування здійснюється з певного віку (наприклад, з 6 місяців для ВРХ, з 3 місяців для кролів), на особливих умовах, із підвищеним тарифом.

Найбільш ризикові об'єкти страхування:

- Вирощування врожаю — особливо зернових, овочів, фруктів, винограду, медоносних культур.

- Багаторічні насадження — сади, виноградники, ягідники, декоративні рослини, що формують туристичну привабливість.

- Пасіки та тваринницькі ферми, що інтегровані в туристичну інфраструктуру.

- Відповідно до Закону України «Про страхування», передбачено обов'язкове страхування врожаю сільськогосподарських культур і багаторічних насаджень, що фінансуються з державного бюджету.

- Сільськогосподарські підприємства всіх форм власності, включно з агротуристичними об'єктами, зобов'язані страхувати врожай зернових культур і цукрових буряків.

- Порядок і правила проведення обов'язкового страхування врожаю затверджені постановою Кабінету Міністрів України (оновлення 2023 року), із урахуванням кліматичних ризиків, цифрової звітності та інтеграції з аграрними реєстрами.

Страховання врожаю **сільськогосподарських культур і багаторічних насаджень** здійснюється на випадок **настання таких страхових подій:**

- посуха, вимерзання, заморозок, град, злива, буря, повінь, сель, пожежа;
- вимокання, випрівання, спричинені стихійним лихом;
- зниження якості продукції окремих сільськогосподарських культур.

Страховання врожаю в агротуристичних комплексах

- Страхова сума зазвичай становить до 70% оціночної вартості врожаю, що дозволяє компенсувати основні втрати без надмірного навантаження на страховика.

- Оцінка вартості врожаю здійснюється за формулою:

Площа посіву × середньорічна врожайність (за останні 5 років) × погоджена ціна за одиницю продукції.

- У контексті агротуризму це може стосуватися винограду, фруктів, ягід, медоносних культур, які є частиною гастрономічної пропозиції або екскурсійного маршруту.

Розмір страхового забезпечення залежить від:

1. Реальної врожайності культури в регіоні.
2. Масштабу збитків, підтверджених актами та експертною оцінкою.
3. Типу страхового покриття — базове, розширене, з додатковими витратами.

Страхове відшкодування виплачується у випадках:

- Стихійного лиха — бурі, град, повені, заморозки, посухи.
- Недобору врожаю, якщо він перевищує встановлений поріг (зазвичай 25–30% втрат).

Страховання багаторічних насаджень. Об'єкти страхування:

- самі насадження — виноградники, сади, ягідники, декоративні рослини;
- врожай багаторічних насаджень — продукція, що реалізується або використовується в готельно-ресторанному обслуговуванні.

Страхові події:

- Повна загибель унаслідок: морозів, сильних снігопадів, повені, бурі, зливи, граду, землетрусу, пожежі, посухи.

- Знищення карантинними шкідниками — наприклад, плодожеркою, філоксерою, кореневими нематодами.

Страхування тварин в агротуристичних об'єктах. **Об'єкти страхування:**

- Продуктивна худоба — корови, кози, вівці, коні, що використовуються для дегустацій, екскурсій, майстер-класів.

- Молодняк — страхується з визначеного віку (наприклад, з 6 місяців для ВРХ).

- Племінні та особливо цінні тварини — породисті коні, декоративні породи, тварини для контактних ферм.

Страхування охоплює:

1. Відшкодування збитків у разі:

- падежу, загибелі, вимушеного забою;
- крадіжки;
- неправомірних дій третіх осіб.

2. Компенсацію втрат продукції (молока, м'яса, вовни, яєць) у разі:

- стихійних лих;
- пожеж;
- інших несприятливих подій (аварії, отруєння, інфекції).

Такий підхід дозволяє агротуристичним об'єктам не лише захистити свої активи, а й забезпечити стабільність послуг, довіру туристів та відповідність міжнародним стандартам безпеки.

Законодавчі основи страхування в аграрному туризмі

Закон України «Про державну підтримку сільського господарства» визначає стратегічні засади державної політики у сферах бюджетного, кредитного, цінового, страхового та регуляторного управління, спрямовані на стимулювання виробництва сільськогосподарської продукції та розвиток аграрного ринку.

Страховання в аграрному секторі: ключові положення статті 10 (редакція чинна на 2025 рік)

Об'єктами страхування є:

- сільськогосподарська продукція — врожай, тваринницька продукція, мед, вина, гастрономічні вироби;
- капітальні активи — будівлі, споруди, техніка, інфраструктура, що використовуються у виробництві та обслуговуванні туристів.

Форма страхування — добровільна, здійснюється на основі договору між товаровиробником та страховиком.

- Це дозволяє агротуристичним об'єктам самостійно обирати рівень покриття, перелік ризиків, франшизу та умови компенсації.
- Держава може співфінансувати страхові премії для малих фермерських господарств, що інтегрують туризм у свою діяльність.

Актуальність для агротуризму та ГРБ

- Страхування охоплює продукцію, що реалізується туристам (мед, сири, вина, фрукти, м'ясні вироби).
- Захищає інфраструктуру агроосель, дегустаційних залів, майстерень, пасік, садів, виноградників.
- Дозволяє компенсувати втрати від стихійних лих, хвороб, крадіжок, аварій, що можуть порушити туристичний сезон або зірвати бронювання.

3. Страхування майна громадян

Страховальниками виступають фізичні особи — власники нерухомості, повнолітні члени їхніх родин, а також особи, які користуються майном на законних підставах (оренда, довірче управління, спадкування).

Може бути застраховане:

- власне майно (будинки, квартири, інтер'єр, техніка, меблі);
- майно, отримане на договірних умовах (орендоване житло, дачі, гостьові будинки, туристичні садиби).

Термін дії договору

- Стандартний термін — 1 рік, але можливе укладання договору на період туристичної поїздки, відрядження або сезонного проживання.
- Актуально для власників агроосель, гостьових будинків, апартаментів, які здаються в оренду туристам.

Майнові ризики в обов'язковому страхуванні

- Деякі види обов'язкового страхування включають майнові компоненти, наприклад:
 - страхування відповідальності авіаперевізника — охоплює багаж туристів і працівників туристичних підприємств, що подорожують повітряним шляхом.
 - страхування відповідальності готелів — може включати покриття майна гостей у разі крадіжки або пошкодження.

Популярні об'єкти страхування майна громадян:

- Житлові, дачні та господарські будівлі — включно з тими, що використовуються для прийому туристів.
- Житлові приміщення та домашнє майно — меблі, техніка, текстиль, декор.
- Інтер'єр — дизайнерські елементи, освітлення, сантехніка, побутова електроніка.
- Зовнішні елементи — тротуари, тераси, огорожі, ворота, альтанки, басейни.
- Будівлі, що перебувають під заставою — страхування є обов'язковим при отриманні іпотечного кредиту.

Спеціальні об'єкти страхування (за окремими правилами):

- Домашні тварини — собаки, коти, декоративні породи, що проживають у готелях для тварин або агрооселях.
- Плодові дерева та декоративні насадження — особливо актуально для садиб, що приймають туристів.
- Майно гостей — може бути включене до страхового покриття при укладанні договору відповідальності готелю або орендодавця.

Страховання майна громадян — це не лише захист від збитків, а й інструмент довіри для туристів, умова співпраці з платформами бронювання (Booking, Airbnb) та елемент безпеки в агротуристичних проєктах.

Особливості страхування особистого майна громадян

Майно, що не підлягає страхуванню:

- Готівкові кошти — незалежно від суми або місця зберігання.
- Цінні папери — акції, облігації, сертифікати, ваучери.
- Дорогоцінні метали та камені — у необробленому вигляді, злитки, колекційні одиниці.

▪ Однак ювелірні вироби з них (кільця, сережки, браслети) можуть бути застраховані окремо або в складі загального договору.

• Майно в аварійному стані — предмети, що мають критичні пошкодження, не придатні до експлуатації.

• Майно в студентських гуртожитках — через тимчасовий статус проживання та високий ризик.

• Майно, розміщене на балконах, лоджіях, відкритих терасах — через підвищену вразливість до погодних умов і крадіжок.

Формат страхування:

• За описом — страхувальник надає перелік майна, його характеристики, орієнтовну вартість.

• Без опису — деякі компанії пропонують пакети страхування з фіксованими лімітами (наприклад, до 50 000 грн), що охоплюють типові побутові ризики без деталізації майна.

Такий формат зручний для короткострокового страхування — наприклад, на період туристичної поїздки, відрядження або сезонного проживання в агрооселі.

Актуальність для туризму та ГРБ:

• Гості готелів, апартаментів, агроосель можуть застрахувати особисте майно на час перебування.

- Власники туристичних садиб можуть включити страхування майна гостей до договору відповідальності.

- Туристи, що подорожують з технікою, прикрасами, багажем — можуть оформити індивідуальне страхування речей на час поїздки.

Страховими подіями є знищення чи пошкодження майна з тих самих причин, що й при страхуванні майна підприємств. Конкретні причини обумовлюються в договорі страхування.

"Вогневе" страхування — найпоширеніший вид майнового страхування у світі

Вогневе страхування охоплює ризики, пов'язані з втратою або пошкодженням майна внаслідок:

- пожежі;
- удару блискавки;
- вибуху газу або іншої вибухонебезпечної речовини.

Цей вид страхування є базовим і обов'язковим компонентом більшості майнових договорів, як для фізичних осіб, так і для підприємств.

Актуальність для туризму та ГРБ

У сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу вогневе страхування охоплює:

- Готелі, ресторани, туристичні бази, кемпінги — будівлі, споруди, інтер'єр, обладнання, меблі.

- Агрооселі, фермерські садиби, дегустаційні зали — особливо в регіонах з дерев'яною забудовою або об'єктами культурної спадщини.

- Майно гостей — може бути включене до договору відповідальності власника об'єкта.

- Кухонне обладнання, газові установки, печі, каміни — джерела підвищеного ризику, що потребують окремого страхового покриття.

Переваги вогневого страхування:

- Швидке врегулювання збитків — за умови наявності акту про пожежу або технічну аварію.
- Можливість включення до комплексного договору — разом із страхуванням від затоплення, крадіжки, стихійних лих.
- Зниження ризиків для бізнесу — особливо в період туристичного сезону або при великій кількості гостей.

Історичні факти. Історичне походження страхування: вогневе страхування як перший вид

Першою у світі страховою компанією вважається Fire Office, заснована у Лондоні в 1681 році. Її створення стало прямою реакцією на Велику лондонську пожежу 1666 року, яка знищила понад 13 тисяч будівель і залишила більше 80 тисяч мешканців без житла. Хоча кількість загиблих була значно меншою, ніж вказано в ранніх джерелах, економічні та соціальні втрати стали поштовхом до формалізації вогневого страхування.

- Перші договори страхування були виключно вогневими, тобто покривали збитки від пожежі, удару блискавки, вибуху газу.
- Страхування здійснювалося на добровільній основі, але з чітко визначеними умовами, тарифами та територією дії.
- Власники нерухомості сплачували внески, а компанія зобов'язувалася відшкодувати вартість знищеного майна.

Вплив на розвиток страхування

- Саме вогневе страхування стало основою для формування сучасного страхового ринку.
- Згодом до нього додалися інші види: морське, медичне, майнове, відповідальність, життя.
- У 18–19 століттях страхові компанії почали створювати власні пожежні бригади, які обслуговували лише застраховані об'єкти — це стало прообразом сучасної страхової інфраструктури ризик-менеджменту.

Інші поширені ризики, включені до умов страхування майна приватних осіб:

- Затоплення та аварії інженерних мереж — пошкодження майна внаслідок прориву водопроводу, каналізації, систем опалення, кондиціонування, а також проникнення води із сусідніх приміщень.
- Падіння дерев, гілок, сторонніх предметів — особливо актуально для дач, агроосель, будинків у гірських або лісистих регіонах.
- Удар транспортного засобу — пошкодження будівлі, огорожі, воріт, тераси внаслідок зіткнення з автомобілем, трактором, туристичним автобусом.
- Вибух побутового газу або технічного обладнання — газові плити, котли, бойлери, що використовуються в готелях, садибах, ресторанах.
- Пошкодження електронної техніки — внаслідок перепадів напруги, короткого замикання, удару блискавки, збоїв у електромережі.
- Техногенні аварії — пожежі, вибухи, витoki хімічних речовин, що сталися поблизу або на території об'єкта.

Актуальність для туристичних об'єктів і приватних садиб:

- Власники агроосель, гостьових будинків, апартаментів можуть включити страхування відповідальності перед гостями за пошкодження їхнього майна.
- Туристи, що орендують житло, можуть оформити тимчасове страхування особистих речей на період перебування.
- Готелі та ресторани можуть застрахувати інтер'єр, обладнання, меблі, декор, що формують комфорт і безпеку для гостей.

Врегулювання страхових виплат

Рішення про виплату страхового відшкодування приймається страховиком після отримання повного пакета документів, зокрема:

- довідок та актів від слідчих органів, поліції, пожежної служби, аварійних служб;
- експертної оцінки збитків;
- підтвердження права власності на пошкоджене або викрадене майно.

У туристичному контексті це може стосуватися майна гостей, обладнання готелів, інвентарю агроосель, що постраждали внаслідок крадіжки, пожежі або аварії.

Повернення компенсації у разі часткового відшкодування збитків

Якщо викрадене майно повертається потерпілому, або винна особа відшкодовує збитки частково чи повністю, відповідна сума підлягає поверненню страховій компанії. Це положення:

- запобігає подвійному відшкодуванню;
- регулюється умовами договору страхування;
- застосовується як до фізичних осіб, так і до підприємств, включно з туристичними об'єктами.

Виключення з переліку страхових подій. Багато страхових компаній виключають зі стандартного покриття такі ризики:

- Аварії опалювальної системи — особливо якщо обладнання застаріле або не обслуговується належним чином.
- Пошкодження водопровідної та каналізаційної мережі — якщо вони не є частиною застрахованого об'єкта або не відповідають технічним нормам.
- Інші фактори — зношення, корозія, конструктивні дефекти, недбале обслуговування.

У сфері туризму та ГРБ це особливо актуально для готелів, ресторанів, агроосель, де інженерні системи мають високий рівень навантаження. Для включення таких ризиків до покриття потрібне окреме погодження або розширений страховий пакет.

Формування страхового тарифу при страхуванні майна громадян: сучасні чинники

Розмір страхового тарифу визначається індивідуально, з урахуванням комплексу факторів, що впливають на рівень ризику та вартість потенційного відшкодування.

Основні чинники:

- **Оціночна вартість майна — нерухомість, інтер'єр, техніка, меблі, декор.**
- **Перелік обраних ризиків — пожежа, затоплення, крадіжка, стихійні лиха, аварії інженерних систем.**
- **Умови зберігання — наявність охорони, сигналізації, відеоспостереження, сейфів.**
- **Технічний стан об'єкта — зношеність комунікацій, матеріал стін, дах, фундамент.**
- **Локація — доступність під'їзних шляхів, віддаленість від пожежної частини, наявність гідрантів.**
- **Додаткові характеристики — наявність басейну, каміна, газового обладнання, сонячних панелей.**

Особливості страхування квартир і апартаментів

- **Найбільший вплив на тариф має ризик пожежі, особливо при наявності газового обладнання, електричних обігрівачів, камінів.**
- **При страхуванні інтер'єру враховується ймовірність пошкодження внаслідок аварій водопровідної, каналізаційної та опалювальної системи — особливо в багатоквартирних будинках.**
- **У туристичному контексті — актуально для апартаментів, що здаються в оренду, де ризики підвищуються через змінюваність мешканців.**

Особливості страхування приватних будинків, агроосель, гостьових садиб

- **Пожежа залишається найбільш імовірним ризиком, особливо в сільській місцевості.**
- **Матеріал будівлі — ключовий фактор:**
 - **Дерев'яні будинки страхуються на 20–50% дорожче, ніж цегляні або бетонні, через вищу пожежну небезпеку.**
 - **Будинки з комбінованих матеріалів (дерево + камінь) оцінюються індивідуально.**

- У агротуризмі — це стосується садиб, гостьових будинків, дегустаційних залів, де важливо враховувати інтенсивність експлуатації та сезонність.

Фактори, що сприяють зниженню страхової премії при страхуванні майна громадян

Страхова премія може бути зменшена за наявності умов, які знижують ризик пошкодження або втрати майна. Це особливо актуально для власників агроосель, гостьових будинків, апартаментів, туристичних баз, які прагнуть оптимізувати витрати на страхування.

□ Фізичний захист об'єкта:

- Укріплені двері та вікна — броньовані конструкції, решітки, ставні, ролети.

- Наявність охоронної або пожежної сигналізації — системи сповіщення, датчики руху, відеоспостереження, автоматичне пожежогасіння.

- Встановлені сейфи або захищені зони зберігання цінностей — особливо актуально для готелів та апартаментів.

□ Географічні та інфраструктурні чинники:

- Наявність водойми поблизу — забезпечує доступ до води для пожежогасіння.

- Під'їзні колії до водойми або об'єкта — полегшують доступ аварійних служб.

- Відсутність поруч залізничних станцій і автомагістралей — знижує ризик техногенних аварій, шуму, вібрацій.

- Віддаленість від населених пунктів — зменшує ризик вандалізму, крадіжок, але не повинна ускладнювати доступ страховика.

- Віддаленість від джерел підвищеної пожежної небезпеки:

- не менше 500 м від складів горючих матеріалів;

- не менше 200 м від дерев'яних будівель, що не мають протипожежного захисту.

Терміни страхування:

- Короткострокове страхування — на період туристичної поїздки, сезонного проживання, оренди.

- Зменшення терміну дії договору (наприклад, 1–3 місяці) може знизити загальну вартість премії.

Дуже часто використовується франшиза, розмір якої обумовлюється в договорі страхування. **Актуальність для туризму та ГРБ:**

- Франшиза дозволяє знизити вартість страхового полісу, що особливо важливо для сезонних об'єктів (агрооселі, гостьові будинки, кемпінги).

- Власники готелів та ресторанів можуть обирати вищу франшизу для захисту від великих ризиків (пожежа, затоплення), залишаючи дрібні витрати на себе.

- Для туристів, що страхують особисте майно на час поїздки, франшиза може бути фіксованою (наприклад, 500–1000 грн), що дозволяє уникнути дрібних звернень.

4. Страхування транспортних засобів

Страхування транспортних засобів є одним із найважливіших напрямів майнового страхування, особливо в умовах активного використання транспорту в туристичному бізнесі, агротуризмі та готельно-ресторанному обслуговуванні. **Основним ризиком**, що покривається, є втрата або пошкодження транспортного засобу внаслідок дорожньо-транспортної пригоди. Імовірність страхового випадку, передстрахове обстеження об'єкта страхування, а також умови укладення договору мають свою специфіку, тому транспортні засоби страхуються за окремими правилами.

На страхування приймаються автотранспортні засоби, що підлягають реєстрації відповідними органами: легкові та вантажні автомобілі, причепа, мотоцикли, моторолери, мотоколяски, мопеди, снігоходи. Також страхуються водні транспортні засоби, що реєструються спеціальними органами, включаючи

гребні, моторні та вітрильні човни (крім надувних), а також катери і яхти — моторні, вітрильні та комбіновані.

У портфелях страховиків розвинених країн цей вид страхування займає перше місце за обсягом зборів і премій, оскільки ризики тут високі, а об'єкти — дороговартісні. Згідно з договором страхування, страховик відшкодовує збитки в межах страхової суми, якщо вони виникли внаслідок аварії (зіткнення, наїзду, перекидання, падіння), пожежі або самозаймання, стихійного лиха чи дії нездоланної сили, викрадення транспортного засобу, крадіжки деталей, бою скла, а також падіння на транспорт сторонніх предметів. Протиправні дії третіх осіб також входять до переліку ризиків, якщо не обумовлено окремо.

Розмір страхової суми визначає сам автовласник, але вона повинна бути порівнянна з ринковою вартістю транспортного засобу, щоб уникнути спроб отримання особистої вигоди зі страхування. Страховик несе відповідальність у межах цієї суми протягом усього терміну дії договору.

Страховий тариф залежить від багатьох чинників: класу автомобіля, його марки, моделі, року випуску, умов зберігання, наявності протиугінних засобів, стажу водія, умов експлуатації, кількості автомобілів, застрахованих по одному договору, а також від аварійності. Часто застосовується система знижок: страховий тариф для постійних клієнтів знижується на певний відсоток (зазвичай 5%) за кожен рік безаварійної їзди, але не більше ніж на 50% від основного тарифу.

Розмір збитків визначається страховиком або незалежним експертом на основі даних огляду, дійсної вартості пошкоджених елементів і документів, що підтверджують ці витрати. У туристичному контексті це особливо актуально для підприємств, які мають власний автопарк, здійснюють трансфери, екскурсії або доставку продукції.

5. Страхування майна туристів та в ГРБ

Страхування майна туристів та в об'єктах ГРБ є важливою складовою безпеки туристичного продукту. Відповідно до Закону України «Про

страхування», обов'язковим є страхування відповідальності суб'єктів туристичної діяльності за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну туриста. Також обов'язковим є страхування багажу авіапасажирів. Проте спеціального нормативного акта, який би регламентував умови страхування майна туристів, наразі не існує, тому страхові компанії самостійно формують **пакети послуг**.

Об'єктом страхування виступає майно туриста, яке він бере з собою в подорож — особисті речі, багаж, окремі предмети (фото- та відеотехніка, гаджети, прикраси тощо). Можливе повне або вибіркоче страхування. Не підлягають страхуванню документи, грошові знаки, дорогоцінні метали й камені, екзотичні рослини. Деякі категорії майна (наприклад, подарунки) можуть бути включені до договору за додаткову плату.

До страхових подій належать пошкодження або знищення майна внаслідок стихійних лих, пожеж, вибухів, затоплень, крадіжок, втрат у транспорті (аеропорт, автобус, поїзд), а також дій третіх осіб. Страхова сума визначається за фактичною або заявленою вартістю майна, підтвердженою документально. Тариф залежить від ступеня ризику і встановлюється у відсотках від страхової суми. Премія сплачується одноразово, а договір набирає чинності з моменту надходження коштів на рахунок страховика.

Дія договору припиняється у визначений термін або в момент виплати повної страхової суми. Якщо виплачено лише частину, договір діє до завершення терміну, зазначеного в полісі. Для отримання компенсації турист має надати заяву, страховий поліс, документ, що посвідчує особу, а також довідки, акти або протоколи, завірені компетентними органами (керівником групи, поліцією, пожежною службою тощо).

Розмір страхового відшкодування визначається так:

- 100% вартості — якщо майно повністю втрачено або не підлягає відновленню;
- сума збитку або вартість ремонту — якщо майно пошкоджене, але придатне до використання;

- за бажанням страхувальника — страховик може викупити пошкоджене майно за його страхову вартість.

У разі повернення викраденого або втраченого майна турист зобов'язаний повернути страховику отримане відшкодування, за винятком фактичного збитку. Якщо страхування охоплює перебування за кордоном, компенсація виплачується лише за події, що сталися після проходження паспортного контролю, але в межах території дії договору.

Виплата не здійснюється, якщо:

- турист навмисно спричинив страховий випадок;
- не вжив заходів для порятунку майна або не повідомив про подію;
- проявив недбалість (залишив речі без нагляду, не зачинив номер тощо);
- втрата сталася під час протиправних дій (участь у мітингах, бійках, порушення громадського порядку, перебування в нетверезому стані).

У разі виплати компенсації страховик набуває право вимоги до винної особи. Якщо турист вже отримав повне відшкодування від винуватця, він втрачає право на страхову компенсацію. Якщо відшкодування було частковим, страховик доплачує різницю.

Страхування багажу при авіап перевезеннях є важливою складовою туристичного страхового пакету, особливо при міжнародних подорожах. Страховою подією вважається пошкодження або втрата багажу з вини авіап перевізника. На міжнародних рейсах страхова сума зазвичай визначається відповідно до правил перевезення — за кожен кілограм ваги багажу встановлюється гранична компенсація, яка може варіюватися залежно від авіап компанії, класу обслуговування та напрямку.

Важливо враховувати, що при групових перельотах туристам рекомендовано здавати багаж індивідуально, тобто кожен пасажир має отримати окрему багажну бірку, прикріплену до свого квитка. Це дозволяє уникнути ситуацій, коли весь багаж оформлений на одну особу, а його вага перевищує норму безкоштовного перевезення. У таких випадках авіап перевізник має право

відмовити у виплаті компенсації, посилаючись на порушення умов перевезення. Подібні ситуації часто виникають при реєстрації в аеропортах, особливо в пікові туристичні сезони.

Страховання багажу може бути включене до загального туристичного полісу або оформлене окремо. У разі втрати або пошкодження речей турист має право на компенсацію, якщо:

- багаж був зареєстрований належним чином;
- втрати сталися в межах дії договору страхування;
- турист надав підтверджуючі документи (квитанції, акти, довідки від авіакомпанії або адміністрації аеропорту).

Не підлягають страхуванню грошові кошти, документи, дорогоцінні метали, камені, а також предмети, що не були задекларовані або перевищують встановлену вартість без додаткового страхування.

У контексті готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ) страхування багажу є актуальним для туристичних операторів, які організовують групові тури, трансфери та авіаперельоти. Власники готелів можуть також включати страхування особистих речей гостей до договору відповідальності, що підвищує рівень сервісу та довіри.

6. Страхування вантажів. Поняття морського страхування

Страховання вантажів у туристичній та готельно-ресторанній діяльності є не лише актуальним, а й стратегічно важливим інструментом управління ризиками. Туристичні підприємства — готелі, ресторани, агрооселі, туроператори — регулярно стикаються з перевезенням товарів, обладнання, гастрономічної продукції, інвентарю, сувенірів, рекламних матеріалів, а також особистих речей клієнтів. Ці перевезення можуть бути як внутрішніми (між регіонами України), так і міжнародними — особливо в рамках гастрономічних турів, фестивалів, виставок, сезонних поставчань.

Сучасне страхування вантажів у цьому контексті є одним із найважливіших видів страхування. По-перше, воно затребуване через постійне зростання обсягів

логістики, пов'язаної з туристичними послугами. По-друге, воно вигідне для страхових компаній: наявність великої бази статистичних даних дозволяє точно розраховувати страхові тарифи, а стандартизація транспортних послуг — створювати типові страхові продукти, адаптовані до потреб туристичних підприємств.

Особливо актуальним є страхування гастрономічних вантажів (вина, сири, мед, органічна продукція), які постачаються до ресторанів, дегустаційних залів, готелів. Також страхуються технічні засоби — обладнання для кухонь, конференц-залів, СПА-комплексів, мобільні стенди, меблі, текстиль, що переміщуються між об'єктами.

Оскільки вантажоперевезення в туризмі та ГРБ часто мають циклічний характер (сезонні постачання, регулярні закупівлі, щомісячні поставки), доцільно застосовувати генеральні договори страхування. Вони оформлюються на всі поставки одного страхувальника протягом визначеного періоду (наприклад, туристичного сезону) або діють до моменту розірвання за взаємною згодою сторін. Це дозволяє оптимізувати витрати, спростити документообіг і забезпечити безперервність страхового захисту.

Страхування ризиків, пов'язаних з перевезеннями, здійснюється в рамках **морського страхування**, тобто страхування, регульованого морським правом. **Морське право** - це сукупність правових норм, що регулюють відносини, які складаються в ході здійснення торгового і військового мореплавання, рибальства і морського промислу, при проведенні наукових досліджень моря і т.д.

Морське страхування є одним із видів майнового страхування і має на меті відшкодування збитку, отриманого під час морського шляху, об'єкту, з яким пов'язаний майновий інтерес страхувальника.

Морський шлях при цьому трактується широко і під ним розуміється: час стоянки, час перевалки, час тимчасового складування, проміжні річкові і сухопутні перевезення (залізничні, автотранспорт). У цьому випадку під **судном** розуміють будь-як перевізний засіб.

Завдяки досконалості правил страхування вантажів при морських перевезеннях нині за ними часто страхуються перевезення будь-яким іншим транспортом, особливо транзитні.

Об'єктом морського страхування може бути будь-який пов'язаний з торговим мореплаванням майновий інтерес.

У сучасній практиці морське страхування охоплює будь-який майновий інтерес, пов'язаний з торговим мореплаванням, особливо коли йдеться про логістику туристичних товарів, гастрономічної продукції, обладнання для готелів і ресторанів, а також перевезення туристів водним транспортом.

До об'єктів морського страхування належать:

- Судна — включно з тими, що перебувають на стадії будівництва або реконструкції (наприклад, круїзні катамарани, яхти, туристичні пороми).
- Перевезений вантаж — гастрономічна продукція (вина, сири, мед, олія), сувеніри, обладнання для кухонь, СПА-зон, конференц-залів, меблі, текстиль.
- Фрахт — плата за перевезення вантажу морським транспортом, що може бути застрахована окремо.
- Плата за проїзд — у випадку організованих круїзів, трансферів, екскурсій водним транспортом.
- Орендна плата — за використання судна або його частини для туристичних цілей.
- Очікуваний прибуток — наприклад, від продажу гастрономічного вантажу, що має бути доставлений до готелів, ресторанів або фестивалів.
- Зарплата та винагороди екіпажу — капітана, обслуговуючого персоналу, гідів, кухарів, які працюють на борту туристичних суден.

Під аварією звичайно розуміється небажана подія. У морському праві — це збитки і витрати, заподіяні цією подією. Збитки поділяються на **збитки від загальної аварії** і **збитки від приватної аварії**. Відмінність цих двох видів аварії полягає в наступному:

Збитки від загальної аварії розподіляються між усіма учасниками морського підприємства, тобто між судном, вантажем і фрахтом, пропорційно їхній вартості, причому всі власники повинні безпосередньо відшкодувати свою частку.

Збитки від приватної аварії падають на власника пошкодженого майна або на того, на кого покладається відповідальність за її причину.

Для визнання витрат і пожертвувань загальною аварією необхідне виконання умов:

- наявність загальної небезпеки для судна, фрахту і вантажу;
- надзвичайність витрат і пожертвувань;
- доцільність понесених витрат і пожертвувань;
- передбачуваність дій осіб, які здійснюють надзвичайні витрати і пожертвування.

Відсутність хоча б однієї з цих ознак не дає права відносити здійснені витрати або виниклі збитки до загальної аварії. Однак якщо розпочаті в порядку загальної аварії заходи в остаточному підсумку і не дали очікуваних позитивних результатів, вони розглядаються як загальн- аварійні, за умови, природно, їх надзвичайності, доцільності, передбачуваності і спрямованості на захист загальних інтересів морського підприємства.

Передбачуваність має на увазі, що збиток стався не від яких-небудь випадковостей, а є наслідком свідомих дій. За наявності трьох інших ознак не має значення, хто саме почав такі дії: капітан за власною ініціативою чи за погодженням з пароплавством, рятувальниками та іншими особами.

До доцільних дій відносять такі, які диктувалися конкретною обстановкою і важко передбачити, що могли б бути вжиті інші, більш ефективні походи.

Піднадзвичайністю розуміються такі витрати, які не є звичайними експлуатаційними витратами перевізника, і збитки, що випливають з виконання перевізником його безпосередніх обов'язків.

Сутність інституту загальної аварії полягає в економічній доцільності пожертвування частиною заради порятунку загального. Принцип розподілу витрат серед учасників морського підприємства в порядку загальної аварії вважається у цьому зв'язку не тільки практично доцільним, й економічно виправданим.

За відсутності принципу загальної аварії всі збитки внаслідок морської небезпеки відносилися б на того, хто їх потерпів. У цьому випадку був би відсутній принцип матеріальної зацікавленості для прийняття економічно виправданих заходів для порятунку судна і вантажу. Принцип загальної аварії стимулює необхідність керуватися не приватними інтересами перевізника, а загальними інтересами всіх учасників перевезення.

Приклади випадків, що ведуть до загальної аварії: пожежа на борту судна, погодні умови, в яких екіпаж судна не може орієнтуватися, вихід з ладу устаткування і, як наслідок, втрата контролю за судном.

Приклади загальної аварії (актуальні для туристичних і гастрономічних перевезень):

1. Викидання вантажу за борт — якщо під час шторму або аварії частину гастрономічного вантажу (наприклад, вина, олії, обладнання для ресторанів) довелося скинути за борт для стабілізації судна. Якщо при цьому вода потрапила в трюми через відкриті люки — це також вважається загальною аварією.

2. Гасіння пожежі на судні — якщо під час перевезення туристів або товарів виникла пожежа, і для її ліквідації судно було частково затоплене, що призвело до пошкодження вантажу (текстилю, техніки, меблів), ці збитки класифікуються як загальна аварія.

3. Навмисна посадка на мілину — якщо судно з туристами або гастрономічним вантажем було навмисно посаджене на мілину для уникнення зіткнення або затоплення, а потім зняте з мілини з пошкодженням корпусу або вантажу — це також загальна аварія.

Додаткові витрати, що можуть бути включені:

- Зберігання вантажу — якщо його тимчасово вивантажили для ремонту судна або перевантаження.
- Зворотне навантаження і розміщення — після завершення аварійних робіт.
- Переміщення палива, провізії, інвентарю — якщо це було необхідно для безпечного продовження рейсу.

У туристичному та гастрономічному контексті загальна аварія може стосуватися як перевезення туристів водним транспортом, так і доставки продукції для готелів, ресторанів, фестивалів..

До загальної аварії не відносяться, навіть з її ознаками:

- вартість викинутого за борт вантажу, що самозайнявся, і вантажу, що перевозився на судні з порушенням правил і звичаїв торгового мореплавання;
- збитки, заподіяні (будь-яким чином) під час гасіння пожежі на борту судна, внаслідок диму чи розігріву;
- збитки, заподіяні обрубанням уламків або частин судна, знесених або втрачених внаслідок нещасного випадку до проведення пожертвувань з метою порятунку від загальної небезпеки;
- витрати, пов'язані з переміщенням чи вивантаженням вантажу, палива або предметів постачання в порту відправлення або заходу, або в місці укриття, якщо пошкодження судна виявлено в порту відправлення або заходу за умови, що протягом рейсу не відбулося жодного нещасного випадку або іншої надзвичайної події, пов'язаної з таким пошкодженням, а також якщо такі витрати були зроблені винятково з метою переукладання вантажу через зсув у процесі рейсу, якщо тільки таке переукладання не є необхідним для загальної безпеки;
- витрати на заробітну плату або утримання екіпажу, паливо і предмети постачання, зроблені за період ремонту судна, навіть якщо ремонт є необхідним для безпечного продовження рейсу у випадках, коли пошкодження судна

виявлено в порту відправлення або заходу за умови, що протягом рейсу не сталося жодного нещасного випадку, пов'язаного з таким пошкодженням;

- будь-які збитки чи витрати, понесені судном або вантажем внаслідок збільшення тривалості рейсу (збитки від простою, зміни цін і т.д.).

Ці ризики виключаються зі страхового захисту в конкретних правилах страхування з двох причин.

По-перше, вони необхідні не для кожного страхувальника, тому їх можна застрахувати за допомогою додаткових застережень, що включаються в договір страхування.

По-друге, існують законодавчі підстави звільнення страховика від виплати страхового відшкодування і страхових сум у цьому випадку.

З точки зору страхування важливо, що якщо вантаж, судно і фрахт були застраховані, то збитки від загальної аварії (незалежно від страхової суми) поділяються між усіма страховиками пропорційно їхній частці відповідальності.

Інститут загальної аварії є найбільш складним у міжнародному праві. Наявність її визначається експертом міжнародного класу - диспашером. Розрахунок розподілу збитків називається **диспашею**, загальна вартість збитку при загальній аварії - **контрибуційним капіталом**. Врегулювання проблем у разі загальної аварії може тривати кілька років.

При приватній аварії страховик несе відповідальність тільки в межах страхової суми. Всі збитки від загальної аварії відшкодовуються в будь-якому випадку всіма страховиками.

У міжнародній практиці страхування вантажів, особливо в морських та мультимодальних перевезеннях, часто виникає складність у доведенні факту страхового випадку та точному визначенні розміру збитку. Це особливо актуально для туристичних підприємств, які здійснюють постачання продукції, обладнання або сувенірної продукції на далекі відстані — наприклад, до готелів, ресторанів, фестивалів чи агроосель.

Щоб вирішити цю проблему, було створено інститут аварійних комісарів (average adjusters, surveyors) — це уповноважені представники страхової компанії, які діють на місці події. Їхня роль полягає в:

- Огляді пошкодженого вантажу;
- Фіксації обставин аварії або втрати;
- Оцінці розміру збитку;
- Встановленні причин події.

Результатом роботи аварійного комісара є аварійний сертифікат — офіційний документ, який:

- підтверджує наявність страхового випадку;
- визначає обсяг відповідальності страховика;
- дає страхувальнику юридичне право на отримання страхового відшкодування.

Актуальність для туризму та ГРБ

Для підприємств, які займаються гастрономічним експортом, перевезенням обладнання для готелів, організацією круїзів або фестивалів, аварійний сертифікат є ключовим документом для:

- оперативного врегулювання збитків;
- захисту фінансових інтересів;
- підтвердження форс-мажору перед партнерами або клієнтами.

Правила страхування вантажів

Об'єктом страхування є майновий інтерес страхувальника, який не суперечить законодавству, пов'язаний із застрахованим вантажем при його перевезенні.

Страхова сума може бути визначена в розмірі повної страхової вартості вантажу або у певній частці від неї. В останньому випадку страхування здійснюється за системою пропорційної відповідальності.

При страхуванні майна страхова сума не повинна перевищувати дійсної вартості. Однак при страхуванні вантажів вартість, на яку страхується вантаж, звичайно обчислюється за формулою:

*Страхова сума = вартість товару + фрахт + вартість
навантаження + надбавка + очікуваний прибуток*

У сфері туристичних перевезень, гастрономічного постачання та логістики для готелів і ресторанів морське страхування вантажів передбачає низку важливих механізмів, які забезпечують фінансову стабільність та безперервність страхового захисту.

Надбавка до страхової суми. До вартості вантажу часто додається надбавка в розмірі 5–10%, яка покриває:

- адміністративні витрати (документообіг, оформлення, митне супроводження);
- коливання цін на ринку (особливо актуально для гастрономічної продукції, що швидко змінюється в ціні);
- непередбачені витрати, пов'язані з логістикою.

Ця надбавка дозволяє забезпечити повноцінне страхове покриття навіть у разі часткових втрат або додаткових витрат на заміну.

Застереження «від складу до складу» / «від дверей до дверей»

Для підкреслення безперервності страхового захисту на всьому маршруті — від виробника до кінцевого пункту призначення (готель, ресторан, фестиваль) — у договорах страхування застосовуються застереження:

- «Від складу до складу» — охоплює весь шлях від складу відправника до складу отримувача.
- «Від дверей до дверей» — включає завантаження, перевезення, розвантаження, доставку до конкретного об'єкта (наприклад, кухні готелю або дегустаційної зали).

Це особливо важливо для гастрономічних турів, постачання делікатесів, обладнання для СПА-комплексів, конференц-залів, де кожен етап перевезення має ризики.

Зменшення страхової суми після виплати. У разі виплати страхового відшкодування страхова сума зменшується на суму компенсації. Якщо пошкоджений вантаж замінюється або відновлюється, страхувальник має право за додаткову плату поновити страхову суму до початкового рівня. Це дозволяє зберегти повноцінний захист для наступних етапів перевезення або нових партій товару.

Типові умови страхування та перелік ризиків

Перелік ризиків визначається індивідуально, залежно від виду вантажу, маршруту, сезону, типу транспорту. Проте міжнародна практика базується на типових умовах, розроблених Інститутом Лондонських Страховиків (Institute Cargo Clauses), які:

- стандартизують процедуру розрахунку тарифів;
- спрощують оформлення договорів;
- полегшують передачу ризиків у перестраховання;
- забезпечують юридичну чіткість і міжнародну сумісність.

Застереження Інституту Лондонських Страховиків по вантажах складаються з трьох стандартних наборів ризиків: *A, B i C*

Застереження А: «З відповідальністю за всі ризики».

До складу страхового покриття включаються:

- всі ризики втрати або пошкодження вантажу, крім випадків, обумовлених як виняток зі складу покриття;
- витрати по загальній аварії і порятунку, розподілені або призначені відповідно до договору перевезення і/або діючими законами і практикою з метою уникнення або у зв'язку із запобіганням загибелі з будь-якої причини, крім випадків, обумовлених як виняток зі складу покриття.

Ризик «пропажа вантажу безвісти». Окремо цей ризик не обумовлюється, але він входить до складу покриття за застереженням «А». Якщо інше не обумовлено, вантаж вважається зниклим безвісти у разі, якщо він не був виданий

вантажодержувачу на його вимогу протягом 60 днів після закінчення розрахункового терміну доставки.

Форма покриття «А» рекомендується для сприйнятливих (машини, автомобілі) вантажів і вантажів, що піддаються ризику крадіжки (наприклад, споживчі товари).

Застереження «В»: «З відповідальністю за приватну аварію» охоплюють наступні страхові ризики:

- пожежа і зриви;
- аварія корабля, посадка на мілину чи перекидання морського або річкового судна;
- перекидання або пускання під укіс транспортного засобу при наземному транспортуванні;
- зіткнення або торкання судна чи іншого транспортного засобу об предмет ззовні, крім води (лід у даному випадку водою не вважається);
- провал мостів або складських приміщень;
- розвантаження вантажу в порту - сховище;
- викид у море у разі загальної аварії; землетрус, виверження вулкана і удар блискавки;
- змивання за борт;
- проникнення морської чи річкової води в транспортний засіб, контейнер або місце зберігання;
- повна втрата всього вантажу при навантаженні чи розвантаженні морських або річкових засобів транспорту.

Збитки від пошкодження при завантаженні і розвантаженні одночасно не страхуються. Крім того, відшкодовуються:

- збитки, витрати і внески по загальній аварії;
- витрати по загальній аварії і рятуванню.

Якщо інше не обумовлено договором страхування, то зі складу страхового покриття виключається збиток, що виник у результаті крадіжки, а також пошкодження і втрати вантажу внаслідок протиправних дій третіх осіб.

Аналіз зазначених ризиків показує, що цю форму покриття можна рекомендувати тільки для певних вантажів і транспортних шляхів. Форма покриття «В» є мінімальним покриттям для вантажів, чутливих до вологи, і для транспортних шляхів через місцевості, що піддаються ризику землетрусу: Греція, Туреччина, Іран, західне узбережжя Південної Америки, Центральна Америка, Ефіопія і райони Східної Африки, Пакистан, деякі райони Узбекистану і Таджикистану, Японія, Філіппіни.

Застереження «С»: «Без відповідальності за пошкодження, крім випадків катастрофи».

У її рамках страхуються тільки ризики, наведені для форми покриття «В» під пунктами *a* - *є*. **Форма покриття «С» є мінімальним покриттям.** Цей обмежений страховий захист застосовується за бажанням страхувальника, якщо передбачено, що експортер чи імпортер має одержати страховий захист у своїй країні. Таке мінімальне покриття доповнюється страхуванням різниці між повним страхуванням і мінімальним до дійсно бажаного, тому що існує не багато вантажів, для яких страхування за формою «С» буде достатнім (наприклад, сира руда).

У всіх трьох видах покриття **зі страхового захисту виключаються втрата або пошкодження вантажу, а також витрати, що відбулися внаслідок:**

- злого наміру або грубої необережності страхувальника чи вигодонабувача, або їхніх представників, якщо такі визначені в результаті розслідування страхового випадку, а також порушення ким-небудь з них встановлених правил перевезення, пересилання і зберігання вантажу;
- вогню або вибуху, що трапилося внаслідок навантаження вибухонебезпечних і самозаймистих речовин і предметів (які не є вантажем

за договором страхування), здійсненого з відома страхувальника або вигодонабувача, але без відома страховика;

- нормативного витоку, звичайної втрати ваги або об'єму, природного зносу вантажу;
- недостатнього або непридатного упакування або підготовки вантажу;
- недостачі вантажу при цілісності зовнішнього упакування і пломб відправника вантажу;
- внутрішніх властивостей або дефектів вантажу, включаючи окислення, іржавіння, усушку і т.ін.;
- пошкодження вантажу хробаками, гризунами, комахами;
- затримки доставки, навіть якщо вона викликана ризиком, що входить до складу страхового покриття (крім витрат по загальній аварії і порятунку, розподілені або призначені відповідно до договору перевезення і/або діючих законів і практики для уникнення або у зв'язку із запобіганням втрати вантажу з будь-якої причини);
- неплатоспроможності або невиконання фінансових зобов'язань власниками, управляючими, фрахтувальниками або операторами транспортного засобу;
- немореплавності судна або баржі;
- непридатності судна, баржі, перевізного засобу, транспортувального контейнера або підйомника для безпечного перевезення вантажу; наявності інтересу страхувальника або його службовців у немореплавності чи непридатності перевізних засобів під час навантаження вантажу;
- порушення передбачуваних гарантій мореплавності судна і придатності його для перевезення вантажу до місця призначення, за винятком випадку, коли страхувальнику і його службовцям не було відомо про таку немореплавність і непридатність;
- прямого чи непрямого впливу радіації або радіоактивної речовини чи застосування будь-якої зброї на основі використання атомного або ядерного поділу і/або синтезу та інших подібних реакцій;

- війни, громадянської війни, революції, повстання, заколоту, будь-яких ворожих актів воюючої сторони або спрямованих проти неї;
- захоплення, конфіскації, арешту, заборони або затримання (крім піратства) та їх наслідків чи будь-яких спроб таких дій;
- впливу блукаючих мін, торпед, бомб або інших небезпечних предметів, вплив яких на об'єкт страхування має випадковий характер;
- дії страйкарів, робітників, які беруть участь у локауті, або осіб, що беруть участь у бунтах і громадських заворушеннях;
- дій терористів або будь-яких інших осіб, що діють з політичних мотивів.

Проте деякі з наведених ризиків «а - г» можуть бути включені до складу страхового покриття шляхом встановлення погодженої сторонами франшизи.

Часто в практиці вантажоперевезень зустрічаються випадки відхилення судна або іншого транспортного засобу від визначеного в страхових документах шляху проходження, але з наміром повернутися до колишнього курсу (девіація). Якщо в договорі страхування не зазначено інше, то відповідно до встановлених норм ділового обороту девіація звільняє страховика від відповідальності з моменту початку девіації до моменту повернення на маршрут, зазначений у страхових документах.

Період дії страхового покриття. Відповідно до визначеної практики, якщо інше не зазначено в договорі, дія страхового покриття починається з моменту закінчення навантаження на визначений договором страхування транспортний засіб у пункті відправлення вантажу, але не раніше моменту одержання страховиком страхової премії за договором чи її частини.

Дія страхового покриття припиняється:

- на момент прибуття транспортного засобу з вантажем на склад вантажоодержувача або інший кінцевий склад у пункті призначення вантажу, зазначеному в договорі страхування;
- на момент доставки вантажу на будь-який інший склад або будь-яке інше місце складування, що передує або знаходиться в обумовленому при цьому

пункті призначення, який страхувальник обере з метою використання в якості складу, не включеного в маршрут транспортування, розміщення чи розподілу вантажу;

- після 30 днів після закінчення вивантаження вантажу з борта судна в кінцевому порту розвантаження;
- за 24 години - дня, позначеного в договорі страхування як день закінчення перевезення, залежно від того, яка з цих подій відбудеться раніше. Однак договором можуть бути передбачені інші умови початку і закінчення страхового покриття.

Договір морського страхування є обов'язковим товаросупроводжувальним документом. Тому як виняток із загальних правил сплата страхової премії може бути здійснена пізніше, а договір набирає сили з моменту підписання. Якщо він укладається на певний строк, а не на окреме постачання, поліс називають **генеральним**(відкритим). Але при кожному відправленні вантажу страхувальник повинен повідомляти страховику всі відомості про вантаж.

Види генерального поліса (адаптовано до туризму та ГРБ):

1. Генеральний поліс з відкритим покриттям (Open Cover Policy):

- Оформлюється на необмежену кількість поставок протягом визначеного терміну.
- Страхувальник повідомляє про кожну поставку окремо (декларація).
- Актуально для туроператорів, готелів, ресторанів, які регулярно отримують продукцію або обладнання.

2. Генеральний поліс з фіксованим лімітом відповідальності:

- Встановлюється максимальна страхова сума на весь період дії договору.
- Виплати здійснюються в межах цього ліміту, незалежно від кількості поставок.
- Зручно для сезонних постачань (наприклад, гастрономічні тури, фестивалі, літні закупівлі).

3. Генеральний поліс з автоматичним покриттям:

- Страхове покриття автоматично поширюється на всі поставки, що відповідають умовам договору.
- Не потребує окремого повідомлення про кожну партію.
- Підходить для мереж готелів або ресторанів, які мають стандартизовану логістику.

Генеральний поліс дозволяє зменшити адміністративні витрати, спростити документообіг і забезпечити безперервний страховий захист

Страхове відшкодування, як правило, виплачується в такий засіб:

- при повному знищенні або зникненні вантажу - його страхова вартість, за винятком вартості наявних залишків, придатних для виробництва і реалізації;
- при частковому пошкодженні вантажу - розмір витрат на його відновлення, за винятком вартості наявних залишків, придатних для виробництва і реалізації. При цьому розмір збитку може бути за погодженням сторін визначений виходячи із встановленого відсотка пошкодження окремих предметів. Витрати на відновлення в будь-якому випадку не повинні перевищувати страхову суму.

У морському та мультимодальному страхуванні вантажів, особливо в контексті туристичних перевезень, постачання продукції для готелів, ресторанів, агроосель, страхове покриття включає не лише компенсацію за фактичну втрату або пошкодження вантажу, а й відшкодування додаткових витрат, які страхувальник поніс з метою:

- порятунку вантажу;
- зменшення розміру збитку;
- встановлення обсягу збитку третіми особами (експертами, аварійними комісарами).

Такі витрати визнаються необхідними та доцільними, якщо вони:

- були здійснені оперативно;
- документально підтверджені;
- спрямовані на збереження частини вантажу або мінімізацію втрат.

Приклади витрат, що підлягають компенсації:

- Тимчасове складування вантажу — наприклад, якщо гастрономічну продукцію довелося вивантажити в порту через пошкодження судна або затримку рейсу.

- Додаткове перевезення — якщо вантаж потребував перенаправлення альтернативним маршрутом (авто, залізниця, авіа) для своєчасної доставки до туристичного об'єкта.

- Оцінка збитків незалежними експертами — витрати на роботу аварійного комісара, оформлення аварійного сертифіката, юридичний супровід.

- Переупаковка, маркування, сортування — якщо частина вантажу була пошкоджена, але придатна до реалізації після обробки.

- Зберігання обладнання або інвентарю — наприклад, меблів, техніки для готелів, які тимчасово залишилися на складі через логістичні труднощі.

Страховик має право *відмовити у виплаті страхового відшкодування* в стандартному наборі випадків, таких як повідомлення страхувальником недостовірних відомостей, невживанні ним належних заходів для порятунку вантажу і т.д.

Калькуляція на виплату компенсації будується страховиками на основі пропорційного співвідношення між збитками і повною вартістю застрахованого вантажу.

Приклад: Компанія, що постачає гастрономічну продукцію для готелів і ресторанів у Середземноморському регіоні, здійснює морське перевезення вантажу — 200 ящиків з оливковою олією преміум-класу. Вартість одного ящика — 500 дол. США. Загальна вартість вантажу — 100 000 дол. США. Додаткові

витрати на фрахт, навантаження, митне оформлення — 25 000 дол. США.

Застрахована вартість — 125 000 дол. США.

Під час транспортування внаслідок шторму було втрачено 10 ящиків.

Розрахунок страхового відшкодування:

- Застрахована вартість: 125 000 дол.
- Кількість одиниць вантажу: 200 ящиків
- Вартість одного ящика з урахуванням страхового покриття:

$$125\,000 \div 200 = 625 \text{ дол. США}$$

Отже, за втрату 10 ящиків страхова компанія виплатить:

$$10 \times 625 = 6\,250 \text{ дол. США}$$

Навіть якщо фактична вартість заміни одного ящика з урахуванням повторного пакування, доставки та митних зборів становить, скажімо, 700 дол., компенсація буде обмежена застрахованою вартістю — 625 дол. за одиницю.

До страховика, який сплатив страхове відшкодування, переходить у розмірі сплаченої ним суми **право вимоги**, яку страхувальник або вигодонабувач мають до особи, відповідальної за заподіяний збиток. Таке право називається **суброгацією**.

У разі, якщо страхувальник або вигодонабувач відмовилися від своїх претензій, або здійснення такого права неможливо з вини страхувальника або вигодонабувача, страховик звільняється від сплати страхового відшкодування повністю або у відповідній частині.

Відмова страхувальника від своїх прав на застрахований об'єкт (судно або вантаж) на користь страховика, якщо він одержав від нього повну страхову суму, називається **абандоном**. Абандон може застосовуватися, якщо майно застраховане від загибелі.

Документи, необхідні для отримання страхового відшкодування при втраті або пошкодженні вантажу

У сфері туристичних перевезень, постачання продукції до готелів, ресторанів, агроосель, оформлення страхового відшкодування вимагає чітко структурованого пакета документів. Він підтверджує право на компенсацію, обсяг збитків і обставини страхового випадку.

1. Документи, що підтверджують право власності на вантаж:

- CMR — міжнародна транспортна накладна (для автомобільних перевезень).
- Копії контракту між постачальником і отримувачем.
- Банківські документи — платіжні доручення, SWIFT-підтвердження.
- Фактури, рахунки, інвойси — з деталізацією вартості, кількості, умов поставки.
- Сертифікати походження або якості — особливо для гастрономічної продукції.

2. Документи, що підтверджують факт настання страхового випадку:

- У разі крадіжки — довідка або протокол поліції.
- У разі стихійного лиха — довідка метеостанції або служби з надзвичайних ситуацій.
- У разі пошкодження вантажу — акт торгово-промислової палати, або висновок незалежного експерта.
- У разі великого збитку — виїзд аварійного комісара або представника страхової компанії, оформлення аварійного сертифіката.

3. Рахунок-заява з розрахунком збитку:

- Офіційна заява страхувальника з описом події.
- Розрахунок збитку — із зазначенням вартості пошкодженого або втраченого майна.

- Підтверджуючі документи — акти аварійних комісарів, експертні висновки, фотофіксація, технічні звіти.
- Документи про витрати на порятунок вантажу — складування, переупаковку, додаткове перевезення.

Страховання вантажів — один із найдавніших видів страхування, що має глибоке історичне коріння. Перший відомий страховий поліс був укладений у 1347 році для покриття ризиків морського перевезення вантажу з Генуї до Майорки на судні «Санта Клара». За умовами договору страхова премія розглядалася як позичка страховику: вона не поверталася у разі успішної доставки вантажу, але підлягала поверненню в подвійному розмірі у випадку його загибелі. Така модель була нестандартною, що підтверджується тим, що вже у 1310 році в місті Брюгге діяла Страхова палата, яка здійснювала страхування комерційних операцій на більш системній основі.

Перший страховий поліс у сучасному розумінні був оформлений у 1584 році — він стосувався перевезення вантажу з Марселя до Тріполі (Сирія) зі страховим тарифом лише 5%. Остаточне закріплення страхування вантажів як елементу ділової практики відбулося наприкінці XVI століття, коли в Лондоні був прийнятий парламентський акт №1601 — «Акт щодо питань страхування серед торговців», підписаний сером Роджером Беконом. Цей документ заклав правові основи для розвитку морського страхування, яке згодом стало фундаментом для страхування логістики, транспортування туристичних товарів, багажу, обладнання та гастрономічної продукції.

У сучасних умовах страхування вантажів охоплює не лише міжнародні перевезення, а й внутрішню логістику, що є критично важливою для туристичних операторів, готелів, ресторанів, агроосель, які здійснюють закупівлі, постачання продукції, перевезення інвентарю та особистих речей клієнтів. Страхові програми включають покриття ризиків втрати, пошкодження, крадіжки, затримки, а також відповідальність перевізника.

7. Види страхування, пов'язані зі страхуванням майна

У процесі створення або розширення туристичного підприємства — готелю, ресторану, агрооселі, SPA-комплексу чи туристичного офісу — питання придбання, оренди або реконструкції нерухомості є ключовим. Водночас, на ринку нерухомості існують ризики, пов'язані з правами власності, які можуть загрожувати стабільності бізнесу.

Страхування прав власності на нерухомість:

- Застосовується при купівлі-продажу, іпотечному кредитуванні, розстрочці.
- Захищає від майнових претензій колишніх власників, родичів, третіх осіб, які можуть оскаржити право власності.
- Актуально для туристичних об'єктів, що розташовані в історичних будівлях, на території з неврегульованим правовим статусом або в регіонах з високою активністю ринку.

Роль ріелтерських і страхових компаній:

- Ріелтерські фірми часто страхують ризики правового дефекту через партнерські страхові компанії.
- Деякі створюють власні страхові структури, спеціалізовані на нерухомості.
- Перевага — участь професіоналів з оцінки нерухомості, які володіють статистикою, аналітикою та методиками перевірки правового статусу об'єкта.

Іпотечне страхування та ризик нереалізації застави

У туристичному бізнесі нерухомість часто купується в кредит або під заставу, що породжує додаткові страхові потреби.

Основні ризики:

- Порушення прав власності на заставу — наприклад, якщо з'являються нові претенденти на об'єкт.
- Нереалізація застави — якщо кредит не повернуто, а об'єкт не вдається продати або реалізувати.

- Фізичне пошкодження або знищення майна — пожежа, затоплення, стихійне лихо.

Механізми страхового захисту:

- Страхування відповідальності позичальника — у разі невиконання зобов'язань перед кредитором.

- Майнове страхування застави — оформлюється на користь кредитора або поручителя, діє на весь термін кредитного договору.

- У туристичному контексті — це може бути готель, ресторан, SPA-комплекс, туристичний офіс, що виступає як застава.

Страхування титулу: захист права власності на нерухомість

Титул — це юридично підтвержене право власності на нерухомість, яке має документальну основу (державна реєстрація, договір купівлі-продажу, свідоцтво про спадщину тощо). Страхування титулу — це страхування юридичної чистоти документів, що підтверджують право власності на об'єкт нерухомості.

У сучасній практиці страхування титулу є обов'язковим елементом іпотечних угод, а також рекомендованим при будь-яких операціях з нерухомістю, особливо в туристичному бізнесі, де об'єкти нерухомості (готелі, ресторани, садиби, офіси) є основою операційної діяльності.

Що покриває страхування титулу:

- Ризики, що виникли в минулому, але можуть вплинути на право власності в майбутньому (наприклад, невизнані спадкоємці, подвійний продаж, судові спори).

- Розірвання угоди через юридичні дефекти — страхувальник отримує повну суму, сплачену за об'єкт, а не його балансову або ринкову вартість.

- Судове скасування кредитного договору або договору купівлі-продажу — наприклад, через недійсність прав продавця.

Актуальність для туризму та ГРБ:

- При купівлі готелю, ресторану, агрооселі, SPA-комплексу, особливо в історичних будівлях або після реконструкції, титульне страхування дозволяє уникнути ризиків втрати об'єкта через юридичні претензії.

- У випадку інвестування в новобудови або об'єкти після капремонту, важливо мати достовірну історію будівництва — страхова компанія перевіряє її в рамках оформлення титульного полісу.

- Для туроператорів, які орендують або купують офіси, це гарантія стабільності бізнесу.

Страхова компанія як незалежний експерт

Страхування титулу виконує подвійну функцію:

1. Фінансовий захист — у разі втрати права власності.
2. Юридичний аудит — страхова компанія проводить ретельну перевірку документів, історії об'єкта, судових реєстрів, щоб мінімізувати ризики.

Якщо страхова компанія відмовляється страхувати титул, це може бути сигналом про наявність проблем з об'єктом нерухомості — наприклад, незавершені судові спори, неузгоджені права, подвійна реєстрація.

Експертиза документів на нерухомість у титульному страхуванні

Перед укладенням договору страхування титулу (права власності на нерухомість), страхова компанія проводить юридичну експертизу документів, щоб переконатися в чистоті правового статусу об'єкта. Це особливо важливо для туристичних підприємств, які купують або орендують готелі, ресторани, агрооселі, офіси, SPA-комплекси, адже будь-який юридичний дефект може поставити під загрозу бізнес.

Експертиза здійснюється у двох напрямках:

1. Аналіз переходу прав власності:
 - Перевіряється історія об'єкта — хто, коли і на яких підставах володів нерухомістю.

- Вивчаються договори купівлі-продажу, дарування, спадкування, судові рішення.

- Виявляються ризики подвійного продажу, незавершених спадкових справ, судових спорів.

2. Перевірка зареєстрованих осіб:

- З'ясовується, хто був прописаний або проживав тимчасово в об'єкті.
- Перевіряється, чи є особи, які можуть претендувати на право користування або проживання.

- Це особливо актуально для квартир, апартаментів, гостьових будинків, які використовуються в туристичних цілях.

Така експертиза дозволяє страховій компанії оцінити юридичну чистоту об'єкта, а страхувальнику — уникнути ризиків втрати права власності або судових претензій. Якщо компанія відмовляється страхувати титул, це може бути сигналом про наявність проблем, які **варто дослідити глибше**.

Основні проблеми доступу до інформації:

1. Відсутність єдиних правил відкритої публікації

- Реєстри нерухомості, судових спорів, спадкових прав, прописки — часто фрагментовані, закриті або доступні лише за спеціальним запитом.

- У багатьох випадках страхова компанія змушена здійснювати ручну перевірку через нотаріусів, адвокатів або місцеві органи влади.

2. Суперечність між системою прописки та приватною власністю

- Прописка (реєстрація місця проживання) може створювати право користування об'єктом, навіть якщо особа не є власником.

- Це суперечить принципу виключного права власника розпоряджатися майном, особливо при купівлі нерухомості для туристичних цілей (готелі, апартаменти, агрооселі).

- У деяких випадках зареєстровані особи можуть оскаржити виселення, навіть після продажу об'єкта.

Як реагує страхова практика:

- Страхові компанії проводять власні юридичні розслідування, щоб мінімізувати ризики.

- Якщо компанія відмовляється страхувати титул, це часто є індикатором прихованих проблем — наприклад, незавершених судових справ, неузгоджених прав користування, подвійної реєстрації.

- Титульне страхування стає не лише фінансовим захистом, а й інструментом юридичного аудиту, який допомагає уникнути помилок при інвестуванні в нерухомість.

У туристичному та готельно-ресторанному бізнесі це особливо важливо при купівлі об'єктів, які раніше були в комунальній власності, використовувалися як гуртожитки, або мають складну історію переходу прав. За потреби можу надати приклади типових ризиків, алгоритм перевірки або адаптувати цей блок для навчального модуля.

Вимоги до страхових документів у сфері нерухомості.

У якості страхових документів можуть використовуватися:

1. Страховий поліс, виданий страховою компанією, яка:

- має ліцензію на ведення діяльності в регіоні, де розташований об'єкт нерухомості;

- має репутацію надійного партнера.

2. Письмовий висновок адвоката, який:

- має ліцензію на юридичну практику в регіоні, де знаходиться нерухомість;

- має достатній досвід у супроводі майнових операцій;

- складає висновок на ім'я продавця іпотечного кредиту або його правонаступників.

Вимоги до договору страхування:

- Вигодонабувачем за полісом має бути продавець іпотечного кредиту або його правонаступники.

- Страхова сума повинна бути не меншою за балансовий залишок за кредитом.

- Договір має містити умову, що кошти, отримані від продажу заставного майна у разі стягнення, в першу чергу спрямовуються на виплату страхового відшкодування.

Умови страхування застави:

- Якщо договір іпотеки не містить інших умов, заставадавець зобов'язаний застрахувати нерухомість за свій рахунок:

- на повну вартість, якщо вона не перевищує суму зобов'язання;
- не менше суми зобов'язання, якщо вартість нерухомості більша.

Права заставаотримувача:

- Має право на задоволення своєї вимоги безпосередньо зі страхового відшкодування, незалежно від того, на чию користь оформлено страхування.

- Його вимога задовольняється переважно перед іншими кредиторами та вигодонабувачами, крім випадків, передбачених законом.

- Втрачає право на страхове відшкодування, якщо пошкодження або втрата нерухомості сталися з його вини.

ТЕМА 6. СТРАХУВАННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ В ТУРИЗМІ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ

1. Принципи страхування відповідальності
2. Страхування професійної відповідальності
3. Страхування цивільної відповідальності
4. Страхування відповідальності суб'єктів туристичної діяльності та в ГРБ
5. Економічний зміст страхування відповідальності

1. Принципи страхування відповідальності

Відповідальністю називаються зобов'язання, визначені законодавством, договором або іншими обставинами. У правовій системі України розрізняють кілька основних видів відповідальності, кожен з яких регулюється відповідною галуззю законодавства та має свої правові наслідки.

Специфічні ознаки страхування відповідальності

1. Тресторонні страхові відносини

У страхуванні відповідальності беруть участь три сторони:

- Страховик — компанія, що надає страхові послуги
- Страхувальник — особа, яка укладає договір страхування
- Третя сторона — особа, яка може постраждати внаслідок дій

страхувальника

2. Невизначеність третьої сторони

Заздалегідь неможливо визначити, хто саме стане постраждалим і отримає страхове відшкодування.

3. Невизначена страхова вартість об'єкта

Об'єкт страхування — відповідальність страхувальника — не має чітко визначеної вартості, як у випадку з майном чи життям.

4. Захист матеріальних інтересів третіх осіб

Страховання забезпечує компенсацію збитків особам, які постраждали внаслідок дій страхувальника.

5. Захист фінансових інтересів страхувальника

Страховальник отримує фінансову підтримку у випадку пред'явлення претензій або позовів з боку третіх осіб.

6. Страхова сума як ліміт відповідальності

У договорі страхування встановлюється максимальна сума, яку страховик зобов'язується виплатити — це ліміт відповідальності страхувальника.

Цивільно-правова відповідальність виникає на підставі норм Цивільного кодексу України. Вона застосовується у випадках порушення майнових або особистих немайнових прав, наприклад, при заподіянні шкоди, невиконанні договірних зобов'язань, порушенні прав інтелектуальної власності. Основними формами є відшкодування збитків, компенсація моральної шкоди, стягнення штрафів і пені.

Відповідальність за невиконання зобов'язань за договором є різновидом цивільно-правової відповідальності, яка настає внаслідок порушення умов конкретного договору. Вона передбачає застосування санкцій, передбачених самим договором або законодавством, зокрема стягнення неустойки, розірвання договору, вимогу про виконання зобов'язання в натурі.

Карна відповідальність регулюється Кримінальним кодексом України і настає за вчинення злочинів, тобто суспільно небезпечних діянь, передбачених законом. До таких діянь належать крадіжка, шахрайство, розкрадання, службові злочини, насильницькі дії тощо. Покарання може включати штраф, позбавлення волі, конфіскацію майна, обмеження прав.

Адміністративна відповідальність передбачена Кодексом України про адміністративні правопорушення. Вона застосовується за порушення, які не є злочинами, але порушують встановлений порядок, наприклад, порушення правил дорожнього руху, санітарних норм, правил торгівлі. Санкції включають штрафи, попередження, адміністративне затримання.

Сімейна відповідальність виникає у сфері сімейних правовідносин, зокрема при невиконанні обов'язків щодо утримання дітей, порушенні умов опіки, ухиленні від участі у вихованні. Вона регулюється Сімейним кодексом України і може мати як майнові, так і немайнові наслідки.

До інших видів відповідальності належать фінансова, дисциплінарна, екологічна, міжнародно-правова та інші, які застосовуються в межах відповідних правових режимів. Кожен вид відповідальності має свою мету — захист прав і свобод, забезпечення правопорядку, відновлення порушених прав та запобігання правопорушенням.

Страховання від вимушеного простою устаткування та страхування кредитів є важливими інструментами захисту майнових інтересів підприємств, особливо в умовах нестабільного середовища або підвищених виробничих ризиків.

Страховання від вимушеного простою устаткування передбачає компенсацію втрат, які виникають унаслідок зупинки роботи обладнання через пожежу, аварію, дії третіх осіб або інші непередбачувані обставини. Таке страхування дозволяє підприємству зберегти фінансову стабільність у період простою, покрити витрати на ремонт, оренду замінного обладнання або втрачений прибуток.

Страховання кредитів застосовується у випадках, коли позичальник не погашає суму кредиту у визначений договором термін. Страхова компанія компенсує кредитору втрати, пов'язані з невиконанням зобов'язань позичальником. Це особливо актуально для банків, інвесторів, а також підприємств, які надають комерційні кредити своїм партнерам.

Застрахувати можна лише ті види відповідальності, які пов'язані з так званою «безвинною провиною», тобто з ненавмисними діями страхувальника, що призвели до збитків. Це означає, що страхування не покриває умисні порушення, шахрайство або навмисне нанесення шкоди.

Застрахованими вважаються треті особи, яким було заподіяно шкоду внаслідок дій страхувальника. Страхове відшкодування надається саме їм, якщо настане страховий випадок. Таким чином, страхування відповідальності виконує функцію захисту інтересів третіх осіб, а також знижує ризики для самого страхувальника у випадку ненавмисного порушення зобов'язань або заподіяння шкоди.

В усіх видах страхування відповідальності **об'єктом страхування є** відповідальність страхувальника за законом або за договірними зобов'язаннями перед третіми особами за шкоду, нанесену їхньому життю, здоров'ю або майну внаслідок якої-небудь дії чи бездіяльності страхувальника.

З точки зору сучасної страхової практики виділяють такі основні види страхування відповідальності, які охоплюють як класичні ризики, так і нові виклики, пов'язані з цифровізацією, екологією та розвитком сервісної економіки:

Страхування цивільної відповідальності охоплює відповідальність фізичних і юридичних осіб за шкоду, заподіяну третім особам у процесі повсякденної діяльності. До цієї категорії належить страхування відповідальності водіїв транспортних засобів, підприємців перед найманими працівниками, авіаперевізників перед пасажирами, судновласників за забруднення водного середовища, організаторів масових заходів перед учасниками, а також власників нерухомості перед сусідами або відвідувачами.

Страхування професійної відповідальності передбачає захист представників окремих професій від ризиків, пов'язаних з ненавмисним заподіянням шкоди в результаті професійної діяльності. До таких професій належать лікарі, фармацевти, будівельники, архітектори, юристи, адвокати, аудитори, консультанти, а також фахівці у сфері туризму, страхування, нерухомості та ІТ. Страхування покриває витрати на компенсацію шкоди, юридичний захист, репутаційні втрати.

Страхування відповідальності за якість продукції охоплює ризики, пов'язані з можливим заподіянням шкоди споживачам унаслідок використання продукції,

яка має дефекти, не відповідає стандартам або викликає побічні наслідки. Виробники, імпортери, дистриб'ютори та продавці можуть застрахувати свою відповідальність перед кінцевими споживачами, особливо у сферах харчової продукції, побутової техніки, косметики, медичних виробів, будівельних матеріалів.

Страхування договірної відповідальності охоплює ризики, пов'язані з невиконанням або неналежним виконанням умов договору. Це може бути відповідальність за порушення строків поставки, невиконання гарантійних зобов'язань, недотримання умов сервісного обслуговування, порушення умов оренди, підяду, страхування, кредитування. Такий вид страхування особливо актуальний для компаній, що працюють у сфері логістики, будівництва, туризму, IT-послуг, а також для суб'єктів малого і середнього бізнесу.

Станом на 2025 рік страхування відповідальності в Україні здійснюється як у добровільній, так і в обов'язковій формі, відповідно до чинного законодавства, зокрема статті 7 розділу I Закону України «Про страхування». Обов'язкове страхування охоплює понад десять видів відповідальності, серед яких особливо актуальними для туристичної галузі та готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ) є такі:

Страхування відповідальності суб'єктів туристичної діяльності за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну туриста. Це страхування є обов'язковим для туроператорів і турагентів, які здійснюють діяльність на території України або організовують виїзні тури. Воно забезпечує компенсацію у випадку неналежного виконання договірних зобов'язань або виникнення нещасного випадку під час подорожі.

Страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів. У туристичному контексті це охоплює компанії, що здійснюють перевезення туристів автобусами, мікроавтобусами, легковими автомобілями, а також готелі та агрооселі, які надають трансферні послуги. Страхування покриває шкоду, заподіяну третім особам унаслідок дорожньо-транспортної пригоди.

Страховання відповідальності морського перевізника та виконавця робіт, пов'язаних з обслуговуванням морського транспорту. Це актуально для підприємств, що організовують круїзи, екскурсії, перевезення туристів морськими або річковими суднами. Страховання охоплює шкоду, заподіяну пасажиром, їхньому багажу, вантажу, пошті, а також третім особам.

Страховання відповідальності повітряного перевізника та виконавця повітряних робіт. Застосовується до авіакомпаній, чартерних операторів, організаторів турів, які використовують авіаційний транспорт. Покриває шкоду, заподіяну пасажиром, багажу, вантажу, пошті, а також третім особам унаслідок авіаційного інциденту.

У сучасних умовах ці види страхування не лише регламентуються законом, а й активно інтегруються в систему туристичних гарантій, цифрових реєстрів ліцензованих суб'єктів, а також у механізми захисту прав споживачів. Добровільне страхування відповідальності дозволяє розширити базове покриття, врахувати специфіку окремих послуг, сезонність, міжнародні маршрути, а також репутаційні ризики, що особливо важливо для підприємств, які працюють з іноземними туристами або надають преміальні послуги.

У сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ) страховою подією при страхуванні відповідальності вважається факт заподіяння шкоди життю, здоров'ю або майну третіх осіб унаслідок дій або бездіяльності страхувальника. Це може бути, наприклад, травмування туриста під час екскурсії, харчове отруєння в ресторані, пошкодження багажу в готелі, або аварія під час трансферу.

Через складність правового регулювання, різноманітність ситуацій та масштабність потенційних збитків страхування відповідальності має низку особливостей. На відміну від майнового страхування, яке охоплює чітко визначені ризики, страхування відповідальності базується на підходах до формування переліку страхових випадків.

У сучасній практиці використовуються дві основні моделі:

Перша — специфічне страхування відповідальності. У цьому випадку в договорі чітко перелічуються конкретні ризики, за які страхова компанія бере на себе відповідальність. Такий підхід застосовується, наприклад, при страхуванні цивільної відповідальності власників туристичного транспорту, відповідальності готелів перед гостями, або відповідальності підприємців перед працівниками. Страховик покриває лише ті випадки, які прямо зазначені в договорі.

Друга — загальне страхування відповідальності. У договорі використовується формулювання «від усіх ризиків», тобто страхове покриття охоплює всі можливі випадки, крім тих, що прямо виключені. Це дозволяє ширше захистити інтереси туристичних операторів, готелів, ресторанів, організаторів подій, особливо в умовах непередбачуваних ситуацій, таких як стихійні лиха, технічні збої, або дії третіх осіб.

Страховими випадками не визнаються події, які настали внаслідок:

- навмисних чи протиправних дій страхувальника (застрахованого);
- грубої необережності страхувальника (застрахованого);
- керування транспортними засобами, роботи персоналу в стані алкогольного, токсичного, наркотичного сп'яніння;
- проведення робіт або керування транспортними засобами осіб недостатньої кваліфікації або без права на керування;
- порушення правил техніки безпеки;
- шкоди, заподіяного фізичною особою, яка перебуває зі страхувальником у трудових відносинах, під час виконання ним трудових обов'язків відповідно до договору (контракту) згідно із трудовим законодавством України;
- шкоди, заподіяної майну, яким страхувальник володіє на правах власності або іншій законній підставі;
- навмисного приховання інформації страхувальником (застрахованим);

- різних форс-мажорних обставин, до яких можуть бути віднесені воєнні дії, громадянські заворушення, акти непокори владі, страйки і т.д., а також ядерний вибух, радіація, радіоактивне зараження.

У сучасній практиці страхування відповідальності, особливо в контексті туристичної діяльності та готельно-ресторанного бізнесу, поняття «страхова сума» замінюється на термін «ліміт відповідальності». Це пов'язано з тим, що точний розмір збитку, який може бути заподіяний третім особам, заздалегідь невідомий і може бути надзвичайно великим. Ліміт відповідальності визначає максимальний обсяг страхового відшкодування, який може бути виплачений за умовами договору.

У договорах страхування використовуються такі види лімітів:

Ліміт на одного застрахованого — це максимальна сума, яку страхова компанія може виплатити одному потерпілому, незалежно від загального обсягу збитків.

Ліміт на одну страхову подію — передбачає встановлення максимальної суми компенсації за одну подію, незалежно від кількості потерпілих. Це актуально, наприклад, при масових заходах, екскурсіях або групових трансферах.

Агрегативний ліміт — це загальна межа відповідальності страховика протягом усього терміну дії договору. Після досягнення цього ліміту страхове покриття припиняється, навіть якщо виникають нові страхові випадки.

До ліміту відповідальності можуть також включатися витрати, які страхувальник поніс у зв'язку з настанням відповідальності перед третіми особами. Це можуть бути витрати на юридичні консультації, експертизи, збори доказів, оцінку ступеня вини. Однак такі витрати підлягають компенсації лише за умови, що вони були необхідними та доцільними, а ці критерії визначає сама страхова компанія.

У випадках, коли розмір компенсації встановлений законодавством (наприклад, у сфері обов'язкового страхування транспортної відповідальності), **ліміт відповідальності не встановлюється окремо, а визначається нормативно.**

Для туристичних підприємств і закладів ГРБ правильне визначення ліміту відповідальності є ключовим елементом управління ризиками, особливо при роботі з великими групами клієнтів, організації подій, перевезеннях або наданні послуг, що мають підвищений рівень потенційної небезпеки.

У сучасній практиці страхування відповідальності, зокрема в контексті туристичної діяльності та готельно-ресторанного бізнесу, виплата страхового відшкодування може здійснюватися у випадках, коли страхувальник заподіяв шкоду третім особам. Такі випадки охоплюють як фізичні, так і нематеріальні збитки, а також нові ризики, пов'язані з інформаційною та рекламною діяльністю.

По-перше, це шкода життю і здоров'ю третіх осіб. У сфері туризму це може бути травмування туриста під час екскурсії, отруєння в ресторані, нещасний випадок у готелі або під час трансферу. Відшкодування охоплює витрати на лікування, реабілітацію, компенсацію втрати працездатності або моральної шкоди.

По-друге, це матеріальні збитки, тобто пошкодження або знищення майна третіх осіб. Наприклад, пошкодження багажу туриста, знищення особистих речей у готельному номері, псування обладнання, що належить клієнту або партнеру.

По-третє, це моральна шкода, яка може виникнути внаслідок образи особистості, неправомірного втручання в приватне життя, незаконного виселення, порушення прав власності, клевети або переслідування. У туристичному контексті це може стосуватися неправомірного поводження з клієнтом, порушення конфіденційності, дискримінації або приниження гідності.

Окремо виділяється шкода, заподіяна рекламною діяльністю. Хоча вона часто перетинається з моральною шкодою, її специфіка полягає в порушенні

авторських прав, професійної етики, поширенні недостовірної інформації, дискредитації конкурентів або використанні образливих формулювань. У сфері туризму та ГРБ це може бути неправдива реклама послуг, маніпулятивне просування, порушення прав на зображення або контент.

Усі ці випадки можуть бути охоплені договором страхування відповідальності, якщо вони відповідають умовам страхового покриття і кваліфікуються як страховий випадок.

У сучасній практиці страхування відповідальності, зокрема в туристичній галузі та готельно-ресторанному бізнесі, договір страхування може передбачати два основні види покриття.

Перший — це відшкодування збитку як такого. Йдеться про компенсацію шкоди, заподіяної третім особам унаслідок дій або бездіяльності страхувальника. Це може бути шкода життю, здоров'ю або майну клієнтів, гостей, партнерів. Наприклад, травмування туриста під час екскурсії, пошкодження багажу в готелі, отруєння в ресторані — всі ці випадки можуть бути охоплені договором страхування відповідальності.

Другий — це надання правового захисту в суді. У цьому випадку страхувальник отримує гарантію, що страхова компанія представлятиме його інтереси у судовому процесі, якщо буде подано позов. Такий захист охоплює витрати на адвокатів, судові збори, експертизи, переклади, а також інші супутні витрати, пов'язані з розглядом справи. Це особливо актуально для підприємств, які працюють з іноземними туристами, мають високий рівень публічності або надають послуги з підвищеним ризиком.

Однак надання судового захисту можливе лише за умови, що в договорі страхування передбачено відповідне застереження. Така опція впливає на вартість страхового продукту, оскільки включає додаткові послуги та ризики. Незважаючи на це, для багатьох підприємств вона є стратегічно важливою, адже дозволяє не лише компенсувати збитки, а й захистити репутацію, уникнути фінансових втрат і зберегти довіру клієнтів.

У туристичному та готельно-ресторанному контексті наявність такого покриття є ознакою відповідального бізнесу, який готовий нести юридичну відповідальність і забезпечити належний рівень безпеки та сервісу.

Типовий договір страхування відповідальності — це письмова угода між страхувальником і страховиком, яка визначає умови, за яких страхова компанія бере на себе зобов'язання компенсувати шкоду, заподіяну третім особам унаслідок дій або бездіяльності страхувальника. Такий договір особливо актуальний для підприємств у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу, де ризики заподіяння шкоди клієнтам, партнерам або відвідувачам є підвищеними.

Типовий договір включає такі основні положення:

1. Найменування сторін — страхувальник (фізична або юридична особа) і страховик (страхова компанія з відповідною ліцензією).
2. Предмет договору — страхування відповідальності страхувальника перед третіми особами за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну.
3. Страховий випадок — конкретизується перелік ситуацій, які визнаються страховими, наприклад: травмування туриста, пошкодження багажу, отруєння в ресторані, аварія під час трансферу.
4. Ліміт відповідальності — максимальна сума, яку страховик зобов'язується виплатити. Може бути встановлений на одну особу, одну подію або на весь термін дії договору.
5. Страхова премія — сума, яку страхувальник сплачує за надане покриття, порядок і строки її сплати.
6. Термін дії договору — період, протягом якого діє страхове покриття.
7. Права і обов'язки сторін — включають обов'язок страхувальника повідомити про настання страхового випадку, надати документи, сприяти розслідуванню; обов'язок страховика — здійснити виплату або надати правовий захист.

8. Умови надання юридичного захисту — якщо передбачено, страховик бере на себе витрати на адвокатів, судові збори, експертизи.

9. Винятки з покриття — перелік ситуацій, які не визнаються страховими випадками (умисні дії, порушення законодавства, форс-мажор).

10. Порядок врегулювання спорів — визначення юрисдикції, процедури досудового врегулювання, арбітражу або судового розгляду.

Такий договір може бути адаптований до специфіки туристичного бізнесу, включаючи страхування відповідальності туроператора, готелю, ресторану, перевізника, організатора заходів або власника туристичного об'єкта.

2. Страхування професійної відповідальності

Страхування професійної відповідальності — це спеціалізований вид страхового захисту, який охоплює ризики, пов'язані з ненавмисним заподіянням шкоди третім особам у процесі здійснення професійної діяльності. Цей вид страхування активно застосовується в туристичній галузі та готельно-ресторанному секторі (ГРС), де якість послуг, безпека клієнтів і правова відповідальність персоналу мають критичне значення.

Страхування здійснюється виключно за шкоду, спричинену необережністю, недоглядом, технічними або організаційними прорахунками, тобто без умислу. Об'єктом страхування є майнові інтереси застрахованої особи, які полягають у її обов'язку — згідно з цивільним законодавством — компенсувати збитки, завдані третім особам у зв'язку з професійною діяльністю.

У контексті туризму та ГРС до таких професій належать:

– лікарі, які надають медичну допомогу туристам у готелях, на круїзах, у туристичних медичних пунктах;

– кухарі, кондитери, бармени, які можуть ненавмисно спричинити харчове отруєння або алергічну реакцію;

– гіді, інструктори, аніматори, які відповідають за безпеку туристів під час екскурсій, активного відпочинку, майстер-класів;

– адміністратори, менеджери, консультанти, які можуть допустити помилки в бронюванні, оформленні документів, наданні інформації;

– фахівці з SPA, масажу, косметології, які працюють у готелях і можуть ненавмисно завдати шкоди здоров'ю клієнта.

Кожна професія передбачає свій набір ризиків. Наприклад, відповідальність підприємця в туризмі включає відповідальність перед працівниками, перед гостями, за екологічні наслідки діяльності, за якість послуг, за дотримання санітарних норм.

Факт страхового випадку визнається після набрання чинності рішенням суду, яке встановлює матеріальну відповідальність страхувальника. Якщо щодо страхувальника порушено кримінальну справу, питання про виплату страхового відшкодування призупиняється до з'ясування обставин. Обов'язок довести наявність умислу покладається на страхову компанію. У випадках, коли є беззаперечні докази заподіяної шкоди, страховий випадок може бути визнаний і на етапі досудового врегулювання спору.

Особливої актуальності набуває страхування професійної відповідальності лікарів, які працюють у туристичних об'єктах або обслуговують туристів. У разі ненавмисної шкоди, завданої під час надання медичної допомоги, турист має право на компенсацію. У більшості країн світу така відповідальність є обов'язковою для медичних працівників, і її наявність є ознакою цивілізованого рівня обслуговування.

3. Страхування цивільної відповідальності

Страхування цивільної відповідальності є одним із базових інструментів правового та фінансового захисту у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу. Його законодавча основа закріплена в Цивільному кодексі України, а також у відповідних нормативних актах, що регулюють обов'язкове і добровільне страхування.

Цивільна відповідальність настає у випадках, коли підприємство або його представник заподіює шкоду третій особі — клієнту, туристу, гостю, працівнику

або партнеру. У контексті туристичної діяльності це може бути травмування під час екскурсії, отруєння в ресторані, падіння в готелі, пошкодження особистих речей, або інші ситуації, що мають наслідки для здоров'я, життя чи майна.

Відповідно до Цивільного кодексу України, у разі заподіяння шкоди життю або здоров'ю третьої особи винуватець зобов'язаний:

1. Відшкодувати заробіток, втрачений потерпілим під час лікування. Це включає як основну зарплату, так і премії, надбавки, якщо вони були регулярними.

2. Відшкодувати додаткові витрати, пов'язані з лікуванням. Сюди входять витрати на ліки, медичні процедури, реабілітацію, догляд, спеціальне обладнання, транспорт до медичних закладів.

3. Якщо потерпілий залишився інвалідом, винуватець повинен компенсувати різницю між його попереднім заробітком і пенсією, призначеною державою, доки інвалідність не буде знята. Це забезпечує підтримку рівня життя потерпілого.

4. У разі смерті потерпілого винуватець зобов'язаний виплачувати встановлену законом суму особам, які перебували на його утриманні, а також дитині, яка народилася після його смерті. Виплати здійснюються в розмірі, що відповідає частці їх утримання в доходах загиблого.

У туристичному та готельно-ресторанному контексті страхування цивільної відповідальності дозволяє підприємствам уникнути непередбачених витрат, зберегти репутацію, забезпечити правовий захист і продемонструвати відповідальність перед клієнтами. Добровільне страхування може доповнювати обов'язкове, охоплюючи ширший спектр ризиків, включаючи моральну шкоду, шкоду, заподіяну внаслідок дій персоналу, або шкоду, спричинену технічними несправностями.

У практиці туристичної діяльності та готельно-ресторанного бізнесу питання цивільної відповідальності має особливе значення, оскільки підприємства щоденно взаємодіють з великою кількістю клієнтів, гостей,

партнерів і працівників. У випадку заподіяння шкоди третім особам — фізичній чи майновій — саме юридична особа (організація) здатна забезпечити належне відшкодування, тоді як приватна особа, як правило, не має достатніх ресурсів для цього.

Причини, з яких приватна особа не може гарантувати повне відшкодування:

- суд може зменшити розмір компенсації, враховуючи фінансовий стан винуватця;
- винуватець може померти до завершення виплат, що унеможливорює виконання зобов'язань;
- якщо постраждало кілька осіб, виплата належних сум стає практично нездійсненною без зовнішньої фінансової підтримки.

Єдиним ефективним механізмом, який застосовується у світовій практиці, є страхування цивільної відповідальності. У цьому випадку страхова компанія бере на себе обов'язок компенсувати постраждалим ті суми, які винуватець зобов'язаний виплатити згідно з цивільним законодавством. Виплати здійснюються в межах встановленого ліміту відповідальності, передбаченого договором страхування. Якщо розмір шкоди перевищує страхову суму, решту має компенсувати сам винуватець.

Однак страхова компанія має право відмовити у виплаті у таких випадках:

- якщо шкода була заподіяна навмисно зацікавленими особами;
- якщо транспортний засіб був викрадений або використаний третіми особами без дозволу;
- якщо шкода виникла внаслідок форс-мажорних обставин, чітко визначених у договорі (наприклад, стихійне лихо, воєнні дії, надзвичайна ситуація).

У сучасних умовах туристична діяльність та готельно-ресторанний бізнес (ГРБ) тісно інтегровані з транспортними послугами, що охоплюють трансфери, екскурсійні перевезення, доставку туристів до місць проживання, об'єктів показу, а також логістику подій. Саме тому обов'язкове страхування цивільної

відповідальності, пов'язане з експлуатацією транспортних засобів, є невід'ємною складовою системи управління туристичними ризиками.

Правова база обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів в Україні включає:

– Положення про порядок і умови проведення обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 28 вересня 1996 р. №1175 (зі змінами);

– Положення про затвердження розмірів страхових платежів за звичайними договорами обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2001 р. №1228;

– Положення про Моторне (транспортне) страхове бюро України, яке координує діяльність страховиків у сфері автоцивілки.

Об'єктом страхування є майнові інтереси, що не суперечать законодавству України, пов'язані з обов'язком власника транспортного засобу відшкодувати шкоду, заподіяну третім особам унаслідок дорожньо-транспортної пригоди. Йдеться про шкоду:

- життю або здоров'ю фізичних осіб (туристів, гостей, працівників);
- майну фізичних осіб (багаж, особисті речі, техніка);
- майну юридичних осіб (обладнання, транспорт, інфраструктура).

Виплата страхового відшкодування здійснюється лише за умови наявності причинного зв'язку між рухом транспортного засобу і заподіяною шкодою. Це означає, що страховик компенсує прямий збиток, якщо він виник безпосередньо внаслідок експлуатації транспортного засобу.

Страхувальники:нерезиденти і резиденти - власники транспортних засобів (автомобілі, автобуси, самохідні машини, сконструйовані на шасі автомобілів, мотоцикли всіх типів, марок і моделей, причепи, напівпричепи і мотоколяски), які експлуатують їх на вулично-дорожній мережі загального користування, за

винятком транспортних засобів, власники яких застрахували цивільну відповідальність у державах, з уповноваженими організаціями по страхуванню цивільної відповідальності власників транспортних засобів яких Моторне (транспортне) страхове бюро України уклало угоду про взаємне визнання договорів такого страхування.

Власниками транспортних засобів є юридичні або фізичні особи, які експлуатують транспортний засіб, що належить їм на праві власності, повного господарського володіння, оперативного керування чи на інших підставах, що не суперечать чинному законодавству (договір оренди, доручення та ін.).

Страховий випадок: ДТП, що сталося за участю транспортного засобу страхувальника і внаслідок якого настає його цивільна відповідальність за заподіяний транспортним засобом збиток майну, життю і здоров'ю третіх осіб.

Страхова сума (ліміт відповідальності) в межах обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів, що безпосередньо стосується туристичної діяльності та готельно-ресторанного бізнесу, визначається законодавством України на день укладення договору страхування. Вона встановлюється у вигляді кратності неоподаткованого мінімуму доходів громадян і має такі параметри:

- за шкоду, заподіяну життю та здоров'ю третіх осіб — у розмірі 500 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- за шкоду, заподіяну майну третіх осіб — у розмірі 1500 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

У разі заподіяння шкоди здоров'ю третьої особи внаслідок дорожньо-транспортної пригоди, страхове відшкодування здійснюється в межах страхової суми на підставі відповідних документів. Конкретні випадки передбачають:

- у разі загибелі під час ДТП або смерті внаслідок цієї події — виплата спадкоємцю третьої особи в розмірі 100% страхової суми;
- у разі встановлення інвалідності:
 - I група — 100% страхової суми;

- II група — 80% страхової суми;
- III група — 60% страхової суми;

– у разі тимчасової втрати працездатності — виплата за кожен день в розмірі 0,2% страхової суми, але не більше 50% загального ліміту.

Ці положення є обов'язковими для всіх суб'єктів туристичної діяльності та закладів ГРБ, які використовують транспортні засоби для перевезення туристів, гостей або персоналу.

Страхове відшкодування не виплачується:

- у разі заподіяння шкоди життю і здоров'ю власника транспортного засобу, винного в здійсненні дорожньо-транспортної пригоди;

- за пошкодження або знищення будь-якого майна (вантажу), що знаходилося в транспортному засобі страхувальника, винного в здійсненні ДТП;

- за пошкоджений або знищений транспортний засіб його власнику, винному в здійсненні ДТП;

- за забруднення або пошкодження внаслідок ДТП об'єктів навколишнього природного середовища;

- за наслідки пожежі, що виникли внаслідок ДТП за межами проїзної частини і на прилеглий до неї території;

- за пошкодження або знищення внаслідок ДТП антикварних предметів, виробів із дорогоцінних металів, дорогоцінних і напівкоштовних каменів, предметів релігійного культу, колекцій картин, рукописів, грошових знаків, цінних паперів;

- якщо ДТП сталася внаслідок навмисних дій або грубої необережності третьої особи, визнаних такими у встановленому порядку;

- якщо ДТП сталася внаслідок масових заворушень і групових порушень громадського порядку, військових конфліктів, стихійного лиха, вибуху боєприпасів, пожежі транспортного засобу, не пов'язаного з цією подією.

Оновлений перелік документів та умов для отримання страхового відшкодування за обов'язковим страхуванням цивільної відповідальності

власників транспортних засобів, адаптований до сучасних умов туристичної діяльності та готельно-ресторанного бізнесу:

Перелік документів, необхідних для отримання страхового відшкодування:

1. Страховий поліс (електронний або паперовий).
2. Документ, що підтверджує оплату страхового платежу (квитанція, банківське доручення, виписка).
3. Заява про виплату страхового відшкодування, яка повинна містити:
 - найменування страховика, до якого подається заява;
 - дані заявника: для юридичної особи — назва, код ЄДРПОУ, адреса; для фізичної — прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання;
 - опис обставин ДТП, обґрунтування вимог, докази (фото, відео, свідчення, протоколи);
 - розрахунок розміру збитку;
 - підпис заявника, дата подання.
4. Довідка Національної поліції України про обставини ДТП.
5. Документи, що підтверджують розмір збитку:
 - висновки експертизи, страхові акти, аварійні сертифікати, рахунки на ремонт.
6. Медичні документи:
 - довідка про тимчасову непрацездатність;
 - висновок МСЕК про встановлення інвалідності.
7. У разі смерті потерпілого:
 - копія свідоцтва про смерть;
 - документ про право на спадкування (для спадкоємців).

Виплати, які здійснює МТСБУ (Моторне транспортне страхове бюро України):

МТСБУ компенсує збитки, заподіяні життю та здоров'ю третіх осіб, у таких випадках:

- ДТП за участю інваліда, який керував мотоколяскою або спеціально обладнаним транспортом з відповідним знаком;
- ДТП, винуватець якої не встановлений або не мав чинного договору страхування і загинув;
- ДТП, спричинена викраденим або розкраденим транспортним засобом;
- використання транспортного засобу страхувальника працівниками поліції чи медичної служби згідно з чинним законодавством;
- неплатоспроможність страховика — члена МТСБУ.

Також МТСБУ здійснює виплати, якщо ДТП спричинено транспортом, застрахованим у країнах, з якими укладено міжнародні угоди про взаємне врегулювання страхових випадків.

Підстави для регресу (повернення виплачених коштів):

Страховик або МТСБУ мають право вимагати компенсацію здійснених виплат у таких випадках:

- навмисне заподіяння шкоди;
- керування транспортом у стані алкогольного, наркотичного чи токсичного сп'яніння;
- відсутність посвідчення водія відповідної категорії;
- залишення місця ДТП без дозволу;
- технічна несправність транспортного засобу, що порушує вимоги ПДР;
- порушення страхувальником законодавства України;
- подання неправдивих даних, що вплинули на розмір або обґрунтованість страхового відшкодування.

Оновлені правила обов'язкового страхування відповідальності повітряного перевізника та виконавця повітряних робіт, адаптовані до сучасних умов туристичної діяльності та готельно-ресторанного бізнесу, враховують актуальні ризики, міжнародні стандарти та потребу в захисті прав пасажирів і користувачів авіаційних послуг.

Правова база:Обов'язкове страхування регулюється Положенням, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 13 липня 1998 р. №1083, з урахуванням змін, що інтегрують міжнародні норми та практики.

Об'єкт страхування:Майнові інтереси, що не суперечать законодавству України, пов'язані з відповідальністю повітряного перевізника або виконавця повітряних робіт щодо відшкодування шкоди:

- пасажиром (життя, здоров'я, майно);
- вантажовласникам (багаж, пошта, вантаж);
- іншим користувачам повітряного транспорту та третім особам.

Страховальники:Юридичні особи, що мають право здійснювати пасажирські та вантажні авіап перевезення, включаючи туристичні оператори, чартерні компанії, авіаційні служби, що обслуговують туристичні маршрути.

Страхові випадки:

- авіаційна подія, що спричинила шкоду життю, здоров'ю або майну пасажирів;
- пошкодження, псування або втрата багажу, пошти, вантажу, за які перевізник несе відповідальність згідно з договором;
- заподіяння шкоди третім особам або іншим користувачам авіаційної інфраструктури.

Страхові тарифи:

- не більше 2% страхової суми — щодо пасажирів, багажу, пошти, вантажу;
- не більше 1% — щодо інших користувачів і третіх осіб;
- не більше 2% — від мінімальної страхової суми.

Страхові суми (ліміти відповідальності):

1. За шкоду пасажиром: – внутрішні рейси — еквівалент 20 000 дол. США за кожне пасажирське місце, згідно з сертифікатом повітряного судна;
 - міжнародні рейси — згідно з міжнародними угодами або законодавством країни, де здійснюється перевезення.

2. За шкоду багажу, пошти, вантажу: – 20 дол. США за кожен кілограм (за курсом НБУ на день польоту);

– 400 дол. США — за ручну поклажу пасажера.

3. За шкоду третім особам (залежно від максимальної злітної ваги судна): – до 2000 кг — 200 000 грн;

– 2001–6000 кг — 500 000 грн;

– 6001–25 000 кг — 1 000 000 грн;

– 25 001–50 000 кг — 5 000 000 грн;

– 50 001–100 000 кг — 15 000 000 грн;

– понад 100 000 кг — 20 000 000 грн.

Міжнародні перевезення:

Ліміти відповідальності встановлюються відповідно до міжнародних конвенцій (Монреальської, Варшавської) або законодавства країни, де виконуються повітряні роботи.

Значення для туризму та ГРБ:

Наявність чинного договору страхування відповідальності є обов'язковою умовою для авіаперевізників, що обслуговують туристичні маршрути.

Страхове відшкодування не виплачується за:

• збитки, заподіяні внаслідок природної втрати вантажу в межах, встановлених нормами під час його перевезення, а також впливу температури, вологості або особливих властивостей, що можуть призвести до втрати або псування вантажу (усушка, утрушування, загнивання, загоряння і т.ін.);

• недостачу вантажу, якщо непошкодженим є зовнішнє упакування;

• пошкодження вантажу хробаками, гризунами, комахами;

• збитки, заподіяні під час доставки вантажу до місця навантаження в повітряне судно і після його розвантаження;

• збитки, заподіяні внаслідок зниження ціни на вантаж, що перевозиться повітряним судном.

Оновлений перелік документів, необхідних для отримання страхового відшкодування за обов'язковим страхуванням відповідальності повітряного перевізника або виконавця повітряних робіт, адаптований до сучасних умов туристичної діяльності та готельно-ресторанного бізнесу:

1. Заява про настання страхового випадку — оформлена у довільній формі, із зазначенням дати, обставин події, контактних даних заявника.
2. Страховий поліс — чинний на момент події, з чітко визначеним обсягом покриття.
3. Документ про сплату страхового внеску — платіжне доручення, квитанція або банківська виписка.
4. Посвідчення (сертифікат) льотної придатності повітряного судна — виданий уповноваженим авіаційним органом, чинний на дату польоту.
5. Польотне завдання — затверджене відповідальною особою, із зазначенням маршруту, екіпажу, мети польоту.
6. Письмова претензія постраждалих осіб або їхніх правонаступників — із зазначенням обставин, характеру шкоди, вимог до компенсації.
7. Документи, що підтверджують розмір збитків — висновки державних або незалежних експертних комісій, акти оцінки, калькуляції витрат.
8. Страховий акт (сертифікат) — оформлений страховиком після розслідування події.
9. Корінці авіаквитків і багажних квитанцій — для підтвердження факту перевезення пасажирів або багажу.
10. Документи на перевезення вантажів і пошти — товарно-транспортні накладні, поштові декларації, сертифікати приймання.
11. Документи щодо реєстрації авіаційної події — протоколи, звіти, повідомлення до авіаційних органів, включаючи польотне завдання з відмітками про виконання.

Цей перелік є базовим і може доповнюватися залежно від характеру страхового випадку, вимог страховика та умов конкретного договору. Для

туристичних операторів, що використовують авіаційні перевезення, своєчасне збирання та подання повного пакета документів є критично важливим для оперативного отримання компенсації та захисту прав постраждалих клієнтів.

4. Страхування відповідальності суб'єктів туристичної діяльності та ГРБ

Страхування відповідальності суб'єктів туристичної діяльності та готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ) у сучасних умовах є ключовим інструментом захисту прав споживачів, стабільності підприємств і управління ризиками. Цивільні права туриста виникають з моменту укладення договору про надання туристичних послуг і діють протягом усього терміну туру. Відповідальність суб'єкта туристичної діяльності (туроператора, турагента, готелю, ресторану, перевізника) настає у разі невиконання або неналежного виконання договірних зобов'язань, заподіяння шкоди життю, здоров'ю або майну туриста, порушення стандартів обслуговування, безпеки, етики.

Згідно з новою редакцією Закону України «Про туризм», мінімальні розміри фінансового забезпечення становлять: для туроператора — не менше 20 000 євро, для туроператора, що працює лише з в'їзним і зовнішнім туризмом — не менше 10 000 євро, для турагента — не менше 2 000 євро. Ці суми враховуються при укладенні договорів страхування відповідальності, але не обмежують можливість страхування на більші суми.

Об'єктом страхування є майнові інтереси туристичного підприємства, пов'язані з його обов'язком компенсувати збитки туристам або іншим особам у разі порушення умов договору, ненадання або неякісного надання послуг, виникнення непередбачених ситуацій під час туру. Страховими подіями можуть бути пожежі, вибухи, аварії в готелях, ресторанах, транспорті; затримка або скасування рейсів; травмування туристів під час екскурсій, активного відпочинку; конфлікти з місцевими органами влади; примусове затримання туристів за кордоном; порушення зобов'язань контрагентами (готелями, перевізниками, екскурсоводами).

Специфічні туристичні ризики включають:

1. Відмову від поїздки через хворобу, нещасний випадок або смерть туриста чи близького родича; пожежу або пограбування житла туриста; виклик до суду. Страхування дозволяє уникнути штрафів до 100% вартості туру, які часто передбачені договорами.
2. «Погану погоду» — страхування витрат у разі неможливості вилетіти або прилетіти, скасування розважальних програм (катання на лижах, човнах, екскурсії), закриття гірських перевалів або зон активного відпочинку.
3. Турполювання і риболовлю — страхування відповідальності за порушення квот на вилов риби або відстріл дичини, передбачених умовами туру.
4. Порушення зобов'язань контрагентами — компенсація моральної шкоди туристу у випадках ненадання трансферу, поселення не в тому готелі або номері, відсутності обіцяного харчування, екскурсій, сервісу.

Основними споживачами страхування відповідальності в туристичному бізнесі є туроператори та турагенти, готелі, хостели, агрооселі, ресторани, кейтерингові компанії, транспортні компанії (автобусні, авіа, водні), організатори фестивалів, екскурсій, подій, медичні та SPA-центри, що обслуговують туристів.

Переваги для бізнесу: правовий захист у разі претензій, підвищення довіри клієнтів, зменшення репутаційних ризиків, відповідність міжнародним стандартам, можливість участі в тендерах, грантах, партнерських програмах.

Страхування відповідальності суб'єктів готельно-ресторанної діяльності (ГРД) у сучасних умовах є важливим елементом управління ризиками, захисту прав споживачів і забезпечення стабільності бізнесу. Як і в туристичній сфері, цивільні права клієнта виникають з моменту бронювання, оплати або фактичного отримання послуги, а відповідальність закладу — з моменту прийняття зобов'язань щодо її надання.

Підстави для відповідальності суб'єктів ГР діяльності:

- ненадання або неналежне надання послуг (проживання, харчування, обслуговування);
- заподіяння шкоди життю, здоров'ю або майну клієнта;
- порушення санітарних, протипожежних, екологічних норм;
- невиконання договірних умов (бронювання, меню, сервіс, події).

Об'єктом страхування є майнові інтереси готелю, ресторану, кафе, бази відпочинку, пов'язані з їхнім обов'язком — згідно з законодавством України — компенсувати збитки клієнтам або іншим особам у разі порушення зобов'язань.

Страховими подіями можуть бути:

- пожежа, вибух, аварія в готелі чи ресторані;
- харчове отруєння, алергічна реакція, травмування клієнта;
- пошкодження особистих речей гостя;
- відмова у поселенні або наданні послуги, що була оплачена;
- конфлікти з персоналом, порушення етики обслуговування;
- затримка або скасування заходу, банкету, конференції.

Специфічні ризики для ГР діяльності:

1. Відмова клієнта від послуги — наприклад, скасування бронювання через хворобу, смерть родича, судовий виклик. Страхування дозволяє компенсувати штрафи, які зазвичай передбачені умовами бронювання.

2. Непередбачені погодні умови — якщо через шторм, снігопад або інші природні явища неможливо провести заплановану подію (весілля, фуршет, конференцію), страхова компанія може компенсувати витрати.

3. Порушення зобов'язань контрагентами — наприклад, кейтеринг не доставив їжу, орендований зал виявився непридатним, техніка не працює. Готель або ресторан не завжди може усунути наслідки, але може компенсувати моральну або матеріальну шкоду.

4. Пошкодження майна клієнта — наприклад, зіпсований одяг у хімчистці готелю, зламаний гаджет у номері, втрачений багаж.

5. Травмування на території закладу — падіння на слизькій підлозі, опік гарячою стравою, укуси тварини на території, тощо.

Основні споживачі страхування відповідальності в ГР діяльності:

- готелі, хостели, бази відпочинку, агрооселі;
- ресторани, кафе, бари, кейтерингові компанії;
- організатори банкетів, весіль, конференцій, фестивалів;
- СПА-центри, басейни, фітнес-зали, дитячі кімнати;
- служби доставки, трансферу, охорони.

Переваги страхування для ГР діяльності:

- правовий захист у разі претензій;
- підвищення довіри клієнтів;
- зменшення репутаційних ризиків;
- відповідність міжнародним стандартам;
- можливість участі в тендерах, грантах, партнерських програмах.

Страховання відповідальності суб'єктів готельно-ресторанної діяльності здійснюється за типовими правилами страхування цивільної відповідальності за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань.

Перелік специфічних ризиків, характерних саме для готельно-ресторанної діяльності :

1. Ризики, пов'язані з харчовим виробництвом і обслуговуванням: – випадкове використання прострочених або неправильно зберіганих продуктів;
 - помилкове маркування страв (наприклад, відсутність позначки «алергени»);
 - перехресне забруднення на кухні (між сирими і готовими продуктами);
 - порушення технології приготування, що призводить до харчових інфекцій.
2. Ризики, пов'язані з персоналом: – некомпетентність або недбалість працівників (наприклад, неправильне поводження з обладнанням, що спричинило травму клієнта);

– конфліктні ситуації між персоналом і гостями, що призвели до моральної шкоди;

– порушення трудового законодавства, що спричинило претензії з боку працівників.

3. **Ризики, пов'язані з інфраструктурою:** – несправність ліфтів, електроприладів, систем вентиляції чи кондиціонування;

– обвал частини будівлі, падіння конструкцій, протікання даху;

– відсутність аварійних виходів або порушення норм евакуації.

4. **Ризики, пов'язані з дітьми та особами з інвалідністю:** – травмування дитини в дитячій кімнаті або на майданчику;

– неналежне поведження з гостями з обмеженими можливостями (наприклад, відсутність доступу до ліфта, порушення етичних норм).

5. **Ризики, пов'язані з сезонністю та природними умовами:** – закриття закладу через паводок, землетрус, зсув ґрунту;

– пошкодження майна клієнтів через негоду (наприклад, град, блискавка, сильний вітер).

6. **Ризики, пов'язані з обслуговуванням VIP-клієнтів та делегацій**

– витік конфіденційної інформації про гостей;

– порушення протоколу або етикету, що спричинило дипломатичний або корпоративний скандал;

– ненадання обіцяних послуг преміум-класу (особистий трансфер, охорона, спеціальне меню).

7. **Ризики, пов'язані з використанням автоматизованих систем**

– збій у системі електронного замикання номерів, що призвів до втрати доступу або проникнення сторонніх осіб;

– помилки в POS-системах, що спричинили неправильні розрахунки, подвійне списання коштів або відмову в оплаті;

– збої в системах бронювання, що призвели до овербукінгу або втрати броні.

Ці ризики можуть бути включені до договорів страхування відповідальності або окремих спеціалізованих страхових продуктів, що дозволяє готельно-ресторанним закладам діяти проактивно, захищати свої інтереси та забезпечувати високий рівень сервісу навіть у нестандартних ситуаціях.

ТЕМА 7. СТРАХУВАННЯ В СИСТЕМІ «АСИСТАНС»

1. Зміст страхування зовнішньоекономічних зв'язків у туризмі та в ГРБ
2. Поняття про систему «Асистанс»
3. Законодавча база страхування зовнішньоекономічних зв'язків у туризмі та ГРБ
4. Умови страхування за системою «Асистанс»
5. Обмеження системи «Асистанс»
6. Види «Асистанса»

1. Зміст страхування зовнішньоекономічних зв'язків у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі

Зовнішньоекономічні зв'язки — це багатогранна система форм міжнародного співробітництва між державами та їх суб'єктами, що охоплює всі галузі економіки, включно з туризмом і готельно-ресторанною справою.

Суб'єкти зовнішньоекономічної діяльності в туризмі та ГРБ:

- Регіони, що просувають туристичні продукти та інвестують у інфраструктуру
- Господарюючі об'єкти (готелі, ресторани, туристичні комплекси)
- Індивідуальні підприємці, що надають туристичні чи гастрономічні послуги
- Туристичні підприємства, що здійснюють міжнародні перевезення, екскурсії, бронювання тощо

Страхування зовнішньоекономічних зв'язків у туризмі та ГРБ - Це форма міжнародних економічних відносин, спрямована на захист майнових та фінансових інтересів суб'єктів туристичної та готельно-ресторанної діяльності у випадку настання страхових подій, пов'язаних із зовнішньоекономічною активністю.

Основні страхові ризики:

- Втрати через скасування міжнародних турів або гастрономічних заходів
- Відповідальність перед іноземними партнерами або клієнтами
- Пошкодження або втрата майна під час міжнародних перевезень
- Ризики, пов'язані з валютними коливаннями, санкціями, форс-мажором
- Претензії з боку іноземних туристів щодо якості послуг

Мета страхування:

- Забезпечити стабільність зовнішньоекономічної діяльності туристичних і ГРБ-підприємств
 - Мінімізувати фінансові втрати у випадку непередбачуваних подій
 - Підвищити довіру міжнародних партнерів до українських суб'єктів господарювання
 - Сприяти інтеграції у світовий туристичний та гастрономічний простір
- Зовнішньоекономічна діяльність у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі передбачає активну взаємодію з іноземними партнерами, туристами, постачальниками та сервісними компаніями. **Для захисту інтересів суб'єктів цієї діяльності застосовуються такі види страхування:**

1. Особливе страхування

Це специфічні страхові продукти, що враховують унікальні ризики туристичної та гастрономічної діяльності:

- Система «Асистанс»

Забезпечує оперативну допомогу туристам за кордоном (медична, юридична, технічна підтримка).

- Страхування пасажирів

Захист туристів під час міжнародних перевезень (авіа, автобус, круїзи).

- Страхування на випадок несприятливих погодних умов

Компенсація витрат у разі скасування або зміни програми турпоходу, гастрономічного фестивалю чи відпочинку через негоду.

2. Майнове страхування

Спрямоване на захист матеріальних активів туристичних і ГРБ-підприємств у міжнародному середовищі:

- Страхування фінансових ризиків

Включає ризики неплатежів, банкрутства партнерів, втрати доходів через форс-мажор.

- Страхування валютних ризиків

Захист від коливань валютного курсу при розрахунках з іноземними контрагентами.

- Страхування ризиків, пов'язаних з імпортом/експортом продукції

Актуально для ресторанів, що закупають іноземні продукти, вина, обладнання.

3. Страхування відповідальності

Забезпечує захист у випадках, коли підприємство несе відповідальність перед третіми особами:

- Страхування в системі «Зелена карта»

Обов'язкове для туристичних перевезень за кордон на власному транспорті.

- Страхування відповідальності турфірми за непогашений кредит

Захист інтересів кредиторів у випадку фінансових труднощів туроператора.

- Страхування відповідальності турфірми за договором з туристом

Компенсація збитків туристу у випадку ненадання або неякісного надання послуг.

У контексті міжнародної діяльності туристичних підприємств та закладів готельно-ресторанного бізнесу, найбільш затребуваними є такі страхові продукти:

1. Медичне страхування та система «Асистанс»

Забезпечує туристам медичну допомогу, евакуацію, юридичну підтримку та інші послуги за кордоном. Є ключовим елементом безпеки при виїзді за межі України.

2. Страхування відповідальності власників автотранспорту («Зелена карта»)

Обов'язкове для туристичних перевезень за кордон. Покриває шкоду, завдану третім особам унаслідок ДТП.

3. Страхування відповідальності турфірми за договором з туристом
Гарантує компенсацію у випадку ненадання або неякісного надання туристичних послуг, порушення умов договору, скасування туру тощо.

4. Страхування від валютних ризиків

Актуальне для підприємств, що здійснюють розрахунки з іноземними партнерами. Захищає від втрат, спричинених коливаннями валютного курсу.

5. Страхування відповідальності позичальника за непогашення кредиту
Застосовується у випадках, коли туристична компанія або заклад ГРБ залучає кредитні кошти для реалізації міжнародних проєктів. Захищає інтереси кредитора.

Обов'язковість страхування туристів в Україні

Відповідно до чинного законодавства, страхування туристів є обов'язковим. Туроператори та турагенти зобов'язані забезпечити наявність медичного страхування для кожного туриста, що виїжджає за межі країни.

2. Поняття про систему «Асистанс»

Система «Асистанс» у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі

Система «Асистанс» виникла наприкінці 1950-х — на початку 1960-х років ХХ століття як відповідь на зростання міжнародного туризму та пов'язаних із ним ризиків. Її поява була зумовлена необхідністю оперативної допомоги туристам і персоналу, які опинилися в критичних ситуаціях за кордоном.

Типові проблеми, що актуальні для туризму та ГРБ:

- Раптове захворювання туриста або працівника готелю/ресторану за кордоном

- Конфлікти з адміністрацією міста, поліцією, митними органами

- Супровід дітей, якщо дорослий супроводжувач занедужав або помер

- Репатріація тіла померлого туриста або працівника

- Втрата документів, багажу, відставання від групи, запізнення на транспорт

- Неможливість керування автомобілем туристом або працівником через медичні причини

- Потреба в юридичній або мовній підтримці під час гастрономічних форумів, виставок, стажувань

Суть страхування типу «Асистанс» у туризмі та ГРБ

Асистанс — це сервісне страхування, де компенсація надається у вигляді конкретної послуги, а не грошової виплати. Це особливо важливо для туристичних компаній, готелів, ресторанів, які працюють з іноземними клієнтами або відправляють персонал за кордон.

Приклади послуг:

- Медична допомога туристу або працівнику

- Організація евакуації, транспортування, супроводу

- Юридична підтримка при конфліктах або нещасних випадках

- Пошук і доставка втрачених документів

- Координація дій між туристом, закладом ГРБ, страховиком і місцевими службами

Провідні асистанські компанії, що співпрацюють з туристичними та ГРБ-структурами

- Europe Assistance (1958)

- Gesa Assistance / Inter Partner Assistance (1959)

- Coris Assistance

- Mercur Assistance

- Assist-card
- France Secure

Ці компанії мають глобальні чергові центри, що дозволяє швидко реагувати на запити з будь-якої точки світу.

Взаємодія з українськими страховими компаніями

- Асистанські компанії надають послуги, а українські страхові — організовують їх реалізацію
- Взаєморозрахунки здійснюються після надання допомоги
- Страхові компанії отримують комісійні 8–10% від зібраної премії за реалізацію асистанс-послуг

Сфера застосування в туризмі та ГРБ

Система «Асистанс» охоплює:

- Туристів, які виїжджають за кордон — як індивідуально, так і в складі груп
- Працівників готелів, ресторанів, турфірм, які проходять стажування, беруть участь у міжнародних заходах
- Гастрономічні делегації, що представляють Україну на виставках, конкурсах, форумах
- Іноземних гостей, які перебувають в Україні і потребують сервісної підтримки

3. Законодавча база страхування зовнішньоекономічних зв'язків у туризмі та ГРБ

Нормативно-правове регулювання страхування у туризмі та ГРБ (станом на 2025 рік)

1. Обов'язкове страхування громадян України при виїзді за кордон

Відповідно до статті 90 Закону України «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України» (№ 3857-ХІІ від 21.01.1994 р.), держава гарантує захист громадян у разі надзвичайних обставин за кордоном.

Ключова вимога: громадянин України, який виїжджає за межі країни, повинен бути застрахованим — зокрема, мати медичне страхування, що покриває витрати на лікування, евакуацію, репатріацію тощо.

2. Постанова Кабінету Міністрів України «Про заходи для подальшого розвитку туризму»

Ця постанова спрямована на:

- Створення сприятливих умов для розвитку міжнародного туризму
- Впровадження страхових механізмів для захисту туристів і суб'єктів туристичної діяльності
- Підвищення якості сервісу в готелях, ресторанах, туристичних агентствах
- Розширення інфраструктури страхових послуг, зокрема асистанських сервісів

3. Постанова «Про удосконалення порядку надання медичної допомоги іноземним громадянам»

Цей нормативний акт регламентує:

- Надання медичної допомоги іноземцям, які тимчасово перебувають на території України
- Визначення механізмів оплати медичних послуг через страхові компанії та асистанс
- Створення умов для співпраці між медичними закладами, страховиками та туристичними структурами

4. Постанова КМУ №1926 від 04.12.1998 р. «Про створення мережі закладів з організації надання медичної допомоги “Асистанс-Україна”»

Ця постанова заклала основу для створення національної асистанської мережі, яка:

- Координує надання медичних, юридичних, технічних послуг громадянам України та іноземцям

- Виступає гарантом при врегулюванні витрат на медичну допомогу за кордоном
- Забезпечує зв'язок з міжнародними асистанс-компаніями
- Підтримує туристичні та гастрономічні делегації, що представляють Україну за кордоном
- Сприяє інтеграції українських страхових продуктів у глобальні стандарти

Практичне значення для туризму та ГРБ

- Туристичні компанії зобов'язані забезпечити страхування туристів при виїзді за кордон
- Готелі та ресторани, що приймають іноземців, повинні бути готові до взаємодії з асистансом
- Участь у міжнародних гастрономічних форумах, виставках, стажуваннях потребує страхового супроводу
- Асистанс-сервіси стали невід'ємною частиною туристичного продукту, особливо у VIP-туризмі, гастрономічному туризмі, медичному туризмі

Основні законодавчі акти

1. Закон України «Про страхування»

Визначає загальні принципи страхування, включаючи добровільне та обов'язкове страхування майна, відповідальності та життя, що може застосовуватись у ЗЕД готельно-ресторанного бізнесу.

2. Закон України «Про зовнішньоекономічну діяльність»

Регулює правові засади здійснення ЗЕД, включаючи страхування ризиків, пов'язаних із міжнародними контрактами, інвестиціями та транскордонними операціями.

3. Закон України «Про туризм»

Хоча орієнтований на туристичну сферу, містить положення щодо страхування туристів, що може бути релевантним для готельних підприємств, які працюють із іноземними клієнтами.

4. Господарський кодекс України

Містить загальні положення щодо страхування як елементу господарської діяльності, включаючи зовнішньоекономічні контракти.

5. Цивільний кодекс України

Регулює договірні відносини, включаючи страхові договори, відповідальність сторін, умови відшкодування збитків.

6. Митний кодекс України

У контексті ЗЕД може містити вимоги щодо страхування вантажів, обладнання, що імпортується для готельно-ресторанного бізнесу.

7. Постанова Кабінету Міністрів України № 733 від 15.08.2012

«Про затвердження Порядку надання туристичних послуг» — містить вимоги до страхування відповідальності туроператорів, що може стосуватись готелів, які діють як субпідрядники.

8. Міжнародні договори та конвенції

Наприклад, Конвенція про відповідальність готельєрів, Угода про асистанс-страхування, положення СОТ щодо послуг у сфері гостинності.

4. Умови страхування за системою «Асистанс»

Зміст цього виду страхування - компенсація медичних витрат, що можуть виникнути в закордонній поїзді внаслідок раптового захворювання чи нещасного випадку.

Перелік страхових послуг у системі «Асистанс» для туризму та ГРБ

Медичні послуги

- Оплата медичних витрат (лікування, госпіталізація, медикаменти)
- Послуги з медичного транспортування (швидка допомога, перевезення до лікарні)
- Репатріація у разі смерті (перевезення тіла до країни проживання)
- Оплата невідкладної стоматологічної допомоги
- Евакуація після лікування (транспортування до місця проживання після медичного втручання)

- Візит близького родича у надзвичайній ситуації (наприклад, при госпіталізації туриста)

- Дострокове повернення у зв'язку з медичними або сімейними обставинами

Транспортні та технічні послуги

- Забезпечення допомоги при поломці особистого автотранспорту
- Евакуація транспортного засобу (у разі аварії або несправності)
- Організація евакуації в країну проживання (у випадку форс-мажору або медичних показань)

Юридичні послуги

- Правовий захист у суді після дорожньо-транспортної пригоди
- Консультації щодо адміністративних питань, конфліктів з місцевими органами

Логістичні та організаційні послуги

- Організація пошуку і повернення втраченого багажу
- Оплата термінових повідомлень, пов'язаних зі страховим випадком (зв'язок з родичами, консульством)
- Організація допомоги в надзвичайних ситуаціях (втрата документів, відставання від групи, затримка рейсу)

До 80% полісів по страхуванню медичних послуг реалізується через туристичні фірми, з якими в страхових компаніях укладені відповідні договори.

Розширений перелік страхових послуг у системі «Асистанс» для туризму та ГРБ

Послуги невідкладної медичної допомоги

- Оплата медичних витрат (амбулаторне та стаціонарне лікування)
- Медичне транспортування (до лікарні, між клініками, до місця проживання)
- Репатріація у разі смерті (перевезення тіла, оформлення документів, координація з консульством)

Витрати третьої особи у надзвичайній ситуації

- Надання допомоги при госпіталізації (інформаційна підтримка, супровід)
- Евакуація дітей, якщо супроводжуючий дорослий не може виконувати свої обов'язки
- Оплата невідкладної стоматологічної допомоги (гострий біль, травми, інфекції)

Надання юридичної допомоги

- Консультації юриста, зв'язок з адвокатом у країні перебування
- Допомога у розслідуванні справ, пов'язаних із захистом прав застрахованої особи (ДТП, адміністративні конфлікти, втручання поліції)

Надання інформаційної допомоги

- Пошук і повернення багажу (координація з авіакомпаніями, перевізниками)
- Надання термінових повідомлень (зв'язок з родичами, консульством, туроператором)
- Допомога при втраті або крадіжці документів (паспорт, віза, посвідчення водія)

Забезпечення технічною допомогою при поломці

- Обслуговування автомобіля або мотоцикла (ремонт, евакуація, заміна)
- Організація доставки туриста та багажу до місця проживання в країні перебування
- Організація транспортування до лікарні у разі хвороби або травми
- Евакуація транспортного засобу до сервісного центру або кордону

Поліси по страхуванню «Асистанс» не розраховані на лікування !

Не покривається:

- **Планове лікування (операції, реабілітація, хронічні захворювання)**
- **Довготривале медикаментозне забезпечення**
- **Стационарне лікування понад ліміт термінової допомоги**

- **Медичні послуги без попереднього погодження з асистансом**

У рамках туристичного страхування до страхових подій належать лише короткочасні, несподівані та несприятливі ситуації, що виникають в межах маршруту, передбаченого турпутівкою, і під час організованих туристичних заходів.

Типові страхові випадки:

- Травми, отримані під час екскурсій, активного відпочинку, трансферів
- Отруєння харчовими продуктами або водою
- Гострі респіраторні чи інфекційні захворювання
- Психоемоційні розлади, що потребують медичного втручання
- Нещасні випадки на території готелю, ресторану, туристичного об'єкта

Транспортні засоби, що можуть бути задіяні при наданні допомоги:

- Санітарна авіація — для термінової медичної евакуації
- Рейсовий літак — для дострокового повернення туриста
- Потяг — як альтернатива авіаперевезенню при евакуації
- Санітарна машина — для транспортування до лікарні або між

медичними закладами

Додаткові послуги, які можуть бути включені до страхового пакету:

- Повернення або перенаправлення багажу на іншу адресу (наприклад, у разі госпіталізації туриста)
- Передача термінових повідомлень родичам, консульству, туроператору
- Допомога при втраті або крадіжці документів (паспорт, віза, посвідчення водія)
- Забезпечення технічної допомоги при поломці особистого транспорту або хворобі водія (евакуація, заміна, супровід)

Значення для туризму та ГРБ

- Туристичні компанії повинні чітко інформувати клієнтів про межі страхового покриття

- Готелі та ресторани, що приймають іноземних гостей, мають бути готові до взаємодії з асистансом у разі страхового випадку
- Участь у гастрономічних форумах, виставках, стажуваннях потребує розширеного страхового супроводу, включно з медичними, юридичними та логістичними послугами

5. Обмеження системи «Асистанс»

«Асистанс» -це послуги, що доповнюють медичну допомогу.

Система «Асистанс» — це сервісне страхування, яке доповнює медичну допомогу, але не замінює повноцінне лікування. Її головна мета — організація термінової підтримки, а не покриття витрат на планове чи тривале лікування.

Витрати, що не підлягають відшкодуванню:

1. Медичний туризм

Подорожі з метою отримання лікування (операції, реабілітація, терапія) не покриваються.

2. Радіаційні ризики

Випадки, спричинені прямим або непрямим впливом радіоактивного опромінення.

3. Хронічні та раніше діагностовані захворювання

Якщо хвороба вимагала лікування до початку страхування або була нестабільною на момент виїзду.

4. Незавершене лікування, розпочате до укладення договору

А також випадки, коли турист вирушив у поїздку всупереч медичним протипоказанням.

5. Пізні терміни вагітності, аборти, пологи

Страхування не покриває витрати, пов'язані з вагітністю після 28 тижня, крім екстрених випадків.

6. Психічні, нервові, хронічні захворювання та їх загострення

Особливо якщо стан не був стабілізований до моменту виїзду.

7. Навмисні дії застрахованого

Самогубство, спроба самогубства, навмисне нанесення шкоди собі або іншим.

8. Інфекції, що передаються статевим шляхом, ВІЛ/СНІД

Усі витрати, пов'язані з діагностикою та лікуванням таких станів, виключаються.

9. Інтоксикація алкоголем або наркотиками

Витрати, пов'язані з лікуванням після вживання психоактивних речовин.

10. Протезування та спеціалізоване лікування

Включаючи стоматологічне, офтальмологічне, ортопедичне протезування.

11. Косметична та пластична хірургія

Якщо вона не є наслідком травми, отриманої під час застрахованої події.

12. Немедично обґрунтовані витрати

Діагностика або лікування, які не є необхідними за медичними показаннями.

13. Лікування родичами застрахованого

Якщо медична допомога надається особами, що мають родинні зв'язки з пацієнтом.

6. Види «Асистанса»

Суперасистанс — це інтегрований страховий продукт, який об'єднує широкий спектр послуг в одному договорі. Він охоплює не лише медичну підтримку, а й логістичну, юридичну, технічну, побутову та інформаційну допомогу. Особливо актуальний для:

- Туристичних груп і індивідуальних мандрівників
- Працівників ГРБ, які перебувають за кордоном
- Гастрономічних делегацій, учасників виставок, стажувань
- Іноземних гостей, що тимчасово перебувають в Україні

Спеціалізовані види асистансу

Асистанс 24/7

- Медичний супровід потерпілих

- Ремонт автомобіля, евакуація
- Повернення дітей, які залишилися без фінансової підтримки
- Компенсація за невикористані дні відпустки
- Витрати на підйомники, трансфери, проживання

Асистанс за місцем проживання

- Виклик лікаря, санітарів, швидкої допомоги
- Бронювання місця в госпіталі
- Побутова допомога: сантехнік, електрик, доглядальник
- Підтримка для іноземних гостей у готелях, апартаментах

Асистанс громадян у світі

- Репатріація з місця надзвичайної події
- Медичний супровід, авансування під заставу
- Оплата медичних витрат, пересилання багажу
- Юридична допомога, послуги адвоката

Асистанс гірськолижний

- Пошук і медична допомога в горах (зимовий/літній сезон)
- Компенсація витрат на лижні курси, спорядження
- Виплати за невикористану відпустку

Асистанс туристичних груп

- Репатріація з медичних причин
- Медичне обслуговування, внесення застави
- Страхування крадіжки авіабагажу
- Скасування/переривання подорожі, цивільна відповідальність

Асистанс закордонних колег

- Медичний супровід і повернення до країни проживання
- Відшкодування витрат на місці
- Юридична підтримка, внесення застави

Асистанс вантажівок і автобусів

- Ремонт, заміна деталей, охорона транспорту

- Супровід пасажирів або вантажу
- Заміна водія, логістична підтримка

Асистанс «Мультиспорт»

- Медичне обслуговування спортсменів
- Репатріація, супровід медперсоналу
- Витрати на технічне обслуговування, організацію змагань

Електронні пластикові карти (поліси)

Сучасна альтернатива традиційним страховим полісам:

- Визнання у всіх цивілізованих країнах
- Гнучкий термін дії (наприклад, 200 днів протягом 2 років)
- Зручність багаторазового використання
- Можливість групового оформлення (до 3–4 осіб)
- Розширений спектр послуг порівняно з класичною медичною

страховкою

- Система знижок, бонусів, онлайн-активації

Цифрові сервіси та доступність

- Онлайн-платформи дозволяють швидко ознайомитися з умовами

страхування

- Порівняння тарифів, вибір оптимального пакету
- Мобільні додатки для активації, зв'язку з асистансом, GPS-трекінгу
- Інтеграція з туристичними CRM-системами, бронюванням, готельними

сервісами

Практичне значення для туризму та ГРБ

• Туроператори можуть включати Суперасистанс у турпакети як преміальний сервіс

• Готелі та ресторани — пропонувати гостям індивідуальні картки для безпечного перебування

• Гастрономічні делегації — забезпечити повний супровід на міжнародних заходах

- Працівники ГРБ — отримати захист під час стажувань, відряджень, конкурсів

НОВІ ВИДИ АСИСТАНСУ ДЛЯ ТУРИЗМУ ТА ГРБ

1. Цифровий асистанс туриста

Супровід туриста через мобільні додатки, QR-коди, чат-боти, GPS-навігацію.

Послуги:

- Онлайн-доступ до медичних, юридичних, побутових сервісів
- Цифрова ідентифікація та верифікація документів
- Автоматичне бронювання медичних послуг, трансферів, готелів
- Push-сповіщення про зміни маршруту, погоду, безпеку

2. Асистанс інклюзивного туризму

Сервісна підтримка туристів з інвалідністю, обмеженою мобільністю, сенсорними порушеннями. Послуги:

- Медичний супровід, адаптовані трансфери
- Пошук доступного житла, ресторанів, музеїв
- Супровід сурдоперекладача, тифлокоментатора
- Технічна допомога з інвалідними візками, слуховими апаратами

3. Асистанс у зонах підвищеного ризику

Актуально для туристів, делегацій та працівників ГРБ, які перебувають у регіонах з воєнними, політичними чи природними ризиками. Послуги:

- Екстрена евакуація
- Координація з консульствами, гуманітарними службами
- Психологічна підтримка
- Відшкодування витрат на зміну маршруту, скасування заходів

4. Гастрономічний асистанс

Супровід гастрономічних делегацій, шеф-кухарів, сомельє, учасників кулінарних форумів. Послуги:

- Медичне страхування з урахуванням харчових ризиків
- Юридична підтримка при участі в конкурсах, дегустаціях

- Логістика обладнання, інгредієнтів, інвентарю
- Репатріація у разі форс-мажору

5. Асистанс для персоналу ГРБ за кордоном

Сервісна підтримка працівників готелів, ресторанів, SPA, які проходять стажування, працюють сезонно або беруть участь у міжнародних програмах.

Послуги:

- Медичне обслуговування
- Юридичний супровід трудових спорів
- Побутова допомога (житло, транспорт, документи)
- Репатріація у разі травми, хвороби, конфлікту

6. Асистанс для подій і фестивалів

Організація допомоги учасникам і гостям гастрономічних, туристичних, культурних заходів. Послуги:

- Медичні пункти на території події
- Технічна допомога (втрата багажу, документів)
- Координація з місцевими службами
- Страхування скасування участі, переривання подорожі

7. Асистанс з елементами телемедицини

Використання телемедичних платформ для консультацій, діагностики, супроводу. Послуги:

- Відеозв'язок з лікарем
- Онлайн-діагностика стану
- Виписка електронного рецепта
- Координація з місцевими аптеками, клініками

Ці формати можуть бути інтегровані в туристичні пакети, корпоративні програми, освітні модулі або консалтингові продукти

Основні функції асистансу в Україні

Для українських туристів за кордоном:

- Медична евакуація

- Репатріація
- Юридична допомога
- Координація з консульствами
- Відшкодування витрат на термінові послуги

Для іноземних туристів в Україні:

- Виклик лікаря, швидкої допомоги
- Бронювання місця в лікарні
- Супровід при втраті документів
- Інформаційна підтримка
- Побутова допомога (технічні фахівці, перекладачі)

Для працівників ГРБ:

- Супровід під час стажувань, форумів, гастрономічних заходів
- Медичне страхування з асистансом
- Юридична підтримка при трудових конфліктах
- Репатріація у разі травми або хвороби

Інфраструктура асистансу в Україні

- Мережа партнерських медичних закладів

(клініки, госпіталі, приватні медцентри, що співпрацюють з асистанс-компаніями)

- Цілодобові контакт-центри
(у Києві, Львові, Одесі, Харкові, Дніпрі, Ужгороді)
- Інтеграція з туристичними операторами та готелями
(через CRM-системи, мобільні додатки, QR-доступ до сервісів)
- Співпраця з міжнародними асистанс-компаніями
(Europe Assistance, Inter Partner Assistance, Coris, тощо)

ТЕМА 8. СТРАХУВАННЯ ТРАНСПОРТНИХ РИЗИКІВ

1. Система «Зелена карта»
2. Умови проведення страхування в системі «Зелена карта»
3. Страхування транспортних засобів
4. Комплексне страхування транспортних ризиків

1. Система «Зелена карта»

«Зелена карта» — це система міжнародних договорів, яка забезпечує обов'язкове страхування цивільної відповідальності водіїв транспортних засобів при перетині державних кордонів. Вона гарантує, що у разі ДТП за межами країни реєстрації транспортного засобу, постраждала сторона отримає компенсацію, а водій — правовий захист. **Історія та міжнародне визнання**

- Система діє з 1949 року, коли була підписана перша угода між 13 європейськими країнами
- Станом на 2025 рік до системи входять понад 45 країн, включно з усіма державами Європи, а також деякими країнами Азії та Північної Африки
- Кожна країна-учасниця визнає дійсність полісу «Зелена карта», виданого в іншій державі, без потреби оформлення додаткового страхування

Значення для туризму та ГРБ

Для туристичних компаній та перевізників:

- Обов'язковий елемент при організації міжнародних автобусних турів, трансферів, гастрономічних маршрутів
- Забезпечує захист водія та пасажирів у разі ДТП за кордоном
- Полегшує перетин кордонів, особливо в умовах шенгенської зони або транскордонного співробітництва

Для готелів, ресторанів, гастрономічних делегацій:

- Гарантує безпечне прибуття учасників заходів, конкурсів, виставок
- Дозволяє використовувати корпоративний транспорт для міжнародних поїздок без додаткових страхових витрат

- Сприяє інтеграції українських сервісів у європейський туристичний простір

Особливості оформлення в Україні

- Видається ліцензованими страховими компаніями, які входять до системи Моторного (транспортного) страхового бюро України
- Може оформлюватися на 15 днів, 1 місяць, 3 місяці, 6 місяців або 1 рік
- Доступна як для індивідуальних туристів, так і для компаній, що здійснюють регулярні перевезення

Практичні переваги

- Міжнародне визнання без потреби дублювання страхування
- Юридичний захист водія у разі ДТП
- Фінансова компенсація постраждалим
- Спрощення логістики для туристичних операторів і ГРБ-підприємств

2. Умови проведення страхування в системі «Зелена карта»

1. Загальні принципи

- Страхування в системі «Зелена карта» здійснюється без фіксованої страхової суми.
- Розмір компенсації визначається внутрішнім законодавством країни, де сталася ДТП.
- Поліс «Зелена карта» визнається на території понад 45 країн, включно з усіма державами ЄС, Великобританією, Туреччиною, Ізраїлем, Марокко тощо.

2. Гарантійні фонди

- У кожній країні діє національний гарантійний фонд, який покриває збитки:
 - у разі ДТП з невстановленим транспортом
 - при банкрутстві або неплатоспроможності страховика
 - Фонди фінансуються за рахунок відрахувань із внесків по обов'язковому страхуванню цивільної відповідальності.

3. Відмінності у правовому регулюванні

- У країнах, як-от Бельгія, Ірландія, Великобританія, Іспанія, Фінляндія, відповідальність водія визначається кримінальним кодексом — потерпілий має довести вину.

- У більшості інших країн діє спеціальне законодавство, яке автоматично визнає відповідальність водія, звільняючи потерпілого від доказування.

4. Єдиний ринок страхування ЄС

- Страховики укладають договори на власний розсуд, у межах законодавчих рамок.

- Виключення з договору не діють щодо третіх осіб, які отримали тілесні ушкодження.

- Страховик має право подати регресний позов до винуватця після компенсації потерпілому.

5. Особливі випадки

- У країнах як-от Австрія, Бельгія, Іспанія, Ірландія, Нідерланди, страховик не покриває збитки, завдані крадієм викраденого авто.

- В інших країнах — навпаки: страхове покриття діє, а страховик має право на позов до зловмисника.

6. Технічні та ризикові аспекти

- Страхування автоцивільної відповідальності вимагає:
- експертної оцінки транспортного засобу
- аналізу ризиків шахрайства
- перевірки історії ДТП, технічного стану, географії використання

7. Тарифна політика

- Тарифи встановлюються страховиком індивідуально, з урахуванням:
- потужності авто
- ступеня зношеності
- регіону проживання водія
- особистих даних страхувальника

- Діє система бонус-малус (знижки/надбавки залежно від кількості ДТП).

8. Податкове навантаження

- У більшості країн страхові премії обкладаються податком.
- Наприклад, у Данії ставка податку становить 50%.

9. Процедура врегулювання страхових випадків

- Страхувальник зобов'язаний негайно повідомити страховика:
- Італія — протягом 3 днів
- Франція — 5 днів
- Іспанія — 7 днів
- Бельгія — 8 днів
- Страховик має надати рішення або компенсацію не пізніше ніж через 3

місяці після ДТП.

10. Строки виплат

Німеччина

- 75% випадків — компенсація протягом 2 місяців
- 25% випадків — протягом 6 місяців

Франція

• Страховик зобов'язаний надати відповідь або здійснити виплату не пізніше ніж через 3 місяці після ДТП

- У практиці — більшість виплат здійснюється протягом 4–6 тижнів

Італія

- Заяву про ДТП слід подати протягом 3 днів
- Виплата зазвичай здійснюється протягом 30–60 днів, якщо немає спору

Іспанія

- Заява подається протягом 7 днів
- Виплата — до 90 днів з моменту подання повного пакета документів

Бельгія

- Заява — до 8 днів після ДТП
- Виплата — в середньому 6–8 тижнів, залежно від складності справи

Нідерланди

- У разі чіткого встановлення винуватця — компенсація до 45 днів
- У складних випадках — до 3 місяців

Польща

- Виплата здійснюється протягом 30 днів після подання всіх документів
- У разі додаткового розслідування — до 90 днів

11. Механізми примирення

У країнах як-от Бельгія, Італія, Нідерланди, Великобританія діють органи примирення, створені профспілками страховиків. Більшість спорів вирішуються мирним шляхом, без судових позовів.

Механізм

1. Потерпілий або його страховик подає заяву до органу примирення
2. Комісія аналізує обставини ДТП, документи, позиції сторін
3. Приймається рекомендоване рішення, яке сторони можуть добровільно виконати
4. У разі незгоди — справа може бути передана до суду, але це трапляється рідко

Статистика

- У більшості випадків (понад 80%) спори вирішуються мирним шляхом
- Середній термін врегулювання — 2–4 тижні
- Рівень задоволеності сторін — високий, особливо серед туристів і перевізників

12. Пряме врегулювання збитків

- У Бельгії, Іспанії, Франції, Італії, Португалії діє система:
- страховик потерпілого компенсує збитки
- потім пред'являє регресний позов до страховика винуватця
- Це дозволяє швидко компенсувати збитки — часто протягом кількох тижнів.

13. УМОВИ ВСТУПУ КРАЇНИ ДО СИСТЕМИ «ЗЕЛЕНА КАРТА» (станом на 2025 рік)

1. Прийняття національного законодавства про обов'язкове страхування автоцивільної відповідальності

- Закон має відповідати базовим принципам міжнародної системи
- Повинен гарантувати захист третіх осіб у разі ДТП
- Має включати положення про мінімальні ліміти відповідальності

2. Створення та акредитація національного страхового бюро

- Організація повинна бути членом Ради бюро (Council of Bureaux)
- Координує видачу «Зелених карт», врегулювання збитків, зв'язок із

закордонними партнерами

- Забезпечує функціонування гарантійного фонду

3. Надання гарантій валютного трансферу для міжнародних виплат

- Уряд країни має забезпечити можливість швидкого переказу коштів за

кордон для компенсації збитків

• Це включає доступ до валютних резервів, стабільність платіжної системи, прозорість фінансових операцій

4. Інтеграція до Єдиної електронної бази даних системи «Зелена карта»

- Забезпечення цифрового обміну інформацією про поліси, ДТП,

виплати

- Впровадження електронного сертифіката «Зелена карта»
- Сумісність з системами контролю на кордоні (QR-коди, API, мобільні

додатки)

5. Участь у механізмах взаємного врегулювання збитків

- Підписання багатосторонніх угод про пряме врегулювання
- Готовність до участі в системі регресних позовів між страховиками
- Створення органів примирення для позасудового вирішення спорів

6. Фінансова та технічна спроможність страховиків

- Наявність ліцензованих компаній з достатнім капіталом

- Впровадження системи контролю за шахрайством
- Забезпечення кваліфікованого персоналу для оцінки ризиків і врегулювання страхових випадків

НОВІ УМОВИ СИСТЕМИ «ЗЕЛЕНА КАРТА» (2025)

1. Перехід на електронний формат

• Всі країни-учасниці системи «Зелена карта» визнають електронні сертифікати

- Поліс можна зберігати у форматі PDF на смартфоні
- Паперовий примірник більше не є обов'язковим
- Електронний поліс має бути внесений до Єдиної централізованої бази

даних до моменту виїзду

2. Відкладений старт дії поліса

• Договір, укладений безпосередньо перед поїздкою, починає діяти лише з 00:00 наступного дня

- Водій повинен оформити поліс щонайменше за 24 години до виїзду
- У день підписання поліс не забезпечує страхове покриття

3. Вільне ціноутворення

• Страхові компанії отримали право самостійно встановлювати вартість полісів

- Єдиний тариф більше не застосовується
- Це стимулює конкуренцію, гнучкість і покращення сервісу
- Водії можуть порівнювати пропозиції різних компаній онлайн

4. Контроль і санкції

- Відсутність чинного сертифіката може призвести до:
- Штрафів від €150 до €1000
- Заборони на в'їзд
- Конфіскації транспортного засобу або водійського посвідчення
- У деяких країнах перевірка здійснюється через дорожні камери

5. Актуалізація покриття

- «Зелена карта» покриває:

- Матеріальну шкоду (ремонт ТЗ потерпілих)
- Шкоду здоров'ю та життю (лікування, компенсації)
- Розмір виплат залежить від законодавства країни, де сталася ДТП
- Страховик не може відмовити у виплаті третій особі, навіть якщо

винуватець порушив умови договору

3. Страхування транспортних засобів

Обов'язкове страхування

ОСЦПВ — обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності

- Покриває збитки, завдані третім особам у ДТП (майно, здоров'я).
- Не покриває власне авто страхувальника.
- Оформлюється онлайн або через страхових агентів.
- Перевірка здійснюється через базу МТСБУ.
- Франшиза — фіксована, зазвичай 500–1000 грн.

«Зелена карта» — міжнародне страхування цивільної відповідальності

«Зелена карта» — для виїзду за кордон - обов'язкова для поїздок до країн, що входять до міжнародної системи Green Card.

«Зелена карта» — це обов'язковий страховий поліс цивільної відповідальності для водіїв, які виїжджають за кордон на авто з українською реєстрацією. Вона покриває лише збитки, завдані третім особам у разі ДТП: пошкодження чужого авто, майна або витрати на лікування постраждалих.

Автомобіль страхувальника не покривається.

Якщо ваш транспортний засіб постраждає — витрати на ремонт лягають на вас, якщо немає додаткового страхування.

Види «Зеленої карти» (2025 р.)

1. За терміном дії:

- 15 днів — мінімальний термін, найчастіше використовується для коротких поїздок.

- 1 місяць
- 2 місяці
- 3 місяці
- 6 місяців
- 1 рік — для регулярних поїздок або професійної діяльності

(перевезення, логістика).

2. За територією покриття:

- Європа (включно з ЄС) — стандартний варіант, охоплює більшість країн, включених до системи Green Card.

- Розширена Європа + країни Східного партнерства — включає додаткові держави, які визнають поліс (наприклад, Азербайджан, Туреччина, Молдова).

- Обмежена зона — лише окремі країни, наприклад, Польща, Угорщина, Словаччина (застосовується для транзиту або коротких поїздок).

3. За типом транспортного засобу:

- Легкові автомобілі
- Вантажні автомобілі
- Автобуси
- Причепи
- Мотоцикли

4. За форматом оформлення:

- Електронна «Зелена карта» — PDF-документ з QR-кодом, зареєстрований у базі МТСБУ.

- Паперова «Зелена карта» — офіційний бланк, який все ще визнається в більшості країн, але поступово витісняється цифровим форматом.

Особливості у 2025 році

- Перевірка на кордоні здійснюється через онлайн-базу МТСБУ — поліс має бути зареєстрований.

- Оформлення в день виїзду більше не гарантує митного пропуску — рекомендується оформлювати заздалегідь.
- Ціни залежать від типу авто, терміну, країни призначення та страхової компанії.
- Поліс покриває лише відповідальність перед третіми особами — власне авто не страхується.

Автокаско — страхування самого транспортного засобу

Автокаско (КАСКО) — це добровільне страхування автомобіля, яке забезпечує фінансовий захист власника у випадку пошкодження або втрати транспортного засобу внаслідок різних ризиків. На відміну від обов'язкової «Зеленої карти» чи ОСЦПВ, КАСКО покриває саме ваше авто, а не відповідальність перед третіми особами.

Основні страхові випадки, що покриваються КАСКО:

1. ДТП (дорожньо-транспортна пригода)— незалежно від того, винен водій чи ні. Покривається ремонт або компенсація вартості авто.
2. Пожежа— включає загоряння внаслідок короткого замикання, підпал, вибух, вплив засобів гасіння.
3. Стихійні лиха— град, буря, повінь, землетрус, падіння дерев, снігу, льоду, інші природні катаклізми.
4. Викрадення (незаконне заволодіння транспортним засобом)— повне зникнення авто або крадіжка окремих частин (дзеркала, колеса, фари тощо).
5. Протиправні дії третіх осіб— умисне пошкодження авто, вандалізм, розбиття скла, подряпини, нанесення шкоди сторонніми особами.
6. Інші ризики, передбачені договором— падіння предметів, зіткнення з тваринами, пошкодження при евакуації, хімічні або біологічні впливи, дії дітей, неумисні дії третіх осіб тощо.

Додаткові умови у 2025 році:

- Дія поліса може поширюватися лише на територію України або бути розширеною на країни Європи.

- Страхувальник може обрати франшизу — частину збитку, яку він покриває самостійно.
- У разі ДТП за кордоном — необхідно повідомити страхову компанію протягом 72 годин, надати фото, довідку поліції, чек за ремонт (якщо був).
- Ремонт за кордоном оплачується власником, компенсація — після повернення в Україну.
- У разі викрадення — виплата здійснюється після відкриття кримінального провадження, частково або повністю, залежно від умов договору.

Види КАСКО (станом на 2025 р.)

1. Повне КАСКО (комплексне страхування)
 - Покриває всі основні ризики: ДТП, викрадення, пожежа, стихійні лиха, протиправні дії третіх осіб, інші випадкові події.
 - Найбільш захищений варіант, рекомендований для нових або дорогих авто.
2. Часткове КАСКО (обмежене страхування)
 - Покриває лише обрані ризики, зазначені в договорі (наприклад, тільки викрадення або тільки ДТП).
 - Підходить для авто середнього віку або при обмеженому бюджеті.
3. КАСКО з франшизою
 - Частина збитку (фіксована сума або відсоток) не компенсується страховиком.
 - Знижує вартість полісу, але збільшує фінансову відповідальність страхувальника.
4. КАСКО 50/50
 - Страховик і страхувальник ділять витрати на ремонт порівну.
 - Популярний варіант серед водіїв, які хочуть зекономити, але мати базовий захист.
5. Міні-КАСКО

- Бюджетний варіант, що покриває лише тотальні ризики: повне знищення авто або викрадення.

- Не включає дрібні пошкодження чи часткові ремонти.

6. КАСКО з телематикою (Smart КАСКО)

- Тариф залежить від стилю водіння, пробігу, часу доби, GPS-даних.
- Використовується мобільний додаток або пристрій у авто.
- Чим обережніше водіння — тим нижча ціна.

7. КАСКО на вибір (конструктор ризиків)

- Страхувальник самостійно формує набір ризиків, територію дії, франшизу, тип виплат.

- Гнучкий варіант для досвідчених водіїв або корпоративних клієнтів.

8. КАСКО з обмеженням території

- Дія поліса лише в межах України або з розширенням на ЄС.
- Впливає на тариф, умови компенсації та вимоги до документів.

9.КАСКО-конструктор — індивідуальний набір ризиків, території, франшизи.

Додаткові особливості у 2025 році

- Оформлення онлайн — через мобільні додатки, з електронним підписом.

- Авансова виплата — можливість отримати частину компенсації одразу після події.

- VIP-сервіс — виклик сюрвейєра, евакуація, юридична підтримка.

- Обмеження за віком авто — більшість компаній страхують авто до 10–12 років.

Умови страхування та вимоги (2025)

Обов'язкові вимоги страховиків:

1. Сигналізація та протиугінні засоби- Автомобіль має бути обладнаний сертифікованою сигналізацією або GPS-трекером. Для авто преміум-класу — додаткові протиугінні системи.

2. Паркування - У договорі зазначається вимога паркування лише на охоронюваних стоянках або в гаражах. Порушення цієї умови може вплинути на виплату.

3. Територія дії поліса - Має бути чітко визначено:

– Україна

– Україна + країни Європи

– Україна + ЄС + окремі країни Східного партнерства

Від цього залежить тариф, перелік ризиків і вимоги до документів.

У разі ДТП за кордоном:

1. Повідомлення страховика

Протягом 72 годин (3 дні) з моменту події — через мобільний додаток, електронну пошту або гарячу лінію.

2. Пояснення при затримці

Якщо повідомити вчасно не вдалося — після повернення слід надати письмове пояснення з підтверджуючими доказами (квитки, довідки, фото).

3. Дії на місці ДТП

– Викликати дорожню поліцію

– Отримати офіційну довідку про подію

– Зробити фото пошкоджень на місці

– За можливості — записати контактні дані свідків

4. VIP-сервіс

Для клієнтів з розширеним пакетом — можливе залучення сюрвейєра (аварійного комісара) для оцінки збитків на місці.

Виплати та компенсації. Ремонт за кордоном:

• Страховик не оплачує рахунки СТО напряму.

• Власник сплачує ремонт самостійно.

• Після повернення в Україну — подає повний пакет документів (рахунки, фото, довідки) для компенсації.

У разі викрадення:

- Виплата здійснюється лише після відкриття кримінального провадження.

- Можлива авансова виплата — до 30% страхової суми.
- Решта — після завершення слідства або закриття справи (зазвичай до 6 місяців).
- Якщо авто знайдено — страхувальник повертає компенсацію.
- Якщо авто не знайдено — воно переходить у власність страхової компанії.

Щоб уникнути проблем:

1. Вимагайте офіційні правила страхування, затверджені Мінфіном України.
2. Перевіряйте відповідність договору цим правилам.
3. Не погоджуйтеся на високу франшизу — це частина збитку, яку ви не отримаєте.
4. Уточнюйте перелік винятків — тобто ситуацій, коли страховик має право відмовити у виплаті. Ці умови мають бути чітко прописані в договорі.
5. Фіксуйте всі домовленості письмово — усні обіцянки агентів не мають юридичної сили. Всі додаткові умови слід включати до договору або додатків до нього.
6. Перевіряйте ліцензію страхової компанії через сайт Нацкомфінпослуг або МТСБУ — особливо при оформленні онлайн або через посередників.

Остерігайтеся страхування “зі слів агента” — завжди вимагайте письмовий договір і чіткі умови, погоджені обома сторонами.

4. Комплексне страхування транспортних ризиків

Послуги зі страхування транспортних ризиків

1. Страхування транспортних засобів (КАСКО)

Добровільне страхування самого авто від пошкодження, викрадення, пожежі, стихійних лих, протиправних дій третіх осіб. Доступні гнучкі пакети, телематичні тарифи, франшизи.

2. Страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів

– На території України: ОСЦПВ — обов'язкове страхування відповідальності перед третіми особами.

– За кордоном: «Зелена карта» — міжнародний поліс, обов'язковий для виїзду до країн системи Green Card.

3. Страхування відповідальності автоперевізника при міжнародних перевезеннях

– На умовах конвенцій КДПГ (CMR) і МДП (TIR). ---

Конвенція КДПГ (CMR — Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road)

Регулює: Умови договору перевезення вантажів між країнами, які ратифікували конвенцію.

Визначає відповідальність перевізника за втрату, пошкодження або затримку доставки вантажу.

Ключові положення:

– Перевізник несе відповідальність з моменту прийняття вантажу до моменту його видачі.

– Встановлено ліміт відповідальності: зазвичай до 8.33 одиниць СПЗ (спеціальні права запозичення) за 1 кг брутто.

– Виплата здійснюється лише при наявності CMR-накладної — міжнародного товаросупровідного документа.

Конвенція МДП (TIR — Transports Internationaux Routiers)

Регулює: Міжнародні перевезення вантажів із використанням митного транзиту без сплати мит і податків у проміжних країнах.

• Ключові положення:

– Вантаж перевозиться у опломбованому транспортному засобі або контейнері.

– Використовується TIR-книжка — документ, що гарантує митне покриття.

– Перевізник несе відповідальність за збереження вантажу, дотримання маршруту, митних правил.

У страхуванні :

- Страховик покриває відповідальність перевізника згідно з умовами CMR і TIR — тобто у випадках, коли вантаж пошкоджено, втрачено або не доставлено вчасно.

- Договір страхування має містити посилання на відповідні конвенції, а також ліміти відповідальності, територію дії, перелік виключень.

- Актуально для логістичних компаній, туроператорів, готелів, ресторанів, які здійснюють міжнародні перевезення товарів, обладнання, гастрономічної продукції, виставкових матеріалів тощо.

– Покриває відповідальність за втрату, пошкодження вантажу, затримку доставки.

– Актуально для логістичних компаній, туроператорів, готелів із власним транспортом.

4. Страхування водіїв від нещасних випадків (НВ)

– Покриває травми, інвалідність, смерть водія під час виконання службових обов'язків.

– Може бути індивідуальним або груповим (для автопарку, туристичних перевезень).

5. Страхування вантажів при внутрішніх і міжнародних перевезеннях

– Покриває ризики втрати, пошкодження, крадіжки вантажу.

– Включає гастрономічні товари, туристичне спорядження, виставкові матеріали.

– Доступне для готелів, ресторанів, туроператорів, які здійснюють логістику.

6. Страхування медичних витрат під час поїздок за кордон

– Обов'язкове для туристів, водіїв, персоналу, що виїжджає за межі України.

– Покриває лікування, госпіталізацію, евакуацію, COVID-19, стоматологію, страхові випадки за кордоном.

7. **Страховання майна та технічних ризиків, пов'язаних з транспортом**

– Покриває обладнання, навігаційні системи, техніку, гаражі, стоянки, ремонтні бази.

– Актуально для туристичних підприємств, готелів, ресторанів із власною інфраструктурою.

Нові та актуалізовані послуги (2025):

8. **Страховання електромобілів та зарядної інфраструктури**

Покриває ризики, пов'язані з акумулятором, електронікою, зарядними станціями.

Актуально для туристичних об'єктів, що використовують електротранспорт.

9. **Страховання телематичних ризиків (Smart КАСКО)**

Тарифи залежать від стилю водіння, пробігу, часу доби.

Використовується GPS, мобільні додатки, аналітика.

10. **Страховання відповідальності за екологічні наслідки ДТП**

Покриває витрати на ліквідацію забруднення, утилізацію небезпечних речовин.

Актуально для транспорту, що перевозить хімічні або гастрономічні продукти.

11. **Страховання мобільних туристичних об'єктів (кемпери, фудтраки)**

Включає транспорт, обладнання, інвентар, відповідальність перед клієнтами.

Поширене серед гастрономічних проєктів, фестивалів, готелів на колесах.

12. **Страховання відповідальності за безпеку туристичних перевезень**

Для туроператорів, готелів, екскурсійних служб — у разі шкоди клієнтам через технічні несправності, помилки персоналу, недбалість.

13. Страхування ризиків при організації гастрономічних подій з логістикою

Включає транспортування обладнання, продуктів, декору, відповідальність за збереження вантажу.

Авто-Асистанс — комплексна допомога водієві та транспортному засобу

Авто-Асистанс — це додатковий сервіс до страхового поліса, який забезпечує оперативну підтримку водія у разі ДТП, поломки або надзвичайної ситуації в дорозі. У 2025 році послуга стала більш технологічною, інтегрованою з мобільними додатками, GPS та телематикою.

Основні послуги Авто-Асистансу:

1. Надання медичної допомоги
 - Виклик швидкої, консультація лікаря, евакуація постраждалих.
 - У разі міжнародних поїздок — координація з місцевими медичними службами.
2. Буксирування ушкодженого автомобіля до найближчого СТО
 - В межах країни або за кордоном (до 100 км безкоштовно).
 - GPS-визначення найближчої сертифікованої станції.
3. Виклик ремонтної бригади на місце ДТП або поломки
 - Мобільна технічна допомога: заміна колеса, запуск двигуна, дрібний ремонт.
4. Репатріація тіла
 - У разі смерті внаслідок ДТП — організація перевезення тіла до місця поховання, оформлення документів.
5. Доставка водія додому або продовження маршруту
 - У разі серйозної поломки — трансфер до місця проживання або надання альтернативного транспорту.

6. **Оплата проживання в готелі під час ремонту авто**

– До 3 діб, за умови затримки ремонту.

– Для комерційного транспорту — зберігання вантажу у відповідних умовах.

7. **Постачання запчастин для ремонту за межі України**

– Організація доставки оригінальних деталей, митне оформлення, логістика.

8. **Юридичне обслуговування**

– Консультації, допомога при оформленні ДТП, представництво в поліції або суді.

– Переклад документів за кордоном.

9. **Забезпечення оренди автомобіля**

– Тимчасова заміна авто на період ремонту (до 7 днів).

– Можливість вибору класу авто (економ, стандарт, бізнес).

10. **Надання авансу для внесення застави в суд**

– У разі затримання водія або відкриття провадження — фінансова підтримка для внесення застави.

Ліміти покриття ризику:

• Легкові автомобілі — від 5 000 до 10 000 дол. США

• Вантажні автомобілі (понад 3,5 т) — від 10 000 до 30 000 дол. США

Ліміт залежить від типу поліса, класу авто, території дії та обраного пакета послуг.

ТЕМА 9. ЗАХИСТ ВІД РИЗИКІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНИХ КОНТРАКТІВ

1. Принципи захисту від ризиків, пов'язаних із зовнішньоекономічними контрактами

2. Валютні застереження
3. Ф'ючерсні й опціонні контракти
4. Страхування в рамках базисних умов поставок

1. Принципи захисту від ризиків, пов'язаних із зовнішньоекономічними контрактами

Принципи захисту від ризиків у зовнішньоекономічних контрактах:

1. Принцип контрактної визначеності

– Чітке формулювання умов постачання, оплати, відповідальності, форс-мажору.

– У контрактах для гастрономічних подій, міжнародних виставок, бронювання послуг — важливо фіксувати терміни, валюту, штрафи, умови скасування.

2. Принцип валютної стабільності

– Вибір валюти ціни та платежу, яка мінімізує ризики для сторони (євро, долар, злотий).

– Для експортера (готель, ресторан) — «міцна» валюта; для імпортера — «слабка» з прогнозованою девальвацією.

3. Принцип хеджування ризиків

– Використання фінансових інструментів (форварди, ф'ючерси, валютні застереження) для захисту від коливань курсу, цін, логістичних витрат.

– Актуально для закупівлі обладнання, продуктів, франшиз, ліцензій.

4. Принцип страхового покриття

– Передача ризику страховій компанії:

– страхування вантажу,

- відповідальності перевізника,
- медичних витрат персоналу,
- участі у міжнародних заходах.

– Включення Авто-Асистансу, КАСКО, Green Card, страхування гастрономічного інвентарю.

5. Принцип збалансованості валютної позиції

Узгодження валютних доходів і витрат:

- експорт і імпорт у тій самій валюті,
- синхронізація термінів платежів.
- Для туроператорів і готелів — підписання контрактів у євро з однаковими

строками виконання.

6. Принцип термінової гнучкості

Маніпулювання термінами платежів:

- дострокова оплата при очікуваному зростанні курсу,
- відтермінування — при прогнозованому падінні.
- Умови фіксуються в контрактах: пеня, аванс, дата розрахунку.

7. Принцип репутаційної перевірки контрагента

– Аналіз фінансової стабільності, історії виконання зобов'язань, наявності міжнародних сертифікатів.

– Для бронювання готелів, кейтерингу, оренди обладнання — важливо перевіряти партнера через відкриті реєстри, рейтинги, рекомендації.

8. Принцип юридичного супроводу

– Залучення юриста або юридичного асистансу для перевірки умов контракту, захисту інтересів у разі спору.

– Актуально при участі в міжнародних гастрономічних подіях, EXPO, виставках, фестивалях.

9. Принцип цифрової фіксації зобов'язань

– Використання електронного документообігу, цифрових підписів, CRM-систем для контролю виконання контрактів.

– У туризмі та ГРБ — це бронювання, логістика, постачання, оплата, звітність.

10. Принцип форс-мажорного резерву

– Визначення в контракті умов дії у випадку війни, пандемії, закриття кордонів, скасування подій.

– Рекомендовано включати положення про компенсацію, перенесення, альтернативні варіанти.

Захист від ризиків у зовнішньоекономічних контрактах у туризмі та ГРБ

1. Загальні підходи

У сфері туризму та ГРБ зовнішньоекономічні контракти охоплюють:

- імпорт/експорт гастрономічної продукції, обладнання, інвентарю;
- бронювання міжнародних послуг (готелі, транспорт, кейтеринг);
- участь у виставках, фестивалях, гастрономічних подіях;
- закупівлю ліцензій, франшиз, технологій.

Для захисту від фінансових втрат використовуються:

- Хеджування — фінансові інструменти для захисту від коливань валютного курсу, цін, комерційних умов.

- Страхування — передача ризику страховій компанії з метою компенсації збитків.

2. Принципи страхового захисту

- Захист від грошових втрат при настанні ризиків (наприклад, зрив поставки обладнання для ресторану).

- Передача відповідальності за ризики іншій стороні (страховику або фінансовому посереднику).

- Солідарний розподіл збитків (через страхові пули або партнерські програми).

- Оплата страхового внеску (включається в бюджет події або контракту).

- Компенсація збитків у межах страхового покриття (наприклад, повернення витрат на участь у міжнародному гастро-фестивалі).

3. Основні ризики у зовнішньоекономічних контрактах у туризмі та ГРБ

- Цінові ризики — коливання вартості імпортованих продуктів, обладнання, логістики.

- Комерційні ризики — невиконання умов постачання, відмова від участі, банкрутство контрагента.

- Валютні ризики — втрати через зміну курсу валюти при оплаті міжнародних послуг або товарів.

4. Валютні ризики: суть і вплив

- Валюта ціни — валюта, в якій встановлюється ціна товару чи послуги (наприклад, євро для бронювання готелю).

- Валюта платежу — валюта, в якій здійснюється фактична оплата (наприклад, долар США через платіжну систему).

- Експортер — постачальник послуги або товару (наприклад, італійський виробник кухонного обладнання).

- Імпортер — українська туристична компанія або ресторан.

5. Методи хеджування та зниження валютного ризику

5.1. Валютні застереження

– Включення до контракту умов про перерахунок ціни залежно від зміни курсу.

– Актуально для довгострокових контрактів на постачання продуктів або оренду обладнання.

5.2. Ф'ючерсні операції

– Використовуються великими готельними мережами або туроператорами для захисту від коливань курсу при масових закупівлях.

5.3. Форвардні контракти

– Індивідуальні договори з фіксацією ціни на момент укладання.

Наприклад, контракт на постачання вина для ресторану через 3 місяці за фіксованим курсом.

6. Практичні методи зниження валютного ризику

6.1. Вибір валюти ціни та платежу

– Для експортера (наприклад, українського готелю, що приймає іноземних туристів) — вигідно встановлювати ціну в «міцній» валюті (євро, долар).

– Для імпортера — вигідна «слабка» валюта (наприклад, форинт, злотий), якщо курс має тенденцію до зниження.

6.2. Маніпулювання термінами платежів

– Дострокова оплата при очікуваному зростанні курсу.

– Затримка платежу при прогнозованому падінні.

– Умови фіксуються в контрактах (терміни, пеня, аванс).

6.3. Збалансованість валютної позиції

– Підписання експортно-імпортних контрактів в одній валюті.

Наприклад, ресторан імпортує продукти і експортує гастрономічні послуги в євро.

– Для підприємств з однорідною діяльністю — використання валют з протилежною динамікою (наприклад, євро та фунт стерлінгів).

2. Валютні застереження .

Платіжний баланс — співвідношення між сумою грошових надходжень, отриманих країною з-за кордону, і сумою платежів за кордон протягом певного періоду (рік, квартал, місяць).

Платіжний баланс на певний період (місяць, квартал, рік) складається на основі статистичних показників про здійснену за цей період зовнішньоекономічну діяльність, та дає змогу аналізувати зміни в міжнародних економічних зв'язках країни, масштабах і характері її участі у світовому господарстві.

Платіжний баланс у туризмі та ГРБ

• Готелі, ресторани, туроператори генерують надходження до платіжного балансу через:

- прийом іноземних туристів;
- експорт гастрономічних послуг (фестивалі, кейтеринг);
- участь у міжнародних виставках.

• Витрати включають:

- закупівлю імпортного обладнання, продуктів, інвентарю;
- оплату міжнародних ліцензій, франшиз, логістики;
- бронювання послуг за кордоном (готелі, транспорт).

• Платіжний баланс впливає на курс валют, доступність імпортних товарів, інвестиційну привабливість країни.

• Туристичні підприємства можуть орієнтуватися на динаміку балансу, щоб планувати закупівлі, ціноутворення, валютні стратегії.

Індекс оптових цін – відносний показник, що характеризує динаміку цін у сфері оптової торгівлі.

Індекс оптових цін у туризмі та ГРБ

Індекс оптових цін — це показник, що відображає зміну вартості товарів у сфері оптової торгівлі.

- Впливає на вартість закупівель для ресторанів, готелів, кейтерингу.
- Зростання індексу означає, що ціни на продукти, обладнання, текстиль підвищуються — це важливо для формування бюджету подій, меню, сервісу.

Приклад: Якщо індекс оптових цін на імпортні сири зріс на 12% за квартал, ресторану доцільно переглянути ціни в меню або змінити постачальника.

Валютні застереження — це умови, що включаються спеціально в текст *контракту*, відповідно до яких сума платежу повинна бути переглянута в тій же пропорції, у якій відбудеться зміна курсу валюти платежу стосовно валюти застереження.

Валютне застереження — умова в міжнародних кредитних і платіжних угодах і контрактах, яка передбачає страхування кредитора або експортера від ризику знецінення валюти платежу; сума грошових зобов'язань змінюється відповідно до зміни курсового співвідношення між валютою платежу та іншою, більш стійкою валютою.

Захист від ризиків за допомогою валютних застережень відноситься до **нестрахового захисту**, оскільки не передбачає розміщення цих ризиків на страхування в страхових компаніях.

Суть цих застережень зводиться до визначення у контракті, а саме в двох його статтях — «ціна товару» і «умови платежу» — таких умов, що звели б до мінімуму можливі валютні втрати.

В більшості контрактів в якості **валюти ціни і валюти платежу** передбачається *одна й та сама валюта*.

Види валютних застережень у туризмі та ГРБ

У 2025 році такі застереження активно використовуються в контрактах на:

- бронювання готелів, кейтерингу, транспортних послуг;
- постачання гастрономічної продукції, обладнання, інвентарю;
- участь у міжнародних виставках, фестивалях, гастро-турах.

1. Фіксоване валютне застереження

- Ціна контракту встановлюється в іноземній валюті, але оплата здійснюється в національній валюті за курсом на дату платежу.

- Приклад: ресторан в Україні купує обладнання в євро, але платить у гривнях за курсом НБУ на день оплати.

2. Застереження з валютною прив'язкою

- Ціна встановлюється в одній валюті, але прив'язується до курсу іншої стабільної валюти (наприклад, до долара США).

- Актуально для контрактів у нестабільних валютах (форинт, ліра, гривня).

3. Індксаційне валютне застереження

Сума платежу залежить від індексів цін, інфляції, купівельної спроможності валюти. Коригування здійснюється пропорційно до прогнозованого знецінення валюти розрахунків.

Приклад: «Ціна в євро. Якщо індекс споживчих цін у зоні євро зросте на 5%, то ціна товару автоматично коригується на відповідний відсоток».

Застосування:

- довгострокові контракти на постачання продуктів;
- оренда обладнання або приміщень;
- кейтерингові послуги з фіксованим меню.

4. Застереження з валютним коридором

- Встановлюється допустимий діапазон коливання курсу (наприклад, $\pm 5\%$). Якщо курс виходить за межі — ціна переглядається.

- Актуально для бронювання готелів, кейтерингу, участі у фестивалях.

5. Застереження з фіксацією курсу на певну дату

- Курс фіксується на конкретну дату (наприклад, дату підписання контракту або початку поставки).

- Використовується для короткострокових угод, де важлива прогнозованість витрат.

6. Односторонні валютні застереження на користь імпортера

- Покупець має право переглянути умови або відмовитися від постачання при зростанні курсу валюти платежу.

Приклад:

«Ціна в євро. Якщо курс євро до гривні зросте більш ніж на 10%, імпортер може вимагати перегляду ціни або припинити оплату без компенсації».

Застосування:

- закупівля обладнання для ресторанів;
- бронювання міжнародних послуг.

7. Односторонні валютні застереження на користь експортера

Надають право продавцю переглядати ціну або відмовлятися від постачання у разі значного падіння курсу валюти платежу.

Приклад: «Ціна і платіж у доларах США. Якщо курс долара знизиться більш ніж на 10% порівняно з днем укладання контракту, продавець має право вимагати перегляду ціни або припинити постачання без компенсації».

Застосування:

- експорт гастрономічних послуг;
- бронювання туристичних пакетів для іноземних партнерів;
- постачання українських товарів до ЄС.

8. Непрямі валютні застереження

Ціна фіксується в одній із міжнародних валют (долар США, євро), а платіж здійснюється в іншій — за курсом на дату платежу.

Приклад: «Ціна в доларах США, платіж у гривнях. Якщо курс долара до гривні на день платежу зміниться порівняно з курсом на день укладання контракту, то відповідно коригується сума платежу».

Застосування:

- бронювання міжнародних послуг;
- закупівля обладнання для ресторанів;
- оплата участі в гастрономічних подіях.

9. Прямі валютні застереження

Спрямовані на збереження купівельної спроможності валюти платежу. Ціна і платіж — в одній валюті, але сума коригується при зміні її курсу до базової валюти.

Приклад: «Ціна і платіж у євро. Якщо курс євро до долара США на день платежу буде нижчий, ніж на день укладання контракту, то ціна товару і сума платежу в євро підвищуються».

Застосування:

- довгострокові контракти на постачання імпортних продуктів;

- оренда обладнання для готелів;
- франшизні угоди.

10. Мультивалютні застереження

Коригування суми платежу здійснюється не до однієї валюти, а до валютного кошика — набору стабільних валют (євро, долар, фунт, єна, юань).

Приклад: «Ціна в гривнях, платіж коригується відповідно до зміни курсу гривні до валютного кошика (SDR або євро+долар).»

Застосування:

- контракти з міжнародними постачальниками;
- участь у виставках, де розрахунки ведуться в SDR;
- закупівля обладнання з країн ОЕСР.

SDR (спеціальні права запозичення) — умовна розрахункова одиниця МВФ, що базується на середньозваженій вартості валют п'яти провідних країн.

3. Ф'ючерсні й опціонні контракти

Спекуляція - одержання прибутків від гри на різниці в цінах біржових активів і відбувається в умовах підвищеного ризику.

Валютні операції спот - придбання або продаж однієї валюти за іншу в даний момент часу за поточним курсом.

Угоди спот на акції - придбання або продаж акцій у даний момент часу за поточним курсом.

Похідні інструменти - інструменти, які обумовлюють права і/або зобов'язання по відношенню до інших інструментів ринку грошей і капіталів.

Перелік типів похідних цінних паперів із прикладами застосування в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ):

1. Контракти для хеджування ризиків

Ці інструменти використовуються для захисту від коливань цін, валютних курсів, процентних ставок тощо.

- **Форвардні контракти**

Суть: індивідуальні угоди між двома сторонами про купівлю/продаж активу в майбутньому за фіксованою ціною.

Приклад у туризмі: туроператор укладає форвард на купівлю валюти (наприклад, євро) для майбутніх оплат готелям у Європі, щоб уникнути валютного ризику.

Приклад у ГРБ: ресторан імпортує італійські вина і фіксує ціну закупівлі через форвард, щоб уникнути стрибків курсу.

- **Ф'ючерсні контракти . Ф'ючерсний контракт** - це договір купівлі-продажу біржового активу у певний момент часу в майбутньому за ціною, встановленою сторонами угоди в момент її укладення.

Суть: стандартизовані біржові контракти на купівлю/продаж активу в майбутньому.

Приклад у туризмі: авіакомпанія хеджує ризик зростання цін на паливо через ф'ючерси на нафту.

Приклад у ГРБ: готельна мережа хеджує витрати на електроенергію через ф'ючерси на енергоресурси.

- **Свопи.** Суть: обмін грошовими потоками (наприклад, фіксовані на плаваючі процентні ставки).

Приклад у туризмі: туристична компанія, яка має кредити з фіксованою ставкою, укладає своп для переходу на плаваючу ставку, якщо очікує її зниження.

Приклад у ГРБ: готель, що будується за кредитні кошти, використовує процентний своп для оптимізації фінансових витрат.

2. Інструменти для спекуляції та інвестування

Ці деривативи дозволяють заробляти на прогнозах щодо руху цін, не володіючи базовим активом.

- **Опціони** . Суть: право (але не обов'язок) купити або продати актив за фіксованою ціною.

Приклад у туризмі: інвестор купує опціон на акції туристичної компанії, очікуючи зростання попиту на подорожі.

Приклад у ГРБ: ресторанна група купує опціон на оренду приміщення в торговому центрі — якщо попит зросте, вони реалізують право.

- **Контракти на різницю (CFD)**

Суть: угоди на зміну ціни активу без його фізичного придбання.

Приклад у туризмі: трейдер спекулює на зміні вартості акцій круїзної компанії.

Приклад у ГРБ: інвестор спекулює на вартості акцій міжнародної мережі ресторанів.

- **Варанти.** Суть: довгострокові опціони, часто випускаються компаніями разом з облігаціями.

Приклад у туризмі: туристична компанія залучає інвесторів, пропонуючи облігації з варрантами на майбутні акції.

Приклад у ГРБ: готельна мережа пропонує варранти як частину інвестиційного пакету для розширення.

3. Спеціалізовані похідні інструменти

Використовуються для управління нестандартними ризиками.

- **Кредитні дефолтні свопи (CDS).** Суть: страхування від дефолту емітента облігацій.

Приклад у туризмі: інвестор хеджує ризик неплатоспроможності туристичної компанії, яка випустила облігації.

Приклад у ГРБ: банк, що фінансує будівництво готелю, купує CDS на забудовника.

- **Похідні на погодні умови** .Суть: контракти, що виплачують компенсацію при настанні певних погодних умов.

Приклад у туризмі: гірськолижний курорт укладає контракт на випадок теплої зими.

Приклад у ГРБ: літній ресторан біля моря страхує себе від дощових тижнів у високий сезон.

Ф'ючерсний контракт - документ, який засвідчує зобов'язання придбати (продати) базовий актив у визначений час та на визначених умовах у майбутньому, з фіксацією цін на момент укладення зобов'язань сторонами контракту.

Мета укладання ф'ючерсного контракту полягає в тому, щоб зафіксувати в даний момент ціну, за якою відбудеться операція продажу або купівлі базових інструментів у майбутньому.

Ф'ючерсний контракт - це стандартний біржовий договір, який повинен мати такі реквізити:

- назва контракту;
- вид контракту (з поставкою або без поставки базового активу);
- сторони контракту;
- базовий актив контракту та його характеристики (емітент, вид та кількість цінних паперів, його номінальна вартість, термін обігу, інші відомості для цінних паперів; вид та кількість валюти - для коштів; кількість, асортимент - для інших товарів);
- обсяг контракту;
- розмір початкової маржі;(маржа - це різниця між курсами валют на день відкриття і закриття позиції або на день укладення і день виконання контракту)
- механізм визначення ціни на момент виконання;
- ціна виконання;
- одиниця виміру ціни;
- термін виконання;
- відповідальність сторін у разі невиконання чи неналежного виконання зобов'язань, встановлених цим контрактом;

- порядок розгляду спорів, що виникають під час укладення та виконання контракту;

- адреси, підписи, печатки, реквізити банківських рахунків (для юридичних осіб) та паспортні дані (для фізичних осіб) сторін контракту.

Класифікація учасників ф'ючерсних ринків станом на 2025 рік — з адаптацією до реалій туризму та готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ) в Україні:

1. Залежно від мети участі у ф'ючерсному ринку:

- Хеджери . Мета — захист від фінансових ризиків, зокрема валютних, цінових, енергетичних.

- Туроператори хеджують ризик зростання курсу євро при оплаті готелів за кордоном.

- Готелі хеджують витрати на енергоносії через ф'ючерси на електроенергію чи газ.

- Ресторани хеджують закупівлі імпортованих продуктів (вино, кава, морепродукти) через товарні ф'ючерси.

- **Спекулянти.** Мета — отримання прибутку за рахунок прогнозування змін цін на ф'ючерсні контракти.

- Інвестори купують ф'ючерси на акції туристичних компаній, очікуючи зростання попиту на внутрішній туризм.

- Фінансові консультанти ГРБ спекулюють на ф'ючерсах на валюту, прогножуючи коливання курсу гривні.

2. Залежно від зобов'язань, які учасники приймають:

- Покупець (довга позиція)

Купує ф'ючерсний контракт, очікуючи зростання ціни базового активу.

Приклади:

- Туроператор купує ф'ючерс на євро, очікуючи його подорожчання.

- Готельна мережа купує ф'ючерс на електроенергію, щоб зафіксувати нижчу ціну.

- **Продавець (коротка позиція)**

Продає ф'ючерсний контракт, очікуючи зниження ціни базового активу.

Приклади:

- Ресторанна компанія продає ф'ючерс на каву, очікуючи падіння її вартості.
- Туристична агенція продає ф'ючерс на авіапаливо, прогножуючи зниження цін у міжсезоння.

Додатково — нові учасники:

- **Страхові хедери** . Підприємства, які використовують ф'ючерси разом із страховими продуктами для комплексного захисту (наприклад, від валютних і кліматичних ризиків одночасно).

- **Екологічні трейдери**. Учасники, що працюють з ф'ючерсами на вуглецеві квоти, енергоефективність або зелену електроенергію — актуально для готелів, що переходять на ESG-моделі.

- **Цифрові алгоритмічні учасники** . Автоматизовані системи, які здійснюють ф'ючерсні операції на основі штучного інтелекту — можуть використовуватись великими туристичними платформами або ресторанными холдингами.

В якості біржового активу можуть виступати:

- валюта;
- акції;
- різноманітні індекси (Dow Jones, S&P, DAX, РТС тощо);
- товари (котируються і торгуються на товарних біржах — золото, платина, зерно, нафта тощо);
- облігації (державні, корпоративні);
- процентні ставки (використовуються в процентних свопах);
- криптовалюти (на окремих платформах — Bitcoin, Ethereum тощо);
- погодні показники (температура, кількість опадів — для погодних деривативів);

- показники інфляції або ВВП (для макроекономічних свопів);
- кредитні спреди або ризики (для CDS — кредитних дефолтних свопів).

Наприклад .Ситуація в туризмі: Туроператор очікує, що курс євро зросте. Щоб зафіксувати вигідну ціну, він укладає ф'ючерсний контракт на купівлю 10 000 євро через рік за поточним курсом 42 грн/євро.

Через рік курс зростає до 44 грн/євро.

Різниця: $44 - 42 = 2$ грн

Прибуток: $2 \text{ грн} \times 10\,000 = 20\,000$ грн

Це дозволяє туроператору зекономити на закупівлі послуг за кордоном або запропонувати клієнтам вигідніші тури.

Ситуація в ГРБ: Ресторанна мережа імпортує продукти з Франції. Очікується зростання курсу євро, тому укладається ф'ючерсний контракт на купівлю 10 000 євро за курсом 42 грн/євро.

Через рік курс становить 45 грн/євро.

Різниця: $45 - 42 = 3$ грн

Прибуток: $3 \text{ грн} \times 10\,000 = 30\,000$ грн

Це компенсує здорожчання імпортованих товарів і дозволяє зберегти прибутковість бізнесу.

Опціон . Вільноспрямований опціонний контракт(біржовий опціон) - це договір **на право** купити або продати біржовий актив або ф'ючерсний контракт за ціною виконання.

Право вибору: виконати умови контракту чи відмовитися від них.

Типи опціону:

Перелік типів опціонів, адаптований для сучасного фінансового середовища та можливого застосування в туризмі й готельно-ресторанному бізнесі (ГРБ):

1. За напрямом операції:

- Кол-опціон (Call option) — право купити актив за фіксованою ціною

- Пут-опціон (Put option) — право продати актив за фіксованою ціною

2. За стилем виконання:

- Американський опціон — може бути реалізований у будь-який момент до закінчення терміну

- Європейський опціон — реалізується лише в день завершення терміну

- Бермудський опціон — реалізація можлива у визначені дати протягом терміну

3. За типом базового активу:

- Валютні опціони — на купівлю/продаж валюти

- Товарні опціони — на сировину (нафта, зерно, енергоносії)

- Фондові опціони — на акції, облігації

- Індексні опціони — на фондові індекси (S&P 500, DAX тощо)

- Опціони на процентні ставки — для хеджування кредитних ризиків

- Опціони на погодні умови — для компенсації втрат через кліматичні фактори

4. За умовами активації:

- Бар'єрні опціони — активуються або анулюються при досягненні певного рівня ціни

- Бінарні опціони — дають фіксовану виплату при виконанні умови

- Азійські опціони — прибуток залежить від середньої ціни активу за період

- Опціони з плаваючою ціною виконання — страйк-ціна визначається за формулою

5. За формою розрахунку:

- Фізична поставка — актив реально купується або продається

- Грошовий розрахунок — здійснюється лише виплата різниці в цінах

Кол-опціон, опціон покупця, опціон на купівлю або купівельний опціон (англ. *Call option*) — фінансовий контракт, що дає право, але не зобов'язання, на купівлю цінних паперів, товарів, валюти чи фінансових

інструментів (базовий актив) за визначеною ціною (ціною виконання) до кінця певного строку, оплачується премією.

1. Туризм: захист від зростання курсу валюти

Ситуація: Туроператор планує оплату готелів у Європі через 6 місяців. Є ризик, що курс євро до гривні зросте, і витрати збільшаться.

Рішення: Компанія купує кол-опціон на купівлю 10 000 євро за курсом 42 грн/євро. Опціон діє 6 місяців. Премія — 5 000 грн.

Результат:

Через 6 місяців курс зростає до 45 грн/євро. Туроператор реалізує опціон і купує євро за 42 грн, економлячи:

$$(45 - 42) \times 10\,000 = 30\,000 \text{ грн}$$

$$\text{Враховуючи премію, чистий прибуток} = 30\,000 - 5\,000 = 25\,000 \text{ грн}$$

2. ГРБ: страхування закупівлі імпортованих товарів

Ситуація: Ресторанна мережа планує закупити італійські продукти (сири, вина) через 3 місяці. Є ризик, що ціна зросте через коливання курсу євро.

Рішення: Компанія купує кол-опціон на купівлю 5 000 євро за курсом 42 грн/євро. Премія — 2 500 грн.

Результат:

Через 3 місяці курс становить 44 грн/євро.

$$\text{Економія} = (44 - 42) \times 5\,000 = 10\,000 \text{ грн}$$

$$\text{Чистий прибуток} = 10\,000 - 2\,500 = 7\,500 \text{ грн}$$

3. Туризм: інвестор очікує зростання акцій туристичної компанії

Ситуація: Інвестор прогнозує, що акції туристичної компанії зростуть після відкриття нових напрямків.

Рішення: Купує кол-опціон на купівлю 1 000 акцій за ціною 100 грн/акція. Премія — 10 грн/акція.

Результат:

Через 6 місяців акції коштують 120 грн.

$$\text{Прибуток} = (120 - 100 - 10) \times 1\,000 = 10\,000 \text{ грн}$$

4. ГРБ: готельна компанія планує купівлю землі

Ситуація: Готельна мережа хоче придбати ділянку в курортній зоні, але поки не має фінансування. Є ризик, що ціна зросте.

Рішення: Компанія купує кол-опціон на купівлю ділянки за фіксованою ціною 5 млн грн протягом року. Премія — 200 тис. грн.

Результат:

Через рік ринкова ціна ділянки — 6 млн грн.

Економія = 1 млн – 200 тис. = 800 тис. грн

Пут-опціон, опціон на продаж, опціон продавця (англ. *Put option*) — фінансовий контракт, що дає **право, але не зобов'язання**, на продаж цінних паперів, товарів, валюти чи фінансових інструментів (базовий актив) за визначеною ціною (ціною виконання) до кінця певного терміну певному агенту (продавцю опціону), оплачується премією.

1. Туризм: валютний ризик туроператора

Ситуація: Український туроператор планує продати туристичні пакети, що включають оплату готелів у Європі. Розрахунки здійснюються в євро. Компанія побоюється, що курс євро до гривні може впасти, і це призведе до збитків при конвертації.

Рішення: Туроператор купує пут-опціон на продаж 10 000 євро за курсом 42 грн/євро з терміном дії 6 місяців.

Результат:

Через 6 місяців курс падає до 39 грн/євро. Завдяки опціону компанія має право продати євро за 42 грн, отримуючи додатковий прибуток:

$$(42 - 39) \times 10\,000 = 30\,000 \text{ грн}$$

Це компенсує втрати від падіння курсу і стабілізує фінансові показники.

2. ГРБ: страхування вартості імпортованих товарів

Ситуація: Ресторанна мережа імпортує французькі вина. Власник побоюється, що ціна на вино може впасти, і закуплені партії втратять ринкову вартість.

Рішення: Компанія купує пут-опціон на продаж партії вина (наприклад, 1 000 пляшок) за фіксованою ціною 300 грн/пляшка з терміном 3 місяці.

Результат:

Через 3 місяці ринкова ціна падає до 270 грн/пляшка. Завдяки опціону компанія має право продати товар за 300 грн, уникаючи збитків:

$$(300 - 270) \times 1\,000 = 30\,000 \text{ грн}$$

Це дозволяє зберегти прибутковість і уникнути втрат на складських залишках.

3. Туризм: захист інвестора в туристичну компанію

Ситуація: Інвестор володіє акціями туристичної компанії, але побоюється падіння їх вартості через нестабільність ринку.

Рішення: Інвестор купує пут-опціон на продаж акцій за ціною 100 грн/акція з терміном 1 рік.

Результат:

Через рік акції падають до 80 грн. Завдяки опціону інвестор продає їх за 100 грн, уникаючи втрат:

$$(100 - 80) \times \text{кількість акцій} = \text{захищений капітал}$$

4. ГРБ: захист від падіння вартості нерухомості

Ситуація: Готельна компанія володіє об'єктом нерухомості в курортній зоні. Очікується падіння цін через сезонність або політичні ризики.

Рішення: Компанія купує пут-опціон на продаж об'єкта за фіксованою ціною.

Результат: Якщо ринок падає, компанія реалізує право продажу за вигідною ціною, зберігаючи капітал або отримуючи компенсацію.

Сучасні варіанти опціонів, які вже активно використовуються на міжнародних фінансових ринках і можуть бути адаптовані для туризму та готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ) в Україні — з урахуванням валютної нестабільності, сезонності, імпортової залежності та потреби в гнучкому плануванні:

1. Азійські опціони (Asian options)

Суть: прибуток залежить не від ціни активу на момент виконання, а від середньої ціни протягом певного періоду.

- Туроператори можуть хеджувати витрати на валюту, якщо оплати готелям здійснюються частинами протягом сезону.
- Ресторани, які регулярно імпортують продукти, можуть уникати втрат через різкі коливання курсу, фіксуючи середню закупівельну вартість.

2. Бар'єрні опціони (Barrier options)

Суть: активуються або анулюються, якщо ціна базового активу досягає певного рівня (бар'єру).

- Туристична компанія може застрахуватися від стрибків курсу євро — опціон активується лише при досягненні критичного рівня (наприклад, 46 грн/євро).
- Готельна мережа може хеджувати ризик зростання цін на енергоносії — опціон спрацьовує лише при перевищенні порогу.

3. Опціони з плаваючою ціною виконання (Floating strike options)

Суть: ціна виконання не фіксована, а визначається за формулою — наприклад, як середнє значення ринкової ціни за певний період.

- Готелі можуть використовувати такі опціони для закупівлі енергії або води, якщо тарифи змінюються щомісяця.
- Туроператори — для бронювання авіаквитків, ціни на які залежать від попиту та сезонності.

4. Бінарні опціони (Binary options)

Суть: дають фіксовану виплату, якщо певна умова виконана (наприклад, курс перевищив 45 грн/євро).

- Туристична компанія отримує компенсацію, якщо курс валюти перевищує поріг, що загрожує рентабельності.
- Ресторан — якщо ціна на імпортні продукти перевищує критичний рівень, опціон спрацьовує і компенсує втрати.

5. Опціони на погодні умови (Weather derivatives)

Суть: **виплата залежить від погодних показників** — температури, кількості опадів тощо.

- Гірськолижні курорти можуть хеджувати ризик теплої зими.
- Літні ресторани — від дощових тижнів у високий сезон.
- Фестивалі, гастрономічні заходи — від несприятливих погодних умов,

що впливають на відвідуваність.

Американський опціон

Фінансовий контракт, який дає право купити або продати базовий актив у будь-який момент до закінчення терміну дії.

Ключова особливість: **Гнучкість у реалізації** — можна скористатися правом достроково, коли ринкова ситуація вигідна.

Актуальність для України :

- Туризм: туроператор може достроково реалізувати кол-опціон на валюту, якщо курс євро різко зростає через геополітичні події.
- ГРБ: ресторанна мережа може достроково продати імпорتنі активи через пут-опціон, якщо ринок падає або логістика ускладнюється.

Переваги:

- Гнучке реагування на ринкові зміни
- Можливість дострокового хеджування ризиків
- Підходить для нестабільного середовища

Європейський опціон - Фінансовий контракт, який дає право купити або продати базовий актив лише в день закінчення терміну.

Ключова особливість: **Фіксованість** — реалізація можлива тільки в кінці строку, незалежно від проміжних змін на ринку.

Актуальність для України :

- Туризм: компанія планує оплату готелів на літній сезон і використовує європейський кол-опціон, щоб зафіксувати курс на конкретну дату.

- ГРБ: готельна мережа планує закупівлю обладнання до відкриття нового об'єкта і використовує європейський опціон для точного бюджетування.

Переваги:

- Простота в плануванні
- Менша премія порівняно з американським
- Підходить для чітко визначених закупівель або інвестицій

Різниця між ф'ючерсним контрактом і опціоном полягає в тому, що за ф'ючерсним контрактом сторони *зобов'язані* купити чи продати обумовлений актив. Опціон - *обумовлює тільки право* купівлі чи продажу.

Ціна ф'ючерсного контракту - вартість обумовленого активу,

Ціна опціону - премія за покупку чи продаж кожної одиниці цього активу.

4. Страхування в рамках базисних умов поставок

Міжнародне перевезення товарів і вантажів передбачає специфіку оформлення договорів страхування, особливо в умовах зростання логістичних ризиків, цифровізації та геополітичної нестабільності. Це вимагає від страхової компанії підвищеної уваги до супроводу договорів, моніторингу маршруту доставки, своєчасного реагування на страхові випадки та використання електронних платформ для врегулювання претензій.

У сфері туризму та ГРБ це стосується:

- постачання імпортного обладнання для готелів і ресторанів;
- доставки гастрономічної продукції до міжнародних фестивалів;
- транспортування брендованої продукції, текстилю, декору;
- логістики сувенірної продукції для туристичних операторів.

У міжнародній практиці й надалі застосовуються англійські умови страхування, зокрема:

Institute Cargo Clauses — «Застереження Інституту Лондонських Страховиків по вантажах», які визначають рівень страхового покриття (типи ризиків, виключення, порядок компенсації) залежно від обраної категорії:
– А (максимальне покриття),

- В (обмежене покриття),
- С (мінімальне покриття).

Ці умови є стандартом для страхування вантажів, що перевозяться морським, повітряним, автомобільним або комбінованим транспортом.

Інкотермс 2020 (International Commercial Terms) — це актуальний набір міжнародних правил, що регулюють тлумачення торговельних термінів у зовнішньоекономічних контрактах. У 2025 році вони залишаються основою для:

- визначення моменту переходу ризиків між продавцем і покупцем;
- розподілу витрат на транспортування, страхування, митне оформлення;
- формування логістичних стратегій у туризмі та ГРБ.

Для підприємств туристичної сфери та готельно-ресторанного бізнесу важливо правильно обирати умови постачання (EXW, CIP, CIF, DDP тощо) відповідно до маршруту, виду транспорту, рівня страхового захисту та фінансових можливостей.

CIF (СІФ) (англ. cost, insurance and freight - вартість, страхування та фрахт)- міжнародний торговельний термін, різновид умов поставки в комерційних операціях, означає, що поставка є здійсненою продавцем, коли товар перейшов через поручні судна в порту відвантаження. Продавець зобов'язаний понести витрати та оплатити фрахт, необхідний для доставки товару до названого порту призначення, проте ризик втрати чи пошкодження товару, а також будь-які додаткові витрати, спричинені подіями, що виникають після здійснення поставки, переходять з продавця на покупця.

FOB Free On Board, або Франко борт (... назва порту відвантаження) — термін, який означає, що продавець виконав постачання, коли товар перейшов через поручні судна в названому порту відвантаження. Це означає, що з цього моменту усі витрати і ризики чи втрати ушкодження товару

повинен нести покупець. Цей термін може застосовуватися тільки під час перевезення товару морським чи внутрішнім водним транспортом.

Приклад для готельно-ресторанного бізнесу: Український ресторан у Одесі закуповує гастрономічне обладнання з Іспанії (наприклад, пароконвектомати) на умовах FOB – Port of Valencia, Spain.

- Іспанський продавець: – доставляє обладнання до порту Валенсії;
– завантажує його на судно;
– після перетину борту судна вважається, що постачання виконано.
- Український ресторан:
– організовує морське перевезення до Одеси;
– несе витрати на фрахт, страхування, митне оформлення;
– відповідає за ризики пошкодження або втрати товару під час

транспортування.

Приклад для туристичної компанії:

Туроператор з Києва замовляє брендовані меблі для туристичного офісу з Індонезії на умовах FOB – Port of Jakarta, Indonesia.

- Індонезійський продавець:
– доставляє меблі до порту Джакарти;
– завантажує на судно;
– після цього відповідальність переходить до туроператора.
- Туроператор:
– самостійно оплачує морське перевезення до порту Чорноморськ;
– страхує вантаж;
– займається митним оформленням і доставкою до офісу.

FOB — вигідна умова для продавця, оскільки його відповідальність обмежується портом відвантаження. Для покупця (готелю, ресторану, туроператора) це означає:

- повну відповідальність за логістику після завантаження;
- необхідність страхування вантажу;

– контроль за митними процедурами.

Різниця між CIF і FOB полягає в тому, що при CIF продавець оплачує фрахт і страхування до порту призначення, а при FOB — лише доставку до порту відвантаження, і всі витрати після завантаження несе покупець.

Умови CPT (Carriage Paid To – Перевезення оплачено до) та CIP (Carriage and Insurance Paid To – Перевезення та страхування оплачені до) мають на увазі, що продавець оплачує перевезення та знімає з себе відповідальність за вантаж після його передачі перевізнику.

Терміни CPT CIP можуть використовуватися для будь-якого виду транспорту.

CPT - Продавець доставляє товар власним коштом перевізнику чи іншій особі, призначеному продавцем. Він оплачує оформлення товарів для експорту та несе відповідальність за доставку товару призначеному продавцем перевізнику.

Перевізником може бути фізична чи юридична особа, відповідальна за перевезення товарів (літаком, морським судном, залізничним чи автомобільним транспортом), або особа, залучена для здійснення перевезення.

CIP (Carriage and Insurance Paid to, перевезення і страховка оплачені до) Умови CIP означають, що продавець має ті ж самі зобов'язання, що і при умовах CPT, але з тим доповненням, що продавець повинен забезпечити транспортне страхування від ризиків загибелі або ушкодження товару під час перевезення. Продавець укладає договір страхування і сплачує страхову премію.

Приклад для готельно-ресторанного бізнесу: Український готель у Львові закуповує професійне кухонне обладнання у німецького постачальника на умовах CIP – Львів, Україна.

- Продавець (німецька компанія) зобов'язується:
 - організувати доставку обладнання до Львова;
 - укласти договір страхування на весь маршрут;
 - сплатити страхову премію.

- Готель отримує товар уже застрахований на період транспортування, що знижує ризики втрат у разі пошкодження або затримки.

Приклад для туристичної компанії: Туроператор з Києва замовляє брендovanі туристичні аксесуари (валізи, рюкзаки, парасольки) у постачальника з Туреччини на умовах СІР – Київ, Україна.

- Турецький продавець:
 - організовує доставку до Києва;
 - страхує вантаж на повну вартість;
 - несе відповідальність до моменту передачі товару.
- Туроператор не турбується про логістику чи страхування — усе включено в ціну.

СІР— зручна умова для покупця, особливо у сфері туризму та ГРБ, де важлива надійність поставки і захист від втрат. Актуально для:

- закупівлі інвентарю до фестивалів;
- постачання гастрономічного обладнання;
- доставки декору, текстилю, техніки для готелів.

EXW англ. *Ex Works*, або **Франко завод (...назва місця)** — термін, який означає, що продавець вважається таким, що виконав свої зобов'язання з постачання, коли він надасть товар у розпорядження покупця на своєму підприємстві чи в іншому названому місці. Продавець не відповідає за навантаження товару на транспортний засіб, а також за митне очищення товару для експорту.

Митне очищення – це комплекс дій, необхідних для транспортування вантажу і транспортних засобів через кордон України. Процедура **митного оформлення товарів** і вантажів включає: митне оформлення; проведення обов'язкових платежів.

За умовою «**франко-завод**» ризик переходить від продавця на покупця після виготовлення товару на заводі.

Приклад для готельно-ресторанного бізнесу: Український ресторан в Ужгороді укладає контракт з італійським виробником гастрономічного обладнання (наприклад, печей для піци) на умовах EXW – Verona, Italy.

- Продавець (італійська компанія) зобов'язується лише надати обладнання на своєму складі у Вероні.

- Усі витрати та ризики, пов'язані з:

- завантаженням обладнання на транспорт,

- перевезенням до України,

- митним оформленням,

- страховкою,

- доставкою до ресторану — лежать на українському покупцеві.

Приклад для туристичної компанії: Туроператор з Києва заковує туристичні сувеніри або брендovanу продукцію (парасольки, сумки, футболки) у польського постачальника на умовах EXW – Kraków, Poland.

- Польський продавець лише виставляє товар на складі.

- Туроператор самостійно:

- організовує логістику,

- оформлює митні документи,

- несе ризики пошкодження або втрати товару під час транспортування.

- EXW — найменш вигідна умова для покупця, якщо він не має досвіду в міжнародній логістиці.

- У туризмі та ГРБ EXW доцільно використовувати лише:

- при невеликих закупівлях,

- коли покупець має власного логіста або брокера,

- або при регулярних поставках, де маршрут вже налагоджений.

ТЕМА 10. ПРОБЛЕМИ, НЕДОЛІКИ ТА ПЕРЕВАГИ СТРАХУВАННЯ

1. Проблемні аспекти функціонування страхового ринку
2. Прояви та механізми страхового шахрайства
3. Обмеження та ризики в страховій діяльності
4. Переваги та соціально-економічна роль страхування

1. Проблемні аспекти функціонування страхового ринку

Використання страхування як фінансового інструменту для покриття ризиків у туризмі та ГРБ супроводжується низкою проблем, які стали особливо актуальними в умовах воєнного стану, економічної нестабільності, зміни кліматичних умов та трансформації ринку послуг.

Основна проблема полягає в тому, що страхування не здатне забезпечити повну компенсацію всіх можливих збитків. Розмір страхового покриття та страхової премії визначається на основі доступних даних про аналогічні події в минулому. Проте в умовах 2025 року багато ризиків є новими або мають унікальні характеристики, що ускладнює їх оцінку. Страховики часто не мають достатнього досвіду страхування таких ризиків, як відповідальність турфірми за евакуацію туристів, ризики гастрономічних фестивалів, екологічні наслідки діяльності готелів тощо. У таких випадках вони змушені орієнтуватися на досвід інших компаній або проводити складні актуарні розрахунки.

Особливо складною є ситуація зі страхуванням унікальних ризиків. До них належать великі технічно складні об'єкти, нестандартні умови функціонування туристичних підприємств, нові види відповідальності, а також ризики, пов'язані з терористичними актами, кіберзагрозами, екологічними катастрофами. Терористичні ризики є непередбачуваними, змінюють характер і регіони активності, що унеможлиблює їх точну оцінку. Екологічні ризики мають пролонгований характер, впливають на біосферу, водні та повітряні ресурси, а також на репутацію підприємства. Механізми впливу техногенних факторів на

довкілля залишаються недостатньо вивченими, а визначення осіб, яким слід виплачувати компенсацію, часто є складним і спірним.

Проблеми, пов'язані з унікальністю об'єктів страхування, можна умовно поділити на кілька категорій:

1. Неможливість визначити адекватне страхове покриття.

Пропоноване покриття може бути неповним як за переліком страхових подій, так і за оцінкою максимально можливих збитків. Це призводить до недостраховання або надмірного страхування.

2. Відсутність страхового покриття для специфічних ризиків.

Через нестандартність функціонування туристичних об'єктів підприємство може не знайти навіть часткового покриття для окремих ризиків, оскільки на ринку немає відповідної практики.

3. Неадекватний розмір страхової премії.

Через невизначеність щодо майбутніх збитків страховики змушені «підстраховуватися» і завищувати премії, що робить страхування економічно не вигідним для підприємств. У деяких випадках премія може перевищувати розумну величину вдвічі або втричі.

4. Труднощі порівняння умов страхування.

Для складних і унікальних об'єктів порівняти пропозиції різних страхових компаній дуже складно. Мінімальний тариф не є головним критерієм вибору. Важливішими є надійність компанії, її досвід у туристичному секторі, наявність врегульованих кейсів.

5. Відсутність цифрових моделей ризику для нестандартних об'єктів

Сучасні страхові компанії дедалі частіше використовують алгоритми, штучний інтелект та цифрові моделі для оцінки ризиків. Проте у випадку унікальних туристичних об'єктів (наприклад, етнографічних комплексів, гастрономічних маршрутів, мобільних готелів, фестивальних локацій) відсутні цифрові шаблони, що ускладнює автоматизовану оцінку і призводить до відмови у страхуванні або до ручного, дорогого аналізу.

6. Невизначеність правового статусу об'єкта або діяльності

У 2025 році багато туристичних і готельних проєктів працюють у режимі змішаного правового регулювання — наприклад, тимчасові споруди, мобільні кухні, глемпінги, об'єкти на території з особливим статусом (прикордонні зони, зони бойових дій). Невизначеність правового статусу таких об'єктів або їх функціонування ускладнює укладання страхових договорів, оскільки страховик не може чітко визначити межі відповідальності.

7. Відсутність стандартів оцінки репутаційних ризиків

У сфері туризму та ГРБ дедалі більшого значення набувають репутаційні ризики — негативні відгуки, скандали, інциденти з туристами, які можуть призвести до втрати клієнтів. Проте на українському страховому ринку відсутні стандартизовані методики оцінки таких ризиків, а отже, немає чіткого механізму компенсації. Це створює прогалину в захисті бізнесу, особливо в умовах цифрової чутливості та соціальних мереж.

Недостатній досвід підприємства у страхуванні власних ризиків може призвести до:

- неправильного вибору методу страхування (наприклад, помилкове рішення щодо франшизи);
- некоректного визначення обсягу відповідальності страховика;
- недострахування або надмірного страхування.

Ці помилки часто є наслідком неякісної підготовки: відсутності аналізу минулих збитків, неадекватної оцінки ризиків, поверхневого підходу до укладання договору. Результатом стає неощадливе страхування — підприємство переплачує за премії, не отримуючи належного захисту.

Неправильне визначення обсягу відповідальності страховика може мати згубні наслідки. Неграмотний опис умов виплати страхового відшкодування в договорі може призвести до того, що турфірма не отримає компенсацію навіть у випадках, які вона вважала очевидними.

Страхові договори часто містять додаткові умови, які обмежують відповідальність страховика. Наприклад:

- обов'язок негайно (1–3 дні) повідомити про настання страхового випадку;
- обов'язок повідомляти про зміни в структурі ризику;
- обов'язок інформувати про обставини, що підвищують імовірність настання страхових подій.

У надзвичайних ситуаціях відповідальні особи можуть забути про ці умови, що дає страховикам підстави для відмови у виплаті. Щоб уникнути таких ситуацій, кожен страховий договір має проходити експертизу за участю юристів і незалежних страхових консультантів.

Помилки у відстеженні договору або складність оцінки унікальних ризиків можуть призвести до того, що частина ризиків виявляється непокритою. Це називається **недострахованням**. У такому випадку підприємство змушене покривати збитки самостійно, хоча розраховувало на компенсацію.

Протилежний ефект — **надмірне страхування** — виникає, коли підприємство сплачує завищену премію за покриття, яке не відповідає реальним потребам. Форми надмірного страхування:

- подвійне страхування (одна подія внесена двічі);
- надлишкове страхове покриття (страхування на суму, що перевищує реальну вартість об'єкта);
- страхування неіснуючих ризиків (включення до договору подій, які не можуть виникнути в конкретній ситуації).

Окремою проблемою є низька рентабельність туристичного страхування для страховиків. Ці види страхування не приносять значного прибутку, але потребують великих витрат на врегулювання. Саме тому багато компаній уникають страхування туристичних ризиків або пропонують обмежені пакети з високими преміями.

Проблемою для готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ) є низька рентабельність страхування об'єктів гостинності, що має багато спільного з ситуацією у туристичному страхуванні, але також включає специфічні виклики:

1. Нерентабельність страхування готельної інфраструктури

Багато страхових компаній уникають страхування готелів, ресторанів, курортних комплексів через високу вартість обслуговування таких договорів.

Причини:

- Велика площа та складність об'єктів (басейни, СПА-зони, кухні, технічні приміщення) потребують детального огляду, що збільшує витрати страховика.

- Високий ризик сезонних збитків — підтоплення, пожежі, аварії під час пікових навантажень.

- Високі вимоги до сервісу врегулювання — клієнти очікують швидких виплат, що створює додаткове навантаження на страхову компанію.

У результаті страховики або взагалі не пропонують покриття, або включають високі премії з обмеженим переліком страхових випадків.

2. Низька рентабельність страхування відповідальності ресторанів

Страхування відповідальності закладів харчування (за отруєння, алергічні реакції, травми клієнтів) є ризиковим і малоприбутковим для страховиків:

- Складність доказової бази — важко встановити причинно-наслідковий зв'язок між діями персоналу і шкодою.

- Високі репутаційні ризики — навіть незначний інцидент може викликати медійний резонанс, що потребує додаткових витрат на врегулювання.

- Відсутність стандартизованих методик оцінки ризику — кожен ресторан має унікальні умови, меню, постачальників.

Через це страхові компанії часто взагалі не страхують відповідальність ресторанів, або пропонують надто загальні пакети, які не враховують реальні ризики.

3. Високі витрати на врегулювання збитків у сфері гостинності

Готелі та ресторани — це об'єкти з високою інтенсивністю обслуговування, що створює додаткові витрати для страховиків:

- Постійна присутність клієнтів означає, що будь-який збиток (наприклад, прорив труби, коротке замикання, харчове отруєння) має бути негайно врегульований, щоб уникнути зупинки роботи.

- Вимога до оперативного ремонту або компенсації — страхові компанії змушені працювати в режимі 24/7, що підвищує адміністративні витрати.

- Високий рівень очікувань з боку бізнесу — готелі та ресторани часто мають міжнародні стандарти, що вимагає від страховика відповідного рівня сервісу.

Усе це знижує рентабельність страхування для компаній, які працюють у сегменті ГРБ, і змушує їх або обмежувати пропозиції, або виходити з ринку.

Для страховиків, які все ж працюють у цьому сегменті, важливо враховувати, **що туристичні ризики** — це не лише медичні витрати, а й відповідальність за скасування турів, репутаційні втрати, евакуацію, втрату багажу, затримки рейсів тощо. Всі ці аспекти потребують глибокої спеціалізації, чітких алгоритмів врегулювання та тісної співпраці з туристичними операторами.

Ефективне страхування в туризмі та ГРБ можливе лише за умови:

- професійного аналізу ризиків;
- залучення незалежних експертів;
- чіткого юридичного супроводу договорів;
- використання комбінованих інструментів (страхування + деривативи + резерви);
- створення внутрішніх баз даних збитків для переговорів зі страховиками
- **інтеграція страхування в загальну систему управління ризиками підприємства:**

страхування має бути не ізольованим інструментом, а частиною комплексної стратегії ризик-менеджменту, що включає моніторинг, превентивні заходи, резервування та реагування. Туристичні та готельні компанії повинні створювати внутрішні протоколи взаємодії між фінансовими, юридичними та операційними службами.

– **регулярний аудит страхових договорів та умов покриття:** у зв'язку з динамічними змінами ринку, законодавства та ризиків (воєнні, кібер, екологічні), підприємства повинні щонайменше раз на рік проводити аудит чинних договорів, оновлювати перелік страхових випадків, перевіряти відповідність сум покриття реальній вартості об'єктів.

– **адаптація страхових продуктів до специфіки туристичних і готельних послуг:**

стандартні пакети страхування часто не враховують особливості діяльності: сезонність, мобільність, міжнародні аспекти, репутаційні ризики. Ефективне страхування можливе лише за умови індивідуального налаштування умов договору під конкретний формат бізнесу — глемпінг, гастротуризм, фестивальний сервіс, медичний туризм тощо.

– **цифровізація процесів страхування та врегулювання збитків:** впровадження цифрових платформ, мобільних додатків, онлайн-кабінетів для страхувальників дозволяє оперативно фіксувати страхові випадки, передавати документи, відстежувати статус виплат. Це особливо важливо для туристичних компаній, які працюють у режимі 24/7 і мають клієнтів за кордоном.

– **побудова партнерських відносин зі страховиками на основі довгострокової співпраці:** разові договори не забезпечують глибокого розуміння специфіки бізнесу. Ефективне страхування можливе лише за умови стратегічного партнерства, коли страховик бере участь у розробці нових продуктів, консультує щодо ризиків, адаптує умови до змін у бізнес-моделі підприємства.

2. Прояви та механізми страхового шахрайства

Страхове шахрайство залишається одним із найгостріших викликів для страхового ринку України, особливо в сегментах, пов'язаних із туризмом і готельно-ресторанним бізнесом. В умовах воєнного стану, часткової мобілізації, нестабільного валютного ринку та активного розвитку внутрішнього туризму, ризику шахрайства зросли як з боку страхувальників, так і з боку окремих представників страхових компаній.

Сутність страхового шахрайства. Страховим шахрайством вважається будь-яка умисна дія або бездіяльність, спрямована на незаконне отримання страхового відшкодування або уникнення страхових зобов'язань. Це може включати:

- фальсифікацію страхового випадку (наприклад, інсценування крадіжки багажу туриста);
- завищення суми збитку (наприклад, при псуванні обладнання в ресторані);
- приховування важливої інформації при укладенні договору (наприклад, про технічний стан готельного об'єкта);
- змову між співробітниками страхової компанії та клієнтом з метою необґрунтованих виплат;
- відмову страховика від виплати без законних підстав.

Наслідки для туризму та ГРБ

1. Підрив довіри до страхових механізмів

Туристичні компанії та готелі, які стали жертвами необґрунтованих відмов у виплатах, часто відмовляються від страхування взагалі, що підвищує їхню вразливість до ризиків.

2. Зростання вартості страхових продуктів

Через високий рівень шахрайства страховики змушені підвищувати премії, особливо для туристичних ризиків, медичного страхування за кордоном, відповідальності готелів перед клієнтами.

3. Ускладнення міжнародної співпраці

Шахрайство, пов'язане з наданням послуг за кордоном (наприклад, фальшиві медичні довідки туристів), шкодить репутації українських компаній на міжнародному рівні.

4. Зниження доступності страхування для малого бізнесу

Ресторани, глемпінги, приватні готелі часто не можуть отримати страхове покриття через високі ризики шахрайства в їхньому сегменті.

Статистика та тенденції

- За оцінками українських страхових асоціацій, до 12–15% страхових виплат у туристичному сегменті мають ознаки шахрайства.
- У сфері медичного страхування туристів за кордоном до 20% заявлених випадків потребують додаткової перевірки.
- Випадки змови між агентами, експертами та клієнтами зафіксовані в регіонах з високою туристичною активністю — Карпати, Одеса, Закарпаття.

Форми страхового шахрайства у 2025 році

1. Фальсифікація документів — підроблені чеки, медичні довідки, акти про пошкодження майна.
2. Інсценування страхових випадків — псевдопожежі, крадіжки, псування обладнання.
3. Змова з представниками страховика — укладання договорів заднім числом, завищення збитків.
4. Зловживання франшизою — навмисне дроблення збитків на кілька подій для уникнення франшизи.
5. Використання стандартних пакетів без актуалізації — страхування неактуальних ризиків, які не можуть реалізуватися.

Вплив на економіку та ринок

- Зростання витрат страховиків на експертизу, юридичний супровід, безпекові заходи.

- Зменшення обсягу страхових фондів, що впливає на здатність компаній компенсувати реальні збитки.
- Зниження інвестиційної привабливості туристичних проєктів, які не мають страхового захисту.
- Поширення недовіри серед клієнтів, що гальмує розвиток страхового ринку.

Шляхи протидії в сучасних умовах

- Цифровізація страхових процесів — впровадження блокчейн-рішень, електронних реєстрів, автоматизованих систем перевірки.
- Створення галузевих страхових пулів для туризму та ГРБ — об'єднання ризиків і спільне управління ними.
- Підвищення кваліфікації персоналу — навчання менеджерів турфірм і готелів основам страхового права.
- Залучення незалежних експертів для оцінки збитків і супроводу договорів.
- Співпраця з правоохоронними органами — створення спільних аналітичних центрів для виявлення схем шахрайства.

Нові форми шахрайства страхувальників

1. Цифрове дублювання полісів

Туристичні компанії або посередники створюють копії електронних страхових полісів, змінюючи лише ідентифікаційні дані. Один і той самий поліс може бути використаний кількома особами, особливо у групових турах. Сервісні компанії за кордоном не завжди мають змогу оперативно перевірити автентичність документа.

2. Псевдоактивізація страхування через мобільні додатки

Деякі турфірми повідомляють клієнтам, що поліс активовано через мобільний застосунок, хоча насправді реєстрація не відбулася. У разі страхового випадку турист отримує відмову, а турфірма компенсує витрати «з власної кишені», щоб уникнути скандалу.

3. Масове використання фіктивних медичних довідок

У регіонах з високою туристичною активністю (Закарпаття, Буковель, Одеса) зафіксовано випадки, коли медичні працівники видають довідки про травми, які не підтверджені обстеженням, з метою отримання компенсації за груповими страховими полісами.

4. Шахрайство через підставні готелі

Деякі туроператори оформлюють страхування на об'єкти, які не існують або не відповідають заявленим характеристикам (наприклад, «готель з басейном» — а насправді це приватна садиба без жодної інфраструктури). У разі збитків страхова компанія не може провести належну експертизу.

Нові схеми шахрайства з боку страховиків

1. Віртуальні страхові компанії

У 2025 році з'явилися випадки створення онлайн-страховиків, які не мають ліцензії, офісу чи персоналу. Вони продають поліси через сайти-одноденки, а після отримання платежів — зникають. Особливо часто такі випадки трапляються у сфері страхування подорожей.

2. Маніпуляції з умовами договору через QR-коди

Деякі страховики включають у договір QR-код, який веде на сайт з умовами страхування. Після укладення договору сайт змінюється, і умови стають менш вигідними для страхувальника. У разі спору клієнт не має доказів початкових умов.

3. Відмова у виплаті через «технічні помилки»

Страхові компанії посилаються на нібито помилки в реєстрації полісу, неправильне введення даних, відсутність підтвердження активації, щоб уникнути виплат. Це особливо поширено у випадках, коли поліс оформлюється через посередника.

4. Агресивне нав'язування страхових послуг у готелях і ресторанах

У 2025 році зафіксовано зростання випадків, коли адміністрація готелів включає страхування у вартість проживання без інформування клієнта. При

цьому умови страхування не надаються, а поліс не реєструється. Страховики отримують прибуток, не несучи жодних зобов'язань.

Висновки та рекомендації

- Для туристичних підприємств:
 - перевіряти ліцензії страховиків;
 - вимагати копії зареєстрованих полісів;
 - уникати усних домовленостей щодо страхування.
- Для готелів і ресторанів:
 - не включати страхування в рахунок без письмової згоди клієнта;
 - співпрацювати лише з перевіреними страховими компаніями;
 - інформувати клієнтів про умови страхування до моменту оплати.
- Для держави та регуляторів:
 - створити реєстр ліцензованих страховиків з відкритим доступом;
 - запровадити електронну систему перевірки полісів у реальному часі;
 - посилити відповідальність за шахрайство у сфері страхування.

3. Обмеження та ризики в страховій діяльності

У сучасних умовах страхова діяльність у туризмі та ГРБ стикається з низкою системних обмежень і ризиків, які впливають на ефективність страхового захисту, доступність послуг та рівень довіри до страховиків. До ключових недоліків належать:

1. Вимушене фінансування управлінських витрат і прибутку страховика

Страхові компанії, як комерційні підприємства, функціонують з метою отримання прибутку. Витрати на ведення справи, комісійні агентам і брокерам, а також запланований прибуток фінансуються зі страхової премії, яку сплачують туристи, готелі, ресторани та інші суб'єкти. Частина цієї премії не використовується для страхових виплат, а спрямовується на формування резервів (наприклад, резерву коливань збитковості, резерву попереджувальних заходів). У 2025 році навантаження на премію може сягати 30–40%, особливо у

випадках страхування нестандартних ризиків (наприклад, кіберризиків, репутаційних втрат, втрати туристичних потоків).

2. Витрати, пов'язані з перерозподілом збитку серед страхувальників

У туризмі та ГРБ страхові тарифи часто не враховують специфіку окремих підприємств. Наприклад, готель із високими стандартами безпеки може платити ту саму ставку, що й заклад із історією порушень. Це призводить до ситуації, коли більш успішні підприємства фактично фінансують збитки менш ефективних. У 2025 році, з огляду на поствоєнну реінтеграцію регіонів, така нерівномірність особливо актуальна — тарифи не завжди враховують ризики, пов'язані з розташуванням, репутацією чи рівнем сервісу.

3. Внутрішні ризики страховика

Страхові компанії самі є суб'єктами ризику. Їхня діяльність пов'язана з інвестиційними ризиками, ризиком неповернення вкладень, зниженням прибутковості активів, а також ризиком неефективного управління. У 2025 році, з огляду на нестабільність фінансових ринків, ризики банкрутства страховиків зросли. Для туристичних підприємств і закладів ГРБ це означає необхідність ретельного вибору партнера — компанія має бути фінансово стійкою, мати прозору структуру перестраховування, ліквідні активи та досвід роботи з туристичними ризиками.

4. Часовий фактор

Затримка між настанням страхового випадку (наприклад, скасування туру, отруєння в ресторані, пошкодження майна готелю) і фактичною виплатою страхового відшкодування може бути критичною. Хоча договори передбачають терміни виплат (зазвичай 3–30 днів), на практиці вони часто порушуються через додаткові перевірки, спори, судові процеси. У 2025 році, в умовах цифровізації, очікується скорочення цих термінів, але в Україні все ще поширені випадки затримок, що негативно впливають на фінансову стабільність страхувальника, призводять до втрати клієнтів, зупинки операційної діяльності та репутаційних втрат.

5. Низький рівень цифрової інтеграції в страхових процесах

Попри загальну цифровізацію туризму та ГРБ, багато страхових компаній в Україні досі використовують застарілі системи обробки заявок, що ускладнює онлайн-оформлення, відстеження статусу страхових випадків та інтеграцію з CRM готелів і туристичних операторів. Це знижує оперативність та зручність для страхувальників.

6. Відсутність страхування нових типів ризиків

Туристичні підприємства та заклади ГРБ стикаються з новими викликами — кіберзагрози, репутаційні втрати, ESG-ризик, втрати через скасування подій або масові відмови клієнтів. Проте більшість страхових продуктів не охоплюють ці ризики, що залишає бізнеси незахищеними в критичних ситуаціях.

7. Недовіра до страхових компаній через низьку прозорість

Багато страхувальників скаржаться на непрозорі умови договорів, приховані винятки, складні процедури врегулювання страхових випадків. Це формує недовіру до страхових послуг, особливо серед малого бізнесу та індивідуальних туристів, які не мають юридичної підтримки.

8. Обмежені можливості перестраховування в Україні

Через обмежений доступ до міжнародних перестраховальних ринків українські страховики мають менші можливості для розподілу великих ризиків. Це особливо критично для страхування масштабних туристичних заходів, готельних комплексів, авіап перевезень та транснаціональних турів.

Для мінімізації ризиків туристичні підприємства, готелі та ресторани мають:

- обирати страховиків із високим рейтингом платоспроможності;
- вимагати прозорі умови договору з чітко визначеними термінами виплат;
- враховувати навантаження на премію при плануванні бюджету;
- оцінювати власну історію збитків і вимагати індивідуалізовані тарифи;
- використовувати цифрові інструменти для моніторингу страхових процесів.

ОБМЕЖЕННЯ У СТРАХОВІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

1. У сфері туризму:

- Обмежене географічне охоплення: страхові продукти часто не покривають ризики в регіонах з бойовими діями або політичною нестабільністю.
- Недостатня персоналізація: типові страхові пакети не враховують індивідуальні потреби туристів (медичні особливості, тип подорожі, активності).
- Складні процедури оформлення та відшкодування: бюрократичні бар'єри, затримки у виплатах, низька прозорість процесів.

2. У готельно-ресторанному бізнесі:

- Низький рівень страхування відповідальності: багато закладів не мають полісів на випадок харчових отруєнь, травм клієнтів, пошкодження майна.
- Відсутність страхування кіберризиків: системи бронювання, CRM та POS залишаються вразливими до атак, але страхування таких ризиків не є поширеним.
- Обмежений доступ до страхування малого бізнесу: малі готелі та ресторани часто не мають фінансових ресурсів для оформлення комплексного страхового захисту.

РИЗИКИ У СТРАХУВАННІ ТУРИЗМУ ТА ГРБ

- Гібридні загрози: поєднання фізичних, кібер- та репутаційних ризиків (наприклад, витік персональних даних туристів + негатив у соцмережах).
- Кліматичні зміни: екстремальні погодні умови впливають на туристичні маршрути, роботу готелів, транспортні послуги.
- Поствоєнна реінтеграція: повернення туристичних потоків у регіони, що постраждали від війни, супроводжується високими страховими ризиками.
- Медичні ризики: нові штами вірусів, нестабільність медичних систем у деяких країнах, зростання попиту на медичне страхування.
- Репутаційні ризики: негативні відгуки, скандали, інциденти в ЗМІ можуть спричинити фінансові втрати, але страхування таких ризиків ще не є масовим.

НОВІ ТЕНДЕНЦІЇ У СТРАХУВАННІ ТУРИЗМУ ТА ГРБ

1. Інтеграція штучного інтелекту:

- Автоматизація оформлення полісів, оцінки ризиків, обробки страхових випадків.

- Використання чат-ботів для консультацій туристів та клієнтів готелів.

2. Блокчейн у страхуванні:

- Прозорість транзакцій, захист від шахрайства, швидке підтвердження страхових випадків.

- Доступ до історії страхування без посередників.

3. Мікрострахування:

- Доступні короткострокові поліси для окремих послуг (екскурсія, трансфер, харчування).

- Актуально для молодіжного та бюджетного туризму.

4. Страхування ESG-ризиків:

- Врахування екологічних, соціальних та управлінських факторів у страхових продуктах.

- Підтримка сталого розвитку туризму та ГРБ.

5. Кіберстрахування для ГРБ:

- Захист від атак на POS-системи, CRM, онлайн-бронювання.

- Відшкодування збитків у разі витоку даних або зупинки роботи.

6. Гнучкі пакети для туристів:

- Можливість обрати лише потрібні компоненти: медичне страхування, багаж, скасування поїздки, відповідальність.

- Підвищення рівня персоналізації страхових продуктів.

7. Страхування репутаційних ризиків:

- Нові продукти для захисту бренду готелю чи ресторану від негативу в медіа.

- Включення PR-підтримки та юридичного захисту.

Страхування в туризмі та ГРБ

1. Екологічне страхування для готелів і турів

Покриття ризиків, пов'язаних із забрудненням, порушенням природоохоронних норм, шкодою довкіллю. Готелі, що позиціонуються як «еко», оформлюють такі поліси для підтвердження своєї відповідальності.

2. Страхування подій і гастрономічних фестивалів

Нові продукти охоплюють ризики скасування заходу, травм учасників, псування продукції, втрату доходу. Це стимулює розвиток подієвого туризму та гастрономічного підприємництва.

3. Страхування мультиканальних продажів

Заклади, що працюють через платформи доставки, ОТА, агрегатори, оформлюють страхування на випадок втрати замовлень, технічних збоїв, помилок у логістиці. Це підвищує надійність сервісу.

4. Страхування туристичних стартапів і інноваційних форматів

AR-екскурсії, мобільні додатки, гастрономічні маршрути — усе це супроводжується новими ризиками. Страхування дозволяє молодим підприємцям запускати проекти без страху втрат.

4. Переваги та соціально-економічна роль страхування

Страхування відіграє ключову роль у забезпеченні стабільності, безперервності та стійкості функціонування туристичних підприємств і закладів ГРБ. Його значення зростає в умовах поствоєнного відновлення, цифровізації, глобальних ризиків та інтеграції України у міжнародні ринки.

1. Підвищення інвестиційної привабливості

Наявність страхового захисту підвищує довіру інвесторів, партнерів і клієнтів. Страхування відповідальності, майна, кіберризиків та репутаційних втрат є важливим критерієм при оцінці туристичних проєктів, готельних комплексів, гастрономічних фестивалів та інших ініціатив. Це сприяє залученню іноземних інвестицій та розвитку внутрішнього ринку.

Страхові резерви, сформовані внаслідок діяльності туристичних підприємств, дедалі частіше використовуються для фінансування інноваційних проєктів — будівництва екологічних готелів, модернізації кухонь, впровадження

систем енергоефективності. Це сприяє розвитку інфраструктури та підвищенню якості послуг.

2. Захист майнових інтересів і соціальна безпека

Страховання забезпечує економічний захист як підприємств, так і фізичних осіб — туристів, гостей, працівників. У разі настання страхового випадку (травма, отруєння, втрата багажу, скасування туру) страхувальник отримує компенсацію, що дозволяє уникнути фінансової кризи. Це формує культуру відповідального споживання та підвищує рівень соціальної безпеки.

3. Інтеграція у фінансову систему країни

Страховання є невід’ємною частиною фінансової системи України. Його розвиток тісно пов’язаний із банківською сферою, фондовим ринком, системами електронних платежів. У 2025 році страхові компанії активно впроваджують цифрові сервіси, мобільні додатки, блокчейн-рішення, що сприяє прозорості та доступності страхових послуг для туристичних підприємств і закладів ГРБ.

4. Стимулювання відповідального бізнесу

Наявність страхового захисту мотивує підприємства дотримуватись стандартів безпеки, санітарних норм, екологічних вимог. Це особливо актуально для готелів, ресторанів, екскурсійних компаній, які прагнуть отримати міжнародні сертифікати якості та вийти на глобальні ринки.

5. Страховання як стабілізатор туристичного та гастрономічного бізнесу

У 2025 році страховання відіграє критичну роль у підтримці безперервності роботи туристичних операторів, готелів, ресторанів, SPA-комплексів та інших суб’єктів ГРС. Компенсація збитків у випадку надзвичайних ситуацій (відключення електроенергії, отруєння клієнтів, скасування турів) дозволяє уникнути зупинки діяльності, зберегти персонал і репутацію.

6. Страховання як джерело зайнятості у сфері туризму та гостинності

Окрім створення робочих місць у самих страхових компаніях, страховання стимулює зайнятість у суміжних галузях. Наприклад, після страхового випадку готель замовляє ремонт, ресторан — нове обладнання, туроператор —

додатковий транспорт. Це активізує локальні ринки праці, особливо в регіонах, що відновлюються після кризи.

7. Підтримка платоспроможності туристичних підприємств через страхові механізми

У випадку втрати майна, обладнання чи доходу через форс-мажор (наприклад, закриття кордонів, стихійне лихо), страхування дозволяє швидко відновити операційну діяльність. Це критично для збереження конкурентоспроможності на міжнародному ринку, особливо для українських готелів і туроператорів, які працюють з іноземними партнерами.

8. Стимулювання інновацій у гастрономії та туризмі

Страхування нових форматів — гастрономічних турів, AR-екскурсій, wellness-проектів — дозволяє підприємцям сміливо інвестувати в нестандартні рішення. Без страхового захисту ризику були б надто високими, особливо для стартапів у сфері туризму та харчування.

9. Превентивна функція страхування в ГРС

Страхові компанії активно впроваджують програми ризик-менеджменту: аудит безпеки кухонь, навчання персоналу, моніторинг санітарних норм. Це знижує ймовірність страхових випадків і покращує якість обслуговування. У багатьох випадках страхувальники отримують знижки за впровадження превентивних заходів.

10. Фіскальний ефект для бюджету через активність туристичних страхувальників

Готелі, ресторани, туроператори, що працюють легально та мають страхові поліси, генерують стабільні податкові надходження. У 2025 році держава стимулює страхування через податкові пільги, що сприяє детінізації туристичного сектору.

11. Формування галузевих баз даних ризиків у туризмі та ГРС

Страхові компанії накопичують унікальні дані про типові ризики: харчові отруєння, травми на екскурсіях, втрату багажу, кіберінциденти в системах

бронювання. Ці дані використовуються для аналітики, прогнозування та розробки нових страхових продуктів, адаптованих до українських реалій.

12. Зниження соціальної напруженості серед туристів і працівників ГРС

Наявність страхового захисту — медичного, майнового, професійного — знижує рівень тривожності серед клієнтів і працівників. Туристи почуваються захищеними, а персонал — впевненим у стабільності роботи. Це особливо важливо в умовах поствоєнного відновлення та зростання внутрішнього туризму.

13. Страхування підтримує цифрову трансформацію галузей

Сучасні страхові сервіси — мобільні додатки, онлайн-калькулятори, автоматизовані системи врегулювання — сприяють цифровізації туризму та ГРБ. Готелі, ресторани, туристичні оператори інтегрують страхові модулі у свої CRM та платформи бронювання, що підвищує зручність для клієнтів і ефективність управління ризиками.

14. Страхування формує фінансову грамотність населення

Розвиток страхових послуг у туристичній сфері (медичне страхування, страхування багажу, відповідальності, скасування поїздки) сприяє підвищенню обізнаності громадян щодо фінансового планування, оцінки ризиків, захисту прав споживачів. Це особливо важливо для внутрішнього туризму та розвитку малого підприємництва в регіонах.

15. Страхування сприяє міжнародній інтеграції України

Наявність страхових продуктів, які відповідають європейським стандартам, дозволяє українським туристичним компаніям, готелям і ресторанам виходити на міжнародні ринки, брати участь у глобальних тендерах, приймати іноземних туристів. Страхування відповідальності, майна, персоналу — усе це є обов'язковими умовами для співпраці з міжнародними партнерами

16. Адаптація до нестабільності та кризових сценаріїв

Страхування дозволяє туристичним підприємствам та закладам ГРБ ефективно реагувати на непередбачувані події — від локальних конфліктів до

глобальних епідемій. Завдяки спеціалізованим полісам (наприклад, «ризик скасування туру через надзвичайну ситуацію») бізнес зберігає фінансову стійкість.

17. Підтримка мобільності та гнучкості персоналу

У 2025 році страхування охоплює не лише клієнтів, а й працівників, які працюють дистанційно, сезонно або за гнучкими графіками. Це особливо актуально для готелів, гастрономічних фестивалів, екскурсійних агентств, де персонал часто змінюється.

18. Розширення страхування нематеріальних активів

Нові страхові продукти охоплюють репутацію бренду, втрату лояльності клієнтів, негатив у соцмережах. Для ресторанів, готелів і туроператорів це критично, адже онлайн-репутація прямо впливає на бронювання та відвідуваність.

19. Страхування як елемент сервісу

Страхування інтегрується в туристичні пакети як частина сервісу: клієнт бронює тур або номер — і автоматично отримує базовий страховий захист. Це підвищує довіру, знижує ризики для обох сторін і формує новий стандарт обслуговування.

20. Підтримка інклюзивного туризму

Страхові компанії розробляють продукти для туристів з інвалідністю, хронічними захворюваннями, літніх людей. Це відкриває нові ринки для ГРБ, стимулює розвиток адаптованих послуг і підвищує соціальну відповідальність бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Безугла В.О. Соціальне страхування: навчальний посібник. Київ, 2019. 368 с.
2. Бондар Н.О. Страхувальний менеджмент: навчальний посібник. Харків, 2016. 155 с.
3. Гаталяк О.М., Стецький В.В. Страхування у туризмі: навч. посіб. Львів: ЛНУ ім. Івана Франка, 2020. 114 с.
4. Говорушко Т.А. Страхувальні послуги: підручник. Київ, 2018. 376 с.
5. Горбач Л.М., Кадебська Е.В. Страхування: підручник. Київ, 2019. 544 с.
6. Плиса В.Й. Страхування: підручник. Київ, 2019. 512 с.
7. Сокиринська І.Г. Страхувальний менеджмент: навч. посіб. Дніпропетровськ: 2020. 300 с.
8. Тарасенко Д.Л., Тарасенко О.Ю., Мироненко С.П. Аналіз страхувального ринку України: монографія. Маріуполь: МДУ, 2022. 148 с.
9. Шевченко І.В. Страхування: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 328 с.
10. Юрченко О.М. Страхування: конспект лекцій. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2023. 96 с.
11. Яценко Т.В. Основи страхування: навч. посіб. Одеса: ОНЕУ, 2024. 210 с.

Навчальне видання

Іван СІЧКА,

кандидат економічних наук, доцент кафедри туристичної інфраструктури
та готельно-ресторанного господарства
факультету туризму та міжнародних комунікацій
ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

СТРАХУВАННЯ У СФЕРІ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ

Електронний навчальний посібник

Гарнітура Times New Roman
Формат 60x84/8.
Ум.друк.арк. 49,17. Обл.вид.арк. 16,0.
Зам. № 139.

Оригінал-макет виготовлено
в редакційно-видавничому відділі ДВНЗ «УжНУ».
88015, м. Ужгород, вул. Заньковецької, 89.
E-mail: dep-editors@uzhnu.edu.ua

Видавництво УжНУ «Говерла».
88000, м. Ужгород, вул. Капітульна, 18.
*Свідоцтво про внесення до державного реєстру видавців,
виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції
Серія 3т № 32 від 31 травня 2006 року*