

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра Організації авіаційних робіт і послуг

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри
_____ /Разумова К.М./

«_____» _____ 20__ р.

ДИПЛОМНА РОБОТА
(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)
ВИПУСКНИКА ОСВІТНЬО-КВАЛІФІКАЦІЙНОГО РІВНЯ
«БАКАЛАВР»

Тема: «Організація та управління перевезеннями пасажирів та багажу (на авіаційному транспорті)»

Виконавець: Красикова Поліна Сергіївна

Керівник: Савчук Анатолій Миколайович

Консультант: Савчук Анатолій Миколайович

Нормоконтролер: Герасименко Ірина Миколаївна

Київ 2021

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет транспорту, менеджменту та логістики

Кафедра організації авіаційних робіт та послуг

Спеціальність 275 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)»

Спеціалізація 275.04 «Транспортні технології (на повітряному транспорті)»

Освітньо-професійна програма «Мультиmodalний транспорт і логістика»

(шифр, найменування)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____/Разумова К.М./

«__» _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ

на виконання дипломної роботи

Красикової Поліни Сергіївни

(прізвище, ім'я, по батькові випускника у родовому відмінку)

1. Тема дипломної роботи (проекту) «Організація та управління перевезеннями пасажирів та багажу (на авіаційному транспорті)» затверджена наказом ректора від «26»квітня 2021 р. № 656/ст
2. Термін виконання проекту (роботи): з 17.05.2021 р. по 20.06.2021 р.
3. Вихідні дані до роботи (проекту): загальна та статистична інформація ТОВ «Українська хендлінгова компанія» та ТОВ «Авіакомпанія «AzurAirUkraine»
4. Зміст пояснювальної записки: концепції авіаційного процесу; розгляд організації пасажирських перевезень в аеропорту; аналіз шляхів розвитку компанії; впровадження вантажних перевезень; прогнозування пасажиропотоку.
5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстрованого) матеріалу: технічні характеристики певних ПС та їх зображення види обслуговуючого персоналу та їх функції, кодування та їх значення, види контейнерів для пакетування, вихідні табличні дані для розрахунків, графіки прогнозування.

6. Календарний план графік

№ по р.	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1	Збір та обробка статистичної інформації	17.05.2021-23.05.2021	Виконано
2	Написання аналітичної частини	24.05.2021-29.05.2021	Виконано
3	Написання проектної частини	30.05.2021-03.06.2021	Виконано
4	Написання вступу та висновку	04.06.2021-10.06.2021	Виконано
5	Оформлення пояснювальної записки	11.05.2021-18.06.2021	Виконано
6	Оформлення графічного матеріалу та презентації	19.06.2021-20.06.2021	Виконано

7. Консультанти з окремих розділів

Розділ	Консультант (посада, ПІБ)	Дата, підпис	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Аналітична	Савчук А.М.	17.05.2021	26.05.2021
Проектна	Савчук А.М.	27.05.2021	05.06.2021

8. Дата видачі завдання: «17»травня 2021 р.

Керівник дипломної роботи (проекту) _____ Савчук А.М.
(підпис керівника) (ПІБ)

Завдання прийняв до виконання _____ Красикова П.С.
(підпис випускника) (ПІБ)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Організація та управління перевезеннями пасажирів та багажу на авіаційному транспорті»: 71 сторінка, 22 рисунки, 20 таблиць, 17 використаних джерел.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: АЕРОПОРТ, ПАСАЖИРОПОТІК, РЕЄСТРАЦІЯ, ПАСАЖИРИ, АВІАКОМПАНІЯ, ОБСЛУГОВУЮЧА КОМПАНІЯ, ВИРОБНИЧИЙ КОМПЛЕКС, ВАНТАЖ, SWOT-АНАЛІЗ, ВАРТІСТЬ ПЕРЕВЕЗЕНЬ.

Об'єкт дослідження – «Українська хендлінгова компанія» та авіакомпанія «AzurAirUkraine».

Мета дипломної роботи – дослідити організацію роботи та управління перевезеннями пасажирів та багажу в авіакомпанії «AzurAirUkraine». Аналіз обслуговування пасажирів в аеропорту, впровадження нових технологій для більш ефективної роботи аеровокзалу.

Методи дослідження – аналіз для оцінки стану та перспектив розвитку авіакомпанії, статистичні дані, техніко-економічні дослідження та розрахунки.

У аналітичній частині наведена загальна характеристика та проведено аналіз показників діяльності авіакомпанії «AzurAirUkraine» та компанії, що займається її наземним обслуговуванням – «Української хендлінгової компанії».

У проектній частині досліджені певні шляхи підвищення конкурентоспроможності на ринку серед авіакомпаній. Також було запропоновано впровадження перевезень вантажів, які можуть вивести авіакомпанію на новий рівень, досліджено варіанти пакетування. Слідчо, була розрахована тривалість та вартість перевезення вантажу певної ваги. Далі було розглянуто формування телеграм для попередження персоналу про наявність осіб певних категорій. За допомогою SWOT-аналізу було виявлено сильні та слабкі сторони, можливості та загрози для авіакомпанії та її хендлінгу.

Прогнозування пасажиропотоку дасть можливість зрозуміти, як змінювались показники за останні декілька років.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. АНАЛІТИЧНА ЧАСТИНА.....	11
1.1. Загальна характеристика підприємства.....	12
1.2. Структура підприємства та аналіз його діяльності.....	14
1.3. Парк літаків авіакомпаній-клієнтів.....	20
1.4. Аналіз організації та управління процесами перевезення пасажирів та багажу.....	26
1.4.1. Перевезення осіб деяких категорій.....	30
1.4.2. Онлайн-реєстрація.....	37
РОЗДІЛ 2. ПРОЕКТНА ЧАСТИНА.....	39
2.1. Шляхи підвищення рівня конкурентоспроможності авіакомпанії.....	40
2.2. Впровадження перевезень вантажів.....	46
2.2.1. Розрахунок тривалості доставки вантажів на маршруті.....	53
2.2.2. Розрахунок вартості доставки вантажів на маршруті.....	57
2.3. Формування телеграм для обслуговування рейсів.....	60
2.4. SWOT-аналіз «AzurAirUkraine» та «Української хендлінгової компанії».....	63
2.5. Прогнозування пасажиропотоку авіакомпанії на наступний рік.....	65
ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ДЖЕРЕЛ.....	70
ВИКОРИСТАНИХ	

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ADL – adult

CHD – children

DCS – departurecontrolsystem

IATA - TheInternationalAirTransport Association

ICAO - International Civil Aviation Organization

IEV - аеропорт «Київ» ім. ІгоряСікорського

INF - infant

КВР – ДПМА «Бориспіль»

OZH – міжнародний аеропорт Запоріжжя

ПС – повітряне судно

САБ – служба авіаційної безпеки

ВСТУП

Кафедра організації авіаційних робіт та послуг				НАУ. 21.06.12 001ПЗ				
Виконала	Красикова П.С.			ВСТУП	Літера		Арк.	Аркушів
Керівник	Савчук А.М.					Д	7	4

Н. контр.	Герасименко І.М.			ФТМЛ 275.04 МТ-402Б
Зав. каф.	Разумова К.М.			

Транспорт - одна з найважливіших складових матеріальної бази економіки будь-якої країни. Людина використовувала будь-які засоби для перевезення людей, багажу, пошти та вантажів.

Туризм повністю залежить від транспорту, його безпеки, швидкості та зручності, що надаються туристу під час подорожі. Розуміння основ взаємовідносин з транспортними компаніями, правил взаємодії з ними в питаннях забезпечення безпеки пасажирів та їхнього майна, обслуговування, використання відповідних знижок та пільг при продажах є важливим як для туристів, так і для організаторів подорожей. Розвиток туризму стримується тим, що транспортні системи в ряді країн не відповідають світовим стандартам зручності, ефективності та безпеки, а транспортні проекти з точки зору будівництва нових аеропортів, доріг та залізниць вимагають величезних інвестицій та часу на їх здійснення. [1]

Подорожі на літаку мають свої переваги і недоліки, серед яких є найістотніші, які впливають на вибір населення.

Переваги повітряного транспорту:

-найголовнішою перевагою літаків є висока швидкість: витративши всього декілька годин можна подолати кілька тисяч кілометрів;

-вони не настільки виснажують, як поїздки влітку в поїзді або автобусі.

-більшість авіаперевізників пропонують своїм клієнтам їжу, напої, а також фільми, газети і багато іншого. Це робить переліт набагато комфортнішим;

-існують країни, дістатися до яких можна лише за допомогою повітряного транспорту.

Недоліки подорожей літаком:

-квитки досить дорогі, і не всі можуть собі це дозволити;

-для реєстрації на рейс, огляду і отримання багажу потрібно чимало часу.
Допускаються також випадки втрати або пошкодження валіз.

-є ймовірність виникнення авіапригоди, наслідки якої будуть дуже серйозними;

-повітряний транспорт залежить від погоди, і в багатьох випадках поганої погоди неможливий зліт або посадка.

Незважаючи на це, багато туристів і обирають для подорожей саме літаки. Всього за пару годин можна дістатися в будь-яку точку світу, тому популярність повітряного транспорту буде рости з кожним днем.

Повітряний транспорт є одним із найрентабельніших секторів транспорту та економіки, і з кожним роком він займає дедалі сильніші позиції у системі світу.

Якщо в минулі роки подорож літаком до інших країн для деяких було чимось неможливим, то зараз населення приваблюють низькі ціни. Це пов'язано з тим, що в такий складний період інші країни не хочуть позбавляти себе заробітку. Пандемія змусила всіх змінити звичний образ життя, позбавляючи себе того чи іншого задоволення. Зараз, здається, ніхто і не згадає, як це – не носити маску, не зберігати дистанцію. На кожную галузь вплинула дана ситуація, але на галузь авіації – в особливій мірі. Це обмеження на рух вразило повітряну галузь та вона ніяк не може в повній мірі оговтатися.

Наприклад, туризм складає більшу частину прибутку Єгипту, але через обмеження певний час країна закрила кордони та туристи не мали змоги відпочити саме там.

На сьогодні велика кількість країн відкрила кордони та чекає нових людей, але існують певні критерії для в'їзду: в основному, це наявність негативного тесту на COVID-19.

Авіаперевезення здійснюються на підставі договору на перевезення пасажирів з аіакомпанією-перевізником.

Перевізник - це оператор, який має ліцензію на перевезення пасажирів, багажу або пошти. Відповідно до контракту на перевезення пасажирів

повітряним транспортом, перевізник зобов'язується перевезти пасажирів повітряного судна до пункту призначення з наданням місця на повітряному судні, що виконує рейс, зазначений у квитку, а також у випадку повітряного перевезення багажу пасажиром, також доставлення цього багажу до пункту призначення та передавання його пасажиру або уповноваженій особі для отримання.

Документи на перевезення включають:

- пасажирський квиток - це документ, що має пасажир як підтвердження договору на перевезення тою чи іншою авіакомпанією. Він пред'являється за вимогою на стійці реєстрації і його фактично обмінюють на посадковий талон – гарант подорожі;

- багажна бирка – після відправки багажу залишається «корінець» для пасажира, де вказано власника багажу, його кількість валіз та вагу. Це необхідно пасажиру для отримання багажу в аеропорту прибуття або у разі втрати багажу корінець допоможе звернутися в допоміжні служби з розшуку багажу.

Всі дані моменти досить специфічні, і їх слід розглядати більш докладніше.

1.АНАЛІТИЧНА ЧАСТИНА

Кафедра організації авіаційних робіт та послуг				НАУ. 21.06.12 100 ПЗ			
Виконала	Красикова П.С.			1. АНАЛІТИЧНА ЧАСТИНА	Літера	Арк.	Аркуші в
Керівник	Савчук А.М.					Д 11	28
Н. контр.	Герасименко І.М.				ФТМЛ 275.04 МТ-402Б		
Зав. каф.	Разумова К.М.						

1.1. Загальна характеристика підприємства

ТОВ "Українська хендлінгова компанія" з 2004 року забезпечує нагляд, наземне обслуговування, квитки та інші послуги в аеропортах України, а також GSA та послуги GCSA.



Рис. 1.1. Логотип «Української хендлінгової компанії»

Компанія має досвід співпраці з авіакомпаніями інших країн. Сьогодні вона співпрацює з такими авіакомпаніями, як Azur Air Ukraine, OnurAir.

В аеропорту наявні деякі служби, з якими компанія також співпрацює. Наприклад, служба для VIP-персон, зал офіційних делегатів, служба супроводу для осіб деяких категорій, диспетчерська служба аеропорту.



Рис. 1.2. Логотип авіакомпанії «AzurAirUkraine»



Рис. 1.3. Логотип авіакомпанії «OnurAir»

ТОВ "Українська транспортна компанія" має найбільшу власну мережу представництва та каси в 6 аеропортах України, а саме:

- Київ (Бориспіль та Жуляни);
- Львів;
- Одеса;
- Запоріжжя;
- Харків.

Дана компанія надає такі види послуг:

- Наземне управління та нагляд (усі станції);
- Виділення представника, координація наземних служб, робота з пасажирами та екіпажем у разі скасування або затримки рейсів, надання звітів;
- Центр управління роботою -24/7;
- Організація заправних служб, розмитнення;

-Продаж пасажирських повітряних перевезень через власні каси та субагентську мережу;

Оренда DCS для реєстрації пасажирів та багажу;

Обробка (IEV, КВР);

-Забезпечити, розташувати та зняти колісні кронштейни, конуси безпеки, виконати наліт до польоту, комунікація, перевірка пошкоджень тощо;

-Пасажирські послуги (IEV, КВР, OZH);

-Виконувати реєстрацію, допомагати та направляти пасажирів, перевіряти проїзні документи, визначити надлишковий багаж;

-Контроль навантаження, підготовка та доставка на борт льотної документації;

-Служба багажу (IEV);

-Обробка, завантаження/розвантаження, транспортування багажу;

-Перевезення пасажирів та екіпажу (IEV, КВР);

-Наземний блок живлення (IEV, КВР);

-Кетерінгова служба (IEV, КВР);

-Технічне обслуговування, служба утилізації;

-Служба водопостачання (IEV, КВР);

-Злив і поповнення резервуарів;

-Прибирання та зберігання салону матеріалів салону (IEV, КВР).

1.2. Структура підприємства та аналіз його діяльності

Виробничий комплекс є структурним підрозділом «Української хендлінгової компанії».

Основними завданнями Виробничого комплексу є:

-виконання якісних та безпечних робіт з наземного обслуговування та інших суміжних послуг згідно укладених угод з наземного обслуговування, угод про рівень якості з авіаперевізниками;

-організація надання додаткових послуг пасажиром, екіпажам та аеропортам;

-пошук, проведення переговорів та укладання угод з профільної діяльності компанії.

У відповідності з основними завданнями Виробничий комплекс виконує наступні функції:

-забезпечує виконання функцій: наземне пасажирів та багажу, центрування та контроль завантаження ПС на рейсах авіакомпаній клієнтів згідно укладених угод у відповідних аеропортах України;

-розробляє та погоджує технологічні документи, накази, угоди та інші документи, що стосуються безпосередньої діяльності комплексу;

-підтримує безпосередній постійний контакт з аеропортами, підрядними організаціями, державними органами виробничої діяльності компанії;

-проводить пошук клієнтів, підрядних організацій, проведення переговорів та підготовку до укладення угод щодо виробничої діяльності компанії;

-проводить службові розслідування по претензіям та зауваженням, виробничої діяльності компанії, вживає необхідні заходи для усунення причин, що призвели до таких претензій та зауважень;

-інші функції згідно основних завдань, що покладені на Виробничий комплекс.

При виконанні основних завдань та функцій Виробничий комплекс взаємодіє із структурними підрозділами компанії, посадовими особами уповноваженого органу з питань цивільної авіації, інших державних органів, авіакомпаній-клієнтів, контрактних організацій та аеропортами з питань:

-виробничої діяльності компанії, її сертифікації, наземного обслуговування авіакомпаній-клієнтів в аеропортах;

-розробки і узгодження нормативних документів, технологій взаємодії та угод;

-проведення аудитів та інспекцій;

-встановлення та дотримання високого рівня безпеки польотів та авіаційної безпеки;

-інших питань, що виходять з основних завдань та функцій, покладених на Виробничий комплекс.

Департамент з наземного обслуговування є структурним підрозділом Виробничого комплексу «Української хендлінгової компанії».

Основними завданнями департаменту з наземного обслуговуванняє:

-реєстрація квитків пасажирів і оформлення їх багажу;

-зустріч і посадка пасажирів;

-обслуговування трансферних і транзитних пасажирів;

-обслуговування спеціальних категорій пасажирів;

-обслуговування пасажирів у збійних ситуаціях

обробка і розшук багажу;

-диспетчеризація процесів підготовки рейсів і контроль наземного обслуговування повітряних суден авіакомпанії по виконанню графіку підготовки ПС до вильоту в аеропортах: МА «Бориспіль» та МА «Київ» (Жуляни);

-розрахунок центрування і контроль завантаження ПС;

-надання послуг із зустрічі / випуску ПС;

-виконання робіт з (підключення/відключення наземного джерела електроживлення, керівництво під'їздом/від'їздом спецтранспорту до/від ПС, обслуговування водопровідних систем ПС, обслуговування туалетних систем ПС, контроль завантаження ПС та ін.);

-наземного обслуговування ПС авіакомпаній-клієнтів;

надання наземного устаткування для обслуговування ПС;

-надання послуг з експлуатації наземного устаткування;

-надання послуг з обробки багажу, вантажу і пошти;

-надання послуг з внутрішнього прибирання і зовнішнього миття ПС.

Функції:

-організовує і здійснює обслуговування пасажирів у разі збійних ситуацій;

-здійснює диспетчеризацію наземного обслуговування рейсів;

-здійснює контроль процесів наземного обслуговування рейсів авіакомпанії, своєчасності і повноти надання послуг;

-здійснює періодичні і вибіркові перевірки наземного обслуговування ПС;

-організовує розшук багажу пасажирів;

-здійснює у МА "Бориспіль" та МА «Київ» (Жуляни):

1)обслуговування пасажирів, багаж яких не прибув або прибув з пошкодженнями;

2)організацію і контроль обробки багажу пасажирів;

3)організовує доставку багажу, який відстав, до місця проживання пасажирів по усій території України;

4)виконує правила і вимоги охорони праці, пожежної та авіаційної безпеки в частині, що стосується.

Відділ з організації обслуговування авіаперевезень департаменту з наземного обслуговування є структурним підрозділом Виробничого комплексу "Української хендлінгової компанії".

Даний відділ цілодобово без перерв у роботі виконує покладені на нього функції у взаємодії з авіакомпанією та аеропортами.

Основними завданнями відділу є:

-забезпечення виробничої діяльності Виробничого комплексу з обслуговування пасажирів та багажу у МА «Бориспіль» та МА «Київ» (Жуляни) згідно укладених угод з наземного обслуговування, угод про рівень якості авіакомпанією.

У відповідності з основними завданнями Відділ з організації обслуговування авіаперевезень виконує наступні функції:

- реєстрацію пасажирів та багажу;
- зустріч та посадки пасажирів;
- розшук багажу, що відстав;
- обслуговування пасажирів у збійних ситуаціях;
- обслуговування спеціальних категорій пасажирів;
- виявлення понаднормового багажу при реєстрації;
- прийом оплати за перевезення понаднормового та платного багажу;
- адміністрування системи реєстрації компанії;
- координація роботи працівників департаменту з адміністрування, що виконують функції обслуговування пасажирів та багажу;
- формує звітність про обслуговування пасажирів та багажу;
- інформує авіакомпанії та її підрозділи про порушення технологічних графіків підготовки ПС, часу і причини затримок рейсів, збійних ситуаціях при обслуговуванні повітряних суден і пасажирів;
- розробляє та погоджує технологічні документи, накази, угоди та інші документи, що стосуються безпосередньої діяльності відділу;
- виконує правила і вимоги охорони праці, пожежної та авіаційної безпеки в частині, що стосується;
- інші функції згідно основних завдань, що покладені на даний відділ.

Щодо діяльності підприємства, то обслуговуюча компанія має низку обов'язків у зв'язку зі специфікою діяльності, а саме:

- повинна надавати послуги в рамках своїх можливостей, відповідно до діючих правил, положеннями і процедурами, прийнятими IATA та / або ICAO або іншими компетентними органами;
- повинна мати діючу систему управління безпеки і якості відповідно до місцевих і міжнародних правил.
- з метою підтвердження відповідності своєї діяльності вимогам чинного законодавства та регламенту нормативним документам, спрямованим на забезпечення безпеки польотів, авіаційну безпеку, регулярність і ефективність

пасажирського обслуговування, обслуговуюча компанія зобов'язана надавати діючі сертифікати, видані компетентним органом цивільної авіації.

- повинна підтвердити наявність відповідного страхового покриття.

- повинна мати сертифікати відповідності на техніку / спецмашини / засоби механізації / обладнання іноземного виробництва або документів про схвалення іноземних сертифікатів. Дане обладнання має відповідати технічним вимогам і бути в допустимому експлуатаційному стані (обслуговування PRM).

- повинна мати власні (внутрішні) документи, які регламентують забезпечення надійної, якісної і безпечної діяльності; регулярність і ефективність наземного обслуговування пасажирів і багажу; відповідність послуг вимогам законодавства і нормативних документів.

- відповідає за підтримання виробничої діяльності на рівні сертифікаційних вимог протягом терміну дії договірних зобов'язань.

- повинна мати можливість запропонувати тип і рівень послуг, що не суперечать нормативно-правовим та нормативно-технічним вимогам, гарантувати забезпечення пропонованих послуг і виконання вимог в частині безпеки польотів.

- повинна мати підрозділи, персонал, обладнання, споруди, документацію, фінансові ресурси і інше, що необхідно для забезпечення пропонованих послуг.

- повинна мати можливість надавати акредитований персонал для здійснення обслуговування.

- повинна мати можливість повідомляти про всі події з безпеки польотів, пов'язаними з наземним обслуговуванням пасажирів і багажу. Встановлений Авіакомпанією перелік подій, які підлягають обов'язковому повідомленням, а також необхідні для подачі повідомлень форми наведені в Процедурі AZU.SMS.005.

Для міжнародних рейсів питання інформаційних технологій, спрощення формальностей та авіаційної безпеки повинні вирішуватися на рівні вимог, встановлених ICAO, IATA.

За перші п'ять місяців поточного року вона обслуговувала 597 тис. пас., що на 16% більше, що за аналогічний період минулого року. Такі високі темпи роста зафіксовані на тлі слабких показників відбиття громадянських авіап перевезень у цілому. Ріст показників в цьому році спостерігається не перший місяць - пасажиропотік перевізника зріс - на 70,7%. Авіакомпанія активно літає у країнах туристичного характеру: Єгипті, Туреччині, Мальдівській Республіці, а також виконує трансатлантичні рейси в Домініканській Республіці. Крім того, з травня значно виросла кількість рейсів у європейських країнах. Раніше Azur Air прийняло рішення щодо розробки перших міжнародних регулярних рейсів, оголосивши це тим часом, що сьогодні такі перельоти становлять одну з ключових складових турпакетів. На цих напрямках авіакомпанії виконують чартерні рейси. У подальшому не виключається збільшення кількості регулярних рейсів. Крім того, з липня минулого року Azur Air взяв участь у виконанні чартерної програми по Україні. Фокусуючись на чартерних рейсах на закордонних курортах, компанія має попит. Запуск чартерної програми відбувається на тлі падіння міжнародного пасажиропотоку з наших країн і ростом популярності внутрішнього туризму. Трафік цієї авіакомпанії вийшов сильнішим чемпіоном - на 17% і досяг показника вище, аніж в українських авіакомпаніях-конкурентах, що не може не порадувати самих представників перевізника.

1.3. Парк літаків авіакомпаній-клієнтів

Однією з авіакомпаній, що обслуговує «Українська хендлінгова компанія», є «AzurAirUkraine».

Історія Azur Air Ukraine починається у 2009-му році, коли компанія була заснована під назвою Utair Ukraine і, маючи у своєму флоті два літаки ATR-42-300, виконала перший рейс з Луганська до Москви. У 2010-му у нас з'явився

Boeing 737-400, на якому виконувалися чартерні рейси до Туреччини та Єгипту. З 2011 по 2013 рік, авіакомпанія переживала бурхливий розвиток, збільшивши свій авіапарк до шістнадцяти машин: п'ять ATR-42-300, п'ять, отриманих абсолютно новими з заводу, ATR-72-212A, три Bombardier CL600-2B19 та три Boeing 737-800, які замінили старі 737-400 на чартерних лініях. У той час, вони стали одним з провідних українських перевізників, та, співпрацюючи з туроператором Anex Tour, суттєво розширили програму туристичних рейсів. У 2014-му році, після анексії Росією Криму та початку антитерористичної операції на сході України, ринок авіаперевезень зазнав важкого удару. Їм довелося скоротити кількість літаків до трьох Boeing 737-800, та повністю відмовитися від виконання регулярних рейсів. Продовжуючи співпрацю з Anex Tour, вони зосередилися на чартерних перевезеннях. З 2015-го компанія змінює назву на Azur Air Ukraine. [5]

В парку даної авіакомпанії є 8 літаків.



Рис. 1.4. Boeing 757-300

Таблиця 1.1

Технічні характеристики літака Boeing 757-300

Характеристика	Значення
Місткість, пас.	280
Розмах крила, м	38,06

Довжина, м	54,43
Крейсерська швидкість, км\ч	854
Дальність польоту, км	6290
Кількість літаків	1



Рис. 1.5. Boeing 737-800

Таблиця 1.2

Технічні характеристики літака Boeing 737-300

Характеристика	Значення
Місткість, пас.	189
Розмах крила, м	36
Довжина, м	40
Крейсерська швидкість, км\ч	828
Дальність польоту, км	5665
Кількість літаків	4

Поки що парк літаків у авіакомпанії досить невеликий, але на найближчий час планується поповнення двома літаками Boeing-757 та одним Boeing-747. Вік цих літаків перевищує 15 років, але і ці три літаки можуть

вирішити проблему – нестачу ПС, оскільки напрямів у AzurAir досить багато – Шарм-Ель-Шейх, Хургада, Марса-Алам, Анталія, Даламан, Бодрум, Ла Романа, Пунта Кана, Мале, Монастир. Та на найближчий час в планах у авіакомпанії додати ще декілька напрямків.



Рис. 1.6. Boeing 767-300er

Таблиця 1.3

Технічні характеристики літака Boeing 767-300er

Характеристика	Значення
Місткість, пас.	до 330
Розмах крила, м	49
Довжина, м	55
Крейсерська швидкість, км\ч	825
Дальність польоту, км	11070
Кількість літаків	3

Ще одним партнером підприємства є авіакомпанія «OnurAir».

Сьогодні авіакомпанія займає лідируючі позиції в ряду турецьких авіаперевізників, обслуговує рейси усередині країни і більшість чартерних рейсів, що доставляють до Туреччини туристів із Західної, Центральної та Східної Європи. Велику роль зіграв той факт, що вона спочатку зробила ставку

на місткість авіатранспорту, завдяки якій всі авіарейси цілком окупаються, нехай і не завжди задовольняють всім вимогам комфорту через невелику відстань між сидіннями в салоні. Незважаючи на те, що компанія надає всього два класи перельотів, економ і бізнес, пасажери готові змиритися з деякими незручностями, тому як ціни на перельоти в компанії досить прийнятні, а час польоту майже ніколи не перевищує 2 години.

Авіапарк компанії Onur Air починався з єдиного літака «Airbus», через рік їх кількість зростає до чотирьох, а протягом наступних двох років - до 9-ти, сьогодні авіапарк компанії налічує 23 одиниці техніки, серед якої знаходяться такі моделі літаків, як :

- Airbus A320;
- Airbus A321;
- Airbus A330.



Рис. 1.7. Парк літаків OnurAir

Авіапарк підприємства періодично оновлюється, до того ж у віданні компанії Onur Air знаходиться свій власний центр технічного обслуговування авіатранспорту - Onur Air Teknik. Він розташовується в стамбульському

аеропорту і виконує роботи з технічного обслуговування повітряних суден компанії, підтримуючи їх справність і готовність до польотів.

Таблиця 1.4

Технічні характеристики літака Airbus A320

Характеристика	Значення
Місткість, пас.	180
Розмах крила, м	34,1
Довжина, м	37,6
Крейсерська швидкість, км\ч	890
Дальність польоту, км	6100
Кількість літаків	7

Дана модель літака була розроблена в 1987 році і мала максимальний успіх. На відміну від першої моделі A300, середньомагістральний літак A320 оснащений системою управління нової розробки «fly-by-wire», що має на увазі бічні рукоятки управління в кабіні пілота, якими замінено традиційний штурвал. Крім цього нововведення, при будівництві літака були використані композиційні матеріали, що дозволяють збільшити міцність деталей і зменшити їх вагу.

Таблиця 1.5

Технічні характеристики літака Airbus A321

Характеристика	Значення
Місткість, пас.	185
Розмах крила, м	34,1
Довжина, м	44,5
Крейсерська швидкість, км\ч	890

Дальність польоту, км	5900
Кількість літаків	7

Модель розроблена в 1994 році і являє собою подовжену версію A320, що робить A321 здатним конкурувати з Boeing 737. Всього компанією Airbus S.A.S випущено понад 1000 одиниць даної моделі і випускаються до сих пір.

Таблиця 1.6

Технічні характеристики літака Airbus A330

Характеристика	Значення
Місткість, пас.	до 440
Розмах крила, м	60,3
Довжина, м	63,6
Крейсерська швидкість, км\ч	920
Дальність польоту, км	10400
Кількість літаків	9

Від більш пізніх зразків A330 відрізняється оновленою конструкцією крила, яке, незважаючи на збільшення товщини, має підвищену ефективність і тепер оснащена додатковими внутрішніми обсягами для палива. Далекомагістральне ПС A330 оснащено двома двигунами і має широкий фюзеляж, в салоні розміщено три ряди крісел з двома проходами між ними. Крісла в салоні обладнані дисплеями, що дозволяють переглядати під час польоту різні відеоматеріали, або включати трансляцію поточного польоту з камери зовнішнього спостереження, що не залишає байдужими пасажирів літака.

1.4. Аналіз організації та управління процесами перевезення пасажирів та багажу

Є декілька типів агентів в компанії, які відрізняються за своїми обов'язками. Нижче наведений перелік таких посад та їх функцій (табл.1.7)

Таблиця 1.7

Типи агентів та їх функції

Роль роботи	Функціонал
«Meet and greet» агент	-Надає базове обслуговування клієнтів -Допомагає пасажиром з обмеженими можливостями
Агент з реєстрації	-Перевірка документації -Прийом пасажирів -Прийом зареєстрованого та ручного багажу
Агент PRM	-Надати допомогу через аеропорт, на літак -Знання медичного обладнання -Поводження з UMNR, пасажирами з тваринами-помічниками -Пересадка пасажирів за допомогою спеціальних пристроїв
Агент зустрічі/посадки	-Зустріч літака -Керування вивантаженням пасажирів Надання інформації про транзит/трансфер -Надати допомогу PRM та UMNR -Посадка пасажирів -Надання екіпажу інформації про завантаження
Агент з трансферу	-Моніторинг польоту -Передання інформації про пасажирів та багаж

Роль роботи	Функціонал
-------------	------------

	Надання інформації про транзит/трансфер/напрямок пасажирів
Агент Lost&Found	<ul style="list-style-type: none"> -Обробка зниклих затриманих та пошкоджених багажів -Відстеження зниклого багажу -Пересилання знайденого багажу -Заповнення звітів

Claim-агент	<ul style="list-style-type: none"> -Перегляд заявки на багаж -Спілкування з пасажиром -Розрахунки з претензіями на основі відповідного тарифу
Представник авіакомпанії	<ul style="list-style-type: none"> -Управління та організація пасажирського обслуговування та операцій -Постійний зв'язок із стійкою реєстрації та інших суміжних областей, що забезпечують своєчасний виліт літака -Реагування на занепокоєння пасажирів, обробку багажу та різні несправності -Стеження за безпекою, дотримання процедур безпеки -Координація та вирішення будь-яких нестандартних ситуацій -Спілкування з клієнтом, представників аеропорту та інших оперативних підрозділів щодо операційних проблем, затримки та нестандартних ситуацій.

Закінчення таблиці 1.7

Процедура реєстрації

1. Перевірка проїзних документів.

-Привітання пасажира та пред'явлення квитка(ів), паспорту.

-Порівняння імені у реєстрі пасажирів DCS з ім'ям у паспорті або інших проїзних документах.

-Перевірка дійсності проїзних документів пасажира (паспорт, віза тощо), відповідність вимогам країни транзиту та остаточного пункту призначення.

2. Реєстрація пасажирів.

-Перевірка точності даних паспорта пасажирів в DCS (дані API), виправлення їх у разі виявлення розбіжностей або вставка паспортних даних, якщо їх немає в DCS.

-Оформлення місця на борту літака.

-Перевірка з приводу наявності пасажирів членом програми лояльності.

-Якщо пасажир відповідно до правил має право відвідати бізнес лаунж, надалі проходить оформлення запрошення до бізнес-лаунжу.

-Реєстрація пасажирів до кінцевого пункту призначення, якщо це можливо.

-Роздрукування посадкового талону із DCS та видання його пасажирів.

3. Реєстрація багажу.

-Слід попросити пасажирів показати весь свій багаж та ручну поклажу.

-Запитати, чи є у пасажирів речі для різання в ручній поклажі, і якщо так, попросити його перенести їх у зареєстрований багаж.

Необхідно задати декілька питань:

- 1) багаж належить йому;
- 2) чи особисто він упакував багаж;
- 3) чи багаж перебував під постійним наглядом пасажирів після пакування;
- 4) чи відсутні предмети, які перевозяться як посилки/передачі від інших осіб, а також предмети й речовини, заборонені до перевезення на ПС (у тому числі електронні сигарети та акумулятори до них).

Особа, яка опитує, уважно стежить за реакцією пасажирів на конкретні запитання й у випадку виникнення сумнівів у приналежності багажу даному пасажирові або наявності в ньому сторонніх вкладень, негайно інформує про це персонал відповідного пункту контролю САБ аеропорту для застосування до цього пасажирів і його багажу додаткових заходів контролю на безпеку.

4. Інформація і прощання.

-Необхідно повідомити пасажирів про аеропорт, до якого реєстрували його багаж а також за потреби аеропорту, де потрібно митне оформлення; аеропорту до якого видано посадковий талон.

-Слід повідомити пасажирів про час вильоту і часу посадки.

Коди SSR

SSR (Special Services Requirement) – додатковий запис в бронюванні.

Таблиця 1.8

Коди SSR та їх значення

Код	Значення
AVIH	Тварина в багажному відсіку
BIKE	Велосипед в багажному відсіку
BLND	Сліпий пасажир
BULK	Громіздкий багаж
DEAF	Глухий пасажир
DEPU	Депортований без супроводу
ETKT	Електронний квиток
EXST	Додаткове місце пасажирів
FRAG	Крихкий багаж
INAD	Невпущений пасажир
OTHS	Інші послуги
PETC	Тварина в салоні
PREG	Вагітність
UMNR	Несупроводжувана дитина
WCHC	Інвалідне крісло, пасажирів необхідно переносити
WCHR	Інвалідне крісло, пасажир може пересуватися по трапу
XBAG	Перевищення допустимого ліміту багажу

1.4.1.Перевезення осіб деяких категорій

В SSR зустрічаються такі коди, як WCHS, BLND, DEAF, PREG, DEPA – для таких пасажирів передбачені деякі послуги та особливості перевезення.

А) Особи з інвалідністю:

Авіакомпанія не має права відмовляти у перевезенні людям з обмеженими фізичними можливостями, які б випадки не були, але якщо розмір повітряного судна та його дверей не дозволяє здійснити посадку на літак, то в такому випадку перевізник змушений не узгодити договір перевезення.

Працівник аеропорту разом із пасажиром повинні визначити місце розташування пунктів прибуття та вильоту до або з будівлі аеропорту або в межах аеропорту, де пасажир або інвалід можуть легко повідомити про свій приїзд та попросити необхідної допомоги. Пункти відправлення та прибуття можуть бути розташовані в одному або в різних місцях.

Для того, щоб поїздка не залишилась в поганих спогадах пасажиром та не зробила відпустку чимось жахливим, представник авіакомпанії організовує службу супроводу, яка локалізується в аеропорті для забезпечення максимального комфорту людини, яка має певні проблеми зі здоров'ям, а та, в свою чергу, проводить пасажиром через усі служби (паспортний контроль, службу авіаційної безпеки) та супроводжує його до самого виходу на посадку.

Після того, як літак прибрав шасі, представники авіакомпанії надсилають лист з проханням звернути увагу на кількість пасажирів з обмеженими фізичними властивостями та їх категорію: чи потрібен амбуліфт (спеціальний ліфт, який допоможе пасажиром безперешкодно піднятися в салон літака або з нього), інвалідне крісло і т.д.

По прибуттю пасажиром в аеропорт, працівники зобов'язані надати допомогу, зорієнтувати його.

Якщо пасажир має проблеми із зором, авіакомпанії необхідно і тут попідкуватися про свого клієнта: з'ясувати, чи пасажир відлітає сам; якщо так, то перевізнику потрібно знайти собаку-поводиря для супроводу. Пасажирів у такому випадку розміщують у місцях, де є достатньо місця для розміщення собаки-поводиря, неподалік від аварійного виходу.

Інвалідне крісло та собака-поводир перевозяться надаються безкоштовно.

Запит на перевезення інвалідного візка можна зробити:

- у місці бронювання квитку;
- не менше ніж за 48 годин до часу польоту.

В запиті необхідно вказувати:

- вагу інвалідного візка;
- його розмір;
- наявність та технічні характеристики акумулятора.

Коляску з електроприводом потрібно перевозити в багажному відділенні.

Транспортування здійснюється відповідно до умов безпеки:

- акумулятор повинен бути вимкнений і замінений, якщо це не візок з гелієвою акумуляторною батареєю;
- клеми акумулятора повинні бути ізольовані, щоб уникнути короткого замикання.

Пасажири, які використовують інвалідне крісло з електроприводом, повинні взяти з собою ключі, встановлені для заміни клем акумулятора та упаковки для акумулятора відповідно до Технічних вказівок щодо безпечного перевезення небезпечних вантажів документом ІСАО 9284 АN / 905. Можна використовувати пластик або коробку мішок як акумуляторний пакет. Акумуляторних батареї від'єднуються персонал, що супроводжує або персоналом сервісної компанії.

Інвалідне крісло з ручним приводом

Пасажир, який користується інвалідним візком з ручним приводом, може залишити його біля стійки реєстрації або використовувати до посадки. Ручний візок повинен бути зареєстрований як багаж перед посадкою та переданий персоналу повітряного судна біля входу в літак, що означає про неможливість пошкодження візку.

Транспортування пасажирів на носилках

Загальні умови:

- для того, щоб забезпечити необхідну допомогу, пасажир зазвичай подорожують із супроводжуючою особою та, в деяких випадках, з медичним працівником;

- транспорт можна забезпечити тільки в економічному класі;
- до польоту можна прийняти лише 1 пацієнта на носилках;
- реєстрація перевезення може бути здійснена лише за запитом.

Перевезення пасажир на носилках може проводитися лише після дозволу авіакомпанії та інших компаній, що обслуговують аеропорти, які беруть участь у перевезенні такого пасажир.

У зв'язку з обмеженнями обладнання для транспортування, пасажир може бути прийнятий на носилки з вагою тіла не більше 136 кілограм.

Б) перевезення дітей та вагітних жінок:

Дітьми на ПС вважаються немовлята (INF) до 2 років та діти (CHD) віком від 2 до 12 років. Діти віком до 2 років перевозяться без надання окремого місця, а віком від 2 до 12 років – на окремому місці. Діти, як правило, завжди відлітають хоч з одним із батьків, але іноді трапляються запити до авіакомпанії щодо перевезення несупроводжуваної дитини.

За категорією «дитина, що перевозиться без супроводу» авіакомпанією оформлюються діти віком від 5 до 14 років у разі внутрішнього перевезення, діти віком від 5 до 16 років – у разі міжнародного перевезення:

– їх супроводжують в аеропорт відправлення батьки або опікуни, що зобов'язані залишатися в аеропорту до вильоту рейсу;

– їх зустрічають в аеропорту призначення батьки або опікуни.

Діти, що подорожують без супроводу, приймаються до перевезення авіакомпанією після заповнення батьками або законними представниками відповідних належно оформлених документів та сплати послуг, встановлених авіакомпанією, а саме:

– заяви на перевезення несупроводжуваної дитини;

– нотаріально засвідченого дозволу обох батьків (опікунів) на перевезення несупроводжуваної дитини у відповідності до законодавства України;

– оплати послуги.

Кожний дорослий пасажир має право на перевезення з собою тільки одного INF без надання окремого місця. Немовля, для якого було оплачено окреме місце, перевозиться в автомобільному кріслі для перевезення дітей. При його відсутності за наглядом екіпажу та батьків дитина залишається на своєму окремо купленому місці за умови, що під час взльоту та посадки дитина сидить біля вікна у когось з батьків. Також дітям до двох років надаються місця біля вікна, обладнані додатковою кисневою маскою.

Вагітні жінки можуть перевезені авіакомпанією за умови, якщо строк вагітності у них не перевищує 35 тижнів (в разі багатоплідності – 32 тижні). Є певні умови перевезення вагітних жінок, а саме:

– авіакомпанія приймає до перевезення вагітних жінок за умови надання ними довідки, строк якої не повинен перевищувати п'ять днів до дати та часу вильоту, в якій зазначається відсутність протипоказань до перевезення літаком. Після 28-го тижня строку вагітності пред'явлення документу обов'язкове.

В) перевезення депортованих та недопущених у країну пасажирів:

Деякі перевезення передбачають випадки недопущення пасажиру в країну або депортації. В такому випадку авіакомпанія повертає його в країну, громадянство якої вона має і квиток оплачує держава, з якої відбувається депортація.

Перевізник має право відмовити в перевезенні депортованого або недопущеного в країну, якщо вона вважає, що пасажир несе загрозу безпеці літака та пасажирів, які там перебувають.

З приводу обслуговування пасажирів такої категорії, то їм заборонено вживати алкогольні напої, їжу, користуватися монітором та звертатися до екіпажу, тільки в екстрених випадках.

Якщо депортована ціла сім'я, то роз'єднувати їх декількома різними рейсами заборонено. Є дві ситуації депортації: пасажир з супроводом та без. На одного депортованого передбачається два конвоєра.

Г) перевезення пасажирів з тваринами:

Повітряне перевезення собак, котів, птахів та інших тварин має здійснюватися за згодою з авіакомпанією.

Тварини, які обов'язково повинні бути належним чином розміщені у контейнерах або клітках і мати чинні свідоцтва про вакцинації та довідки про стан здоров'я, дозволу на ввезення в країну призначення. Тварини повинні бути чисті, охайні та не мати неприємного запаху.

Авіакомпанія має право визначати спосіб перевезення і обмежити кількість тварин, що дозволяється перевозити на одному рейсі в залежності від типу літака на рейсі.

Контейнери або клітки повинні бути обов'язково непошкоджені, що перевіряється агентом на стійці реєстрації разом із всіма документами на виїзд тварини. На рисунку 1.8 зображений приклад клітки для тварини, що буде перевозитися в салоні літака.

У пасажирському салоні ПС дозволяється перевозити:

- службових собак у супроводі кінолога;
- службових тварин, у тому числі собак-поводирів для сліпих і глухих пасажирів, якщо на тварину одягнутий ошийник та намордник. Службова собака або собака-поводир повинні знаходитися біля ніг пасажирів або кінолога. Місця пасажирів з собаками-поводирями надаються в кінці салону;

- дрібних тварин, маса яких разом із засобами перевезення не перевищує 8 кг. Клітки для птахів повинні бути покриті щільною світлонепроникною матерією для запобігання незручностей для пасажирів та самої подорожуючої тварини.



Рис. 1.8. Контейнер для перевезення тварин (птахів) в салоні ПС

Тварини, маса яких із засобом перевезення перевищує 8 кг, перевозяться тільки в багажних відсіках ПС.



Рис. 1.9. Контейнер для перевезення тварин в багажному відсіку ПС

Пасажир-власник тварини відповідає за таку тварину, а також забезпечує надання необхідних документів (свідоцтв, дозволів, довідок тощо).

Живі тварини приймаються до перевезення у пасажирському салоні тільки у супроводі дорослих пасажирів. Також їм необхідно заповнити акт про

відповідальність за перевезення тварин, що узгоджується з представником авіакомпанії.

Розмір контейнера для перевезення тварини або птахіву салоні ПС не повинен перевищувати розміру 30x50x40 см і повинен розташовуватися під пасажирським кріслом.

Розмір контейнеру при перевезенні живих тварин у вантажному відсіку ПС повинен бути достатнім, щоб тварина могла вільно лежати, стояти, повертатися, але не більше дозволених розмірів контейнерів для типу повітряного судна, яке використовується на рейсі.

1.4.2.Онлайн-реєстрація

Web-реєстрація - процедура реєстрації пасажирів на рейси з використанням інтернет-ресурсів в режимі віддаленого доступу.

Процедура веб-реєстрації здійснюється через офіційний інтернет-сайт авіакомпанії, дані веб-реєстрації синхронізуються з системою, що використовується для реєстрації рейсів авіакомпанії.

Реєстрація через кіоски самостійної реєстрації - процедура реєстрації пасажирів на рейси авіакомпанії через кіоски самостійної реєстрації, встановлених в аеропортах вильоту, дані з якими автоматизовано синхронізуються із системою авіакомпанії.

Переваги Web-реєстрації для пасажирів:

- можливість зареєструватися на рейс через Інтернет на офіційному сайті авіакомпанії;

- веб-реєстрація відкривається за 20 годин до вильоту і закінчується за 4 години до вильоту;

- реєстрація через кіоски самостійної реєстрації відкривається протягом 24 годин і закривається за 1 годину до вильоту;

-пасажир може самостійно обрати собі місце в літаку, не чекаючи черги на стійку реєстрації.

Процедура реєстрації багажу пасажирів, використовуваних веб-реєстрацією, можливо не пізнішекінця реєстрації в аеропорту.

Посадка пасажирів, що користуються послугами самостійної реєстрації, можлива не пізніше закінчення посадки.

Вага ручної поклажі для пасажирів усіх класів становить 7 кг. Максимальні розміри ручної кладі не повинні перевищувати 55×40×20 см. Ручна поклажа повинна складати одне місце на людину, не включаючи особисті речі.



Рис. 1.10. Габарити ручної поклажі AzurAirUkraine

Ручна поклажа, яка перевищує допустимі розміри/вагу, повинна бути здана в багаж (при вході у літак – за допомогою бірки «Deliveredataircraft») для усунення витрачення часу на спроби «втиснути» ручну поклажу на полицю літака.

2.ПРОЕКТНА ЧАСТИНА

Кафедра організації авіаційних робіт та послуг				НАУ. 21.06.12 200ПЗ			
Виконала	Красикова П.С.			2. ПРОЕКТНА ЧАСТИНА	Літера	Арк.	Аркушів
Керівник	Савчук А.М.				Д	39	27
Н. контр.	Герасименко І.М.				ФТМЛ 275.04 МТ-402Б		
Зав. каф.	Разумова К.М.						

2.1. Шляхи підвищення рівня конкурентоспроможності авіакомпанії

AzurAir швидко реагує на нові вимоги та постійно підсилює свою клієнтську орієнтацію, підвищує операційну ефективність.

Авіакомпанія, за загальноприйнятими правилами, у своїй діяльності повинна керувати наступними принципами:

- 1) головний пріоритет - безпека полетів;
- 2) максимально лояльна політика до пасажирів;
- 3) висока соціальна відповідальність.

Постійна орієнтація на своїх клієнтів, вивчення їх потреб, смаків та переваг дозволяють компаніям змінюватися, формувати та пропонувати удосконалений продукт, враховуючи інтереси різних споживчих груп. Відкрите та активне обговорення проблеми забезпечує прийняття рішень та їх професійну реалізацію. Створення систем, орієнтованих на розвиток людського капіталу, є рушійною силою підвищення конкурентоспроможності.

Для авіакомпанії безпека не просто важливий виробничий показник, безпека - це головний пріоритет. Вся діяльність авіакомпанії направлена на постійне вдосконалення управління, технологій та бізнес-процесів, що забезпечують безумовну безпеку полетів.

Пасажир – завжди найголовніша турбота в літаку. Екіпаж повинен піклуватися про нього, прислуховуватися та не забувати про те, що таких пасажирів на борту літака майже 200, а іноді і 330 і кожного треба вислухати, допомогти та зорієнтувати в деяких питаннях.

Творче відношення до роботи в AzurAirUkraine створює необхідні пропозиції для задоволення вимог пасажирів. Щодня співробітники вносять частину своєї праці в забезпечення ефективної роботи компанії, у кожному департаменті ведеться погоджена робота - організація роботи та технічне обслуговування літаків, бронювання та продаж авіаквитків, обслуговування в аеропорту або адміністрування та управління. Довіра, яку сьогодні має

AzurAirUkraine навколо мільйонів пасажирів, - результат ретельної роботи колективу авіакомпанії.

Якість продукту є одним із головних факторів, що визначають конкурентоспроможність компаній на ринку. Стратегія авіакомпанії полягає у створенні продуктів, які відрізняються від пропозицій конкурентів. Базовими елементами продукту авіакомпанії є безпека та надійність. Авіакомпанії необхідно докласти максимальних зусиль для збереження безпеки польоту та спокою своїх клієнтів. Важливою задачею маркетингової стратегії є залучення в пасажирів, які мають достатні фінанси та зв'язки, тому що це передбачає інвестування в підвищення якості обслуговування, а також розвиток додаткових послуг. Стратегічну важливість забезпечує посилення торгової марки та посилення репутації компанії.

Успіх сучасної компанії на сьогоднішній день пов'язаний з використанням самих передових інформаційних технологій (ІТ). Авіакомпанія повинна приділяти велику увагу розвитку ІТ. Акцент в цій галузі в першу чергу робиться на максимальну автоматизацію бізнес-процесів та процесів інформаційного обміну, створення єдиної бази даних для всіх підприємств. Компанія буде розширювати використання системи підтримки прийняття управлінських рішень.

Розуміючи високий ступінь корпоративної, громадської та соціальної відповідальності, авіакомпанія приймає на себе зобов'язання за виконанням у своїй діяльності вимог, що відповідають найкращій світовій практиці корпоративного управління.

У бізнес-моделях авіакомпанії основними конкурентними перевагами повинні бути: талановитий та відповідальний менеджмент, єдина торгова марка, ініціативні та трудові колективи. Корпоративна реструктуризація повинна забезпечити створення оптимальної бізнес-моделі, яка буде задовольняти попередні вимоги та сприяти зростанню цінності компанії.

Діяльність авіакомпанії пов'язана з реалізацією різних факторів ризику - як інших комерційних, так і пов'язаних з відображенням специфіки бізнесу. До

основних ризиків відносяться ті, що пов'язані зі зміною цін на авіаційне паливо, зміною лізингових та процентних ставок, коливання валютного курсу. Необхідність запобігання можливим втратам, а також зростання відповідальності компаній перед акціонерами збільшує необхідність розробки та реалізації політики управління ризиками, в якій відображаються механізми управління ризиками в авіакомпанії.

Сьогодні завдання забезпечення високої конкурентоспроможності на світовому ринку залишається актуальним.

Крім того, українські перевізники програють своїм іноземним конкурентам з технічної оснащеності і здатності її підтримки, рівнем сервісу, регулярності рейсів, популярності брендів, особливо – перше. Цьому можна протиставити більш-менш сформовану маршрутну мережу, знання особливостей національного ринку, тарифи і цінові характеристики.

Чим більше пасажиропотік, тим більше повинен бути парк літаків. Але єдиною перешкодою може слугувати зношеність літаків. Неважливо, скільки літаків буде в парку авіакомпанії, якщо їх вік буде перевищувати 20 років – технічних проблем не оминуть.

Перспективи розвитку авіакомпаній багато в чому залежать від того, чи в змозі вони поповнювати свій парк потрібними їм літаками. Для цього потрібно вміти залучати кошти інвесторів.

Рецепт інвестиційної привабливості універсальний для зарубіжних компаній. Вона обумовлена опрацьованим бізнес-планом та моделлю, перспективним ринком, переконливою стратегією роботи, ефективним менеджментом, прозорістю компанії. При цьому досить мати прийнятні фінансові показники і структуру балансу, хорошу кредитну історію, достатність активів для забезпечення угоди.

Скористатися запропонованим «рецептом» інвестиційної привабливості заважає ряд факторів: «безкоштовні» літаки, що дісталися компаніям від авіапарку колишнього СРСР, менеджери, які мислять досить примітивно.

Основні зусилля в розвитку авіатранспорту повинні бути спрямовані на адаптацію української авіатранспортної системи до перспективних вимог нового століття.

Важливою умовою підвищення стабільності галузі є участь авіакомпанії в глобальних міжнародних альянсах, а також співпраця українських авіаперевізників з перевізниками країн СНД і транспортними компаніями інших видів транспорту. Актуально та рентабельно впровадження код-шерингових рейсів (угода про експлуатацію рейсу певної авіакомпанії відразу декількома авіаперевізниками).

Дуже важливим фактором для пасажирів є такий показник як вчасний виліт. В AzurAirUkraine дуже часто спостерігаються невеликі, але затримки за різними причинами: пізніе прибуття літака, додатковий технічний огляд, виробничі причини. На рисунку 2.1 дана авіакомпанія займає 7 місце за критерієм вчасного вильоту, виконавши 240 рейсів за певний період часу. Але затримки, як правило, від 30 хвилин до 2 годин, затримок понад 2 години малий відсоток. В той час як авіакомпанія «Скай-Ап», яка знаходиться на 6 місці, виконала 626 рейсів, має більший відсоток затримок понад 2 години майже втричі, аніж AzurAirUkraine. Виходячи з рисунку, AzurAirUkraine має найменший відсоток виконаних рейсів із затримкою більше аніж 2 години, не беручи до уваги «ЯнЕір», «Джоніку» та «Браво», які не можна порівнювати з іншими, адже виконаних рейсів у них в десятки разів менше, аніж у інших. На рисунку 2.2 ситуація дещо змінюється, але досить непомітно.

Для порівняння на рисунку 2.3. зображений рейтинг іноземних авіакомпаній. Є 3 перевізника, які не мають навіть мінімальної затримки тривалістю від 15 до 30 хвилин. До такого рівня треба прагнути українським авіакомпаніям.

85,2
%

регулярність
відправлення рейсів
українськими авіакомпаніями
з аеропортів України

3448

рейсів виконано
українськими авіакомпаніями
з аеропортів України

МІНІСТЕРСТВО
ІНФРАСТРУКТУРИ УКРАЇНИ

ГРУДЕНЬ 2019



регулярність відправлення рейсів з аеропортів України

СНЕСК-ІН



**рейтинг пунктуальності
українських авіакомпаній**

Відхилено
затримка від 15 до 30 хв.
затримка від 30 хв. до 2 год.
затримка понад 2 год.
затримка

Рис. 2.1. Рейтинг пунктуальності українських авіакомпаній, грудень 2019 рік

85,9
%

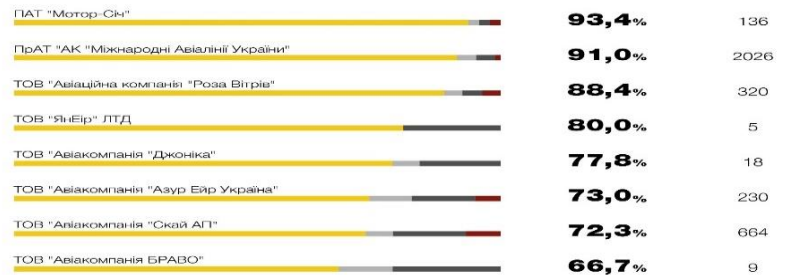
регулярність
відправлення рейсів
українськими авіакомпаніями
з аеропортів України

3378

рейсів виконано
українськими авіакомпаніями
з аеропортів України

МІНІСТЕРСТВО
ІНФРАСТРУКТУРИ УКРАЇНИ

СІЧЕНЬ 2020



регулярність відправлення рейсів з аеропортів України

СНЕСК-ІН



**рейтинг пунктуальності
українських авіакомпаній**

Відхилено
затримка від 15 до 30 хв.
затримка від 30 хв. до 2 год.
затримка понад 2 год.
затримка

Рис. 2.2. Рейтинг пунктуальності українських авіакомпаній, січень 2020

рік



Рис. 2.3. Рейтинг пунктуальності іноземних авіакомпаній, січень 2020

Максимальний прибуток – одна з головних цілей, яка ставить собі компанія. А при умові, що він буде досягнений за максимально короткий термін – ідеальний варіант. На рисунку 2.4 зображений графік, що стосується AzurAirUkraine. Можна спостерігати, як з 2015 по 2016 рік грошовий потік зріс приблизно на 250 млн грн. Це пов’язано з тим, що в цей період авіакомпанія отримала три літака Boeing-767-300er, тим самим потенціально збільшивши свої можливості зайняти ще більшу частку авіаційних пасажирських перевезень на українському ринку.

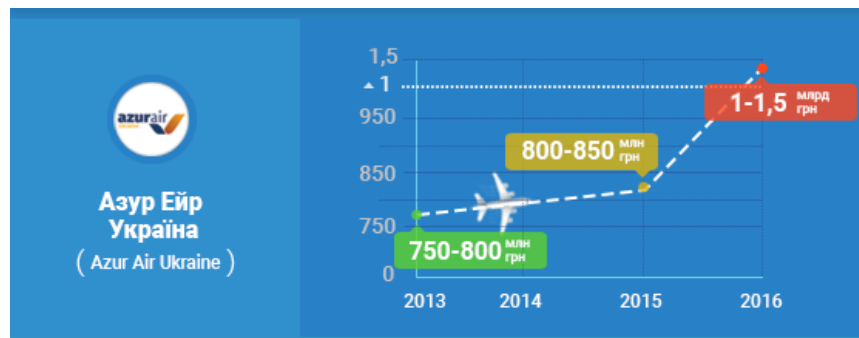


Рис. 2.4. Прибуток авіакомпанії «AzurAirUkraine», 2013-2016 рр

2.2. Впровадження перевезень вантажів

Деякі авіакомпанії займаються не тільки пасажирськими перевезеннями, але і вантажними. Наприклад, авіакомпанія «SkyUp» на початку карантину, в період скрутних часів, вийшла із скрутного становища таким чином: вона перелаштувала пасажирські літаки в вантажні і перевозила вантажі різного типу, що в наш час досить актуальні – маски, антисептики та інші засоби індивідуального захисту.

Авіаційні вантажоперевезення дуже цінують в усьому світі, тому що вони досить універсальні і можуть забезпечити швидку доставку вантажу на дуже великі відстані.

Якщо AzurAirUkraine спробує перевозити не тільки пасажирів, а і багаж, прибуток значно виросте та буде досягнута ще одна мета – наявність частки вантажних перевезень на ринку. Але як виглядає даний вид перевезення з позиції замовника і що можна перевозити, розглянуто нижче.

Переваги авіаперевезень вантажів:

- максимально короткі терміни транспортування;
- тимчасове зберігання вантажу;
- доставка майже в будь-яку точку земної кулі авіатранспортом;
- підготовка і оформлення всіх необхідних документів;

- страхування вантажу;
- проведення вантажно-розвантажувальних робіт;
- гарантія збереження вантажу.

Вантажні авіаперевезення компанія може здійснювати за такими схемами:

- від аеропорту до аеропорту;
- від дверей до дверей;
- від дверей до аеропорту призначення;
- від аеропорту відправлення вантажу до дверей.

Генеральні вантажі

До генеральних вантажів належать вантажі, які можна поррахувати, вантажі, упаковані в тару, або штучні вантажі, в тому числі:

- металопродукція;
- рухомі технічні засоби;
- залізобетонні вироби та конструкції;
- контейнери.

Засоби пакування:

- в транспортних пакетах (на піддонах, без піддонів, в обв'язці, в плівці і т.д.);
- в упаковці (в ящиках, мішках, бочках, тюках і т.д.);

Генеральні вантажі доставляються однією транспортною одиницею (контейнером, автопоїздом, вагоном).

Небезпечні вантажі

До небезпечних вантажів належать речовини, матеріали, вироби, відходи виробництва та іншої діяльності, які в силу притаманних їм властивостей і особливостей при наявності певних факторів у процесі транспортування, при проведенні вантажно-розвантажувальних робіт і зберіганні можуть завдати шкоди навколишньому середовищу, спричинити вибух, пожежу або пошкодження транспортних засобів, будівель і споруд, а також загибелі, травм, отруєнь, опіків або захворювань людей, тварин і птахів.

Негабаритні та великовагові вантажі

Одне місце вантажу масою понад 80 кг вважається великоваговим, а вантаж, розміри одного місця якого перевищують габаритні розміри завантажувальних люків і вантажних відсіків пасажирських повітряних суден, - великогабаритним.

Перевезення великовагових і великогабаритних вантажів, що перевищують зазначену масу і габарити, може здійснюватися вантажними або спеціально обладнаними для цих цілей повітряними суднами.

Великовагові вантажі без тари повинні пред'являтися до перевезення змонтованими на спеціальних піддонах або повинні бути забезпечені прокладними матеріалами у вигляді дерев'яних брусів або дощочок з таким розрахунком, щоб навантаження на підлогу повітряного судна не перевищувала встановленої норми і забезпечувала можливість роботи вантажно-розвантажувального обладнання.

Швидкопсувні вантажі

До перевезення повітряним транспортом допускаються тільки доброякісні швидкопсувні вантажі, які при транспортуванні в обумовлені терміни не втратять своїх якостей.

Швидкопсувні вантажі повинні бути упаковані в стандартну тару і відповідати вимогам технічних умов.

Дипломатичні вантажі

- Несупроводжувана дипломатична пошта та вантажі;
- товари, призначені для офіційного користування представництвами іноземних держав в Україні,
- товари, що переміщуються представництвами міжнародних, міжурядових організацій в Україні,
- товари для особистого користування працівників представництв іноземних держав та організацій, переміщені в несупроводжуваному багажі.

Живі вантажі

До живих вантажів відноситься будь-яка живність (великі і дрібні тварини, хутрові звірі, птахи, риби, раки, бджоли, змії, лабораторні тварини та інші).

Живі вантажі приймаються до перевезення тільки при наявності ветеринарних дозволів (сертифікатів), а в необхідних випадках і дозволів органів карантинної служби.

Хутрові звірі, що розводяться в умовах кліткового утримання на фермах, перевозяться спеціальними рейсами в транспортних клітках. Дрібні тварини і птахи можуть перевозитися без супроводжуючих при строгому дотриманні правил їх перевезення.

Пакети з бджолами приймаються до перевезення без супроводжуючих в міцних фанерних ящиках, вентиляція яких здійснюється через спеціальну металеву сітку або через вузькі щілини.

Перевезення живого вантажу виконується тільки прямими рейсами.

Чартерні перевезення вантажів

Даний вид перевезення передбачає доставку експортних, імпорتنих і транзитних вантажів чартерними авіарейсами з аеропортів України в більшість аеропортів світу і з аеропортів світу в Україну.

Засоби пакетування авіаційних вантажів

Оскільки в нашому парку літаків більш рентабельним є літак Boeing-767 (рис.2.5.), розглянуто засоби пакетування, які підходять даному типу ПС. Для його пакетування необхідні напіврозмірні контейнери (для нижньої палуби) (рис.2.6.-2.10.).

Літак має два вантажних трюму на нижній палубі, що складаються з п'яти кабін.

Передній трюм, що складається з кабін 1 і 2, разом з кабінами 3 та 4 в задньому трюмі тільки для вантажів, що завантажуються поштучно.

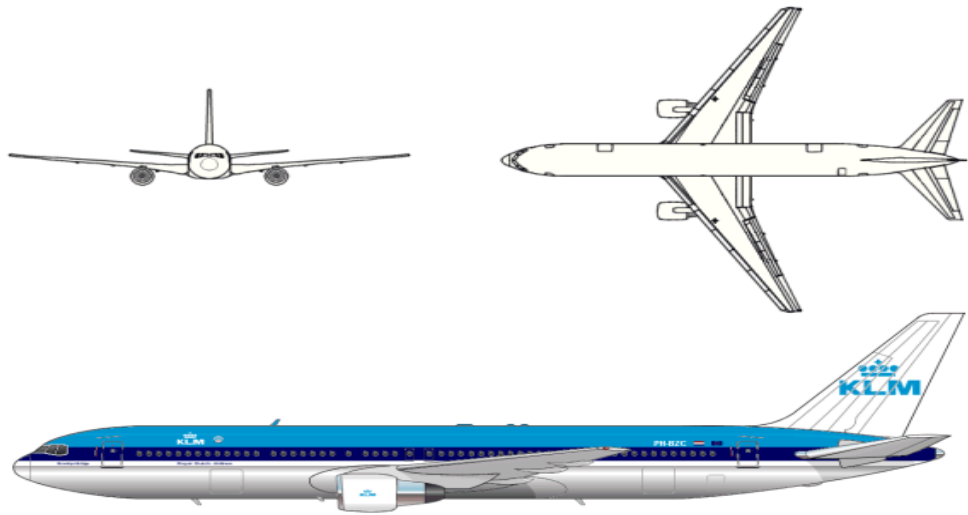


Рис. 2.5. Літак Boeing-767

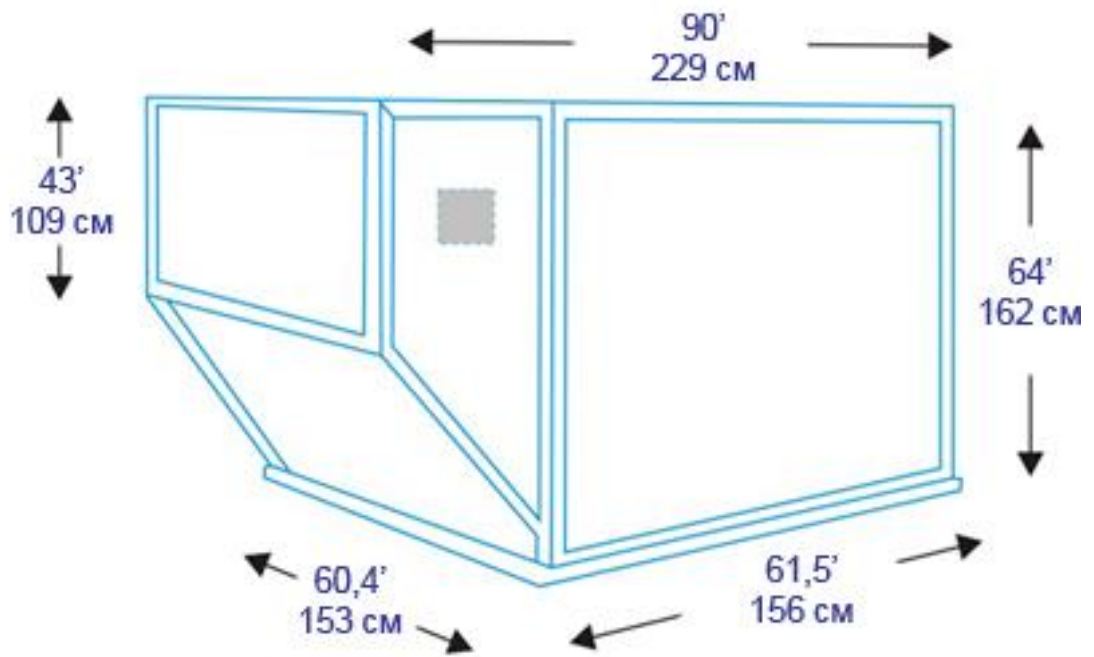


Рис. 2.6. Контейнери LD 1

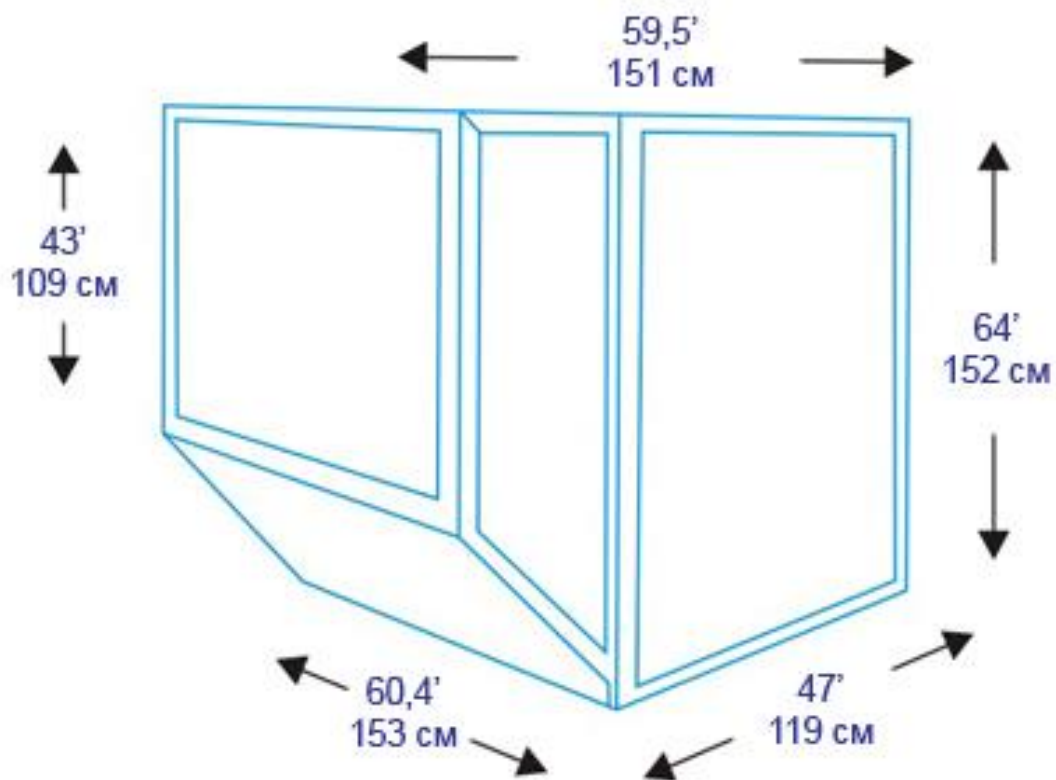


Рис. 2.7. Контейнери LD 2

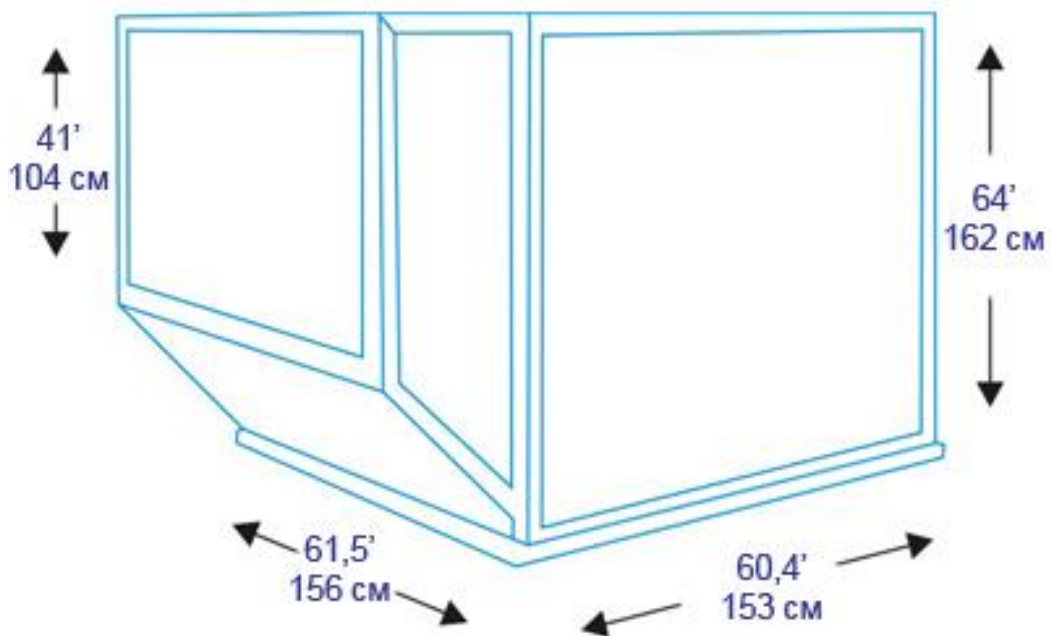


Рис. 2.8. Контейнери LD 3

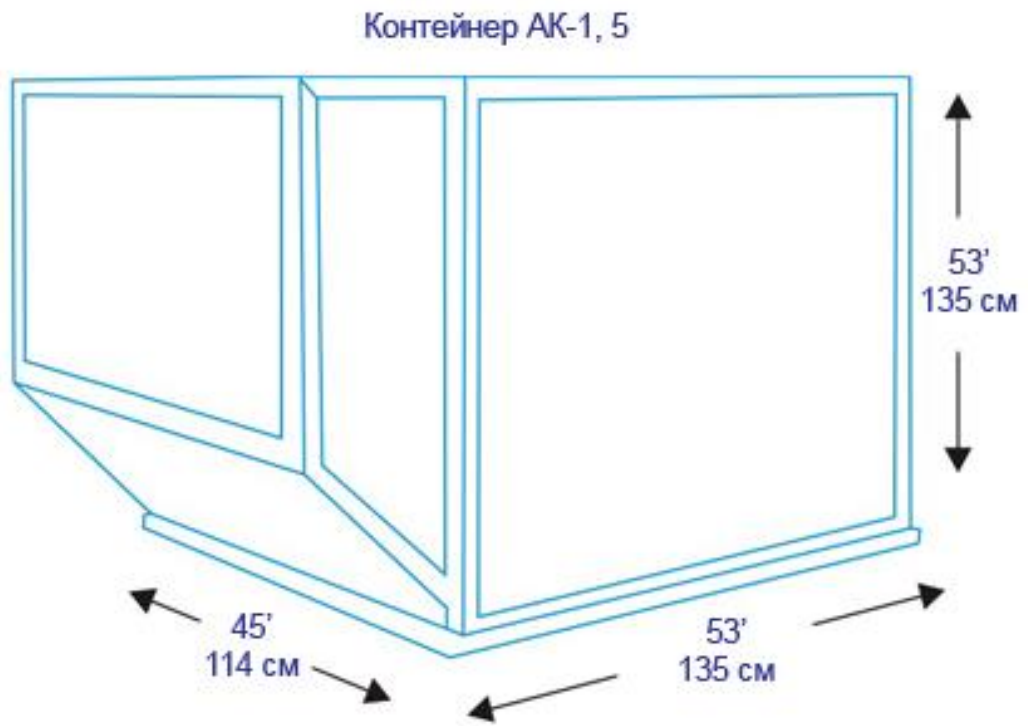


Рис. 2.9. Контейнер АК-1,5

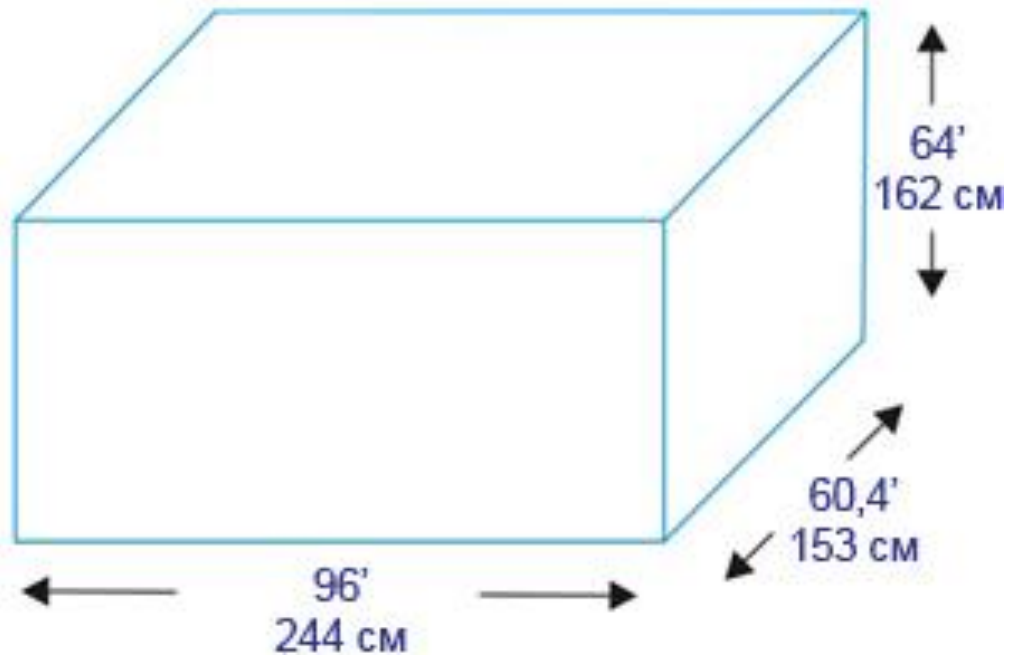


Рис. 2.10. Контейнери LD 4

Всі вище наведені засоби пакування підходять для літака типу Boeing-767.

2.2.1. Розрахунок тривалості доставки вантажів на маршруті

Для вантажного перевезення є декілька типів літаків, які вигідно використовувати. Вони відрізняються лише за вантажопідйомністю.

Оскільки вантажні авіаційні рейси вигідно впроваджувати в авіакомпанію для отримання прибутку, пропонується варіант розгляду одного з видів перевезень – регулярного.

Прикладом маршруту слугуватиме Бориспіль-Амстердам. Вага вантажу буде складати 200 кг. Ціна за кг – 50 доларів. За цим маршрутом буде розрахована тривалість та вартість перевезення.

Вихідні дані

Таблиця 2.1

Варіанти маршрутів доставки вантажів

Аеропорт відправлення	Аеропорт прибуття
Бориспіль	Амстердам

Таблиця 2.2

Характеристика маршрутів доставки вантажів

Центри місцевих районів тяжіння (аеропорти)		Відстань перевезення, км
пункт відправлення	пункт прибуття	пряме авіаційне перевезення
Бориспіль	Амстердам	2132

Таблиця 2.3

Тривалість вантажних операцій

Маса партії вантажу, кг	Вантажні операції у відправників (t _в), одержувачів (t _о), аеропортах відправлення (t _{вв}), призначення (t _{вп}), вузлових (t _{ву})					Вантажопереробка	Стоянки автомобіля при завезенні, вивезенні
	t _в	t _о	t _{вв}	t _{вп}	t _{ву}		
200	0,20	0,15	0,30	0,25	0,35	-	1,25

Таблиця 2.4

Тривалість комерційних і митних операцій (год, хв)

Маса партії вантажу, кг	Комерційні операції у аеропортах відправлення (t _{кв}), призначення (t _{кпр}), трансферу (t _{ков})				Операції на інших складах	Митні операції при авіаційному й прямому автомобільному перевезенні
	t _{кв}	t _{кпр}	t _{ков}	t _{тс}		
200	0,45	0,35	1,00	2,30	1,35	3,10

Таблиця 2.5

Ставки за початково-кінцеві операції, дол/т

Початково-кінцеві операції	Аеропорти	
	А-С	С-А
Навантаження(розвантаження)	30	30
Комерційні операції (оформлення накладних, зважування та ін.)	20	20

Митні формальності (чистка)	15	15
--------------------------------	----	----

Таблиця 2.6

Вихідні дані для розрахунку вартості доставки вантажу

Варіант доставки вантажу	Клієнту ра		Аеропорти						
	C_n , дол/т	C_k , дол/т	C_z , дол/го д	C_v , дол/го д	$C_{во,д}$ ол/т	$C_{во,д}$ ол/т	$C_{ко,д}$ ол/т	$C_{ко^2,до}$ л/т	C_m
Авіаційне перевезення	5	5	8	20	30	30	20	20	90 дол. за партію

Таблиця 2.7

Вантажні тарифи на авіаційне перевезення, дол/кг

Аеропорт призначення	Величина відправки, кг
	від 100 до 250
Амстердам	2,2

Маршрутні швидкості в автомобільному сполученні:

- при завезенні в аеропорт (проміжний склад) – 35 км/год;
- при вивезенні з аеропорту (проміжний склад) – 45 км/год;
- при внутрішніх перевезеннях – 40 км/год;
- при міжнародних перевезеннях – 55 км/год.
- при завезенні вантажів в аеропорт – 30 км, на іншіскладів–15км;
- при вивезенні вантажів з аеропорту – 20 км, з інших складів – 10 км.[14]

Розрахунки

Тривалість доставки при регулярному перевезенні розраховується за формулами:

$$t_{др} = t_в + t_з + t_{пв} + t_p + t_{кп} + t_{вз} + t_o, (2.1)$$

де $t_в$ і t_o – тривалість початкових операцій у відправника і кінцевих операцій у отримувача вантажу (завантаження, розвантаження, оформлення), год;

$t_з$ і $t_{вз}$ – тривалість операцій по завезенню і вивезенню вантажу, год;

$t_{пв}$ і $t_{кп}$ – тривалість початкових операцій в аеропорту вильоту і кінцевих операцій в аеропорту прильоту, год;

t_p – тривалість рейсу повітряного судна (ПС), год

$$t_з = \frac{L_з}{V_{м.з}} = \frac{30}{35} = 0,86$$

$$t_{вз} = \frac{L_в}{V_{м.в}} = \frac{20}{45} = 0,44$$

$$t_{пв} = t_{вв} + t_{кв} + t_{мв} = 0,3 + 0,45 + 1,35 = 2,1 \text{ год}$$

$$t_{кп} = t_{вп} + t_{кпр} + t_{мп} = 0,25 + 0,35 + 1,35 = 1,95 \text{ год}$$

Середня рейсова швидкість літака на відстань 2132 км становитиме 787 км/год. Тривалість рейсу п/с становитиме:

$$t_p = \frac{2132}{787} = 2,7 \text{ доби}$$

Тепер розрахуємо тривалість доставки (2.1):

$$t_{др} = 0,2 + 0,86 + 2,1 + 2,7 + 1,95 + 0,44 + 0,15 = 8,4 \text{ год (0,35 доби)}$$

Таблиця 2.8

Тривалість доставки при регулярному перевезенні

Маса партії вантажу	Тривалість операції по доставці, год							t _{др} , ГОД (доба)
	t _в	t _з	t _{пв}	t _р	t _{кп}	t _{вз}	t _о	
200	0,2	0,86	2,1	2,56	1,95	0,44	0,15	8,4(0,35)

2.2.2. Розрахунок вартості доставки вантажів на маршруті

а) без урахування ціни:

Повна і питома вартість доставки партії вантажу розраховуються за формулами:

$$C_{д.р} = C_{п} Q_{в} + C_{з} t_{р.з} + C_{пк} + T_{в} Q_{в} + C_{в} t_{р.в} + C_{к} Q_{в} \quad (2.2.)$$

$$C_{д.р}^{п} = C_{д.р} / Q_{в} \quad (2.3.)$$

де $C_{д.р}$, $C_{д.р}^{п}$ – повна і питома вартість доставки партії вантажу, дол. (дол./т); $C_{п}$, $C_{к}$ – вартість початкових і кінцевих (вантажних) операцій відповідно у відправника й одержувача вантажу, дол./т; $Q_{в}$ – кількість вантажу у партії, т; $C_{з}$, $C_{в}$ – питома вартість завезення і вивезення вантажу автотранспортом, дол./год.; $t_{р.з}$ і $t_{р.в}$ – час рейсу автомобіля при завезенні і вивезенні вантажу, год.; $C_{пк}$ – вартість початкових і кінцевих операцій в аеропортах, дол.; $T_{в}$ – вантажний авіаційний тариф, дол./т.[14]

Вартість початкових і кінцевих операцій в аеропортах:

$$C_{\text{ПК}} = (C_{\text{во1}} + C_{\text{ко1}} + C_{\text{во2}} + C_{\text{ко2}}) Q_{\text{в}} + 2C_{\text{м}} \quad (2.4.)$$

де $C_{\text{во1}}, C_{\text{во2}}, C_{\text{ко1}}, C_{\text{ко2}}$ – питомі ставки вантажних ($C_{\text{во}}$) і комерційних операцій ($C_{\text{ко}}$) відповідно в початковому і кінцевому аеропортах, дол./т; $C_{\text{м}}$ – вартість митних операцій, дол. [14]

$$C_{\text{м}} = C_{\text{м}}^n Q_{\text{в}}, \text{ якщо } Q_{\text{в}} > 6500 \text{ кг.}; (12 \text{ дол} \times Q_{\text{в}})$$

$$C_{\text{м}} = C_{\text{м}}^{\text{парт}}, \text{ якщо } Q_{\text{в}} \leq 6500 \text{ кг.}; (C_{\text{м}} = 90 \text{ дол./партію})$$

де $C_{\text{м}}^n$ – питома вартість митних операцій, дол./т; $C_{\text{м}}^{\text{парт}}$ – вартість митних операцій за партію вантажу, дол.

Розраховуємо вартість початкових і кінцевих операцій в аеропортах (2.4):

$$C_{\text{ПК}} = (30 + 20 + 30 + 20) \times 0,2 + 180 = 200 \text{ дол.}$$

Час рейсу автомобіля при завезенні і вивезенні вантажу:

$$t_{\text{д.с(д.а)}} = \frac{2L_{\text{с(а)}}}{V_{\text{і.с(а)}}} + t_{\text{н.а.}} \quad (2.5.)$$

де $L_{\text{з(в)}}$ – відстань завезення або вивезення, км; $V_{\text{м.з(в)}}$ – маршрутна швидкість при завезенні або вивезенні, км/год; $t_{\text{са}}$ – час стоянки автомобіля при завезенні і вивезенні, год.;

$$t_{\text{п.з}} = 1,25 + \frac{2 \times 30}{35} = 2,96 \text{ год.}$$

$$t_{\text{п.в}} = 1,25 + \frac{2 \times 20}{45} = 2,14 \text{ год.}$$

Тоді повна вартість доставки партії вантажу (2.2) становитиме:

$$C_{д,р} = 25 \times 0,2 + 8 \times 2,96 + 200 + 2,2 \times 200 + 20 \times 2,14 + 25 \times 0,2 = 716,48 \text{ дол.}$$

Тоді питома вартість доставки партії вантажу (2.3) становитиме:

$$C_{д,р}^n = C_{д,р} / Q_v = 716,48 / 200 = 3,58 \text{ дол./кг}$$

Таблиця 2.9

Повна і питома вартість доставки вантажу авіаційним транспортом

Маса партії вантажу, кг	$C_{д,р}$, дол	$C_{д,р}^n$, дол/кг
200	716,48	3,58

б) з урахуванням ціни вантажу

Визначається питома і повна вартість доставки з урахуванням середньої ціни вантажу за стандартними формулами:

$$C_{д,цр}^n = C_{д,р}^n + C_{в,д,і} \cdot \chi \quad (2.6)$$

$$C_{д,цр} = C_{д,цр}^n \cdot Q_v \quad (2.7)$$

де $C_{д,ц,і}^n$, $C_{д,ц,і}$ – питома і повна вартість доставки партії вантажу з урахуванням ціни вантажу, дол./т; $C_{д,і}^n$ – питома вартість доставки партії вантажу, дол./т; $C_{в}$ – середня ціна однієї тонни вантажу, дол.; $t_{д,і}$ – тривалість доставки партії вантажу, діб; χ – коефіцієнт, що враховує фінансові втрати (0,15 дол./за добу за 100 дол.). [14]

$$C_{в} = 50 \text{ дол./кг.}$$

Розраховуємо питому вартість доставки з урахуванням середньої ціни вантажу (2.6):

$$C_{д,ц,і}^n = 3,58 + (50 \times 0,35 \times 0,15) / 100 = 3,6 \text{ дол./кг.}$$

Розраховуємо повну вартість доставки з урахуванням середньої ціни вантажу (2.7):

$$C_{д.ці} = 3,6 \times 200 = 720 \text{ дол.}$$

Таблиця 2.10

Питома і повна вартість доставки партії вантажу

Маса партії, кг	$C_{д.р}^п$ дол./кг	$t_{д.р}$ (доба)	$C_{в.дол.}/кг$	Ч	$C_{д.ц}^п$ дол./кг	$C_{д.ц}$ дол.
200	3,58	0,35	50	0,15	3,6	720

Отже, повна і питома вартість без урахування ціни становитиме 716,48 доларів і 3,58 долари відповідно, а з урахуванням – 720 доларів та 3,6 долари при тривалості доставки 0,35 доби.

2.3. Формування телеграм для обслуговування рейсів

Для правильного обслуговування необхідно вчасне інформування з приводу особливостей рейсу - повідомлення про завантаження рейсу LOADMESSAGE –(LDM).

Повідомлення про завантаження рейсу - повідомлення про завантаження повітряного судна по всьому маршруту рейсу.

Телеграма про завантаження відправляється одразу після вильоту рейсу. Повідомлення містить дані зведеної завантажувальної відомості.

LDM

QU4499/25.URAZK.12/312.4/8

MLE.300/24/6.2100.T3000.1/350.2/750.3/1900.PAX/12/312.PAD/0/0.B350.C
2000.M650

SI EXB 75KG

Перший рядок:

Номер рейсу – QU 4499. Число місяця – 25. Бортовий номер літака – URAZK. Компоновка - 12 бізнес-класу та 312 економ-класу. Далі вказується кількість екіпажу: льотний екіпаж/бортпровідники.

Другий рядок:

Рейс до Мале (IATA – MLE), 300 дорослих, 24 дитини та 6 дітей до 2-х років.

Далі вказується ручна поклажа всіх пасажирів. Далі вказується T**** - завантаження в кілограмах багажу; потім вказується розміщення по відсікам.

PAX - інформація по класах бронювання пасажирів (12 пасажирів бізнесу та 312 економу);

PAD - службові пасажир за класами бронювання (0/0);

B - багаж пасажирів в кілограмах (350);

C – вантаж (2000);

M – пошта (650).

Третій рядок:

SI - (додаткова інформація) (понаднормовий багаж – 75 кілограмів).

PASSENGER TRANSFER MESSAGE (PTM)

Повідомлення про трансферних пасажирів відправляється одразу ж після завершення реєстрації пасажирів та їх багажу.

PTM містить наступні дані:

-показник коду стандартного повідомлення - PTM;

-номер рейсу/дата вильоту рейсу;

-аеропорт завантаження через пробіл;

-пункт трансферу, через пробіл;

-номер частини, через пробіл, - PART 1;

-номер стикувального рейсу;

- пункт призначення трансферу;
- клас і статус (OK, RQ, SA), окрема лінія для кожного статусу;
- кількість місць багажу, що належить пасажиром, код В (вага багажу не обов'язкова);
- окремі повідомлення будуть відправлені в наступний по маршруту польоту;
- аеропорт, в якому пасажир має підтвержене бронювання на стикувальний рейс, виліт якого відбудеться в межах 6-ти годин після прибуття пасажиром. Це повідомлення надсилається не більше, ніж на три адреси будь-якого одного аеропорту.

PTM

ANTONOV/ANTON/MR UN131/25MAY VVO 1BAG

SMITH/GIMON/MR UN14/25MAY LED 0BAG

OLKHOVYCH/VOLODYMYR/MR UN202/25MAY ALA 0BAG

IVANENKO/MYKHAILO/MR UN205/25MAY ALA 1BAG

END PTM

Будь-який аеропорт, який отримав повідомлення PTM, в якому містяться деталі про пасажирів стикувальних рейсів інших учасників, повинен негайно повідомити учасникам номери стикувальних рейсів, кількість пасажирів, клас обслуговування, аеропорт призначення.

PASSENGER SERVICE MESSAGE (PSM)

PSM - повідомлення, що інформує про пасажирів даного рейсу, які потребують допомоги або спеціального обслуговування.

Елементи повідомлень PSM направляються за таким форматом:

- 1) стандартний код повідомлення "PSM";
- 2) номер рейсу / дата, пункт відправлення телеграми;
- 3) номер частини через пробіл, PART 1;
- 4) особливості кожного пасажиром, що вимагає спеціальне обслуговування,

такі як:

-MEDA- медичний випадок;

-WCHR - пасажиру потрібно крісло-коляска, але він може самостійно підніматися по трапу літака і рухатися до крісла на борту;

-WCHC - пасажиру потрібно крісло-коляска, він не в змозі рухатися і вимагає носія;

-UM - несупроводжуваний дитина;

-VIP - особливо важлива персона.

PSM

QU4499/25MAYMLE PART1

KHOROSHUN WCHC

VOLOSHENKO MARK UMR

JOHNSON MEDA STCR

TEPLENKO BLND

ENDPSM

2.4. SWOT-аналіз «AzurAirUkraine» та «Української хендлінгової компанії»

Бізнес не вічний двигун, запустивши який можна спокійно займатись іншими справами. Якщо ваша мета не просто відкрити компанію, а зробити її успішною, прибутковою та конкурентоспроможною, навчіться приймати об'єктивні та виважені рішення. Для цього необхідно чітко розуміти позиції компанії на ринку, можливі перспективи та наявні проблеми. І напевно чимось допоможе розібратися в ситуації краще, ніж SWOT-аналіз. Цей метод завдячує своєю появою групі авторів книги Business Policy, Text and Cases, що побачила світ у 1969 році. Вже майже 50 років SWOT-аналіз залишається одним з найефективніших інструментів стратегічного планування. [16]

Матриця SWOT включає:

S (strengths) - сильні сторони. Характеристики, які відрізняють його від інших.

Приклад: кращий сервіс на ринку, доступніші ціни.

W (weaknesses) - слабкі сторони. Ознаки, які роблять компанію вразливою.

Наприклад: відсутність реклами, дефіцит співробітників.

O (opportunities) - можливості. Їх використовують для розвитку свого бізнесу.

Наприклад: вдала локація виробництва.

T (threats) - загрози.

Наприклад: висока конкуренція на ринку.

Авіакомпанію та її обслуговуючу компанію слід розглядати як одне ціле, адже поодиноці вони не зможуть функціонувати: перша не буде існувати без деяких працівників, а друга – без роботи.

Таблиця 2.11

SWOT-аналіз «AzurAirUkraine» та обслуговуючої компанії

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ol style="list-style-type: none">1. Відома назва на ринку перевезень.2. Єдина інформаційна система.3. «Ходові» маршрути.4. Якість сервісу.	<ol style="list-style-type: none">1. Нові правила перевезень багажу, введені в 2016 році.2. Невчасні вильоти.3. Парк літаків доволі старий.4. Дефіцит кадрів.
Можливості	Загрози
<ol style="list-style-type: none">1. Можливість відкриття нових маршрутів.2. Збільшення пасажиропотоку.3. Збільшення парку літаків.4. Взяття ПС в лізинг.	<ol style="list-style-type: none">1. Високі ціни на пальне.2. «Текучка» кадрів.3. Висока конкуренція з боку інших авіакомпаній.4. Виведення з експлуатації декількох літаків.

Отже, після проведення SWOT-аналізу, можна зробити висновки, що дана авіакомпанія знаходиться на належному рівні, в попиті. Але через перелік загроз вона може опинитися позаду конкурентів.

2.5. Прогнозування пасажиропотоку авіакомпанії на наступний рік

Тренд (від англ. Trend — тенденція) — загальна тенденція при різнонаправленому русі, визначена загальною спрямованістю змін показників часового ряду. Графіки можуть описуватись різними рівняннями - лінійними, логарифмічними, степеневими і т.д.. Фактичний тип графіка встановлюють за графічним зображенням даних часового ряду, шляхом усереднення показників часового ряду, на основі статистичної перевірки гіпотези про сталість параметрів графіка. [17]

Нижче наведений метод трендів, який дозволить розрахувати прогноз на наступний рік, тобто на 2021. Для цього нам потрібно знати показники пасажиропотоку за останні 4-5 років. Чим більше років вказано, тим точніше буде прогноз.

Дії для прогнозування:

1) Вказуємо дані пасажиропотоку (період 2017-2020).

Таблиця 2.12

Пасажиропотік AzurAirUkraine за 2017-2020 рр.

Рік	Пасажиропотік, чол.
2017	1087000
2018	1337987
2019	1477677
2020	998032

2) За цими даними будемо графік (рис. 2.11).

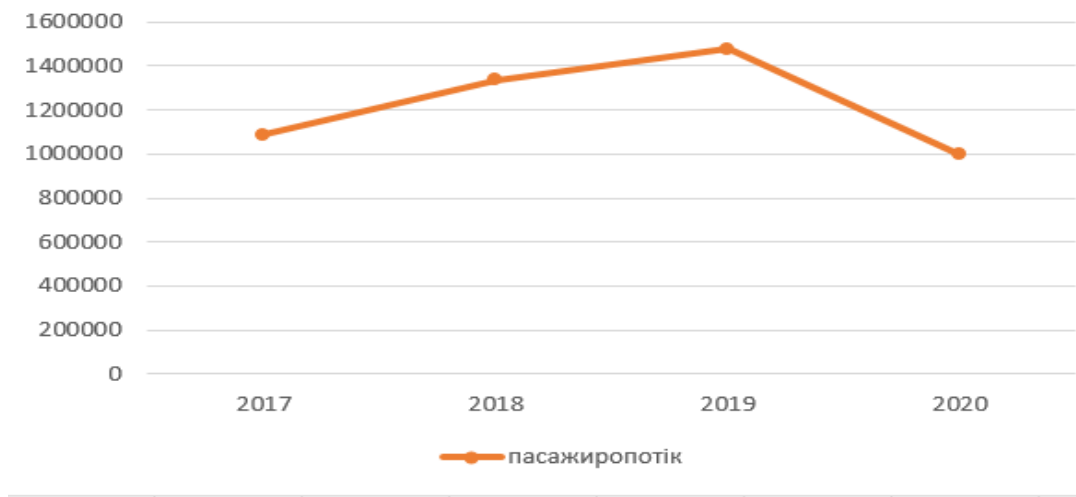


Рис. 2.11. Графік пасажиропотоку за 2017-2020 рр.

3) Додаємо лінію трендів даного графіку.

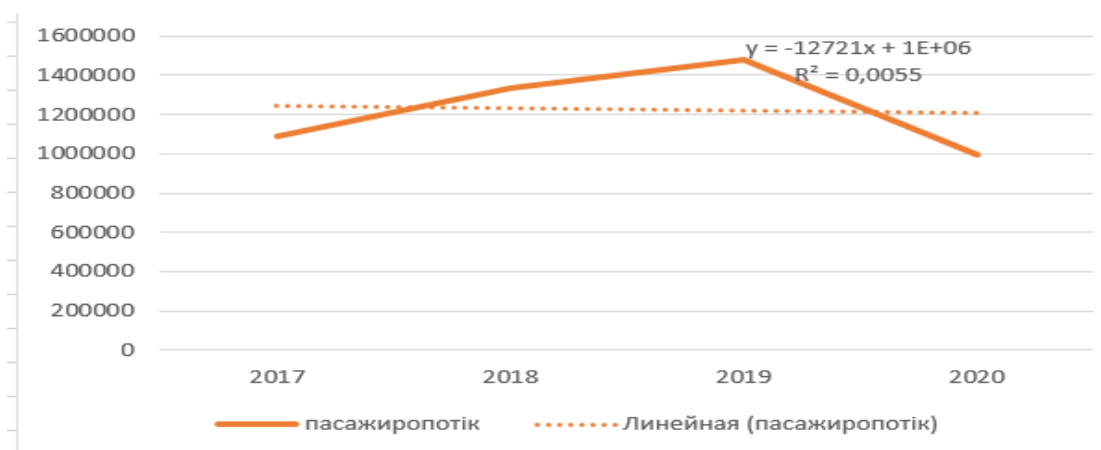


Рис. 2.12. Графік пасажиропотоку за 2017-2020 рр. з лінією тренду.

4) Для того, щоб зробити прогноз, замість цього потрібно підписати порядковий номер року, який робить прогноз. Замість x – кількість років, враховуючи наступний.

$$y = -12721x + 1^e+06$$

Прогноз = $-12721 * 5 + 1000000 = 936395$ пасажирів на 2021 рік.

ВИСНОВКИ

Кафедра організації авіаційних робіт та послуг				НАУ. 21.06.12 002ПЗ				
Виконала	Красикова П.С.			ВИСНОВКИ	Літера		Арк.	Арку шів
Керівник	Савчук А.М.					Д	67	3
Н. контр.	Герасименко І.М.				ФТМЛ 275.04 МТ-402Б			
Зав. каф.	Разумова К.М.							

В даній роботі були досліджені організація пасажирських перевезень, управління операціями, пов'язаними з пасажирями та їхнім багажем.

Управління процесами перевезення пасажирів і багажу – багатоструктурна система, яка потребує налагодженої роботи та чіткої організації.

Аналітична частина складається з декількох частин, зокрема це загальні відомості про підприємства, які, безпосередньо, пов'язані з темою даної роботи. Було проаналізовано парки літаків деяких авіакомпаній-клієнтів «Української хендлінгової компанії», також була розглянута структура підприємств, їх основну діяльність.

Хендлінгова компанія – це компанія, яка займається наземним обслуговуванням авіакомпанії, починаючи від реєстрації пасажирів і закінчуючи взльотом літака. Процедура реєстрації проходить в аеропорту, на стійках. Пасажир проходить дану процедуру, здаючи багаж та отримуючи посадкових талон. Проінформувавши його про всі заборонені предмети в речах, агент з реєстрації повідомляє вихід на посадку, видає посадковий талон та направляє його до стійок паспортного контролю та проходження авіаційної безпеки. Тим часом агент з адміністрування проводить роботу з льотним екіпажем, слідує за ними на стоянку літака. Поки представник авіакомпанії вирішує певні моменти з технічного обслуговування повітряного судна, бортпроводники проводять перевірку літака, працездатність приладів. Після того, як вони переконуються, що даний борт готовий до вильоту, починається посадка на літак. Пасажиру необхідно мати при собі закордонний паспорт та посадковий талон, який йому видали на реєстрації. Якщо він проходив реєстрацію онлайн, агент на посадці обов'язково перевіряє наявність дійсних документів, документів, які вимагає інша країна для в'їзду (віза, запрошення, тест на COVID-19, наявність HES-коду і т.д.).

В проектній частині були розглянуті шляхи підвищення конкурентоспроможності «AzurAirUkraine» на ринку пасажирських авіаційних перевезень. Підвищуючи рівень комфорту на борту літака, ставлячи безпеку

головним пріоритетом, компанія може досягти ще більших висот серед колег-авіакомпаній.

Впровадження вантажних перевезень в компанію – основний момент в даній роботі. Були запропоновані види вантажів, які можна перевозити та варіанти їх пакетування. Після були розраховані тривалість та вартість перевезення на маршруті Київ (Бориспіль) – Амстердам. Вага вантажу – 200 кг, ціна за один кг – 50 доларів. Провівши розрахунки, було з'ясовано, що вантаж можна перевезти за 0,35 доби і коштуватиме це 716,48 доларів та 720 доларів без урахування ціни та з її урахуванням відповідно.

Інформування про рейс – не менш важлива ланка в наземному обслуговуванні. Для прикладу був взятий рейс та складені телеграми, пов'язані з ним: вся інформація (номер рейсу, кількість екіпажу, вага багажу та скільки завантажено в кожний відсік, пасажери особливих категорій) поміщені в лист та закодовані.

Також в даній частині був проведений SWOT-аналіз підприємств «Українська хендлінгова компанія» та «AzurAirUkraine». Після аналізу можна прийти до висновку, що даним компаніям є куди прагнути та є що виправити.

За допомогою деяких методів можна спрогнозувати показники на майбутній рік. Метод трендів належить саме до такого переліку. Було з'ясовано, що пасажиропотік на 2021 рік становитиме 936 395 пасажирів. Показник впав, тому що через ситуацію у світі у зв'язку з пандемією кордони деякий час були закриті, а після їх відкриття населення все ж таки зупиняють тисячі випадки захворювань. Але повітряне сполучення відновлене і вдало функціонує і в найближчий час все налагодиться.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1.Індустрія транспорту в туризмі. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу:<https://tohostel.ru/uk/questions/industriya-transporta-v-turizme-vidy-transporta-ispolzuemogo-v/>
- 2.Щорічний звіт про рух світового аеропорту. -2019-2020. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://aci.aero/news/>
- 3.Повітряний кодекс України від 19.05.2011 року № 3393-VI (набув чинності з 01.01.2012 року).- Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua/go/3393-15>.
4. Офіційний сайт «Українська хендлінгова компанія». - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://uhc.aero/>
- 5.Офіційний сайт авіакомпанії «Azur Air Ukraine». - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://azurair.ua/azurair/about-us>
- 6.Офіційний сайт авіакомпанії «Onur Air». - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.onurair.com/en/>
7. Авіаційні перевезення пасажирів та багажу: Терміни та визначення. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: https://www.fly.kiev.ua/aviaperevozka_tremini_opredeleniya.html
- 8.Про затвердження Авіаційних правил України «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу» від 26.11.2018 № 1239 (набув чинності з 08 лютого 2019 р.). - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z2219-12#Text>
- 9.Авіаційні пасажирські перевезення. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу:<https://www.stud24.ru/aviation/aviacionnyye-passazhirskie-perevozki/354713-1098508-page3.html>
- 10.Український інститут майбутнього: "Аеропорти України", 2017. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.uifuture.org/ru/post/aeroporty-ukrainy-kak-ne-proletet-nad-parizeminfografika/>

11. Рейтинг пунктуальності авіакомпаній за січень. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://avia.gov.ua/rejting-punktualnosti-aviakompanij-za-sichen-85-9-rejsiv-ukrayinskih-ta-86-6-inozemnih-aviakompanij-vikonano-vchasno/>

12. 5 авіакомпаній контролюють 93% ринку авіаперевезень України. . - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://biz.liga.net/ekonomika/transport/novosti/5-aviakompaniy-kontroliruyut-93-rynka-aviaperevozok-ukrainy>

13. Історія Boeing-767. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://aviado.ru/guide/planes/boeing/boeing-767/>

14. Обґрунтування маршрутів доставки вантажів у змішаному авіаційно-автомобільному сполученні. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=731776>

15. Загрузка и центровка самолета. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://aviatus.ru/aircraft/an_2/flight_manual/preparation/loading_and_alignment/

16. SWOT-аналіз. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://bakertilly.ua/news/id44448>

17. Сутність та види трендів. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://studall.org/all4-3144.html>