МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського
Навчально-науковий інститут
управління, економіки та природокористування

Кафедра публічного управління, туризму та готельно-ресторанної справи

На правах рукопису

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти
першого рівня (бакалавр)

ОРГАНІЗАЦІЯ ХАРЧУВАННЯ ПАСАЖИРІВ АВІАКОМПАНІЇ

Студент групи 241-41б
Самойленко М.В.

Спеціальність 241 " Готельно-ресторанна справа",
освітня програма " Готельно-ресторанна справа"

Науковий керівник
д.е.н., доцент Безчасний О.У.

Національна шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка: ECTS ____

Київ – 2024

АНОТАЦІЯ

Самойленко М.В. Організація харчування пасажирів авіакомпанії. – Рукопис.

Дипломна робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. – Таврійський національний університет ім. В.І. Вернадського. – Київ, 2024.

Кваліфікаційна робота присвячена організації харчування в авіакомпаніях, включаючи аналіз теоретичних аспектів, сучасного стану та розробку рекомендацій з оптимізації сервісу. Розглянуто концепції, класифікацію, історію та розвиток бортового харчування, а також вимоги до якості та безпеки. Проаналізовано сучасні практики провідних авіакомпаній і визначено успішні стратегії та екологічні ініціативи. Розроблено рекомендації для покращення бортового харчування з урахуванням інноваційних підходів та екологічно чистих технологій. Особлива увага приділена організації харчування в умовах повоєнного відновлення авіаперевезень в Україні. Створено концепцію харчування на борту для нової української авіакомпанії Wings of Ukraine, що враховує сучасні тенденції та потреби пасажирів.

Ключові слова: організація бортового харчування, інноваційні технології, авіація, оптимізація сервісу, технології в сфері бортового харчування.

SUMMARY

Samoilenko M.V."Organization of airline passenger catering - Manuscript. Thesis for obtaining the first (bachelor) level of higher education. - Tavri National University named after V. I. Vernadskyi. - Kyiv, 2024.

The qualification work focuses on the organization of catering services in airlines, including the analysis of theoretical aspects, the current state, and the development of recommendations for service optimization. It examines the concepts, classification, history, and development of in-flight catering, as well as quality and safety requirements. Modern practices of leading airlines are analyzed, identifying successful strategies and environmental initiatives. Recommendations for improving in-flight catering have been developed, considering innovative approaches and environmentally friendly technologies. Special attention is given to organizing catering in the context of post-war recovery of air transportation in Ukraine. A catering concept has been created for the new Ukrainian airline Wings of Ukraine, taking into account current trends and passenger needs.

Keywords: airline catering organization, innovative technologies, aviation, service optimization, onboard catering technologies.

ЗМІСТ

ВСТУП 5

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ В АВІАКОМПАНІЯХ 7

1.1 Концепції та класифікація бортового харчування 7

1.2 Історія та розвиток бортового харчування в авіаційній галузі 17

1.3 Вимоги до якості та безпеки бортового харчування 20

Висновки до розділу 1 23

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКИ ТА НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ БОРТОВОГО ХАРЧУВАННЯ 24

2.1. Аналіз практик провідних авіакомпаній 24

2.2 Огляд екологічних ініціатив провідних авіакомпаній світу 29

2.3 Стратегії та рекомендації покращення бортового харчування 33

Висновки до розділу 2 39

РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ БОРТОВОГО ХАРЧУВАННЯ В УМОВАХ ПОВОЄННОГО ВІДНОВЛЕННЯ 41

3.3 Авіаперевезення в Україні та їх відновлення 41

3.2 Авіабренд та маркетингова стратегія компанії 45

3.3 Концепція харчування на борту Wings of Ukraine 51

Висновки до розділу 3 60

ВИСНОВКИ 62

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 64

ВСТУП

Харчування пасажирів є важливою складовою сервісу, яка вимагає особливої уваги з боку авіакомпаній. В умовах конкуренції, кожна авіакомпанія прагне не тільки задовольнити базові потреби пасажирів у харчуванні, але винайти унікальні пропозиції, які б дозволили їм вирізнятися на ринку.

Через війну в Україні аеропорти та авіаліній припинили перевезення та обслуговування пасажирів. Внаслідок бойових дій авіаційна інфраструктура зазнала значних пошкоджень. Після завершення бойових дій проблема організації перевезень в цілому і, зокрема, забезпечення бортового харчування стане особливо актуальною. Необхідно буде відновити зруйновані аеропорти, ремонтні бази та авіаційні шляхи, що вимагатиме детальних досліджень, щоб визначити пріоритетні напрямки реконструкції та інвестиції, забезпечити ефективне відновлення транспортних сполучень, а також запровадити сучасні технології та стандарти безпеки для забезпечення надійності та безпечності авіаперевезень. Окрім цього, важливо буде також переглянути та покращити систему бортового харчування. Під час війни багато постачальників бортового харчування могли втратити можливість функціонувати, і після війни потрібно буде відновити ці послуги, забезпечивши пасажирів якісним та безпечним харчуванням на борту. Це включатиме налагодження нових логістичних ланцюгів, сертифікацію нових постачальників та впровадження сучасних стандартів якості та безпеки харчових продуктів.

Дослідження кваліфікаційної роботи спрямоване на систематизування підходів до організації харчування в авіакомпаніях, аналіз існуючих моделей та визначення кращих практик, які можуть бути адаптовані для покращення якості сервісу. Окрема увага приділена аналізу уподобань пасажирів, адже розуміння їхніх вимог та бажань є ключем до успішної організації сервісу на борту.

Метою роботи є дослідження організації бортового харчування в системі авіаперевезень і розробка рекомендацій щодо оптимізації процесів харчування в авіакомпаніях для підвищення задоволення клієнтів та зростання ефективності.

Досягнення мети потребує вирішення наступних завдань:

- визначення основних чинників, які впливають на організацію харчування пасажирів в авіакомпаніях;
- аналіз сучасних тенденцій та моделей харчування, які пропонуються різними авіакомпаніями;
- розробка рекомендацій для оптимізації процесу планування, впровадження та контролю якості харчування на борту;
- оцінка впливу харчування на загальне враження пасажирів від подорожі та лояльність до авіакомпанії.

Об’єктом дослідження є процес організації харчування в авіакомпаніях, а предметом – методики та практики, які використовуються в цьому процесі. Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є комплекс методів та підходів до організації процесу харчування пасажирів в авіакомпаніях. Він охоплює аналіз потреб та переваг пасажирів, вибір постачальників, стандартизацію меню, логістику поставок на борт, а також врахування гігієнічних та санітарних норм при сервіровці їжі. Також розглядається вплив харчування на репутацію авіаперевізника і вибір пасажирів, використання інновацій у сервісі харчування та їх вплив на ефективність авіаційних послуг.

Структура роботи включає вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел та додатки. Перший розділ присвячений теоретичним аспектам організації харчування в авіакомпаніях. У другому розділі проводиться аналіз сучасного стану харчування на борту авіакомпаній, визначаються основні вектори його розвитку та розробку рекомендацій з оптимізації сервісу харчування на прикладі конкретних авіакомпаній. У третьому розділі розглядається організація процесу бортового харчування для майбутньої можливої української авіакомпанії Wings of Ukraine.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ В АВІАКОМПАНІЯХ

1.1 Концепції та класифікація бортового харчування

Бортове харчування є невід'ємною частиною послуг, що надаються авіакомпаніями пасажирам під час польотів. Це комплекс організаційних заходів, спрямованих на забезпечення пасажирів їжею та напоями на борту літака. Бортове харчування включає в себе приготування, упаковку, доставку та сервіровку страв, що відповідають певним стандартам якості та безпеки. Рівень та якість бортового харчування значно впливають на загальний досвід пасажирів та їх задоволення від польоту. З розвитком авіаційної індустрії і зростанням конкуренції між авіакомпаніями, питання бортового харчування набувають все більшої важливості. Сучасні пасажири чекають не лише базових зручностей, але й високоякісного харчування, що враховує їхні дієтичні потреби та уподобання. Це створює додаткові виклики для авіакомпаній, які повинні постійно вдосконалювати свої підходи до організації бортового харчування.

Бортове харчування – це більше ніж просто надання їжі пасажирам у польоті. Воно створює імідж авіакомпанії, її відданість обслуговуванню клієнтів та сприйняття бренду. З цієї причини, розробка концепції харчування на борту є стратегічним завданням, що включає багатоаспектне планування та реалізацію [44].

Організація бортового харчування – це складний процес, який включає в себе сукупність важливих аспектів: від планування меню до забезпечення безпеки продуктів. Однією з основних проблем, з якими стикаються авіакомпанії, є забезпечення різноманітності та якості харчування, що відповідає сучасним стандартам та очікуванням пасажирів.

У контексті цієї теми виникає кілька ключових питань, які потребують детального вивчення та аналізу, зокрема різноманітність меню, якість та безпека продуктів, екологічна відповідальність та ефективність логістики.

Пасажири з різними культурними та дієтичними потребами очікують широкий вибір страв. Це включає страви для вегетаріанців, веганів, людей з алергією, релігійними обмеженнями та іншими особливими потребами. Усі страви повинні відповідати високим стандартам якості та безпеки. Це особливо важливо в умовах обмеженого простору на борту літака, де зберігання та приготування їжі є складним завданням. Використання екологічно безпечної упаковки та зменшення харчових відходів стає все більш актуальним питанням для авіакомпаній, які прагнуть зменшити свій вплив на навколишнє середовище. Забезпечення своєчасної доставки та обслуговування бортового харчування потребує добре налагодженої логістичної системи, що враховує особливості кожного рейсу.

Усе це робить тему організації бортового харчування надзвичайно актуальною і важливою для дослідження. Вивчення успішних кейсів та розробка нових підходів до організації харчування на борту літаків можуть сприяти підвищенню рівня обслуговування пасажирів та покращенню їхнього досвіду під час польотів. В таблиці 1.1 (див. нижче), наведена класифікація типів харчування на авіарейсах залежно від типу сервісу та характеру рейсу, з якої видно, що різні класи обслуговування (економ-клас, бізнес-клас) і типи рейсів (короткомагістральні, середньомагістральні, довгомагістральні) мають свої особливості в організації харчування. Для економ-класу часто пропонуються легкі закуски або прості страви, тоді як бізнес-клас характеризується розширеним меню з кількома стравами високої якості. Подібні відмінності спостерігаються і залежно від тривалості рейсу: на коротких рейсах зазвичай подають легкі снеки, тоді як на середньо- та довгомагістральних рейсах можливе повноцінне харчування з гарячими стравами, десертами та напоями.

Таблиця 1.1

Типи харчування на авіарейсах

Тип сервісу		Економ-клас	Легкі закуски або прості страви
		Бізнес-клас	Розширене меню з кількома стравами високої якості
		Перший клас	Преміальне харчування, часто приготоване відомими шеф-кухарями
Характер рейсу	Короткомагістральні (до 2х годин)	Середньомагістральні (2-6 годин)	Довгомагістральні (понад 6 годин)
	Легкі снеки або сендвічі	Більш ситні страви, включаючи гарячі страви	Меню включає повноцінні обіди або вечері з кількома стравами та десертами

Розроблено автором з використанням [39]

Спеціальні дієтичні вимоги враховують індивідуальні потреби пасажирів. Вегетаріанські, безглютенові, низькокалорійні та релігійні обмеження (наприклад, халяль або кошерні) - все це важливі аспекти сучасного бортового харчування [39, 43]. Культурні аспекти є невід'ємною частиною концепції бортового харчування. Це стосується не тільки національних страв, які подаються на певних рейсах, але й загального підходу до сервірування та подачі їжі, що відображає культурні традиції [26]. Культурні та індивідуальні потреби пасажирів істотно впливають на концепцію та класифікацію бортового харчування. З розвитком глобальних міграцій та туризму, авіакомпанії стали приділяти більше уваги культурним особливостям своїх пасажирів, розробляючи меню, що враховує національні та регіональні відмінності в їжі. Наприклад, рейси до Індії часто пропонують вегетаріанські страви, тоді як рейси до країн Сходу включають халяль-меню. Така індивідуалізація харчування також відображає зростаючу тенденцію до персоналізованого сервісу. Пасажири цінують можливість вибирати страви відповідно до особистих дієтичних переваг або обмежень. Авіакомпанії, які здатні задовольнити ці індивідуальні потреби, здобувають конкурентну перевагу [4]. Процес приготування бортового харчування починається задовго до зльоту літака. В авіаційній індустрії діють

строгі вимоги до якості та безпеки продуктів. Кулінарні команди авіакомпаній, часто в співпраці з відомими шеф-кухарями, розробляють меню, яке задовольняє різноманітні дієтичні потреби пасажирів і враховує особливості високогірної подачі їжі. Основні страви, закуски та десерти готуються в спеціалізованих кухнях, що належать компаніям з авіаційного кейтерингу, таким як Gate Group, LSG Sky Chefs і dnata [2, 19]. Після приготування їжа упаковується в спеціальні контейнери та зберігається при контрольованих температурах, щоб зберегти її свіжість. Їжа транспортується до аеропорту у спеціально обладнаних транспортних засобах, які забезпечують необхідний температурний режим. Це можуть бути холодильні вантажівки, які підтримують потрібну температуру від моменту виходу з кухні до завантаження на борт літака [20].

Процес завантаження їжі на борт літака є складним і потребує чіткої координації. Їжа завантажується в спеціальні візки, які доставляються до літака на кейтерингових вантажівках. Ці вантажівки оснащені підйомниками, що дозволяють доставити візки з їжею безпосередньо до дверей літака. При цьому важливо дотримуватися всіх вимог безпеки, щоб уникнути пошкоджень літака або травм серед обслуговуючого персоналу. Завантаження їжі зазвичай відбувається за кілька годин до вильоту, щоб забезпечити її свіжість [20]. На борту літака їжа зберігається у спеціальних візках у кухні (галлі), які оснащені холодильними та нагрівальними пристроями. Стюарди розігрівають готові страви і подають їх пасажирам відповідно до замовлень. Сучасні технології, такі як вакуумне пакування та методи швидкого охолодження, допомагають зберегти смакові якості їжі та забезпечують її безпечність під час транспортування та зберігання [2, 19]. Технологічний прогрес суттєво вплинув на бортове харчування. Від кулінарних технік приготування їжі до системи її замовлення та подачі - всі аспекти бортового харчування зазнали змін. Наприклад, використання вакуумних пакувальників та технологій швидкого заморожування дозволило зберегти смакові якості страв, а онлайн-системи замовлення їжі підвищили ефективність та персоналізацію сервісу [1, 3]. Цифрові технології,

такі як мобільні додатки та бортові екрани, забезпечують пасажирам зручність вибору та замовлення їжі навіть перед польотом.

Сталий розвиток став ключовою темою в усіх аспектах бізнесу, і бортове харчування не є виключенням [42]. Збільшення екологічної обізнаності серед споживачів спонукає авіакомпанії впроваджувати зелені ініціативи в їх харчові програми. Це означає використання екологічних упаковок, мінімізацію відходів харчування, рециклінг та компостування, а також включення органічних продуктів та страв з місцевих джерел в меню [26]. Бортове харчування відіграє значну роль у створенні та підтримці бренду авіакомпанії, впливаючи на загальний досвід пасажирів і допомагаючи диференціювати авіакомпанію від конкурентів. Розглянемо конкретніше, як саме бортове харчування сприяє маркетинговій стратегії авіакомпаній.

Підвищення конкурентоспроможності та диференціація послуг є важливими аспектами для авіакомпаній, які використовують високоякісне бортове харчування як засіб виділення на ринку. Наприклад, відомі шеф-кухарі часто залучаються для створення меню в бізнес- та першому класах, що додає ексклюзивності та підвищує престиж авіакомпанії. Такі компанії, як Singapore Airlines та Emirates, відомі своєю співпрацею з провідними кухарями, що підвищує їх конкурентоспроможність на міжнародному ринку [19,20].

Високоякісне харчування, яке є важливим елементом програм лояльності, сприяє підвищенню лояльності пасажирів. Задоволені пасажири з більшою ймовірністю стануть постійними клієнтами та будуть використовувати авіакомпанію для майбутніх подорожей. Авіакомпанії, які забезпечують високу якість харчування та враховують індивідуальні дієтичні потреби, отримують позитивні відгуки та підвищують свою репутацію серед пасажирів [19]. Авіакомпанії часто включають високоякісне бортове харчування в свої маркетингові кампанії та промоційні акції, щоб привернути нових клієнтів. Наприклад, спеціальні кулінарні події на борту, дегустації вин або тематичні меню можуть бути використані для реклами авіакомпанії та її послуг у соціальних мережах і на веб-сайтах.

Співпраця з відомими брендами та ресторанами також допомагає привернути увагу нових клієнтів. Наприклад, співпраця з кавовими брендами або шоколадними виробниками для створення унікальних пропозицій на борту може зацікавити потенційних пасажирів. Сучасні пасажири все більше звертають увагу на здорове харчування та екологічність, що допомагає формувати позитивний імідж бренду. Авіакомпанії, які пропонують органічні продукти, меню для вегетаріанців і веганів, а також використовують екологічно чисту упаковку, формують позитивний імідж серед пасажирів, які цінують сталість і здоровий спосіб життя. Наприклад, Qantas і Air New Zealand активно впроваджують екологічні ініціативи у свої програми бортового харчування, що сприяє формуванню позитивного іміджу цих авіакомпаній [2].

Індивідуальний підхід до задоволення пасажирів, який включає врахування їх дієтичних обмежень і вподобань, є важливим чинником у підвищенні загального рівня задоволеності обслуговуванням. Можливість попереднього замовлення спеціальних меню, таких як вегетаріанські, безглютенові, халяльні тощо, дозволяє пасажирам відчувати себе важливими та оціненими, що має позитивний вплив на їх загальне враження від подорожі.

Таблиця 1.2

Методи збору зворотного зв'язку в авікомпаніях

Опитування пасажирів	Соціальні мережі та онлайн-платформи	Безпосередня взаємодія
Авіакомпанії часто використовують опитування після завершення рейсу для збору відгуків про якість харчування. Це можуть бути електронні анкети, що надсилаються на електронну пошту пасажирів, або інтерактивні форми, доступні через мобільні додатки або на бортових екранах.	Відгуки пасажирів у соціальних мережах, на сайтах авіакомпаній та на спеціалізованих платформах (наприклад, TripAdvisor, Skytrax) є важливим джерелом інформації. Авіакомпанії активно моніторять ці канали для збору думок і реагування на коментарі пасажирів.	Під час польоту стюарди можуть проводити короткі опитування серед пасажирів або збирати усні відгуки. Ця інформація може бути швидко передана на наземні служби для оперативного реагування.

Джерело: [28]

Зібраний зворотний зв'язок аналізується для виявлення тенденцій та проблем. Наприклад, якщо багато пасажирів скаржаться на якість певної страви, авіакомпанія може переглянути рецепт або замінити постачальника інгредієнтів. Аналіз також дозволяє визначити, які страви є найпопулярнішими та відповідають очікуванням пасажирів.

Основні індикатори задоволеності включають якість їжі, різноманітність меню, відповідність дієтичним потребам та рівень обслуговування. Ці індикатори можуть бути виміряні через оцінки пасажирів у опитуваннях або аналізі відгуків. Зворотний зв'язок використовується для постійного вдосконалення сервісу. Авіакомпанії можуть змінювати меню, покращувати рецепти, впроваджувати нові технології приготування та зберігання їжі. Наприклад, впровадження більш екологічних упаковок може бути відповіддю на зростаючий попит пасажирів на сталість. На основі зворотного зв'язку авіакомпанії можуть пропонувати більш персоналізоване харчування, наприклад, враховуючи індивідуальні дієтичні потреби та вподобання пасажирів при складанні меню. На таблиці 1.3 показано бортове харчування на різних видах транспорту: літаках, поїздах та круїзних лайнерах. Вона показує, як обмеження простору, тривалість подорожі та клас обслуговування впливають на типи страв і різноманітність меню.

Таблиця 1.3

Порівняння бортового харчування у літаку, потязі та на круїзних лайнерах

Різноманітність меню	Залежить від класу обслуговування та тривалості рейсу	Залежить від класу та тривалості подорожі	Дуже висока, багато ресторанів та кафе
Способи подачі	Попереднє замовлення, подача стюардами	Замовлення у вагоні-ресторані або	Замовлення в ресторанах, кафе, бари
Ексклюзивність	Преміум-клас, співпраця з шеф-кухарями	Вагони-ресторани для бізнес-класу	Висока ексклюзивність, ресторани з відомими шеф-кухарями
Спеціальні дієтичні вимоги	Вегетаріанське, безглютенове, халяль, кошерне меню	Вегетаріанське, безглютенове	Широкий вибір спеціальних дієтичних страв

Авторська розробка

У таблиці 1.3 можемо бачимо, що кожен вид транспорту має свої особливості. Літаки обмежені в просторі для приготування їжі, пропонуючи здебільшого легкі закуски та готові страви. Поїзди мають більше можливостей для приготування гарячих страв завдяки вагоном-ресторанам, особливо в бізнес-класі. Круїзні лайнери мають найбільші кухонні зони і пропонують найширший вибір страв та найвищий рівень ексклюзивності, задовольняючи різноманітні смаки пасажирів. У порівнянні з авіаційними перевезеннями, круїзні лайнери мають найбільші кухонні зони і пропонують найширший вибір страв та найвищий рівень ексклюзивності, задовольняючи різноманітні смаки пасажирів. Такий підхід дає їм можливість створювати досить розкішні та різноманітні меню, що стає привабливою альтернативою для пасажирів, особливо для тих, хто піддавався впливу зміни дієтичних уподобань. Сучасний авіаційний ринок стикається з рядом викликів, які впливають на бортове харчування. Обмежений простір і ресурси на борту літака ускладнюють забезпечення високої якості та різноманітності харчування для пасажирів. Рівень комфорту та вибору страв може викликати конкуренцію для авіакомпаній, особливо в контексті зростаючого попиту на спеціалізовані дієтичні та ексклюзивні страви.

Сучасний авіаційний ринок стикається з рядом викликів, які впливають на організацію бортового харчування. Ці виклики впливають на всі аспекти сервісу харчування, починаючи від обмеженого простору та ресурсів, до дотримання суворих санітарних норм, економічних факторів та змін у дієтичних вподобаннях пасажирів.

Таблиця 1.4 ілюструє основні виклики, що стоять перед авіакомпаніями у сфері бортового харчування, та їх вплив на якість і різноманітність пропонованих страв.

Таблиця 1.4

Виклики бортового харчування

Обмежений простір і ресурси	Одна з головних проблем для авіакомпаній - це обмежений простір для приготування та зберігання їжі на борту. Маленькі кухні (галлі) та обмежена кількість холодильних і нагрівальних приладів ускладнюють забезпечення високої якості та різноманітності харчування.
Санітарні та гігієнічні вимоги	Дотримання суворих санітарних норм є критично важливим для забезпечення безпеки пасажирів. Це включає контроль за якістю інгредієнтів, умови приготування та зберігання їжі, а також транспортування страв до літака.
Економічні фактори	Зростання цін на продукти та палива, а також економічні кризи можуть негативно впливати на бюджет авіакомпаній, змушуючи їх шукати способи зниження витрат без втрати якості харчування.
Зміна дієтичних уподобань	Зміна дієтичних уподобань: Зміни у дієтичних вподобаннях пасажирів, такі як зростання попиту на вегетаріанські, веганські та безглютенові страви, вимагають постійного оновлення меню та пошуку нових постачальників.

Джерело: [28]

Авіакомпанії реагують на ці виклики, впроваджуючи інноваційні підходи та технології. Наприклад, використовуються компактні кухонні прилади та спеціальні методи зберігання їжі, що дозволяють максимально ефективно використовувати наявний простір. Для дотримання санітарних норм розробляються спеціальні протоколи, а співробітники проходять регулярне навчання.

Економічні фактори враховуються при плануванні меню, зокрема шляхом оптимізації постачань та використання сезонних продуктів. Зміна дієтичних уподобань стимулює авіакомпанії до розробки гнучких меню, що можуть бути швидко адаптовані до нових тенденцій та потреб пасажирів.

Авіакомпанії постійно працюють над покращенням сервісу харчування на борту, впроваджуючи нові технології та підходи для задоволення потреб пасажирів. Важливими напрямками розвитку є екологічні ініціативи, персоналізація меню та співпраця з відомими шеф-кухарями. Таблиця 1.5 ілюструє основні перспективи розвитку бортового харчування в авіакомпаніях.

Таблиця 1.5

Перспективи розвитку бортового харчування

Екологічні ініціативи	Впровадження більш екологічних рішень, таких як використання біорозкладних упаковок та зменшення харчових відходів, стає важливим аспектом розвитку авіаційного кейтерингу. Це не тільки покращує імідж авіакомпаній, але й відповідає зростаючим очікуванням пасажирів щодо екологічної відповідальності.
Персоналізація меню	Використання даних про вподобання пасажирів для створення індивідуальних меню дозволяє підвищити рівень задоволеності пасажирів. Це може включати можливість попереднього замовлення страв або навіть створення меню на основі попередніх виборів пасажира.
Співпраця з відомими шеф-кухарями	Залучення знаменитих шеф-кухарів до розробки меню допомагає авіакомпаніям створювати унікальні та високоякісні пропозиції, що підвищують їхню конкурентоспроможність і привабливість для пасажирів.

Джерело: [2, 19]

Акцент робиться на впровадженні новітніх технологій приготування та зберігання їжі, екологічних ініціативах, персоналізації меню та співпраці з відомими шеф-кухарями. Ці напрямки спрямовані на підвищення якості обслуговування, задоволення потреб пасажирів та збереження екологічної відповідальності. Екологічні ініціативи не тільки сприяють збереженню навколишнього середовища, але й залучають свідомих споживачів, які віддають перевагу компаніям з високим рівнем соціальної відповідальності. Персоналізація меню дозволяє краще відповідати потребам пасажирів, що особливо важливо в умовах зростаючої конкуренції на ринку авіаперевезень. Співпраця з відомими шеф-кухарями додає престижу та ексклюзивності бортовому харчуванню, створюючи унікальний гастрономічний досвід для пасажирів.

1.2 Історія та розвиток бортового харчування в авіаційній галузі

У цьому розділі розглядається історія розвитку бортового харчування, починаючи з ранніх етапів комерційної авіації до сучасних інноваційних підходів. Бортове харчування почалося як простий сервіс із лімітованими можливостями та обмеженими варіантами, але з часом перетворилося на складний компонент, що відображає культурні особливості, переваги споживачів та стратегічні бізнес-моделі авіакомпаній. На початковому етапі розвитку комерційної авіації в 1920-х роках, бортове харчування було рідкісним і часто обмежувалося легкими закусками або напоями, які подавались в основному на дальніх рейсах. Подача їжі на борту стала частиною авіаподорожі під час дальніх перельотів, коли стюарди почали обслуговувати пасажирів, пропонуючи їм теплі напої та закуски.

Перші бортові прийоми їжі були подані на рейсі Handley-Page з Лондона до Парижа 11 жовтня 1919 року [12]. Це були передпаковані обідні коробки за три шилінги кожна. Перші прийоми їжі були бутерброди, кава та коктейлі на рейсах між Лондоном та Парижем. На цьому ранньому етапі авіації, їжу подавали в термосах, і до того часу, як ви її випили, вона вже була теплою [21]. У 1936 році United Airlines стала першою авіакомпанією, яка встановила кухні на борту [27]. Це були досить прості страви, такі як яєчня та смажена курка. Ця кухня була встановлена в аеропорту Окленд, Каліфорнія, так що страви могли готуватися безпосередньо перед посадкою. Коли вона відкрилася в тому році, першими теплими стравами, які були подані в повітрі, були смажена курка та яєчня [18].

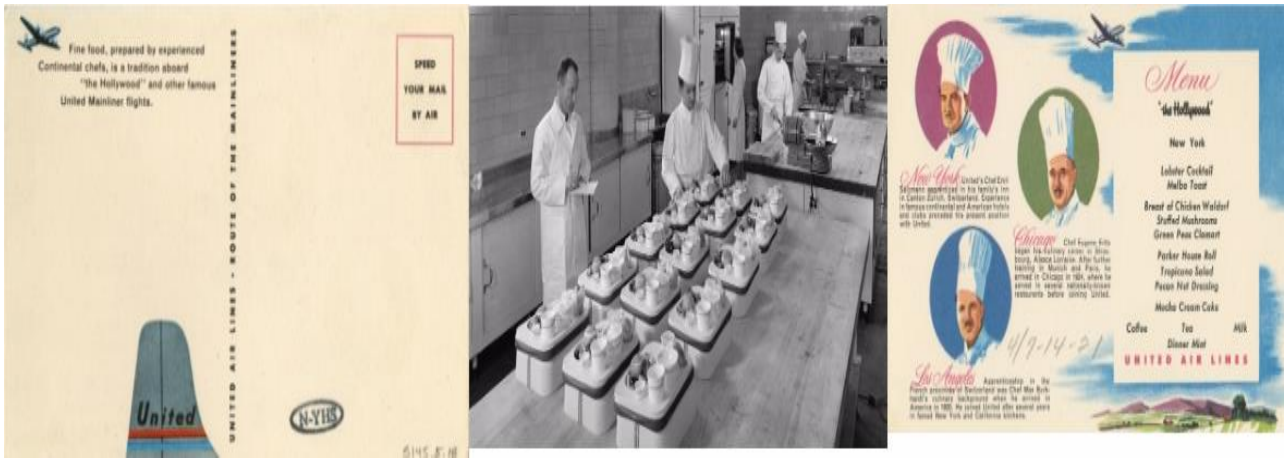

Рис. 1.1 - Dinner menu. *The Hollywood*, ca. early 1950s. United AirLines.

З появою більш сучасних літаків стали більш поширеними галереї, або “кухні в небі”, як їх називали, що дозволило готувати більш ситні страви на борту [14]. З 1950-х років, коли авіакомпанії рекламували розкішну їжу, страви все частіше готували безпосередньо на борту літака. Наприклад, Pan Am пропонувала своїм пасажирам у економ-класі фарширувану курку гвінеї, тоді як ті, хто летів першим класом, насолоджувалися кавіаром та яйцями, приготованими на замовлення [24].

Рис. 1.2 - Загрузка їжі на борт літака, ca. early 1950s.

Під час Другої світової війни технічний прогрес в області військової техніки зробив гігантський стрибок. Величезні військові бюджети, можливість протестувати розробки в бойових умовах, трофейні екземпляри, що дозволяли «скопіювати» новітні винаходи ворога – все це сприяло швидкому розвитку. На очах у військовій сфері змінювалося буквально все, але, мабуть, найбільший ривок зробила авіація [31]. Після Другої світової війни, розвиток авіаційної техніки та зростання середнього класу сприяли розширенню комерційних авіаперевезень, відбулися значні зміни співвідношення сил у світі [16]. Більше 55% західних німців відносили себе до середнього класу (Олегівна, n.d.).

Бортове харчування стало більш різноманітним і могло включати повні обіди з декількома стравами на вибір. В цей час було також запроваджено концепцію класу обслуговування, з різними рівнями харчування для економ- та бізнес-класів. Впродовж 1970-х та 1980-х років, з розвитком трансконтинентальних та міжнародних рейсів, авіакомпанії почали запроваджувати все більше ускладнені та диференційовані меню. Це стало можливим завдяки розвитку технологій заморожування та зберігання їжі. Бортове харчування почало відігравати роль у маркетинговій стратегії, допомагаючи формувати імідж авіакомпанії [33]. З настанням глобалізації в 1990-х роках, бортове харчування набуло нових форм. Глобалізація вплинула на розширення експорту хлібобулочної продукції [36]. Виробництво продуктів харчування у світі поширене вкрай нерівномірно, що залежить від системи розселення людей, а також від кліматичних умов, біологічної продуктивності морів, наявності придатних для сільського господарства земель, аграрних технологій, традицій населення, необхідних сортів рослин та порід свійських тварин, транспортно-географічного положення [17]. Ставало очевидним, що харчування на борту має відповідати мультикультурному характеру пасажирів та авіакомпанії стали пропонувати спеціальні меню для веганів, дієтичні та релігійно-специфічні страви.

У XXI столітті, зі зростанням технологій та вибору споживачів, авіакомпанії продовжують інновації в сфері бортового харчування. Це включає

партнерства з відомими шеф-кухарями, використання місцевих продуктів, фокус на сталість та покращення ефективності логістики і подачі страв [4]. Кінцевий досвід споживача в значній мірі залежить від якості та різноманіття харчування на борту. Існує думка, що 70% враження, яке склалося у пасажирів про авіакомпанії, залежить від того, чим і як годували під час польоту. З одного боку, це обумовлено природними потребами людини в їжі при тривалих перельотах. З іншого боку, харчування можна розглядати як одне із занять, доступних пасажирам під час перебування в замкнутому просторі на борту повітряного судна. Тому імідж перевізника багато в чому залежить від того, як реалізується для пасажирів це заняття [30].

1.3 Вимоги до якості та безпеки бортового харчування

Якість та безпека бортового харчування є критично важливими для забезпечення високого рівня задоволення пасажирів та дотримання норм і стандартів, що стосуються громадського харчування. У цьому розділі розглядаються ключові вимоги та регулювання, що формують основу для розробки і реалізації політик бортового харчування в авіакомпаніях. Нормативні вимоги до бортового харчування обумовлені міжнародними та національними органами здоров'я та безпеки харчових продуктів. Вони включають в себе стандарти виробництва, обробки, упаковки, зберігання та подачі їжі. Організація цивільної авіації (ICAO) [40] та інші регулятори визначають загальні вимоги, яким має відповідати харчування на борту, включно з протоколами контролю якості та безпеки [32, 23] (Таблиця 1.6).

Таблиця 1.6

Регулюючі організації цивільної авіації

Міжнародна організація цивільної авіації (ICAO)	ICAO розробляє стандарти та рекомендації для забезпечення безпеки та ефективності міжнародної цивільної авіації. Документи ICAO, такі як Annex 9 до Конвенції про міжнародну цивільну авіацію, містять вимоги до безпеки харчових продуктів та санітарії на борту літаків.
Міжнародна асоціація повітряного транспорту (IATA)	IATA також грає важливу роль у встановленні стандартів для авіакомпаній. Спільно з Асоціацією кейтерингу авіакомпаній (ACA), IATA випустила оновлений Стандартний договір про кейтеринг на борту, який покращує ефективність закупівель та забезпечує дотримання високих стандартів харчових продуктів. Цей документ визначає вимоги до якості та безпеки харчових продуктів, що подаються на борту літаків.
США (FDA)	В США регулятором є Управління з контролю за продуктами і ліками (FDA). Вони встановлюють вимоги до безпеки харчових продуктів через такі акти, як Food Safety Modernization Act (FSMA), що зосереджений на запобіганні харчових хвороб. FDA визначає стандарти для харчових продуктів, які повинні дотримуватись авіаційні кейтерингові компанії.
Україна (Держпродспожи вслужба)	Цей орган відповідає за здійснення державного контролю у сфері безпечності харчових продуктів, забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення, а також захист прав споживачів.

Джерело: [22,34]

Система забезпечення якості харчових продуктів на борту літака охоплює весь ланцюжок постачання - від виробника до споживача. Це включає сертифікацію постачальників, відстежування походження інгредієнтів, аудити та інспекції, а також неперервне навчання персоналу (IFC, 2009). Постачальники інгредієнтів для бортового харчування повинні пройти сертифікацію для підтвердження відповідності високим стандартам якості та безпеки. Це включає в себе перевірку процесів виробництва, обробки та пакування продуктів. Авіакомпанії співпрацюють тільки з тими постачальниками, які можуть забезпечити надійність та відповідність вимогам міжнародних і національних стандартів.

Багато авіакомпаній використовують сертифікаційні системи, такі як ISO 22000, яка встановлює вимоги до системи управління безпекою харчових продуктів і забезпечує контроль за всіма етапами виробничого ланцюга [34, 37]. Безпека харчових продуктів вимагає строгого дотримання гігієнічних стандартів

на кожному етапі обробки їжі. Важливими аспектами є запобігання харчових інтоксикацій, контроль за температурним режимом при зберіганні та транспортуванні їжі, а також правильна обробка спеціальних дієтичних запитів [23].

Системи управління безпекою харчових продуктів, такі як HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), забезпечують процес оцінки ризиків і встановлення критичних контрольних точок у виробництві та подачі харчування. Такі системи допомагають авіакомпаніям забезпечити високі стандарти безпеки їжі [13]. І також використання систем відстежування, таких як блокчейн, дозволяє забезпечити прозорість і безпеку харчових продуктів. Блокчейн-технології забезпечують незмінність даних та дозволяють швидко відстежити походження будь-якого інгредієнта в ланцюзі постачання [34]. Регулярні аудити та інспекції кейтерингових компаній та постачальників є важливими для підтримання високих стандартів якості. Аудити проводяться незалежними організаціями або внутрішніми службами авіакомпаній і включають перевірку гігієни, дотримання температурного режиму, процесів приготування та зберігання їжі. Аудити включають перевірку документації, фізичний огляд виробничих потужностей, інтерв'ю з персоналом та тестування зразків продуктів. Результати аудиту аналізуються, і на основі виявлених недоліків розробляються коригувальні заходи [34, 22].

Персонал, зайнятий у виробництві, обробці та подачі бортового харчування, повинен регулярно проходити навчання щодо сучасних методів гігієни, безпеки харчових продуктів і управління якістю. Це допомагає забезпечити високий рівень обізнаності та компетентності серед працівників, що займаються обробкою їжі. Навчальні програми: Авіакомпанії проводять регулярні тренінги та семінари для свого персоналу, що включають оновлену інформацію про міжнародні стандарти безпеки харчових продуктів, новітні технології у сфері харчування та управління якістю. Крім того, проводяться внутрішні оцінки знань персоналу для забезпечення постійного удосконалення їхніх навичок [34, 22]. Для підтримання високого рівня якості та безпеки,

авіакомпанії інвестують в новаторські технології, такі як швидка обробка замовлень за допомогою комп'ютерних систем, розробка нових методів консервації їжі, що дозволяють зберігати смакові якості без використання консервантів, та впровадження автоматизованих систем контролю якості [15, 38].

Висновки до розділу 1

У першому розділі цієї роботи було розглянуто ключові аспекти організації бортового харчування в авіакомпаніях, починаючи з концепції та класифікації сервісу, проходячи через історію та розвиток, і завершуючи стандартами якості та безпеки. Історія бортового харчування показала, як прості закуски та напої трансформувалися у складний сервіс з високими стандартами, що відображають культурну різноманітність та вимоги пасажирів. Огляд концепцій та класифікацій дозволив зрозуміти, як сервіс адаптується до різних потреб пасажирів, а також як авіакомпанії використовують бортове харчування для підкреслення свого бренду та стратегій маркетингу.

Обговорення вимог до якості та безпеки підкреслило значення строгих норм та регуляцій, які забезпечують здоров'я та добробут пасажирів. Високі стандарти безпеки харчових продуктів, інновації в упаковці та технологіях обробки їжі, а також неперервне вдосконалення систем управління якістю відіграють життєво важливу роль у забезпеченні якісного сервісу.

Можна сказати, що організація бортового харчування є комплексною задачею, яка вимагає постійного удосконалення та інноваційного підходу для задоволення очікувань сучасного споживача. Якість і безпека бортового харчування є не лише маркерами стандарту обслуговування авіакомпанії, а й важливими факторами, які впливають на загальне враження від подорожі та лояльність пасажирів. Це, у свою чергу, сприяє підвищенню конкурентоспроможності авіакомпаній на ринку та їхнього іміджу як перевізників, що прагнуть до високих стандартів в усьому, починаючи з якості послуг і закінчуючи клієнтським досвідом.

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКИ ТА НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ БОРТОВОГО ХАРЧУВАННЯ

2.1. Аналіз практик провідних авіакомпаній

У цьому розділі розглядаються кейс-стаді декількох провідних авіакомпаній з метою аналізу їхніх практик у сфері харчування на борту. Вивчення цих прикладів допомагає зрозуміти, як інновації та індивідуальний підхід можуть покращити досвід пасажирів і забезпечити конкурентну перевагу.

Singapore Airlines відома своїм високим стандартом обслуговування та інноваційним підходом до харчування на борту. Компанія співпрацює з провідними шеф-кухарями для створення свого унікального "International Culinary Panel", завдяки чому меню відзначається високою якістю та різноманітністю страв. Цей підхід дозволяє не лише задовольнити гастрономічні очікування пасажирів, але й підкреслити культурну ідентичність різних регіонів. Компанія Singapore Airlines співпрацює з низкою відомих шеф-кухарів з усього світу для створення ексклюзивних меню, які пропонуються пасажирам на борту. Це "International Culinary Panel" (ICP) включає ряд видатних кулінарів.

Відомий своїми інноваційними французькими стравами, Georges Blanc додає до меню авіакомпанії елементи класичної французької кухні. Зірка італійської кухні Carlo Cracco додає до меню страви з використанням традиційних італійських інгредієнтів та технік. Тричі зірковий шеф-кухар Мішлен Yoshihiro Murata приносить на борт смак вишуканої японської кухні. Відомий індійський шеф-кухар Sanjeev Kapoor додає до меню традиційні індійські страви з сучасними інтерпретаціями. Ця співпраця дозволяє Singapore Airlines пропонувати страви, що відображають кулінарну спадщину різних країн, забезпечуючи пасажирам унікальний та різноманітний гастрономічний досвід [9].

Меню на борту Singapore Airlines відзначається своєю різноманітністю та високою якістю. Компанія пропонує різні варіанти харчування залежно від класу

обслуговування та тривалості рейсу. Меню на борту Singapore Airlines наведено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Класифікація харчування по класу на борту Singapore Airlines

Клас обслуговування	Категорія страв	Приклади страв	Напої
Економ-клас	Сніданок	Омлет з овочами, йогурт, свіжі фрукти, хліб	Фруктові соки, кава, чай, безалкогольні напої
	Обід/ вечеря	Wok Fried Beef in Oyster Sauce (смажена яловичина в устричному соусі), Chicken and Mushroom Ragout (рагу з курки та грибів з овочами та смаженою картоплею), Paneer Korma (корма з паніру та баклажановим масала з басматі)	Червоне та біле вино, Singapore Sling, віскі, коньяк, джин, горілка, лікери, ром, Tiger, Heineken
	Десерт	Свіжі фрукти, пиріг, пудинг	-
	Міжнародні снеки	Фокачча з індичкою пастрамі, смажені овочі,різноманітні булочки та мафіни, шоколадні батончики, чіпси, крекери, сухофрукти, мюслі з медом, свіжі фрукти	-
Преміум економ-клас	Страви	Три варіанти основних страв на кожен прийом їжі, шампанське та покращені закуски	Асортимент алкогольних та безалкогольних напоїв, включаючи шампанське
Бізнес-клас	Закуски	Прошутто з динею, качка з часниковим хлібом	Шампанське, та вина, коктейлі, віскі, коньяк, горілка, лікери, пиво
	Основні страви	Лобстер термідор, сингапурський сатей з куркою, насі лемак	-
	Десерти	Бельгійські вафлі, крем-брюле	Різні соки, коктейлі, кава, чаї
Перший клас	Закуски	Ікра, салати з морепродуктів	Преміальні вина, шампанське, коктейлі, інші напої
	Основні страви	Wagyu beef, омари, традиційні азійські та західні страви	-
	Десерти	Ексклюзивні кондитерські вироби, свіжі фрукти	-
Спеціальні страви	Дієтичні страви	Безглютенове меню, діабетичне меню, вегетаріанське індійське меню, веганське меню, кошерне меню, халяльне меню, меню для дітей	

Джерело: [9]

Підхід авіакомпаній дозволяє не тільки забезпечити різноманітність у харчуванні, але й підвищити задоволеність пасажирів, надаючи їм можливість

вибору відповідно до їхніх смакових уподобань. Впровадження інноваційних страв та напоїв, розроблених відомими шеф-кухарями, сприяє підвищенню престижу авіакомпаній та створенню унікального гастрономічного досвіду на борту.

Однією з важливих особливостей харчування на борту Singapore Airlines є підкреслення культурної ідентичності та локальних страв. Компанія прагне відобразити кулінарні традиції різних регіонів, з яких відправляються або до яких прибувають рейси див. таблицю 2.2.

Таблиця 2.2

Локалізація меню Сінгапур

Азійські маршрути	Меню включає традиційні азійські страви, такі як сашимі, дім-сам, карі та інші. Це дозволяє пасажирам відчути смак регіональної кухні навіть на борту літака.
Європейські та американські маршрути	Меню включає страви з європейської та американської кухні, що відображає гастрономічні вподобання пасажирів цих регіонів.

Джерело: [9]

Це дозволяє пасажирам насолоджуватися різноманітними кулінарними враженнями, які підкреслюють культурну ідентичність та багатство смакових традицій різних країн. Emirates відома своїм високим стандартом обслуговування та значними інвестиціями у якість харчування. Компанія приділяє особливу увагу свіжості інгредієнтів і багатству смаків, забезпечуючи пасажирам неперевершений гастрономічний досвід на борту. Авіакомпанія пропонує широкий спектр спеціальних страв, включно з халяль, вегетаріанськими, веганськими та іншими дієтичними варіантами, щоб задовольнити потреби пасажирів з різними харчовими перевагами. Також вона впроваджує інноваційні технології для забезпечення високої якості обслуговування, такі як використання планшетів для особистих замовлень пасажирів у вищих класах обслуговування [8, 11].

Кожен рейс пропонує різноманітні страви, розроблені з урахуванням культурних особливостей та смакових вподобань пасажирів. Організація харчування на борту літаків є ключовим аспектом сервісу, який має значний вплив на загальне враження пасажирів від подорожі. Авіакомпанії прагнуть забезпечити високу якість страв і напоїв, враховуючи індивідуальні потреби та вподобання своїх клієнтів.

У таблиці 2.3 представлено різні види харчування, які надаються пасажирам залежно від класу обслуговування.

Таблиця 2.3

Класифікація харчування в авіакомпанії Emirates за класами обслуговування

Клас обслуговування	Категорія страв	Приклади страв	Напої
Економ клас	Сніданок, обід, вечеря	Сніданок: Йогурт, фрукти, хліб, круасани, яйця. Обід/Вечеря: Paneer Makhani (панір у вершковому соусі), Chicken with Sundried Tomato Pesto (курка з соусом з в'ялених томатів).	Соки (апельсиновий, яблучний, томатний), безалкогольні напої (кола, спрайт), вина, пиво, міцні напої (віскі, джин, ром).
	Десерт	Свіжі фрукти, тістечка, пудинг	
	Снеки	Снеки включають чіпси, шоколадні батончики, горіхи	
Преміум економ-клас	Страви	Розширене меню, що включає страви, які за якістю та презентацією наближаються до бізнес-класу	Шампанське, вино, соки, безалкогольні напої.
	Десерт	Десерти високої якості	
Бізнес-клас	Закуски	Традиційні арабські мезе, салати з морепродуктів	Шампанське, червоне та біле вино, коктейлі (Singapore Sling, Martini), віскі, коньяк, джин, горілка, лікери, пиво.
	Основні страви	Mauritian Chicken Curry (курка каррі по-мауріційськи), Moqueca (бразильська рибна страва)	
	Десерти	Крем-брюле, ексклюзивні тістечка	Різні соки, кава, чай
Перший клас	Закуски	Ікра з мелба тостом, амюз-буші	Преміальні вина, шампанське, коктейлі, інші напої.
	Основні страви	Australian Angus Beef (яловичина), Yarra Valley Cheese (сир з долини Ярра), Wagyu Beef, омари	
	Десерти	Шоколадні трюфелі, фрукти, ексклюзивні кондитерські вироби	
	Спеціальні дієтичні страви	Веганські страви, включаючи Jackfruit Biryani (бір'яні з джекфрутом), Vegan Маро	

Джерело: [8, 11]

Поділ на класи дозволяє кожній групі пасажирів насолоджуватися відповідним рівнем комфорту та гастрономічного задоволення під час польоту. Для економ-класу та преміум економ-класу також розроблено спеціальні меню, що враховують потреби різних пасажирів. Економ-клас пропонує різноманітні страви для сніданку, обіду та вечері, включаючи йогурти, фрукти, омлети, а також більш ситні страви, такі як яловичина в устричному соусі та курка з соусом з в'ялених томатів. Пасажирам преміум економ-класу надається розширене меню, яке за якістю та презентацією наближається до бізнес-класу, що забезпечує додатковий комфорт та задоволення під час польоту.

В таблиці 2.4 розглянуті різні категорії спеціальних страв, які пропонуються авіакомпанією Emirates для задоволення специфічних дієтичних потреб пасажирів. У ній представлені приклади страв та примітки щодо їх відповідності певним дієтичним обмеженням і вподобанням, таким як безглютенове меню, діабетичне меню, вегетаріанське індійське меню і так далі.

Таблиця 2.4

Спеціальні страви

Категорія страв	Приклади страв	Примітки
Безглютенове меню	Страви без глютену	Підходить для людей з непереносимістю глютену
Діабетичне меню	Низьковуглеводні страви	Підходить для людей з діабетом
Вегетаріанське індійське меню	Страви з овочів, зернових, без м'яса, риби, яєць	Підходить для вегетаріанців
Веганське меню	Західні веганські страви без продуктів тваринного походження	Підходить для веганів
Кошерне меню	Страви, приготовані згідно з єврейськими дієтичними законами	Підходить для єврейської громади
Халяльне меню	Страви, приготовані згідно з ісламськими законами	Вся їжа на Emirates є халяльною.

Джерело: [11]

Emirates впроваджує новітні технології для забезпечення високої якості обслуговування та покращення гастрономічного досвіду пасажирів. У вищих класах обслуговування пасажири можуть використовувати планшети для особистих замовлень страв. Це дозволяє пасажирам переглядати меню, робити замовлення та коригувати їх за потребою, що підвищує зручність та індивідуальність обслуговування. Emirates використовує сучасні методи консервації, такі як вакуумне пакування та швидке заморожування, що дозволяють зберігати свіжість та якість продуктів протягом тривалого часу. Це забезпечує пасажирам можливість насолоджуватися свіжими та смачними стравами навіть під час тривалих рейсів [11].

2.2 Огляд екологічних ініціатив провідних авіакомпаній світу

Екологічна відповідальність є важливою складовою стратегії сучасних авіакомпаній. Зменшення негативного впливу на навколишнє середовище стає пріоритетом, оскільки пасажири все більше звертають увагу на стійкі практики та екологічну відповідальність. У цьому розділі розглядаються різні екологічні ініціативи, впроваджені провідними світовими авіакомпаніями.

Однією з головних екологічних ініціатив є скорочення харчових відходів, яке досягається шляхом впровадження сучасних технологій та оптимізації процесів. Emirates Flight Catering впровадила штучний інтелект для аналізу споживчих тенденцій і прогнозування попиту, що дозволяє зменшити харчові відходи на 35% [10]. AI використовує інтелектуальні камери, ваги та датчики для аналізу інгредієнтів та оцінки кількості відходів. Це допомагає виявляти найбільш вразливі до псування продукти та оптимізувати їх використання. Etihad Airways співпрацює зі стартапом Lumitics, що використовує комп'ютерне бачення та машинне навчання для зменшення харчових відходів на борту своїх літаків [10]. Система Lumitics аналізує залишки їжі та дає рекомендації щодо

оптимізації обсягів приготування. Оптимізація включає вдосконалення процесів підготовки, зберігання та розподілу харчових продуктів. Завдяки використанню даних про споживчі тенденції та сезонні коливання, авіакомпанії можуть точніше прогнозувати потреби в продуктах і зменшувати надлишкові запаси.

Приклади успішних ініціатив:

- Delta Air Lines використовує дані для прогнозування споживання харчових продуктів на різних маршрутах, що допомагає зменшити харчові відходи на 20%.
- American Airlines впровадила програму "Turn Up the Savings", яка дозволяє перерозподіляти залишки їжі до місцевих банків їжі, зменшуючи відходи та допомагаючи громаді [10].

Перехід на використання біорозкладних та екологічних упаковок є ключовим аспектом стійких практик у сфері бортового харчування. Багато авіакомпаній використовують упаковки з матеріалів, які швидко розкладаються в природному середовищі. Це дозволяє зменшити кількість пластику, який потрапляє на звалища, та підтримувати екологічні ініціативи.

Lufthansa Компанія яка замінила традиційні пластикові контейнери на біорозкладні варіанти, що дозволяє зменшити кількість пластикових відходів та активно впроваджує біорозкладні упаковки, які легко переробляються. Вони також використовують екологічні матеріали для серветок, столових приладів та упаковок для закусок. British Airways зосереджується на зниженні використання одноразового пластику та впровадженні програм рециклінгу. Вони використовують екологічні матеріали для пакування їжі, включаючи картонні коробки, паперові пакети та біорозкладні пластикові контейнери. Програми рециклінгу також сприяють зменшенню відходів, забезпечуючи переробку використаних матеріалів [10].

Дизайн упаковки відіграє важливу роль у зменшенні екологічного впливу. Наприклад, упаковка, що займає менше місця та легше розкладається, допомагає зменшити обсяги відходів. Крім того, багато авіакомпаній розробляють упаковки, які можна повторно використовувати або легко переробити. Qantas Airways використовує упаковки з перероблених матеріалів та впроваджує

програми рециклінгу на борту своїх літаків. Компанія також зменшила використання пластику, замінивши пластикові столові прилади та стаканчики на біорозкладні аналоги. Також така авікомпанія як KLM Royal Dutch Airlines використовує екологічні упаковки для всіх своїх страв на борту, включаючи картонні коробки та біорозкладні пластикові контейнери. Крім того, KLM активно впроваджує програми рециклінгу та зменшення відходів у своїх кейтерингових службах. Впровадження біорозкладних та екологічних упаковок дозволяє значно зменшити кількість пластикових відходів, які потрапляють на звалища. Це сприяє збереженню природних ресурсів та зменшенню забруднення навколишнього середовища.

Інноваційні методи обробки та зберігання їжі допомагають зберегти її якість і свіжість на борту літаків, що є критично важливим для довготривалих рейсів. Вакуумне пакування дозволяє зберігати їжу в герметичних упаковках, що захищає продукти від окислення та псування. Використання вакуумного пакування значно подовжує термін придатності продуктів та зменшує кількість харчових відходів. Швидке заморожування використовується для збереження смакових якостей та поживної цінності їжі. Швидке заморожування дозволяє зберігати продукти свіжими та готовими до вживання навіть після тривалого зберігання. Наприклад, Emirates впровадила ці методи для збереження якості їжі під час тривалих перельотів [10]. Інші авіакомпанії, такі як Singapore Airlines, використовують новітні технології, включаючи контрольовану атмосферу та активну упаковку, щоб продовжити термін придатності та зберегти свіжість продуктів. Використання локальних та органічних інгредієнтів допомагає знизити вуглецевий слід авіакомпаній та підтримувати місцеві економіки.

Qatar Airways авіакомпанія яка використовує локальні та органічні інгредієнти для приготування бортових страв, що дозволяє знизити вуглецевий слід та підтримувати місцевих постачальників. Це також сприяє збереженню смакових якостей та високої якості їжі на борту.

British Airways підтримує місцеві фермерства і постачальників, зменшуючи транспортні витрати і викиди вуглецю, пов'язані з перевезенням

продуктів харчування. Використання органічних інгредієнтів також забезпечує високу якість їжі та підтримує стійкі практики виробництва [10].

Lufthansa включає локальні страви в меню бортового харчування на рейсах, що обслуговують певні регіони, що не тільки підтримує місцеву економіку, але й збагачує кулінарний досвід пасажирів.

Авіакомпанії активно впроваджують програми рециклінгу та зменшення використання одноразового пластику на борту. British Airways впровадила програми рециклінгу, зменшуючи використання одноразового пластику та замінюючи його на біорозкладні та багаторазові матеріали. Це включає серветки, столові прилади та пакування для їжі. Emirates використовує екологічні матеріали та впроваджує програми рециклінгу, щоб мінімізувати вплив на довкілля. Вони також працюють над зменшенням використання пластику в бортовому харчуванні та інших сферах обслуговування. Qantas Airways відома своїми ініціативами у сфері зменшення відходів, включаючи програму рециклінгу та зменшення використання одноразового пластику. Використання екологічно чистих матеріалів допомагає значно зменшити кількість відходів, що потрапляють на звалища.

Використання енергозберігаючих приладів та технологій у кейтерингових службах сприяє зменшенню споживання енергії та викидів вуглецю.
Індукційні плити використовуються в кухнях авіакомпаній та допомагає знизити споживання енергії, оскільки вони нагріваються швидше та ефективніше, ніж традиційні газові або електричні плити. Використання сучасних енергоефективних холодильних систем дозволяє зберігати їжу при оптимальних температурах з мінімальним споживанням енергії. Це допомагає зберегти свіжість продуктів і знизити енергетичні витрати. Деякі авіакомпанії, такі як KLM, використовують відновлювальні джерела енергії для забезпечення своїх кейтерингових служб. Це сприяє зменшенню викидів вуглецю та підтримці стійких практик у сфері харчування.

Ініціативи щодо підвищення обізнаності пасажирів про важливість екологічної відповідальності включають інформаційні кампанії та програми

навчання. Персонал також проходить регулярні тренінги щодо стійких практик та екологічної відповідальності. Авіакомпанії проводять інформаційні кампанії для пасажирів, щоб підвищити обізнаність про важливість екологічної відповідальності та способи зменшення негативного впливу на довкілля. Це може включати інформацію про важливість рециклінгу, зменшення харчових відходів та використання екологічних матеріалів .

Методи оцінки ефективності екологічних ініціатив включають регулярні перевірки та аналіз результатів. Це дозволяє визначити ефективність впроваджених заходів та внести необхідні коригування для покращення результатів. Використання показників ефективності, таких як зниження кількості харчових відходів, зменшення використання пластику та підвищення ефективності використання енергії, дозволяє оцінити результати впроваджених ініціатив та зробити відповідні висновки.

2.3 Стратегії та рекомендації покращення бортового харчування

У цьому розділі ми досліджуємо стратегії, що можуть застосовуватися авіакомпаніями для покращення якості бортового харчування, реагуючи на виклики сучасного ринку та вимоги пасажирів. Враховуючи розмаїтість очікувань та потреб споживачів, ці стратегії мають на меті підвищити задоволеність клієнтів, збільшити лояльність до бренду, та відповісти на сучасні тренди харчування.

Однією з ключових стратегій є індивідуалізація меню, що дозволяє пасажирам вибирати страви відповідно до особистих переваг, дієтичних обмежень або культурних вподобань. Це може включати варіанти для вегетаріанців, веганів, страви без глютену чи алергенів, а також спеціальні дієтичні меню. Авіакомпанії можуть використовувати системи передзамовлення, щоб забезпечити наявність вибраних страв на борту.

Співпраця з відомими шеф-кухарями або ресторанами піднімає якість та престиж бортового харчування. Ці професіонали можуть допомогти створити унікальні, сезонні або регіональні меню, що відображають високі гастрономічні стандарти та задовольняють смакові уподобання пасажирів з різних культур. Підвищення якості інгредієнтів, використовуваних у бортовому харчуванні, є важливим кроком до покращення загального досвіду пасажирів. Вибір органічних, місцево вирощених продуктів не лише покращує смак страв, але й сприяє сталому розвитку, зменшуючи вуглецевий слід.

Ефективна логістика та управління запасами дозволяють забезпечити свіжість продуктів та ефективність сервісу. Використання передових технологій для прогнозування попиту, автоматизація складських операцій та вдосконалення системи розподілу можуть знизити відходи та підвищити якість обслуговування. Екологічна стійкість є все більш важливим аспектом у сфері бортового харчування. Впровадження програм зменшення відходів, перехід на екологічно чисті упаковки, та включення в меню страв, що сприяють збереженню біорізноманіття, можуть підсилити позитивний імідж компанії та її відповідальне ставлення до довкілля. Впровадження технологічних інновацій, таких як цифрові меню на бортових розважальних системах, додатки для мобільних пристроїв з можливістю передзамовлення харчування, а також автоматизовані системи подачі їжі, може значно підвищити рівень задоволеності пасажирів та ефективність сервісу. Активне врахування відгуків пасажирів та адаптація сервісу відповідно до їх уподобань є ключовим для неперервного покращення. Регулярний аналіз даних з опитувань, соціальних мереж та інших каналів комунікації дозволяє компаніям швидко реагувати на зміни у потребах та очікуваннях пасажирів. Останніми роками авіаіндустрія стикається з викликами, що вимагають новаторських підходів до організації бортового харчування. Зростаючі очікування пасажирів, необхідність сталого розвитку та поширення цифрових технологій спонукають авіакомпанії шукати інноваційні рішення, які б покращили якість та доступність харчування на борту. Одним з ключових інноваційних підходів є персоналізація харчування на борту. Це

досягається через використання передових систем замовлення, які дозволяють пасажирам вибирати страви заздалегідь, з урахуванням особистих дієтичних обмежень та переваг. Авіакомпанії використовують аналітику даних для створення індивідуалізованих меню, забезпечуючи вищий рівень задоволення потреб кожного пасажира.

Технологічні інновації, такі як штучний інтелект і блокчейн, відкривають нові можливості для оптимізації логістики харчування та забезпечення його свіжості та якості. Штучний інтелект допомагає прогнозувати попит на певні страви та оптимізувати запаси, зменшуючи відходи, тоді як технологія блокчейн забезпечує прозорість постачальницького ланцюжка, підвищуючи довіру пасажирів до якості продуктів. Зростаюча увага до здоров'я та екології спонукає авіакомпанії включати в меню більше здорових, органічних та екологічно чистих страв. Впровадження страв, які відповідають глобальним трендам здорового харчування, а також використання місцевих та сезонних продуктів допомагають зменшити вуглецевий слід і підвищити задоволеність пасажирів.

Інноваційні підходи до подачі харчування, такі як використання багаторазових посуду і упаковок, інтеграція електронних меню в особисті розважальні системи, та можливість замовлення страв безпосередньо з сидіння, підвищують комфорт та зручність харчування на борту. Деякі авіакомпанії експериментують з інтерактивними аспектами харчування на борту, наприклад, впроваджуючи кулінарні майстер-класи в рейсах або можливість спостерігати за процесом приготування страв. Це не лише робить харчування більш захопливим, але й підвищує загальне сприйняття сервісу. Нестандартні підходи в організації харчування на борту відіграють ключову роль у задоволенні сучасних вимог пасажирів та створенні позитивного досвіду польоту.

Використання передових технологій, увага до сталого розвитку, персоналізація сервісу, та інтеграція здорових харчових трендів дозволяють авіакомпаніям не лише підвищити задоволеність клієнтів, але й виступати як лідери інновацій у галузі. Ці стратегії вимагають комплексного підходу до впровадження, постійного аналізу ефективності та готовності до адаптації з

метою вдосконалення якості обслуговування та забезпечення високої конкурентоспроможності на ринку.

Екологічна стійкість та енергоефективність у сфері бортового харчування стають вирішальними факторами, які визначають репутацію та конкурентоспроможність авіакомпаній. Усвідомлення впливу авіаційної індустрії на довкілля спонукає до пошуку інноваційних підходів для мінімізації відходів, зменшення споживання ресурсів та впровадження екологічно чистих технологій. Перехід на екологічно чисті матеріали для упаковки та сервіровки страв є одним із найефективніших способів зниження впливу на довкілля. Використання біорозкладних, компостованих матеріалів або повторно використовуваних контейнерів знижує кількість пластикових відходів та сприяє збереженню природних ресурсів.

Ефективне управління запасами та оптимізація процесів приготування можуть суттєво знизити кількість харчових відходів. Використання передових технологій для аналізу попиту та персоналізації замовлень дозволяє точно прогнозувати потреби пасажирів, мінімізуючи надлишки. Вибір локальних та сезонних продуктів для створення меню не лише підвищує якість харчування, але й зменшує вуглецевий слід, пов'язаний з транспортуванням продуктів з далеких регіонів. Це також сприяє підтримці місцевих фермерів та стимулює розвиток регіональної економіки.

Оптимізація енергоспоживання у процесах приготування та зберігання їжі є важливою складовою екологічної стратегії. Впровадження сучасного обладнання, яке відповідає високим стандартам енергоефективності, може суттєво знизити витрати енергії. Розробка та впровадження програм рециклінгу та компостування для обробки харчових відходів та упаковки дозволяє знизити кількість відходів, що потрапляють на сміттєзвалища, та сприяє замкнутому циклу використання ресурсів. Співпраця з екологічними організаціями та участь у глобальних еко-ініціативах можуть підкріпити зобов'язання авіакомпаній перед сталим розвитком. Партнерство з екологічно відповідальними постачальниками та інвестиції в дослідження екологічно чистих технологій

зміцнюють репутацію компанії як лідера у сфері екологічної відповідальності. Екологічні та енергоефективні рішення у харчуванні на борту відіграють критичну роль у формуванні майбутнього авіаційної індустрії. Вони не лише допомагають знизити вплив на довкілля та оптимізувати витрати, але й забезпечують вищий рівень задоволеності та лояльності пасажирів, підкріплюючи імідж авіакомпаній як відповідальних та інноваційних гравців на ринку. Перехід на більш сталі практики вимагає від авіакомпаній комплексного підходу, постійних інновацій та готовності до адаптації в умовах швидко змінювального світу.

Задоволеність клієнтів та їх лояльність є вирішальними для успіху будь-якої авіакомпанії. Оцінка цих аспектів, особливо у контексті бортового харчування, надає цінні дані для вдосконалення сервісу та розробки стратегій залучення та утримання. Таблиця 2.5 містить рекомендації щодо покращення сервісу бортового харчування в авіакомпаніях.

Таблиця 2.5

Рекомендації щодо поліпшення сервісу на борту літаків

Персоналізація харчування	Розробка індивідуалізованих меню з можливістю передзамовлення через онлайн-платформи або мобільні додатки.	Впровадження опцій харчування для осіб з алергією, дієтичними обмеженнями та культурними перевагами.
Партнерство з відомими шеф-кухарями	Залучення відомих шеф-кухарів для створення унікальних страв, що підкреслюють бренд авіакомпанії та покращують гастрономічний досвід пасажирів.	
Оптимізація логістики та управління запасами	Використання передових технологій для прогнозування попиту та оптимізації запасів, зниження відходів та підвищення ефективності процесів.	
Впровадження сталих практик	Перехід на екологічно чисті матеріали упаковки та сервіровки.	Зменшення харчових відходів шляхом планування та використання продуктів локального походження.
Інновації у подачі та сервісі	Розвиток бортових розважальних систем з інтегрованими можливостями замовлення харчування.	Впровадження новітніх технологій для підвищення зручності та якості обслуговування.

Авторська розробка

У таблиці розглядаються різні аспекти, такі як персоналізація харчування, партнерство з відомими шеф-кухарями, оптимізація логістики та управління запасами, впровадження сталих практик та інновації у подачі та сервісі.

Ці рекомендації спрямовані на підвищення якості обслуговування, задоволення потреб пасажирів та забезпечення екологічної відповідальності авіакомпаній. Використання персоналізованих меню дозволяє врахувати індивідуальні потреби пасажирів, що особливо важливо в умовах зростаючої конкуренції. Співпраця з відомими шеф-кухарями додає престижу та ексклюзивності бортовому харчуванню, а оптимізація логістики та управління запасами сприяє ефективності та зниженню витрат.

У таблиці 2.6 представлений план дій для поліпшення бортового харчування в авіакомпаніях. Він охоплює такі ключові аспекти, як аналіз потреб пасажирів, розробка індивідуальних програм харчування, впровадження технологічних рішень, підвищення обізнаності персоналу, а також моніторинг та оцінка ефективності. Цей план спрямований на підвищення якості обслуговування, адаптацію до індивідуальних потреб пасажирів, оптимізацію процесів управління запасами та забезпечення високих стандартів харчування.

Таблиця 2.6

План дій для поліпшення бортового харчування

Аналіз потреб пасажирів	Проведення опитувань та аналіз відгуків для визначення переваг і вимог клієнтів.
Розробка індивідуальних програм харчування	Створення гнучких меню з урахуванням персоналізованих вимог пасажирів.
Впровадження технологічних рішень	Розробка та впровадження інформаційних систем для ефективного управління запасами та оптимізації процесів подачі.
Підвищення обізнаності персоналу	Організація навчальних програм для персоналу, щоб підвищити рівень обслуговування та відповідності сучасним стандартам харчування.
Моніторинг та оцінка ефективності	Регулярний аналіз задоволеності пасажирів та ефективності впроваджених змін для подальшого вдосконалення сервісу.

Авторська розробка

Реалізація цього плану дозволяє авіакомпаніям підвищити якість обслуговування, адаптуватися до індивідуальних потреб пасажирів, оптимізувати процеси управління запасами та забезпечити високі стандарти харчування. Це сприяє зміцненню лояльності клієнтів, покращенню їхнього досвіду подорожей та підвищенню конкурентоспроможності авіакомпанії на ринку.

Покращення бортового харчування вимагає від авіакомпаній цілісного підходу, що включає інновації, персоналізацію, ефективне управління та сталий розвиток. Впровадження рекомендованих стратегій та дій дозволить не тільки підвищити задоволеність та лояльність клієнтів, але й забезпечити сталий розвиток та позитивний імідж авіакомпанії у глобальній авіаіндустрії.

Висновки до розділу 2

У розділі розглянуто різноманітні моделі харчування та екологічні ініціативи, які впроваджуються провідними світовими авіакомпаніями, такими як Emirates, Singapore Airlines, Qatar Airways, Lufthansa та British Airways. Ці авіакомпанії демонструють високу якість обслуговування та інноваційний підхід до організації бортового харчування, приділяючи особливу увагу задоволенню потреб пасажирів та збереженню навколишнього середовища. Провідні авіакомпанії інвестують значні ресурси у підвищення якості харчування на борту, використовуючи свіжі та високоякісні інгредієнти, а також співпрацюючи з відомими шеф-кухарями для створення унікальних та різноманітних меню. Вони також враховують культурні особливості та дієтичні потреби пасажирів, пропонуючи спеціальні меню, такі як халяль, вегетаріанські, веганські, кошерні та безглютенові страви.

Екологічні ініціативи займають важливе місце у стратегіях розвитку авіакомпаній. Вони активно впроваджують сучасні технології та стійкі практики

для зменшення харчових відходів, використання біорозкладних упаковок, рециклінгу та зменшення використання одноразового пластику. Використання інноваційних методів обробки та зберігання їжі, таких як вакуумне пакування та швидке заморожування, дозволяє забезпечувати свіжість та якість страв на борту протягом тривалих рейсів. Підтримка локальних та органічних постачальників, впровадження енергозберігаючих технологій та просвітницькі програми для пасажирів і персоналу сприяють зменшенню вуглецевого сліду авіакомпаній та підтримують їх екологічну відповідальність. Ці заходи дозволяють авіакомпаніям підвищувати ефективність операцій, знижувати витрати та забезпечувати пасажирам високий рівень обслуговування.

Загалом, провідні світові авіакомпанії демонструють приклад успішного впровадження інноваційних та екологічно відповідальних підходів до організації бортового харчування, що сприяє підвищенню задоволеності пасажирів та підтримці конкурентоспроможності на глобальному ринку авіаперевезень. Також другий розділ був присвячений стратегіям покращення бортового харчування, інноваційним підходам у цій сфері, екологічним та енергоефективним рішенням, методам оцінки задоволеності клієнтів та їх лояльності, а також рекомендаціям та плану дій для авіакомпаній, підкреслює необхідність адаптації до змінюваних умов ринку та очікувань споживачів. У світлі зростаючої конкуренції та високих вимог до якості обслуговування, авіакомпанії стикаються з низкою викликів, які вимагають від них гнучкості, інноваційності, та відповідальності перед довкіллям.

Рекомендації та план дій, розроблені на основі аналізу потреб клієнтів та сучасних трендів, мають стати фундаментом для стратегічних змін у сфері бортового харчування. Акцент на індивідуалізації, сталому розвитку, впровадженні технологій та ефективному зборі зворотного зв'язку може підвищити рівень задоволеності клієнтів, їх лояльність, та в кінцевому підсумку — конкурентоспроможність авіакомпанії.

РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ БОРТОВОГО ХАРЧУВАННЯ В УМОВАХ ПОВОЄННОГО ВІДНОВЛЕННЯ

3.3 Авіаперевезення в Україні та їх відновлення

У наш час, на жаль, пасажирські перельоти в Україні неможливі. Це почалося ще під час пандемії COVID-19, коли авіаційна галузь зазнала значних обмежень через глобальні карантинні заходи та зменшення попиту на подорожі. Зараз ситуація ускладнюється повномасштабною війною, яка триває на території нашої країни. Військові дії не лише вплинули на безпеку польотів, але й суттєво змінили інфраструктуру та економічну ситуацію в регіоні.

Останнім періодом, в якому авіаційна галузь України функціонувала стабільно, був 2019 рік. Відповідно показники цього року можна взяти у якості цільового рівня для визначення цілей першого етапу післявоєнного відновлення.

У 2019 році авіаційна галузь України продемонструвала значне зростання у всіх сегментах пасажирських перевезень. Загальний обсяг пасажирських перевезень українськими авіакомпаніями склав 13,7 мільйона осіб, що на 18,5% більше порівняно з 2018 роком. Це свідчить про зростаючий попит на авіаперевезення як на внутрішніх, так і на міжнародних маршрутах.

Протягом цього року загальна кількість пасажирів, які скористалися послугами авіакомпаній в українських аеропортах, склала приблизно 24,3 мільйони осіб, що є на 18,5% більше, ніж у 2018 році. З них внутрішні перевезення склали близько 4,4 мільйонів пасажирів, а міжнародні — 19,9 мільйонів. Основними аеропортами, що обслуговували найбільшу кількість пасажирів, були: міжнародний аеропорт "Бориспіль" з понад 15 мільйонами пасажирів, міжнародний аеропорт "Київ" (Жуляни) з близько 2,6 мільйонами пасажирів та аеропорт "Львів" з понад 2 мільйонами пасажирів.

Середня тривалість внутрішніх перельотів складала приблизно 1-2 години, в той час як міжнародні рейси, залежно від напрямку, могли тривати від двох до

п’яти годин і більше. Наприклад, середня тривалість польотів до європейських країн складала близько трьох годин, а до країн Близького Сходу та Північної Африки — від чотирьох до п’яти годин.

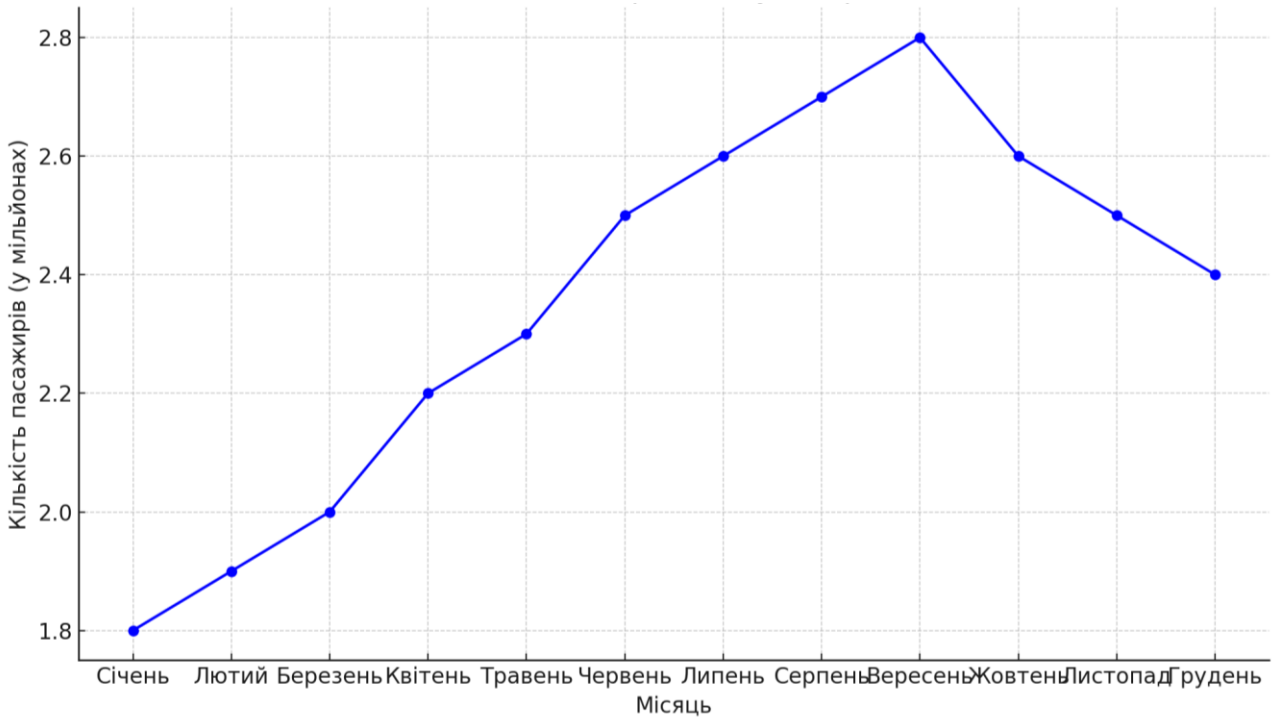

Рис. 3.1 - Динаміка пасажиропотоку в Україні по місяцях

Ці показники демонструють поступове зростання пасажиропотоку протягом року, з піком влітку, що співпадає з туристичним сезоном. У 2019 році авіагалузь України досягла значних успіхів, що відзначається збільшенням кількості перевезених пасажирів, розширенням маршрутної мережі та покращенням якості послуг. Наприклад, авіакомпанія "Скайап" збільшила кількість перевезених пасажирів в 4,3 рази порівняно з попереднім роком. Протягом січня-вересня 2019 року українські авіакомпанії здійснювали польоти до 45 країн світу за 9 новими маршрутами, що з'єднували міста України з такими популярними міжнародними напрямками, як Бургас, Барселона, Бодрум, Ріміні, Париж та іншими.

У 2019 році значно покращилася авіаційна інфраструктура в Україні. Було проведено модернізацію основних аеропортів, що сприяло збільшенню їх пропускної здатності та покращенню обслуговування пасажирів. Наприклад, у

Міжнародному аеропорту "Бориспіль" було відкрито новий термінал, який значно розширив можливості обслуговування міжнародних рейсів. Це дозволило збільшити кількість рейсів та пасажирів, що обслуговуються, що, в свою чергу, позитивно вплинуло на загальну ефективність роботи аеропорту.

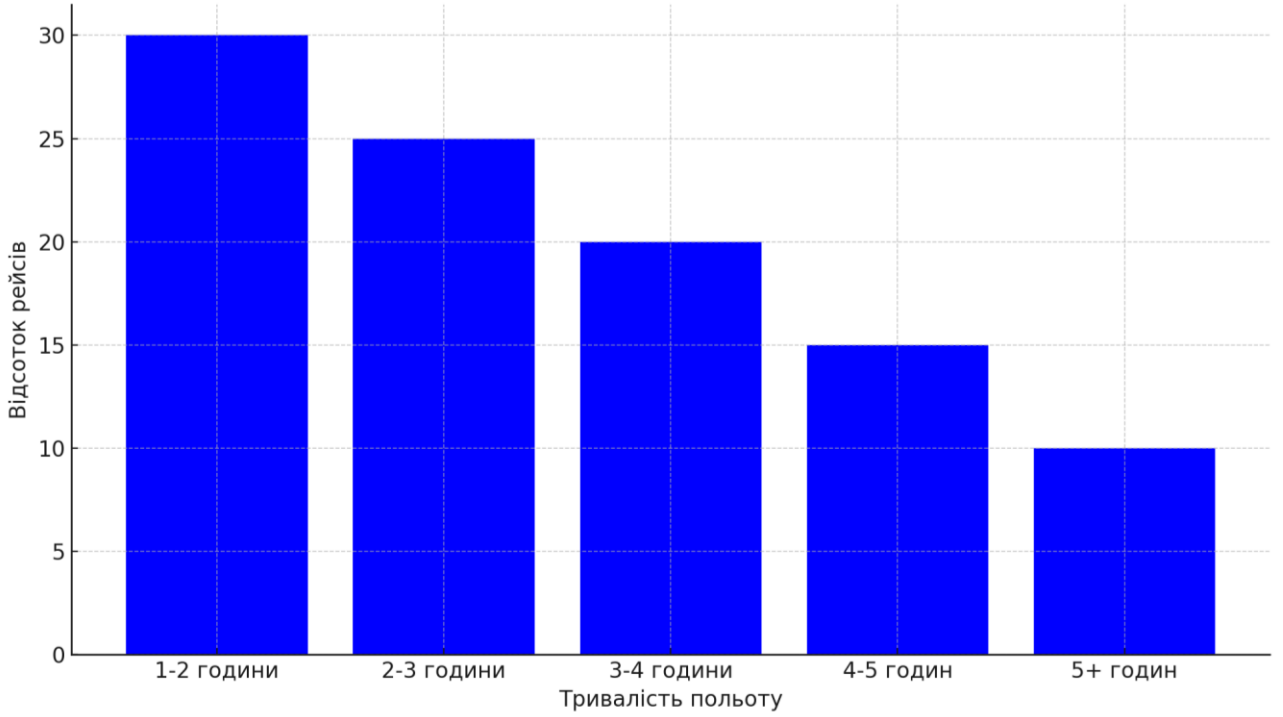

Рис. 3.2 - Тривалість перельотів в Україні у 2019 році.

Модернізація включала покращення злітно-посадкових смуг, встановлення нових систем навігації та безпеки, що забезпечило більш ефективне та безпечне обслуговування рейсів. Крім того, були впроваджені нові технології для покращення процесу реєстрації та контролю пасажирів, що зменшило час очікування та підвищило рівень задоволеності клієнтів. На ринок авіаперевезень України у 2019 році значний вплив мали лоукостери. Авіакомпанії, такі як Ryanair та Wizz Air, активно розширювали свою присутність в Україні, відкриваючи нові маршрути та збільшуючи кількість рейсів. Це сприяло зростанню конкуренції на ринку та зниженню цін на авіаквитки, що зробило авіаподорожі доступнішими для широкого кола пасажирів. Зростання популярності лоукостерів також сприяло розвитку

внутрішнього ринку авіаперевезень, оскільки українські пасажири отримали більше можливостей для подорожей всередині країни за доступними цінами. Це, в свою чергу, сприяло зростанню туристичного потоку та економічному розвитку регіонів.

У 2019 році українські авіакомпанії почали впроваджувати екологічні ініціативи для зменшення негативного впливу на довкілля. Це включало впровадження більш ефективних літаків, що споживають менше палива, а також використання біопалива та інших альтернативних джерел енергії. Крім того, авіакомпанії активно працювали над зменшенням кількості відходів та використанням екологічно безпечних матеріалів для обслуговування пасажирів на борту. Наприклад, деякі авіакомпанії замінили пластикові столові прибори та упаковку на біорозкладні матеріали, що сприяло зменшенню кількості пластикових відходів. Значний вплив на розвиток авіаційної галузі в Україні у 2019 році мали цифрові технології. Авіакомпанії впроваджували нові системи онлайн-бронювання та мобільні додатки, що полегшували процес купівлі квитків та реєстрації на рейс. Це підвищувало зручність для пасажирів та зменшувало час, необхідний для проходження формальностей в аеропорту.

Статистика щодо тривалості перельотів показує, що більшість рейсів тривала від однієї до трьох годин. Це включає як внутрішні перельоти між українськими містами, так і короткі міжнародні рейси до сусідніх країн. Внутрішні авіаперевезення в Україні здебільшого складають рейси тривалістю до двох годин, що пов’язано з відстанню між більшістю українських міст. Найпопулярнішими напрямками внутрішніх рейсів є маршрути між Києвом, Львовом, Одесою, Харковом та Дніпром. З огляду на зростання внутрішнього туризму та ділових поїздок, ці рейси залишаються стабільно затребуваними.

Міжнародні перельоти з України найчастіше тривають від двох до трьох годин, що охоплює рейси до найближчих європейських міст, таких як Варшава, Будапешт, Вільнюс та інші. Це зумовлено вигідним географічним розташуванням України, яке робить такі подорожі зручними та швидкими. Існують також рейси тривалістю від трьох до п’яти годин, що охоплюють більш

віддалені європейські та азійські напрямки, такі як Лондон, Париж, Стамбул, Тель-Авів тощо. Рейси тривалістю понад п’ять годин зазвичай виконуються до країн Близького Сходу, Північної Африки та деяких азійських країн, таких як Дубай, Каїр та Пекін. Ці рейси зазвичай користуються попитом серед бізнесменів та туристів. Таким чином, 2019 рік став найуспішнішим для авіагалузі України, що характеризується значним зростанням пасажирських перевезень як на внутрішніх, так і на міжнародних маршрутах, розвитком інфраструктури та впровадженням інноваційних підходів до обслуговування пасажирів.

3.2 Авіабренд та маркетингова стратегія компанії

Ми сподіваємося на щасливе майбутнє, де небо буде відкрите для безпечних та комфортних польотів. У цьому розділі пропонується розглянути концепцію нової авіакомпанії в Україні, яка могла б функціонувати після відновлення стабільності та миру. Я пропоную подумати про те, як би могла виглядати така авіакомпанія, зокрема, які аспекти брендингу, організації харчування та маркетингової стратегії слід враховувати для створення успішного та привабливого для пасажирів бізнесу. Цей розділ включає детальний аналіз брендингу, концепції харчування та маркетингової стратегії. Війна суттєво змінить ринок, прийдуть нові зникнуть старі, а далі буде розглядатися умовно новостворена авіакомпанія Wings of Ukraine Airlines, яка прагне забезпечити високий рівень обслуговування та задоволення потреб пасажирів. Я розгляну ключові аспекти створення сильного бренду, вибір назви та логотипу, розробку унікального меню та ефективних маркетингових заходів. Назва Wings of Ukraine Airlines підкреслює зв'язок з Україною та символізує прагнення до високого рівня обслуговування і турботи про пасажирів. Назва легко запам'ятовується, асоціюється з якістю та надійністю, а також відображає основні цінності компанії.

Відновлення авіаційної галузі в Україні після війни відкриває нові можливості для розвитку авіакомпаній, таких як Wings of Ukraine Airlines. У цьому підрозділі ми розглянемо перспективи розвитку Wings of Ukraine Airlines після війни, враховуючи вимоги та рекомендації методології ГРС.

Wings of Ukraine Airlines, завдяки своїй орієнтації на інновації та високий рівень обслуговування, має всі шанси стати однією з провідних авіакомпаній країни. Одним із ключових аспектів відновлення авіаційної галузі є модернізація інфраструктури. Після війни в Україні розпочнеться масштабна відбудова аеропортів та інших авіаційних об'єктів. Це створить нові можливості для розвитку авіакомпаній, зокрема Wings of Ukraine Airlines, яка зможе скористатися модернізованими аеропортами та новими технологіями для покращення своїх послуг. Відновлення країни призведе до зростання внутрішнього туризму. Українці захочуть подорожувати країною, відвідувати різні регіони, що сприятиме збільшенню попиту на внутрішні авіаперевезення. Wings of Ukraine Airlines зможе запропонувати привабливі маршрути та якісний сервіс для внутрішніх туристів. Наприклад, розвиток туристичних напрямків у Карпатах, на узбережжі Чорного моря та в історичних містах сприятиме збільшенню кількості пасажирів на внутрішніх рейсах.

Після стабілізації ситуації в Україні очікується повернення іноземних туристів. Авіакомпанія Wings of Ukraine Airlines зможе відновити та розширити міжнародні маршрути, залучаючи туристів з різних країн. Це допоможе зміцнити позиції компанії на міжнародному ринку. Зокрема, популярними напрямками можуть стати рейси до країн Європи, Азії та Північної Америки. Розвиток туристичної інфраструктури та підвищення рівня безпеки сприятимуть зростанню кількості міжнародних пасажирів.

Wings of Ukraine Airlines продовжить впроваджувати інноваційні технології для підвищення якості обслуговування пасажирів. Це включає нові системи бронювання, покращені процеси реєстрації та посадки, сучасні рішення для бортового харчування. Використання інноваційних підходів дозволить забезпечити високу якість послуг та задовольнити потреби сучасних пасажирів.

Наприклад, впровадження мобільних додатків для зручного бронювання та реєстрації на рейси, а також використання технологій штучного інтелекту для персоналізації обслуговування.

Програми лояльності, орієнтовані на різні категорії пасажирів, та ефективна маркетингова стратегія допоможуть авіакомпанії залучати нових клієнтів та утримувати існуючих. Це сприятиме зростанню популярності бренду Wings of Ukraine Airlines. Крім того, активна рекламна кампанія, спрямована на просування нових маршрутів та акційних пропозицій, допоможе збільшити пасажиропотік. Наприклад, розробка спеціальних пропозицій для туристів, бізнесменів та сімей з дітьми сприятиме збільшенню кількості бронювань. У контексті зростаючої уваги до екологічних питань, авіакомпанія може впроваджувати екологічні ініціативи, такі як використання більш ефективних літаків та зменшення кількості відходів. Це підвищить привабливість авіакомпанії серед пасажирів, які цінують сталий розвиток. Наприклад, впровадження програм зі зменшення викидів CO2, використання біорозкладних матеріалів для обслуговування на борту та підтримка екологічних проектів сприятимуть зміцненню репутації Wings of Ukraine Airlines як екологічно відповідальної компанії.Після війни Україна активно співпрацюватиме з міжнародними партнерами у сфері відновлення інфраструктури та економіки. Це відкриває нові можливості для Wings of Ukraine Airlines у контексті залучення інвестицій та технологічної підтримки. Співпраця з провідними авіаційними компаніями та постачальниками технологій дозволить підвищити ефективність роботи та розширити технічні можливості авіакомпанії. Наприклад, спільні проекти з європейськими та американськими компаніями сприятимуть модернізації флоту та впровадженню новітніх технологій. Wings of Ukraine Airlines має всі шанси стати успішною авіакомпанією після відновлення авіаційної галузі в Україні. Завдяки інноваційним підходам, орієнтації на потреби пасажирів та ефективній маркетинговій стратегії, компанія зможе забезпечити високий рівень обслуговування та задовольнити потреби сучасних пасажирів. Впровадження екологічних ініціатив та співпраця з міжнародними

партнерами сприятимуть зміцненню позицій Wings of Ukraine Airlines на ринку та підвищенню її конкурентоспроможності.

Логотип Wings of Ukraine Airlines розроблено у вигляді стилізованих крил, виконаних у синьо-жовтих кольорах, що нагадують національний прапор України. Цей символ візуально підкреслює важливість національної ідентичності та прагнення до високого рівня обслуговування.

Основні кольори бренду - синій та жовтий. Синій асоціюється з небом, чистотою і довірою, тоді як жовтий символізує енергію, оптимізм та тепло. Допоміжні кольори - зелений, що підкреслює натуральність і свіжість продуктів, та золотий, який символізує преміум-клас та високий рівень обслуговування.

Рис. 3.3 - Проект логотипу авіакомпанії (авторська розробка)

Слоган "Завжди на висоті" відображає основну ідею авіакомпанії - забезпечення пасажирів високоякісним сервісом та харчуванням під час польотів. Цей слоган підкреслює, що навіть на висоті кількох тисяч метрів пасажири можуть насолоджуватися стравами, приготованими з любов'ю і турботою.

Дизайн літаків Wings of Ukraine Airlines включає використання основних кольорів бренду - синього та жовтого. Логотип розміщено на хвості літака, а назва компанії - вздовж фюзеляжу. Це створює візуально привабливий та запам'ятовуваний образ.

Рис. 3.4 - Приклад дизайну літака (авторська розробка)

Основні цінності бренду Wings of Ukraine Airlines включають:

- Якість. Використання високоякісних інгредієнтів для приготування страв та забезпечення високих стандартів обслуговування.
- Надійність. Постійне дотримання розкладу польотів та безпека пасажирів на всіх етапах подорожі.
- Турбота. Індивідуальний підхід до кожного пасажира, включаючи врахування дієтичних потреб та побажань.
- Національна гордість. Підтримка українських традицій та культури, використання локальних продуктів.

Wings of Ukraine Airlines позиціонує себе як авіакомпанія, яка пропонує пасажирам високоякісне обслуговування та унікальний гастрономічний досвід. Головні аспекти позиціонування включають:

- Преміум-сервіс. Забезпечення пасажирів стравами, приготованими з високоякісних інгредієнтів та за рецептами відомих шеф-кухарів.

- Індивідуальний підхід. Врахування дієтичних потреб кожного пасажира, надання спеціальних меню (халяль, вегетаріанські, безглютенові тощо).

- Екологічна відповідальність. Використання екологічних упаковок та впровадження практик зменшення харчових відходів.

- Підтримка локальних постачальників. Використання продуктів від місцевих виробників, що сприяє розвитку місцевої економіки. Wings of Ukraine Airlines використовує різноманітні маркетингові канали для просування своїх послуг та залучення нових пасажирів. Основні канали включають:

1. Цифровий маркетинг: Використання соціальних мереж, контекстної реклами, SEO та SMM для просування бренду та комунікації з цільовою аудиторією.

2. Традиційні медіа: Реклама на телебаченні, радіо, в друкованих виданнях та на зовнішніх носіях (білборди, транспорт).

3. Партнерства та співпраця: Співпраця з туристичними агентствами, готелями, ресторанами та іншими компаніями для взаємного просування послуг.

Основна цільова аудиторія Wings of Ukraine Airlines включає:

1. Бізнес-мандрівники: Люди, які часто подорожують у справах і потребують високого рівня комфорту та обслуговування.

2. Туристи: Пасажири, які подорожують з метою відпочинку та розваг і цінують різноманітність та якість харчування.

3. Сім'ї з дітьми: Сім'ї, які подорожують з дітьми, і потребують спеціальних меню та зручностей для дітей.

Wings of Ukraine Airlines розробляє та впроваджує програми лояльності для заохочення постійних клієнтів. Основні елементи програм лояльності включають:

1. Бонусні програми: Нарахування бонусних балів за кожний політ, які можна обміняти на знижки, безкоштовні квитки або покращення класу обслуговування.

2. Ексклюзивні пропозиції: Спеціальні знижки та пропозиції для постійних клієнтів, включаючи пріоритетну реєстрацію, доступ до бізнес-залів, тощо.

3. Програми для сімей. Спеціальні пропозиції та знижки для сімей з дітьми, включаючи дитячі меню, ігрові набори та інші зручності.

Організація харчування пасажирів є одним з ключових аспектів діяльності авіакомпанії Wings of Ukraine Airlines. Впровадження різноманітних меню, забезпечення високої якості та безпеки харчування, а також індивідуальний підхід до кожного пасажира сприяють створенню позитивного досвіду під час польотів. Маркетингова стратегія, орієнтована на залучення різних категорій пасажирів та програми лояльності, допомагають авіакомпанії зміцнювати свої позиції на ринку та забезпечувати високий рівень задоволеності клієнтів.

Таким чином, Wings of Ukraine Airlines демонструє успішний підхід до організації харчування на борту, що може служити прикладом для інших авіакомпаній, які прагнуть підвищити якість обслуговування та задовольнити потреби своїх пасажирів.

3.3 Концепція харчування на борту Wings of Ukraine

Концепція харчування Wings of Ukraine Airlines базується на чотирьох основних принципах: різноманітність, безпека, здоров'я та індивідуальний підхід які я представив в таблиці 3.1.

Дотримання цих принципів дозволяє забезпечити високий рівень задоволеності пасажирів та покращити їхній досвід під час польотів. Впровадження різноманітних та безпечних страв, орієнтованих на здоров'я, сприяє формуванню позитивного іміджу авіакомпанії та зміцненню лояльності клієнтів.

Таблиця 3.1

Основні принципи харчування Wings of Ukraine

Різноманітність	В меню включаються страви різних кухонь світу. Це дозволяє задовольнити смакові вподобання пасажирів з різних країн і культур, забезпечуючи їм можливість вибору.
Безпека	Особлива увага приділяється алергенам. Кожне меню містить позначки про можливі алергени (глютен, горіхи, молочні продукти, тощо), що допомагає пасажирам уникнути небажаних реакцій.
Здоров'я	Використання натуральних та свіжих інгредієнтів, мінімум оброблених продуктів. Всі страви готуються з урахуванням сучасних тенденцій здорового харчування, зокрема використанням мінімальної кількості жирів і цукрів.
Індивідуальний підхід	Можливість попереднього замовлення страв через веб-сайт або додаток авіакомпанії дозволяє пасажирам обрати харчування, яке найкраще відповідає їхнім особистим вподобанням і дієтичним потребам.

Авторська розробка

Меню Wings of Ukraine Airlines розроблено таким чином, щоб задовольнити смакові вподобання та дієтичні потреби широкого кола пасажирів. Докладніше варіанти харчування на борту представленні в таблиці 3.2

Таблиця 3.2

Меню Wings of Ukraine Airlines

Сніданок	Континентальний сніданок	Включає свіжі фрукти, йогурт, круасани, сир та джем. Це легкий та збалансований варіант, який підходить для ранкових рейсів.
	Англійський сніданок	Яєчня, бекон, сосиски, печені помідори, гриби та тости. Цей варіант сніданку задовольнить пасажирів, які віддають перевагу ситним та поживним стравам.
	Веганський сніданок	Гранола з кокосовим йогуртом, фрукти, авокадо на тості з хліба з цільного зерна. Веганський варіант сніданку розроблений для пасажирів, які дотримуються рослинної дієти.
Обід	Європейська кухня	Куряча грудка з травами, картопляне пюре, овочевий салат, чізкейк. Класичний обід, що поєднує в собі ситність та смакову гармонію.
	Азіатська кухня	Курча в кисло-солодкому соусі, рис, салат з моркви і огірків, манго з липким рисом. Азіатський обід пропонує екзотичні смаки та аромати.
	Вегетаріанське меню	Овочевий рататуй, кіноа, зелений салат, фруктовий салат. Вегетаріанський обід підходить для пасажирів, які віддають перевагу рослинній їжі.

Продовження таблиці 3.2.

Обід	Європейська кухня	Куряча грудка з травами, картопляне пюре, овочевий салат, чізкейк. Класичний обід, що поєднує в собі ситність та смакову гармонію.
	Азіатська кухня	Курча в кисло-солодкому соусі, рис, салат з моркви і огірків, манго з липким рисом. Азіатський обід пропонує екзотичні смаки та аромати.
	Вегетаріанське меню	Овочевий рататуй, кіноа, зелений салат, фруктовий салат. Вегетаріанський обід підходить для пасажирів, які віддають перевагу рослинній їжі.
Вечеря	Американська кухня	Стейк з яловичини, печена картопля, овочі гриль, шоколадний торт. Ситний і поживний варіант вечері для пасажирів, які люблять м'ясні страви.
	Середземноморська кухня	Лосось на грилі, кіноа з овочами, грецький салат, баклава. Середземноморська вечеря пропонує легкі та здорові страви.
	Безглютенове або вегетерианське меню	Гречаний макаронний салат з куркою або фалафелем, овочевий суп, фрукти. Вечеря для пасажирів, які дотримуються безглютенової дієти.
Закуски		Горіхи та сухофрукти, Свіжі овочі з хумусом, Сири з крекерами, Фрукти

Авторська розробка

Авіакомпанія Wings of Ukraine пропонує новий рівень комфорту для своїх пасажирів із можливістю замовляти улюблені страви онлайн. Завдяки цій послузі, кожен пасажир може насолоджуватися стейком з яловичини або лососем на грилі під час польоту.

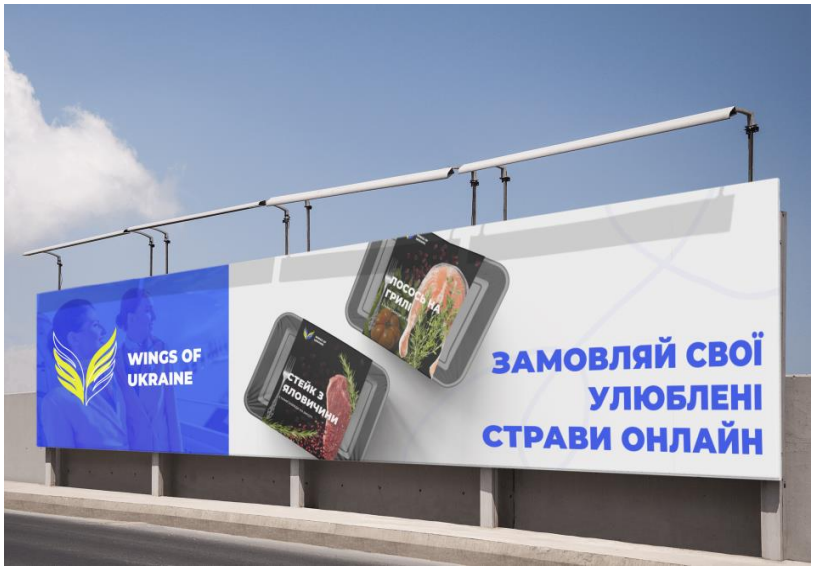

Рис. 3.5 - Приклад вигляду бренду на рекламному білборді (авторська розробка)

Ця реклама акцентує увагу на зручності та якості бортового харчування, яке можна індивідуально налаштувати відповідно до особистих вподобань. Wings of Ukraine прагне забезпечити своїм клієнтам максимальний комфорт та задоволення від подорожі.

У сучасному світі питання екологічної відповідальності стають все більш актуальними, і авіакомпанії не залишаються осторонь цих тенденцій. Wings of Ukraine Airlines прагне не лише забезпечити пасажирам високоякісне харчування, але й зробити свій внесок у захист навколишнього середовища. Впровадження екологічно відповідальної упаковки для їжі є одним із ключових аспектів стратегії сталого розвитку компанії.

Одним з основних напрямків екологічної політики Wings of Ukraine Airlines є використання упаковки, виготовленої з перероблених матеріалів. Це включає використання пластику, що вже був у використанні і перероблений для нових потреб. Такий підхід має кілька переваг:

Зменшення обсягів сміття. Використання переробленого пластику сприяє зменшенню кількості відходів, що потрапляють на сміттєзвалища та в океани.

- Збереження ресурсів. Переробка пластику дозволяє зменшити використання первинних ресурсів, таких як нафта та газ, необхідних для виробництва нового пластику.
- Зниження викидів CO2. Переробка пластику сприяє зменшенню викидів вуглекислого газу в порівнянні з виробництвом нового пластику, що позитивно впливає на кліматичні зміни.

Крім перероблених матеріалів, Wings of Ukraine Airlines також впроваджує упаковку, що виготовлена з матеріалів, які легко розкладаються. Це включає використання біорозкладних матеріалів, таких як біопластик, виготовлений з рослинних джерел, наприклад, кукурудзяного крохмалю або цукрової тростини. Основні переваги такого підходу:

- Зменшення впливу на довкілля. Біорозкладні матеріали швидше розкладаються в природних умовах, що зменшує їх негативний вплив на навколишнє середовище.
- Безпека для дикої природи. Використання біорозкладної упаковки допомагає уникнути забруднення природних середовищ, що є небезпечним для дикої природи.
- Підтримка екологічно чистого іміджу. Впровадження екологічно відповідальної упаковки сприяє формуванню позитивного іміджу компанії серед пасажирів, які все більше звертають увагу на екологічні аспекти.

Wings of Ukraine Airlines розробила детальну стратегію для впровадження екологічної упаковки, яка включає кілька ключових напрямків:

1. Аналіз ринку та вибір постачальників. Компанія проводить ретельний аналіз ринку для вибору постачальників, які можуть забезпечити якісну та екологічно відповідальну упаковку. Особлива увага приділяється сертифікації матеріалів та відповідності міжнародним стандартам.
2. Пілотні проекти. На першому етапі впровадження екологічної упаковки проводяться пілотні проекти на окремих рейсах. Це дозволяє оцінити ефективність нових матеріалів та отримати зворотній зв'язок від пасажирів.
3. Освітні кампанії для пасажирів. Для підвищення обізнаності пасажирів про важливість використання екологічної упаковки, компанія проводить інформаційні кампанії. Це включає розміщення інформації на веб-сайті, у мобільному додатку та на борту літаків.
4. Моніторинг та звітування. Компанія регулярно проводить моніторинг впровадження екологічної упаковки та звітує про досягнуті результати. Це дозволяє оцінити ефективність стратегії та вносити необхідні корективи.

Впровадження екологічної упаковки для їжі на борту літаків Wings of Ukraine Airlines має позитивний вплив не лише на навколишнє середовище, але й на пасажирів та суспільство в цілому. Пасажири, які бачать екологічну

упаковку, стають більш обізнаними про важливість захисту навколишнього середовища і можуть застосовувати ці знання у своєму повсякденному житті.

1. Задоволення пасажирів. Багато пасажирів цінують зусилля компаній, які піклуються про екологію, і це може позитивно вплинути на їхнє рішення обирати Wings of Ukraine Airlines для своїх подорожей.

2. Приклад для інших. Впровадження екологічної упаковки авіакомпанією може служити прикладом для інших компаній, стимулюючи їх також переходити на більш екологічні рішення.

Рис. 3.6. Приклад дизайну упаковки вечері Wings of Ukraine (Авторська розробка)

Wings of Ukraine Airlines пропонує пасажирам можливість попереднього замовлення харчування під час бронювання квитка або за кілька днів до рейсу через веб-сайт або мобільний додаток авіакомпанії. Це дозволяє пасажирам обрати страви, які найкраще відповідають їхнім вподобанням та дієтичним потребам. Попереднє замовлення харчування має кілька важливих переваг для пасажирів та авіакомпаній. Це дозволяє краще планувати меню, забезпечувати індивідуальний підхід до харчування та підвищувати рівень задоволеності пасажирів. Таблиця 3.5 ілюструє основні переваги попереднього замовлення харчування.

Таблиця 3.5

Попереднє замовлення харчування має кілька переваг

Зручність	Пасажири можуть спокійно обрати страви з меню, враховуючи свої алергії та вподобання, без поспіху та стресу.
Персоналізація	Індивідуальний підхід до харчування дозволяє задовольнити різні дієтичні потреби пасажирів, що підвищує їх задоволеність обслуговуванням.
Ефективність	Попереднє замовлення допомагає авіакомпанії ефективніше планувати та організовувати процес приготування та доставки харчування на борт.

Авторська розробка

Така функція дозволяє авіакомпаніям підвищити рівень обслуговування та задоволеність пасажирів, забезпечуючи їм можливість вибору страв відповідно до їхніх індивідуальних потреб. Це також сприяє оптимізації процесів приготування та доставки харчування, зменшуючи кількість відходів та підвищуючи ефективність роботи.

Екіпаж Wings of Ukraine Airlines проходить спеціальне навчання з обслуговування пасажирів та надання інформації щодо складу страв і можливих алергенів. Це забезпечує високий рівень обслуговування та безпеку пасажирів.

Таблиця 3.6

Складові якості обслуговування на борту

Знання та компетентність	Екіпаж повинен бути обізнаний щодо складу страв, можливих алергенів та дієтичних особливостей кожного меню.
Повага та турбота	Екіпаж зобов'язаний виявляти увагу та повагу до потреб пасажирів, допомагати їм у виборі та забезпеченні комфортного харчування.
Ефективність	Швидке та якісне обслуговування є ключовим аспектом, що впливає на загальне враження пасажирів від авіакомпанії.

Авторська розробка

Підвищення якості обслуговування на борту сприяє зміцненню лояльності пасажирів та покращенню їхнього досвіду під час подорожей. Навчання персоналу та впровадження високих стандартів обслуговування дозволяє авіакомпаніям забезпечувати комфорт та задоволення потреб кожного пасажира, що є важливим для успішної діяльності та конкурентоспроможності на ринку авіаперевезень.

Wings of Ukraine Airlines здійснює регулярний моніторинг та опитування пасажирів для покращення якості харчування. У таблиці 3.7 наведено аспекти впливу харчування на задоволеність пасажирів, включаючи якість страв, різноманітність меню та індивідуальні підходи до харчування та як якість харчування може позитивно вплинути на досвід пасажирів. Наприклад, високоякісні інгредієнти та ретельна підготовка страв забезпечують приємні смакові відчуття, що підвищує рівень задоволеності. Крім того, врахування індивідуальних потреб пасажирів, таких як спеціальні дієтичні запити, сприяє створенню позитивного іміджу авіакомпанії.

Таблиця 3.7

Аспекти контролю якості

Зворотній зв'язок	Оцінка якості	Покращення процесів
Збір та аналіз відгуків пасажирів щодо якості та смаку страв, рівня обслуговування, тощо.	Регулярні перевірки якості продуктів та страв, дотримання стандартів зберігання та приготування їжі.	Впровадження змін та вдосконалень на основі отриманих відгуків та результатів оцінок.

Авторська розробка

Wings of Ukraine Airlines співпрацює з відомими шеф-кухарями для створення сезонних меню та спеціальних пропозицій. Це дозволяє урізноманітнити меню та запропонувати пасажирам нові унікальні страви.

Таблиця 3.8

Основні напрямки спеціальних програм

Сезонні меню	Введення страв, що відображають сезонні продукти та тенденції. Наприклад, літні меню можуть включати більше свіжих овочів та фруктів, тоді як зимові - ситніші та зігріваючі страви.
Спеціальні пропозиції	Співпраця з відомими шеф-кухарями для створення ексклюзивних страв, що можуть пропонуватися пасажирам на обмежений час.
Кулінарні майстер-класи	Організація або запис відео кулінарних майстер-класів для пасажирів під час тривалих рейсів, що надає їм можливість навчитися готувати деякі з поданих страв.

Авторська розробка

Висновки до розділу 3

Розділ присвячений аналізу брендингу, концепції харчування та маркетингової стратегії авіакомпанії Wings of Ukraine Airlines. У цьому розділі розглянуто ключові аспекти створення сильного бренду, що включають вибір назви та логотипу, визначення основних цінностей та позиціонування компанії на ринку.

Назва Wings of Ukraine Airlines та логотип, виконаний у синьо-жовтих кольорах, підкреслюють національну ідентичність і високі стандарти обслуговування. Слоган "Завжди на висоті" відображає прагнення компанії забезпечити пасажирів високоякісним сервісом та харчуванням під час польотів. Основні цінності бренду включають якість, надійність, турботу про пасажирів та підтримку національних традицій.

Концепція харчування базується на використанні високоякісних інгредієнтів та врахуванні дієтичних потреб пасажирів. Меню включає халяль, вегетаріанські, веганські та інші спеціальні страви, розроблені у співпраці з відомими шеф-кухарями. Це дозволяє задовольнити гастрономічні очікування пасажирів та підкреслити культурну ідентичність різних регіонів.

Маркетингова стратегія спрямована на підвищення впізнаваності бренду та залучення пасажирів через соціальні мережі, рекламу, партнерства та програми лояльності. Використання інноваційних технологій, таких як планшети для особистих замовлень, та екологічна відповідальність, зокрема використання біорозкладних упаковок та зменшення харчових відходів, є важливими складовими стратегії.

Загалом, створення сильного бренду, високоякісне обслуговування та ефективна маркетингова стратегія сприяють успіху авіакомпанії Wings of Ukraine Airlines, забезпечуючи високий рівень задоволеності пасажирів та конкурентоспроможність на ринку авіаперевезень. Відновлення авіаційної галузі в Україні після війни відкриває нові можливості для розвитку авіакомпаній, таких як Wings of Ukraine Airlines. Ця компанія вже продемонструвала високий

рівень обслуговування пасажирів та інноваційні підходи до організації харчування на борту. У даному розділі ми розглянемо перспективи розвитку Wings of Ukraine Airlines після війни, враховуючи вимоги та рекомендації методології ГРС.

Після завершення бойових дій відкриваються нові можливості для відновлення та розвитку авіакомпаній. Wings of Ukraine Airlines, завдяки своїй орієнтації на інновації та високий рівень обслуговування, має всі шанси стати однією з провідних авіакомпаній країни.

ВИСНОВКИ

Сучасний ринок авіаційних послуг вимагає від авіакомпаній не лише забезпечення високого рівня безпеки та комфорту польотів, але й постійного покращення сервісу харчування на борту. Розуміння цього аспекту стало ключовим у дослідженні організації харчування пасажирів, оскільки воно безпосередньо впливає на загальне сприйняття бренду авіакомпанії та лояльність клієнтів. Аналіз сучасних викликів та пошук ефективних рішень в цій сфері є важливими для підтримки конкурентоспроможності авіаперевізників.

Ретельний аналіз практик бортового харчування виявив ряд викликів: від необхідності індивідуалізації меню до забезпечення екологічності та енергоефективності сервісу. Водночас, дослідження актуальних трендів у харчуванні та інноваційних підходів відкрило шляхи для розв'язання цих проблем, включаючи використання новітніх технологій та матеріалів, а також розробку екологічно чистих рішень. Задоволеність клієнтів виявилася тісно пов'язаною з якістю харчування на борту. Оцінка рівня задоволеності та лояльності через різноманітні методи, включаючи опитування та аналіз відгуків у соціальних мережах, показала важливість уваги до деталей у організації харчування. Результати підкреслили потребу у впровадженні змін, здатних задовольнити очікування пасажирів. Рекомендується розвивати системи передзамовлення та впроваджувати індивідуалізовані меню для пасажирів з різноманітними харчовими перевагами та потребами. Авіакомпаніям слід активно співпрацювати з шеф-кухарями та дієтологами для розробки балансованих та привабливих страв.

Перехід на екологічно чисті матеріали для упаковки та сервірування їжі, зниження кількості харчових відходів через оптимізацію меню та процесів зберігання є критично важливим. Важливо також підтримувати локальних постачальників та впроваджувати програми рециклінгу.

Автоматизація процесів замовлення та обслуговування, використання аналітики для прогнозування потреб пасажирів, а також інтеграція інноваційних

рішень для підвищення ефективності та задоволення клієнтів є ключовими для розвитку сервісу. Регулярний збір та аналіз зворотного зв'язку, використання інструментів вимірювання задоволеності, як-от NPS, допоможуть виявляти сильні сторони та аспекти для покращення в сервісі харчування на борту.

Детальний план впровадження має включати короткострокові та довгострокові заходи, розроблені з урахуванням специфіки діяльності кожної авіакомпанії. Важливо встановити систему моніторингу для відстеження прогресу впровадження змін та їх впливу на задоволеність та лояльність пасажирів. Очікується, що у майбутньому авіакомпанії продовжать шукати інноваційні підходи до покращення харчування на борту, звертаючи увагу на сталість, технології та індивідуальні потреби пасажирів. Зростання уваги до екологічних питань та здорового харчування, а також розвиток цифрових технологій відкривають нові можливості для інновацій та покращення сервісу.

Здатність адаптуватися до змінюваних умов та вимог пасажирів, впровадження інноваційних рішень, та високий рівень уваги до деталей у організації харчування на борту є ключовими факторами успіху авіакомпаній у сучасному конкурентному середовищі. Рекомендації та план дій, представлені в цьому розділі, мають на меті допомогти авіаперевізникам підвищити задоволеність та лояльність клієнтів, забезпечивши сталий розвиток та позитивний імідж у галузі.

Отримані результати можуть бути застосовані для вдосконалення послуг харчування в авіаційній індустрії. Розроблені рекомендації дозволять авіакомпаніям ефективно планувати меню на борту, з урахуванням сезонності та різноманіття кулінарних традицій.

Впровадження запропонованих інновацій сприятиме зниженню витрат і підвищенню прибутковості за рахунок оптимізації процесів. Застосування екологічно чистих та енергоефективних підходів до харчування на борту підвищить соціальну відповідальність авіакомпаній і їх привабливість для споживачів. Результати дослідження можуть бути використані для підготовки стандартів обслуговування в авіаційній галузі України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Швидке заморожування: принцип дії та переваги. Npnl.org.ua. (2023, October 15). https://npnl.org.ua/shvidke-zamorozhuvannya-princip-dii-ta-perevagi/
2. Airplane food: Behind the scenes of in-flight catering. Lift N' Drift. https://www.liftndrift.com/airplane-food-behind-the-scenes-of-in-flight-catering/
3. Alexander. (2024, April 4). Кращі вакуумні пакувальники 2024 року. ЦінаЯкість. https://cenakachestvo.com/uk/kraschi-vakuumni-pakuvalniki.html
4. Bagdi, Z., Csámer, L., & Bakó, G. (2023). The green light for air transport: Sustainable aviation at present. Cognitive Sustainability. http://cogsust.com/index.php/real/article/view/55
5. Cross-checking in-flight meals. Food Quality & Safety. URL: https://www.foodqualityandsafety.com/article/cross-checking-in-flight-meals/
6. Dining | Lufthansa Experience. https://www.lufthansa.com/nl/en/food-and-beverages
7. Dining | Qatar Airways Experience. https://www.qatarairways.com/en-nl/onboard/cuisine.html?iid=ALL32419600
8. Dining | The Emirates Experience. https://www.emirates.com/nl/english/experience/dining/
9. Dining on board | Singapore Airlines. https://www.singaporeair.com/en_UK/nl/flying-withus/dining/
10. Emirates flight catering to use AI to reduce food waste by 35 per cent. (2020, October 18). Business Traveller. URL: https://www.businesstraveller.com/business-travel/2020/10/18/emirates-flight-catering-to-use-ai-to-reduce-food-waste-by-35-per-cent/
11. Emirates in-flight catering. Inflight Feed. URL: https://inflightfeed.com/emirates/
12. First inflight meal. (1919, October 11). Guinness World Records. https://www.guinnessworldrecords.com/world-records/498705-first-inflight-meal
13. Food Standards Agency. Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP). https://www.food.gov.uk/print/pdf/node/217

14. Green, P. (2022, December 28). A history of inflight meals. Simple Flying. https://simpleflying.com/a-history-of-inflight-meals/

15. Гурко, М. (2024, February 12). Як автоматизація системи обробки замовлень допомагає в бізнесі: досвід Infoshina.ua. ФОКУС. https://focus.ua/digital/604922-yak-avtomatizaciya-sistemi-obrobki-zamovlen-dopomagaye-v-biznesi-dosvid-infoshina-ua

16. History, Твоя бібліотека. History | Твоя бібліотека. History | Твоя Бібліотека. https://uahistory.co/compendium/11klasvs/7.html

17. History, Твоя бібліотека. History | Твоя бібліотека. History | Твоя Бібліотека. https://uahistory.co/pidruchniki/gilezkii-geography-9-class-2017/35.php

18. Ho, V. (2016, September 30). Snapshot: 1936, World's first flight kitchen – Business Traveller. Business Traveller. https://www.businesstraveller.com/features/snapshot-1936-worlds-first-flight-kitchen/

19. How does the airline food catering system work. FoodStorm. https://www.foodstorm.com/blog/how-does-the-airline-food-catering-system-work

20. How aircraft catering works. Aviation Learnings. https://aviationlearnings.com/how-aircraft-catering-works/

21. Hubbell, D. (2023, September 25). Remembering the golden age of airline food. Atlas Obscura. https://www.atlasobscura.com/articles/airline-food-history

22. IATA press release. (2022, May 5). IATA. URL: https://www.iata.org/en/pressroom/2022-releases/2022-05-05-01

23. IFC. (2009). Система державного регулювання безпечності харчових продуктів в Україні: на шляху вдосконалення. https://documents1.worldbank.org/curated/zh/565211468337772491/pdf/486690PP0Ukran1od1safety1report1ENG.pdf

24. Morris, C. (2019, December 25). The history of In-Flight Dining. Simple Flying. https://simpleflying.com/in-flight-catering-history/

25. НАУ. (2023). Силабус навчальної дисципліни «ОРГАНІЗАЦІЯ БОРТОВОГО ХАРЧУВАННЯ» [Syllabus].

https://oarp.nau.edu.ua/storage/2024/02/OK-32_-OPP_BSAPP_Silabus_Orhanizatsiia-bortovoho-kharchuvannia.pdf

26. NEWFOOD.MEDIA. (2022, January 28). Тренди ринку здорового харчування: новинки, тенденції правильного харчування у 2022 році. NEWFOOD. https://newfood.media/2022/01/27/trendy-rynku-zdorovoho-kharchuvannia-trendy-novynky-tendentsii-pravylnoho-kharchuvannia-u-2022-rotsi/

27. New-York Historical Society. https://www.nyhistory.org/blogs/dining-in-transit-the-chefs-of-united-airlines

28. Oberemok, Z. (2024, April 19). Опитування про рівень задоволеності клієнтів: Визначення та приклади питань. Claspo.io. https://claspo.io/ua/blog/customer-satisfaction-surveys-definition-questions-examples/

29. Олегівна, К. О. Німеччина після другої Світової Війни. На Урок! https://naurok.com.ua/nimechchina-pislya-drugo-svitovo-viyni-141297.html

30. Пидру4ники.com. Послуги з організації харчування в аеропорту і на борту літака. https://pidru4niki.com/1031020845026/turizm/poslugi_organizatsiyi_harchuvannya_aeroportu_bortu_litaka

31. Пилипенко, О. (2018, November 5). Сім літаків WW II, що змінили історію розвитку авіації. https://www.imena.ua/blog/ww-ii-aviation/

32. Протокол. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів - Закони України | Protocol. ПРОТОКОЛ. https://protocol.ua/ua/pro_osnovni_printsipi_ta_vimogi_do_bezpechnosti_ta_yakosti_harchovih_produktiv/

33. Прушківська, В., Ніколаєнко, М. І. Особливості розвитку авіаційної галузі на міжнародному та національному рівні в умовах глобалізації. Економіка промисловості. 2017, Вип. 492. URL: https://ev.nmu.org.ua/docs/2017/4/EV20174_092-099.pdf

34. Safety regulations in airline catering. Global Food Safety Resource. https://globalfoodsafetyresource.com/safety-regulations-airline-catering/

35. Sintani, L., Ridwan, R., Kadeni, K., Savitri, S., & Ahsan, M. (2023). Understanding marketing strategy and value creation in the era of business competition. International Journal of Business, Economics & Management, 6(1), 69-77. https://doi.org/10.21744/ijbem.v6n1.2087

36. Sychevskyi, M., Shpychak, O., Kovalenko, O., Kuts, O., Bokii, O. Trends and prospects for the development of bakery production in European countries. Економика АПК. 2020, №7. URL: https://eapk.com.ua/en/journals/vipusk-07-2020/tendentsiyi-ta-perspektivi-rozvitku-khlibopekarskogo-virobnitstva-v-yevropeyskikh-krayinakh

37. СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ХАРЧОВОЇ ПРОДУКЦІЄЮ. (n.d.). https://centrcert.com.ua/uk/sistema-upravlinnya-bezpekoyu-harchovoyi-produktsiyeyu/

38. Сушіння, В. З. А. (2023, May 13). Збереження в сухому вигляді – новий формат консервації продуктів зі збереженням користі. Академія Сушіння. https://dryfoodacademy.com/blog/pro-protses-sushinnya/zberezhennya-v-suhomu-vyglyadi-novyj-format-konservacziyi-produktiv-zi-zberezhennyam-korysti/

39. Velotour.Dn.Ua. (2020, March 10). Їжа в літаку: яке харчування на борту, чи годують в економ-класі. https://velotour.dn.ua/content/2020/03/10/uk/aviabilet-iza-v-litaku-ake-harcuvanna-na-bortu-ci-goduut-v-ekonom-klasi.html

40. Вікімедіа, У. П. (2023, April 25). Міжнародна організація цивільної авіації. https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D1%96%D0%B6%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%B0_%D0%BE

41. Вікімедіа, У. П. (2023, April 25). Міжнародна організація цивільної авіації. https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D1%96%D0%B6%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%B0_%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D1%96%D0%B7%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F_%D1%86%D0%B8%D0%B2%D1%96%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%97_%D0%B0%D0%B2%D1%96%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97

42. Міжнародна організація цивільної авіації. Вікімедіа. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Міжнародна_організація_цивільної_авіаці. (Дата звернення 25.04.2024р.)

43. Цілі сталого розвитку. UNDP. URL: https://www.undp.org/uk/ukraine/tsili-staloho-rozvytku

44. Чим годують в літаку і що з їжі можна взяти в літак. https://travelyourway.com.ua/ua/planirovanie-samostoyatelnyh-puteshestvij/vygodnyj-aviaperelet/pitanie-na-bortu-samoleta/

45. Zomkovskyi, A. (2023, February 3). Особливості бортового харчування: які авіакомпанії годують найсмачніше. Trips. URL: https://trips.com.ua/podorozhi/osoblyvosti-bortovoho-harchuvannya-yaki-aviakompanii-hoduyut-naysmachnishe/