

DOI: 10.15276/EJ.03.2025.8

DOI: 10.5281/zenodo.17148529

UDC: 338.48:005.336.1:351.86(477)

JEL: L83, O31, D81

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ КЛІЄНТІВ І ПЕРСОНАЛУ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ ПІД ЧАС ВІЙНИ

INNOVATIVE APPROACHES TO ENSURING THE SAFETY OF CLIENTS AND STAFF IN THE TOURISM BUSINESS DURING WAR

Natalia S. Mamontenko, PhD in Economics, Associate Professor
Odesa Polytechnic National University, Odesa, Ukraine
ORCID: 0000-0001-8473-0665
Email: n.s.mamontenko@op.edu.ua

Nikol S. Heliukh
Odesa Polytechnic National University, Odesa, Ukraine
ORCID: 0009-0002-9121-3409
Email: 9560270@stud.op.edu.ua

Received 29.06.2025

Мамонтенко Н.С., Гелюх Н.С. Інноваційні підходи до забезпечення безпеки клієнтів і персоналу в туристичному бізнесі під час війни. Оглядова стаття.

У статті розглянуто сучасні інноваційні підходи до забезпечення комплексної безпеки клієнтів і персоналу туристичних підприємств в умовах війни. З'ясовуються ключові типи небезпек: фізичні, інформаційні, техногенні та психологічні, що стають більш значущими під час військових дій. Аналізуються практичні кроки з впровадження цифрових інструментів, таких як мобільні додатки для швидкого сповіщення, платформи для миттєвого оцінювання ризиків та віртуальні інструкції для туристів. Представлена концептуальна модель керування безпекою, що об'єднує технологічні новачки з антикризовим управлінням та гнучкою логістикою. Висновки цього дослідження можуть бути використані для розробки стратегій стабільності туристичного бізнесу в умовах воєнної нестабільності та надзвичайних обставин.

Ключові слова: безпека в туризмі, воєнні ризики, кризовий менеджмент, цифрові рішення, адаптивна логістика, захист клієнтів, інновації в туризмі

Mamontenko N.S., Heliukh N.S. Innovative Approaches to Ensuring the Safety of Clients and Staff in the Tourism Business During War. Review article.

The article examines modern innovative approaches to ensuring comprehensive safety for clients and personnel of tourism enterprises during wartime. It identifies key types of threats – physical, informational, technogenic, and psychological – that become more critical in the context of military conflict. The study analyzes practical steps in implementing digital tools such as mobile applications for rapid alerts, platforms for real-time risk assessment, and virtual instructions for tourists. A conceptual security management model is presented, integrating technological innovations with crisis management and flexible logistics. The findings of this research can be applied in developing resilience strategies for the tourism business under conditions of wartime instability and emergency situations.

Keywords: tourism safety, wartime risks, crisis management, digital solutions, adaptive logistics, client protection, innovation in tourism

У нинішніх обставинах воєнного часу туристична галузь в Україні зіткнулася з надзвичайним рівнем ризиків, що спонукає до переоцінки стратегій гарантування безпеки для туристів та працівників. Звичайні способи забезпечення безпеки виявляються невідповідними перед обличчям непередбачуваних небезпек, що випливають із військових дій, інформаційних атак, техногенних катастроф та загального підвищення рівня психологічного тиску. Разом з цим, індустрія вимушена пристосовуватися до нових викликів, зберігаючи довіру клієнтів та здатність до подальшого функціонування. Складність полягає у відсутності на даний момент системного підходу до інтеграції новаторських рішень у систему безпеки туристичних організацій в умовах кризи. Це підкреслює необхідність та актуальність дослідження дієвих моделей реагування, які поєднували б передові технології, антикризове управління та гнучку логістику.

Аналіз останніх досліджень та публікацій

Проблематика трансформації туристичного бізнесу в умовах кризових ситуацій, зокрема війни, стала предметом активного дослідження серед українських науковців. Так, у роботі О. Радченка та С. Горбаченка (2021) висвітлюються стратегічні орієнтири розвитку туристичної галузі України в умовах невизначеності, з акцентом на адаптивність управлінських рішень та необхідність перегляду традиційних підходів до планування.

У дослідженні Васильєвої О.О., Домашенка С.В. та Каптюх Т.В. (2023) окреслено перспективи відновлення та розвитку туристичного сектора у післявоєнний період, особливу увагу приділено викликам, що постають перед регіональними туристичними кластерами та потребі державної підтримки.

Олійник І.В. (2025) розглядає безпеку як ключовий компонент конкурентоспроможності туристичного бізнесу під час воєнного стану. Авторка пропонує інноваційні рішення для мінімізації ризиків та розробляє підходи до стратегічного управління в умовах нестабільності.

Певний внесок у розробку інноваційних моделей розвитку туризму зробили також Петльовий М., Несторишен І. та Рудніченко Є. (2024), які аналізують шляхи впровадження підприємницьких ініціатив у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу з урахуванням сучасних викликів і потреб цифровізації.

На інноваційні аспекти модернізації туристичних підприємств спрямоване дослідження Смесової В., Безуглої Л. та Захарової С. (2024), де авторки виокремлюють сучасні моделі розвитку готельно-ресторанної справи в умовах турбулентного середовища.

Таким чином, огляд сучасних наукових джерел засвідчує активізацію уваги до проблем безпеки, інновацій і кризового управління в туризмі. Однак значна частина досліджень поки що недостатньо охоплює інтеграцію цифрових інструментів у систему безпеки туристичних підприємств під час воєнних дій, що і зумовлює актуальність обраної теми та необхідність подальших досліджень у цьому напрямі.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми

Незважаючи на наявність окремих досліджень стосовно безпеки в туризмі та антикризового менеджменту, комплексному аналізу ризиків, що постають під час війни, та ефективним методам їх ліквідації приділяється недостатньо уваги. Наявні підходи зазвичай зорієнтовані на мирний час та не беруть до уваги специфіку воєнної нестабільності, зокрема небезпеку обстрілів, збоїв в логістиці, інформаційні атаки й підвищене психологічне навантаження на працівників та відвідувачів. Разом з тим, бракує належно розроблених інтеграційних цифрових інструментів, здатних гарантувати оперативний моніторинг та швидке реагування. Також відчувається дефіцит адаптивних моделей безпекового менеджменту, які могли б підвищити стійкість туристичних підприємств в умовах кризи.

Мета цієї статті – дослідити інноваційні підходи до гарантування безпеки клієнтів та персоналу в туристичному бізнесі в період війни й розробити концептуальну модель управління ризиками.

Для досягнення поставленої мети сформульовано наступні завдання: проаналізувати ключові види загроз у воєнний період, дослідити практичні приклади використання цифрових технологій безпеки, оцінити існуючі підходи до кризового менеджменту в туристичній галузі, запропонувати узагальнену модель безпекового менеджменту, що бере до уваги воєнні виклики.

Виклад основного матеріалу дослідження

Туристична галузь завжди виявляла чутливість до зовнішніх факторів, особливо коли мова йде про соціально-економічні турбулентності чи надзвичайні події. Війна, яка розгорнулася на українській землі, докорінно трансформувала роботу туристичного бізнесу, висуваючи питання безпеки туристів та працівників на пріоритетну позицію. В теперішніх реаліях традиційні методи забезпечення безпеки стають недостатніми – необхідно шукати нові, гнучкі та технологічно оснащені підходи. Підприємства зобов'язані оперативно реагувати на зміни, беручи до уваги постійну загрозу фізичної безпеки, зриви логістичних процесів, інформаційні атаки та психологічний тиск. Отже, питання інноваційних методів організації безпеки набуває надзвичайної актуальності. Ця стаття має на меті проаналізувати актуальні виклики та запропонувати практичні рішення, що можуть зміцнити стійкість туристичних організацій в умовах воєнного конфлікту.

Безпека туризму нині виходить на перший план, особливо на тлі зовнішніх загроз, породжених війною. Туризм охоплює мобільність, подорожі, знайомство з новими місцями – тому, навіть у мирний час, він несе в собі певні ризики. Проте в умовах війни рівень небезпеки для туристів та обслуговуючого персоналу збільшується в багато разів, що вимагає перегляду та удосконалення систем управління безпекою у цій галузі [1].

У наукових працях та практичних дослідженнях безпеку в туризмі розглядають як комплекс заходів, спрямованих на попередження або мінімізацію негативних наслідків від факторів, здатних завдати шкоди здоров'ю, життю чи майну учасників туристичного процесу. Безпека може бути класифікована за різними типами ризиків, враховуючи їх джерела (табл. 1).

Таблиця 1. Класифікація загроз у туристичній сфері в умовах війни

Тип загроз	Зміст	Приклади в умовах війни
Фізичні	Ризики, пов'язані з тілесними ушкодженнями	Обстріли, вибухи, руйнування інфраструктури
Техногенні	Наслідки технічних аварій, порушення комунікацій	Знеструмлення, відсутність зв'язку, транспортний колапс
Інформаційні	Вплив фейкової інформації, кіберзагроз	Дезінформація, злам систем бронювання
Психологічні	Негативний вплив на психоемоційний стан	Паніка, тривожність серед туристів і персоналу
Епідеміологічні	Загрози поширення хвороб внаслідок порушення санітарних умов	Відсутність медичної допомоги, антисанітарія

Джерело: складено авторами за матеріалами [1, 2]

Теоретичним підґрунтям менеджменту безпеки в туризмі слугують засади ризик-менеджменту, антикризового управління, адаптивної логістики та інтегрованого підходу до забезпечення безпеки обслуговування. В умовах військового стану ці теорії потребують переосмислення з урахуванням особливостей: непередбачуваності загроз, дефіциту ресурсів, швидкої зміни ситуації та необхідності негайної реакції. Інноваційні стратегії безпеки, що розвивалися раніше (наприклад, біометричний контроль в аеропортах або страхування туристів), не завжди є адекватними для умов війни. Отже, стає актуальним розробка нових підходів, заснованих на цифрових технологіях, мобільності рішень, гнучких логістичних системах і здатності туристичних компаній швидко адаптуватися до змін.

Відтак, теоретичне осмислення проблеми передбачає не тільки класифікацію загроз, але й пошук ефективних моделей управління безпекою, що дозволять підприємствам галузі утримувати стабільність та довіру клієнтів навіть в екстремальних умовах.

Повномасштабна війна в Україні стала важким випробуванням для всіх секторів економіки, зокрема для туристичної галузі, яка в мирний час була залежна від зовнішніх факторів. З початком бойових дій туристичний бізнес зіткнувся з новими викликами, які вимагають швидкого реагування та переосмислення всіх процесів: організаційних, логістичних та безпекових. Першою та найважливішою проблемою є загроза для життя та здоров'я туристів та персоналу. Обстріли, повітряні атаки, мінування, нестабільність у багатьох регіонах змусили постійно відстежувати ситуацію та швидко змінювати маршрути або скасовувати поїздки. Туристичні об'єкти, такі як готелі, бази відпочинку, історичні пам'ятки, часто руйнувалися або ставали непридатними для використання [2].

Наступним викликом є руйнування інфраструктури: доріг, залізниць, автовокзалів та аеропортів. Туристичні маршрути, які раніше працювали стабільно, тепер часто недоступні або небезпечні. Перебої з електропостачанням та зв'язком у багатьох регіонах ускладнюють комунікацію з клієнтами, бронювання, оплату та організацію транспорту. Це впливає на якість туристичних послуг та унеможливає їх прогнозування. Ще одним важливим аспектом є інформаційні загрози. Війна сприяє поширенню фейків, паніки та інформаційних атак. Туристи можуть отримувати неправдиву інформацію про безпеку в певному регіоні, що призводить до скасування поїздок, втрати довіри або навіть небезпеки для життя. Важливо, щоб туристичні компанії оперативного, прозоро та правдиво спілкувалися з клієнтами, використовуючи офіційні канали та перевірені джерела інформації. Окремо слід враховувати психологічні виклики. І туристи, і співробітники підприємств постійно відчують тривогу, стрес та невизначеність. Це ускладнює обслуговування, знижує продуктивність та погіршує атмосферу в колективі. Туристичний продукт втрачає свою основну функцію – забезпечувати безпеку, комфорт та відпочинок. Сучасне туристичне підприємство має забезпечувати не лише фізичну безпеку, але й психологічну підтримку клієнтам та працівникам.

Крім того, воєнний стан погіршує проблему нестачі кадрів. Частина спеціалістів мобілізована, інші виїхали за кордон або змінили сферу діяльності. Зниження прибутків підприємств впливає на можливість утримувати персонал та навчати нових співробітників. У таких умовах компанії вимушені швидко адаптуватися, спрощувати процеси, автоматизувати роботу та використовувати цифрові рішення для мінімізації витрат.

Таким чином, туристичний бізнес у воєнний час перебуває в стані масштабної трансформації. Виклики, з якими стикається індустрія, – це не лише загрози, а й можливості для розвитку, впровадження нових рішень, перегляду стратегій та змін у підходах до забезпечення безпеки та сервісу. Адекватне розуміння цих викликів є основою для створення ефективної та стабільної моделі туристичного підприємства.

В умовах військових дій традиційні методи забезпечення безпеки у сфері туризму стають неактуальними. Це зумовлено динамічними змінами обставин, непередбачуваністю ситуацій та збільшенням різноманітних загроз. У зв'язку з цим туристичні фірми вимушені впроваджувати нові, передові рішення, котрі дозволять одночасно підтримувати стабільну діяльність бізнесу та забезпечувати високий рівень безпеки для відвідувачів та співробітників (табл. 2).

Таблиця 2. Приклади інноваційних рішень для безпеки в туристичному бізнесі під час війни

Інноваційний інструмент	Призначення та функції
Мобільні додатки тривожного сповіщення	Швидке інформування про повітряні тривоги, атаки, евакуацію
Інтерактивні карти ризиків	Візуалізація потенційно небезпечних територій у режимі реального часу
Онлайн-інструктажі для клієнтів	Навчання поведінці під час надзвичайних ситуацій
CRM-системи з функцією безпекового моніторингу	Контроль за місцезнаходженням клієнтів та персоналу, зв'язок у кризі
Чат-боти для екстреної підтримки	Надання порад, координат укриттів, контактів швидкої допомоги

Джерело: складено авторами за матеріалами [3]

Серед найбільш ефективних сучасних інновацій слід виділити цифрові рішення, зокрема використання мобільних додатків для відстеження пересування, сповіщення та навігації в режимі реального часу. Ці інструменти дають змогу оперативно реагувати на зміни у регіоні, інформувати туристів про небезпеки,

маршрути евакуації, зміни у логистиці та інші важливі відомості. Також важливу роль відіграє автоматизація процесів управління ризиками: платформи оцінки рівня небезпеки, карти загроз, електронні системи збору та аналізу відгуків від туристів. Поширюються також віртуальні інструктажі з безпеки – відео або інтерактивні гіди, які готують туристів до дій у разі надзвичайної ситуації [3].

Окрему вагу мають підходи до антикризового менеджменту – чітке визначення плану дій у разі критичних обставин, формування резервних підрозділів, розробка адаптивних шляхів та логістичних концепцій. Скажімо, частина фірм формує мобільні туристичні продукти в межах відносно безпечних місцевостей, пропонують пакети послуг з гнучкими умовами бронювання, а також забезпечують можливість швидкої релокації клієнтів. Інновації зачіпають і внутрішні процеси. Забезпечення психологічної стабільності співробітників реалізується шляхом впровадження корпоративної підтримки, надання консультацій з кризовими психологами, проведення тренінгів щодо поведінки в умовах небезпеки.

Таблиця 3. Інноваційні підходи до внутрішньої безпеки персоналу

Напрямок інноваційного підходу	Конкретні дії
Психологічна підтримка	Вебінари, групові консультації, анонімна допомога
Гнучкий графік та ротация кадрів	Зменшення навантаження, уникнення перевтоми
Цифрова автоматизація рутинних завдань	Мінімізація потреби фізичної присутності в небезпечних регіонах
Резервне планування персоналу	Формування альтернативних команд для підстрахування в разі загроз
Інструктажі з кібербезпеки	Захист від зламів внутрішніх систем і витоку інформації

Джерело: складено авторами за матеріалами [3]

Отже, новаторські методи забезпечення безпеки в туристичній галузі під час військових дій охоплюють обидва виміри діяльності підприємств – зовнішній та внутрішній. Вони сприяють пристосуванню до нових обставин, знижують ризики для всіх, хто бере участь у туристичному процесі, та збільшують рівень довіри до фірм, що працюють відповідально.

Воєнні дії в Україні стали серйозним викликом для туристичного сектору, змушуючи компанії переосмислювати підходи до забезпечення безпеки – як для відвідувачів, так і для власного персоналу. Разові або ситуативні заходи вже не є достатньо ефективними, щоб реагувати на обставини, що постійно змінюються. Отже, постає потреба у розробці концептуальної моделі управління безпекою, яка інтегрує стратегічне планування, технологічні рішення та антикризове управління. Такий підхід включає багаторівневу систему заходів. На стратегічному рівні підприємство повинне сформулювати загальну політику безпеки, визначаючи можливі ризики в регіоні діяльності, розробляючи кризовий план, призначаючи відповідальних осіб та налагоджуючи канали взаємодії з державними структурами. Важливо не тільки передбачити потенційні загрози, але й планувати дії у випадку їх виникнення, враховуючи досвід попередніх подій та рекомендації профільних служб.

На тактичному рівні впроваджуються конкретні механізми відповідно до заздалегідь визначених стратегічних рамок. Це може включати підготовку шляхів евакуації, визначення безпечних зон у туристичних локаціях, узгодження з партнерами щодо альтернативних варіантів розміщення туристів. Крім того, важливо забезпечити чіткий розподіл обов'язків серед працівників компанії, розробити внутрішні інструкції на випадок надзвичайних ситуацій, а також проводити навчання персоналу. Оперативний рівень передбачає реалізацію заходів безпеки в режимі реального часу. Сюди належать інформування клієнтів про поточну ситуацію, проведення інструктажів, моніторинг подій через цифрові платформи, а також оперативне прийняття рішень щодо змін у програмах або тимчасового призупинення діяльності в небезпечних регіонах. Особливу увагу слід приділити психологічній підтримці як персоналу, так і туристам, враховуючи негативний вплив постійної загрози на психоемоційний стан.

Ключова перевага концептуальної моделі – її гнучкість, тобто здатність адаптуватися до конкретних умов. Це означає, що залежно від типу бізнесу (туроператор, готель, транспортна компанія), рівня загроз та місця розташування, модель може бути модифікована. Наприклад, для туроператора критично важливо мати налагоджені зв'язки з міжнародними партнерами та оперативно змінювати програми, в той час як готель має забезпечити надійне укриття та підтримку на місці [4].

Підсумовуючи, впровадження системного підходу до безпеки в туристичному бізнесі не тільки мінімізує ризики збитків, але й сприяє підвищенню довіри до компанії, що надзвичайно важливо в кризовий період. Створення чіткої, логічно структурованої системи дій у сфері безпеки є запорукою не лише виживання підприємства, а й його потенційного росту навіть в умовах війни.

З початком широкомасштабної агресії питання безпеки вийшло на перший план у всіх сферах економіки, включно з туристичною. В нинішніх реаліях звичні способи забезпечення захищеності втрачають актуальність або є надто повільними. Отже, цифровізація процесів керування ризиками та безпекою в туристичному секторі стає не просто бажаною, а критично важливою. Цифрові рішення дозволяють туристичним фірмам оперативно реагувати на загрози, прогнозувати ризики та підтримувати сталий зв'язок з клієнтами й персоналом. Йдеться, передусім, про об'єднання декількох функціональних блоків: комунікацій, логістики, контролю, зберігання інформації, аналізу та навіть психологічної підтримки. Один із ключових напрямків – системи цифрового інформування. Туристичні компанії можуть

інтегрувати державні сервіси, як-от "Повітряна тривога", або розробляти власні системи сповіщення (через Telegram-боти, масові розсилки, push-повідомлення у мобільних додатках). Такі інструменти дозволяють миттєво повідомляти туристів про небезпеки на маршруті, зміни в логістиці або актуальні протоколи безпеки.

Іншим вектором є аналітичні платформи оцінювання ризиків. Вони дозволяють у режимі реального часу відслідковувати стан безпеки у певній місцевості (скажімо, використовуючи інтерактивні мапи бойових дій, дані з відкритих джерел, телеграм-канали офіційних органів влади чи сервіси моніторингу авіації та наземного транспорту). Завдяки цьому можна вчасно коригувати маршрути подорожей, переорієнтовувати клієнтів у безпечніші місця або навіть відмінити тур до стабілізації ситуації. Третім елементом цифрової інтеграції є застосування хмарних технологій. Туроператори, готелі та перевізники дедалі активніше переходять на електронне зберігання документів, угод, маршрутів, медичних довідок та копій документів туристів. Це гарантує доступ до необхідної інформації навіть у випадку фізичного руйнування офісів або втрати матеріальних носіїв. До того ж, це дозволяє продовжувати обслуговування клієнтів навіть в умовах дистанційної роботи [5-6].

Окремої уваги потребує психоемоційна підтримка туристів та персоналу, що також здійснюється із використанням цифрових каналів. Онлайн-консультації з психологами, доступ до корисних матеріалів, а також короткі відеоінструкції щодо поведінки в умовах небезпеки допомагають знизити рівень тривожності. У багатьох компаніях також запроваджуються анонімні опитування стану працівників, що дозволяють виявити ознаки професійного вигорання або психологічної напруги, та оперативно на них реагувати.

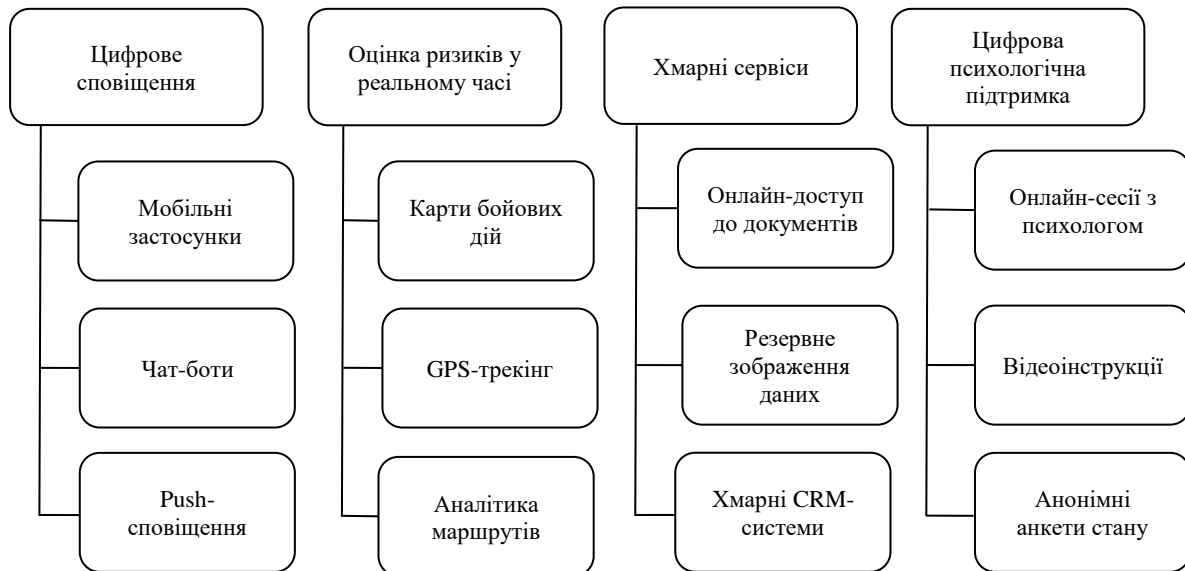


Рисунок 1. Основні цифрові напрями безпеки туристичного бізнесу

Джерело: складено авторами за матеріалами [6]

Таким чином, цифрові інструменти стають не просто технічним доповненням до роботи туристичних підприємств, а фундаментом для забезпечення гнучкості, стійкості та безпеки в умовах постійних загроз. Їх ефективне використання формує довіру клієнтів до бренду навіть у складні часи та забезпечує безперервність обслуговування, що є критичним фактором виживання туристичного бізнесу в умовах воєнної нестабільності.

Висновки

Внаслідок проведеного вивчення встановлено, що в умовах військового стану гарантування безпеки клієнтів та персоналу туристичних підприємств потребує кардинально нових, інноваційних методів, що повинні базуватися на комплексності, гнучкості та цифровізації. Звичні моделі управління ризиками у туризмі виявилися не надто ефективними в умовах бойових дій, постійної мінливості ситуації з безпекою та інформаційної нестабільності. Це викликає необхідність розробки нових стратегічних та оперативних рішень, націлених на запобігання ризикам, швидке реагування та відновлення довіри клієнтів. Окрему увагу було приділено визначенню ключових типів небезпек, що виникають у туристичній сфері під час війни: фізичних, інформаційних, техногенних та психологічних. Аналіз підтвердив, що ці загрози чинять не лише безпосередній, а й довготривалий вплив на діяльність підприємств та процес прийняття управлінських рішень.

Результати дослідження підтвердили ефективність використання цифрових технологій як ключового інструменту в системі безпеки. Застосування мобільних додатків, чат-ботів, систем моніторингу ризиків у реальному часі, хмарних платформ для зберігання даних і навіть засобів онлайн-психологічної підтримки

сприяє збільшенню стійкості бізнесу та покращенню якості туристичних послуг в умовах нестабільності. Створена концептуальна модель управління безпекою туристичного підприємства в умовах війни дає змогу структуровано охопити три рівні: стратегічний, тактичний та оперативний. Такий підхід забезпечує комплексне реагування на загрози, впровадження ефективних алгоритмів дій та збереження працездатності організації в умовах кризи. Також було доведено, що важливим елементом стратегії безпеки є не лише технічні чи організаційні заходи, а й людський фактор — морально-психологічна готовність персоналу діяти в умовах небезпеки, здатність керівництва оперативно приймати рішення, рівень обізнаності клієнтів щодо правил поведінки у надзвичайних ситуаціях.

Таким чином, інноваційний підхід до безпеки в туристичному бізнесі повинен ґрунтуватися на інтеграції цифрових інструментів, системному кризовому управлінні та збільшенні людського потенціалу. Запропоновані у дослідженні ідеї та практичні рекомендації можуть стати основою для формування стратегій адаптації та розвитку туристичних підприємств в умовах війни та у посткризовий період. Надалі перспективним є поглиблення досліджень у напрямі розробки галузевих стандартів безпеки з врахуванням воєнного ризику та подальше вдосконалення цифрових рішень з використанням штучного інтелекту, big data та систем прогнозування.

Abstract

This article examines modern innovative approaches to ensuring comprehensive safety for clients and personnel in the tourism industry during wartime. The introduction outlines the urgency of the issue, emphasizing how military conflicts significantly increase the likelihood of various risks – physical, informational, technological, and psychological – that critically affect tourism enterprises. These threats demand a transformation of traditional security strategies and the development of adaptive, flexible, and technology-driven solutions.

The purpose of the research is to identify and systematize effective tools, methods, and models that can improve safety management in tourism under conditions of war. The objectives of the study include classifying the main types of wartime threats, analyzing current trends and practices in crisis response within the tourism sector, and proposing an integrated safety management framework that combines digitalization, crisis management, and human-centric approaches.

The methodological basis of the study involves structural-functional analysis, comparative assessment, systematization, modeling, and case study analysis of practical implementations. The results highlight the growing importance of digital technologies such as mobile alert applications, real-time risk assessment platforms, cloud-based storage systems for sensitive documents, and digital tools for psychological support. These innovations not only provide rapid responses to emergencies but also help build trust and ensure the continuity of tourism services.

The article presents a conceptual model of wartime safety management for tourism enterprises, which integrates technological innovation, organizational flexibility, and proactive communication strategies. The model is designed to adapt to unpredictable environments and to support business resilience and customer loyalty during military instability.

The conclusions emphasize that safety in tourism during wartime must be based on a combination of advanced digital tools, comprehensive risk analysis, staff training, and psychological preparedness. The research findings may be useful for the development of national and regional strategies aimed at strengthening the tourism sector's stability in times of war and other crises.

Список літератури:

1. Моргулець О., Шевченко О., Агеєв Я. (2024). Туристичний бізнес України в умовах геополітичної нестабільності: стратегії розвитку. *Економічний простір*. 2024. DOI: 10.32782/2224-6282/189-61.
2. Радченко О., Горбаченко С. Стратегія розвитку туристичної галузі України в умовах невизначеності. *Економіка та суспільство*. 2021. № 24. DOI: 10.32782/2524-0072/2021-24-31.
3. Васильєва О.О., Домашенко С.В., Каптюх Т.В. Перспективи розвитку туристичної галузі України у післявоєнний період. *Інфраструктура ринку*. 2023. № (72). С. 185-191. DOI: 10.32782/infrastuct72-33.
4. Олійник І.В. Стратегічний розвиток і конкурентоспроможність туристичного бізнесу в умовах військового стану: ризики, пріоритети та інноваційні підходи. *Журнал «агросвіт»*. 2025. № 4. С. 98-107. DOI: 10.32702/2306-6792.2025.4.98.
5. Петльовий М., Несторишен І., Рудніченко Є. Аналіз підходів до запровадження інноваційних моделей розвитку підприємництва в сфері туризму та готельно-ресторанної справи. *Development service industry management*. 2024. № 4. С. 93-96. DOI: 10.31891/dsim-2024-8(15).
6. Смесова В., Безугла Л., Захарова С. Інноваційні моделі розвитку готельно-ресторанних і туристичних підприємств. *Development service industry management*. 2024. № 4. С. 35-42. DOI: 10.31891/dsim-2024-8(6).

7. Гутарева Ю.В. Управління міжнародними ризиками підприємства в умовах воєнних конфліктів [Електронний ресурс] / Гутарева Ю.В., Дідовець Ю.С. // Економічна аналітика: сучасні реалії та прогностичні можливості: матеріали тез II Міжнар. наук.-практ. конф.; 24 січ. 2025 р. / М-во освіти і науки України, Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана [та ін.]; [редкол.: О. Ткаченко, І. Кулага, Л. Козловська]. – Електрон. текст. дані. – Київ: КНЕУ, 2025. – С. 232-234.

References:

1. Morhulets, O., Shevchenko, O., & Aheiev, Ya. (2024). Tourist business of Ukraine in conditions of geopolitical instability: Development strategies. *Ekonomichnyi Prostir*. DOI: 10.32782/2224-6282/189-61 [in Ukrainian].
2. Radchenko, O., & Horbachenko, S. (2021). Strategy for the development of the tourism industry of Ukraine under uncertainty. *Ekonomika ta Suspilstvo*, (24). DOI: 10.32782/2524-0072/2021-24-31 [in Ukrainian].
3. Vasylieva, O.O., Domashenko, S.V., & Kaptiukh, T.V. (2023). Prospects for the development of the tourism industry of Ukraine in the post-war period. *Infrastruktura Rynku*, (72), 185-191. DOI: 10.32782/infrastructure72-33 [in Ukrainian].
4. Oliinyk, I.V. (2025). Strategic development and competitiveness of the tourism business under martial law: Risks, priorities, and innovative approaches. *Agrosvit*, (4), 98-107. DOI: 10.32702/2306-6792.2025.4.98 [in Ukrainian].
5. Petlovyi, M., Nestoryshen, I., & Rudnichenko, Ye. (2024). Analysis of approaches to the implementation of innovative models of entrepreneurship development in tourism and hospitality. *Development Service Industry Management*, (4), 93-96. DOI: 10.31891/dsim-2024-8(15) [in Ukrainian].
6. Smiesova, V., Bezugla, L., & Zakharova, S. (2024). Innovative models of development of hospitality and tourism enterprises. *Development Service Industry Management*, (4), 35-42. DOI: 10.31891/dsim-2024-8(6) [in Ukrainian].
7. Hutareva, Yu.V., & Didovets, Yu.S. (2025, January 24). Enterprise international risk management in conditions of military conflicts. In *Economic analysis: Modern realities and prognostic opportunities (Proceedings of the 2nd International Scientific and Practical Conference)*, pp. 232-234. Kyiv: Kyiv National Economic University named after V. Hetman [in Ukrainian].

Посилання на статтю:

Мамонтенко Н.С. Інноваційні підходи до забезпечення безпеки клієнтів і персоналу в туристичному бізнесі під час війни / Н.С. Мамонтенко, Н.С. Гелюх // *Економічний журнал Одеського політехнічного університету*. – 2025. – № 3 (33). – С. 64-70. – Режим доступу: <https://economics.net.ua/ejopu/2025/No3/64.pdf>. DOI: 10.15276/EJ.03.2025.8. DOI: 10.5281/zenodo.17148529.

Reference a Journal Article:

Mamontenko N.S. *Innovative Approaches to Ensuring the Safety of Clients and Staff in the Tourism Business During War* / N.S. Mamontenko, N.S. Heliukh // *Economic journal Odesa polytechnic university*. – 2025. – № 3 (33). – P. 64-70. – Retrieved from: <https://economics.net.ua/ejopu/2025/No3/64.pdf>. DOI: 10.15276/EJ.03.2025.8. DOI: 10.5281/zenodo.17148529.

