

УДК 911.3:338.48:656.7

**ОСОБЛИВОСТІ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ АВІАЦІЙНИХ ПОСЛУГ В
ТУРИЗМІ**
**SPECIFIC FEATURES OF QUALITY MANAGEMENT OF AVIATION
SERVICES IN TOURISM**

Дудник Іван Миколайович

доктор географічних наук, професор,
Національний авіаційний університет

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6565-158X>

Борисюк Оксана Анатоліївна

кандидат географічних наук, доцент,
Національний авіаційний університет

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0387-0493>

Сайчук Віктор Степанович

кандидат географічних наук,
Національний авіаційний університет

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9489-0822>

Dudnyk Ivan, Borysiuk Oksana, Saichuk Viktor
Nation Aviation University, Kyiv

В статті розглянуто питання, пов'язані з визначенням сутності та специфічних особливостей авіаційно-транспортних послуг як складової частини туристичного процесу. Проаналізовано вплив комплексного характеру туристичної сфери на формування вимог до якості авіаційних послуг. Здійснений аналіз та теоретична оцінка чинників якості авіаційних послуг в туризмі. Детально розглянуті питання безпеки авіаційних подорожей як однієї з головних умов забезпечення якості. Показано

можливості та засоби впливу туристичних компаній на якість авіаперевезень в процесі взаємодії з компаніями-перевізниками. Запропоновано методи дослідження проблем якості авіаційних послуг в туризмі для потреб побудови відповідних систем менеджменту якості. Визначено акценти якості авіаційних послуг в туризмі для підготовки фахівців з туризму.

Ключові слова: якість послуг, система менеджменту якості, авіаційно-транспортна послуга, критерії та умови якості авіаційних послуг в туризмі.

The article delves into matters related to defining the essence and specific peculiarities of aviation transport services as an integral component of the tourism process. The impact of the comprehensive nature of the tourism industry on shaping the requirements for the quality of aviation services is analyzed. A thorough examination and theoretical assessment of quality factors in aviation services within the tourism context are conducted. In particular, safety issues concerning aviation travel, as one of the paramount conditions for ensuring quality, are extensively explored. The potential and means of influence that tourism companies possess over the quality of air transportation through their interactions with carrier companies are demonstrated. The article proposes research methods for studying quality problems in aviation services within the tourism sector, aiming to establish relevant quality management systems. Moreover, it identifies key areas for enhancing the quality of aviation services in tourism to prepare tourism professionals. In conclusion, the study contributes to the understanding of the intricate relationship between aviation services and the tourism industry, highlighting the importance of ensuring top-notch quality to meet the demands of modern travelers. The findings serve as a foundation for devising strategies to enhance the overall travel experience, promote tourism growth, and foster collaboration between aviation and tourism stakeholders.

Quality management of aviation services is an essential component of the tourism business and requires a responsible and meticulous approach to every detail of organizing air transportation. The tourism industry must provide customers with

quality and safe service on the ground and in the air, as well as open access to digital communication services and internet connectivity on board the aircraft. Such an approach can address numerous issues and ensure a satisfying travel experience for all participants. To achieve this, it is necessary to continuously monitor the quality of aviation services as an element of the tourism process and undertake appropriate scientific research to support it.

Key words: Quality of services, quality management system, aviation transport service, criteria and conditions for quality of aviation services in tourism.

Постановка проблеми. В сучасній ринковій системі господарства забезпечення належної якості виробничих систем виступає необхідною умовою їх успішного функціонування, фактором соціальної, економічної й екологічної стабільності, в кінцевому підсумку – фактором підвищення рівня і якості життя людей. Якість стала необхідною умовою, в якій органічно інтегруються інтереси всіх учасників суспільного виробництва: для виробників якість продукції (послуги) є одним з вирішальних факторів забезпечення конкурентоспроможності і «виживання» загалом в ринковому середовищі; для споживачів належна якість - це найбільш дієвий засіб для задоволення потреб і захисту їхніх прав. В зв'язку з цим належний менеджмент якості стає одним з головних чинників успіху у бізнесі і суспільного визнання підприємства.

Однак в сучасних умовах для споживача недостатньо лише наявного сертифіката відповідності на окремий виріб чи послугу. Постійним партнерам важливо бути впевненим, що у виробника чи постачальника весь технологічний процес підтримується на належному рівні і створюються передумови для зменшення імовірності появи дефектів. Іншими словами, споживач хоче бути впевнений у надійній і ефективній системі управління якістю процесу, що в кінцевому підсумку має забезпечити відповідну якість результату – продукції або послуги.

Саме система якості в туристичній сфері має особливе значення з огляду

насамперед на комплексний характер туризму та велику різноманітність послуг в складі туристичного продукту. Однією з особливостей туризму є використання багатьох видів транспорту для забезпечення туристичного процесу. Якість транспортних послуг в туристичному процесі є важливим складником і чинником загальної оцінки якості туристичних послуг. Поряд з цим специфіка кожного виду транспорту, який залучається для забезпечення туристичного процесу, зумовлює відповідні вимоги до критеріїв якості, до умов та засобів їх забезпечення.

Роль авіаційного транспорту в туристичних перевезеннях постійно зростає, що зумовлює необхідність насамперед теоретичного осмислення критеріїв та вимог до авіатранспортних послуг, узагальнення галузевих підходів та виважених нормативів (стандартів) якості, зокрема практичного досвіду, який висвітлює специфіку та реальні проблеми. Такі наукові підходи і практичний досвід мають стати важливим підґрунтям для побудови систем менеджменту якості туристичних і транспортних підприємств.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемам обґрунтування змісту, особливостей оцінки та забезпечення якості послуг туристичної сфери присвячені публікації монографічного характеру - Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Босовська М. В., Полтавська О. В. [7], навчального характеру - Запорожець В., Шматько М. [4], Кудла Н. Є. [5] та науково-пошукового характеру - Ареф'єва О.В., Сімкова Т.О., Лисиця Ю.Б. [1], Бойко Ю.А. [2], Горбач А. [3].

Аналітичний огляд публікацій свідчить про те, що в переважній своїй більшості вони присвячені або ж загальним положенням менеджменту якості в туризмі [5] та його складових [7], або ж галузевим проблемам якості туризму [3], [7] та авіаційних перевезень [1],[2]. В той же час недостатня увага приділена аспекту якості авіатранспортних послуг як складових туристичного процесу.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Однією з важливих загальних проблем є необхідність всебічного наукового пошуку

для поглиблення теоретичних засад та опрацювання практичних рекомендацій в сфері створення та вдосконалення систем менеджменту якості в туризмі на основі міждисциплінарного підходу, який би дав можливість врахувати специфічні особливості туризму як складного системного утворення. В такому контексті уявляється надзвичайно слабо дослідженою та майже не висвітленою проблема обґрунтування змісту, специфічних особливостей та критеріїв якості авіаційно-транспортних послуг як складової частини туристичного процесу.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є з'ясування сутності та особливостей авіаційних послуг у туризмі для використання в управлінні їх якістю. Для досягнення мети вирішувалась низка завдань пошукового характеру: виявлення особливостей авіатранспортної послуги як складової туристичного процесу, теоретична оцінка чинників якості авіаційних послуг в туризмі, безпека польотів як одна з головних умов забезпечення якості, вплив туристичних компаній на якість авіаперевезень, методи дослідження проблем якості для потреб побудови відповідних систем менеджменту якості, освітні аспекти якості авіаційних послуг в туризмі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Показники якості, а також проблеми, пов'язані з виробництвом якісної продукції (послуги) є специфічними для кожної галузі, а особливо для туризму як полікомпонентної системи, в якій поєднуються різноякісні за своєю змістовною сутністю компоненти виробництва і споживання послуг: туристично-ресурсна підсистема, туристично-виробнича підсистема, туристично-інфраструктурна підсистема, загально-інфраструктурна підсистема, туристично-управлінська підсистема. Така особливість туризму має накладати відповідний відбиток на підходи до з'ясування змісту та критеріїв оцінки якості туристичних послуг.

Здатність виробників туристичного продукту та організаторів турів оцінити відповідність різних видів туристичних послуг вимогам, уподобанням,

очікуванням і сприйняттю з боку клієнтів є невід'ємною умовою ефективного управління. Формально рівень якості визначається, як відповідність властивостей продукції та послуг вимогам стандартів. Специфіка сфери туризму полягає в тому, що її продукт повністю або частково є фізично невідчутним, а ефект сервісу оцінюється споживачами в умовах певного емоційного стану, який залежить від великої кількості факторів, серед яких такі суб'єктивні характеристики туриста, як вік та особливості виховання, етнокультурні вподобання, особистісні уявлення та вимоги до комфорту, самопочуття та психологічний стан туриста під час отримання послуги, фізіологічні особливості організму тощо. Тому стандарти якості мають формуватися диференційовано щодо виробництва і споживання за окремими складовими туристичного продукту. Все це зумовлює сприйняття якості туристичної послуги в значній мірі суб'єктивним, таким, що залежить від індивідуальних рис та потреб кожного туриста. Крім того, діяльність в сфері туризму має декілька специфічних особливостей, які суттєво позначаються на створенні туристичного продукту та відповідним чином мають бути відображені у вимогах та стандартах якості [5].

Однією з головних умов створення успішної системи менеджменту якості туристичних послуг має бути комплексний підхід до забезпечення високої якості послуг, які надаються клієнтам туристичними компаніями. Цілком очевидно, що така система з урахуванням комплексності туристичної сфери має передбачити здійснення послідовних взаємопов'язаних кроків з метою забезпечити найбільш повну відповідність послуг вимогам клієнтів і міжнародним стандартам.

Ця умова має повною мірою дотримуватися в управлінні якістю авіатранспортних послуг як складової частини комплексу туристичних послуг. Враховуючи певні специфічні риси авіатранспортних послуг такий процес управління має узгоджуватися з основними етапами загальної системи менеджменту якості туристичних послуг [5], а саме:

- дослідження, визначення та формалізація вимог клієнтів і створення

системи заходів і умов для їх задоволення;

- розроблення процедур і технологій виробництва і надання послуг;
- навчання персоналу та дотримання технологічних процедур;
- контроль якості за допомогою моніторингу, оцінки та невідкладних коригувальних заходів;
- постійне поліпшення якості.

Системи менеджменту якості туристичних послуг мають враховувати таку специфічну обставину, що при виборі туристичного перевізника, клієнти (як туристичні фірми, так і пересічні туристи) зазвичай звертають увагу на безпеку, комфорт, зручність та надання всього спектру послуг на високому рівні.

Авіатранспортні послуги є особливою категорією послуги зі специфічним набором параметрів якості, форма прояву яких властива тільки авіаційному транспорту і пов'язана як з процесами формування і надання послуг з одного боку, так і з урахуванням сприйняття цього виду послуг клієнтами. Авіатранспортну послугу слід уявляти як окрему специфічну роботу, яка виконується авіатранспортним підприємством за кошти споживача послуги та спрямована на задоволення потреб всіх учасників авіатранспортної діяльності [6].

Доцільно виокремлювати два аспекти щодо сутності категорії авіатранспортна послуга: по-перше, авіатранспортна послуга розглядається як комерційна діяльність, пов'язана із купівлею або продажем авіатранспортних послуг; по-друге, авіатранспортна послуга розглядається як соціально-економічне явище, пов'язане з поїздками за межі місцевості постійного проживання, що суттєво змінюють соціально-економічний статус подорожуючого. Фактично ці два аспекти – комерційний і духовно-світоглядний – відбивають дві сторони поняття авіатранспортної послуги: з позиції авіакомпанії та з точки зору споживача авіатранспортних послуг, що цілком узгоджується з головним змістом туристичного процесу [9].

Горбач А. справедливо звертає увагу на специфічні особливості

авіатранспортних послуг, які безпосередньо відображаються на вимогах та критеріях якості та мають бути враховані при формуванні відповідних систем менеджменту якості [3]:

- за призначенням послуги - авіап перевезення орієнтовані не лише на власне переміщення в просторі пасажирів, а на задоволення їх потреби в особливій якості переміщення – швидкості, тобто фактор часу визначає і особливу категорію споживачів - осіб, для яких він має першорядне значення;

- авіатранспортна послуга формально не має конкретного матеріалізованого втілення, однак переміщення пасажирів змінює його просторове положення відносно цілі польоту, а отже змінює часові і просторові параметри його життєдіяльності;

- авіапасажири, зазнаючи значного перепаду тиску, швидкої зміни часових і кліматичних поясів, нестабільного температурного режиму, підвищеного космічного опромінення та через непередбачені екстремальні ситуації може зазнати погіршення свого фізичного стану, що зумовлює необхідність підвищеної уваги та вимогливості до такого параметру якості авіатранспортної послуги, як безпека польотів і збереження здоров'я та життя пасажирів;

- практично неможливим виявляється створення резерву (запасу) авіатранспортних послуг;

- об'єктивно існує сезонна і територіальна нерівномірність попиту і пропозиції з надання послуг авіап перевезень. Тому найбільш повно критерії якості можуть бути забезпечені в тому випадку, коли параметри нерівномірності попиту співпадають з можливостями його задоволення.

Авіаційні перевезення є однією з найбільш технічно та організаційно складних галузей транспорту взагалі та туризму зокрема, що накладає відповідний відбиток на вимоги до їх якості. Результати кожного польоту можуть мати вирішальний вплив на враження та задоволеність клієнтів і, відповідно довіру до авіакомпаній. Тому важливо мати на увазі, що проблеми

надання якісних авіаційних послуг можуть виникати на кожному етапі подорожі, що може мати суттєвий вплив на довіру клієнтів та імідж авіакомпанії-перевізника.

Якість послуг в авіаційних туристичних перевезеннях залежить від багатьох факторів, включаючи технічний стан транспортних засобів, безпеку подорожі, комфорт та високий рівень всього спектру послуг під час подорожі. Тому має бути очевидним прагнення як туристичних компаній, так і підприємств-перевізників, забезпечувати своїх клієнтів всіма цими елементами з метою досягнення комфорту подорожі та завоювання їх довіри. Важливим елементом якісної авіапослуги в туризмі є забезпечення відчуття комфорту пасажирами. Згідно Авіаційних правил повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу авіаперевізник повинен забезпечити такі умови комфортної подорожі [6]:

- обладнання пасажирського салону повітряного судна технічними засобами та системами забезпечення безпеки пасажирів; підтримку відповідного температурного режиму в салоні, засобами індивідуального користування для пасажирів (індивідуальне освітлення, вентилятор, столик для харчування, система прив'язних ременів безпеки, кисневих масок тощо);

- підтримку належного санітарно-гігієнічного стану салону повітряного судна;

- справність та укомплектованість обладнання, інвентарю та засобів обслуговування пасажирів;

- наявність місць для пасажирів з дітьми;

- можливість розміщення осіб, які транспортуються на ношах (якщо це передбачено правилами авіаперевізника), інших пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю.

На борту повітряного судна авіаперевізник повинен забезпечити надання таких безкоштовних послуг:

- допомога пасажирам під час посадки або висадки до/з борту повітряного судна (знаходження місця, розміщення ручної поклажі тощо);

- інформаційно-довідкове обслуговування - своєчасне і достовірне інформування пасажирів щодо правил поведінки на борту повітряного судна, безкоштовних і платних послуг, що надаються, умов польоту, використання аварійно-рятувального обладнання, місць розташування у салоні повітряного судна індивідуальних засобів захисту та надувних трапів, місць розташування основних і запасних виходів, умов покидання повітряного судна в аварійних ситуаціях;

- перша долікарська допомога;
- надання питної води за вимогою пасажирів;
- користування туалетними кімнатами.

Клієнти також очікують зручних сидінь, достатнього простору для ніг та наявності кондиціонерів. Крім того, туристичні перевізники мають надавати безперешкодний доступ до Wi-Fi, аудіо- та відеосистем на борту. Як додаткові опції мають пропонуватися їжа та напої в процесі перельоту.

Специфічною вимогою до якості є інформаційне забезпечення та безпосередня комунікація з пасажирів під час польоту, що можуть включати пізнавальні коментарі про перебіг подорожей (зупинки в проміжних аеропортах, можливості перепочинку тощо). Клієнти прагнуть відчувати, що компанії-перевізники усвідомлюють важливість безпечного та комфортного польоту та індивідуальну увагу до запитів та побажань кожного пасажирів.

До суто туристичного контексту належить проблеми якості обслуговування «на землі» - від реєстрації пасажирів до багажної служби. Клієнтами вкрай негативно сприймаються довготривалі черги, незадовільна організованість, невідповідність інформації на табло тощо. Все це може викликати стрес та незадоволення пасажирів та погіршує загальне враження від подорожі.

Однією з найгостріших проблем є відмова у посадці на конкретний рейс при наявності відповідного перевізного документа через переповненість повітряного судна. Це один з найбільш неприємних випадків для пасажирів. Іноді авіакомпанії переповнюють рейси через несподіваний попит і

необхідність перевезення додаткового обладнання, багажу або пасажирів. Однак, це вимагає відмови пасажирів, які вже оплатили свої квитки та знаходяться на борту літака. Ця проблема може виникнути, якщо авіакомпанія недооцінює свої можливості та ризики, що може призвести до браку довіри пасажирів та негативного впливу на репутацію авіакомпанії.

Незадовільна якість харчування, яке надається пасажирів згідно умов обслуговування, може бути причиною їх суттєвих фізичних дискомфорту, а також негативно впливати на загальний настрій і враження від подорожі. Цілком очевидно, що необхідно забезпечити якісне, свіже та здорове харчування на борту літака та дотримуватись відповідних стандартів безпеки. Незадовільний сервіс та комунікація можуть бути джерелом незадоволення та розчарування для пасажирів. Наприклад, інколи персонал авіакомпанії неохоче надає допомогу чи інформацію пасажирів, ігнорує взаємодію з ними відповідним чином. Це може призвести до скарг і зменшення задоволеності клієнтів від послуг. Відсутність мобільного зв'язку та інтернет-з'єднання на борту літака може стати проблемою для багатьох пасажирів, які потребують постійного зв'язку зі світом. Це може нашкодити на незадоволення та негативне враження від подорожі.

Туристичні компанії мають значний вплив на якість авіаперевезень. Вони складають значну частину пасажирських перевезень та мають можливість впливати на якість авіаперевезень, яка залежить від різних чинників, таких як безпека, комфорт, персонал тощо.

Комфорт пасажирів є важливою частиною якості перевезень. Туристичні компанії можуть впливати на комфорт, пропонуючи різні послуги та додаткові можливості в літаку або в готелі. Наприклад, кращі крісла, їжа, розваги та інші послуги, які зроблять подорож більш комфортною для клієнтів.

Також важливою умовою якості авіаперевезень є персонал. Туристичні компанії можуть впливати на кваліфікації та підготовку пілотів, стюардес та іншого персоналу, що забезпечує безпеку та комфорт пасажирів. Компанії

можуть інвестувати в навчання персоналу, щоб підвищити їх кваліфікації та знання в області безпеки та сервісу.

Одним з головних викликів для туристичних компаній є забезпечення регулярності та пунктуальності рейсів. Розклади та час вильотів мають значний вплив на задоволення та довіру клієнта до компанії.

Важливим чинником якості авіап перевезень є цінова політика. Туристичні компанії можуть впливати на ціну через конкуренцію в галузі та відповідність цін своїм послугам.

Ретельне врахування таких факторів буде сприяти забезпеченню відмінної якості послуг для своїх клієнтів, збільшенню обсягів продаж та доходів.

У процесі підготовки фахівців з туризму необхідно передбачити комплексний підхід до вивчення якості авіаційних послуг в туристичних перевезеннях. Вважаємо за доцільне введення до навчальних планів самостійної навчальної дисципліни з якості авіаційних послуг, а також включення до програм споріднених навчальних дисциплін окремих тем або елементів присвячених саме цим питанням. Фахівці повинні мати достатні знання із застосування наукових підходів і різноманітних методів дослідження та аналізу для визначення якості послуг. Серед них мають бути:

1. Аналіз відгуків туристів. Слід вивчати відгуки туристів про різні туристичні фірми і послуги, які вони надають. Це можна зробити через веб-сайти, соціальні мережі, форуми або інші джерела.
2. Опитування клієнтів. Можна опитувати клієнтів після того, як вони скористалися послугами туристичної фірми. Оцінка клієнтів допоможе визначити слабкі і сильні сторони фірми і її послуг.
3. Проведення досліджень. Фахівці з туризму можуть проводити дослідження з питань якості туристичних послуг. Наприклад, дослідження потреб туристів, дослідження рівня задоволення туристів, дослідження ефективності маркетингових стратегій туристичних підприємств.
4. Моніторинг конкурентів. Слід стежити за тим, що пропонують конкуренти, яка якість їх послуг і як вони просувають свої послуги. Це

допоможе виявити проблеми і покращити свої послуги.

Важливо також формувати у студентів навички спілкування з клієнтами, щоб дізнатися, що саме їм потрібно, які їх потреби та очікування від туристичних послуг. В процесі навчання фахівців з туризму доцільно використовувати інформацію про реальні випадки з практики і та формувати на основі цього практичні завдання та вправи, що допоможуть студентам розвивати навички аналізу та оцінки якості туристичних послуг.

Висновки. Менеджмент якості авіаційних послуг є важливою складовою туристичного бізнесу та вимагає відповідального та уважного підходу до кожної деталі організації авіаперевезень. Індустрія туризму повинна забезпечити клієнтів якісним та безпечним обслуговуванням на землі, в повітрі та відкрити доступ до цифрових сервісів зв'язку та Інтернету на борту літака. Такий підхід вирішить багато проблем та допоможе отримувати задоволення від подорожі для всіх її учасників. Для досягнення такого стану необхідно постійно моніторити якість авіаційних послуг як елемента туристичного процесу та здійснювати відповідне науково-пошукове його забезпечення.

Список використаних джерел:

1. Ареф'єва О. В., Сімкова Т. О., Лисиця Ю. Б. Організаційно-економічне забезпечення управління якістю послуг авіатранспортних підприємств. *Бізнес Інформ* : науковий журнал. 2018. №12. С. 224-232.
2. Бойко Ю. А. Якість авіаційних послуг: досвід і проблеми. *Науковий вісник міжнародної асоціації науковців. Серія: економіка, управління, безпека, технології* : електронне наукове видання. Том 1. № 3. 2022.
3. Горбач А. Якість туристичних послуг: особливості та чинники впливу. *Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами* : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Луцьк, 8 грудня 2016 р.). Луцьк : Луцький НТУ, 2016. Ч.1. С.91-94.
4. Запорожець В., Шматько М. Аеропорт: організація, технологія, безпека.

Київ : Дніпро, 2002. 168 с.

5. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2015. 328 с.

6. Наказ Державної авіаційної служби України «Про затвердження Авіаційних правил України «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу»» від 26.11.2018 №1239. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0141-19#Text>. (дата звернення: 06.06.2023).

7. Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Босовська М. В., Полтавська О. В. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 728 с.

8. Федяєва О. О. Особливості фінансування інноваційного розвитку аеропортів. *Ефективна економіка*: електронний журнал. 2012. № 11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1571> (дата звернення: 06.06.2023)

9. Dudnyk I. Air transport processes in tourist systems. *Авіа-2023* : матеріали XVI міжнародної науково-технічної конференції. Київ : НАУ, 2023.

References:

1. Aref'eva O. V., Simkova T. O., Lysytsia Yu. B. Organizational and economic support of quality management services of air transport enterprises. *Business Inform.* 2018. No.12. P. 224-232.

2. Boyko Yu. A. Quality of aviation services: experience and problems. *Scientific Bulletin of the International Association of Scientists" Series: economy, management, security, technologies* : electronic scientific publication. Volume 1. No3. 2022.

3. Horbach A. Quality of tourist services: features and influencing factors. *Actual problems of management of socio-economic systems* : materials of the All-Ukrainian scientific and practical conference (Lutsk, December 8, 2016). Lutsk : Lutsk National Technical University, 2016. Part 1. P. 91-94.

4. Zaporozhets V., Shmatko M. Airport: organization, technology, safety. Kyiv :

Dnipro, 2002. 168 p.

5. Kudla N. E. Quality management in tourism : textbook. Kyiv : Center for Educational Literature, 2015. 328 p.

6. Order of the State Aviation Service of Ukraine "On the approval of the Aviation Rules of Ukraine "Rules of Air Transportation and Service of Passengers and Baggage"" dated November 26, 2018. No. 1239. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0141-19#Text>. (date of application: 06.06.2023).

7. Tkachenko T. I., Melnychenko S. V., Bosovska M. V., Poltavska O. V. Quality management of hotel services: methodology and practice : monograph. Kyiv : Kyiv. national trade and economy University, 2012. 728 p.

8. Fedyeva O. O. Peculiarities of financing the innovative development of airports. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1571> (date of application: 06.06.2023)

9. Dudnyk I. Air transport processes in tourist systems. *AVIA-2023* : materials of the XVI international scientific and technical conference. Kyiv : NAU, 2023.