

УДК: 339.9:338.46(1-925.8/9)

*Рутинський Михайло
Йосипович,*

кандидат географічних наук, доцент

Скрипай Ксенія Володимирівна

Львівський інститут економіки і туризму
м. Львів, Україна, e-mail: rytynskij@ua.fm

Львівський інститут економіки і туризму,
м. Львів, Україна,
e-mail: ksenia.virgo@gmail.com

ФОРС-МАЖОРНІ ЗРИВИ ПРОГРАМ ОБСЛУГОВУВАННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ТУРОПЕРАТОРОМ "JOIN UP" У 2018 РОЦІ

Актуальність представленої праці полягає в тому, що дослідження ризиків та форс-мажорних зривів туристичного обслуговування туристичним оператором "Join Up!" попереджатиме подальше їх виникнення. *Об'єктом дослідження* є туристична компанія "Join Up!".

Мета дослідження: дослідити причини зривів програм обслуговування та динаміку кількості постраждалих, проаналізувати суспільний резонанс і наслідки зриву програм та зробити прогноз іміджевих втрат туроператора "Join Up!" у 2018 і 2019 роках.

Методика. У дослідженні використано метод соціологічного дослідження, методи порівняння, аналізу та синтезу, метод групування, узагальнення, статистичної обробки вихідних даних.

Результати. Охарактеризовано сутність форс-мажорних обставин; проаналізовано основні ризики туристичної діяльності та зриви програм обслуговування туроператора "Join Up!", що мали місце у 2018 р.

Наукова новизна. Досліджено причини зриву програм обслуговування та динаміку кількості постраждалих; проаналізовано суспільний резонанс та оцінено наслідки зриву програм обслуговування; зроблено прогноз іміджевих втрат туроператора "Join Up!" у 2018 і 2019 роках.

Практична значимість. Запропоновано конкретні рекомендації щодо відновлення втраченої довіри постраждалих і потенційних клієнтів компанії "Join Up!".

Ключові слова: туроператор, форс-мажор, зрив програми обслуговування.

УДК: 339.9:338.46(1-925.8/9)

Рутинский Михаил Иосипович,
кандидат географических наук, доцент

Скрипай Ксения Владимировна

Львовский институт экономики и туризма,
г. Львов, Украина, e-mail: rytynskij@ua.fm

Львовский институт экономики и туризма, г.
Львов, Украина, e-mail:
ksenia.virgo@gmail.com

ФОРС-МАЖОРНЫЕ СРЫВЫ ПРОГРАММ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАЦИОНАЛЬНЫМ ТУРОПЕРАТОРОМ "JOIN UP" В 2018 ГОДУ

Актуальность представленной работы состоит в том, что исследование рисков и форс-мажорных срывов туристического обслуживания туристическим оператором "Join Up!" призвано предупредить дальнейшее их возникновение.

Объектом исследования является туристическая компания "Join Up!". *Цель* исследования: исследовать причины срывов программ обслуживания и динамику количества пострадавших, проанализировать общественный резонанс и последствия

срывов программ; сделать прогноз имиджевых потерь туроператора "Join Up!" в 2018 и 2019 годах.

Методика. Используются методы социологического исследования, методы сравнения, анализа и синтеза, метод группировки, обобщения, статистической обработки исходных данных.

Результаты. Охарактеризована сущность форс-мажорных обстоятельств; проанализированы основные риски туристической деятельности; оценены последствия срывов программ обслуживания туроператора "Join Up!", имевших место в 2018 году.

Научная новизна. Исследованы причины срывов программ обслуживания и динамика количества пострадавших; проанализирован общественный резонанс и дана оценка последствий срывов программ обслуживания; сделан прогноз имиджевых потерь туроператора "Join Up!" в 2018 и 2019 годах.

Практическая значимость. Предложены конкретные рекомендации по восстановлению утраченного доверия пострадавших и потенциальных клиентов компании "Join Up!".

Ключевые слова: туроператор, форс-мажор, срыв программы обслуживания.

UDC: 339.9:338.46(1-925.8/9)

Rutynskyi Mikhaïlo Yosypovych,
PhD in Geography, associate professor

Lviv Institute of Economy and Tourism
Lviv, Ukraine, e-mail:
rytynskij@ua.fm

Skrypai Ksenia Volodymyrivna

Lviv Trade and Economic University
Lviv, Ukraine, e-mail: ksenia.virgo@gmail.com

FORCE MAJEURE DISRUPTIONS OF TOURIST SERVICES BY THE TOUR OPERATOR "JOIN UP!" IN 2018

The purpose. The urgency of the presented scientific work is that the study of risks and force majeure disruptions of tourist services by the tourist operator "Join Up!" will prevent their further occurrence. The *object* of research is the travel company "Join Up!". The purpose of the study: to investigate the reasons for the failure of service programs and the dynamics of the number of victims, to analyze the public resonance and the consequences of the failure of the programs and to make a prediction of the image losses of the tour operator "Join Up!" in 2018 and 2019.

Methods. The research uses the method of sociological research, methods of comparison, analysis and synthesis, the method of grouping, generalization, statistical processing of output data.

Results. The essence of force majeure circumstances is characterized; analyzed the main risks of tourist activity and disruptions to the programs of service of tour operator "Join Up!" that took place in 2018.

Scientific novelty. The reasons of disruption of service programs and dynamics of the number of suffered people were investigated; the public resonance has been analyzed and the consequences of failure of service programs have been assessed; the forecast of the image losses of the tour operator "Join Up!" is made in 2018 and 2019.

Practical significance. The specific recommendations for restoring the lost trust of the victims and potential clients of the "Join Up!" Company are offered.

Keywords: tour operator, force majeure, disruption of service program.

Постановка проблеми. Злагоджена робота туризму як галузі сфери послуг відіграє значну роль у підвищенні рівня економічного розвитку країни і світового господарства в цілому. На сьогодні в туристичній

індустрії України існує ряд проблем, які гальмують поступ туристичного бізнесу та негативно впливають на туристичне споживання.

Споживач туристичного продукту, зазвичай, націлений на високий рівень організації відпочинку. Українська інфраструктура для його забезпечення розвинена та розподілена нерівномірно, і саме це є основною причиною зростання виїзного туризму.

Аналізуючи кількість основних і чартерних рейсів, які були виконані за замовленням туроператорів, робимо висновок, що кількість українських туристів, які відпочили за межами країни в 2018 році, у порівнянні з попередніми роками зросла на 20-25%. Ці дані свідчать про те, що на сьогодні в Україні спостерігаємо тенденцію до збільшення частки туристів, які надають перевагу відпочинку за кордоном.

При здійсненні туристичної подорожі часто трапляються обставини, які порушують усю злагодженість роботи туристичної інфраструктури. Жодне підприємство не застраховане від природних і рукотворних катаклізмів, аварій і пожеж. Зриви програм обслуговування спричиняють великі фінансові збитки, як туристам, так і організаторам туру. Є різні терміни для таких ситуацій, але найпоширеніший – “форс-мажор”. В останні роки туристичний бізнес у всьому світу набирає обертів, і форс-мажорні обставини в туризмі зустрічаються досить часто. Для того, щоб форс-мажори не принесли істотних збитків туристичним організаціям і, власне, туристам, необхідно розуміти, яким чином відбувається взаємодія у випадках надзвичайних подій, якими правами і обов'язками мають користувачі туристичних послуг і організатори туризму.

Цілі дослідження: У цьому контексті цілком очевидною є *актуальність та практична націленість* даної праці, а саме: дослідження та аналіз форс-мажорних зривів туристичного обслуговування туристичним оператором “Join Up!” попереджатиме подальше їх виникнення.

Мета статті: дослідити причини зривів програм обслуговування та динаміку кількості постраждалих, проаналізувати суспільний резонанс і наслідки зриву програм та зробити прогноз іміджевих втрат туроператора “Join Up!” у 2018 і 2019 роках.

Аналіз останніх досліджень і публікацій з цієї проблематики свідчить про дедалі зростаючу увагу науковців, ринкових аналітиків і практиків туристичної сфери країни до висвітлення питань форс-мажорних та супутніх проблем, що ведуть до неякісного туристичного обслуговування громадян України. Проблема форс-мажорів і недотримання програм обслуговування споживачів туроператорами України присвячено окремі дослідження вітчизняних учених (О.О. Любіцевої, Є.В. Панкової, І.Г.Смирнова, В.К.Кіптенко, А.Ю. Парфіненка, І.С. Посохова, Л.В.Льїна та ін.), праці узагальнюючого характеру з цієї проблематики щороку публікуються на шпальтах вітчизняних наукових збірників та на відповідних інтернет-порталах [див., напр., 1, 2, 4–8 та ін.]. Однак, критичний розгляд нагальних проблем часто-густо відстає в часі

від їх проявів, а тому детальний науковий аналіз кожного нового конкретного прояву неналежної діяльності провідних національних туроператорів є вкрай актуальною і важливою місією науковців-експертів у царині туризму.

Виклад основного матеріалу. У всіх договорах на надання туристичного обслуговування завжди вказуються так звані форс-мажорні обставини. В цілому форс-мажор характеризується надзвичайною і непереборною подією, настання якої неможливо передбачити і запобігти. Юридичне значення форс-мажору полягає в тому, що він є підставою для звільнення юридичної або фізичної особи від відповідальності за порушення цивільно-правових або інших зобов'язань, покладених на нього законом [17, 25, 27].

Перешкоджати проведенню туристичної діяльності можуть такі обставини як пожежі, стихійні лиха, війни, військові операції будь-якого характеру, блокади, заборони експорту або імпорту тощо. При їх настанні сторони зобов'язані повідомити про це один одного. У такому випадку термін виконання зобов'язання відсувається відповідно до часу, протягом якого будуть діяти такі обставини.

Перш за все, необхідно визначити причину порушення надання туристичних послуг. Наприклад, при порушенні транспортного сполучення з вини компанії, що надає цю послугу, турист має право на відшкодування збитків. У випадку ж зриву туристичного обслуговування внаслідок стихійних лих або політичних негараздів, юридична або фізична особа, що надає це обслуговування, знімає з себе зобов'язання у зв'язку з настанням форс-мажорних обставин. В іншому випадку туристична компанія повинна запропонувати туристу альтернативний варіант послуги, або просто відкласти поїздку, переукласти договір [25, 30].

На кожному етапі розробки та споживання туристичного продукту існує ймовірність виникнення ризикової ситуації, яка роззлагодить діяльність туристичного підприємства. Нехтування ризиком в процесі планування діяльності та надання сервісних послуг викликає небезпеку понесення збитків та недосягнення поставлених цілей. Дослідження і прогнозування ризиків туристичної діяльності є складним процесом. Необхідно зважати на те, що програма міжнародного туристичного обслуговування – це цілий комплекс послуг, що надаються різними за профілями своєї економічної діяльності підприємствами різних країн.

Під час здійснення подорожі туристи зазнають загроз, пов'язаних з місцем розміщення, транспортним обслуговування, послугами харчування, неінформованістю з туристичним продуктом тощо. Ці та інші чинники, які виникають у туристичній подорожі, формують групу ризиків для туристів. Виникнення проблем при наданні послуг при транспортуванні, у закладах розміщення або харчування, зазвичай, залишають у споживачів негативні враження від відпочинку.

Туристичний оператор “Join Up!” – це багатопрофільна українська компанія, яка була заснована 2009 р. профільним оператором по ОАЕ,

Таїланду та Домініканській республіці. Компанія займає передові позиції на ринку, входячи в когорту найбільш успішних туристичних компаній України.

Станом на початок 2019 р. компанія: має 40 туристичних напрямків; офіси в 6-ти містах; бл. 500 співробітників; 115 туристичних агенцій в 48 містах України (зокрема 23 офіси у Києві та 5 у Львові); є одним із найбільших замовників чартерних рейсів.

Головний офіс знаходить за адресою м. Київ, Харківське шосе 201–2А. Туроператор “Join Up!” має у власності авіакомпанію “SkyUp”, про заснування якої 14 грудня 2017 р. міністр інфраструктури Володимир Омелян повідомив на своїй сторінці у facebook. Компанія є приватною, державні кошти у її створенні не використовуються. Головний акціонер ТОВ “ACS-Україна”.

Лоукост почав свої польоти 21 травня 2018 р. ТОВ “Авіакомпанія Скайап” базується в Міжнародному Аеропорті “Київ” імені Ігоря Сікорського. Задекларовано, що флот компанії на 2018 рік налічував 3 літаки (Boeing 737), згодом їх кількість планується збільшити до 12 (2022 року) [5].

В березні 2018 р. “SkyUp Airlines” і корпорація “Boeing” підписали контракт на закупівлю п'ятох літаків Boeing 737 MAX, загальна вартість яких складає 624 мільйони доларів [2]. Весною 2019 р. Федеральне агентство повітряного транспорту США (FAA) та Уряд України призупинили експлуатацію літаків Boeing 737 MAX, з огляду на їх потенційну аварійність та на час міжнародного розслідування авіакатастроф літаків саме цієї серії.



Рис. 1. Основні причини зриву авіаобслуговування у туристичних програмах туроператора “Join Up!” (власна розробка, отримана методом статистичного аналізу даних у ЗМІ)

З кінця квітня 2018 р., коли “SkyUp” анонсувала запуск польотів, український туристичний оператор “Join Up!” стикається з проблемами. Авіаперевізником у початкових планах на перший рік роботи було

означене виконання чартерних рейсів на популярні курорти: з Києва, Харкова, Львова та Одеси за 16 туристичними напрямками в Єгипет, Туреччину, Болгарію та інші країни. У травні-червні авіакомпанія планувала запуснути внутрішні регулярні рейси в Одесу. Проте виконання поставлених завдань були зірвані розірванням договорів з “МАУ” і “Windrose”, дефіцитом лайнерів на внутрішньому ринку та зривом термінів постачання літаків для нової авіакомпанії “SkyUp”.

Затримки рейсів – поширене явище для авіаперевезень, оскільки серед причин можуть бути збої у роботі авіаперевізника, технічні неполадки, погодні умови тощо (див. Рис. 1).

Навесні 2018 р. стало зрозуміло, що перевізник “SkyUp” не вкладається в заявлені терміни запуску внутрішніх регулярних рейсів. Проблема виникла через зсув графіка отримання льотної придатності на повітряні судна та сертифікаційних перевірок Державіаслужби. В результаті “SkyUp” почала літати 21 травня, а не на початку квітня, як розраховувала.

Водночас через щільний графік перельотів і максимальне використання літаків у розпал туристичного сезону, перші затримки рейсів в Україні призвели до подальших порушень розкладу.

Туристи оператора “Join UP!”, які 27 квітня планували відправитися в Шарм-ель-Шейх на борту авіакомпанії “МАУ”, за кілька днів до поїздки дізналися неприємну новину. Рейс перенесли с 13.00 на 18:00, а замість “МАУ” на єгипетські пляжі мандрівників відвіз інший перевізник – “Bravo Airways”. Представники оператора на гарячій лінії порадили звернутися за роз’ясненнями до турагента, який продав путівку. Після декількох раундів переговорів виявилось, що туроператор має право змінювати авіакомпанію, тип борту і час вильоту. Компенсація в подібних випадках не передбачена. Менше пощастило туристам компанії, які в той же день повинні були вилетіти до Львова. Через поломку літака авіакомпанії “YanAir” близько 200 мандрівників на день застрягли в аеропорту Шарм-ель-Шейха. Деякі з них змогли вилетіти додому тільки 29 квітня.

Наприкінці червня український туристичний ринок знову зіткнувся з проблемою затримки рейсів у піковий літній сезон. Зокрема, із запізненням відбулися деякі рейси на замовлення “Join UP!” у різних авіаперевізників за напрямками Туніс, Іспанія (Тенеріфе, Пальма-де-Майорка, Барселона), Єгипет (Шарм-ель-Шейх, Хургада) й Туреччина (Бодрум) [1, 4, 6, 7-9].

Окрім зривів авіаобслуговування у туристичних програмах туроператора “Join Up!” були зафіксовані численні порушення прав туристів на інших етапах, а саме під час отримання виїзних документів у турагентстві, трансферу і заселення в обраний готель, перебування на відпочинку та виселення з готелю. За нашими дослідженнями, найвразливішими етапами програми обслуговування, де було зафіксовано найбільше форс-мажорних проблем з клієнтами “Join Up” в 2018 р., були етап прильоту, трансферу і заселення в обраний готель, етап прибуття в

аеропорт та очікування на чартерний рейс та під час виселення з готелю, трансферу та очікування на зворотній авіапереліт (див. Рис. 2).



Рис. 2. Найвразливіші етапи програми обслуговування, де зафіксовано найбільше форс-мажорних проблем з клієнтами Join Up в 2018 р. (власна розробка, отримана методом статистичного аналізу даних у ЗМІ)

Таблиця 1.

Хронологія, динаміка та масштаби суспільно найрезонансніших зривів програм обслуговування туроператора “Join Up!” 2018 року (складено нами на основі опрацювання та узагальнення стрічок новин в інтернет-медіа України “УНІАН”, “Gazeta.ua” та “Канал-24”)

Дата форс-мажору	Локація форс-мажору та географічний напрямок туру	Кількість постраждалих	Задекларована причина зриву програми туру
27.04.2018	Шарм-ель-Шейх, рейс в Україну.	705	Невиліт з технічних причин.
01.07.2018	Тирана, рейс в Україну.	200	Неготовність туристичної компанії до розширення парку літаків.
01.07.2018	Пальма-де-Майорка, рейс в Україну.	160	Неготовність туристичної компанії до розширення парку літаків.
01.07.2018	Жуляни, рейс в Шарм-ель-Шейх.	150	Причина зриву не повідомлена.
02.07.2018	Жуляни, рейс в Анталію.	180	Невиліт з технічних причин.
02.07.2018	Львів, рейс до Неаполя.	50	Неготовність туристичної компанії до розширення парку літаків.
03.07.2018	Тирана, рейс в Україну.	200	Невиліт з технічних причин.
04.07.2018	Жуляни, рейс до Неаполя.	200	Невиліт з технічних причин.
05.07.2018	Жуляни, рейс до Анталії.	150	Технічна несправність літака.
09.07.2018	Львів, рейс до Тівату.	168	Невиліт з технічних причин.
09.07.2018	Львів, рейс у Хургаду.	180	Невиліт з технічних причин.
09.07.2018	Шарм-ель-Шейх, рейс в Україну.	330	Додаткова перевірка аеродрому
11.07.2018	Анталія, рейс в Україну.	524	Потраплення птаха в двигун

			літака.
12.07.2018	Шарм-ель-Шейх, рейс в Україну.	-	Невиліт з технічних причин.
23.07.2018	Барселона, рейс в Україну.	150	Невиліт літака з України з технічних причин.
28.07.2018	Хургада, рейс в Україну.	200	Технічна несправність літака.
01.08.2018	Ріміні, рейс в Україну.	170	Невиліт з технічних причин.
26.08.2018	Анталія, рейс в Україну.	150	Технічна несправність літака.
01.09.2018	Бориспіль, рейс в Анталію.	160	Неповний льотний склад.
08.09.2018	Бориспіль, рейс до Бодрума.	270	Технічна несправність літака.
17.09.2018	Хургада, рейс в Україну.	150	Технічна несправність літака.
07.11.2018	Шарм-ель-Шейх, рейс в Україну.	200	Бійка на літаку.
09.11.2018	Україна, рейс в Шарм-ель-Шейх.	150	Бійка на літаку.

Згідно з повідомленням заступника міністра економічного розвитку Михайла Титарчука у Facebook, проблема затримки авіарейсів в основному була пов'язана зі збільшенням кількості бажаючих відпочити. Це збільшення в рази перевищило обсяг пасажиромісць, що можуть надати авіаперевізники чартерних рейсів та продажем турів за демпінговими цінами [15].

Дослідження динаміки кількості постраждалих. За нашими підрахунками, які були отримані на основі даних ЗМІ, літнього туристичного сезону 2018 р. постраждалими від дій туристичного оператора стали близько 5000 туристів. На основі підрахунків кількості постраждалих, нами був проведений аналіз хронології, динаміки та масштабів суспільно найрезонансніших зривів програм обслуговування “Join Up!” і побудована таблиця, яка зображує відповідні дані.

Фактичні матеріали про суспільно найрезонансніші зриви програм обслуговування туроператора “Join Up!” 2018 р., зібрані та опрацьовані нами з відкритих джерел (повідомлення у ЗМІ), дали змогу статистично проаналізувати ці дані та представити підсумкову аналітичну діаграму (див. Рис. 3), де нами показано рейтинг кількості постраждалих клієнтів туроператора за основними географічними напрямками зірваних авіаперельотів.

Відповідно до результатів статистичної обробки інформації про форс-мажорні зриви обслуговування туроператором “Join Up!” 2018 р., представлених на рис. 3, нами було визначено найвразливіші напрямки міжнародних авіасполучень, де відбувалися наймасовіші порушення прав споживачів. На рейсах сполученням “Україна – Туреччина”, а також “Україна – Єгипет” і в зворотньому напрямі (а саме; “Бориспіль – Анталія”, “Жуляни – Анталія”, “Бориспіль – Бодрум”, “Жуляни – Шарм-ель-Шейх”, “Шарм-ель-Шейх – Україна”, “Хургада – Україна”), а також на рейсах до Італії, Іспанії, Албанії та Іспанії були найчастіше зірвані програми обслуговування туристів. Найбільша кількість постраждалих від зриву туристичного обслуговування була зафіксована за напрямком

“Шарм-ель Шейх – Україна” (Київ та Львів) – сумарно понад 1200 туристів.

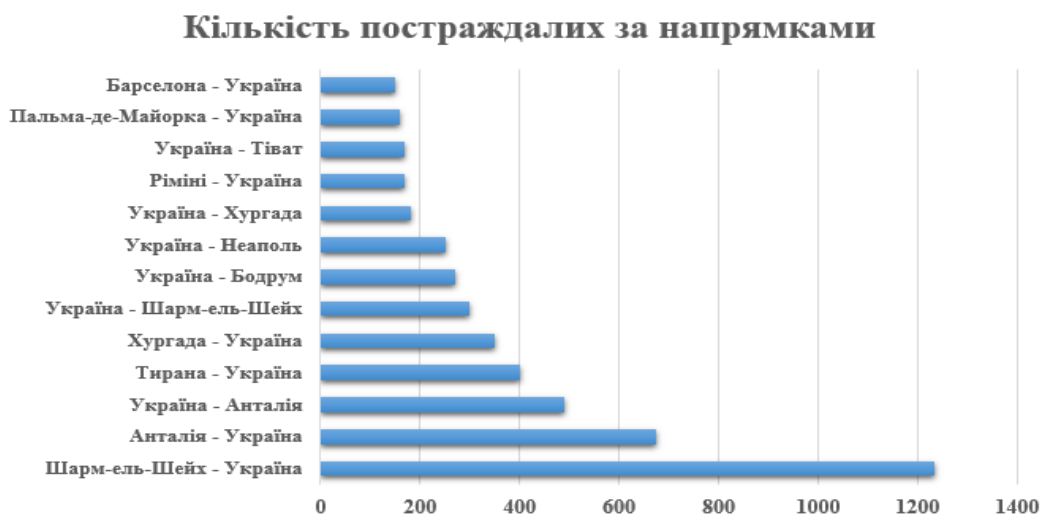


Рис. 3. Кількість постраждалих від зривів туристичних програм за напрямками обслуговування. (власна розробка, отримана методом статистичного аналізу даних у ЗМІ)

Ми зробили такий висновок на підставі вивчення всіх випадків форс-мажору: зриви авіап перевезень партнерами туроператора “Join Up!”, згідно з декларованими причинами їх виникнення, пов’язані передусім:

- з несправними станами літаків,
- з пізнім прибуттям літака з попереднього рейсу,
- у зв’язку з іншими технічними причинами,
- через неготовність туристичної компанії до розширення парку літаків, задіяних в обслуговуванні клієнтів “Join Up!”.

Також на рейсах ставалися випадки неповного льотного складу авіасудна та бійки на його борті.

Аналіз суспільного резонансу і наслідків зриву програм обслуговування туроператора “Join Up” влітку 2018 р. Після численних зривів туристичних програм, які виникали з квітня по червень місяць, народний депутат України Анна Романова закликала Верхову Раду ухвалити законопроект про захист туристів за кордоном, який захистить громадян України та іноземних туристів. В даному законопроекті закладено створення нових правових засад для функціонування туристичної сфери, покращення сервісу, зокрема, готельного та посилення відповідальності для недобросовісних туристичних операторів.

На сьогодні Проект Закону про внесення змін до Закону України “Про туризм” щодо удосконалення державної політики у сфері туризму не виносять на голосування у сесійну залу. Окрім заклику до затвердження змін до Закону “Про туризм”, міністр інфраструктури Володимир Омелян повідомив про перевірки літаків українських авіакомпаній на технічну спроможність, які буде проводити Державна авіаційна служба України.

Зокрема, було висунуто пропозицію обмежити термін використання пасажирських літаків до 20 років [15].

Зриви туристичних програм також спричинили суспільний резонанс у вигляді численних скарг відпочивальників на недобросовісне туристичне обслуговування. На багатьох інтернет-ресурсах були залишені негативні відгуки про невдалу співпрацю з провідним туристичним оператором.

У відповідь на це “Join Up!” оптимізував польотну програму і максимально знизив навантаження на флот авіакомпаній-партнерів. Так, на початку червня було скорочено кількість рейсів до Іспанії, а з 11 липня суттєво скорочені авіаперевезення в напрямку Туреччини.

В цілому було оптимізовано 14 рейсів на тиждень, і відправлялося близько 105 чартерів на тиждень. Ці рейси були зняті з тих авіакомпаній-партнерів, які не могли виконувати польоти за розкладом (95% збоїв у розкладі – це літаки авіакомпаній “Браво” і “YanAir”).

Цей крок допоміг знизити навантаження на флот авіаперевізників, яке склалося через щільний графік перельотів, максимальне використання літаків в розпал туристичного сезону і відсутність вільних літаків у авіакомпаній для підмін в разі збоїв у розкладі. Зменшення кількості рейсів дозволило дещо вирівняти розклад авіакомпаній і в ряді випадків попередити тривалі очікування і незручності для туристів.

Туристам, чиї тури за напрямком Іспанія були відмінені для зменшення навантаження на флот авіаперевізників та попередження подальших збоїв у розкладі перельотів, “Join Up!” запропонував перебронювати інший тур або повернути кошти у 100% обсязі. Для всіх, хто вимушено затрималися в іншій країні через суттєве перенесення часу вильоту, туроператор за власний кошт подовжив путівку з проживанням і харчуванням в готелі. Також туроператор компенсує вартість недоотриманих діб відпочинку туристам, відпочинок яких скоротився через перенесення часу вильоту.

9 липня 2018 р. проти співробітників туристичної компанії “Join Up!”, клієнти якої цього літа неодноразово скаржилися на проблеми із затримками вильотів і прильотів, відкрили кримінальне провадження. Про це повідомив адвокат компанії “AVER LEX” Віталій Сердюк на сторінці в соцмережі. Головне управління Нацполіції Києва відкрило провадження за фактом шахрайства, а саме незаконного заволодіння грошовими коштами клієнтів туропера-тора в особливо великих розмірах (ч. 4 ст. 190 Кримінального кодексу) [6, 7].

19 жовтня 2017 р. народний депутат від “Самопоміч”, голова підкомітету Верховної Ради з питань туризму, курортів і рекреації Анна Романова на своїй сторінці у Facebook повідомила, що з 2014 року туроператор “Join Up!” не виплатив компанії з ОАЕ “Royal Park Tourism Services” борг в розмірі близько 3,5 мільйона доларів. За повідомленням президента арабської компанії, співпраця між “Royal Park Tourism Services” і “Join Up!” була припинена після непогашення боргів. Це призвело до серйозних фінансових втрат компанії, а також до зруйнування

довірчого ставлення по відношенню до української туристичної фірми. Також було повідомлено, що “Join Up!” мав аналогічні проблеми з єгипетським туроператором “Flash Tours” та індійською компанією “Concord Exotic Voyages” і, таким чином, порушив кодекс поведінки закордонних туроператорів, що, в свою чергу, впливає на оплату постачальникам послуг. “Royal Park Tourism Services” звернувся зі скаргами до Вищого господарського суду і 15 липня 2017 р. було прийнято рішення про стягнення з ТОВ “Join Up!” 3,57 млн доларів США боргу [1, 6].

У грудні 2018 р. прес-центром туроператора “Join Up!” було повідомлено, що 20 листопада 2018 р. Апеляційний Господарський суд прийняв рішення на користь “Join Up!”, підтвердивши, що “Join Up!” не має боргових зобов'язань перед ТОВ “Роял Парк Туризм Сервісез”. Постановою від 20 листопада 2018 р. Апеляційний Господарський суд залишив без змін Рішення Господарського Суду м. Києва від 12.10.2016 у справі № 910/8887/16 про відмову ТОВ “Роял Парк Туризм Сервісез” (Royal Park Turism Services LLC) в позові про стягнення з “Join Up!” [5].

Комітет Верховної Ради України з питань сім'ї, молодіжної політики, спорту і туризму 21 листопада підвів підсумки туристичного сезону, що минає і намітив амбітні плани на майбутнє в частині реформування туристичної сфери. На думку Комітету, 2018 р. виявився проблемним для туристичної галузі та висвітлив проблеми, вирішення яких потребує внесення змін до чинного законодавства та посилення відповідальності для несумлінних гравців ринку. Зокрема, вони стосуються відповідальності туроператорів за неналежне виконання умов договору, надання звітності туристичними компаніями, умов ліцензування та ін. [15].

Було зауважено, що подані туристичними операторами статистичні звіти за 2017 і 2018 р. не проходять перевірки і не відповідають дійсності. На сьогодні виникає чимало питань щодо звітності великих гравців ринку та їх оподаткування. Виявлено, що туристичний оператор "Join Up!" протягом минулого року відправив за кордон найбільше відпочивальників, проте компанія не сплачує належну кількість податків відповідно до кількості туристів. Пізніше на діяльність туроператора було звернено увагу правоохоронних органів. Зокрема, Генеральна прокуратура виявила ініціативу брати участь у кримінальному провадженні, яке було розпочато влітку 2017 року стосовно службових осіб “Join Up!” за підозрою у шахрайстві. Не виключено, що туроператора на тлі масових скарг туристів, вже в наступному році очікують перевірку з боку Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. Протягом 2018 р. було перевірено шість туристичних компаній, половина яких, внаслідок цього, втратила ліцензію на здійснення туристичної діяльності. У 2019 р. планується перевірка діяльності ТОВ “Join Up!”.

В свою чергу, Міністерство інфраструктури України рекомендувало посилити відповідальність авіакомпаній за виконання договірних

зобов'язань і зобов'язати їх публікувати у себе на офіційному сайті повну інформацію щодо законтракованих чартерних рейсів [15].

Наш прогноз іміджевих втрат туроператора “Join Up” у 2018 і 2019 рр. Після провального туристичного сезону 2018 р., в Інтернеті, за нашими підрахунками, кількість негативних відгуків про туроператора “Join Up!” збільшилася на понад 1,5 тисячі відгуків. Це різко обвалило імідж національного туроператора, який він вибудовував дороговартісними рекламними кампаніями впродовж останніх років (у т. ч. шляхом спонсорського PR у популярній туристичній телепередачі “Орел и Решка”). Нами складено експертну таблицю, в якій показано найтиповіші негативні відгуки постраждалих туристів – публічний інтернет-ресурс, який досі працює на антирейтинг споживацької довіри до туроператора “Join Up!”.

Таблиця 2.

Найтиповіші негативні відгуки постраждалих туристів, що формують у публічному інтернет-просторі споживацький анти рейтинг і ведуть до іміджевих втрат туроператора “Join Up!”

<i>Джерело публічної інформації про турфірму</i>	<i>Зміст опублікованого відгуку (претензій) постраждалого туриста (мовою оригіналу)</i>	<i>Дата публікації</i>
https://toneto.net/catalog/turistiche-skie-firmy---aviakompanii/Join-up-Poltavskaya-9	Только что прилетели домой с Шарма, спешу поделиться впечатлениями от туроператора ДжойнАп. НИКОГДА БОЛЬШЕ НЕ ПОЕЛЕЧУ С ДЖОЙНОМ, ДАЖЕ БЕЗПЛАТНО, ДА ЧТО УЖ ТАМ - ДАЖЕ ЕСЛИ БЫ МНЕ ЗАПЛАТИЛИ! Мы заказали о ОПЛАТИЛИ отель в Египте. Через пару дней нам сообщили что в оплаченном нами отеле мест нет. Это вообще как? А как же мы оплатили тогда? Вылет из Одессы в Шарм перенесли на 12 ЧАСОВ, в самолете не покормили, мы заселились в 4 ночи в отель и голодные пошли спать, день отдыха пропал. Ночной вылет домой переносили ТРИ РАЗА, вызывали на рецепцию с чемоданами и опраивляли в номер. И так 3 раза за ночь! С 2 ночи до 8 утра мы 3 раза одевались/собирались /возвращались в номер/снова на рецепцию.	13.12.18
https://toneto.net/catalog/turistiche-skie-firmy---aviakompanii/Join-up	Наступили на те де грабли. Месяц назад летели с джоин ап (skypur) - задержка рейса на 10 часов. В Египте вместо 9 вечера, в 6 утра, уставшие измотанные. Сутки потеряны. И вот опять завтра вылет в Шарм. Пере-несли рейс на 9 часов. И опять одна ночь теряется. Никакой компенсации не дадут. Похоже это какая то схема развода на бабки. Продают путевку семь ночей, а фактически выходит шесть ночей.	10.11.18
https://toneto.net/catalog/turistiche-skie-firmy---aviakompanii/Join-up	Join Up очень испортил наш отдых в конце: нас перебросили на рейс в 4 утра, а покупали мы тур с обратным рейсом 19:45 , то есть день и ночь были украдены. PS: наш рейс 19:45 не был отменен и не было замены самолета. Представитель киевского офиса объяснил ,что нас пересадили “в связи с оптимизациею” процесса	04.11.18
https://www.turpravda.com	Літала менше ніж місяць тому. Опинились в першій ночі в Єгипті, в готель нас не поселили, бо нашого бронювання не було. Гаряча лінія їхня не працює, літак запізнюється на пару годин без попередження. найгірший відпочинок в моєму житті за мої ж гроші. НЕ ЇЗДІТЬ З ДЖОЙН АПОМ!	22.10.18
https://www.tur	Как только видите этого туроператора – бегите без оглядки!!! Летели с женой в Турцию! Оплатили тур за 4*... Но!!! При заселении в отель	11.10.18

pravda.com	нас ждал сюрприз... Заселили в номер, нет - скорее в общежитие...	
https://www.turpravda.com	Нам Джоин Ап не оплатил отель 5* в Турции. Нас в предпоследний день выселяли со скандалом. И вылетели мы на день раньше.	2.09.18
https://www.turpravda.com	Мы семьёй забронировали отель Palmet (Турция) у Join up, по приезду в отель нам сообщили, что нашей резервации нету. Приехал гид и отвёз нас вообще в другой отель, сообщив, что они не сотрудничают уже с Palmet (до приезда нам никто ничего не говорил), тот отель, что они нас привезли, далеко не сравним с заказанным. Никогда не сотрудничайте с Join up, это отвратительный туроператор, врут на каждом шагу!!! Испортили нам отдых полностью!!!	22.08.18
https://www.turpravda.com	Репутация врунов!!! Бронировали Пинету, есть ваучер на поселение, подтверждение брони. По приезду мест в отеле нет, предлагают заселить в отель 3 звезды - на категорию ниже. Такого я вообще не предполагала. БОЛЬШЕ НИКОГДА НИКОМУ НЕ БУДУ СОВЕТОВАТЬ Join UP!	13.08.18
https://www.turpravda.com	Вылет должен был быть из Харькова, потом сказали, что вылет из Киева (Жуляны). Время вылета менялось несколько раз. Изначально было в 2:00 06.08. В итоге ваучер прислали со временем 21:30. Ну да ладно, смирились уже, что теряем день. Приехали с 5-летним ребенком в Киев (Жуляны). Оказалось, время вылета поменяли на 2:00 07.08. Каким-то чудом появится представитель Join UP. Ура!!!! И мы узнаем, что наш вылет будет из аэропорта Борисполь в 6:40 07.08. Трансфер никто нам не предоставил, сказали, добирайтесь сами. О каком-то питании или хотя бы чай с булочкой, даже и речь не идет. Им все равно, что вы с маленьким ребенком и никак не рассчитывали на такие приключения. Так что сидим в аэропорту уже в Борисполе, ждем.... Отходить куда-то старшно, вдруг опять что-то поменяется.	07.08.18
https://www.turpravda.com	Купили тур на 2 чел., возраст – за 50, в Турцию, ранее бронирование: заказали в феврале 2018, отдыхали в июле 2018. В шоке от методов работы Join UP. Излагаю только факты: 1. Выбрали отель и дни прилета-отлета в удобной “связке” с поездом (живем от Киева далеко, ехать 12 часов поездом). За месяц до вылета купили билеты на поезд. 2. За месяц до вылета оператор переносит даты вылета-прилета. 3. Через неделю: туроператор в третий раз переносит даты вылета прилета. 4. Мы купили еще раз билеты на поезд, в надежде, что “попадем в нужное время в Киев” и сможем воспользоваться билетами, не нужные - сдадим. 5. Туроператор еще раз меняет даты вылета и прилета. В итоге: ехали автобусом в оба конца. Возвращение из Турции задержали на сутки!!! Перевозили в другой отель ночевать. Вам решать, хотите - рискуйте. Больше о Join UP даже слышать не хочу.	24.07.18
https://www.turpravda.com	ВНИМАНИЕ, РАЗВОД! Схема аферы отработана до мелочей и выполняется очень профессионально! Начнём с огромных задержек авиарейсов в обе стороны. Туристов обманывают сотнями. Тех, кто заплатил за дорогие отели 5* под предлогом недостатка мест в гостинни-це переселяют в отель поблизости "якобы" на одну ночь. Гид обещает равный уровень отеля, быстро оформляет заселение и убегает. И тут ты понимаешь, что оказался жертвой обмана. Заплатив огромные деньги, ты “отдыхаешь” в отвратительном отеле. Представители компании JoinUp на следующий день ничем помочь не могут. Говорят, JoinUp просто не перевёл деньги в тот отель, за который Вы заплатили. Когда у туристов заканчивается терпение, при попытке снять этот развод на видео, пред-ставители JoinUp бросаются на туристов с кулаками. Горячая линия JoinUp в Киеве отправляет на линию JoinUp в Турции. Последние, в свою очередь, отправляют на Киев. Вы остаётесь один на один со своей проблемой. Жандармы приезжать на вызов отказываются. Я очень удивлён, что такое мошенничество проходит безнаказанно и в таких огромных масштабах. Обходите стороной и гори JoinUp огнём!	11.07.18

(найзмістовніші претензії наведено нами на основі опрацювання та узагальнення відгуків постраждалих українських туристів на відповідних інтернет-сайтах)

Провівши дослідження на основі відгуків у соціальних мережах та тенденції обвалу рейтингу на спеціалізованих сайтах, які переглядають сотні тисяч потенційних клієнтів, ми прийшли до висновку, що позитивний імідж провідного туристичного оператора України “Join Up!”, який є одним з найважливіших факторів підвищення конкурентоспроможності фірми на ринку товарів і послуг, втрачено. Провальне обслуговування туристів літнього сезону 2018 р. спричинило зниження рівня попиту на придбання туристичного продукту.

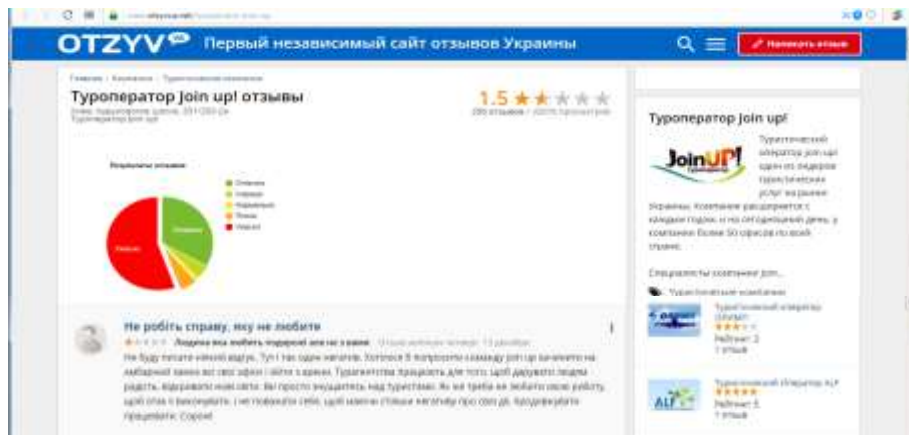


Рис. 4. Результати рейтингового голосування клієнтів Join Up упродовж 2018 року щодо якості реалізованих турів на спеціалізованому Незалежному сайті відгуків України (<https://www.otzyvua.net/turoperator-join-up>). Показово, що 62% оцінили якість роботи туроператора, як жахливу, ще 6% – як погану

До кінця 2018 р. спостерігалось збільшення негативних відгуків про діяльність “Join Up!”, що дає нам підстави прогнозувати, що для відновлення репутації туроператору буде потрібна доволі капіталомістка та довготривала “Стратегія відновлення репутації туроператора”.

Які рекомендації експертів міжнародного туристичного бізнесу слід залучити для відновлення втраченої довіри постраждалих і потенційних клієнтів компанії “Join Up!”

Найбільш поширеними засобами для відновлення втраченого позитивного іміджу та довіри постраждалих є системи внутрішнього контролю щодо запобігання шахрайства серед персоналу різного рівня і внутрішній аудит фінансової звітності [10, 11]. Слід зауважити, що ефективним способом форми контролю є залучення зовнішніх консультантів для проведення незалежних розслідувань. Така форма моніторингу, а саме незаангажована думка фахівця на стан системи контролю і внутрішніх процесів підприємства надає можливість для створення якісної системи попереджаючих механізмів протидії шахрайським діям. Також залучення незалежного експерта є ефективним методом підвищення ефективності бізнес-процесів підприємства.

Важливим чинником розвитку індустрії туризм в Україні є затвердження законопроекту № 8317 (Проект Закону про внесення змін до Закону України «Про туризм» щодо удосконалення державної політики у сфері туризму»), що містить засади з приводу покращення туристичного сервісу та посилює відповідальність для туроператорів, що здійснювали протиправні дії. Даний законопроект створений на основі досвіду законів і стандартів спрямованих на захист прав споживачів Європейського Союзу.

Згідно з системою захисту прав споживачів у ЄС існують загальноєвропейські закони (так звані Директиви) та національні закони країн-членів. Дані закони висувають вимоги, яких повинні дотримуватися країни ЄС і які сприяють захисту прав споживачів при придбанні турів із заздалегідь запланованим маршрутом та комплексом послуг.

Провідні експерти міжнародного туристичного бізнесу вважають, що залучення до розробки нормативних документів усіх зацікавлених сторін у договори зі споживачами вирішить проблему надання сумлінних умов [27].

Необхідною реформою для підвищення рівня захисту прав споживачів туристичного продукту є затвердження єдиної форми типового договору для надання туристичних послуг, в якому будуть враховані інтереси сторін, які заключають договір і вказано регулювання їх відносин у випадку конфліктних ситуацій.

На основі нашого дослідження можемо рекомендувати пам'ятку для українців, які планують скористатися послугами туроператорів чи турагентів. При укладанні договору на туристичне обслуговування необхідно звернути увагу на наявність чинної ліцензії на проведення туристичної діяльності та його фінансове забезпечення. Зокрема, у договорі має бути зазначена інформація про трансфер з аеропорту до засобів розміщення і зворотньо, дати вильоту та прильоту, відповідність готелю заявленій категорії. Також є важливою наявність індивідуального страхового полісу на медичне обслуговування та від нещасного випадку.

На нашу думку, для підвищення рівня репутації туристичному оператору “Join Up!” необхідно провести реорганізацію туристичних напрямків, а саме – зменшити кількість відправлень у Туреччину і Єгипет, що призведе до упорядкування графіку авіаперельотів і попередить зриви обслуговування.

Не менш важливими задачами є аналіз поточної ситуації з негативними відгуками в мережі та визначити найбільш авторитетні джерела негативу. Складання масиву позитивної інформації, тематичних статей та прес-релізів для розміщення на рейтингових майданчиках буде сприяти підвищенню рівня довіри потенційних споживачів туристичних послуг. Важливим етапом є усунення негативної інформації, включаючи обговорення і відгуки на великих майданчиках, що входять в топ видачі по ключових запитах та робота зі спеціалізованими сайтами туристичної тематики, запуск активної кампанії з просування туроператора.

Висновки. У сучасних реаліях сфера туризму за умови успішного розвитку може стати одним з ключових елементів, що дозволить створити

умови для досягнення стратегічних цілей розвитку країни, а саме, підвищення добробуту населення на основі динамічного і сталого економічного зростання, забезпечення зайнятості населення, підвищення рівня задоволення соціальних і духовних потреб, створення потенціалу для майбутнього розвитку держави і зміцнення міжнародних позицій України.

В ході дослідження зривів туристичного обслуговування туроператора “Join Up!” ми визначили кількість постраждалих туристів, що складає близько 5000 осіб. Ці збої були спричинені щільним графіком авіаперельотів і максимальним використання літаків у розпал туристичного сезону, коли перші затримки рейсів в Україні призвели до подальших порушень розкладу. Подальші порушення у розкладах авіаперевезень спричинили довготривалі затримки у аеропортах за напрямками Шарм-ель-Шейх – Україна і зворотньо, Анталія – Україна і зворотньо, Тирана – Україна, Хургада – Україна. Унаслідок цього було спричинено суспільний резонанс у вигляді збільшення кількості звернень у ЗМІ, таких як інтернет-видання Gazeta.ua, Zahid.net, Obozrevatel.com, 24 канал та збільшення кількості негативних відгуків на незалежних інтернет-платформах Otzuv.ua, Topeto та інші. На нашу думку, літній сезон 2018 р. виявився провальним для проведення успішної діяльності туроператора “Join Up!”. Масові зриви програм обслуговування спричинили падіння успішного іміджу компанії та втрату її позитивної репутації. Для їх відновлення туристичному оператору необхідно провести внутрішню реорганізацію та запуск активної кампанії з просування бренду туроператора.

Подолати іміджеві втрати допоможе цільовий ребрендинг туроператора “Join Up!” (з одночасною ревізією критеріїв якості і надійності трансферу та інших складових фірмової лінійки турів “Join Up!”).

Список використаних джерел

- 1.24 Канал. [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Режим доступу: https://24tv.ua/aviaperevezennya_mayut_buti_deshevshimi_omelyan_n907975
- 2.Boeing Mediaroom. Boeing, SkyUp Airlines Finalize Order for Five 737 MAX Airplanes. [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://boeing.mediaroom.com/news-releases-statements?item=130151>
- 3.European Commission. Overview of EU Tourism Policy. [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Режим доступу: https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/policy-overview_en
- 4.Gazeta.ua. [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Режим доступу: https://gazeta.ua/articles/life/_cinovnik-poyasniv-chomu-ukrayinski-turisti-zastryagli-v-aeroportah/845658
- 5.Join Up! Прес-центр. [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://joinup.ua/uk/news/kompaniya-join-up-vidstoyala-u-sudi-reputatsiyu-nadijno-go-partnera/>
- 6.News.Kompas.Ua. Новости украинских компаний. . [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Режим доступу: http://news.kompass.ua/news/turoperator_join_up_zajava_stosovno_zatrimki_rejsiv_i_podolannja_naslidkiv/2018-07-09-44670
- 7.Obozrevatel.com. [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://www.obozrevatel.com/ukr/travel/news/skandal-z-bravo-airways-stalo-vido-mo-pro-dolyu-aviakompanii.htm>

8. Ua.News. [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://ua.news/ua/naturoperatora-join-up-vidkrito-kriminalnu-spravu/>
9. Zahid.net. [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Режим доступу: https://zahid.net/ukrayinskiy_loukoster_skyup_vidklav_start_polotiv_n1455030
10. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту : навчальний посібник / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська. – К. : Альтерпрес, 2004. – 288 с.
11. Безпека в туризмі. Характеристика специфічних факторів ризику в туризмі. [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Режим доступу: <http://ua-referat.com>
12. Бочан І. О. Основи економічної теорії: Інституціональний підхід : навчальний посібник / І. О. Бочан. – Київ : Знання, 2012. – 211 с.
13. Бочан І. О. Технологія туристичної діяльності : навчальний посібник / І. О. Бочан, М. Ф. Цимбалюк, В. М. Цимбалюк. – Львів : ЛІЕТ, 2011. – 420 с.
14. Великочий В. С. Міжнародний туризм : навчальний посібник / В. С. Великочий, О. І. Дутчак, В. В. Шикеринець. – Івано-Франківськ : Видавець Кушнір Г.М., 2015. – 254 с.
15. Володимир Омелян. Facebook.com. [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://www.facebook.com/volodymyr.omelyan/posts/10155415934778439?pnref=story>
16. Герасименко В. Г. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку : монографія / за заг. ред. проф. В. Г. Герасименка. – Одеса : Астропринт, 2013. – 335 с.
17. Інтерфакс. Туризм. Форс мажор и как с ним борются. [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Режим доступу: https://tourism.interfax.ru/ru/analytics/market_overview/770/
18. Карягін Ю. О. Маркетинг турпродукту : підручник / Ю. О. Карягін, З. І. Тимошенко, Т. О. Демура, Г. Б. Мунін. – К. : Кондор, 2009. – 394 с.
19. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: навчальний посібник / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги-XXI, 2003. – 300 с.
20. Король О. Д. Менеджмент туризму : навчальний посібник / О. Д. Король, М. П. Крачило. – К.: Знання, 2009. – 248 с.
21. Любіцева О. О. Методика розробки турів : навчальний посібник / О. О. Любіцева. – К. : Альтерпрес, 2003. – 104 с.
22. Михайліченко Г. І. Організація туристичних подорожей : навчальний посібник / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. – К. : КНТЕУ, 2011 – 391 с.
23. Михайліченко Г. І. Практика організації туристичних подорожей турів : навчальний посібник / Г. І. Михайліченко. – К. : КНТЕУ, 2003. – 156 с.
24. Обґрунтування господарських рішень та оцінювання ризиків. Класифікація ризиків. [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Режим доступу: https://pidruchniki.com/17061002/ekonomika/klasifikatsiya_rizikiv
25. Основи туристичної діяльності. Договірні стосунки в туризмі. [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Режим доступу: http://info-library.com/content/1497_Dogovirni_stosynki_v_turizmi.html
26. Писаревський І. М. Організація туризму: підручник / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Покоłodна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. – Х. : ХНАМГ, 2008. – 541 с.
27. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні / під ред. В. К. Федорченко. – К. : Інтер, 2002. – 635 с.
28. Рутинський М. Й. Організація сфери туристичних послуг : курс лекцій. – Львів : Фенікс, 2007. – 88 с.
29. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : монографія. 2-ге вид., випр. та доповн. / Т. І. Ткаченко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. – 463 с.
30. Фастовець О. О. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : навчальний посібник / О. О. Фастовець. – Київ, 2007. – 233 с.

Список использованных источников

1. 24 Канал. [Електронний ресурс]: [Сайт]. - Режим доступу: https://24tv.ua/aviaperevezennya_mayut_buti_deshevshimi__omelyan_n907975
2. Boeing Mediарoom. Boeing, SkyUp Airlines Finalize Order for Five 737 MAX Airplanes. [Електронний ресурс]: [Сайт]. - Режим доступу: <https://boeing.mediaroom.com/news-releases-statements?item=130151>

3. European Commission. Overview of EU Tourism Policy. [Электронный ресурс]: [Сайт]. - Режим доступа: https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/policy-overview_en
4. Gazeta.ua. [Электронный ресурс]: [Сайт]. - Режим доступа: https://gazeta.ua/articles/life/_cinovnik-roynasiv-chomu-ukrayinski-turisti-zastryagli-v-aeroportah/845658
5. Join Up! Пресс-центр. [Электронный ресурс]: [Сайт]. - Режим доступа: <https://joinup.ua/uk/news/kompaniya-join-up-vidstoyala-u-sudi-reputatsiyu-nadijno-go-partnera/>
6. News.Kompas.Ua. Новости украинских компаний. [Электронный ресурс]: [Сайт]. - Режим доступа: http://news.kompass.ua/news/turoperator_join_up_zajava_stosovno_zatrimki_rejsiv_i_podolannja_naslidkiv/2018-07-09-44670
7. Obozrevatel.com. [Электронный ресурс]: [Сайт]. - Режим доступа: <https://www.obozrevatel.com/ukr/travel/news/skandal-z-bravo-airways-stalo-vido-mo-pro-dolyu-aviakompanii.htm>
8. Ua.News. [Электронный ресурс]: [Сайт]. - Режим доступа: <https://ua.news/ua/na-turoperatora-join-up-vidkrito-kriminalnu-spravu/>
9. Zahid.net. [Электронный ресурс]: [Сайт]. - Режим доступа: https://zahid.net/ukrayinskiy_loukoster_skyup_vidklav_start_polotiv_n1455030
10. Бабарицкая В. К. Менеджмент туризма. Туроперейтинг. Понятийно-терминологические основы, сервисное обеспечение турпродукта: учебное пособие / В. К. Бабарицкая, А. Ю. Малиновская. - М.: Альтерпрес, 2004. - 288 с.
11. Безопасность в туризме. Характеристика специфических факторов риска в туризме. [Электронный ресурс]: [Сайт]. - Режим доступа: <http://ua-referat.com>
12. Бочан И. А. Основы экономической теории: Институциональный подход: учебное пособие / И. А. Бочан. - Киев: Знание, 2012. - 211 с.
13. Бочан И. А. Технология туристической деятельности: учебное пособие / И. А. Бочан, М. Ф. Цимбалюк, В. М. Цимбалюк. - Львов: ЛИЭТ, 2011. - 420 с.
14. Великочий В. С. Международный туризм: учебное пособие / В. С. Великочий, А. И. Дутчак, В. В. Шикеринец. - Ивано-Франковск: Издатель Кушнир М., 2015. - 254 с.
15. Владимир Емельян. Facebook.com. [Электронный ресурс]: [Сайт]. - Режим доступа: <https://www.facebook.com/volodymyr.omelyan/posts/10155415934778439?Pnref=story>
16. Герасименко В. Г. Рынки туристических услуг: состояние и тенденции развития: монография / Под общ. ред. проф. В. Г. Герасименко. - Одесса: Астропринт, 2013. - 335 с.
17. Интерфакс. Туризм. Форс мажор и как с ним бороться. [Электронный ресурс]: [Сайт]. - Режим доступа: https://tourism.interfax.ru/ru/analytics/market_overview/770/
18. Карягин Ю. А. Маркетинг турпродукта: учебник / Ю. А. Карягин, С. И. Тимошенко, Т. А. Демура, Г. Б. Мушин. - М.: Кондор, 2009. - 394 с.
19. Кифяк В. Ф. Организация туристической деятельности в Украине: учебное пособие / В. Ф. Кифяк. - Черновцы: Книги XXI, 2003. - 300 с.
20. Король А. Д. Менеджмент туризма: учебное пособие / А. Д. Король, М. П. Крачило. - М.: Знание, 2009. - 248 с.
21. Любицева А. А. Методика разработки туров: учебное пособие / А. А. Любицева. - М.: Альтерпрес, 2003. - 104 с.
22. Михайличенко Г. И. Организация туристических путешествий: учебное пособие / Г. И. Михайличенко, А. Ю. Еременко. - М.: КНТЭУ, 2011 - 391 с.
23. Михайличенко Г. И. Практика организации туристических путешествий туров: учебное пособие / Г. И. Михайличенко. - М.: КНТЭУ, 2003. - 156 с.
24. Обоснование хозяйственных решений и оценка рисков. Классификация рисков. [Электронный ресурс]: [Сайт]. - Режим доступа: https://pidruchniki.com/17061002/ekonomika/klasifikatsiya_rizikiv
25. Основы туристической деятельности. Договорные отношения в туризме. [Электронный ресурс]: [Сайт]. - Режим доступа: http://info-library.com/content/1497_Dogovirni_stosynki_v_tyrizmi.html
26. Писаревский И. М. Организация туризма: учебник / И. М. Писаревский, С. А. Погасий, М. М. Поколюдна и др.; под ред. И.М. Писаревского. - Х.: ХНАГХ, 2008. - 541 с.
27. Правовое регулирование туристической деятельности в Украине / под ред. В. К. Федорченко. - М.: Интер, 2002. - 635 с.
28. Рутинський М. И. Организация сферы туристических услуг: курс лекций. - Львов: Феникс, 2007. - 88 с.
29. Ткаченко Т. И. Устойчивое развитие туризма: теория, методология, реалии бизнеса: монография. 2-е изд., Испр. и полным. / Т. И. Ткаченко. - М.: Киев. нац. торг.-экон. ун-т, 2009. - 463 с.
30. Фастовец А. А. Организация транспортных путешествий и перевозок туристов: учебное пособие / А. А. Фастовец. - Киев, 2007. - 233 с.

References

1. 24 Kanal. [Elektronnyy resurs] : [Veb-sayt]. - Rezhym dostupu: https://24tv.ua/aviaperevezennya_mayut_buti_deshevshimi__omelyan_n907975

2. Boeing Mediaroom. Boeing, SkyUp Airlines Finalize Order for Five 737 MAX Airplanes. [Elektronnyy resurs] : [Veb-sayt]. – Rezhym dostupu: <https://boeing.mediaroom.com/news-releases-statements?item=130151>
3. European Commission. Overview of EU Tourism Policy. [Elektronnyy resurs] : [Veb-sayt]. – Rezhym dostupu: https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/policy-overview_en
4. Gazeta.ua. [Elektronnyy resurs] : [Veb-sayt]. – Rezhym dostupu: https://gazeta.ua/articles/life/_cinovnik-poyasniv-chomu-ukrayinski-turisti-zastryagli-v-aeroportah/845658
5. Join Up! Pres-tsentr. [Elektronnyy resurs] : [Veb-sayt]. – Rezhym dostupu: <https://joinup.ua/uk/news/kompaniya-join-up-vidstoyala-u-sudi-reputatsiyu-nadijno-go-partnera/>
6. News.Kompas.Ua. Novosti ukraïnskykh kompaniy. [Elektronnyy resurs] : [Veb-sayt]. – Rezhym dostupu: http://news.kompass.ua/news/turoperator_join_up_zajava_stosovno_zatrimki_rejsiv_i_podolannja_naslidkiv/2018-07-09-44670
7. Obozrevatel.com. [Elektronnyy resurs] : [Veb-sayt]. – Rezhym dostupu: <https://www.obozrevatel.com/ukr/travel/news/skandal-z-bravo-airways-stalo-vido-mo-pro-dolyu-aviakompanii.htm>
8. Ua.News. [Elektronnyy resurs] : [Veb-sayt]. – Rezhym dostupu: <https://ua.news.ua/na-turoperatora-join-up-vidkrito-kriminalnu-spravu/>
9. Zahid.net. [Elektronnyy resurs] : [Veb-sayt]. – Rezhym dostupu: https://zaxid.net/ukrayinskiy_loukoster_skyup_vidklav_start_polotiv_n1455030
10. Babaryts'ka V. K. Menedzhment turizmu. Turoperetynh. Ponyatiyno-terminolohichni osnovy, servisne zabezpechennya turproduktu : navchal'nyy posibnyk / V. K. Babaryts'ka, O. YU. Malynovs'ka. – K. : Al'terpres, 2004. – 288 s.
11. Bezpeka v turizmi. Kharakterystyka spetsyfichnykh faktoriv ryzyku v turizmi. [Elektronnyy resurs] : [Veb-sayt]. – Rezhym dostupu: <http://ua-referat.com>
12. Bochan I. O. Osnovy ekonomichnoyi teorii: Instytutsional'nyy pidkhid : navchal'nyy posibnyk / I. O. Bochan. – Kyiv : Znannya, 2012. – 211 s.
13. Bochan I. O. Tekhnolohiya turystychnoyi diyal'nosti : navchal'nyy posibnyk / I. O. Bochan, M. F. Tsymbalyuk, V. M. Tsymbalyuk. – L'viv : LIET, 2011. – 420 s.
14. Velykochyy V. S. Mizhnarodnyy turizm : navchal'nyy posibnyk / V. S. Velykochyy, O. I. Dutchak, V. V. Shykerynets'. – Ivano-Frankivs'k : Vydavets' Kushnir H.M., 2015. – 254 s.
15. Volodymyr Omelian. Facebook.com. [Elektronnyy resurs] : [Veb-sayt]. – Rezhym dostupu: <https://www.facebook.com/volodymyr.omelian/posts/10155415934778439?pnref=story>
16. Herasymenko V. H. Rynky turystychnykh posluh: stan i tendentsiyi rozvytku : monohrafiya / za zah. red. prof. V. H. Herasymenko. – Odesa : Astroprynt, 2013. – 335 s.
17. Interfaks. Turizm. Fors mazhor y kak s nym borot'sya. [Elektronnyy resurs] : [Veb-sayt]. – Rezhym dostupu: https://tourism.interfax.ru/ru/analytics/market_overview/770/
18. Karyahin YU. O. Marketynh turproduktu : pidruchnyk / YU. O. Karyahin, Z. I. Tymoshenko, T. O. Demura, H. B. Munin. – K. : Kondor, 2009. – 394 s.
19. Kyfyak V. F. Orhanizatsiya turystychnoyi diyal'nosti v Ukraini: navchal'nyy posibnyk / V. F. Kyfyak. – Chernivtsi : Knyhy-XXI, 2003. – 300 s.
20. Korol' O. D. Menedzhment turizmu : navchal'nyy posibnyk / O. D. Korol', M. P. Krachylo. – K.: Znannya, 2009. – 248 s.
21. Lyubitseva O. O. Metodyka rozrobky turiv : navchal'nyy posibnyk / O. O. Lyubitseva. – K. : Al'terpres, 2003. – 104 s.
22. Mykhaylichenko H. I. Orhanizatsiya turystychnykh podorozhey : navchal'nyy posibnyk / H. I. Mykhaylichenko, A. YU. Yeremenko. – K. : KNTEU, 2011 – 391 s.
23. Mykhaylichenko H. I. Praktyka orhanizatsiyi turystychnykh podorozhey turiv : navchal'nyy posibnyk / H. I. Mykhaylichenko. – K. : KNTEU, 2003. – 156 s.
24. Obhruntuvannya hospodars'kykh rishen' ta otsynuvannya ryzykiv. Klasyfikatsiya ryzykiv. [Elektronnyy resurs] : [Veb-sayt]. – Rezhym dostupu: https://pidruchniki.com/17061002/ekonomika/klasifikatsiya_ryzykiv
25. Osnovy turystychnoyi diyal'nosti. Dohovirni stosunky v turizmi. [Elektronnyy resurs] : [Veb-sayt]. – Rezhym dostupu: http://info-library.com/content/1497_Dogovirni_stosynki_v_turizmi.html
26. Pysarevs'kyy I. M. Orhanizatsiya turizmu: pidruchnyk / I. M. Pysarevs'kyy, S. O. Pohasiy, M. M. Pokolodna ta in.; za red. I.M. Pysarevs'koho. – KH. : KHNAMH, 2008. – 541 s.
27. Pravove rehulyuvannya turystychnoyi diyal'nosti v Ukraini / pid red. V. K. Fedorchenko. – K. : Inter, 2002. – 635 s.
28. Rutyns'kyy M. Y. Orhanizatsiya sfery turystychnykh posluh : kurs lektsiy. – L'viv : Feniks, 2007. – 88 s.
29. Tkachenko T. I. Stalyy rozvytok turizmu: teoriya, metodolohiya, realiyi biznesu : monohrafiya. 2-he vyd., vypr. ta dopovn. / T. I. Tkachenko. – K. : Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 2009. – 463 s.
30. Fastovets' O. O. Orhanizatsiya transportnykh podorozhey i perevezen' turystiv : navchal'nyy posibnyk / O. O. Fastovets'. – Kyiv, 2007. – 233 s.