

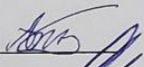
Міністерство науки і освіти України  
Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»  
Навчально-науковий інститут фінансів, економіки та менеджменту  
Кафедра міжнародних економічних відносин та туризму

**Кваліфікаційна робота**

на тему «Удосконалення організації і технології авіаперевезень туристів»

Виконав: студент 4 курсу, групи 401-ЕТ

Спеціальності 242 «Туризм»

Панченко Андрій Володимирович 

Керівник: к.е.н., доцент Амеліна І.В. 

Робота допущена до захисту:

Завідувач кафедри міжнародних економічних відносин та туризму

17.06 2021 р.  І.Б. Чичкало-Кондрацька

Полтава 2021

Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

Навчально-науковий інститут фінансів, економіки та менеджменту

Кафедра міжнародних економічних відносин та туризму

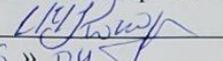
Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Спеціальність 242 «Туризм»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри

Чичкало-Кондрацька І.Б.

  
« 26 » 04 2021 року

**ЗАВДАННЯ  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТА**

**Панченко Андрій Володимирович**

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Удосконалення організації і технології авіаперевезень туристів»  
керівник роботи к.е.н., доцент Амеліна І. В.

затверджена наказом по університету від «03» березня 2021 р. №158 ф, а

2. Строк подання студентом роботи 06.06.2021 р.

3. Вихідні дані до роботи *першодатки -пробові акти, статистика, законодавчі акти, статистичні дані.*

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

- 1. Теоретичні основи організації та технології авіаперевезень туристів*
- 2. Аналіз організації та технології авіаперевезень туристів на прикладі ПАТ «Київ Авіа»*
- 3. Рекомендації щодо вдосконалення організації та технології авіаперевезень туристів*
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
I	Амеліна І.В., к.е.н., доцент	10.05.2021	18.05.2021
II	Амеліна І.В., к.е.н., доцент	19.05.2021	23.05.2021
III	Білоусова А.Ю., к.е.н., доцент	24.05.2021	30.05.2021

7. Дата видачі завдання 26.04.2021 р.

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

Пор. №	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Збирання даних про базове підприємство, пошук літературних джерел	19.04.2021 – 23.04.2021	вик
2.	Розроблення і затвердження керівником плану роботи	26.04.2021 – 28.04.2021	вик
3.	Оброблення літератури і розроблення теоретичного розділу	29.04.2021 – 10.05.2021	вик
4.	Розроблення аналітичного розділу кваліфікаційної роботи	11.05.2021 – 18.05.2021	вик
5.	Розроблення проектного розділу кваліфікаційної роботи	19.05.2021 – 28.05.2021	вик
6.	Оформлення кваліфікаційної роботи	31.05.2021 – 06.06.2021	вик
7.	Перевірка роботи на плагіат	06.06.2021 – 19.06.2021	вик
8.	Захист кваліфікаційної роботи	22.06.2021-25.06.2021	вик

Студент \_\_\_\_\_

(підпис)

Керівник роботи \_\_\_\_\_

(підпис)

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРИТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ТЕХНОЛОГІЇ АВІАПЕРЕВЕЗЕНЬ ТУРИСТІВ.....	5
1.1 Сутність авіаційного транспорту, організації та технології авіаперевезень туристів.....	5
1.2 Нормативно-правові аспекти авіаперевезень.....	12
1.3 Зарубіжний досвід і метод створення та розвитку системи організації авіаперевезень .....	18
Висновки до розділу 1.....	30
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ І ТЕХНОЛОГІЇ АВІАПЕРЕВЕЗЕНЬ ТУРИСТІВ ТА ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ПРАТ «КИЙ АВІА».....	31
2.1 Характеристика діяльності і структура підприємства ПрАТ «Кий Авіа» .....	31
2.2 Порядок та метод організації авіаперевезень туристів ПрАТ «Кий Авіа» .....	37
2.3 Оцінка фінансового стану ПрАТ «Кий Авіа».....	48
Висновки до розділу 2.....	61
РОЗДІЛ 3 РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ І ТЕХНОЛОГІЇ АВІАПЕРЕВЕЗЕНЬ ТУРИСТІВ.....	64
3.1 Виявлення сучасних проблем та надання рекомендацій щодо удосконалення авіаперевезень туристів .....	64
3.2 Шляхи покращення безпеки авіаперевезень туристів.....	75
Висновки до розділу 3.....	81
ВИСНОВКИ.....	84
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	87

## ВСТУП

Туризм повністю залежить від транспорту, його безпеки, швидкості і зручностей, що надаються туристу під час його пересування. Розуміння основ взаємовідносин з транспортними компаніями, правил взаємодії з ними в питаннях забезпечення безпеки пасажирів і їх майна, обслуговування, використання відповідних знижок і пільг при продажах має важливе значення, як для туристів, так і для організаторів подорожей. Розвиток туризму стримується тим, що транспортні системи в ряді країн не відповідають світовим стандартам по зручності, ефективності та безпеки, а транспортні проекти в частині будівництва нових аеропортів, автомобільних і залізних доріг потребують для своєї реалізації величезних інвестицій і часу.

Популярність авіап перевезень по всьому світу регулярно зростає. Кількість туристів, які подорожують літаками, постійно збільшується. Авіакомпанії збільшують масштаб роботи, збільшується кількість авіаційних маршрутів. Більше однієї третини всіх міжнародних перевезень туристів у світі здійснюється авіап перевезеннями. Удосконалення організації і технології авіап перевезень туристів є актуальною задачею для туристичних фірм України.

Географічне положення України відносно багатьох іноземних курортів та добрі авіаційні можливості країни потребують розвитку та оптимізації технології авіап перевезень. Удосконалення її організації є важливим заходом щодо підвищення якості роботи туристичної фірми і підняття економічної ефективності підприємства туристичного бізнесу.

Повітряний транспорт є одним з основних, масових засобів перевезення туристів. Вибір авіаційного транспорту туристами як засобу перевезення зумовлений цілою низкою причин: по-перше, авіація – це найшвидший і найзручніший вид транспорту при перевезеннях на дальні відстані; по-друге, сервіс на авіарейсах в даний час відрізняється досить високим рівнем; по-третє,

провідні авіаційні компанії світу через міжнародні мережі бронювання і резервування виплачують туристським фірмам комісійну винагороду на кожне заброньоване в літаку місце, мотивуючи їх тим віддавати перевагу авіап перевезенням серед інших видів транспорту. Щодо авіакомпаній, то організація перевезень туристів є одним з головних напрямів розвитку їх діяльності. Обсяги перевезень туристів відіграють важливу роль у розробці стратегії авіакомпанії по формуванню парку повітряних суден, адже саме чартерні рейси є найпривабливішими з точки зору отримання прибутку. Тож питання взаємодії туристичної галузі та авіаційної є актуальним і потребує детального розгляду.

На сьогоднішній день популярність повітряного транспорту в туризмі зростає значно швидше, ніж інших видів транспорту. Це обумовлюється розширенням туристичних горизонтів, тобто географічним освоєнням нових туристичних напрямків, та високими вимогами споживача щодо скорочення термінів подорожі на користь їх частоти, тобто зростання попиту на короткострокові подорожі на далекі відстані. Сьогодні літаки є найпопулярнішим видом транспорту у світі. Повітряний транспорт має ряд факторів, що підвищують його популярність.

Мета дослідження – обґрунтування найбільш значущих і перспективних послуг туристичного підприємства з авіап перевезеннями та розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення організації і технології авіап перевезень.

Завдання кваліфікаційної роботи:

визначити сутність авіаційного транспорту, організації та технології авіап перевезень туристів;

вивчити нормативно-правові аспекти авіап перевезень;

дослідити зарубіжний досвід і метод створення та розвитку системи організації авіап перевезень;

охарактеризувати діяльності і структура підприємства ПрАТ «Кий Авіа»;

розглянути порядок та метод організації авіап перевезень туристів ПрАТ «Кий Авіа»;

оцінити фінансовий стан ПрАТ «Кий Авіа»;

виявити сучасні проблеми та надання рекомендацій щодо удосконаленню авіаперевезень туристів;

запропонувати шляхи покращення безпеки авіаперевезень туристів.

Об'єкт дослідження – процеси організації та удосконалення авіаперевезень туристів.

Предмет дослідження – сукупність науково-теоретичних, методологічних і практичних аспектів удосконалення організації і технології авіаперевезень в Україні.

Методи дослідження. Аналітико-статистичний метод (при обробці статистичних даних), метод пояснення (розкриваючи сутність організацій та технології авіаперевезень), порівняльний метод (під час порівняння технології авіаперевезень з іншими країнами), функціональний метод (на основі державно-правових явищ).

Джерела дослідження. Офіційна статистика, наукова й аналітична інформація, що міститься у монографіях, статтях, періодичних виданнях, результати роботи наукових конференцій, семінарів, інтернет-ресурси тощо.

Результати дослідження в систематизованому й узагальненому вигляді представлено у заключній частині. Робота складається з 94 сторінок друкованих аркушів, містить 5 таблиць, 19 рисунків.

РОЗДІЛ 1  
ТЕОРИТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ТЕХНОЛОГІЇ  
АВІАПЕРЕВЕЗЕНЬ ТУРИСТІВ

1.1. Сутність авіаційного транспорту, організації та технології авіаперевезень туристів

Особливістю повітряного транспорту, яка відрізняє його від наземних видів, є швидкість перевезення пасажирів, враховуючи весь час, який потрібно затратити пасажирові від моменту вильоту з місця відправлення до місця призначення. На коротких відстанях (до 500 км) залізничний і автомобільний транспорт мають перевагу над повітряним транспортом завдяки значно меншій витраті часу на наземне обслуговування. Однак при збільшенні відстаней перевезення пасажирів віддають перевагу повітряному транспорту. В перевезеннях понад 1000 км частка повітряного транспорту становить: при відстані від 1 до 1,5 тис. км – 2,5–5%; від 1,5 до 2 тис. км – 15–20%; від 2 до 3 тис. км – 20–30%; понад 3 тис. км – 50–100%.

Основна частка в загальній структурі транспортних послуг належить авіаційному транспорту. Договори з авіакомпаніями можуть бути трьох видів:

-  договір на квоту місць на регулярних авіарейсах (договір купівлі-продажу);
-  гентська угода;
-  чартер (оренда літака)

Авіаційні транспортні підприємства поряд з регулярними рейсами, які виконуються відповідно до розкладу, здійснюють чартерні перевезення. Чартерні рейси – це рейси поза розкладом. Існують регулярні рейси, які виконуються за конкретним маршрутом у певні дні за розкладом незалежно від

кількості пасажирів, які оформили квитки на цей рейс. Придбати квитки на регулярний рейс можна за рік до вильоту. Чартери ж організують конкретні фірми або авіакомпанії для перевезення конкретної групи людей.

Авіаперевезеннями туристів України займаються як національні, так і іноземні авіакомпанії. Залежно від умов комфорту, харчування та інших факторів місця в літаках поділяються на класи: перший клас (F); бізнес-клас (C); економклас (Y); інші види [1].

Повітряний транспорт є одним з основних масових засобів перевезення туристів. Він займає провідне місце в сумарному пасажиро обігу всіх видів транспорту в міжміському і міжнародному сполученнях. Перевезення туристів повітряним транспортом здійснюється як чартерними, так і рейсовими літаками. Авіаперевезенням туристів України займаються як національні, так і іноземні авіакомпанії.

Вибір повітряного транспорту туристами як засобу перевезення зумовлений низкою причин: по-перше, авіація – це найшвидший і найзручніший вид транспорту при перевезеннях на дальні відстані; по-друге, сервіс на авіарейсах в даний час відрізняється високим рівнем; по-третє, провідні авіаційні компанії світу через міжнародні мережі бронювання і резервування виплачують туристським фірмам комісійну винагороду на кожне заброньоване в літаку місце, мотивуючи їх тим віддавати перевагу авіаперевезенням серед інших видів транспорту.

Зараз в світі налічується більше 1300 авіакомпаній, в країнах СНД в даний час діють близько 500 авіакомпаній і авіапідприємств. У середньому на рік на авіарейсах перевозиться близько 1,5 млрд. чоловік. Міжнародні повітряні сполучення забезпечують зараз більше 470 перевізників, 250 з яких здійснюють міжнародні регулярні авіарейси.

Основні техніко-економічні характеристики пасажирського повітряного транспорту можуть бути конкретизовані за такими напрямками [2]:

1. Висока технічна і експлуатаційна швидкість руху перевищення. Це дозволяє виконувати безпересадочні перельоти за короткий проміжок часу.

Головна перевага такого випадку є час, відстань і зручність її долання. При туристичній подорожі ця є досить актуальним. Це дозволяє оптимізувати структуру бюджету вільного часу туриста на користь збільшення часу перебування безпосередньо в місті туристичного об'єкту і реалізації ним своїх конкретних цілей.

2. Значно нижчі порівняно з іншими видами транспорту капітальні вкладення у наземні споруди. На відміну від інших шляхів сполучення, повітряний транспорт потребує приблизно в 10-20 разів менше капіталовкладень на освоєння нових ліній. Основні витрати на повітряному транспорті пов'язані з будівництвом аеропортів, при цьому будівництво одного аеропорту дозволяє відкрити не одну, а декілька нових авіаліній зв'язку з іншими аеропортами.

3. Висока пропускна здатність повітряних трас і самого авіаційного транспорту. Висока експлуатаційна швидкість літаків, їх зростаюча місткість дозволяють виконувати величезний обсяг перевезень за певний період часу.

4. Високий ступінь безпеки при подорожуванні. Багаторічними спостереженнями встановлено, що кількість транспортних аварій на 1 млн. пасажиро-кілометрів на повітряному транспорті є найнижчою порівняно з іншими засобами пересування.

5. Високий рівень комфорту і якості обслуговування при здійснюванні пасажирських перевезень. У конструктивному відношенні сучасні літаки надають значні зручності подорожуючим. Комфортність – поняття комплексне, яке включає технічні характеристики транспортного засобу (швидкість, ергономічність), наявність безпересадочних переміщень («від дверей до дверей»), супутні послуги під час подорожування (харчування, комплексне обслуговування на борту, розважальна програма під час польоту), сучасна інфраструктура аеровокзалів та швидкість митного оформлення. Проте є і очевидні недоліки повітряного транспорту (рис. 1.1).

Визначені недоліки не заважають повітряному транспорту виконувати таку важливу функцію, як здійснення масових туристичних перевезень на далекі

відстані та якісне обслуговування організованих груп і індивідуальних туристів при подорожуваннях.

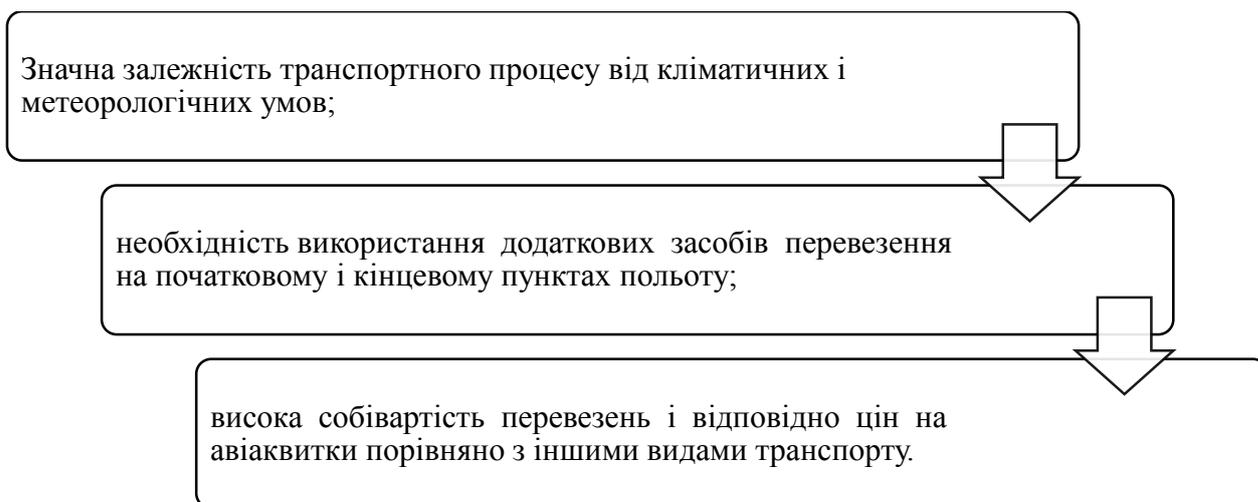


Рис. 1.1. Недоліки авіатранспорту

Більшість авіакомпаній світу надає послуги з перевезення туристів в режимі: рейсових регулярних перевезень; чартерних перевезень; обслуговування бізнес- і конгрес-турів за системою бізнес-офісу; індивідуальне обслуговування туристів.

Основними критеріями при виборі конкретного авіаперевізника є: швидкість доставки до кінцевого пункту поїздки; комфортабельність польоту; рівень тарифів і наявність пільг; надійність і репутація авіакомпанії.

Авіакомпанії варто розглядати як один з складових елементів, що формує систему туризму загалом. Спеціалізуючись на обслуговуванні пасажирів, вони з великою готовністю йдуть на широку співпрацю з туристськими підприємствами. Така співпраця становить взаємовигідний інтерес, оскільки, з одного боку, забезпечує туристські фірми надійним, швидким і комфортним засобом перевезення туристів, а з іншого – гарантоване комерційне завантаження авіарейсів.

На практиці (залежно від знижок та інших показників) існує велика кількість класів обслуговування. Національні перевізники або окремі авіакомпанії, звичайно, встановлюють різні пільги для туристів: корпоративні, сезонні, групові, для пасажирів з дітьми, молодят, молоді, залежно від терміну

придбання квитка, часу перебування в місці призначення та ін. Останнім часом у практику ввійшли сумісні програми авіакомпаній і готельних ланцюгів, за якими надаються знижки на пакет послуг, що складаються з перельоту і розміщення в готелі.

В цілому із транспортними організаціями (перевізниками) туристична компанія може укласти чотири види договорів (рис. 1.2):



Рис 1.2. Види договорів на транспортне обслуговування на авіатранспорті

Укладення агентського договору передбачає, що туристичний оператор виступає агентом, який за дорученням принципала (перевізника) укладає договір перевезення вантажу та пасажирів від імені та за рахунок перевізника. Квиток є підтвердженням укладення такого договору.

Договір оренди передбачає надання транспортного засобу у тимчасове користування і укладається між туристичним оператором і власником транспортного засобу.

Договір перевезення укладається між туристичним оператором і перевізником з приводу надання послуг перевезення. Також такий договір може укладатися між перевізником і туристом. У цьому випадку туристична організація виступає представником туриста (пасажира).

Договір фрахтування (чартеру) укладається між туристичним оператором і власником транспортного засобу з приводу надання останнім за плату всю або частину місткості транспортного засобу для перевезення вантажів або пасажирів. Окрім цього, існують певні відмінності у договірних відносинах залежно від виду транспорту. Так, з авіакомпаніями туристичні фірми можуть укласти угоди трьох типів:

1) угода купівлі-продажу, яка передбачає виділення певної кількості місць (квоти) туроператору на регулярних авіарейсах. Квота буває у «жорсткому» варіанті, коли туристична фірма сплачує їх вартість повністю, незалежно від того вдалося реалізувати всі виділені місця чи ні, і у «м'якому» варіанті, коли тур-фірма може відмовитися від виділених місць через нереалізацію путівок. Утакому випадку непродані у встановлений термін місця повертаються авіакомпанії для реалізації.

Угода купівлі-продажу обов'язково має включати інформацію про розклад турів із вказанням місць призначення, терміни подачі заявок і викуплення квитків, а також анулювання заявок («м'який варіант»), кількість місць, види тарифів, знижки, пільги, порядок повернення авіаквитків тощо;

2) агентська угода з авіакомпанією, котра надає турфірмі право реалізовувати авіаквитки. Вона виступає як агент цієї авіакомпанії. Туристичний оператор у цьому випадку виконує роль «авіакаси», яка виписує квитки, що прискорює оформлення документів.

Агентська угода має включати інформацію про те, хто забезпечує обладнання та документацію для продажу квитків та здійснює підготовку людей, які працюватимуть на цьому обладнанні. Також вона містить пункти про обсяги, ціну та обмеження продажу авіаквитків, умови їх оплати, реклаमाції та повернення невикористаних, порядок звітності туристичної фірми перед авіакомпанією, розміри комісійної винагороди;

3) чартерна угода або угода на оренду літака під чартерні рейси, які фірма реалізує під власні тури.

Чартерна угода має містити інформацію про тип і марку літака, вимоги щодо нього, кількість місць, що підлягають продажу, маршрут (із вказуванням аеропортів вильоту та прибуття), термін дії угоди, розклад руху, терміни скасування рейсу, вартість оренди, вартість першого та останнього (так званих «пустих» перельотів (без пасажирів)) [3].

При організації перевезень повітряним транспортом договори з авіакомпаніями бувають трьох видів:

договір на квоту місць на регулярних авіарейсах;  
агентська угода;  
чартер (оренда літака).

При укладанні договорів на квоту місць на регулярних авіарейсах квота місць може бути твердою або м'якою. Це впливає як на умови договору, так і на спеціальні пільги і знижки. При твердій квоті місць відповідальність за нереалізовані місця лягає на туристську фірму, незалежно від причини. Фінансові втрати несе турфірма. При м'якій квоті місць встановлюються терміни можливої відмови туристської фірми від квоти або частини квоти місць з причини нереалізації туристських путівок. Ці терміни передбачають можливість подальшої реалізації цих місць авіакомпанією або її іншими агентами.

Деякі авіакомпанії вважають своїми агентами усі туристські фірми, які мають з ними договір на квоту місць. Проте у чистому вигляді агентська угода – це робота з реалізації авіаквитків, тобто коли туристська фірма може самостійно виступати як агентство авіакомпанії з продажу авіаквитків, що спрощує і прискорює процедуру бронювання і оформлення проїзних документів. Туристська фірма виступає як каса з продажу квитків авіакомпанії, тобто виписує квитки і має відповідне комп'ютерне устаткування і право доступу до мережі бронювання цієї авіакомпанії. У цьому випадку авіакомпанія має додатковий пункт продажу (однією з умов агентської угоди є продаж під тури квитків саме цієї авіакомпанії).

При організації чартерних авіап перевезень замовник і авіакомпанія визначають маршрут, обумовлюють обов'язки сторін, з'ясовують відповідність орендного договору міжнародним правилам і визначають вартість рейсу, що включає оренду літака, витрату палива, роботу екіпажу, обслуговування в аеропорту. Нормальні відносини з авіакомпаніями при оренді повітряного судна передбачають його оплату з обов'язковим підведенням балансу після кожного польоту [4].

Розглянувши теорію сутності авіаційного транспорту, організації та технології авіап перевезень туристів, ми зможемо перейти до дослідницького

вивчення, як відбувається організація авіап перевезень, опис її технології та ряду нюансів. Далі розглянемо основні нормативно-правові аспекти авіап перевезень.

## 1.2. Нормативно-правові аспекти авіап перевезень

Наказ про затвердження Авіаційних правил України «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу», був наданий 26 листопада 2018 року, зареєстровано в Міністерстві юстиції України 8 лютого 2019 року. Наразі чинний за змінами, внесеними згідно з Наказом Державної авіаційної служби № 1126 від 14.08.2020 р. розділений на 28 розділів з багатьма законами. Затвердження було за наказом, відповідно до частин першої, п'ятої статті 11, частини другої статті 100 – Повітряного кодексу України, пункту 8 - Положення про Державну авіаційну службу України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 8 жовтня 2014 року № 520, з метою приведення нормативно-правових актів у відповідність до законодавства України та Європейського Союзу (ЄС) [5].

Нормативно-правова база, яка проводить регулювання діяльності цивільної авіації України, містить в собі близько тисячі нормативно-правових актів. Основний правовий акт авіаційного законодавства України – це Повітряний кодекс. Чинний Повітряний кодекс України було ухвалено в 1993 році одночасно з формуванням авіаційної системи України. Державна комплексна програма розвитку авіаційного транспорту України на період до 2010 року, була скасована на підставі Рішення Ради національної безпеки і оборони України від 28 квітня 2014 року.

Повітряний кодекс України встановлює правові основи діяльності в галузі авіації. Державне регулювання діяльності в галузі авіації та використання повітряного простору України спрямоване на гарантування безпеки авіації, забезпечення інтересів держави, національної безпеки та потреб суспільства і економіки у повітряних перевезеннях та авіаційних роботах.

Проект нового Повітряного кодексу України було розроблено з урахуванням вимог Міжнародної організації цивільної авіації (ІКАО), Європейського Союзу(ЄС), Європейської конференції цивільної авіації (ЄКЦА), Європейської організації з безпеки аеронавігації (ЄВРОКОНТРОЛЬ), а також змін в нормах українського законодавства, які відбулися за період після уведення в дію Повітряного кодексу України в 1993 році. Цей документ надійшов до Верховної Ради України у квітні 2009 року. Редакції законів потім відбувалися у певних пунктах. Чинний Повітряний кодекс України має поточну редакцію від 7 серпня 2020 року. Повітряний кодекс України складається з 19 розділів [6].

Наразі Україна має зобов'язання за 39-ма міжнародними договорами у рамках міжнародного повітряного права, включаючи 29 під егідою Міжнародної організації цивільної авіації (ІКАО), 2 під егідою Об'єднаних Авіаційних Властей (JAA), 7 під егідою Європейської організації з безпеки аеронавігації (ЄВРОКОНТРОЛЬ), та 1 під егідою Європейської конференції цивільної авіації (ЄКЦА) [7].

Великою проблемою є дисбаланс між реальними вимогами до цивільної авіації сьогодні, з огляду на участь України в ряді міжнародних організацій і агентств цивільної авіації, прагнення до європейської інтеграції та нові можливості для національних перевізників, а також існуючу авіаційну систем України і нормативну базу, яка проводить регулювання її діяльності.

Відповідно до вимог основних досягнень цивільної авіації, перш за все, країна, яка прагне до інтеграції, повинна бути гармонізована в законодавчому порядку і приведена у відповідність з європейськими стандартами (рис. 1.3).

Основний принцип міжнародного повітряного сполучення визначає порядок виконання міжнародних рейсів і вид авіаперевезень.

Структура організації міжнародних авіаперевезень визначається комерційними інтересами авіакомпаній, які повинні бути забезпечені максимально можливим ступенем завантаження повітряного судна, тобто кількістю пасажирів на борту. Таким чином, основний принцип міжнародного повітряного руху має сприяти забезпеченню максимально можливого

завантаження рейсів. Він заснований на очевидному з практичних міркувань припущенні, що максимальна кількість російських пасажирів на прямому рейсі Аерофлоту Москва-Париж може бути завантажено в Москві. Тому бажано доставляти пасажирів з інших міст Росії в Москву рейсами Аерофлоту або регіональних компаній, а потім додавати їх до пасажирів з Москви, забезпечуючи максимально можливу завантаження.

загальноєвропейські правила цивільної авіації: гармонізація правил і процедур у цивільній авіації, ліцензування авіаперевізників, ліцензії в галузі цивільної авіації;

управління рухом: ліцензії авіадиспетчерів, спільна діяльність з розробки нового покоління європейської системи управління повітряним рухом (SESAR), нормативна база для створення єдиного європейського неба;

безпеку польотів;

стандарти безпеки та експлуатації: звіти про інциденти у цивільній авіації;

авіаційна безпека: літаки третіх країн, що використовують аеропорти ЄС, події та інциденти у цивільній авіації, інформування пасажирів про характеристики перевізника і чорний список компаній високого ризику

Рис. 1.3. Європейські стандарти до авіації [8]

Точно так же рейс AirFrance Париж-Нью-Йорк буде максимально завантажений за умови, що пасажирів з Лондона, Стокгольма, Амстердама, Москви та ін. Доставлять в Париж AirFrance або інші авіакомпанії. В цьому випадку в Парижі пасажири вносять зміни і або змінюють авіакомпанію, якщо вони не прибувають через AirFrance в Париж, або продовжують політ тієї ж авіакомпанією. Одночасно виконуються рейси Лондон-Париж-Нью-Йорк, Стокгольм-Париж-Нью-Йорк, Амстердам-Париж-Нью-Йорк і інші. З пересадкою в Парижі.

Таким чином, головний принцип міжнародного повітряного руху полягає в тому, що всі авіакомпанії світу виконують прямі регулярні рейси через базові аеропорти, звані хабами.

Базовий аеропорт авіакомпанії являє собою початковий пункт відправлення і кінцевий пункт призначення всіх рейсів авіакомпанії, аеропорт зміни рейсу під час транзиту, заміни екіпажу, планового технічного обслуговування і заміни несправного авіалайнера і т.д. Тут, як правило, знаходиться оперативний штаб авіакомпанії – її представництво .

У відповідності з основними принципами міжнародних повітряних сполучень прямі рейси з базового аеропорту держави А в базовий аеропорт держави В можуть виконуватися тільки національними перевізниками країн А і В відповідно. Базовий аеропорт може обслуговувати тільки міжнародні, тільки внутрішні рейси або бути універсальним.

У міжнародній авіаційній класифікації всі авіакомпанії мають двобуквений код, а пункти відправлення (призначення) і аеропорти – трьохбуквені.

Базовий аеропорт національного перевізника може не збігатися зі столицею держави, крім того, у авіакомпанії може бути кілька хабів з різною спеціалізацією [9].

Також важливо окремо розглянути міжнародно-правові аспекти по транзитним авіап перевезенням, їх особливості.

Відповідно до основних принципів міжнародного повітряного сполучення, авіакомпанії у всьому світі виконують рейси через базові аеропорти, де пасажери переводяться (зміна борту) на рейс тієї ж компанії або на рейс іншої авіакомпанії.

Час між посадкою і відправленням в аеропорту трансферу називається часом пересадки (стикування). Як правило, цей час триває не довше чотирьох-п'яти годин. У разі тривалості стикування більше 10-ти годин або необхідності переночувати в аеропорту, пересадка називається вимушеною зупинкою.

Можлива за бажанням пасажирів добровільна зупинка в аеропорту трансферу, яка передбачає перебування пасажирів в аеропорту транзиту більше

24 годин. Максимально допустимий час на зупинку, як правило, не більше 5-ти днів.

Для пасажирів привілейованих класів обслуговування (першого і бізнес-класу) добровільна зупинка дозволена безкоштовно. В економ-класі за спеціальними тарифами з обмеженнями, вартість зупинки коштує від 100 до 150 доларів.

Якщо пункт пересадки і пункт призначення знаходяться в різних країнах, наприклад, по маршруту Москва-Париж-Нью-Йорк AirFrance, транзит відбувається без зміни авіакомпанії і визначається пасажиром під час пересадки в транзитній зоні, тобто міст між Францією та Америкою. Пасажир не перетинає кордон Франції, в зв'язку з чим не проходить особливі процедури паспортного і митного контролю. Транзитна віза не потрібна. В цьому випадку AirFrance реєструє багаж в Москві до кінцевого пункту призначення і перезавантажує його в пункті пересадки на трансатлантичному рейсі Париж-Нью-Йорк.

Якщо пункт пересадки і пункт призначення знаходяться в одній країні, наприклад на рейсі Москва-Нью-Йорк-Сіетл, то в цьому випадку в пункті пересадки в Нью-Йорку пасажир перетинає кордон США і здійснює пересадку з міжнародного аеропорту. переліт на внутрішній рейс. В цьому випадку пасажир отримує свій багаж, проходить паспортний і митний контроль, а потім продовжує політ на внутрішніх авіалініях.

Особливістю авіаперевезень у США є відсутність поняття «транзитна віза». Будь-який транзитний маршрут через американські аеропорти вимагає в'їзду пасажирів до США. Таким чином, виконуючи рейси Delta за маршрутом Москва-Нью-Йорк-Ванкувер (Канада), пасажир повинен отримати в'їзну візу до США, пройти всі процедури трансферу в аеропорту, а потім продовжити рейс.

Як правило, в інших країнах, коли пасажир перебуває в транзитній зоні, тобто не перетинає державний повітряний кордон, віза не потрібна, крім деяких національностей та окремих держав. Наприклад, громадянам Індії та Бангладеш потрібна в'їзна віза до Німеччини під час транзиту через Німеччину.

Інформація про те, чи потрібна транзитна віза, залежно від маршруту, пунктів відправлення та призначення, громадянства пасажирів та місця його проживання, повинна бути отримана від авіакомпанії або спеціалізованого агентства з продажу авіаквитків.

Після прибуття до пункту призначення у країні візи пасажир проходить паспортний контроль. Рішення про дозвіл або заборону перетину кордону приймає міграційний працівник при паспортному контролі.

Підставою для в'їзду в країну з візовим режимом є рішення міграційних органів, яке приймається на підставі діючих документів пасажирів: паспорт, віза, страховка, ваучер, зовнішній вигляд і поведінка пасажирів, а також спеціальні інформаційні системи (небажані пасажирів, нон-грата, особи, що переслідуються під впливом кримінального та політичного характеру).

Рішення міграційної влади не роз'яснюється і не заперечується. Пасажир, який не отримав дозволу на в'їзд, депортується з країни в пункт відправлення.

Якщо вам потрібно переночувати в трансфері з аеропорту, авіакомпанії намагаються зменшити незручності для пасажирів, надаючи додаткову послугу. У цьому випадку можливі наступні варіанти.

1. Авіакомпанія надає транзитну візу і номер в готелі (для деяких авіакомпаній і елітних класів обслуговування – безкоштовно).

Наприклад, авіакомпанія Катарський авіаліній (Qatar Airways) на дальнемагістральних рейсах через Доху для пасажирів бізнес і першого класу надає автомобіль представницького класу для доставки в готель і номер в готелі безкоштовно. Для отримання транзитної візи необхідно надати скановану копію паспорта в авіакомпанію до вильоту. Віза буде отримана після прибуття в Доху.

2. Авіакомпанія Емірейтс (Emirates) також максимально лояльно ставиться до транзитним пасажирів, особливо до тих, хто зупиняється в Дубаї по шляху.

3. Британські авіалінії не пропонують транзитним пасажирів готель безкоштовно, але для громадян Росії і Великобританії громадяни отримують безкоштовно транзитну візу в аеропорту після прибуття. При цьому необхідно пред'явити

документи, що підтверджують місце проживання пасажирів на час транзиту: ваучер на готель, запрошення партнерів і ін. Не зайвим буде також пред'явлення страховки. Для зупинки в Великобританії на строк до 5-ти днів найкращим рішенням буде отримання транзитної британської візи.

4. Голландські авіалінії KLM завжди лояльно ставилися до транзитним пасажирів з Росії. Пасажирів не доводиться турбуватися про транзитну візу, достатньо заповнити в агентстві анкету, яка агентом відправляється в офіс авіакомпанії, і забронювати готель в аеропорту або в Амстердамі на термін транзиту або зупинки. Авіакомпанія бере на себе відправку анкети пасажирів в голландське посольство. Наявність квитка і ваучера на готель є підставою для отримання голландської транзитної візи.

Правила транзиту, вимоги до документів пасажирів при транзиті або зупинці під час подорожі необхідно уточнювати в авіакомпанії або в спеціалізованому агентстві. Всі правила схильні до змін і доступні професіоналам в спеціалізованих розділах «Timatic» в системах бронювання [10].

На основі того, що ми розглянули, і відбувається розробка та змінення в законах авіаперевезень. Щоб їх вдосконалити, потрібно реалізовувати пункти, які установлені для інтеграції в ЄС, що ми і розберемо далі у кваліфікаційній роботі. Розглянемо зарубіжний досвід і метод створення та розвитку системи організації авіаперевезень.

### 1.3. Зарубіжний досвід і метод створення та розвитку системи організації авіаперевезень

Комп'ютерні системи бронювання, що з'явилися в середині 60-х років минулого століття, дали змогу пришвидшити процес бронювання квитків і здійснювати його в режимі реального часу. Результатом стало покращення якості туристичних послуг за рахунок скорочення часу обслуговування споживачів, збільшення обсягу та різноманітності пропонованих послуг та їх розвитку. Тепер

можна оптимізувати завантаження авіалайнерів, реалізувати стратегію гнучкого ціноутворення, застосувати нові методи управління та види туристичних послуг. Висока надійність та зручність комп'ютеризованих систем резервного копіювання сприяли їх швидкому та широкому використанню. Однією з основних сфер застосування інформаційних технологій у туризмі є також впровадження мультимедійних технологій, включаючи довідники та каталоги. В даний час путівники та каталоги видаються у вигляді книг, на відеокасетах, на дисках, що розповсюджуються в Інтернеті [11].

Комп'ютерна система бронювання (CRS), яка з'явилася в середині 60-х років минулого століття, дозволила пришвидшити процес бронювання авіаквитків та здійснювати його в режимі реального часу. Як результат, якість послуг покращилася за рахунок скорочення часу обслуговування споживачів, збільшення обсягу та різноманітності пропонованих послуг, а також можливостей для оптимізації завантаження авіалайнерів, реалізації стратегії гнучкого ціноутворення, використання нових методів управління. Висока надійність та зручність цих систем резервування сприяли їх швидкому та широкому використанню. В даний час 98% іноземних туристичних підприємств використовують системи бронювання. Недоліком цих систем резервування є відносна складність використання, оскільки вони виникли до широкого використання Інтернету, але зараз відбувається активний перехід на використання технологій, заснованих на Web-інтерфейсі.

Застосування сучасних комп'ютерних систем резервування відкриває нові можливості для більш ефективної роботи туристичних організацій і авіакомпаній і сприяє створенню вигідніших умов для діяльності авіакомпаній – власників глобальних комп'ютерних систем резервування. Це відбувається з причин, що перелічені далі.

1. Вибір інформації туристичною організацією (туроператором) залежить від розташування даних на дисплеї. Туристичні компанії, як правило, зупиняють свій вибір на першому варіанті, який підходить їх клієнтові (згідно з дослідженнями, 50% бронювань робиться в перших рядках на дисплеї).

Оператори, які вводять інформацію в комп'ютер, розміщують на першому аркуші дані авіакомпаній - власників такої системи бронювання.

2. Туристичні організації насамперед резервують місця на рейси авіакомпаній, що є власниками систем резервування, оскільки ці авіакомпанії підтримують всі функції і можливості системи. Це явище отримало назву «ефект ореолу».

3. Контракти на право використання коду авіакомпанії набули широкого поширення. Такі угоди укладаються між великими та малими, наприклад, регіональними авіалініями. Відповідно до цієї угоди малим авіакомпаніям надається право використовувати кодовий номер великої авіакомпанії при введенні інформації в комп'ютер, що вигідно обом сторонам. Це пов'язано з тим, що авіакомпанії мають можливість правильно розміщувати інформацію на дисплеї, використовувати рекламований бренд відомої авіакомпанії і тим самим виходити на більш місткий ринок. Багато регіональних авіакомпаній після укладення таких угод фактично припиняють самостійну роботу з просування свого товару на туристичному ринку. А великі авіакомпанії в результаті співпраці збільшують кількість рейсів, пропонованих споживачеві.

4. Додатковий прибуток авіакомпаніям-власникам забезпечується в результаті виплати туристичному підприємству, яка забезпечує великий обсяг продажів, «надкомісії». Динаміку обсягу продажів туристичної організації (їх збільшення або зменшення) дозволяють відстежити комп'ютерні системи резервування. Відповідно електронні системи резервування надали засоби зв'язку та інтеграції автоматичних систем замовлення, і вони донині є головними засобами замовлення через туристичні організації по всьому світу. Найбільшими з них є такі: «Sabre», «Amadeus», «Galileo» і «Worldspan». Це приватні системи, що працюють у мережі угод між партнерськими фірмами.

Система резервування «Amadeus» створена в 1987 р. найбільшими європейськими авіакомпаніями «Air France», «Iberia», «Lufthansa», «SAS» і є однією з найбільших і поширених систем резервування. Центр мережі знаходиться в Німеччині (поблизу Мюнхена). В даний час «Amadeus» –

провідна комп'ютерна система резервування в Європі. В результаті придбання в 1995 р. системи резервування «System One» вона активно просувається на американський ринок. Авіакомпанія «Continental Airlines» стала співвласником компанії «Amadeus». Партнером «Amadeus» є німецька система резервування туристських послуг «Start», і будь-який користувач «Amadeus» автоматично стає також користувачем «Start». За обсягом міжнародних резервувань ця система найбільша в світі. Її послугами користуються більше 70% турагентств Європи і більше 40 млн. мандрівників використовують «Amadeus» щодня.

«Amadeus» надає найрізноманітніший сервіс, що передбачає взаємодію з компаніями, які здійснюють авіа-, залізничні і поромні перевезення, прокат автомобілів, забезпечують готельний сервіс, а також надає додаткові послуги, наприклад, страхування туристів та ін. На додаток до використання безпосередньо системи «Amadeus» користувачам пропонується встановлення популярного програмного забезпечення back-office модульної програмної системи «Jack», що має інтерфейс з «Amadeus» та іншими системами резервування і фактично забезпечує автоматизацію роботи турагентства, підтримуючи формування створення близько 100 вихідних звітів. Всі модулі є сумісними і можуть функціонувати як ізольовано, так і нарощуватися та оновлюватися у будь-який проміжок часу.

На рис. 1.4. Визначено основні довідники, які підтримує система «Amadeus».

Система електронного резервування «Amadeus» може надавати широкий спектр послуг, забезпечуючи, зокрема:

автоматичне заповнення і друк бланків ручної виписки квитків на всі основні авіакомпанії, представлені на російському ринку;

доступ до конфіденційних тарифів, що вводяться найбільшими авіакомпаніями («Lufthansa», «AirFrance», «Alitalia», «SAS») для своїх клієнтів самостійно;

можливість відправки інформації безпосередньо з системи (розклад, підтвердження резервування, маршрут, рахунок для оплати і т. ін.);

можливість створення власної бази даних про тарифи, отримані від авіакомпаній;

можливість використання більше 100 стандартних звітів, крім того, вбудована мова програмування дозволяє створити користувачеві окремі необхідні документи, у тому числі і для розсилки електронною поштою.

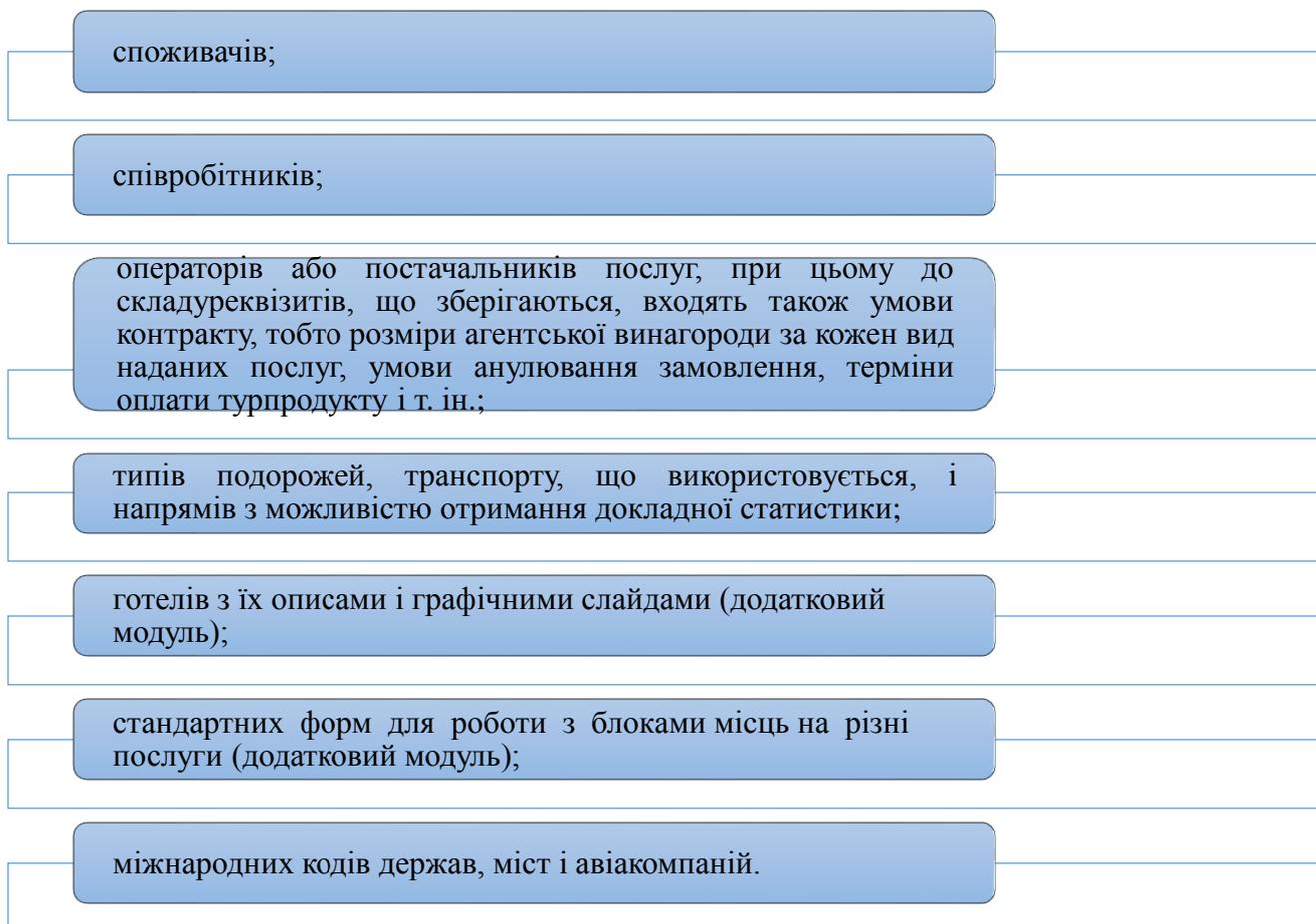


Рис. 1.4. Основні довідники, які підтримує система «Amadeus»

Система резервування «Galileo» – одна з найбільших CRS в світі, заснована в 1987 р. авіакомпаніями «British Airways», «Swissair», «KLM» і «Covia», до яких пізніше приєдналися «Alitalia» і «Austrian Airlines». В даний час у компанії близько 3 тис. службовців, а їх центр знаходиться в Денвері (штат Колорадо, США). Компанія «Covia», що мала власну систему «Apollo», яка широко використовується в США, Мексиці та меншою мірою в Японії, переорієнтувала своїх користувачів на «Galileo», і в 1993 р. система «Galileo» об'єдналася з системою «Apollo» в одну і отримала назву «Galileo International».

У новій компанії приблизно 50% капіталу належить північноамериканським авіакомпаніям і 50% – європейським. Сервіс системи резервування «Galileo» дозволяє забезпечувати туриста і турагента інформацією про туристичні продукти і послуги, передбачає автоматизацію як процесу резервування авіаквитків, так і замовлення додаткових послуг, прямий обмін повідомленнями. Більше 80 найбільших готельних компаній, таких як «Raddison», «Hilton» і «Holidays», пов'язані з мережею і дозволяють турагентам бронювати готельні місця.

У системі резервування «Galileo» можливе резервування в режимі онлайн на агентському сайті за допомогою інтернет-додатка [Travelpoint.com](http://Travelpoint.com). Під'єднання цієї послуги для агентств–користувачів «Galileo» здійснюється на договірній основі і є безкоштовним.

Система «Worldspan» з'явилася в результаті об'єднання комп'ютерної системи резервування «PARS» європейського відділення американської авіакомпанії «TWA» і «DATAS» американського авіаперевізника «Delta Airlines». Контрольний пакет акцій «Worldspan» належить компанії «Delta Airlines», центр управління системою знаходиться в м. Атланта (США). «Worldspan» – найпоширеніша система резервування в Америці, займає третє місце щодо популярності в Європі після «Amadeus» і «Galileo» і розширює сфери впливу на Близькому Сході та в Південній Азії. «Worldspan» – інформаційна система, що здійснює резервування здебільшого на авіатранспорті, а також у готелях і готельних мережах, екскурсійних бюро, театрах та інших підприємствах культури, підприємствах, що здають в оренду автомобілі. Додатково «Worldspan» дозволяє отримувати необхідну інформацію, пов'язану з подорожами і туризмом. «Worldspan» надає агентам можливість вибирати устаткування відповідно до їх запитів. На сьогодні «Worldspan» забезпечує надійний і стійкий зв'язок з базою даних компанії через два варіанти під'єднання. Перший варіант – це виділений канал зв'язку «British Telecom», що припускає як умову під'єднання щомісячне резервування 400 сегментів. Другий варіант – «Worldspan Net» – є повним функціональним аналогом стаціонарної

версії, але як канал зв'язку він використовує Інтернет. Це під'єднання призначене для малих і середніх туристських фірм, що мають невеликий обсяг резервування. Основні переваги цього варіанта полягають у тому, що можливе під'єднання через звичайні телефонні лінії без виділеного каналу зв'язку, відсутня сегментна норма резервування, забезпечується сумісність із стандартними продуктами «Microsoft Office».

Останнім часом «Worldspan» одна з перших систем резервування почала активно просувати туристичні інтернет-технології у сфері електронної комерції. Слід вказати наперед на інтернет-аналог системи «Worldspan Net», а також «Gateway Plus» і «Dates&Destinations», які підтримуються нею. Програма «Dates&Destinations» дозволяє створювати так звані «InternetBookingEngine (IBE)» – систему резервування через «Worldspan» на сайті турагентства в Інтернеті. В цьому випадку клієнт самостійно може вибрати авіарейс і готель і здійснити їх резервування. Ці нові тенденції привабливі для малих і середніх туристичних фірм і є перспективними напрямками розвитку інтернет-технологій у туристичному бізнесі.

Система «Sabre» створена в 1964 р. авіакомпанією «American Airlines», а в 1976 р. була створена підсистема резервування готельних місць. Центр мережі знаходиться в Оклахомі (США). Мережу «Sabre» застосовує більше 114 тис. турагентів у більш ніж 27 тис. регіонах світу. Вона забезпечує резервування авіа- і залізничних квитків, місць у готелях та ін. Користувачам пропонується декілька варіантів під'єднання до системи: «PlanetSabre», «TurboSabre», «NetPlatform».

«Planet Sabre» надає користувачам простий і наочний графічний інтерфейс і екранні шаблонні форми; інтегрована з Інтернетом. «Turbo Sabre» дозволяє агентствам створити власне середовище, що зручне для роботи, і підтримує безліч додаткових засобів – конфіденційні тарифи, призначені для користувача бази даних, електронну пошту, зв'язок з Інтернетом. «Net Platform» – система резервування в мережі Інтернет, розрахована на використання малими і середніми агентствами. «Sabre Evision» дозволяє отримувати в режимі діалогу

кольорові зображення і точні географічні карти тих місць, куди прямують туристи. Ця програма може входити в програмне забезпечення будь-якої робочої станції, якщо вона під'єднана до мережі «Sabre».

Таким чином, розробка та широке використання комп'ютерних систем бронювання «CRS» здійснювалось, з одного боку, збільшенням кількості наданих послуг, а з іншого – зниженням вартості послуг електронного бронювання. Сфера діяльності розширилась у всіх сферах послуг, що надаються туристичним бізнесом, включаючи розміщення, розваги тощо. Це призвело до створення нового класу електронних систем резервування – глобальних систем розподілу «CRS». Окрім можливостей електронного обслуговування при бронюванні місць для пасажирських перевезень, ці системи дозволяють бронювати місця в готелях, орендувати автомобілі, обмінювати валюту, замовляти квитки на розважальні та спортивні програми тощо. На практиці західних туристичних компаній ці системи природним чином інтегровані в технологічний ланцюг формування та обробки туристичної інформації, а через механізм кредитних карток передбачає фінансову відповідальність при бронюванні турів. Через глобальні розподільні системи можна зв'язатися з сотнями авіакомпаній, тисячами готелів і фірмами прокату автомобілів, забронювати квитки на залізничні, морські та поромні перевезення, здійснити резервування квитків на відвідини різних культурних заходів. Відповідно поширення інтернет-технології для електронного резервування призвело до революційних змін у діяльність усіх категорій фірм, було сформовано ланцюжки цінностей, що забезпечило зв'язок безпосередньо з їх кінцевими споживачами. Важливо, що тоді як «CRS» і «GDS» є складними приватними системами, що вимагають дозволу на доступ і значних вкладень в інфраструктуру ІТ і навичок для їх застосування, Інтернет є «безкоштовною» відкритою мережею, яку можна використовувати, не сплачуючи повної вартості за реалізацію мережі. Як результат, відбулася трансформація ланцюжка цінностей туристичних послуг.

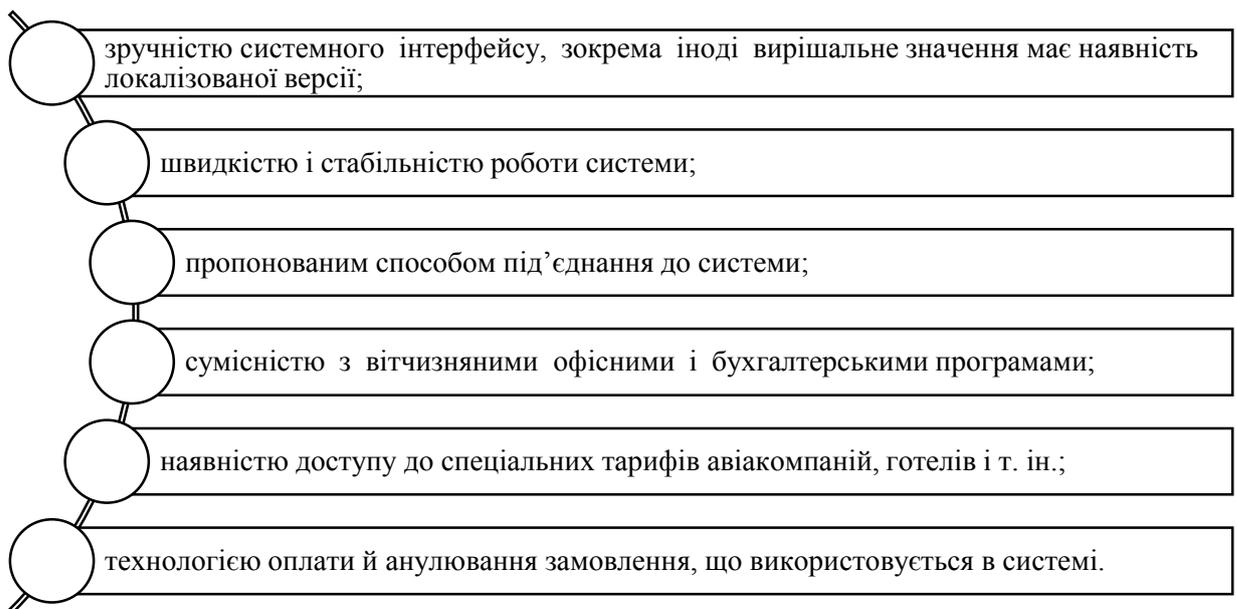
У минулому інтеграція в «GDS» іноді була проблематичною і витратною для агентств з оренди готелів та автомобілів і могла бути досягнута лише завдяки можливостям великих корпорацій готельної індустрії («Pegasus», «HotelBank», «WizCom», «Worldres» та ін.), що надають загальний інтерфейс для «GDS». Віднедавна постачальники туристичних послуг (таких як оренда автомобілів, готелів; авіакомпанії) використовують Інтернет для посилення їх зв'язку із споживачами, застосовуючи системи, що забезпечують прямі зв'язки з кінцевими користувачами для здійснення замовлення, і особливості управління відносинами із споживачами («CRM»), такі як «постійний користувач» і програми «заохочення за лояльність». З їх боку, традиційні туристичні посередники (наприклад, турбюро і туроператори) використовували Інтернет для розширення своїх дій і як додатковий канал продажу кінцевим споживачам (наприклад, на додаток до продажів в офісі). Головні учасники приватних глобальних систем дистрибуції також внесли свої бази даних до Інтернету безпосередньо (наприклад, «Amadeus» і «Galileo») або за допомогою нових брендів (наприклад, заснований «SABRE» сайт [Travelocity.com](http://Travelocity.com)). Також є і нові учасники, такі як туристичні портали (наприклад, [expedia.com](http://expedia.com) і [lastminute.com](http://lastminute.com)) і національні, регіональні або місцеві портали туризму і подорожей (наприклад, [www.franceguide.com](http://www.franceguide.com), [www.enit.it](http://www.enit.it) [www.visitbritain.com](http://www.visitbritain.com)). Дедалі більше останні пов'язані з системами управління місцем призначення («DMS»), які надають базу даних місцевих постачальників туристичних послуг і підтримують окремі специфічні сайти-представництва тих або інших місць.

Отже, у наш час питання про необхідність під'єднання до глобальних систем резервування для підприємств-туроператорів залишається актуальним. Ухвалення рішення про під'єднання має прийматися передусім на основі аналізу основних функцій і завдань конкретного підприємства туризму, а також з урахуванням загального обсягу здійснених організацією резервувань.

Як підтверджує практика, використання «GDS» у вітчизняних туристичних організаціях зводиться або до бронювання та продажу авіаквитків, або до бронювання окремих туристичних послуг у рамках індивідуальних турів.

У першому випадку вибір резервної системи, до якої доцільно підключити організацію, полягає в наступному. Проведено аналіз обсягів продажу авіаквитків за напрямками та авіакомпаніями. Відповідно, перевага віддається терміналам системи та авіакомпанії, де є максимальний обсяг продажу квитків і доступні спеціальні тарифи.

У разі потреби резервування окремих сегментів турів критерієм вибору системи резервування може бути співвідношення «ціна-якість» послуги, що надається. В даний час практично всі зарубіжні системи «GDS» пропонують користувачам різноманітні варіанти під'єднання, доступні як за ціною, так і технічними можливостями, практично будь-якому туристському підприємству. Поняття «якість послуги», що надається глобальними системами резервування, характеризується такими параметрами:



Електронні комп'ютерні системи резервування надають можливість проводити резервування в найкоротші терміни і здійснювати візуальний перегляд резервованих готельних місць, а також схеми розташування місць на транспортних засобах. Комп'ютерні системи резервування забезпечують економію витрат на телефон, факс, здійснюють строгий фінансовий облік і контроль операцій, що виконуються, аналіз збутової діяльності на основі статистичних даних, що надаються на основі комп'ютерної обробки цих даних.

Необхідно наголосити, що стратегія діяльності готельних компаній, які працюють на міжнародних ринках, полягає в об'єднанні можливостей внутрішньоготельних комп'ютерних систем, що дозволяють збільшувати доходи від продажу готельних місць, з могутніми системами резервування, що мають можливість під'єднуватися до глобальних комп'ютерних мереж і використовувати електронне устаткування з бронювання третього покоління. Такі системи мають надавати докладну інформацію (графічну і у вигляді фільму) в пункті резервування (продажу) і максимально полегшити і пришвидшити процес продажу.

На сьогодні інтенсивно розвиваються інформаційно-комунікаційні технології, що дають можливість використовувати для електронної комерції та резервування мобільні телефони і бездротовий зв'язок. Прикладом є система «Galileo Anywhere», завдяки якій Інтернет завжди «лежить в кишені» агента. За наявності мобільного телефону або терміналу (ноутбук, фаблет, планшет тощо) є можливість бачити, змінювати або анулювати раніше зроблене резервування. У системі «Galileo» з'явився продукт «XML Select», який дозволить створювати клієнтам максимально зручні умови для замовлення послуг рідною мовою [12].

Електронний квиток або E-Еікет (ET) – це електронна форма квитка, пропонована замість звичайного квиткового бланка. Резервування місць на рейс здійснюється стандартно, проте інформація про подорож, відображена на авіаквитку, не друкується на бланку, а зберігається в спеціальній базі даних авіакомпанії в електронному вигляді. Впровадження E-Тікет забезпечує ряд переваг (рис. 1.5).

Електронний квиток можна купити через Інтернет, в звичайній касі або агентстві. Електронний авіаквиток багато хто ототожнює з продажами авіаквитків через Інтернет, проте це не зовсім так, оскільки його можна купити і в звичайній касі або агентстві, а можливість продажу через Інтернет не є суттю електронного квитка, а лише однією з переваг.

заощадження часу

- необов'язково їхати в касу і стояти в черзі за авіаквитком, можна купити його через Інтернет;

не можна втратити –

- електронний квиток зберігається в надійно захищеній інформаційній базі авіаперевізника;

купівля з будь-якої точки світу

- можна купити електронний квиток для своїх родичів або друзів, навіть якщо вони знаходяться в іншій країні, а їм залишиться лише приїхати в аеропорт і зайняти місце в літаку;

нижча вартість

- електронні квитки дешевші, ніж паперові, оскільки у вартість квитка на паперовому бланку входить ціна самого бланка й інші витрати;

реєстрація на авіарейс за добу до вильоту

- деякі авіакомпанії на додаток до електронного авіаквитка також пропонують онлайн-реєстрацію на рейс, яка відкрита за 24 години до вильоту, а не за 2–3 години, як в аеропорту, тому можна вибрати собі зручне місце в літаку.

Рис. 1.5. переваги впровадження Е-Тікет

Слід зазначити, що електронний не означає безпаперовий або безбілетний (принаймні за нинішніх обставин): купуючи електронний квиток, пасажир повинен отримати документ під назвою «квитанція про маршрут», який містить повну інформацію про маршрут, форму та деталі оплати, подібно до паперового квитка. У разі придбання електронного квитка через Інтернет, маршрут-квитанція надсилається пасажирові електронною поштою або швидкою поштою на папері.

Маршрут-квитанція носить лише інформаційний характер, тому у випадку втрати її завжди можна передрукувати. Рекомендується мати з собою маршрут протягом усієї поїздки, особливо якщо ви летите за кордон [13].

В майбутньому комп'ютерні системи резервування будуть вдосконалюватися в плані зручності і швидкості, хоч вони вже і досягли великих успіхів. Тому можна вважати, що дистанційне бронювання авіаквитків майже максимально розвинуте.

## Висновки до розділу 1

1. У першому підрозділі ми вивчили сутність авіаційного транспорту, теоретичні основи організації та технології авіап перевезень туристів. Вивчили види договорів з авіакомпаніями та їх суть, типи угод з авіакомпаніями та їх суть, класи місць в літаках, основні техніко-економічні характеристики пасажирського повітряного транспорту та їх недоліки. Загалом, ми вивчили та зрозуміли теорію та основні положення туристичних авіап перевезень.

2. У другому підрозділі ми вивчили нормативно-правові аспекти авіап перевезень в Україні і загалом у світі. Вивчили основні положення Повітряного кодексу України, чинні змінення законів, правила встановлення правових основ, вимоги регулювання і встановлення цих законів для євроінтеграції. Розглянули, як на основі головного принципу міжнародного повітряного сполучення визначається порядок виконання міжнародних авіарейсів і тип повітряного перевезення. Також розглянути міжнародно-правові аспекти по транзитним авіап перевезенням, їх особливості.

3. У третьому підрозділі ми вивчили зарубіжний досвід і метод створення та розвитку системи організації авіап перевезень завдяки вдосконаленню системи резервування. Розглянули історію розвитку комп'ютерної системи резервування, різницю між системами цього бронювання та їх особливості. Визначили, як застосування сучасних комп'ютерних систем резервування відкриває нові можливості для більш ефективної роботи туристичних організацій і авіакомпаній, сприяє створенню вигідніших умов для діяльності авіакомпаній – власників глобальних комп'ютерних систем резервування, визначили причини цього. Вивчили, що таке електронний квиток (E-Eікет (ET)), його особливості та переваги його впровадження.

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ І ТЕХНОЛОГІЇ АВІАПЕРЕВЕЗЕНЬ ТУРИСТІВ ТА ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ПРАТ «КИЙ АВІА»

#### 2.1. Характеристика діяльності і структура підприємства ПрАТ «Кий Авіа»

В другому розділі кваліфікаційної роботи наведемо загальну характеристику діяльності приватного акціонерного товариства «Кий Авіа», яке займається переважно авіаперевезеннями туристів, а також розберемо його структуру. Діяльність підприємства, як і будь-якого іншого, спрямована на отримання прибутку.

Київська агенція повітряних сполучень «Кий Авіа» є представником так званих «вуличних агенцій». До основної діяльності таких агенцій належить: бронювання та продаж авіаквитків на рейси міжнародних та українських авіакомпаній у будь-які країни світу; здійснення вантажних перевезень; туристичні послуги, які надаються у тісній співпраці з відомими туристичними агенціями; страхування. Ця агенція є спадкоємцем Зонального агентства повітряних сполучень. «Кий-Авіа», що контролювало при СРСР весь продаж авіаційних перевезень на території України, після розпаду СРСР перетворилося в акціонерне товариство, успадкувавши у попередника його основні фонди й зв'язки. Це дозволило підприємству легко завоювати нерозділений ще, на той період, ринок продажу авіаперевезень.

ПрАТ «Кий Авіа» філії у найбільш крупних містах нашої країни. ПАТ «Кий-Авіа» найбільш відома агенція з продажу авіаквитків в Україні. Ця агенція авторизована ІАТА (міжнародною асоціацією авіаперевізників). «Кий-Авіа» на сучасному етапі співробітничає з 150 відомими авіакомпаніями світу, такими як: Міжнародні Авіалінії України, Swissair, Sabena, Lufthansa, British Airways, KLM, AirFrance, Finnair, DeltaAirlines, WizzAir і інші.

Перелік послуг приватного акціонерного товариства «Кий Авіа» представлено на рис. 2.1.

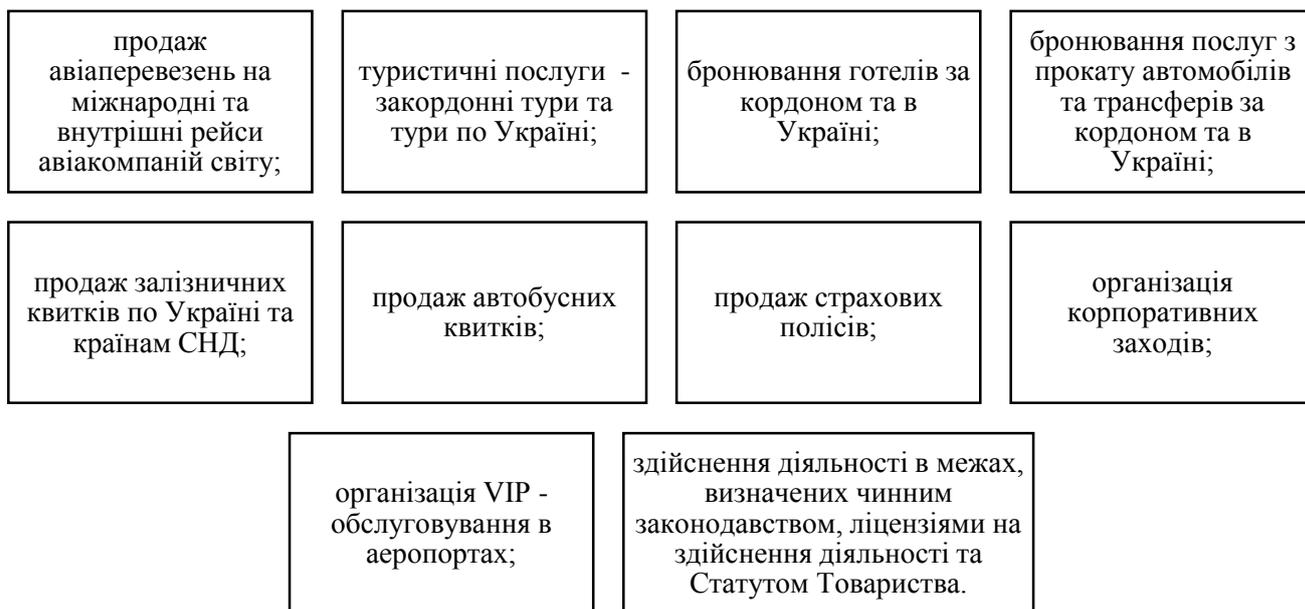


Рис. 2.1. Перелік послуг приватного акціонерного товариства «Кий Авіа»

Далі наведемо загальну інформацію по досліджуваному підприємству:

1. Повне найменування – Приватне акціонерне товариство.
2. Серія і номер свідоцтва про державну реєстрацію юридичної особи (за наявності) А 01 №795252.
3. Дата проведення державної реєстрації - 03.08.1994.
4. Територія (область) – м. Київ.
5. Статутний капітал – 3804100 грн.
6. Відсоток акцій у статутному капіталі, що належать державі – 0.
7. Відсоток акцій (часток, паїв) статутного капіталу, що передано до статутного капіталу державного (національного) акціонерного товариства та/або холдингової компанії – 0.
8. Середня кількість працівників – 475 осіб.
9. Основні види діяльності із зазначенням найменування виду діяльності та коду за КВЕД.  
79.12 – Діяльність туристичних операторів.

79.11 – Діяльність туристичних агентств.

79.90 – Надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність.

Сучасна історія компанії «Кий Авіа» веде відлік з 1991 року. Але раніше підприємство було структурним підрозділом українського Управління цивільної авіації і входило до складу «Аерофлоту».

Сьогодні компанія «Кий Авіа» дотримується нового курсу розвитку. Маючи за плечима більш ніж 20-річний досвід роботи і найбільше портфоліо travel-послуг, компанія готова й надалі зміцнювати свої позиції на ринку туристичних послуг України.

Наведемо організаційну структуру підприємства:

Генеральний директор є виконавчим органом Товариства, який здійснює керівництво поточною діяльністю Товариства. Він здійснює управління діяльністю Товариства на основі рішень, які впроваджуються в дію наказами та розпорядженнями Генерального директора Товариства, внутрішніми нормативними актами (положеннями, інструкціями), які ним затверджуються. Також він є підзвітним Загальним зборам акціонерів Товариства, Наглядовій раді Товариства та організовує виконання їх рішень. Генеральний директор діє від імені Товариства в межах, встановлених Статутом Товариства та чинним законодавством України, а також трудовим договором (контрактом) з ним.

Генеральний директор ПрАТ «Кий Авіа» має такі повноваження:

керувати поточною діяльністю ПрАТ «Кий Авіа». Забезпечувати організацію фінансово-господарської діяльності Товариства, ведення обліку та складання звітності;

організовувати виконання рішень Загальних зборів акціонерів та Наглядової ради Товариства;

вносити на розгляд Наглядової ради ПрАТ «Кий Авіа» проекти бюджетів, бізнес-планів, планів інвестицій;

звітувати перед Наглядовою радою ПрАТ «Кий Авіа» про виконання бізнес-планів Товариства на відповідний рік (у тому числі виконання бюджету Товариства на рік, річних планів з інвестицій тощо);

попередньо розглядати річну фінансову звітність ПрАТ «Кий Авіа» та вносити Наглядовій раді Товариства пропозиції щодо неї, а також пропозиції Загальним зборам акціонерів про затвердження річної фінансової звітності Товариства;

керувати роботою структурних підрозділів ПрАТ «Кий Авіа», забезпечувати виконання покладених на них завдань;

вносити пропозиції стосовно винесення на розгляд Наглядової ради Товариства тих чи інших питань, прийняття рішення по яких віднесено до компетенції Наглядової ради;

представляти Товариство перед іншими органами управління Товариства;

представляти Товариство в його відносинах з третіми особами;

здійснювати без довіреності дії від імені Товариства;

затверджувати, вносити зміни та доповнення, скасовувати внутрішні нормативні акти ПрАТ «Кий Авіа», що регламентують питання, прийняття рішень з яких віднесено до компетенції Генерального директора;

вчиняти від імені Товариства правочини та укладати (підписувати) від імені Товариства договори (угоди) з урахуванням обмежень щодо змісту та суми договорів (правочинів, угод), які встановлені цим Статутом;

укладати від імені Товариства трудові договори з керівниками філій та представництв з урахуванням обмежень, встановлених п.п. 11.5.30, 11.5.31 Статуту;

видавати довіреності на представництво Товариства перед третіми особами;

приймати на роботу та звільняти працівників ПрАТ «Кий Авіа», застосовувати до них заходи заохочення та стягнення;

визначати (конкретизувати) сферу компетенції, права і відповідальність працівників ПрАТ «Кий Авіа», приймати будь-які інші кадрові рішення (в тому числі стосовно переведення) щодо працівників Товариства;

розпоряджатися грошовими коштами ПрАТ «Кий Авіа», які знаходяться на всіх рахунках Товариства в банках, та іншим майном Товариства, з урахуванням обмежень, встановлених Статутом Товариства та трудовим договором (контрактом);

для реалізації рішень органів управління Товариства та здійснення своїх функцій може видавати накази та розпорядження по Товариству, обов'язкові для всіх працівників Товариства чи для окремих працівників ПрАТ «Кий Авіа», які зазначені в наказі чи розпорядженні, або яких вони стосуються;

підписувати колективний договір в ПрАТ «Кий Авіа» та додаткові угоди до колективного договору про внесення змін та доповнень;

доручати вирішення окремих питань, що входять до його компетенції керівникам структурних, відокремлених підрозділів.

Функціонування органів корпоративного управління регламентується Статутом ПрАТ «Кий Авіа». По Статуту Приватного акціонерного товариства «Кий Авіа» передбачено органи корпоративного управління (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

### Інформація про органи управління

Орган управління	Структура	Персональний склад
1	2	3
Загальні збори акціонерів Товариства	Вищий орган Товариства. Робочими органами Загальних зборів є: реєстраційна комісія; лічильна комісія; голова Загальних зборів; секретар Загальних зборів. Акціонери є власниками Товариства і, беручи участь у Зборах, здійснюють таким чином своє право на участь в управлінні справами Товариства і контролюють його діяльність.	У Загальних зборах можуть брати участь особи, включені до переліку акціонерів (реєстру власників іменних цінних паперів) Товариства, які мають право на участь, або їх представники. Персональний склад чергових загальних зборів, що відбулися у 2018 році, складався: - з акціонерів, що безпосередньо приймали участь, згідно переліку акціонерів

	Реалізація управлінських функцій акціонером здійснюється голосуванням на загальних зборах голосуючими акціями.	Товариства, які мають право на участь у Загальних зборах (який складався в порядку, встановленому законодавством про депозитарну систему України); реєстраційної комісії; - лічильної комісії; голови та секретаря зборів.
Наглядова рада Товариства	Наглядова рада складається з 5 осіб: Голова Наглядової ради, Заступник Голови Наглядової Ради та 3 члена Наглядової ради.	Голова Наглядової ради - Бутова Галина Сафронівна, Заступник Голови Наглядової - Новак Віктор Арсентійович, та 3 члена Наглядової ради - Синьоокий Віктор Васильович, Савюк Сергій Володимирович, Шпак Володимир Антонович.
Генеральний директор Товариства	Одноособовий виконавчий орган Товариства.	Кирик Валентин Валерійович
Ревізійна комісія Товариства	Ревізійна комісія є органом Товариства, який здійснює перевірку фінансово-господарської діяльності Товариства. До складу ревізійної комісії входить голова ревізійної комісії та член ревізійної комісії.	Голова ревізійної комісії - Морозенко Марія Іванівна, та члени ревізійної комісії - Єршова Олена Ярославівна, Колесник Володимир Олександрович.

Результати виконаних процедур підтверджують, що органи корпоративного управління в Товаристві створені і діють у відповідності до Статуту, та діючого законодавства України. Товариство щорічно проводить загальні збори по результатах господарської діяльності за відповідний рік, на яких розглядаються підсумки виробничо-фінансової діяльності, затвердження річного фінансового звіту, розподіл прибутків та інші питання, які належать до їх компетенції.

За більш ніж 20 років історії компанія «Кий Авіа» збрала унікальний портфель туристичних послуг, що дозволяє повністю виправдати очікування від подорожі: незалежно від мети, формату або пункту призначення. Щоб не обрали клієнти – пакетні тури для всієї родини, індивідуальне планування подорожей, корпоративний івент, ділову або luxury поїздку.

Підприємство має 23 філії в країні, відокремлені структурні підрозділи, що не мають статусу юридичної особи и самостійного балансу. Авіакомпанія

компанія «Кий Авіа» є одним з провідних авіаперевізників України. Далі розглянемо порядок та метод організації авіаперевезень туристів.

## 2.2. Порядок та метод організації авіаперевезень туристів

Розглянемо порядок організації туристичних авіаперевезень. Для здійснення самостійного бронювання та продажу авіаквитків туристичними підприємствами необхідна акредитація туристичного підприємства Міжнародною організацією авіаційного транспорту – ІАТА. Така акредитація пов'язана з виконанням фірмою цілого ряду умов: наявність страховки, наявність банківської гарантії, досвід роботи в туристичному бізнесі, висока кваліфікація спеціалістів, спеціально обладнані офіси та ін. Технологія бронювання і продажу авіаквитків значно спрощує формування пакетів турпослуг (турів) і сприяє зниженню їх собівартості. При виконанні завдання потрібно з'ясувати, що структура продажної ціни авіаперевезення формується з врахуванням:

виду перевезення;	
дальності польоту;	
коефіцієнта завантаження салону;	
базових тарифів і знижок;	
собівартості туру;	
норми прибутку;	
рівня цін у конкурентів;	
співвідношення попиту і пропозиції тощ	

Вартість транспортного перевезення в структурі ціни туру при авіаперевезеннях може складати від 35 до 70% залежно від вищенаведених факторів.

При виконанні завдання потрібно чітко з'ясувати, що перевезення українських туристів на міжнародних авіалініях з пункту виїзду в Україні до

першого пункту обслуговування в країні перебування і назад повинна повністю забезпечувати туристична фірма. Це означає, що на туристичне підприємство покладаються наступні завдання:

- планування перевезень;
- бронювання місць;
- забезпечення страховки;
- паспортна і візова підтримка;
- видача туристам проїзних документів;
- забезпечення трансферу.

Основними критеріями при виборі авіаперевезень є (рис. 2.2):

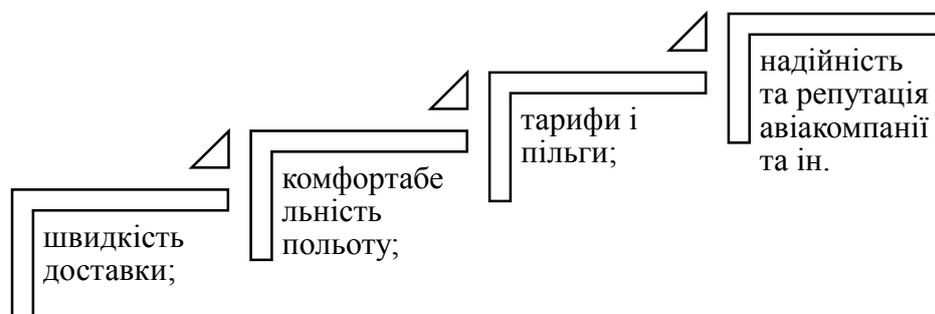


Рис. 2.2. Основні критерії при виборі авіаперевезень

При виборі конкретного авіаперевізника слід враховувати:  
вид перевезень (індивідуально, групою, бізнес-тур тощо);  
кількість туристів на день початку та закінчення туру;  
наявність вільних місць на даний маршрут в потрібному класі;  
наявність пільгових тарифів та знижок.

Більшість авіакомпаній надають послуги по перевезенню туристів в режимі:

- рейсових перевезень;
- чартерних перевезень;
- обслуговування бізнес і конгрес-турів за системою «бізнес-офіс»;
- індивідуальне обслуговування туристів.

Квиток є підтвердженням договору між авіаперевізником та пасажиром на авіаперевезення. Квиток зареєстрований і має всі необхідні атрибути – найменування авіакомпанії (перевізника), посадковий талон, купони на рейс та пасажирський талон. У квитку можуть вказувати кілька людей (наприклад, члени сім'ї). Крім того, квитки можуть бути груповими (як правило, для туристів).

Електронні квитки використовувались давно, як ми вже розглядали в першому розділі. Це електронний документ, що засвідчує договір повітряного перевезення між пасажиром та авіакомпанією. На відміну від паперового квитка, електронний квиток – це цифровий запис у базі даних авіакомпанії.

Квитки різних авіакомпаній можуть бути оформлені по-різному, але на всіх квитках мають бути обов'язково зазначені такі атрибути:

1) Прізвище пасажира.

2) Маршрут польоту – зазначається кодами (Додаток А) залежно від того чи робить літак посадки і чи змінюється при цьому номер рейсу. Якщо літак здійснює посадки, але при цьому не змінюється номер рейсу, то в квитку в графі «маршрут» фіксуються лише початковий та кінцевий пункти маршруту. У випадку зміни номера рейсу зазначається додатково пункт пересадки.

3) Клас обслуговування на літаку авіакомпанії вказується буквеними символами, найбільш уживаними серед яких є;

перший клас (F);

бізнес-клас (C);

економічний клас (Y);

туристський клас (T).

В авіакомпанії Air France (Франція) клас обслуговування відрізняється від загальноприйнятого: Ерасе-180 (відповідає першому класу) Ерасе-127 (відповідає бізнес-класу) Economical (економічний клас).

4) Номер рейсу та код авіакомпанії зазначаються відповідними символами: наприклад, DL-225 не 225-й рейс авіакомпанії Delta Air Line (США).

5) Дати зазначаються в графі «туди» і «назад».

б) Час вильоту зазначається місцевий, а в деяких авіакомпаніях зазначається час прильоту.

7) Статус на квитку вказується символами:

OK – заброньовано місце на даному рейсі;

RQ – пасажир зможе вилетіти за наявності вільних місць.

Open – ставиться на зворотному польотному купоні, коли квиток купується з відкритою датою «назад», що вимагає додаткового підтвердження можливого в певний день рейсу даної компанії/ій без додаткових сплат.

В світі не існує єдиних тарифів на міжнародні перевезення. Це стосується і національних перевізників, які працюють на внутрішніх маршрутах.

Узагальнено можна виділити наступні тарифи:

1) Базові – встановлюються Правилами перевізника або іншими нормативними актами, передбачають переліт «туди-назад» і змінюються залежно від сезону. Квитки, куплені за базовими тарифами, підлягають обміну і поверненню практично без обмежень. В рамках базових тарифів затверджується система знижок і пільг.

2) Спеціальні тарифи діють па всіх авіакомпаніях і регламентуються міжнародною Конвенцією. До спеціальних тарифів належать: молодіжні, пенсійні, групові, туристські та іп.

3) Рекламні тарифи встановлюються кожною авіакомпанією в рамках внутрішніх Правил – рекламні перельоти, безкоштовні або пільгові польоти пасажирів, які налітали на літаках даної авіакомпанії певну кількість годин або миль (кілометрів) тощо.

Знижки бувають:

від базового тарифу за умови придбання квитків «туди» і «назад»;

групам туристів від 10 осіб.;

студентам, пенсіонерам, учням; багатодітним матерям;

супроводжувачим дітей-інвалідів у віці до 16 років;

для дітей у віці до 2 років без надання окремого місця і права на безкоштовне перевезення багажу;

для дітей у віці від 2 до 12 років з правом на власне місце на безкоштовне перевезення багажу;

сімейна знижка;

агентська знижка для туристичних фірм;

для працівників авіакомпанії;

для пенсіонерів у віці понад 60 років та ін.

Дитина до 2 років має право на квиток із знижкою 90% (без окремого місця та права на безкоштовний багаж). Пасажир може замовити для неї окреме місце, але в цьому випадку квиток видається як для дитини у віці від 2 до 12 років. Для другої дитини та наступних дітей віком до 2 років квитки видаються для дітей віком до 12 років – 50% від вартості повної вартості квитка для дорослих. Такий квиток дає право на місце та безкоштовне перевезення багажу відповідно до класу обслуговування. Діти до 2 років повинні супроводжуватися дорослим. Дітям віком до 10 місяців і вагою до 10 кг на борту може бути надана спеціальна люлька, про яку потрібно повідомити при бронюванні квитків або не пізніше ніж за 24 години до вильоту. Діти від 2 до 12 років можуть подорожувати самостійно. Догляд за ними є відповідальністю персоналу літака. Для цього потрібно заповнити спеціальну заяву та декларацію батьків. Перевезення дітей від 2 до 8 років без супроводу дорослих оплачується за повною ставкою для дорослих; у квитку зазначено, що дитина потребує догляду, і дитина переходить під контроль бортпровідника, який передає його тим, хто зустрічає дитину.

Існує ряд обмежень при покупці квитка в один бік. В деякі країни, наприклад, в Німеччину, продаж квитка в один бік заборонено, за винятком осіб, які офіційно прибувають на постійне місце проживання. Покупка квитка в один бік реалізується за базовими тарифами, практично без пільг (за винятком дитячих знижок).

Дублікат загубленого квитка видається в агенції, де було куплено квиток. Якщо пасажир запізнився на рейс, то перевізник може перевезти його іншим рейсом (за наявності місць), за винятком квитків молодіжного тарифу PEX або APEX, для яких встановлено ряд обмежень [14].

Турист може скористатися послугами авіакомпанії напряму, замовивши квиток за обраним маршрутом, або через посередників – суб'єктів туристичної діяльності, які включають таку послугу в турпакет, тур. В останньому випадку всі претензії по даній послугі мають пред'являтися тому посереднику, з яким укладено прямий договір на придбання путівки (туру).

Пасажир повинен прибути до пункту реєстрації до вильоту рейсу, щоб забезпечити виконання необхідних формальностей не пізніше часу, визначеного перевізником. Якщо пасажир не зміг прибути до зазначеного часу, а також має неточні документи, перевізник має право скасувати місце і не зобов'язаний затримувати рейс. У цьому випадку перевізник не несе відповідальності перед пасажиром за збитки. Рейс затримується, якщо пасажир зареєструвався, зареєструвався та відсутній.

Реєстрація пасажирів першого і бізнес-класу проводиться окремо від інших. Пасажири першого класу користуються висококомфортабельними залами очікування VIP (very important person – дуже важливі персони).

Існують певні обмеження щодо ваги, розмірів і кількості місць багажу, які пасажир може взяти з собою. Норми безкоштовного перевезення багажу:

перший клас – 40 кг;

бізнес – 30 кг;

економічний – 20 кг;

надлишок багажу перевозиться за додаткову плату.

В салон можна взяти одне місце незареєстрованого багажу. Незареєстрований багаж не повинен перевищувати встановлені розміри, тобто вміщуватися на полиці або під сидінням.

Більше ніж встановлена норма безкоштовного багажу, пасажир також можете взяти: дитячу коляску, пальто або плащ, розкладний інвалідний візок (або милиці), якщо такі предмети потрібні пасажирові. За згодою пасажирові дозволяється відправляти багаж іншим рейсом. Не дозволяється брати з собою речовини та предмети, які класифікуються в міжнародній практиці як небезпечні (їх повний перелік наведено у квитку). Для перевезення зброї та рацій потрібен

спеціальний дозвіл. Спеціальний багаж (наприклад, музичні інструменти) можна перевозити в салоні і навіть на власному сидінні, якщо, звичайно, пасажир придбає додатковий квиток. Тварини допускаються до перевезення за наявності сертифіката про щеплення, а також дозволу на ввіз-вивіз, які вимагає країна відправлення, призначення чи транзиту. Тварини з клітками розглядаються як надлишковий багаж і не можуть перевозитися безкоштовно, навіть якщо пасажир не має іншого багажу. Виняток становлять собаки-поводирі, що супроводжують сліпих або фізично немічних пасажирів – вони перевозяться безкоштовно понад встановлені норми багажу. Пасажир несе повну відповідальність за тварину. Перевізник не відповідає за ушкодження, хворобу чи смерть тварини у випадку відмови в'їзду в країну призначення.

Якщо форс-мажорні обставини призвели до запізнення пасажира на рейс або пересадку, то перевізник зобов'язується доставити його іншим рейсом, на який є вільні місця, або за допомогою іншого перевізника чи наземним транспортом. Якщо пасажира необхідно повернути в його початковий пункт внаслідок відмови у в'їзді в країну або транзиту з його вини, то всі витрати несе пасажир. Перевізник не несе відповідальності за збитки пасажира в результаті непроходження митного чи інших видів контролю.

Про необхідність супроводу, інвалідного крісла, спеціальних умов перевезення необхідно повідомити під час замовлення квитків, але не пізніше ніж за 72 години до вильоту. Хворі пасажир повинні мати довідку про те, що вони пройшли медичний огляд. Перевізник має право відмовити в перевезенні пасажирам даної категорії, якщо їх фізичний стан загрожує безпеці польоту або створює дискомфорт іншим пасажирам [15].

Важливою проблемою є організація харчування туристів під час польоту. Бортове харчування готується на землі, як правило, за 24 години до рейсу, а пакується у контейнери за 6 год. перед польотом.

На трансконтинентальних рейсах гаряче харчування надається кожні 4 год. Якщо тривалість польоту понад 3 години, то надається гаряче харчування, що складається не менше як з 3-4 страв, чаю (кави), соків. Для подачі страв

використовується термостійкий уніфікований пластиковий посуд, що дозволяє здійснити швидкий мікрохвильовий підігрів.

На борту літака є чотири типи харчування: сніданок, де подають омлети, бутерброди, холодні закуски тощо; обід (він же вечеря), що складається із закуски, гарячої їжі, десерту, чаю або кави. Тільки в першому класі подають супи, пропонують страви на вибір: два види закусок (з м'яса чи риби), гаряче блюдо, на десерт торт або шербет. У першому та бізнес-класі алкогольні та безалкогольні напої подаються безкоштовно та без обмежень, в економ-класі, як правило, безкоштовно один раз.

Купуючи квиток, у тому числі на рейси Міжнародних авіаліній України, пасажир може замовити їжу: традиційну, діабетичну, вегетаріанську, для немовлят, дитячу, кошерну, морепродукти. Традиційне меню включає страви української кухні та інших європейських країн.

Деякі компанії при організації харчування пасажирів першого класу надають особливі послуги: харчування з використанням особливих (неодноразових) столових приборів, необмежений вибір алкогольних напоїв, постійно відкритий бар, кухня для гурманів, бари з безкоштовними напоями та закусками у залах очікування аеропортів [16].

З метою комплексного обслуговування пасажирів бізнес-туризму авіакомпанії почали вводити особливий вид обслуговування за принципом елітного класу: Конкорд клас, Клуб Уорлд, Клуб Юроп клас. Тут передбачено харчування за замовленням, надання різних видів зв'язку, оргтехніки, комп'ютерів, спеціальних залів очікування, прискорення митних формальностей, транспорту з аеропорту та ін. [17].

Щодо організації чартерних перевезень, дивлячись на ціну, ціна чартерних перевезень може бути набагато нижчою за рейс і залежить від орендної плати, коефіцієнта завантаження літака, кількості рейсів та інші. У вартість чартерного перевезення входять два порожні рейси: перший – коли літак повертається порожнім після відправлення першої групи туристів, і другий – коли порожній літак відправляється в останню групу сезону. Ціна чартерного рейсу

визначається авіакомпанією, потім узгоджується із замовником, досягнувши згоди сторін, ціна включається в контракт. На ціну впливають маршрут перевезення, терміновість, сезон, час доби, насиченість маршруту регулярними авіакомпаніями, пасажирський ринок країни, наявність конкурентів, ціни на паливо, витрати на обслуговування та багато інших факторів.

Здійснення чартерного перевезення потребує значної підготовчої роботи: планування маршруту; заповнення порожніх перельотів; отримання дозволів на повітряний коридор; забезпечення мінімально допустимої стоянки в аеропорту прибуття і відправлення тощо.

Потрібно пам'ятати, що у разі скасування рейсу штраф буде 100%, тобто оплата чартерного рейсу – завдаток, що не повертається. Крім того, пасажир, який придбав квиток на чартерний рейс, швидше за все прибуде до пункту призначення пізно, ніж пасажир, який придбав квиток на звичайний рейс. У разі відмови аеропорту з організаційних, технічних чи погодних причин, регулярні рейси обслуговуються насамперед, оскільки чартерні рейси є додатковими, і аеропорт намагається забезпечити відновлення регулярного розкладу.

Замовника чартерного рейсу називають консолідатором – фізичною або юридичною особою, що відповідає за організацію, оплату і заповнення рейсу. При цьому консолідатором може бути:

корпоративний клієнт, який замовляє перевезення для особистих цілей (членів сім'ї, клубу, співробітників, друзів);

транспортне агентство, яке виступає як посередник при наданні послуг з перевезень;

великий туроператор, який має великий і стабільний ринок.

Не кожне туристичне підприємство може забезпечити необхідну завантаження чартерного рейсу, тому більш дрібні туристські компанії об'єднують свої зусилля для здійснення чартерних перевезень, заздалегідь обумовлюючи між собою умови співпраці на умовах суборенди. Ці умови закріплюються в спеціальному договорі, який може бути багатостороннім і називається пул-договором. У цьому випадку в якості консолідатора виступає

один з туроператорів, на якого покладаються повноваження укладення договору і ведення всіх взаєморозрахунків з перевізником. Іноді консолідатором рейсу може стати авіакомпанія, що створює спеціальний відділ, який займається формуванням туристичних груп. Цей відділ працює з невеликими корпоративними підприємствами, продає блоки місць туроператорам.

Суб'єкт туристичної діяльності, що працює з чартерами як консолідатор, має ряд переваг в організації подорожей. Його діяльність не залежить від збігу обставин, від наявності або відсутності квитків на регулярні рейси, тому компанії набагато простіше здійснювати довгострокове планування фінансової діяльності. Якщо, крім того, протягом тривалого періоду туристичне підприємство є консолідатором одного і того ж перевізника, то в деяких випадках авіакомпанія може надати спеціальні пільгові умови співпраці. Наприклад, перевізник може замінити орендований літак меншою місткістю, якщо клієнт не надає повний пансіон. У виняткових випадках можна оплатити харчування на борту, виходячи з фактичної кількості туристів на рейсі, а також зменшивши вартість проїзду.

Як правило, авіакомпанії намагаються йти на компроміс з постійними партнерами, підтримувати і виручати їх в складних ситуаціях. Це дає можливість в результаті отримувати непогані результати в комерційної діяльності обом сторонам. Туроператору слід вибирати партнерами для перевезення авіакомпанії, які протягом останніх років зарекомендували себе на ринку чартерних послуг як обов'язкові і надійні партнери.

У світовій практиці розрізняють ряд комерційних різновидів чартерів:

Закритий чартер. У цьому випадку за перевезення своїх співробітників повністю сплачує організація, яка купує чартер. Як правило, маршрути таких перевезень не входять в регулярні повітряні лінії. Перевезення такого типу в загальному обсязі чартерних рейсів становлять незначний відсоток;

Цільової чартер. Це перевезення спеціалізованих груп пасажирів, об'єднаних будь-якої спільною метою: футбольні вболівальники, спортсмени, які летять на великі міжнародні змагання, члени професійних асоціацій, учасники

фестивалів, паломники та ін. Замовником чартеру є відповідна організація, яка частково може оплатити своїм членам перевезення;

Інклюзив-тур чартер. Як правило, це перевезення туристів, організована і оплачена турфірмою, при цьому вартість квитка включена у вартість туру. Переліт в такому випадку обходиться туристам досить дешево, оскільки ціна авіаквитка може бути на 30-50% нижче в порівнянні з найдешевшими пільговими тарифами. Інший вид інклюзив-чартеру, це – ексклюзивна можливість в високий сезон дістатися прямим рейсом в дестинацію підвищеного попиту. У цьому випадку ціна авіаквитка також включена у вартість туру і хоча вона достатня висока, це виправдано попитом на даний вид перевезення і в цілому на туристичний продукт. Інклюзив-тур чартер і цільової чартер є найбільш поширеними видами авіаперевезень на чартерному ринку;

Блок-чартер. Цей варіант передбачає покупку замовником тільки частини комерційної ємності літака (20-30 місць) на регулярному рейсі. При цьому оплата здійснюється, як правило, за весь блок місць незалежно від того, будуть використані всі куплені місця чи ні. Блок-чартер використовується зазвичай в тому випадку, якщо у туристичного підприємства недостатньо туристів, щоб орендувати літак повністю. Договір на квоту місць між туристичним підприємством і перевізником може носити «жорсткий», тобто не допускає змін в подальших, або «м'який» характер, коли можна відмовитися від частини викуплених місць зі штрафом або без штрафу.

Нецільової чартер являє собою авіа перевезення групи авіапасажирів, яка підбирається незалежно від мети подорожі. Організатором такого виду перельоту може бути транспортна компанія, яка виступає як посередник при пасажирських перевезеннях з одного пункту в інший. Наприклад, Московська туристська транспортна компанія (МТТК), створена в травні 1999 р., Представляє собою велику фірму-консолідатор, яка займається організацією такого виду перевезень. Вона пропонує послуги користувачам чартерів, співпрацюючи з двома авіакомпаніями – «Авіаенерго» і «Пулково». При цьому компанія забезпечує квитками на чартерні рейси не тільки московські і

регіональні туристичні підприємства, але також корпоративних і приватних клієнтів, які подорожують з самими різними цілями;

Спліт-чартер. Відноситься до найбільш складного виду перевезення пасажирів, яка здійснюється регулярними і нерегулярними рейсами на різних ділянках маршруту. При цьому в сформовану групу можуть входити пасажири, що прямують в різні кінцеві пункти [18].

Таким чином, здійснюється організація і технологія авіап перевезень туристів, як ми розглянули. Але потрібна робоча практика, щоб з усіма формальностями навчитися це організовувати власноруч. Далі здійснимо оцінку фінансового стану підприємства ПрАТ «Кий Авіа».

### 2.3. Оцінка фінансового стану ПрАТ «Кий Авіа»

В цій частині дослідницько-аналітичної роботи, ми вивчимо фінансово-економічний стані показники туристичного підприємства ПрАТ «Кий Авіа» на основі розрахунків, зробимо статистичний аналіз.

Керівництво товариства «Кий Авіа» систематично аналізує ризики, які можуть виникнути в процесі діяльності туристичного підприємства, використовуючи наступну систему управління ризиками:

1) формування чітких критеріїв діяльності Товариства. З метою зменшення ризиків діяльності Товариства створено Реєстр ризиків в якому визначено заходи щодо зниження ризиків Товариства. Карта ризиків відображає розташування одного ризику відносно інших та межі їх терпимості до ризику.

2) встановлення нормативів та лімітів. З метою контролю та управління ризиками встановлені ліміти на суми ризиків, які Товариство може прийняти. Контроль ризиків, пов'язаних з такими лімітами, здійснюється на постійній основі.

3) оцінка ризиків. З метою оцінки ризиків впроваджено Модуль розрахунку ризиків. Модуль розрахунку, як автономний компонент системи управління ризиками, застосовується до всіх ризиків Товариства, зокрема:

андеррайтингового, ринкового, ризику дефолту контрагента, операційного ризику.

4) контроль страхового ризику. Для зменшення ризиків в Товаристві діють обмеження, які доведені до виконавців за допомогою внутрішніх нормативних документів. Обмеження є дієвими інструментами управління, які уточнюються у разі зміни умов або рівня прийнятності ризиків;

5) моніторинг ризиків. Для забезпечення своєчасного реагування та прийняття адекватних заходів щодо зменшення ризиків, Товариством здійснюється їх моніторинг.

Розмір Статутного капіталу становить 3 804 100 грн. і поділяється на 76082 акцій номінальною вартістю 50 грн. за акцію. Всі акції розподілено міжакціонерами. Кількість акціонерів – 145 (фізичні особи – 143, юридичні особи – 2).

ПрАТ «Кий Авіа» впроваджує технологічні та інші інновації з метою вдосконалення послуг, що надає своїм клієнтам. Так у 2018 році на підприємстві була почата промислова експлуатація нового програмного забезпечення, облікової промислової системи, яке дозволяє отримати оперативні звіти з продажів та доходів, мати актуальну інформацію стосовно стану розрахунків, тощо. Впроваджені технології та автоматизовані системи, дозволяють ефективно контролювати витрати, поліпшувати виробничі та економічні показники. Метою керівництва Підприємства є технологічне вдосконалення, оптимізація бізнес-процесів компанії за рахунок впровадження технологічних рішень.

Аналіз результатів діяльності ПрАТ «Кий Авіа» за 2019 р. свідчить, що фінансовий стан Товариства в звітному році був задовільним. Протягом звітнього року не відбувалось подій, які могли суттєво вплинути на фінансово-господарський стан Товариства та призвести до значної зміни вартості його цінних паперів.

За підсумками 2019 року у ПрАТ «Кий Авіа» зміцнено позиції за всіма напрямками діяльності підприємства. Значно зросла питома вага доходів

від обслуговування корпоративних клієнтів з організації ділового туризму. Укріплені позиції ПрАТ «Кий Авіа» як надійного партнера в організації корпоративних заходів, конгресів тощо. Товариством має більше ніж 120 агентських договорів з авіакомпаніями, і завдяки трьохстороннім угодам з перевізниками має можливість надавати клієнтам-юридичним особам ексклюзивні конфіденційні тарифи на авіаквитки за пріоритетними напрямками. Відповідальність за організацію бухгалтерського обліку і забезпечення фіксування фактів здійснення всіх господарських операцій у первинних документах, збереження оброблених документів, реєстрів і звітності протягом установленого терміну на Підприємстві (стаття 8 Закону України «Про бухгалтерський облік і фінансову звітність в Україні» № 996-XIV від 16 липня 1999 р.) несе керівник, що здійснює керівництво підприємством відповідно до законодавства і установчих документів.

Ведення бухгалтерського обліку і контролю покладається на фінансовий відділ Підприємства, очолюваний головним бухгалтером. Фінансова звітність ПрАТ «Кий Авіа» підготовлена відповідно до вимог Міжнародних стандартів фінансової звітності (МСФЗ/МСБО) та Положенням «Про облікову політику «КИЙ АВІА», затвердженою наказом №1 від 27.12.2011р.

Основоположними принципами складання фінансової звітності відповідно до Принципів підготовки фінансової звітності та МСБО 1 є:

принцип нарахування (результати операцій та інших подій признаються, коли вони здійснюються, а не коли отримані або сплачені грошові кошти, і відображаються у фінансовій звітності того періоду, до якого вони відносяться);

безперервність (фінансова звітність складається на основі допущення, що підприємство є таким, що безперервно діє і залишається таким, що діє в досяжному майбутньому).

Фінансова звітність Компанії складається відповідно до основних якісних характеристик, певних Принципів підготовки фінансової звітності і

МСБО 1: зрозумілість; доцільність (істотність); достовірність (правдива вистава, переважання суті над формою, нейтральність, обачність, повнота); порівнянність.

Для складання фінансової звітності відповідно до МСФЗ керівництво виробляє оцінку активів, зобов'язань, доходів і витрат на основі принципу обачності. Ведення бухгалтерського обліку в Підприємстві здійснюється по єдиному робочому плану бухгалтерських рахунків, розробленому згідно вимог МСБО/МСФЗ .

Порядок організації і проведення інвентаризації майна і зобов'язань Підприємства визначається Наказом про порядок проведення інвентаризації активів і зобов'язань, затвердженим генеральним директором Підприємства.

Фінансова звітність по МСФО складається на основі інформації про активи, зобов'язання, капітал, господарські операції і результати діяльності Компанії за даними бухгалтерського обліку шляхом трансформації (компіляції) статей відповідно до вимог Міжнародних Стандартів Фінансової Звітності.

Звіт про фінансовий стан (Баланс) складається методом розподілу активів і зобов'язань на поточні й довгострокові.

Звіт про прибутки і збитки (Звіт про фінансові результати) складається методом розподілу витрат за функціональною ознакою. Звіт про зміни у власному капіталі представляється в розгорнутому форматі.

Звіт про рух грошових коштів складається відповідно до МСБО 7 прямим методом. В Підприємстві обрана модель безперервного обліку.

Фінансова звітність ПрАТ «Кий Авіа» підготовлена виходячи з припущення безперервності діяльності, відповідно до якого реалізація активів і погашення зобов'язань відбувається в ході звичайної діяльності.

Підприємство обробляє первинні документи за допомогою комп'ютерної програми бухгалтерського обліку «ІС-ПРО».

Всі визнані активи і зобов'язання оцінюються відповідно до МСФЗ за собівартістю.

ПрАТ «Кий Авіа» використовує вимогу МСФЗ 1 про ретроспективне вживання всіх стандартів, що діють на дату підготовки фінансової звітності згідно МСФЗ вперше за один звітний період, оскільки не представляється можливим перерахунок ранішої інформації.

Виключеннями для ретроспективного вживання для ПрАТ «Кий Авіа» є: основні засоби (а також нематеріальні активи);

винагороди працівникам;

сукупні різниці від перерахунку звітності з однієї валюти в іншу.

Основною базисною оцінкою для елементів фінансової звітності, якщо не передбачено окремими МСФЗ, вважається історична вартість (собівартість).

Підприємство здійснює контроль за своїми дочірніми підприємствами: Туристичне агентство «Кий Авіа», ДП «Кий Авіа Текс», Міжнародне унітарне підприємство «Кий Авіа» м. Минск, ТОВ «Чарівна подорож», ТОВ «Туристична фірма «Авіатур», ПАТ СК «Кий Авіа Гарант», ТОВ «Тікетс.Юей» і складає консолідовану фінансову звітність за 2018 рік, включаючи ці підприємства.

Доходи підприємства визнаються на основі принципу нарахування, коли існує впевненість, що в результаті операції відбудеться збільшення економічних вигід, а сума доходу може бути достовірно оцінена (рис. 2.3).

Визнання доходу від операційної діяльності «КИЙ АВІА» – це реалізація послуг бронювання та продажу авіап перевезень, бронювання готелів, туристичних послуг та інших, відбувається за методом реалізації, тобто в момент оформлення перевізного документа, туристичного ваучера, поліса страхування, тощо присутній факт передачі права скористатися послугою, а саме дотримується принцип, який передбачає фактично здійснений перехід від продавця до покупця значних ризиків, переваг і контроль над активами (послуга оформлена і право власності передане) та дохід відповідає всім критеріям визнання відповідно до МСБО 18.

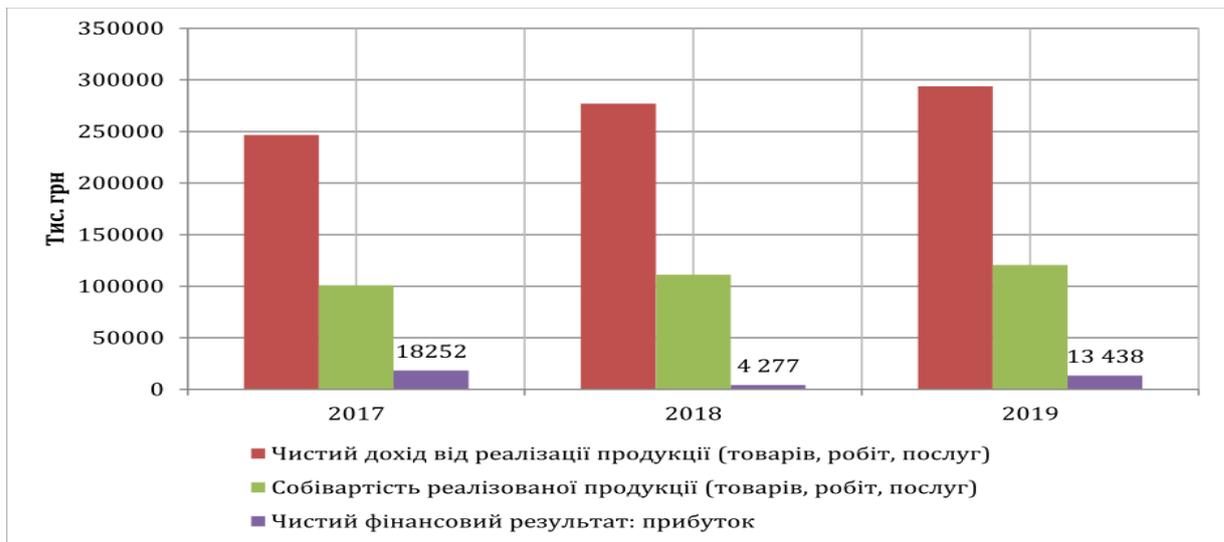


Рис. 2.3. Доходи та прибуток підприємства «Кий Авіа» за 2017 – 2019 рр.

Розмір сервісних зборів регламентується наказом по ПрАТ «Кий Авіа», який затверджується Генеральним директором. Розмір комісійної винагороди, яку Підприємство отримує від постачальників послуг вказується в агентських угодах з авіаперевізниками, туристичними операторами, іншими постачальниками послуг.

Особливих умов визнання доходу від реалізації готової продукції відповідно до політики ПрАТ «Кий Авіа» не передбачене.

Витрати, пов'язані з одержанням доходу, визнаються одночасно з відповідним доходом.

Чистий прибуток ПрАТ «Кий Авіа» за 2019 рік склав 13438 тис.грн

Сукупний дохід Підприємства за 2019 рік склав 293922 тис.грн.

Визнання доходу від операційної діяльності ПрАТ «Кий Авіа» – це реалізація послуг бронювання та продажу авіаперевезень, бронювання готелів, туристичних послуг та інших, відбувається за методом реалізації, тобто в момент оформлення перевізного документа, туристичного ваучера, поліса страхування, тощо присутній факт передачі права скористатися послугою, а саме дотримується принцип, який передбачає фактично здійснений перехід від продавця до покупця значних ризиків, переваг і контроль над активами (послуга оформлена і право власності передане) та дохід відповідає всім критеріям визнання відповідно до МСБО 18.

Розмір сервісних зборів регламентується наказом по ПрАТ «Кий Авіа», який затверджується Генеральним директором. Розмір комісійної винагороди, яку Товариство отримує від постачальників послуг вказується в агентських умовах.

Особливих умов визнання доходу від реалізації готової продукції відповідно до політики Товариства не передбачене.

Чистий дохід від реалізації продукції (без урахування податку на додану вартість) за 2019 рік склала 293922 тис.грн. (рядок 2000 ф.№2-к). Інші операційні доходи склали 15678 тис.грн. (рядок 2120 ф.№2). У рядку 2220 ф.№2-к відображені інші фінансові доходи за 2019р. у сумі 4376 тис.грн., а також у рядку 2240 ф.№2-к відображені інші доходи 14300 тис.грн.

Облік втрат виробництва та обігу, порядок розподілу загальновиробничих витрат ПрАТ «Кий Авіа» за 2019 рік проводився і відображався в фінансових звітах згідно з урахуванням МСФЗ (IFRS, IAS). Витрати відображались в бухгалтерському обліку одночасно зі зменшенням активів або збільшенням зобов'язань.

Витрати визначались витратами звітного періоду одночасно з визначенням доходу, для отримання якого вони здійснені (рис. 2.4).

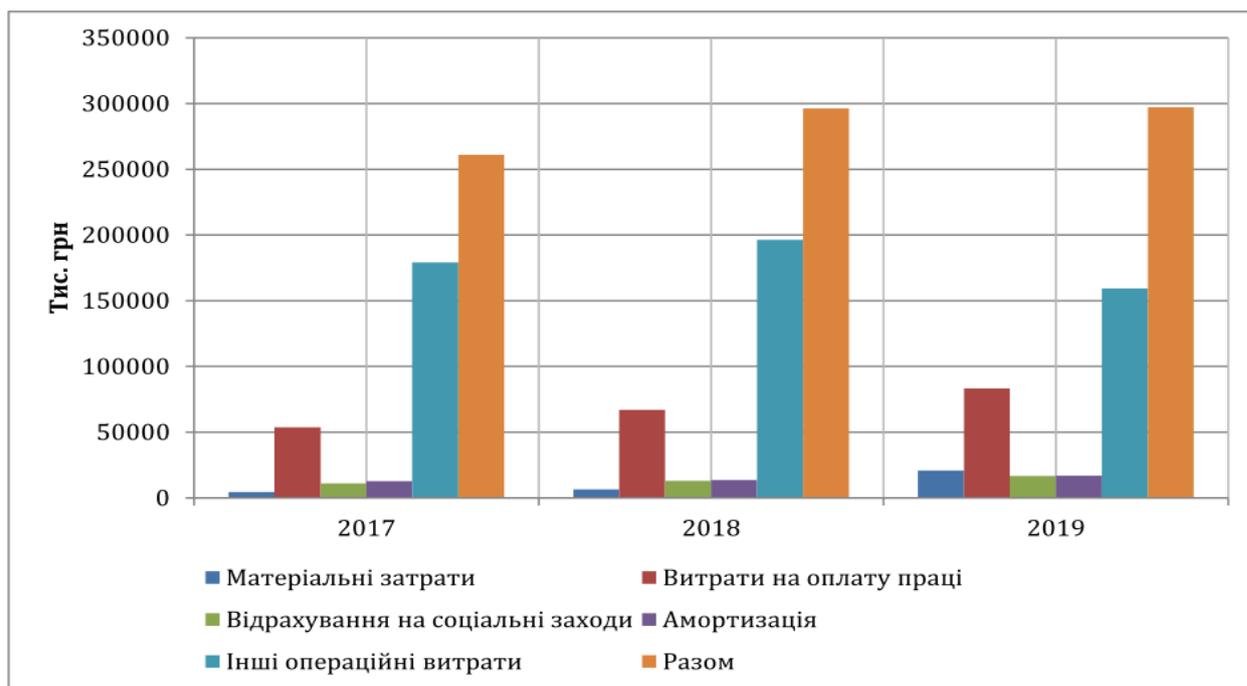


Рис. 2.4. Витрати «Кий Авіа» за 2017-2019 роки  
За 2019 рік витрати склали:

собівартість реалізованої продукції 120626 тис.грн;  
адміністративні витрати 89323 тис. грн;  
витрати на збут 76259 тис. грн;  
інші операційні витрати 10122 тис. грн;  
витрати з податку на прибуток 4148 тис.грн;  
фінансові витрати 9627 тис.грн;  
інші витрати 11351 тис.грн.

Таким чином, за 2019 рік Товариство спрацювало прибутково. Доходи та витрати Товариства підтверджуються даними бухгалтерського обліку та відповідають вимогам МСФЗ. Проведення аудиторської перевірки було спрямовано на одержання вагомих підтверджень, щодо відсутності у фінансовій звітності суттєвих помилок. Звіт про рух грошових коштів.

У звіті форми №3-к «Консолідований звіт про рух грошових коштів» відображає грошові потоки протягом періоду згідно з поділом діяльності на операційні, інвестиційну та фінансову згідно з п.10 МСБО №7. Товариство відповідно до п.18 МСБО 7 «Звіт про рух грошових коштів» відображає грошові потоки під операційної діяльності застосовуючи прямий метод, згідно з яким розкривається інформація про основні класи валових надходжень грошових коштів чи валових виплат грошових коштів. За прямим методом також визначені грошові потоки від фінансової та інвестиційної діяльності.

Чистий рух грошових коштів за 2019 рік склав 13506 тис.грн. (рядок 3400 ф.№3-к). На нашу думку, визнання, класифікація, оцінка грошових коштів та їх рух у ф. №3 «Звіт про рух грошових коштів» відповідає МСБО №7 «Звіт про рух грошових коштів». Зміст і форма Звіту про власний капітал відповідають МСБО (IAS) 1 "Подання фінансової звітності" та інший МСФЗ.

Фінансове становище Приватного акціонерного товариства «Кий Авіа» станом на 31.12.2019 року характеризують нижче наведені показники, які розраховані на підставі показників фінансового звіту за 2019 рік, а саме Консолідованого балансу (Форма № 1-к) (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

## Показники ліквідності ПрАТ «Кий Авіа»

№ з/п Показники	Нормативне значення коефіцієнту	Розрахунок	Фактичне значення коефіцієнту
Коефіцієнт загальної ліквідності	1 - 2	326754/293921 (тис. грн.)	1,2
2 Коефіцієнт абсолютної ліквідності	0,25 - 0,5	50849/293921 (тис.грн)	0,18

Коефіцієнт загальної ліквідності визначається відношенням оборотних активів до поточних зобов'язань. Фактичне значення коефіцієнту 1,12, тобто товариство має достатньо оборотних коштів для погашення поточних зобов'язань. Коефіцієнт абсолютної ліквідності визначається як відношення суми залишків за статтями коштів та їх еквівалентів і поточних фінансових інвестицій до суми залишків за непогашеними кредитами та поточної кредиторської заборгованості. Фактичне значення коефіцієнту 0,18 свідчить про не повністю достатність грошових коштів для погашення поточних зобов'язань.

Таким чином, можна висновок, що підприємство є прибутковим, з кожним роком зміцнюючи своє фінансове становище та імідж як лідируючого туристичного підприємства.

Для виявлення найцінніших для підприємства послуг, проведемо ABC та XYZ аналізи.

Даний метод контролінгу використовується при селективному відборі найцінніших для підприємства постачальників і клієнтів, найважливіших видів сировини і матеріалів, найвагоміших елементів затрат, найрентабельнішої продукції, найефективніших напрямів капіталовкладень.

ABC-аналіз полягає у виявленні та оцінці незначного числа кількісних величин, які є найціннішими та мають найбільшу питому вагу у загальній сукупності вартісних показників. Згідно з цим методом досліджувана сукупність, наприклад запаси сировини та матеріалів, ділиться на три частини:

група А – послуги, які є найціннішими з погляду їх вартості, однак можуть використовуватися підприємством у незначній кількості в натуральному виразі;

група В – середні за величиною послуги як у кількісному, так і в грошовому виразі;

група С – послуги з найбільшою часткою в натуральному виразі, однак незначні з погляду їх вартості.

Так, концентрація зусиль на пошуку резервів зниження затрат, які займають найбільшу питому вагу в структурі собівартості послуг, принесе відчутніші результати, ніж у разі пошуку резервів зниження тих затрат, які займають невелику частку. В структурі собівартості послуг більшості вітчизняних підприємств значнішу питому вагу займають витрати на транспортування, а потім вже додаткові супутні витрати як страхування, трансфер тощо. Це означає, що суб'єктам господарювання доцільно проводити АВС-аналіз даного елемента затрат.

Аналіз можна здійснювати в розрізі окремих постачальників або окремих видів послуг. В останньому випадку в ході аналізу відбираються послуги, на які у вартісному виразі припадає найбільша питома вага у структурі собівартості за даним елементом затрат. З метою проведення ефективного АВС-аналізу послуг у зарубіжній практиці рекомендується застосовувати таку класифікацію окремих їх видів:

1) А-послуги – види послуг (матеріалів), на які припадає понад 50 % затрат у загальній структурі;

2) В-послуги – види послуг (матеріалів), питома вага яких у загальній структурі перевищує 25 %;

3) С-послуги – інші, незначні види послуг.

Зрозуміло, що найбільші перспективи покращення якості та зниження затрат за елементом «послуги» можуть бути виявлені при аналізі А-а-послуг. Для встановлення даних резервів підбирається відповідний каталог заходів:

детальніша оцінка якості послуг на кожному етапі реалізації;

мінімізація втрат;

оптимізація та шляхи вдосконалення надаваних послуг;

переговори з постачальниками на предмет зниження закупівельних цін;

пошук альтернативних постачальників;

більш жорсткий контроль за наданням послуг та роботою персоналу.

В табл. 2.3 представимо вихідні дані для розрахунку ABC-аналізу.

Таблиця 2.3

ABC-аналіз послуг ПрАТ «Кий Авіа»

Назва групи послуг	Обсяг продажу за 2017р. тис.грн	Обсяг продажу за 2018р тис.грн	Обсяг продажу за 2019р тис.грн	Всього за 3 роки, тис.грн	Доля в обороті	Доля в обороті з накопичувальним підсумком	Група
Разом по групам	78 880	88 223	105 101	272 204	100,0%		
Продаж авіаквитків	33918,4	36171,43	47295,45	117 385,28	43,1%	43,1%	А
Залізничні квитки	22086,4	16762,37	27326,26	66 175,03	24,3%	67,4%	А
Туристичні послуги	8676,8	9704,53	10510,1	28 891,43	10,6%	78,0%	В
Бронювання готелів	7099,2	8822,3	9459,09	25 380,59	9,3%	87,4%	В
Прокат автомобілів	2366,4	7057,84	4204,04	13 628,28	5,0%	92,4%	В
Послуги страхування	3155,2	3528,92	4204,04	10 888,16	4,0%	96,4%	С
Організація вантажо-перевезень	788,8	5293,38	1051,01	7 133,19	2,6%	99,0%	С
Інші послуги	789	882	1 051	2 722,04	1,0%	100,0%	С

Фактично за результатами трьох років ми бачимо, що 67% обсягів продажу забезпечують всього дві послуги надавані підприємством – продаж авіа та залізничних квитків (що відносяться до найбільш значущої групи А). Власне вже багато років саме так сприймають агенцію її клієнти як помічника у бронюванні та придбанні квитків.

Далі проведемо аналіз XYZ з урахуванням стабільності або прогнозованості послуг:

група X – послуги, що мають стабільний характер та легко прогнозуються ( $0\% < v < 10\%$ );

група Y – послуги, що мають деякі коливання ( $10\% < v < 25\%$ );

група Z – послуги, що мають випадковий характер та майже не прогнозуються ( $25\% < v < 100\%$ ), де  $v$  – коефіцієнт варіації за окремими послугами, який розраховується за формулою:

(2.1)

$$\frac{\sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n}}}{\bar{x}} \cdot 100\%$$

де  $x_i$  – обсяг продажів послуг в  $i$ -й період;

$\bar{x}$  – середня кількість обсягу продажів послуг;

$n$  – кількість періодів.

Для розрахунку XYZ-аналізу скористаємось вихідними даними про обсяг продажів послуг «Кий Авіа». Отже, виділимо загальну XYZ- класифікацію послуг туристичного агентства, а результати представимо в табл. 2.4.

XYZ-аналіз послуг припускає оцінку їх значущості залежно від частоти споживання. Якщо розглядати споживання окремих видів послуг впродовж тривалого періоду, то можна встановити, що в їх числі є послуги, що мають постійний і стабільний попит; та послуги, попит на які схильний до визначених, наприклад сезонних, коливань, і, нарешті, послуги, попит на які носить випадковий характер. Тому в межах кожного з класів А, В і С послуги можуть бути розподілені ще і по мірі прогнозованості їх споживання. Для такої класифікації використовуються символи X, Y, Z.

До класу X відносяться послуги, попит на які має постійний характер або схильний до випадкових незначних коливань, тому піддається прогнозуванню з високою точністю. Питома вага таких послуг в загальній номенклатурі, як правило, не перевищує 50-55%.

До класу Y відносяться послуги, споживання яких здійснюється періодично або має характер тенденції, що падає або висхідної. Їх прогнозування можливе з середньою мірою точності. Їх питома вага в загальній номенклатурі складає близько 30%.

До класу Z відносяться послуги, для яких не можна виявити якої-небудь закономірності споживання. З цієї причини прогнозування їх витрати неможливе (вони складають 15%) загальної номенклатури).

## XYZ -аналіз послуг ПрАТ «Кий Авіа»

Назва групи послуг	Обсяг продажу за 2017р. тис.грн	Обсяг продажу за 2018р тис.грн	Обсяг продажу за 2019р тис.грн	Всього за 3 роки, тис.грн	Середнє значення, тис.грн	Коефіцієнт варіації	XYZ група
Разом по групам	78 880	88 223	105 101	272 204	90 735	3 варіант	
Продаж авіаквитків	33918,4	36171,43	47295,5	117 385,28	39 128,4	14,95%	Y
Залізничні квитки	22086,4	16762,37	27326,3	66 175,03	22 058,3	19,55%	Y
Туристичні послуги	8676,8	9704,53	10510,1	28 891,43	9 630,5	7,79%	X
Бронювання готелів	7099,2	8822,3	9459,09	25 380,59	8 460,2	11,78%	Y
Прокат автомобілів	2366,4	7057,84	4204,04	13 628,28	4 542,8	42,49%	Z
Послуги страхування	3155,2	3528,92	4204,04	10 888,16	3 629,4	11,96%	Y
Організація вантажоперевезень	788,8	5293,38	1051,01	7 133,19	2 377,7	86,82%	Z
Інші послуги	789	882	1 051	2 722,04	907,3	11,95%	Y

В табл. 2.5 представимо результати застосування суміщеного ABC- та XYZ-аналізу, в якому представимо результат аналізу наданих послуг туристичним підприємством «Кий Авіа» своїм клієнтам.

## Матриця аналізів ABC-XYZ по групам послуг ПрАТ «Кий Авіа»

Назва групи послуг	Група ABC	Група XYZ	Суміщення	Пояснення
1	2	3	4	5
Продаж авіаквитків	A	Y	AY	послуги високої споживчої цінності з середнім ступенем прогнозу споживання

Залізничні квитки	A	Y	AY	послуги високої споживчої цінності з середнім ступенем прогнозу споживання
Туристичні послуги	B	X	BX	послуги середньої споживчої цінності з високим ступенем прогнозу споживання
Бронювання готелів	B	Y	BY	послуги середньої споживчої цінності з середнім ступенем прогнозу споживання
Прокат автомобілів	B	Z	BZ	послуги середньої споживчої цінності з низьким ступенем прогнозу споживання
Послуги страхування	C	Y	CY	послуги низької споживчої цінності з середнім ступенем прогнозу споживання
Інші послуги	C	Y	CY	послуги низької споживчої цінності з середнім ступенем прогнозу споживання
Організація вантажоперевезень	C	Z	CZ	послуги низької споживчої цінності з низьким ступенем прогнозу споживання

Отже, згідно з даними матриці аналізів ABC-XYZ по групам послуг ПрАТ «Кий Авіа», найбільш перспективними та значущими, популярними та прогнозованими є три види послуг:

- продаж авіаквитків;
- продаж залізничних квитків;
- туристичні послуги.

Саме на цю групу варто звернути найбільшу увагу при розробці заходів щодо підвищення якості надаваних послуг при здійсненні зовнішньоекономічної діяльності.

## Висновки до розділу 2

1. Вивчили характеристику діяльності і структуру ПрАТ «Кий Авіа». Воно переважно працює з організацією авіаперевезень, яке ми розібрали у першому підрозділі даного розділу.

2. Детально вивчили порядок та метод організації авіап перевезень туристів. Вивчили, як відбувається бронювання, продаж та оформлення авіаквитків, їх особливості та нюанси. Розглянули, які бувають тарифи, їх суть, а також які бувають знижки, що вони надають. Вивчили правила перевезення багажу, обмеження та інші фактори, а також перевезення тварин. Також розглянули обслуговування туристів у літаку, харчування та інше. Детально і зі всіма нюансами вивчили, як організовувати чартерні авіап перевезення.

3. У третьому підрозділі ми вивчили фінансовий стан і показники туристичного підприємства ПрАТ «Кий Авіа» на основі розрахунків, зробили статистичний аналіз. Ми навели його витрати, рух коштів, показники ліквідності. Провели ABC-аналізу послуг, XYZ-аналіз послуг, матрицю аналізів ABC-XYZ по групам.

## РОЗДІЛ 3

### РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ТЕХНОЛОГІЇ АВІАПЕРЕВЕЗЕНЬ ТУРИСТІВ

3.1. Виявлення сучасних проблем та надання рекомендацій щодо удосконаленню авіаперевезень туристів

Щоб надати рекомендації та пропозиції щодо вдосконалення повітряного транспорту, спочатку слід розглянути поточні проблеми.

Пандеміологічна ситуація у світі, пов'язана із спалахом гострого респіраторного захворювання COVID-19, та обмеження, введені державами для протидії його поширенню, безпосередньо вплинули на авіаційну промисловість світу, включаючи Україну, де результати

У 2020 році спостерігається значне зниження виробничих показників авіаційних підприємств порівняно з попереднім роком.

Протягом 2020 року здійснювались пасажирські та вантажні перевезення 26 вітчизняних авіакомпаній (29 - у 2019 році), які в цілому виконали 45,3 тис. Комерційних рейсів (проти 103,3 тис. Рейсів у 2019 році).

Ускладнення епідемічної ситуації в Україні та світі призвело до зменшення попиту на повітряні перевезення та зменшення комерційних перевезень наприкінці першого кварталу 2020 року, в результаті чого авіакомпанії були змушені зменшити частоту або скасувати більшість рейсів. У той же час, завдяки здійсненню Урядом України обмежувальних заходів у рамках боротьби з поширенням COVID-19, як міжнародних (з 17 березня по 15 червня), так і внутрішніх (з 24 березня по 5 червня) пасажирських рух транспорту майже тимчасово припинено. повітряне сполучення. Крім того, були введені тимчасові обмеження на перетин українського кордону для іноземних громадян (з 28 серпня по 28 вересня), що разом із поширенням обмежень на в'їзд громадян України до низки країн суттєво стримувало попит у ринок повітряних

перевезень. Ці фактори негативно вплинули на динаміку пасажиропотоку українських авіакомпаній. Так, за перший квартал 2020 року скорочення порівняно з аналогічним періодом 2019 року склало 17,7 відсотка, за другий квартал, який був піком обмежувальних заходів, 98,3 відсотка. Однак після відновлення пасажирських рейсів у червні темпи скорочення перевезень значно уповільнились і в третьому та четвертому кварталах становили відповідно 61,4 та 66,2 відсотка.

В цілому за звітний рік кількість пасажирів, які скористались послугами вітчизняних авіакомпаній, зменшилась порівняно з 2019 роком на 65 відсотків та становила 4797,5 тис. чоловік (рис. 3.1). При цьому обсяги пасажирських перевезень авіаційним транспортом України повернулись приблизно до рівня 2006 – 2007 років, коли згаданий показник складав 4208,3 тис. та 4928,6 тис. осіб відповідно.



Рис. 3.1. Динаміка обсягів авіаперевезень пасажирів

Пасажирські перевезення протягом року здійснювали 14 вітчизняних авіаперевізників. Найбільші обсяги виконано авіакомпаніями «Міжнародні авіалінії України», «Скайап», «Азур Ейр Україна» та «Роза вітрів», на долю яких припадає майже 98 відсотків загальних обсягів пасажирських перевезень українських авіакомпаній.

Розглядаючи міжнародні регулярні польоти, найбільше скорочення кількості перевезених українськими авіакомпаніями пасажирів (82 відсотка) спостерігалось в такому сегменті ринку авіаперевезень, як міжнародні регулярні польоти. Відповідно до затвердженого розкладу руху у 2020 році регулярні польоти до 48 країн світу здійснювали 8 вітчизняних авіакомпаній, якими за рік перевезено 1284,6 тис. осіб. При цьому процент пасажирського завантаження міжнародних регулярних рейсів українських авіакомпаній зменшився на 11,9 відсоткових пункту та склав 69%.

В той же час до України виконувала регулярні польоти 31 іноземна авіакомпанія з 34 країн світу. Їх послугами впродовж звітного року скористались 3323,5 тис. пасажирів, що на 64,7 відсотка менше, ніж роком раніше, та становить 72 % від загального обсягу регулярних пасажирських перевезень між Україною та країнами світу.

Зазначимо також, що поряд із вимушеним скороченням маршрутної мережі, згортанням низки напрямків та переорієнтацією багатьох авіакомпаній на здійснення чартерних перевезень, у звітному році було розпочато виконання міжнародних регулярних рейсів за 30 новими маршрутами, з них за 6 новими маршрутами – українськими авіакомпаніями.

Розглядаючи міжнародні нерегулярні польоти, за звітний рік деякими українськими авіакомпаніями на міжнародних рейсах на нерегулярній основі перевезено 3003,1 тис. пасажирів, це на 44,6 відсотка менше, ніж роком раніше



Рис. 3.2. Міжнародних нерегулярні перевезення за 2019-2020 рр.

При цьому майже 98 відсотків таких перевезень було здійснено чотирма вищезазначеними найбільшими пасажирськими авіакомпаніями.

Розглядаючи внутрішні регулярні польоти, впродовж 2020 року пасажирські перевезення на регулярній основі між десятьма містами України здійснювали чотири вітчизняні авіакомпанії рис. 3.3.

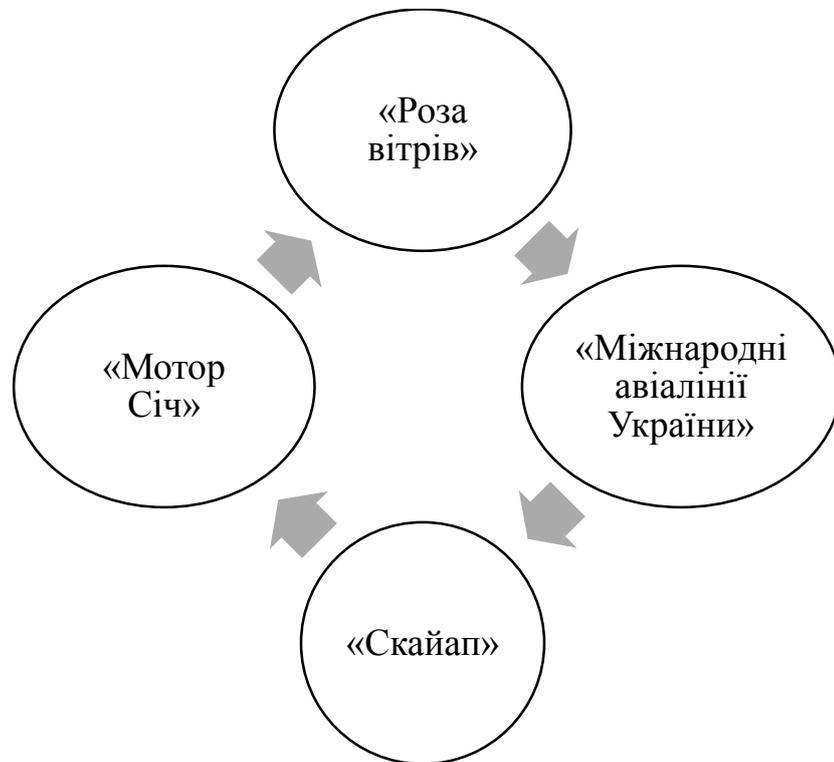


Рис. 3.3. Основні вітчизняні авіакомпанії

Обсяги регулярних перевезень у межах України скоротились на 56 відсотків та становили 503,5 тис. осіб. При цьому середній коефіцієнт зайнятості пасажирських крісел на внутрішніх регулярних рейсах зменшився на 13,3 відсоткових пункту та склав 62,6%[19].

Також авіакомпанії відключали можливість повернення коштів для онлайн агентств.

Глобальна криза спричинена Covid-19 призвела до призупинення майже усіх пасажирських авіаперевезень у світі, що змусило авіакомпанії скасувати безліч міжнародних та внутрішніх рейсів. Пасажири вимагають повернути їм кошти за авіаквитки на скасовані рейси, але велика кількість перевізників не спішають обробляти запити на відшкодування коштів.

Глобальні системи бронювання (GDS) поінформували своїх агентів з продажу про авіакомпанії які повністю закрили можливість повернення коштів за скасовані рейси. Більшість з них заблокували цю послугу ще в кінці березня чи на початку квітня.

GDS – це система, яка дозволяє онлайн туристичним агентствам бронювати квитки будь-яких авіакомпаній для власних клієнтів. Фактично всі регулярні авіакомпанії та багато лоукостів користуються системою GDS для продажу своїх квитків.

У деяких випадках авіакомпанії ігнорують закон і пропонують ваучери замість повернення коштів, а також приховують або ускладнюють можливість повернути коштів за скасовані рейси, сподіваючись, що клієнти не знають, як діяти у такій ситуації. Раніше онлайн туристичні агентства (OTA) мали можливість в напівавтоматичному режимі запросити повернення коштів через GDS, тепер же кожне звернення доводиться обробляти в ручному режимі [20].

Вдосконалення туристичних авіаперевезень буде важко провести, поки не буде знижено загострення світової проблеми з пандемією. Проте як би там не було, ми повинні вивести шлях вдосконалення туристичних авіаперевезень на основі інших важливих факторів та проблем.

Питання авіаперевезень останніми роками найбільше загострюються в пікові періоди, що в наших географічних широтах припадають на червень-серпень. Зокрема, 2018 р. у цей період на авіаперевезеннях туристів виникла низка проблем. Звичайно, що це пов'язано зі стрімким розвитком туризму у світі.

З початку літа 2018 р. кілька українських туроператорів зірвали вильоти туристів на відпочинок, в основному до Туреччини та Єгипту. Причиною затримок вильотів стала недостатня кількість літаків, а також борги туроператорів перед авіакомпаніями. Зокрема, авіакомпанія “Браво” заявила, що не змогла доправити 800 своїх туристів з Тунісу, бо туроператор Oasis протягом двох років заборгував перевізнику 25 млн. грн. Після гучного публічного скандалу авіаперевізник погодився власним коштом виконати гуманітарні рейси, щоб перевезти людей [22].

У світі вважають, що авіаційний транспорт за статистикою один із безпечних. Проте в Україні є окремі проблемні питання. Цікавий аналіз підготовлено фахівцями Сектору аналізу та запобігання авіаційним подіям Національного бюро з розслідування авіаційних подій та інцидентів з цивільними повітряними суднами на території України (рис. 3.4) [24].

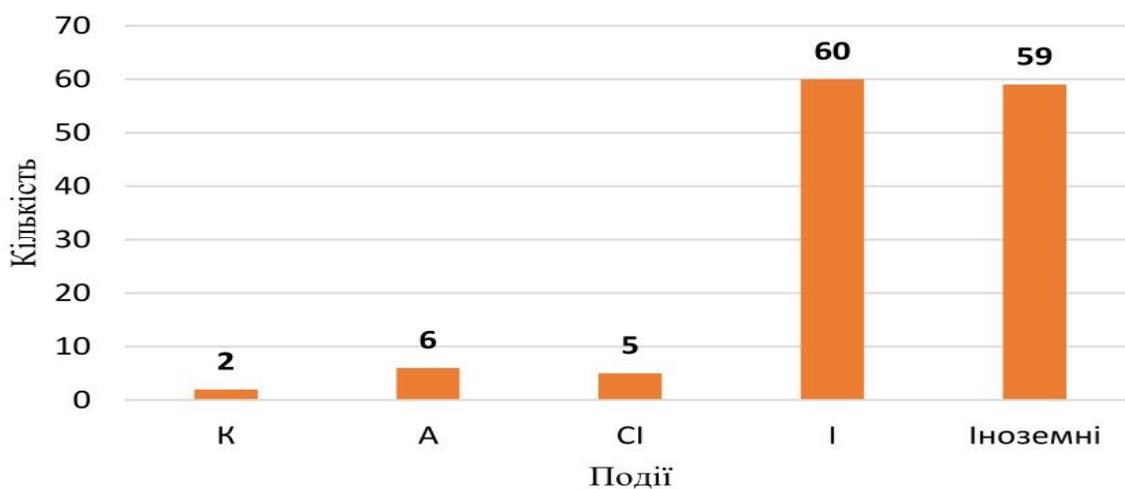


Рис. 3.4. Розподіл подій із повітряними суднами, що внесені в реєстр цивільних повітряних суден України та повітряних суден іноземної реєстрації, які сталися 2018 р., за класами (*К – катастрофи; А – аварії; СІ – серйозні інциденти; І – інциденти; Іноземні – події з ПС іноземної реєстрації на території України*) [24]

Окремі українські чартери насправді це ті літаки, які раніше виконували рейси в небезпечних країнах. Постає запитання: якими бортами літають українські туристи та хто відповідає за їхню безпеку.

Найпопулярніші напрями для українців – бюджетні Туреччина та Єгипет, де за 200–300 доларів можна отримати і переліт, і відпочинок “Все включено” (all inclusive). Проте українських туристів насторожує стабільність польотів наших авіаперевізників. Тільки 2018 р. за два літні місяці в аеропорту Києва скасовували кожний дев’ятий чартерний рейс, а вилетів з затримкою кожний другий рейс .

Відміна чи затримка чартерного рейсу вже не виняток, а правило. Це можна пояснити тим, що українські чартери знесилені, літаків в авіакомпаніях замало, а от грошей хочеться заробити більше.

Специфіка чартерних рейсів полягає в тому, що робота у них сезонна. Це переважно літо і невеликий час узимку на Різдвяні свята, а потім літак простоює. Тому вони економлять на всьому, у тому числі на безпеці туристів. З огляду на це 2018 р. українських туристів накрила хвиля чартерного колапсу.

Малі авіакомпанії брали на себе великі зобов'язання, щільний графік польотів, що літак не встигали технічно обслуговувати. Потрібно брати до уваги, що ці літаки не нові і потребують більше часу на технічне обслуговування.

Інше питання, що такі борти дуже часто ламаються. Чим старший літак, тим більше необхідно вкладати в його технічне обслуговування, а чартерні авіакомпанії дуже економлять. Така тотальна економія стосується мінімум 4 млн українців (саме стільки пасажирів перевезли чартерні літаки за 2018 р.).

Основна маса пасажирів – це ті, хто купив бюджетні тури. Чим дешевший тур, тим більше несподіванок і, зазвичай не надто приємних. Затримка рейсу – це найменше, що може загрожувати пасажиру. І як засвідчує минулорічна практика, якщо борт вилетів вчасно, туристам радіти ще за рано.

В Україні працює компанія, що займається поверненням коштів за незручності, очікування або перенесення рейсів, оскільки нормативне регулювання відповідальності авіаперевізників перед пасажирами обумовлене низкою міжнародних нормативно-правових актів.

Проте реальних відшкодувань домогтися в наших вітчизняних авіаперевізників складно, хоча на боці пасажирів – міжнародні й внутрішні конвенції та кодекси, а саме рис. 3.5.

Окрім того, регулювання передбачене вітчизняним законодавством (Повітряний кодекс України, правила авіаційних перевезень пасажирів і багажу), а також внутрішніми правилами й інструкціями авіаперевізників.

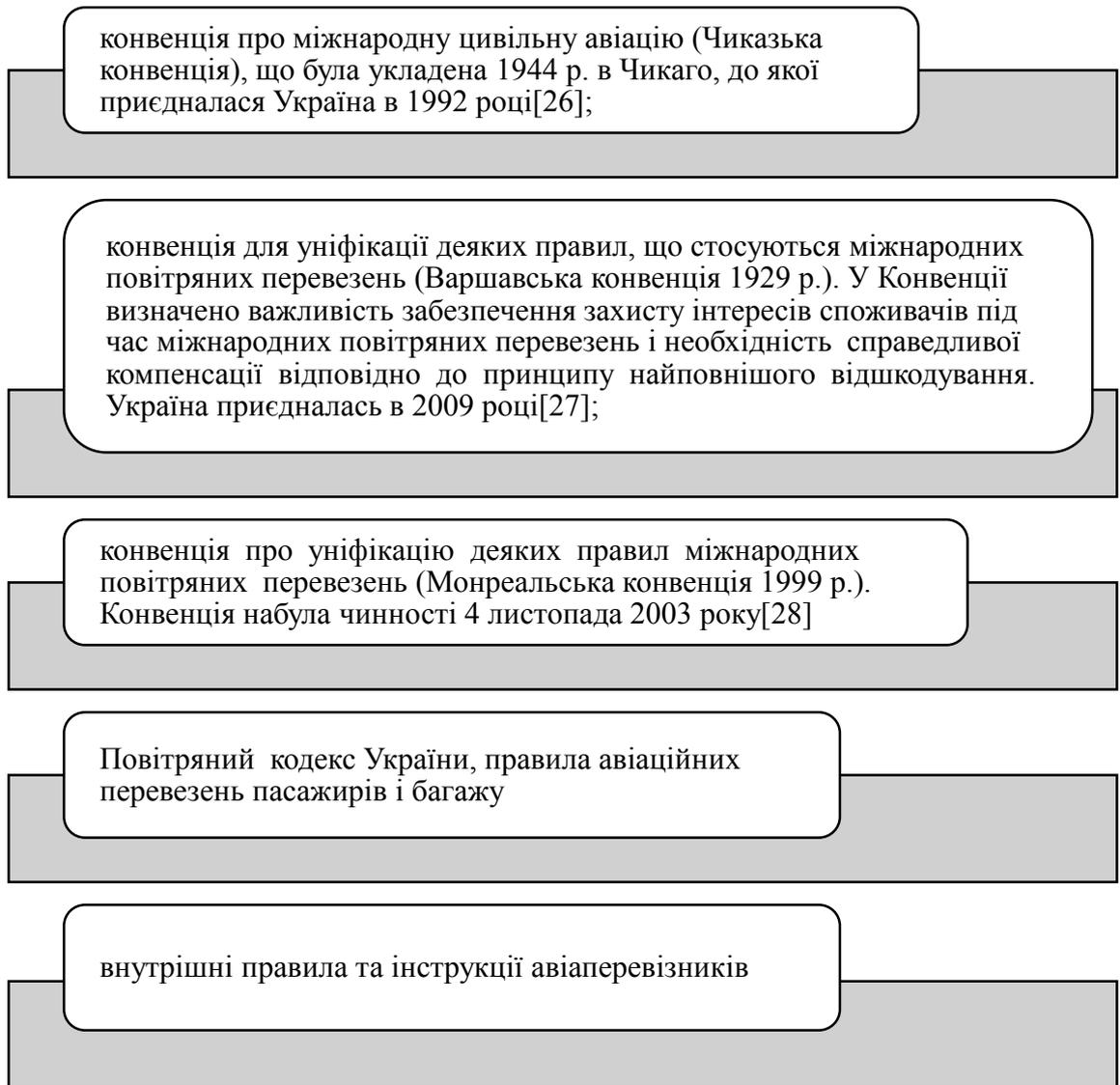


Рис. 3.5. Міжнародні й внутрішні конвенції та кодекси підтримки пасажирів авіатранспорту

Фахівці центру стверджують, що флот українських авіакомпаній не настільки численний. Тільки в чотирьох перевізників є більше десяти літаків рис.3.6.

У кількох авіакомпаній розмір флоту коливається в межах від трьох до семи літаків. Це “YanAir”, “Мотор Січ”, “ДАРТ”, “Bravo Airways” і “Україна”. Водночас, п’ять авіакомпаній перебувають у зоні ризику, оскільки володіють мінімальною кількістю літаків. Це “Дніпроавіа”, “UM Air”, “Азур Ейр Україна”, “Atlasjet Україна” і “Anda Air” [29].



“Хорс” – 10



“Роза вітрів” – 11



“Урга” – 14



МАУ – 39

Рис. 3.6. Наповненість провідних авіакомпаній транспортом

Отже, останніми роками, на перший погляд, простежується стрімкий розвиток пасажирських авіаперевезень в Україні. Проте наші дослідження сучасних особливостей і тенденцій авіаперевезень у міжнародному туризмі свідчать про окремі проблеми й загрози. На ринку України в авіакомпаніях діють ліберальні правила. Наведена статистика засвідчує застарілість і неврегульованість вітчизняного ринку авіапарків України. Сьогодні потребують додаткового контролю і врегулювання з боку держави відносини між туристичними операторами, туристами і авіаперевізниками. Також щодо до віку літаків, держава повинна розробити пільгову програму з залученням міжнародних і державних банків для оновлення парку літаків.

Значне зростання у 2015 році обсягів перевезень пасажирів авіаційним транспортом України забезпечено за рахунок розвитку міжнародних і внутрішніх регулярних перевезень [31].

Взаємовідносини України та ЄС у сфері авіаційних сполучень та перевезення туристів, значною мірою залежать від спроможності авіаційних властей України здійснювати ефективний нагляд і контроль за безпекою авіації на національному рівні – відповідно до вимог ІКАО, маючи на увазі, насамперед, централізоване забезпечення технічного (безпека авіації) і економічного (доступ туристів до ринку авіаційних послуг) регулювання авіаційної галузі.

Більше того, ми вважаємо, що для інтеграції в Європейські авіаційні структури і укладення широкомасштабної авіаційної угоди з ЄС Україна має набути повноцінного членства в Об'єднаних Авіаційних Властях (JAA). Остаточне рішення щодо можливості вступу України до JAA може бути прийняте найближчим часом лише у разі позитивних результатів оціночного візиту їх представників [32].

Для українських аеропортів інтеграція відкриває перспективи для їх модернізації, розширення пропускнуої спроможності, зростання прибутків від більшої кількості туристів, а отже від своєї діяльності. Але не для всіх з них: деякі, наприклад, будуть змушені припинити функціонування та піти з ринку або отримають нових іноземних власників.

Для туристів в Україні та закордоном інтеграція створить умови для розширення спектра та підвищення рівня авіаційних послуг, посилення захисту їх прав відповідно до європейських стандартів, запровадження прозорої системи ціноутворення на послуги та ефективного контролю за обґрунтованістю тарифів авіакомпаній, туристських фірм та аеропортів, збільшення кількості авіаліній та авіарейсів, можливостей вибору найзручніших з них, підвищення безпеки авіаперевезень.

Для розвитку національної авіатранспортної системи та збільшення кількості авіа туристів, у першу чергу пропонуємо рис. 3.7.

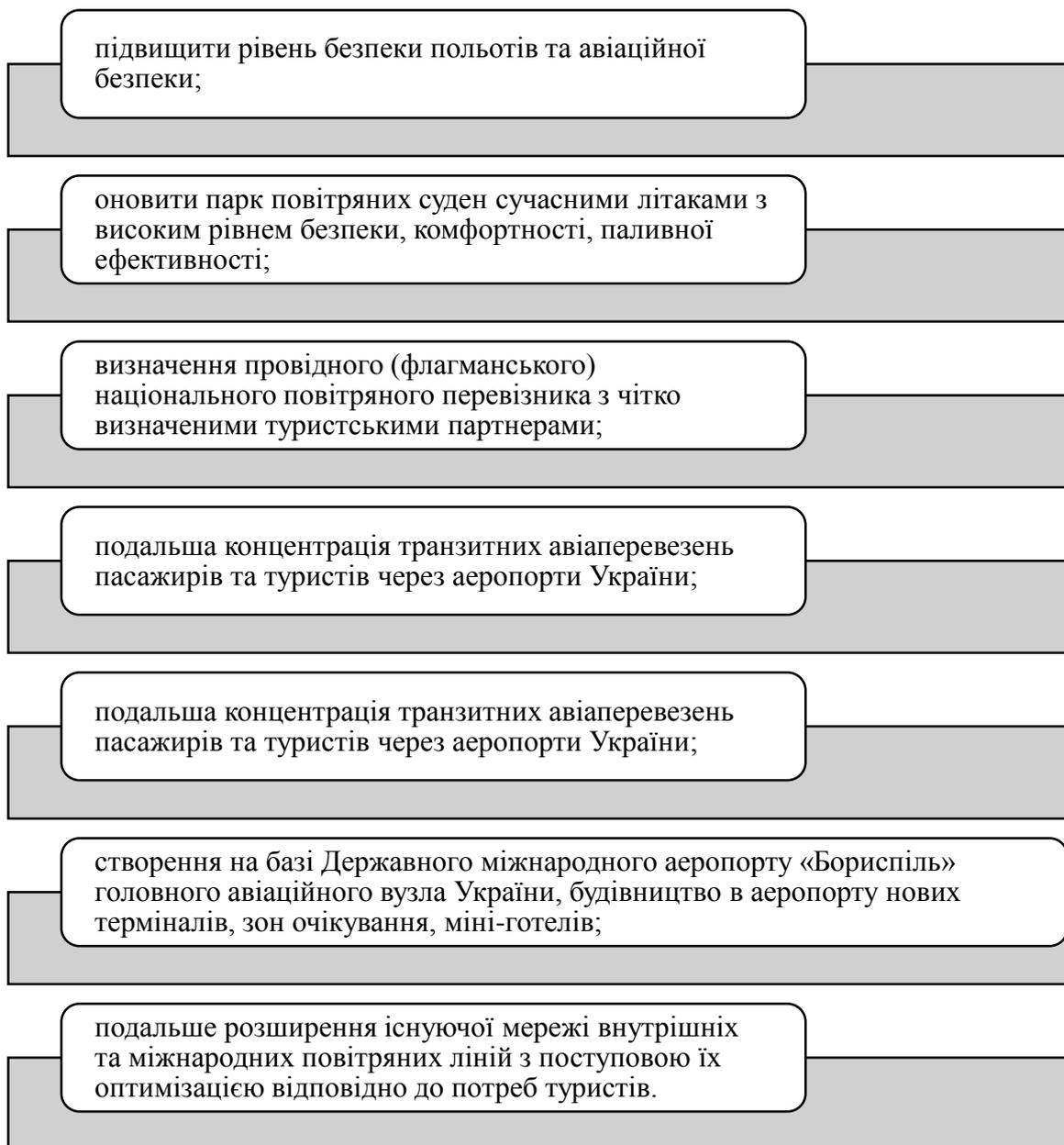


Рис. 3.7. Пропозиції щодо розвитку національної авіатранспортної системи

Практична реалізація вище викладених заходів дозволить забезпечити подальший прогресивний розвиток авіаційного комплексу України, налагодити тісні соціальні та економічні взаємозв'язки з іншими країнами, розширити потенційні ринки збуту української авіабудівної продукції, забезпечити участь вітчизняних підприємств у виконанні іноземних проектів та зайняти гідне місце у глобальному конкурентному середовищі авіатранспортних послуг.

Укладання авіаційної угоди з ЄС для України означитиме насамперед перехід на спільні, прийняті ЄС, правила повітряного руху, забезпечення

авіаційної безпеки і безпеки польотів, безпеки і прав пасажирів-туристів, взаємне відкриття ринків авіаційних та туристських послуг, розширення економічних можливостей для авіаційних та туристських операторів з обох сторін.

В цілому, Україна робить задовільні кроки для інтеграції в Європейські авіаційні структури, та членства в Об'єднаних Авіаційних Властях (JAA), але ми зазначили, що це потрібно вдосконалювати, і поки не закінчиться пандемія, прогрес буде сильно уповільнено.

Тому, надалі доречно розглянути шляхи покращення безпеки авіаперевезень туристів.

### 3.2. Шляхи покращення безпеки авіаперевезень туристів

Також дуже важливим є питання вдосконалення безпеки авіаперевезень туристів.

За даними Міністерства інфраструктури України в 2018 році Україна вперше увійшла до топ-20 країн світу за новими авіарейсами, збільшено пасажирообіг, але таке збільшення тягне за собою посилену увагу до питання безпеки авіаційних перевезень. Особливо актуальним питання безпеки польотів стало в результаті трагедії із українським літаком авіакомпанії «Міжнародні авіалінії України» Boeing 737-800 яка відбулася на початку січня 2020 року в Ірані, та збиття Boeing 777 біля Донецька 2014 року. Відповідно, хочемо зупинитися на тих базових питаннях авіаційної безпеки, на які необхідно звернути увагу відповідним службам для посилення авіаційної безпеки в контексті зростання авіаційних загроз.

Сьогодні відбувається постійне вдосконалення технічних елементів літальних апаратів, пілотування, але низка аварій, що сталися у світі, викликає занепокоєння як щодо технічного стану окремих літальних апаратів, так і щодо безпеки повітряних шляхів.

Ми можемо констатувати, що виникли нові загрози безпеці, які пов'язані не з технічним станом літака, а з політичними та терористичними загрозами.

Відповідно, існує потреба у розробці нового переліку критеріїв (показників) безпеки польотів на повітряному транспорті та його законодавчому закріпленні, створенні відповідного міжнародного регулятора для регулювання перевезень у країнах, де існує великий ризик політичного, військового та терористичні загрози.

Визнаючи авіацію одним із найбезпечніших видів транспорту у світі в Угоді про спільний авіаційний простір між Україною та ЄС, водночас передбачається, що в авіації не існує поняття "нульовий ризик" збільшення трафіку. ЄС бере активну участь у зміцненні авіаційної безпеки на міжнародному рівні, зокрема, шляхом регулярного діалогу з ІКАО, проектів технічного співробітництва з третіми країнами та укладення всебічних угод про безпеку з ключовими партнерами в Європі та за її межами (2.3.2. регулятивна система ЄС).

Відповідно до п. 3.2.3. Угоди про спільний авіаційний простір між Україною та ЄС Авіаційна безпека в Україні охоплює широкий спектр питань. Сюди входять питання транспортування, справності технічного обладнання, сертифікації, ліцензування, інспекції екіпажу, запобігання незаконним діям третіх осіб тощо [41].

Відповідно до ст. 10 Повітряного кодексу України авіаційна безпека складається з безпеки польотів, авіаційної безпеки, екологічної безпеки, економічної та інформаційної безпеки [42]. В контексті вищевикладеного, ми вважаємо, що в сучасних політичних та безпечних умовах необхідно враховувати політичну безпеку та стабільність країни, через яку проходять повітряні шляхи, такі можливі загрози безпеці терористичного характеру. До таких регіонів сьогодні належать Близький Схід, Пакистан, Афганістан, деякі країни Азії та Африки тощо. Відповідно, перевізники повинні відстежувати ці ризики до авіаційних подій та офіційних заборон та попереджати про можливі авіаційні події. Слід розробити інші альтернативні та безпечні шляхи, оскільки ескалація конфлікту на Близькому Сході може відбутися негайно, і тому відповідь повинна бути негайною.

Базовим документом безпеки для цивільної авіації є Конвенція про міжнародну цивільну авіацію (Чиказька конвенція). Так, однією з важливих особливостей, в рамках Чиказької конвенції, є акцент на однорідності стандартів, які будуть підвищувати безпеку польотів. Інноваційна система була вдало розроблена укладачами Конвенції, відповідно до якого міжнародні стандарти можуть бути прийняті Радою ІКАО, та стають застосовними до всіх держав-членів, якщо вони не повідомили ІКАО, що вони не будуть дотримуватися їх. Під загальним поняттям «безпека розуміють «по-ложення про те, що: при встановленні правил для своїх повітряних суден держави зобов'язуються належним чином враховувати їх безпеку (ст. 46); з метою безпеки від повітряних суден потрібно ви-магати дотримуватись запропонованих маршрутів або одержувати спеціальний дозвіл на польоти (ст.5); політ безпілотного повітряного судна повинен контролюватися таким чином, щоб не було не-безпеки для цивільних повітряних суден (ст. 8) [43].

З метою забезпечення безпеки авіації та суспільства уповноважений орган з питань цивільної авіації може встановлювати обмеження або заборону на польоти іноземних авіаперевізників на підставі результатів перевірок повітряних суден таких авіаперевізників у разі їх невідповідності стандартам Міжнародної організації цивільної авіації. Суб'єкти авіаційної діяльності безпосередньо здійснюють заходи щодо забезпечення безпеки авіації та несуть за неї відповідальність. Так, уповноважений орган з питань цивільної авіації, статус якого закріплено в діючому ПК України, здійснює комплекс заходів, спрямованих на запобігання виникненню авіаційних подій, шляхом рис. 3.8.

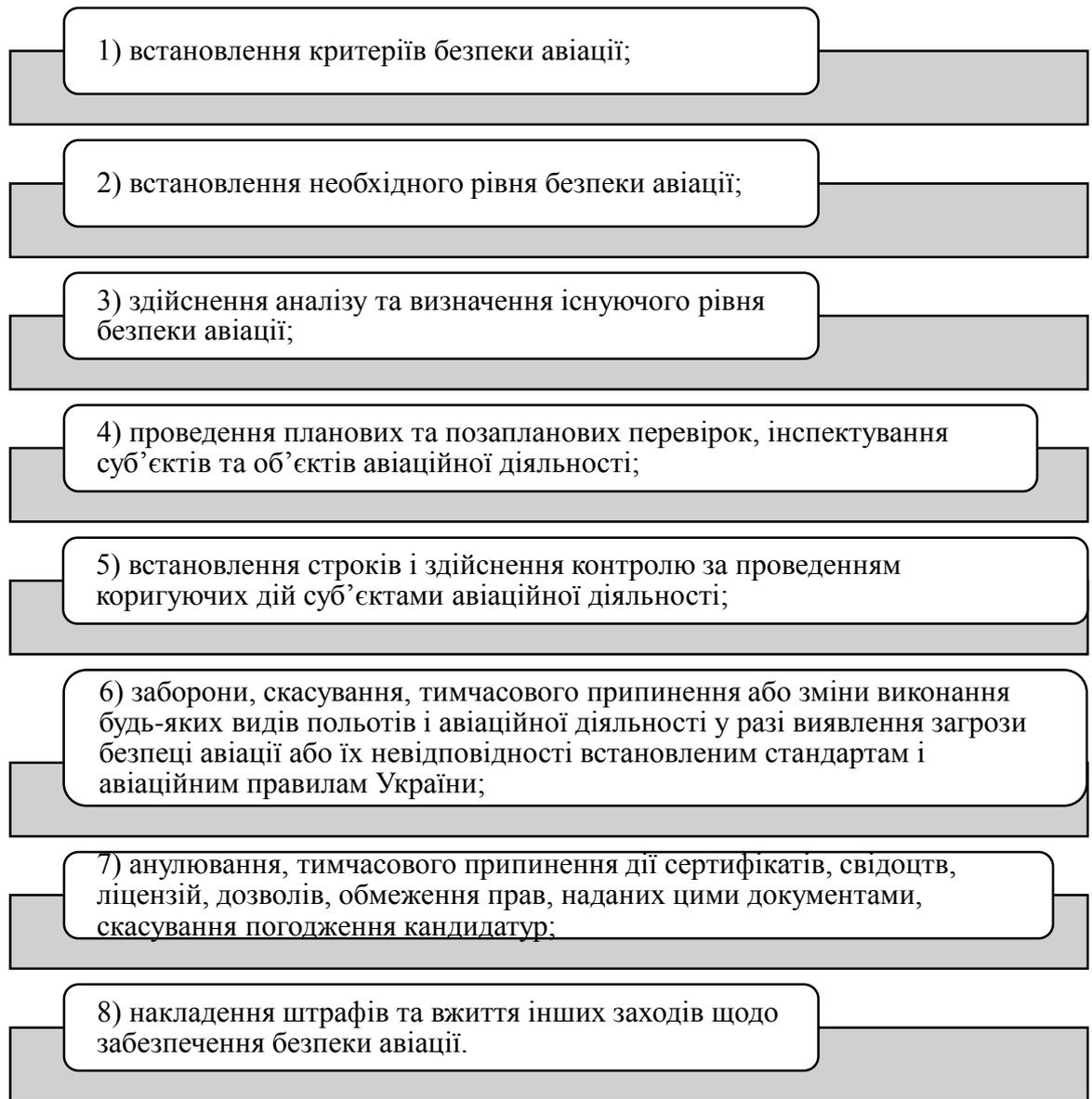


Рис. 3.8. Шляхи вирішення комплексу заходів, спрямованих на запобігання виникненню авіаційних подій

Згідно міжнародно-правового законодавства регулювання повітряного простору країни визначається і встановлюється відповідно до міжнародно-правових стандартів і практики ІКАО, ПК України, відповідних законів у галузі повітряного права та підзаконних актів відповідних державних органів та організацій в сфері цивільної авіації. Користуючись цим інструментарієм, відповідний державний орган, яким є Украероцентр, здійснює обмеження повітряного руху на певній території, враховуючи відповідно наявні ризики для польоту над певною зоною та наявну в них інформацію про відповідні загрози та

таких польотів. Проте, на практиці, не завжди даний орган превентивно реагує відповідно до наявних викликів.

Підвищення рівня безпеки авіаційного транспорту. Шляхами розв'язання існуючих проблем у сфері безпеки авіаційного транспорту пропонуємо рис. 3.9.

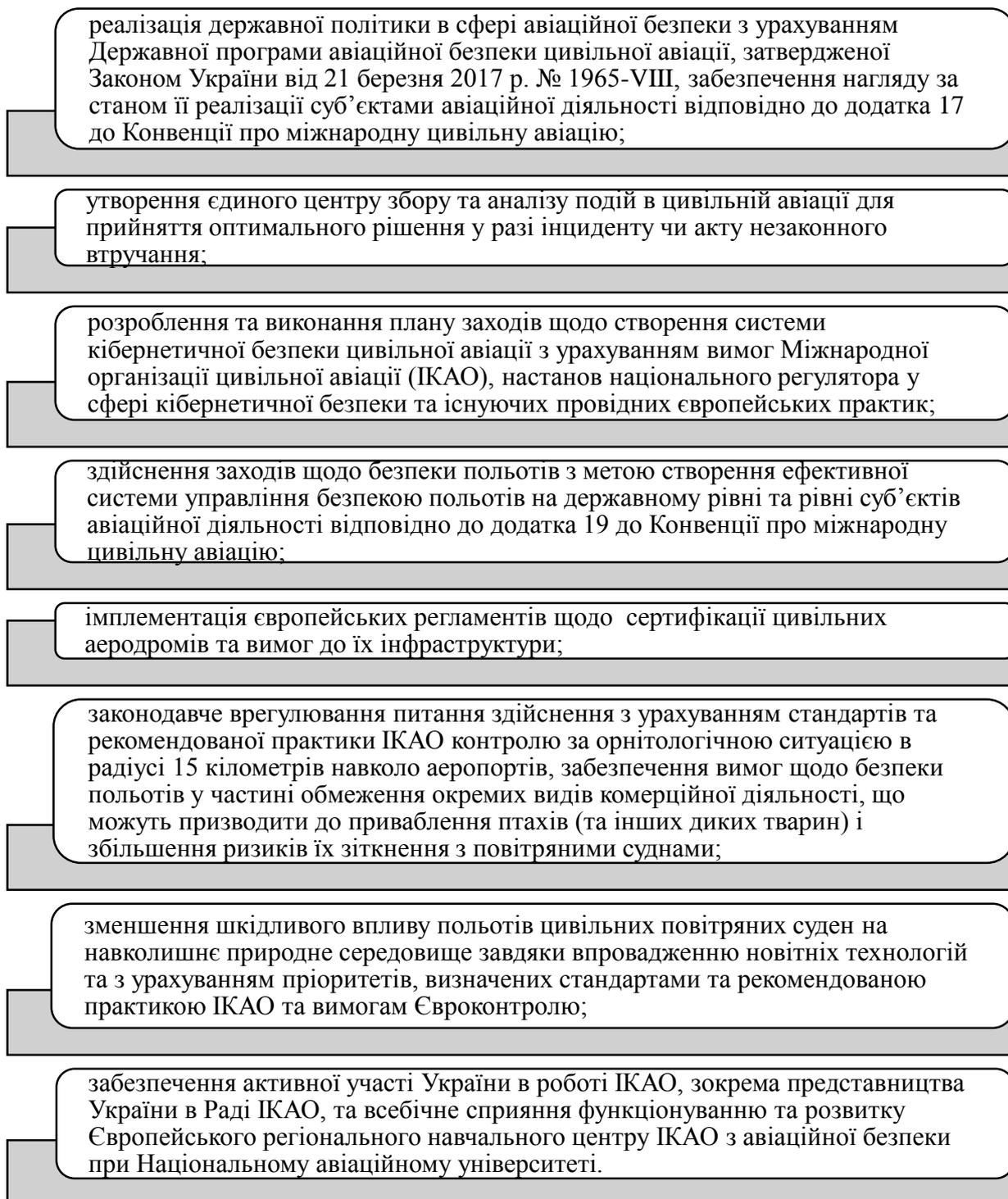


Рис. 3.9. Шляхи розв'язання існуючих проблем у сфері безпеки авіаційного транспорту

Крім того вважаємо, що заклик ВР України до Міжнародної організації цивільної авіації (ІКАО) щодо вжиття заходів зі своєчасної оцінки ризиків польотів цивільної авіації з метою запобігання подібних трагедій у майбутньому та пропозиції спільно розробити для цього дієві політичні й технічні механізми необхідно максимально реалізувати на практиці.

Події останніх днів чітко показують, що в Україні відповідним компетентним органам потрібно «вдосконалювати механізми реагування на кризові ситуації», а саме: мають бути розроблені рекомендації щодо однозначних і чітких дій для відповідних авіаційних органів, дипломатичних служб та посадових осіб, які унеможливають маніпуляції та політичні заяви емоційного характеру. Крім того, в разі не закриття повітряного простору за наявності конфлікту в державі необхідно чітко реагувати і попереджувати виникнення потенційних авіаційних ситуацій на своїй території чи щодо своїх перевізників на території країни із високим ступенем загрози безпеки.

Вважаємо, що Україна має ініціювати створення відповідного міжнародного авіа регулятора, який би забезпечував безпеку польотів цивільної авіації в країнах з високими ризиками безпеки та встановлення нових правил та стандартів безпеки, які відповідають викликам часу та дали би можливість швидко і без бюрократичної процедури закривати повітряний простір у тих державах, які входять в зону підвищеної небезпеки через загрозу терористичних чи військових атак [50].

Це питання не можна ігнорувати з сучасною ситуацією у світі, тому навіть не тільки держава, але й самі туристи, повинні знати маршрут авіаперевезень, і якщо в майбутньому будуть нові проблеми, самим знати цю тему і орієнтуватися, через які місця краще не літати (навіть якщо політ не закрию), і обрати інший рейс. Підприємства, які організують авіаперевезення, також повинні це враховувати.

### Висновки до розділу 3

У третьому розділі надали рекомендації щодо вдосконалення авіаперевезень туристів.

Детально розібрали проблему пандемії, застарілість українських літаків, які перевозять пасажирів, що призводить до аварійних випадків, недостатню кількість літаків у піковий період потоку туристів, який відбувається влітку. Також окремо розгледіли проблему відсутність повноцінного членства України в Об'єднаних Авіаційних Властях (JAA), що позбавляє країну укладення широкомасштабної авіаційної угоди з ЄС, а також інтеграції в Європейські авіаційні структури. Навели рекомендації по вирішенню цих проблем і удосконаленню авіаперевезень, розвитку авіапарку України, і навели шляхи до скорішого вступу до авіаційної угоди з ЄС і членству в JAA, щоб мати багато нових привілежій, вдосконалити цим технології авіаперевезень.

Надали пропозиції по удосконаленню безпеки авіаперевезень туристів, припинення авіаперевезень через небезпечні місця. Що Україна має ініціювати створення відповідного міжнародного авіарегулятора, який би забезпечував безпеку польотів цивільної авіації в країнах з високими ризиками безпеки та встановлення нових правил та стандартів безпеки, які відповідають викликам часу та дали би можливість швидко і без бюрократичної процедури закрити повітряний простір у тих державах, які входять в зону підвищеної небезпеки через загрозу терористичних чи військових атак.

## ВИСНОВКИ

Спочатку ми вивчили сутність авіаційного транспорту, організації та технології авіап перевезень туристів, вивчили нормативно-правові аспекти авіап перевезень. Дослідили зарубіжний досвід і метод створення та розвитку системи організації авіап перевезень, еволюцію системи бронювання.

Після цього ми провели дослідницько-аналітичний розбір організації і технології авіап перевезень туристів. Вивчили порядок та метод організації авіап перевезень туристів. Також дослідили господарську та фінансово-економічну діяльність, стан і показники, туристичного підприємства ПрАТ «Кий Авіа» на основі статистичних розрахунків, і його структуру.

Провели дослідження актуальних проблем в нашій країні, пов'язаних з авіап перевезеннями, такі як; пандемія COVID-19; застарілість українських літаків, які перевозять пасажирів, що призводить до аварійних випадків, і несе ще більшу загрозу в майбутньому, якщо це не вирішити; недостатня кількість літаків у піковий період потоку туристів, який відбувається влітку; Відсутність повноцінного членства України в Об'єднаних Авіаційних Властях (JAA), що позбавляє країну укладення широкомасштабної авіаційної угоди з ЄС, а також інтеграції в Європейські авіаційні структури.

Ми надали рекомендації по вирішенню цих проблем та удосконаленню авіап перевезень.

З'ясовано, що треба закупати нові літаки у більш розвинених країн, з меншим строком експлуатації, які не вважаються застарілими, або будувати нові літаки. Держава повинна розробити пільгову програму з залученням міжнародних і державних банків для оновлення парку літаків. Отримувати сертифікати на модель нових пасажирських літаків.

Доведено, що інтеграція українських авіаліній на європейський ринок, та приєднання до Єдиного Європейського неба є важливим кроком для збільшення об'ємів продажу туристського продукту та перевезення туристів. Окрім того, це

зробить європейський туристський ринок ще доступнішим для українських туристів і навпаки.

Установили, що приватизація та лібералізація наземних послуг в аеропортах пожвавить ринок та зробить його більш привабливим як для держави, так і для туристів. А інвестування залучить додаткові кошти на розвиток та удосконалення ринку авіаційних послуг України.

Також були надані пропозиції по удосконаленню безпеки авіаперевезень туристів, припинення авіаперевень через небезпечні місця. Що Україна має ініціювати створення відповідного міжнародного авіарегулятора, який би забезпечував безпеку польотів цивільної авіації в країнах з високими ризиками безпеки та встановлення нових правил та стандартів безпеки, які відповідають викликам часу та дали би можливість швидко і без бюрократичної процедури закрити повітряний простір у тих державах, які входять в зону підвищеної небезпеки через загрозу терористичних чи військових атак.

В цілому, ми вивчили організацію та технології авіаперевезень туристів, і навели рекомендації по їх вдосконаленню на основі вирішення існуючих проблем.

## ВИСНОВКИ

1. Повітряний транспорт є одним з основних масових засобів перевезення туристів. Він займає провідне місце в сумарному пасажиро обігу всіх видів транспорту в міжміському і міжнародному сполученнях. Перевезення туристів повітряним транспортом здійснюється як чартерними, так і рейсовими літаками. Авіаперевезенням туристів України займаються як національні, так і іноземні авіакомпанії. Вибір повітряного транспорту туристами як засобу перевезення зумовлений низкою причин: по-перше, авіація – це найшвидший і найзручніший вид транспорту при перевезеннях на дальні відстані; по-друге, сервіс на авіарейсах в даний час відрізняється високим рівнем; по-третє, провідні авіаційні компанії світу через міжнародні мережі бронювання і резервування виплачують туристським фірмам комісійну винагороду на кожне заброньоване в літаку місце, мотивуючи їх тим віддавати перевагу авіаперевезенням серед інших видів транспорту.

2. Нормативно-правова база, яка проводить регулювання діяльності цивільної авіації України, містить в собі близько тисячі нормативно-правових актів. Основний правовий акт авіаційного законодавства України – це Повітряний кодекс. Чинний Повітряний кодекс України було ухвалено в 1993 році одночасно з формуванням авіаційної системи України. Державна комплексна програма розвитку авіаційного транспорту України на період до 2010 року, була скасована на підставі Рішення Ради національної безпеки і оборони України від 28 квітня 2014 року.

3. Обґрунтовано застосування сучасних комп'ютерних систем резервування відкриває нові можливості для більш ефективної роботи туристичних організацій і авіакомпаній і сприяє створенню вигідніших умов для діяльності авіакомпаній – власників глобальних комп'ютерних систем резервування.

4. Визначено ПАТ «Кий-Авіа» найбільш відома агенція з продажу авіаквитків в Україні. Ця агенція авторизована IATA (міжнародною

асоціацією авіаперевізників). «Кий-Авіа» на сучасному етапі співробітничав з 150 відомими авіакомпаніями світу, такими як: Міжнародні Авіалінії України, Swissair, Sabena, Lufthansa, British Airways, KLM, AirFrance, Finnair, DeltaAirlines, WizzAir і інші.

5. Для здійснення самостійного бронювання та продажу авіаквитків туристичними підприємствами необхідна акредитація туристичного підприємства Міжнародною організацією авіаційного транспорту – IATA. Така акредитація пов'язана з виконанням фірмою цілого ряду умов: наявність страховки, наявність банківської гарантії, досвід роботи в туристичному бізнесі, висока кваліфікація спеціалістів, спеціально обладнані офіси та ін. Технологія бронювання і продажу авіаквитків значно спрощує формування пакетів турпослуг (турів) і сприяє зниженню їх собівартості.

6. Керівництво товариства «Кий Авіа» систематично аналізує ризики, які можуть виникнути в процесі діяльності туристичного підприємства, використовуючи наступну систему управління ризиками: формування чітких критеріїв діяльності, встановлення нормативів та лімітів, оцінка ризиків, контроль страхового ризику, моніторинг ризиків.

7. У 2020 році спостерігається значне зниження виробничих показників авіаційних підприємств порівняно з попереднім роком. В цілому за звітний рік кількість пасажирів, які скористались послугами вітчизняних авіакомпаній, зменшилась порівняно з 2019 роком на 65 відсотків та становила 4797,5 тис. чоловік. Розглядаючи міжнародні регулярні польоти, найбільше скорочення кількості перевезених українськими авіакомпаніями пасажирів (82 відсотка) спостерігалось в такому сегменті ринку авіаперевезень, як міжнародні регулярні польоти. Відповідно до затвердженого розкладу руху у 2020 році регулярні польоти до 48 країн світу здійснювали 8 вітчизняних авіакомпаній, якими за рік перевезено 1284,6 тис. чол. При цьому процент пасажирського завантаження міжнародних регулярних рейсів українських авіакомпаній зменшився на 11,9 відсоткових пункту та склав 69%. Глобальна криза спричинена Covid-19 призвела до призупинення майже усіх

пасажирських авіап перевезень у світі, що змусило авіакомпанії скасувати безліч міжнародних та внутрішніх рейсів.

8. За даними Міністерства інфраструктури України в 2018 році Україна вперше увійшла до топ-20 країн світу за новими авіарейсами, збільшено пасажирообіг, але таке збільшення тягне за собою посилену увагу до питання безпеки авіаційних перевезень. Ми можемо констатувати, що виникли нові загрози безпеці, які пов'язані не з технічним станом літака, а з політичними та терористичними загрозами. Базовим документом безпеки для цивільної авіації є Конвенція про міжнародну цивільну авіацію (Чиказька конвенція). Підвищення рівня безпеки авіаційного транспорту пропонуємо шляхами розв'язання існуючих проблем у сфері безпеки авіаційного транспорту.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України: Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР / Верховна Рада України. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80/print> (дата звернення : 10.04.2021).
2. Повітряний Кодекс України від 19.05.2011. Відомості Верховної Ради України, 2011, № 48-49, ст.536. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3393-17#Text> (дата звернення : 11.04.2021).
3. Про затвердження Авіаційних правил України «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу». Державна авіаційна служба України від 26.11.2018 р. № 1239. Офіційний портал Верховної Ради України. 2018. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0141-19#Text> (дата звернення : 11.04.2021).
4. Про затвердження Програми створення та реальної організації системи науково-технічного забезпечення процесів експлуатації авіаційної техніки. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0752361-01#Text>. (дата звернення : 14.04.2021).
5. Про туризм : Закон України станом на 15 січня 2015 р. / Верховна Рада України. Офіц. вид. Київ : Парлам. вид-во, 2015. 96 с.
6. Авіакомпанії відключають можливість повернення коштів через глобальні системи бронювання (GDS) рік. URL : <http://lowcostavia.com.ua/airlines-disabled-gds-refunds/> (дата звернення : 23.04.2021).
7. Авіакомпанії, що літають з України. URL : <http://www.rv.org.ua/airkt/airlines.php#.UvuWTpbv2Ah>. (дата звернення : 09.04.2021).
8. Аналіз стану безпеки польотів за результатами розслідування авіаційних подій енцидентів. URL : <http://www.nbaai.gov.ua/uploads/pdf>. (дата звернення : 27.04.2021).

9. Баєв В. В. Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи з дисципліни «Функціонування авіаліній; індустрія подорожей». К. : МАУП, 2016. 31 с.
10. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства: навч. посіб. К. : «Центр учбової літератури», 2012. 184 с.
11. Банько В. Г. Туристська логістика: навч. посіб. К. : Дакор; КНТ, 2008. 204 с.
12. Безсмертна О. В., Мороз О. О., Білоконь Т. М., Шварц І. В. Логістика : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2018, 161 с.
13. Божидарнік Т. В., Божидарнік Н. В., Савош Л. В. Міжнародний туризм: навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2012. 312 с.
14. В чому небезпека літаків вітчизняних авіакомпаній. URL : <https://1plus1.video/groshi/13-sezon/15-vypusk-u-chomu-nebezpeka-litakiv-vitchiznyanih-aviakompanij-ta-reklama-grojsmana-za-derzhavni-koshti-groshi>. (дата звернення : 20.04.2021).
15. Географія світового господарства (з основами економіки): навч. посіб. / За ред. Я. Б. Олійника, І. Г. Смирнова. Київ: Знання, 2011. 640 с.
16. Гук А. Іран може виплатити компенсації, але не визнати вини. URL : <https://glavcom.ua/interviews/yurist-z-aviaciynogo-prava-andriy-guk-chi-gotovi-rodichi-zagiblih-shcho-iran-ne-viznaje-svojeji-vini-ale-viplatit-kompensaciji-652472.html>. (дата звернення : 24.05.2021).
17. Гуменюк Г. М. Організація туристичних подорожей: навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : НАІР, 2014. 364 с.
18. Державна авіаційна служба України. URL : <https://avia.gov.ua/pro-nas/mizhnarodna-diyalnist/uchast-u-mizhnarodnih-organizatsiyah/> (дата звернення : 11.04.2021).
19. Зубар Н. М., Григорак М. Ю. Логістика у ресторанному господарстві : навч. посіб. Міністерство освіти та науки. Київ. 2008. 203 с.
20. Коваленко Н., Шестюк Н. «Авіа-економія». Low-cost по-українськи : «дешеві авіалінії» залишать в Україні лише один внутрішній рейс. URL

[:http://www.radiosvoboda.org/content/article/1817941.html](http://www.radiosvoboda.org/content/article/1817941.html). (дата звернення : 04.05.2021).

21. Конвенція про боротьбу з незаконними актами у відношенні міжнародної цивільної авіації від 10 верес. 2010 р. URL : [www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/pdf/beijing\\_convention.pdf](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/pdf/beijing_convention.pdf). (дата звернення : 12.05.2021).

22. Конвенція про міжнародну цивільну авіацію від 7 груд. 1944р. URL : [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_038](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_038). (дата звернення : 15.04.2021).

23. Конвенція про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень. URL : [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_594](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_594). (дата звернення : 25.04.2021).

24. Крикавський Є. В. Логістика для економістів : підруч. Для студентів та викл. ВНЗ М-во освіти та науки України, Нац. Ун-т «Львів.політехніка». 2-ге вид., виправл. і доповн. Львів : Вид-во Львів. Політехніки, 2014. 476 с.

25. Круте піке : чи злетить Boeing 737 і що треба знати пасажирам. URL : <https://www.epravda.com.ua/publications/2019/03/14/646089/>. (дата звернення : 15.05.2021).

26. Кутепова Г. Н. Транспортне обслуговування в туризмі. М. : ГОУ ВПО МГІТ, 2010 р. 72 с.

27. Левковець М. Г. Логістика і системний аналіз. Навч. посібник. К.: Арістей, 2017. 269 с.

28. Лола Ю. Ю. Логістика в міжнародному туризмі : навчальний посібник. Х.: Вид. ХНЕУ, 2012. 248 с.

29. Лола Ю.Ю. Формування показників руху туристичних потоків. Туристичний бізнес: світові тенденції та національні пріоритети: зб. матеріалів Міжнар. наук.-практ. конф. Харків. 2010. С 38–41.

30. Лужанська Т. Ю., Гобрей М. В., Співак С. М. Роль логістики туризму як науково-практичного напрямку дослідження. Науковий вісник Мукачівського державного університету. Економічні науки. 2017. № 22 (17). С. 300 – 314. URL

: <http://dspace.msu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/1059/1/%E2%84%962217-1-301-315.pdf>.

31. Марченко В. М., Шутюк В.В. Логістика: Підручник. Київ : Видавничий дім «Артек», 2018. 312 с.

32. Монастирський В., Біланюк О. Сучасні тенденції та проблеми авіаперевезень у міжнародному туризмі України. Вісник Львівського університету. Серія географічна. 2019. Випуск 53. С. 252-261.

33. Музиченко-Козловська О. В. Економічне оцінювання туристичної привабливості території: моногр. Львів : Новий Світ - 2000, 2012. 176 с.

34. Негода А. В. Міжнародна логістика у схемах: навч. посіб. Київ : ВПЦ "Київський університет", 2020. 192 с.

35. Нові правила авіаперевезень: що зміниться для пасажирів. URL : <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2662523-novi-pravila-aviaperevezen-so-zminitsya-dla-pasaziriv.html>. (дата звернення : 14.05.2021).

36. Окландер М. А. Логістика: підручник для студ. ВНЗ. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 346с.

37. Окландер М. А. Логістична система підприємства: монографія. Одеса : Астропринт, 2004. 312 с.

38. Олійник Я. Б., Смирнов І. Г. Міжнародна логістика : навч. посіб. Київ : Обрії, 2011. 540 с.

39. Онищенко О. Катастрофа літака МАУ в Тегерані. Яку відповідальність може понести Іран. URL : <https://nv.ua/ukr/biz/experts/aviaka-tastrofa-mau-v-irani-na-shcho-rozrahovuye-ukrajina-i-hto-vidpovist-za-tragediyu-poglyad-yurista-50063563.html>. (дата звернення : 24.05.2021).

40. Організація туризму : підручник / Алексеєнко Л. М., Божук Т. І., Брич В. Я. [та ін.] ; за заг. ред. В. Я. Брича. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 448 с.

41. Офіційний портал Державної авіаційної служби України. URL : <http://avia.gov.ua/documents/rcps/vrcps/24020.html>. (дата звернення : 08.04.2021).

42. Павелко В. Ю. Стимулювання авіакомпаній до розвитку перевезень через аеропорти України. Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. Запоріжжя. 2017. Випуск 14. С. 73–76.

43. Підсумки діяльності авіаційної галузі України за 2020 рік. URL : <https://avia.gov.ua/pro-nas/statistika/periodychna-informatsiya/> (дата звернення : 20.04.2021).

44. Причини виникнення проблем із туристичними авіарейсами. URL : <https://www.ukrinform.ua/rubric-tourism>. (дата звернення : 25.04.2021).

45. Протокол, що доповнює Конвенцію про боротьбу з незаконним захопленням повітряних суден від 10 верес. 2010 р. URL : [https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/954\\_014](https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/954_014). (дата звернення : 16.05.2021).

46. Протокол, що змінює Конвенцію про злочини та деякі інші акти, що здійснюються на борту повітряних суден від 4 квіт. 2014 р. URL : [www.icao.int/secretariat/legal/Docs/Protocole\\_mu.pdf](http://www.icao.int/secretariat/legal/Docs/Protocole_mu.pdf). (дата звернення : 14.05.2021).

47. Рудківський О. А. Особливості управління логістичними потоками у сфері туризму. Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка». 2018. № 5. URL : [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5\\_2018/42.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2018/42.pdf)

48. Сліпченко А. Л. Щодо перспектив поглиблення співпраці України з ЄС в рамках програми «Єдине європейське небо». Право України. К. 2012. Випуск 10. С. 62.

49. Смирнов І. Г. Логістика туризму: Навчальний посібник. К. : Знання, 2009. 444 с.

50. Смирнов І.Г., Хільчевська І.Г. Логістика у зовнішньоекономічній діяльності. Регулювання зовнішньоекономічної діяльності : навчальний посібник / за ред. І. І. Дахна. Київ : ЦУЛ, 2009. С. 65-150.

51. Статистичні дані щодо перетину українського кордону громадянами інших держав. URL : <https://www.tourism.gov.ua/blog/statistichni-dani-shchodo-peretinu-ukrayinskogo-kordonu-inozemtsyami> (дата звернення : 11.04.2021).

52. Столярський О. В. Правове регулювання міжнародних перевезень: навч. Посібник. Київ: Знання, 2012. 318 с.
53. Стратегія сталої логістики та План дій для України. Проект для розгляду. URL : <https://mtu.gov.ua/files/Logistics.pdf>
54. Тюріна Н. М., Гой І. В., Бабій І. В. Логістика : Навч. посіб. Київ : «Центр учбової літератури», 2015. 392 с.
55. Угода про Спільний авіаційний простір між Україною та ЄС. URL : <https://avia.gov.ua/pro-nas/mizhnarodna-diyalnist/yevrointegratsiya/>. \_\_\_\_\_ (дата звернення : 16.05.2021).
56. Удосконалення взаємовідносин між туристичною фірмою та авіакомпаніями як спосіб розвитку зовнішньоекономічної стратегії. URL : [http://www.rusnauka.com/31\\_PRNT\\_2008/Economics/36341.doc.htm](http://www.rusnauka.com/31_PRNT_2008/Economics/36341.doc.htm) (дата звернення : 04.05.2021).
57. Філик Н. В. Безпека польотів та питання вдосконалення механізму її забезпечення. Юридичний вісник. 1 (54). Київ : НАУ, 2020. С. 14-18.
58. Флот українських авіакомпаній. URL : <https://news.finance.ua/ua/news>. (дата звернення : 20.04.2021).
59. Харрісон А., Хоук Р. Ван. Управління логістикою: Розробка стратегій логістичних операцій. Дніпропетровськ: Баланс Бізнес Букс, 2007. 368с.
60. Хорт І. В. Правознавство : підр. Київ : Національний авіаційний університет. 547 с.
61. Цірат Г. В. Чи варто Україні приєднуватись до Конвенції про незаконне втручання 2009 року? Вісник Академії адвокатури України. 2011. № 3. С. 203–207.
62. Чухрай Н. І. Логістичне обслуговування: Підручник. Львів : Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2006. 292 с.
63. Шандрівська О. Є., Кузьяк В. В., Хтей Н. І. Логістичний менеджмент : практикум / за наук. Ред. Є. В. Крикавського. Львів, 2014. 192 с.

64. Щодо рейсу ВКВ 2170 Анталія–Львів. URL : <https://joinup.ua/uk/news/shhodo-rejsu-bkv-2170-antaliya-lviv>. (дата звернення : 27.04.2021).

65. Як створити український авіахаб — Аеропорт Бориспіль. URL : <https://kbp.aero/news/yak-stvoriti-ukrayinskij-aviaxab/>. (дата звернення : 24.05.2021).

66. Jin, Z.Y., Dai, K.H., Fu, G.H. and Li, Y. (2017) Discussion on Tourism Logistics Based on the Separation and Combination of Tourists and Items Theory. American Journal of Industrial and Business Management, 7, 537-547. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2017.74039>

67. Wizz Air. URL : <http://wizzair.com/uk-UA/Search>. (дата звернення : 14.05.2021).

# ДОДАТКИ