

*Карпенко Ю.В.,
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту і логістики,
Національний університет «Полтавська політехніка
іменні Юрія Кондратюка»*

РИЗИК-МЕНЕДЖМЕНТ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ТА БЕЗПЕКИ В МІЖНАРОДНОМУ ТУРИЗМІ

Взаємозв'язок між ризик-менеджментом та соціальною відповідальністю базується на принципі «незашкодження». Корпоративна соціальна відповідальність (далі – КСВ) туристичного оператора чи готельної мережі проявляється у здатності ідентифікувати ризики для всіх стейкхолдерів – клієнтів, персоналу та місцевих громад – ще до моменту їх реалізації.

Для ефективного управління в межах КСВ доцільно виокремити такі групи ризиків:

- безпекові та правові: терористичні загрози, політична нестабільність, порушення прав людини;
- екологічні та кліматичні: стихійні лиха, втрата біорізноманіття дестинацій через овертуризм;
- етико-соціальні: руйнування автентичності місцевих громад, залучення готельного бізнесу до нелегальних схем;
- технологічні: витоки персональних даних, збої в критичній інфраструктурі Smart-готелів.

Досвід провідних світових готельних мереж та туроператорів дає змогу виділити найбільш вдалі приклади впровадження ризик-менеджменту в систему соціальної відповідальності бізнесу.

З метою управління соціальними ризиками Marriott International впровадила обов'язкове навчання персоналу («Enhanced Human Trafficking Awareness Training») для виявлення ознак торгівлі людьми. Це приклад того, як операційний ризик-менеджмент (захист готелю від злочинної діяльності) стає інструментом глобальної соціальної відповідальності [1].

Яскравим прикладом є діяльність TUI Group, яка у межах стратегічної програми «Sustainability Agenda 2030» системно оцінює ризики підвищення рівня моря для своїх берегових активів. Процес мінімізації цих ризиків реалізується через масштабні інвестиції в енергоефективність та відновлювальні джерела енергії. Такий підхід дозволяє компанії одночасно зменшувати вуглецевий слід, оптимізувати операційні витрати та забезпечувати сталість

бізнес-моделі в умовах кліматичних змін [2].

Реалізація етичної парадигми ризик-менеджменту Intrepid Travel ілюструє трансформацію підходів до формування туристичного продукту через відмову від експлуатації тварин (зокрема, катання на слонах). Це рішення було зумовлене ідентифікацією критичних репутаційних та етичних ризиків, які суперечать сучасним цінностям сталого розвитку. Пріоритезація соціальної відповідальності над короткостроковим прибутком дозволила компанії конвертувати етичні принципи у репутаційний капітал, суттєво зміцнивши позиціонування бренду серед свідомих споживачів у глобальному масштабі [3].

Трансформація кризового менеджменту у соціальну місію платформи Airbnb.org демонструє найвищий рівень адаптивності до глобальних викликів. Компанія зуміла перетворити ризики, зумовлені геополітичними конфліктами та природними катастрофами, на дієвий механізм гуманітарної підтримки. Шляхом оперативного розгортання системи надання безоплатного житла біженцям та постраждалим особам, Airbnb.org реалізує модель інклюзивного ризик-менеджменту. Це не лише мінімізує соціальну напруженість у зонах лиха, а й створює еталонну стратегію соціальної відповідальності цифрових платформ у кризових умовах [4].

Сучасний маркетинг безпеки активно використовує штучний інтелект (AI) та Big Data. Алгоритми дозволяють здійснювати предиктивний аналіз потоків туристів, запобігати скупченням (що важливо в контексті санітарної безпеки) та забезпечувати персоналізацію безпекових сповіщень у реальному часі через мобільні додатки. Цифрова прозорість – надання клієнту повної інформації про рівень ризику в дестинації – стає основою довіри до бренду.

Використання неймереж для аналізу історичних даних та поточних пересувань туристів (на основі GPS-сигналів мобільних операторів та камер з функцією комп'ютерного зору) дозволяє динамічно прогнозувати виникнення «вузьких місць». Так, адміністрація міста Венеція використовує систему «цифрового двійника» дестинації, яка на основі даних мобільних мереж та AI прогнозує критичне скупчення людей за кілька годин до його виникнення. Це дозволяє оперативно перенаправляти потоки, мінімізуючи фізичні ризики для туристів та зберігаючи соціальний спокій місцевої громади [5].

Алгоритми машинного навчання дозволяють сегментувати мандрівників за рівнем вразливості та геолокацією, забезпечуючи адресну підтримку в кризових ситуаціях. Завдяки інтеграції AI-асистента, платформа Trip.com Group в реальному часі аналізує глобальні звіти про погоду та геополітичну ситуацію. Якщо клієнт перебуває в зоні ризику (наприклад, наближення шторму), додаток автоматично надсилає персоналізовану інструкцію з евакуації та пропонує

варіанти перебронювання житла у безпечній зоні [6].

Використання безконтактних технологій стає інструментом забезпечення біологічної безпеки та прискорення ідентифікації осіб у зонах підвищеного ризику. Авіакомпанія Emirates у 2020 році запровадила «біометричний коридор» на основі розпізнавання обличчя та райдужної оболонки ока дозволяє пасажиром проходити реєстрацію, імміграційний контроль та посадку без використання документів та фізичного контакту з поверхнями чи персоналом. Це не лише знижує санітарні ризики, а й виступає частиною соціальної відповідальності авіаперевізника щодо охорони здоров'я суспільства [7].

Таким чином, ризик-менеджмент у міжнародному туризмі остаточно трансформувався зі способу захисту капіталу в інструмент забезпечення соціальної стабільності дестинацій. Його роль полягає у створенні безпечного середовища не лише для туриста, а й для екосистеми в цілому. Компанії, що інвестують у прозорі системи управління ризиками, етичні стандарти та кліматичну стійкість, отримують стратегічну перевагу у вигляді довгострокової лояльності клієнтів та стійкого зростання. Ризик-менеджмент в туризмі майбутнього – це симбіоз високих технологій та глибокої етики, де кожне управлінське рішення оцінюється через призму його впливу на глобальну безпеку та сталий розвиток дестинацій.

Список використаних джерел:

1. *Human Rights & Social Responsibility. Marriott International.* URL: <https://www.marriott.com/about/serve360.mi>.
2. *Sustainability Reports. TUI Group.* URL: <https://www.tuigroup.com/en-en/sustainability>.
3. *Animal Welfare Policy. Intrepid Travel.* URL: <https://www.intrepidtravel.com/adventures/intrepid-animal-welfare-policy/>
4. *Airbnb.org Impact Report. Airbnb.org.* URL: <https://www.airbnb.org/impact>
5. *VENICE – Shortlisted in the 2022 competition. European Commission.* URL: https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/venice-shortlisted-2022-competition_en
6. *Digital Transformation in Travel. Trip.com Group Sustainability Report.* URL: <https://investors.trip.com/>.
7. *Emirates launches integrated biometric path at Dubai airport. Emirates.* URL: <https://www.emirates.com/media-centre/emirates-launches-integrated-biometric-path-at-the-airport-for-added-convenience/>.