



Любой владелец бизнеса не понаслышке знает о рисках, сопровождающих его на каждом этапе профессиональной деятельности. Владельцы отеля, как и любой другой коммерческой недвижимости, подвержены множеству рисков начиная с этапа строительства здания. Строительная площадка – это всегда крупный и многолюдный объект с большим количеством техники, зачастую функционирующий на фоне отсутствия систем пожарной безопасности (их просто еще нет), невозможности обеспечить качественную охрану, а также на фоне рисков, связанных со стихийными явлениями природы. Практика показывает, что к наиболее распространенным событиям на этапе строительства относятся пожары, произошедшие, к примеру, вследствие складирования возгораемых материалов; повреждения фундамента/несущих конструкций здания в результате бури, вихря, оползня; риски повреждения оборудования во время эксплуатационных испытаний – короткое замыкание в генераторах/трансформаторах и так далее. На данном этапе также высока вероятность причинения вреда близлежащим сооружениям и припаркованным рядом с площадкой автомобилям – нередки случаи повреждения от падения строительных материалов. Таким образом, несмотря на то, что готового эксплуатируемого здания еще нет, спектр рисков, которым подвергается инвестор объекта, уже достаточно широк.

Не менее важным периодом в жизни отеля являются первые несколько лет после введения объекта в эксплуатацию – когда могут проявиться недостатки в проекте и дизайне здания, и станет очевидна необходимость в доработке и новых ремонтных работах.

Когда же гостиница начинает полноценно функционировать, число рисков растет пропорционально количеству прибывающих гостей. Большинство гостиниц оснащаются самыми современными средствами пожаротушения: дымовыми датчиками, спринклерными системами, за жизненно важными зонами гостиницы круглосуточно ведется видеонаблюдение. Однако являясь местом постоянного скопления людей, отель становится объектом, подверженным рискам, связанным с человеческим фактором. Постояльцы отеля зачастую нарушают элементарные правила пожарной безопасности, например, пользуясь собственными (возможно, неисправными) электроприборами, или пренебрегая правилами курения на территории гостиницы. Многие инциденты происходят и по незнанию: например, при возникновении контакта текстильного изделия и электропечи парилки в «финской» сауне может возникнуть возгорание, в результате которого деревянные стены и потолок вспыхивают как порох. Зачастую для

тушения пожара в сауне устанавливают специальную трубу под потолком, вода в которую поступает после открытия крана, который устанавливается снаружи. Беда в том, что этот кран, как правило, стараются спрятать, чтобы «не портить вида», и ни персонал, ни, тем более, посетители не знают, где и для чего он установлен. Так, даже при частичном соблюдении мер пожарной безопасности, возгорание в сауне может разрастись в большой пожар в гостинице.

Не менее опасным местом с точки зрения пожарной безопасности являются кухни ресторанов. Пары из кухни идут в вентиляционную систему, где жиры из этих паров осаждаются на жироприемниках вытяжки и на стенках вентиляционных коробов. Если во время приготовления продукты подгорели или даже воспламенились, то огонь, возникший на плите, идет в вытяжку, а в случае возгорания жировых осадений в вентиляционной системе, огонь быстро распространится по всем этажам. Тушить такие пожары крайне трудно, потому что огонь распространяется по крайне труднодоступным местам.

Но все же по частоте наступления первое место среди рисков отеля занимает не пожар и не протечка, а ответственность отеля перед гостями и другими третьими лицами. Наибольшую опасность для владельца гостиницы с финансовой точки зрения представляют иностранные гости – любой иностранец в случае какого-либо происшествия может обратиться в суд по месту своего жительства, например, в Европе или США, где иски по ущербу третьим лицам часто измеряются миллионами долларов. Известны случаи, когда отелям предъявлялись крупные иски в результате простых недопониманий с персоналом – случайная легкая травма, нанесенная неловким консьержем с тележкой, или испорченная официантом в ресторане гостиницы одежда может ударить по карману владельца отеля.

Ответственный владелец гостиницы старается минимизировать риски и сократить потери, для чего существует целый ряд инструментов, одним из которых является страхование. С учетом возрастающей рыночной конкуренции страхование отелей приобретает все более важное значение как для собственника, так и для его партнеров: наличие страховой защиты самого здания отеля, а также ответственности перед гостями и посетителями являются гарантией финансовой стабильности и успешного развития бизнеса. Мировая практика свидетельствует, что страховая защита является неотъемлемым элементом ответственного подхода к ведению гостиничного бизнеса. Крупные международные операторы, заключая договор обслуживания с собственником здания отеля, одним из обязательных условий договора указывают перечень страховых покрытий, которые должны иметься у собственника.

Страхование самого здания гостиницы от набора стандартных рисков (пожар, стихийные бедствия, залив и т.п.) является самым базовым покрытием, наиболее актуальным для бизнеса. При подготовке к страхованию здания гостиницы страховщик совместно с клиентом определяет так называемую страховую сумму по объекту. Это та максимальная величина, которая будет выплачена клиенту в случае наступления тотальной гибели здания и имущества отеля по какой-либо причине, покрываемой договором страхования. Страховую сумму правильнее всего определять, исходя из стоимости восстановления аналогичного здания и приобретения аналогичной мебели и оборудования в текущих рыночных условиях. При этом при согласовании страховой суммы клиент разбивает общую стоимость отеля на следующие имущественные группы: конструктивные элементы здания, внешняя и внутренняя отделка, оборудование и мебель. В целях оценки риска страховщиком принимаются во внимание среди прочих и следующие факторы: год постройки или реконструкции, материалы, этажность и количество номеров, меры противопожарной безопасности и охраны в отеле, месторасположение здания гостиницы. Перечень дополнительных услуг для гостей, таких как спа-салон, бассейн, сауна, ресторан с кухней, прачечная, а также управление ими также влияют на величину страхового тарифа. Необходимо отметить, что при расчете стоимости страхования объекта страховые специалисты непременно принимают во внимание все меры, которые может предпринимать владелец по снижению рисков гибели здания. Таким образом, ответственное отношение к своему бизнесу позволяет снизить стоимость страхования.

Как было отмечено выше, риски появляются уже на этапе выбора места, где будет возведен будущий отель, а значит, задуматься о страховании стоит уже при планировании и старте строительно-монтажных работ. На данный момент распространение в России страхования на этапе строительства набирает обороты, и в большинстве случаев отельеры предпочитают использовать лишь два типа покрытий – защиту строящегося объекта от стихийных бедствий и ошибок в деятельности подрядчиков и страхование гражданской ответственности перед третьими лицами. Между тем, в западной практике заказчики осознают необходимость и третьего покрытия – убытков в результате задержки сдачи объекта в эксплуатацию. К примеру, если задержка сдачи объекта произошла в результате пожара, то в случае приобретения страхового полиса, включающего все три секции, страховщик выплатит заказчику как убытки вследствие повреждения имущества, так и неполученную прибыль. При приобретении страхового продукта, покрывающего лишь две группы рисков, последней (и, возможно, более существенной) выплаты не произойдет. Данное покрытие пока еще является достаточно новым для нашей страны, но несомненно, с течением времени страхователи оценят его преимущества.

Говоря о тенденциях в мировом страховании гостиниц, стоит упомянуть об изменениях в перечне страховых покрытий, которые рекомендуются для гостиниц международными операторами. В последнее время отмечается расширение данного списка и появление

новых требования к набору застрахованных рисков. Так, в последние два года особое значение придается защите от рисков мошенничества персонала. Такой риск сложно оценить заранее, ведь, как свидетельствует статистика, большинство мошеннических действий совершается сотрудниками, которые наиболее долго работают в отеле. Кроме того, убытки от мошенничества иногда остаются незаметными для менеджмента на протяжении длительного времени, по истечении которого найти виновных становится все сложнее. Эти факторы влияют на повышение в последнее время спроса на страхование от нечестности сотрудников, приобретаемое управляющей компанией.

Резюмируя сказанное выше, необходимо подчеркнуть, что отельный бизнес – это один из тех сегментов экономики, который наиболее активно пользуется услугами страховщиков, так как спектр описанных рисков делает страховые выплаты по гостиницам достаточно регулярными.

Источник: [Википедия страхования](#) , 24.11.14

Автор: Ольга Брюнина, директор по корпоративному развитию AIG в России