

**УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО**

**ФАКУЛТЕТ „ИКОНОМИКА НА ИНФРАСТРУКТУРАТА“**

**КАТЕДРА „ИКОНОМИКА НА ТРАНСПОРТА И ЕНЕРГЕТИКАТА“**

**Вероника Любомирова Гъркова**

## **АВТОРЕФЕРАТ**

на дисертационен труд

на тема:

**„ВЪЗДЕЙСТВИЕ НА ПОЛИТИКАТА ЗА ЗАЩИТА ПРАВТА НА  
ПЪТНИЦИТЕ ВЪРХУ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА  
АВИОКОМПАНИИТЕ И ЛЕТИЩНИТЕ ОПЕРАТОРИ“**

за присъждане на образователна и научна степен „доктор“

в научна област 3. Социални, стопански и правни науки,  
професионално направление 3.8 Икономика, научна специалност Икономика  
и управление (транспорт)

София

2021

**УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО**

**ФАКУЛТЕТ „ИКОНОМИКА НА ИНФРАСТРУКТУРАТА“**

**КАТЕДРА „ИКОНОМИКА НА ТРАНСПОРТА И ЕНЕРГЕТИКАТА“**

**Вероника Любомирова Гъркова**

Научен ръководител:

**проф. д-р Христина Лазарова Николова**

## **АВТОРЕФЕРАТ**

на дисертационен труд

на тема: *„Въздействие на политиката за защита правата на пътниците  
върху конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните  
оператори“*

за присъждане на образователна и научна степен „доктор“

в научна област 3. Социални, стопански и правни науки,  
професионално направление 3.8 Икономика, научна специалност Икономика  
и управление (транспорт)

София

2021

Дисертационният труд е обсъден и предложен за защита от катедра „Икономика на транспорта и енергетиката“, факултет „Икономика на инфраструктурата“ към Университет за национално и световно стопанство - София.

Дисертационният труд е оформен в увод, три глави и заключение, съдържа 188 страници, от които 170 е основен текст, 23 таблици и 28 фигури. Списъкът на библиографията съдържа 90 източника, от които 31 са на английски език.

Авторът на дисертационния труд е зачислен към катедра „Икономика на транспорта и енергетиката“ към Университет за национално и световно стопанство на 23.02.2016 г. със заповед № 491 от 17.03.2016 г., като редовен докторант и от 23.02.2020 г. трансформирана в задочна форма на обучение.

Защитата на дисертационния труд ще се състои на 23.03.2021 г. от 11:00 ч. в зала Научни съвети (2032А) на Университета за национално и световно стопанство - София на открито заседание на научно жури.

Материалите по защитата са на разположение на заинтересованите лица в сектор „Научни съвети и конкурси“ и на интернет страницата на УНСС - [www.unwe.bg](http://www.unwe.bg).

#### **Научно жури:**

1. проф. д-р Христина Николова
2. доц. д-р Ташко Минков
3. проф. д-р Даниела Годорова
4. проф. д. ик. н. Антоанета Кирова
5. доц. д-р Нина Гергова

# 1. Обща характеристика на дисертационния труд

## Актуалност на темата

Въздушният транспорт се развива бързо през последните десетилетия и съответно заема едно от първите места по обем на превозите на пътници. Усилията за неговото развитие са концентрирани в осигуряване на по-голяма безопасност на полетите, намаляване на вредните емисии с цел опазване на околната среда, намаляване на равнищата на шум, повишаване на комфорта, осигуряване на достъпност и мобилност за хората.

Като перспективен транспорт, който осигурява бързо придвижване на големи разстояния, въздушният транспорт има за основна цел да съдейства за повишаване на мобилността, но същевременно той следва да осигурява и защитава правата на пътниците. В тази връзка, европейската политика за защита на пътниците е насочена както към повишаването на ефективността на превозите, така и към постигането на социално устойчиво развитие на сектора. На европейско ниво са приети и действат няколко регламента, които дефинират правата на пътниците, използващи въздушен транспорт. Законодателството на ЕС в областта на защита правата на пътниците във въздушния транспорт претърпява непрекъснато осъвременяване и адаптиране към актуалните условия за извършване на превозите. Целта на всички тези регламенти е да се намалят до минимум проблемите, които възникват по отношение защита правата на пътниците при превози по въздушен транспорт, както и да се спазват принципите за справедливост при неизпълнение на полет поради закъснение, отмяна или недопускане до борда и изплащания на обезщетения на пътниците без правата им да бъдат нарушавани или заобикаляни.

Високата концентрация на въздушни линии в съвременния свят неминуемо води до някои забавяния, отмяна на полети и други проблеми при осъществяване на въздушните превози. Това от своя страна оказва влияние и върху конкурентоспособността на авиокомпаниите. Въздушният транспорт оказва силно влияние върху мобилността и благосъстоянието на потребителите заради специфичните му характеристики, свързани с високата експлоатационна и търговска скорост, които са от важно значение за мобилността на хората в съвременния свят.

**Обект на изследване** в настоящия дисертационен труд са правата на пътниците при превози по въздушен транспорт, а **предмет на изследване** са взаимовръзките между мерките на политиката за защита правата на пътниците и конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори.

**Основната теза**, която ще бъде доказана в хода на изследването по темата на дисертационния труд е, че политиката за защита правата на пътниците е тясно обвързана с качеството на въздушните превози и оказва съществено въздействие върху конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори. Това въздействие може да бъде измерено чрез дефинирането на система от количествени и качествени показатели и може да бъде управлявано чрез идентифицирането на адекватни мерки за

повишаване на ефективността от тази политика, които да допринесат за по-висока конкурентоспособност на авиопревозвачите и летищните оператори.

**Основната цел** на изследването е да се дефинира система от показатели и детерминанти на качеството на въздушните превози, която позволява да се оцени въздействието на политиката за защита на пътниците върху конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори.

**Задачи**, които следва да бъдат изпълнени в хода на изследването по дисертационния труд са следните:

- Да се дефинира система от показатели за оценка на въздействието на политиката за защита правата на пътниците върху качеството на въздушните превози;
- Да се дефинират детерминантите на конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори;
- Да се изследва влиянието на политиката за защита правата на пътниците върху конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори;
- Да се оцени взаимовръзката между всеки от показателите за въздействие на политиката за защита правата на пътниците върху детерминантите на конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори;
- Да се предложат мерки и действия по отношение политиката за защита правата на пътниците, които осигуряват повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори.

Основните хипотези, които ще бъдат проверени в хода на изследването са следните:

*Хипотеза 1:* Цената и качеството на предлаганите въздушни транспортни услуги, са от съществено значение за конкурентоспособността на въздушните превози и повишават тяхното търсене и предлагане.

*Хипотеза 2:* Съществува система от показатели за качеството на въздушните превози, които позволяват да се оцени степента на удовлетвореност на пътниците от транспортните услуги и са в основата на политиката за защита правата на пътниците.

*Хипотеза 3:* Изследването на взаимовръзките между политиката за защита правата на пътниците и конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори позволява дефинирането на система от мерки за повишаване качеството на въздушните превози и постигането на икономически, социални и екологични ефекти от прилаганата политика.

*Хипотеза 4:* Дефинирането на варианти, съдържащи конкретна комбинация от мерки за защита правата на пътниците и изучаването на потребителските предпочитания по отношение на предлаганите въздушни пътнически превози дава основание на въздушните оператори да вземат решения и да изберат варианти за повишаване на качеството на превозните услуги, въз основа на които могат да развият своите капиталови инвестиции и да адаптират експлоатационната си дейност към изискванията на пътниците.

### **Методология на изследването**

Методологията, която е приложена в изследването обхваща както количествени методи, така и методи на анализ и синтез, метод на научните сравнения, метод на динамичното програмиране.

Основни методи на изследване (инструментариум):

В изследването намират приложение четири основни метода за научни изследвания:

- 1) статистическият – за набирането на необходимите данни и изследване на различните показатели за оценка на качеството на въздушни пътнически превози;
- 2) аналитичният – за анализ на събраните данни и извеждането на основни показатели за качество на превозите и проблеми при защита правата на пътниците във въздушния транспорт;
- 3) сравнителен – за оценка и сравнение на различните фактори, въздействащи върху качеството на пътнически превози, както и за сравнение на силата на въздействието на тези фактори върху броя на превозените пътници;
- 4) метод на динамичното програмиране – за оценка и апробиране на ефектите от прилагането на конкретни мерки за защита правата на пътниците върху дейността на авиопревозвачите и летищните оператори.

Обработката и обобщенията на събраната емпирична информация са осъществени с подходящ софтуер. Получените обобщени съвкупностни характеристики се анализират и се извеждат тенденции в развитието на качеството на въздушните превози на пътници.

Взаимовръзките и зависимостите между конкурентоспособността и мерките на политиката за защита правата на пътниците се изследват чрез метода на групировките и съответните оценки на параметри, както и чрез сравнителни статистически тестове за значимост на резултатите.

В анализа и обобщенията на информацията намират приложение: методът на групировките чрез едномерни и многомерни разпределения; анализ на обобщени абсолютни и относителни показатели; метода на динамичното програмиране за вземане на решения и препоръчване на нови мерки за защита правата на пътниците.

### **Ограничения в изследването**

Изследването обхваща периода от 2010 до 2019 г. и отразява възприетата политика за защита правата на пътниците в ЕС. То концентрира своето внимание върху прилагането на политиката за защита правата на пътниците при полетите до и от България и анализира качеството и конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори, осъществяващи своята дейност на летище София.

Спецификата на използваните данни за анализ не позволява директното изчисляване на въздействието на тази политика върху качеството и конкурентоспособността на въздушните превозвачи и летищните оператори. Поради този факт в изследването са анализирани различни показатели за качество на въздушните превози и са оценени тенденциите в тяхното изменение, като е направен опит да се оцени и изведе косвеното

въздействие на всеки показател върху конкурентоспособността на въздушните и летищни оператори, действащи на летище София.

**Потенциални потребители на изследването** са Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията (МТИТС), Главна дирекция „Гражданска въздухоплавателна администрация“ (ГВА), летищните оператори и авиокомпаниите.

## **2. Съдържание на дисертационния труд**

### **ГЛАВА I:**

**СЪЩНОСТ И ТЕОРЕТИЧНА ПОСТАНОВКА НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА АВИОКОМПАНИИТЕ И ЛЕТИЩНИТЕ ОПЕРАТОРИ В КОНТЕКСТА НА ПОЛИТИКАТА ЗА ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ПЪТНИЦИТЕ**

1. Същност и значение на конкурентоспособността във въздушния транспорт
2. Правно-нормативни основи на защитата на правата на пътниците при сключването на договор за превоз по въздушен транспорт
3. Методи и подходи за оценка на въздействието на политиката за защита правата на пътниците върху конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори

### **ГЛАВА II:**

**АНАЛИЗ НА КАЧЕСТВОТО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА АВИОКОМПАНИИТЕ И ЛЕТИЩНИТЕ ОПЕРАТОРИ И ДЕФИНИРАНЕ НА ВЗАИМОВРЪЗКИТЕ ИМ С ПОЛИТИКАТА ЗА ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ПЪТНИЦИТЕ**

1. Анализ на развитието на политиката и условията за осъществяване на въздушните превози
2. Анализ на развитието на политиката за защита правата на пътниците във въздушния транспорт в ЕС
3. Анализ на развитието на пътническите превози по въздушен транспорт
4. Анализ на конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори
5. Влияние на мерките на политиката за защита правата на пътниците при закъснение на полети с различна продължителност върху разходите на авиокомпаниите

## **ГЛАВА III:**

### **МЕРКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ПОЛИТИКАТА ЗА ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ПЪТНИЦИТЕ И ОЦЕНКА НА ТЯХНОТО ВЪЗДЕЙСТВИЕ ВЪРХУ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА АВИОКОМПАНИИТЕ И ЛЕТИЩНИТЕ ОПЕРАТОРИ**

1. Дефиниране на система от мерки и мероприятия за защита правата на пътниците и повишаване на качеството на въздушните превози
2. Динамично програмиране за оценка на въздействието на политиката за защита правата на пътниците върху основните показатели за качеството на превозите и върху конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори
3. Очаквани въздействия от дефинираните мерки и мероприятия за защита правата на пътниците върху качеството на транспортните услуги и конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори
4. Ефекти от препоръчаните мерки за защита на правата на пътниците в контекста на политиката за развитие на въздушния транспорт

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Списък с приносите

Използвана литература



### **3. Кратко представяне на дисертационния труд**

#### **Глава I**

## **СЪЩНОСТ И ТЕОРЕТИЧНА ПОСТАНОВКА НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА АВИАКОМПАНИИТЕ И ЛЕТИЩНИТЕ ОПЕРАТОРИ В КОНТЕКСТА НА ПОЛИТИКАТА ЗА ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ПЪТНИЦИТЕ**

**В първи раздел на първа глава е направен литературен обзор и е обърнато специално внимание на термините, които са от основно значение за защита на основната теза на дисертационния труд. Систематизирането и изясняването на съществуващите дефиниции на основните понятия, свързани с конкурентоспособността показват ясно разликата между конкуренция и конкурентоспособност. На лингвистично равнище двете определения са със сходни дефиниции и взаимно свързани като оказват влияние една на друга. От направения обзор може да се изведе следната обобщена дефиниция: **конкуренцията отразява състоянието (нивото) на дадена фирма в пазарната среда, а конкурентоспособността е двигател на нейното развитие.****

За обслужване на ръста на въздушния трафик в Европа и по света през последните години е необходимо успоредно да се прилагат високи стандарти за сигурност, безопасност, качество, точност и култура при обслужването на пътниците. Тези качествени показатели са едни от основните детерминанти, които влияят върху конкурентоспособността на въздушните превози и тяхното търсене и предлагане. Ето защо е необходимо непрекъснато да се прилагат мерки, които да съдействат за подобряване качеството на превозите.

Повишаването на качеството на пътническите превози е важно условие, както за рационално използване на капацитета на въздухоплавателните средства, така и за задоволяване на потребностите от пътуване. То може да се постигне чрез усъвършенстване на работата на всички етапи при обслужването и изпълнението на въздушните превози и дейността на всички звена, които участват в него.

За да се характеризира качеството на превозите е необходима комплексна система от показатели, която отразява най-важните аспекти на транспортната дейност (Мутафчиев, 1995).

В световен мащаб, въздушният транспорт отбелязва приблизително 4% годишен ръст в броя на работните места и обслужените пътници. Устойчивото развитие на сектора е от важно значение за икономическия растеж и за развитието на икономиката на всяка страна. Ето защо, неговото качество и конкурентоспособност са от първостепенно значение за задоволяване на нарастващите потребности от мобилност и за защита правата на пътниците.

В теорията за качеството на пътническите превози по въздушен транспорт е очертана рамка от показатели, която включва:

**Сигурността** на въздухоплаването - има за цел предотвратяването на актове на незаконна намеса, основно чрез недопускането до въздухоплавателните средства на опасни предмети, които са остри и/или лесно запалими, както и оръжия и експлозивни (European Union, 2017). През последните десетилетия в световен мащаб регулаторната рамка в тази област е разширена посредством актове на международно сътрудничество и международни споразумения, както и чрез политиката на Международната организация за гражданска авиация (ИКАО), вкл. приложение № 17<sup>1</sup> към Чикагската конвенция и свързаната с нея Световна програма за одит на сигурността (USAP).

**Безопасността** на въздушния транспорт се отнася до проектирането, производството, поддръжката и правилната експлоатация на въздухоплавателните средства. Безопасността е основен приоритет в гражданската авиация (ГД ГВА, 2012). Това важи за всички фази на полета, но особено важни са фазите на излитане и кацане, движението по пистите, рулиране, спиране и паркиране, тъй като самолетите са в непосредствена близост до други въздухоплавателни средства и препятствия като: моторни превозни средства, технически средства, съоръжения и оборудване свързани с наземното им обслужване, персонал работещ на перона и прилежащите части към инфраструктурата.

Общите правила за авиационна безопасност уреждат и въпроса за годността на въздухоплавателните средства, т.е. как трябва да бъдат проектирани, конструирани и поддържани тези средства. През 2008 г. нормативната уредба на ЕС е разширена, така че да включва както въздушните операции, така и обучението на членовете на екипажа, относно правилната и безопасна експлоатация на въздухоплавателните средства. През 2009 г. тя обхваща и безопасността на летищните операции, управлението на въздушното движение и предоставянето на аеронавигационно обслужване. Всички тези правила и стандарти се прилагат, както за операторите регистрирани в ЕС, така и за транзитните превозвачи, когато извършват превози на пътници над територията на ЕС.

Друг основен показател за характеризиране на качеството на обслужване на пътниците е **редовността** на полетите. По отношение на този показател въздушният транспорт е изправен пред затруднения, като неблагоприятни метеорологични условия, които възпрепятстват излитанията и кацанията на въздухоплавателните средства. Благодарение на съвременните технологии и апаратура (прибори) във въздухоплавателните средства, до преустановяване на полетите се стига само при много тежки метеорологични условия като бури, силен страничен вятър, гъста мъгла с видимост под 100 м и др.

С редовността на полетите е тясно свързан и показателят **точност** на полетите. За да се постигне точност на полетите, освен благоприятни метеорологични условия са необходими също така изправност на въздухоплавателното средство и спазване на

---

<sup>1</sup>Приложение № 17 към Чикагската конвенция предвижда стандартите и препоръчителните практики за защитата на сигурността на международния въздушен транспорт. Началото на Световната програма за одит на сигурността (USAP) е поставено през 2002 г., като тя има за цел да наблюдава спазването на посочените стандарти от страна на договарящите се държави от ИКАО.

времената за излитане и кацане (слотове<sup>2</sup>). Точността на полетите се движи в по-ниски граници (проценти) спрямо редовността на полетите.

**Скоростта** на движение на въздухоплавателните средства също е важен показател за качеството на обслужване на пътниците. Именно този показател отличава въздушния транспорт и му дава предимство в сравнение с другите видове транспорт. С развитието на научно-техническия прогрес се усъвършенства технологията и организацията на транспортния процес, което позволява самолетите от ново поколение да извършват полети с по-висока скорост, по-малко отделяне на вредни емисии и по-нисък разход на гориво. Високата скорост (900-925 км/ч) дава възможност на пътниците да се придвижват за кратко време на далечни разстояния (6000 км и повече) без да е необходимо междинно кацане. В случаи на закъснение на полет е възможно скоростта на движение да бъде увеличена и самолетът да намали продължителността на полета (средно с около 10 мин. на всеки час от полета).

Важен показател за качеството на обслужване на пътниците във въздушния транспорт е **интензивността** на транспортните връзки между отделните летища. За да се оптимизира този показател е необходимо да се въведат в експлоатация въздухоплавателни средства с голяма пътниковместимост, което ще осигури високи икономически показатели: по-висока производителност на труда, по-нисък разход на гориво и по-ниски цени на превозите. Броят на полетите зависи от търсенето и предлагането на въздушни превози (Мутафчиев, 1995). Колкото по-голямо търсене има, толкова по-голяма е интензивността на полетите по дадено направление. Поддържането на голяма интензивност на въздушните превози е характерно за полети на разстояние до 3 500 км, които се изпълняват по няколко пъти в седмицата.

**Удобството и културата на обслужване** са свързани с предоставяне на точна и ясна информация относно пътуването, бърза регистрация на пътниците и комфорт по време на полет.

По-нататък в тази глава е направен преглед на европейската рамка за осигуряване на качеството на въздушните транспортни услуги, цените и ценообразуването, включително летищните такси, като елемент на системата от инфраструктурни такси във въздушния транспорт.

**Във втори раздел на първа глава** са разгледани правно-нормативните основи на сключването на договори за превоз на пътници във въздушния транспорт. Разгледани са най-честите случаи на нарушения на правата на пътниците, както и осигуряване на ефективно и последователно прилагане на клаузите за защита правата на пътниците.

В раздел две на първа глава е направен обзор на политиката за защита правата на пътниците и прилаганите регламенти. Европейската политика до голяма степен трансформира индустрията на въздушния транспорт, като създава условия за конкурентоспособност и осигурява както качество на обслужването, така и най-високо ниво на безопасност. Потребителите, авиокомпаниите, летищата и служителите са се

---

<sup>2</sup> Слот в авиацията е интервал от време, през който е разрешено излитането на самолета.

възползвали от това, тъй като тази политика е довела до повече активност, нови маршрути и летища, по-голям избор, по-ниски цени и повишено цялостно качество на услугите (European Commission, 2014).

Европейската политика за защита на пътниците във въздушния транспорт е насочена към повишаването на ефективността на превозите, както и към постигането на социално-устойчиво развитие на сектора. На европейско ниво са приети и действат регламенти, които дефинират правата на пътниците, използващи въздушен транспорт. Законодателството на ЕС в областта на защита правата на пътниците във въздушния транспорт претърпява непрекъснато осъвременяване и адаптиране към реалните условия за извършване на превозите.

Усилията на ЕС са насочени към намаляване на проблемите, които възникват вследствие от неспазване на регламентите, както и да се спазват принципите за справедливост при неизпълнение на полет поради закъснение, отмяна или недопускане до борда и изплащания на обезщетения на пътниците без правата им да бъдат нарушавани или заобикаляни.

**В раздел три** са изяснени методите и подходите за оценка на въздействието на политиката за защита правата на пътниците върху конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори.

Нарастващата мобилност на хора и стоки, както и развитието на въздушната транспортна дейност в световен мащаб водят до увеличаване на търсенето и предлагането на пътнически превози и до необходимостта от създаване на по-ефективни процеси при обслужването на самолетите, пътниците и техните багажи. Тези процеси са важна част от повишаването на качеството на въздушните превози. Силната конкурентна среда във въздушния транспорт води до разширяване на пазарните възможности за превозвачите. Авиокомпаниите се стремят да диверсифицират своята дейност, за да намалят разходите си и да повишават качеството на предлаганите от тях услуги.

Взаимовръзката между политиката за защита правата на пътниците и конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори, изследвана в дисертационния труд е представена по модела на Европейската комисия за въздействието на политиката за защита правата на пътниците като е адаптиран в съответствие с поставените цели на дисертационния труд.

Обобщено е, че за да се направи оценка на въздействието на политиката за защита правата на пътниците е необходимо да се приложи метод на икономическия анализ за изследване на показателите за качество. При анализа се разкриват възможностите за повишаване на качеството на превозите, което е предпоставка за привличане на повече пътници и повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори (Мутафчиев, 1997).

За изследване на взаимовръзките между процедурите за защита правата на пътниците и конкурентоспособността на авиокомпаниите, както и за оценка на

въздействието на възприетата политика в тази област на Европейско ниво е намерил приложение **метода на динамичното програмиране**.

Редица икономически проблеми изискват прилагането на многоетапни решения, т. е. изискват да се вземат взаимосвързани и последователно изпълнявани решения при управлението на дадена система.

Динамичното програмиране (оптимизиране) се основава на принципа на оптималността, формулиран от Ричард Белман през 1957 г. по следния начин: "една политика е оптимална, ако за даден етап, независимо от това какви са били решенията на предишните етапи, решенията, които ще се вземат, съставят оптимална политика, като се разглеждат резултатите от предишните етапи" (Bellman, 2007). Прилагането на този принцип при решаването на конкретната задача, може да се дефинира по следния начин: „оптималната политика (стратегия) съдържа само оптимални подполитики (подстратегии)“.

Много често при решаването на икономически задачи със стратегическо значение се налага да се вземе не определено самостоятелно решение за определен момент, а редица взаимосвързани и последователно изпълнявани решения във връзка с управлението на дадена система - например показатели за качеството на въздушните превози.

Принципът на динамичното програмиране може да се приложи и при решаването на задачи, които не са многоетапни, а зависят от логиката на самия процес на решение. Ако са дадени налични мерки (брой)  $V$ , които трябва да се разпределят по икономически най-изгоден начин между  $i$  процеса ( $i = 1, 2, \dots, n$ ) за повишаване на качеството може да се приеме, че използването на част от тези мерки  $b$  за всеки процес се характеризира с очакван ефект  $w_i = f_i(b_i)$ , което означава, че полученият ефект е функция от предприетите мерки. В случаите, когато функцията е от произволен вид, особено необходимо е прилагането на принципите на динамичното програмиране (Мутафчиев & Василев, 1999).

Целта е чрез динамичното програмиране да се разгледат вариантите за оптимизиране на политиката за защита правата на пътници при етапното отчитане на отделните елементи на вземаните решения. Елементите на модела на динамичното програмиране са въведени с използването на пример, в който се решава следната задача за минимизиране на разходите за обезщетения от авиокомпаниите. Решаването на тази задача ще доведе до по-висока ефективност на въздушните превози и повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори.

Ако се допусне, че между първите варианти са разделени част от мерките съгласно функцията

$$w_{i_k} = \sum_{i=1}^k b_i, \quad \{1\}$$

то  $F_k(Z_k)$  е функцията, която характеризира максималния ефект от посоченото разпределение при различни значения на  $Z_k$ . При включването в решението на задачата на още един процес ( $k+1$ ) функцията, която характеризира максималния ефект от неговото разпределение при различни  $Z_{k+1}$  придобива следния вид:

$$F_k + (z_{k+1}) = \max[f_{k+1}(b_{k+1}) + F_k(Z_k)], \text{ при което } Z_k + b_{k+1} = Z_{k+1} \leq V .$$

Тази функция определя част от мерките за всяко  $Z_{k+1}$  (за варианти  $k+1$ ) водещи до оптимален резултат за всички  $k+1$  варианти (Мутафчиев & Василев, 1999). Прилагането на принципа на динамичното програмиране при решаването на задачи е насочено към определянето на оптималната последователност от въвеждането на нови мерки за защита правата на пътниците.

Чрез методите на динамичното програмиране политиката за защита правата на пътниците е декомпозирана на отделни процеси в четири стъпки, които при необходимост се повтарят, ако се налагат промени по политиката, когато не е достатъчно ефективна.



**Фигура 1** Декомпозиция на отделните процеси на качеството на въздушните превози

Източник: по идея на автора

На фигура 1 е приложен и адаптиран методът на Уилям Деминг за цикличност на процесите, които са в четири основни стъпки: PDCA (Plan-Do-Check-Act). В първата стъпка се определят проблемите и се анализират действащите регламенти. Следващата стъпка е наблюдение и документиране на предложените изменения. Третата е идентифициране на проблемите и последната е актуализиране на действащите регламенти.

### Обобщения и изводи по първа глава

Европейският съюз се стреми към постигане на интелигентна, устойчива и приобщаваща икономика с високи нива на заетост, производителност и социално сближаване. За да постигне своите цели е необходимо да поддържа пазар, на който има свободна конкуренция между предприятията, които са ангажирани с една и съща дейност и се борят за привличане на повече клиенти.

Конкурентно предимство на въздушния транспорт се постига чрез използване на набор от дейности, активи, пазарни условия и взаимоотношения, които отличават една

авиокомпания от нейните конкуренти. От важно значение са такива фактори като квалифицирана работна сила (пилоти), по-ниски разходи, по-добро качество на продуктите, модернизирани технологии и високо ниво при обслужването на клиентите (от авиационните и летищните оператори). Ако конкуренцията не се повишава, достъпът до транспортни услуги ще се ограничи, а това ще рефлектира негативно върху икономическите показатели като цени на превозите, ограничаване на работните места, спад на печалбите и др.

За обслужване на ръста на въздушния трафик в Европа и по света през последните години е необходимо успоредно да се прилагат високи стандарти за сигурност, безопасност, качество, точност и култура при обслужването на пътниците. Тези качествени показатели са едни от основните детерминанти, които влияят върху конкурентоспособността на въздушните превози и тяхното търсене и предлагане. Ето защо е необходимо непрекъснато да се прилагат мерки, които да подобряват качеството на обслужване на пътниците.

В резултат от направения преглед на политиката за защита правата на пътниците и действащите регламенти на територията на всички страни-членки от Общността могат да се изведат някои недостатъци и пропуски в тях. Всички идентифицирани проблемни области са включени при разработването и предлагането на нови мерки за защита правата на пътниците в следващите глави на дисертационния труд и е изследвано тяхното въздействие върху качеството на превозите и конкурентоспособността на въздушните превозвачи и летищните оператори при използване на метода на динамичното програмиране за решаване на многоетапни задачи.

## Глава II

### АНАЛИЗ НА КАЧЕСТВОТО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА АВИОКОМПАНИИТЕ И ЛЕТИЩНИТЕ ОПЕРАТОРИ И ДЕФИНИРАНЕ НА ВЗАИМОВРЪЗКИТЕ ИМ С ПОЛИТИКАТА ЗА ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ПЪТНИЦИТЕ

В първи раздел на втора глава е направен анализ на развитието на външната авиационна политика и единен европейски въздушен пазар за осъществяване на въздушни превози. Либерализацията и бурното развитие на въздушният транспорт на Европейско ниво започват през 1993 г. със създаването на „Общ европейски въздушен пазар“. След отварянето на общия вътрешен пазар и премахването на ограниченията за полети в рамките на ЕС се генерират значителни икономически ползи. От 2002 г. до сега ЕС разработва външна авиационна политика, която да предоставя възможности за сключване на всеобхватни двустранни споразумения за въздухоплавателни услуги между ЕС и трети страни в съответствие със законодателството на ЕС. Комплексните споразумения за осъществяване на полети и споразуменията за авиационна безопасност създават нови икономически възможности, като осигуряват на авиокомпаниите, регистрирани в трети страни достъп до пазара, насърчават възможностите за инвестиции, улесняват въздушният трафик и предоставят по-голям избор за потребителите (International Aviation, 2015). Чрез сключването на тези споразумения се гарантират високи стандарти за безопасност, сигурност, управление на въздушното движение, социална защита и опазване на околната среда. Целта е да се повиши международната конкурентоспособност на авиационната индустрия в ЕС и да се гарантират висококачествени превозни услуги за пътниците. До този момент са сключени над 1 000 рамкови споразумения със 117 държави извън ЕС (Външна политика в областта на въздухоплаването, 2013).

Моделът, който ЕС следва е създаване на общо европейско въздушно пространство и процес на либерализиране на собствеността върху авиокомпаниите и уеднаквяването на въпросите за безопасността и сигурността, конкуренцията, околната среда и защитата на пътниците, които не могат да бъдат постигнати на национално ниво (External Aviation Policy, 2020).

Сключването на всеобхватни двустранни споразумения между ЕС и трети страни и прилагането на интелигентни транспортни системи (ИТС) във въздушния транспорт през разгледания период водят до повишаване на мобилността, отваряне на международния пазар на въздушни превози и уеднаквяване на условията за тяхното извършване (Николова, 2017). Ефективността от управлението на въздушното движение в Европа се подобрява като средните закъснения на полетите са намалени до 0,76 минути през 2016 г, спрямо полетите от 2008 г, които са били 1,43 минути. Тенденция на спад има и в разстоянията на пропътуваните трасета от 5,03% през 2009 г. на 4,82% през 2016 г. Целите са да се използва ефективно въздушното пространство чрез „най-прякото трасе“ и това равнище да достигне 4,1% (Въздушен транспорт: Единно европейско небе, 2019).



**Във втори раздел на втора глава** е направен **анализ на развитието на политиката за защита правата на пътниците**. Европейската политика е най-добрия начин да се гарантира международната конкурентоспособност на европейската авиационна индустрия и да се даде възможност на този сектор да постигне максимални резултати. Разработването на политиката за защита правата на пътниците във въздушния транспорт е повлияно от редица фактори, като глобалните тенденции в световен мащаб, либерализацията на пазара на въздушните превози, европейската интеграция, зачестяващите терористични заплахи, политическата обстановка, както и изискванията за опазване на околната среда.

Във връзка с политиката за защита правата на пътниците във въздушния транспорт, Европейската комисия е предложила реформа на действащите регламенти относно правата на пътниците и отговорностите на въздушните превозвачи. Целта на предложените промени е да се гарантира, че пътниците във въздушния транспорт разполагат с нови и по-големи права на информация, грижи и премаршрутиране, когато са блокирани на летищата. Същевременно се цели да бъдат въведени по-усъвършенствани процедури за подаване на жалби и принудителни мерки срещу превозвачите, така че пътниците действително да могат да упражняват полагащите им се права. Промените целят още изясняването на правните неясноти и въвеждане на някои нови права.

Понастоящем правилата за защита правата на пътниците при използване на въздушния транспорт се съдържат в *два основни регламента*: единият обхваща правилата за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда, при отмяна или голямо закъснение на полета, а другият обхваща правилата за отговорността на въздушните превозвачи при превоза на техния багаж.

В резултат от направения преглед на политиката за защита правата на пътниците и действащите Регламенти на територията на всички страни-членки от Общността могат да се изведат някои недостатъци и пропуски в тях. Целите, които все още не са постигнати при прилагането на Регламентите за защита правата на пътниците могат да бъдат обобщени по следния начин:

- Регламент (ЕО) № 0072/2013 последно е разглеждан през 2015 г., като са обсъдени само част от общите правила, с които да се замени действащият Регламент (ЕО) № 261/2004. Все още не са очертани правила в проблемни области, които точно и ясно да определят ситуацията, в които пътниците имат право на обезщетение.
- неясна е дефиницията на понятието „извънредни обстоятелства“ – необходимо е изготвяне на разширен списък на всички ситуации, които попадат в тази категория;
- необходимост от създаване на национален орган, който да бъде в ролята на арбитър, когато е трудно да се определи дали в дадена ситуация авиокомпанията е виновна за закъснението на даден полет или не;
- съдействие от страна на летищата чрез предоставяне на видео записи в случаите, когато пътникът е пристигнал по-късно от определеното време за бординг и заради това му е бил отказан достъп до борда;

- нужда от промяна на процедурата за подаване и разглеждане на жалби - да бъде улеснена за използване от страна на пътниците;
- липса на ясни правила при закъснение или отмяна на полет - какви грижи трябва да се полагат и как да се процедира с непридружени деца;
- преразглеждане на стойностите за обезщетения при лека повреда на куфар (драскотини), при които авиокомпанията носи отговорност.

**В трети раздел на втора глава е направен анализ на развитието на пътническите превози по въздушен транспорт.** Растежът на обслужените пътници във въздушния транспорт е следствие от нарастването на търсенето на въздушни превози на Европейско ниво, навлизането на нови участници на пазара, засилена конкуренция и общо подобряване на икономическата картина. В резултат на извършените промени в нормативната уредба в областта на въздушния транспорт се наблюдава тенденция на непрекъснато нарастване в обема на извършените въздушни превози. Ако се проследи развитието на въздушния транспорт паралелно с политиката на европейския съюз през последните години може да се забележи неговото положително развитие при превоза на пътници. Чрез регламентите, които се отнасят към защита правата на пътниците, нередностите намаляват. Това от своя страна също води до увеличение на пътническите превози.

В тази част на дисертационния труд е направен анализ на обема на превозените пътници на европейско, национално и регионално ниво. Обемът на пътническите превози се обслужва от 264 летища, разположени на територията на държавите от ЕС. Европа има един от най-добре развития либерализиран пазар в света. Единният транспортен пазар осигурява мобилност на хората, развива туризма, осигурява както по-ефективни и безопасни пътувания така и повече работни места и икономически растеж. Въздушният транспорт поддържа 12,2 милиона работни места и генерира 823 милиарда долара от БВП на ЕС ( Industry High Level Group, 2019). В международно съобщение около 70% от въздушния трафик е зает от пътнически полети.

Ръстът на превозените пътници по въздушен транспорт за разглеждания период достига 43 % през 2018 г. спрямо базовата 2010 г. През 2017 и 2018 г. броят на превозените пътници по въздушен транспорт в ЕС отчита ръст от 9 % (спрямо всяка от предходните години) – най-високият ръст за разглеждания период. До 2019 г. броят на превозените пътници се увеличава чувствително, но настъпилата пандемия в началото на 2020 г. оказва силно влияние върху обемът на превозените пътници на европейско ниво. По данни на международния съвет на летищата (ACI) се очаква броят на пътниците в световен мащаб да намалее с 5,6 милиарда през 2020 г., а загубите от приходи за летищата да възлизат на 104,5 милиарда долара (International Airport Review, 2020). Прогнозите са, че въздушният транспорт ще се възстановява до 2024 г. докато достигне броят на превозените пътници преди пандемията.

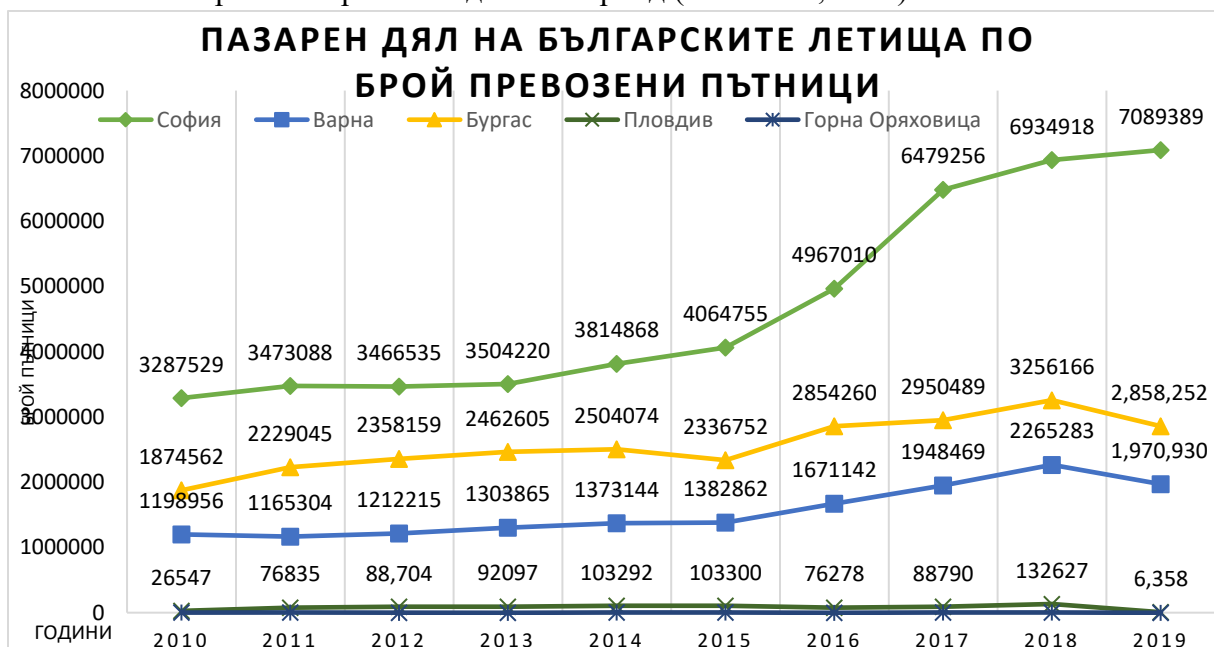
Въздушният транспорт в страната поддържа изключително висок дял в обема на пътническите превози. Анализът на данните за броя на обслужените пътници в българските летища показва трайна тенденция на нарастване за периода от 2010-2019 г. През 2018 г. е

отбелязан най-висок брой обслужени пътници от българските летища. За 2019 г. се забелязва спад с 5,3% спрямо предходната година. Това може да се обясни с намаление на обслужените пътници от летище Варна и Бургас за 2019 г. с около 12-13% спрямо предходната година.

Най-голям дял на превозените пътници отчита летище София, като за 2019 г. са превозени рекордните 7,1 млн. пътника (фигура 4). Летищата Варна и Бургас имат сезонна неравномерност в обслужването на пътниците. Двете морски летища са със силно изразена лятна сезонност. Именно заради това обслужването на пътниците е най-натоварено през месеците от юни до септември. За този период от годината те обслужват 92% от годишния си трафик. Летище Бургас обслужва с около 1 млн. пътника повече годишно спрямо летище Варна, но се забелязва, че броят на обслужените пътници в двете аерогари се движат паралелно. През изследвания период морските летища отбелязват плавен ръст в броя на обслужените пътници с изключение на 2019 година, която показва спад. За 2019 г. на летище Бургас са обслужени с 12,2% по-малко пътници спрямо 2018 г. Летище Варна отчита спад в броя на превозените пътници за същата година с почти 13% спрямо 2018 г.

Летище Пловдив има нисък относителен дял в броя на превозените пътници, причина за което е дългата процедура за отдаване на концесия, която се очаква да бъде финализирана през 2020-2021 г. То се използва като помощно летище на летище София и приема неговия трафик, в ситуации на затваряне, лоши метеорологични условия или др.

Летище Горна Оряховица не обслужва редовни пътнически превози, а чартърни полети се изпълняват само при необходимост. В тази връзка броят на обслужените пътници е нисък и няма промени през изследвания период (Николова, 2017).



Фигура 4 Обем на пътническите превози на национално ниво

Източник: ГД ГВА

Летище София е с най-голям пазарен дял по брой превозени пътници и отбелязва значителен ръст през последните пет години. От една страна положителната тенденция на покачване в броя на обслужените пътници се дължи на влизането на страната в Европейския съюз, а от друга на навлизането на въздушния транспортен пазар на нискотарифни авиокомпани, които предлагат директни полети от София. Привличането на нови участници във въздушния сектор на страната съдейства за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите, подобряване на мобилността на пътниците, развитие на туризма, намаляване на цените на самолетните билети и благоприятно влияние върху икономическата картина на страната.

**В раздел четири е направен анализ на конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори.** В сектора на международните въздушни превози в Европа и по света се наблюдават значителни промени, които се характеризират с откриване на нови маршрути и ръст на обслужените пътници в някои региони на света. Изместването на тежестта на световната икономика в източна посока към Азия има за резултат появата на нови авиокомпани и летища, които изправят европейските авиопревозвачи и летищни оператори пред нови предизвикателства. Този процес по своята същност стимулира европейския въздушен сектор да поддържа високо ниво на качеството на предлаганите услуги от летищните оператори и авиокомпани и да гарантира своята конкурентоспособност. Развитието на въздушния транспорт в Европа и в останалите страни трябва да се движи успоредно, за да се поддържат високи нива на сигурност и безопасност при въздушните превози, както и високи стандарти за намаляване на въздействието от въздухоплаването върху околната среда.

На базата на анализа на данните може да се оцени показателя за качеството на въздушните превози, който се отнася до безопасността. Европейската агенция за авиационна безопасност установява общи изисквания за регулиране на безопасността и устойчивостта на въздушния транспорт по отношение на околната среда. Измерването на показателя за безопасност служи за две основни цели. Първата цел е да се следят промените, които са резултат от вече прилагани мерки и действия за увеличаване на безопасността във въздушния транспорт. Втората цел е да се следи авиационната система за безопасност, чрез която се идентифицират новите проблеми, които са свързани с безопасността. Коефициентите на произшествията с причинени жертви се измерва, като се сравнява броят на произшествията с причинени жертви при пътнически редовни полети с броя на изпълнените полети. Колкото по-нисък е този коефициент, толкова по-високо е нивото на безопасност във въздушния транспорт.

При въздушните превози на пътници, качественият показател *сигурност* може да се оцени чрез следната формула:

$$C = \frac{И}{Пп} \cdot 100, \quad \{3\}$$

където: С- сигурност на въздушните превози;

Пп – превозени пътници;

И – инциденти.

За измерване на равнището на редовността на полетите за даден период (Мутафчиев, 1995, р. 101) се прилагат следните показатели и формули за изчисление на *редовността* на полетите (4) и *точността* на полетите (5):

$$P_T = \frac{P_f}{P_r} \cdot 100, \quad \{4\}$$

където:  $P_T$  – коефициент за редовност на полетите;  
 $P_f$  – брой на фактически извършените полети;  
 $P_r$  – общ брой на планираните полети по разписание.

$$T_T = \frac{P_t}{P_r} \cdot 100, \quad \{5\}$$

където:  $T_T$  – коефициент за точност на полетите;  
 $P_t$  – брой на извършените полети точно на време;  
 $P_r$  – общ брой на планираните полети по разписание.

Удобството в самолетите по време на пътуване се определя на базата на броя на пътниците на 1 кв. м от свободната площ на салона, който не трябва да надвишава 2 души. За по-пълното характеризиране на този показател е необходимо да се обърне внимание и на коефициента за използване на *вместимостта*.

$$K_i = \frac{Z_m}{N_m}, \quad \{6\}$$

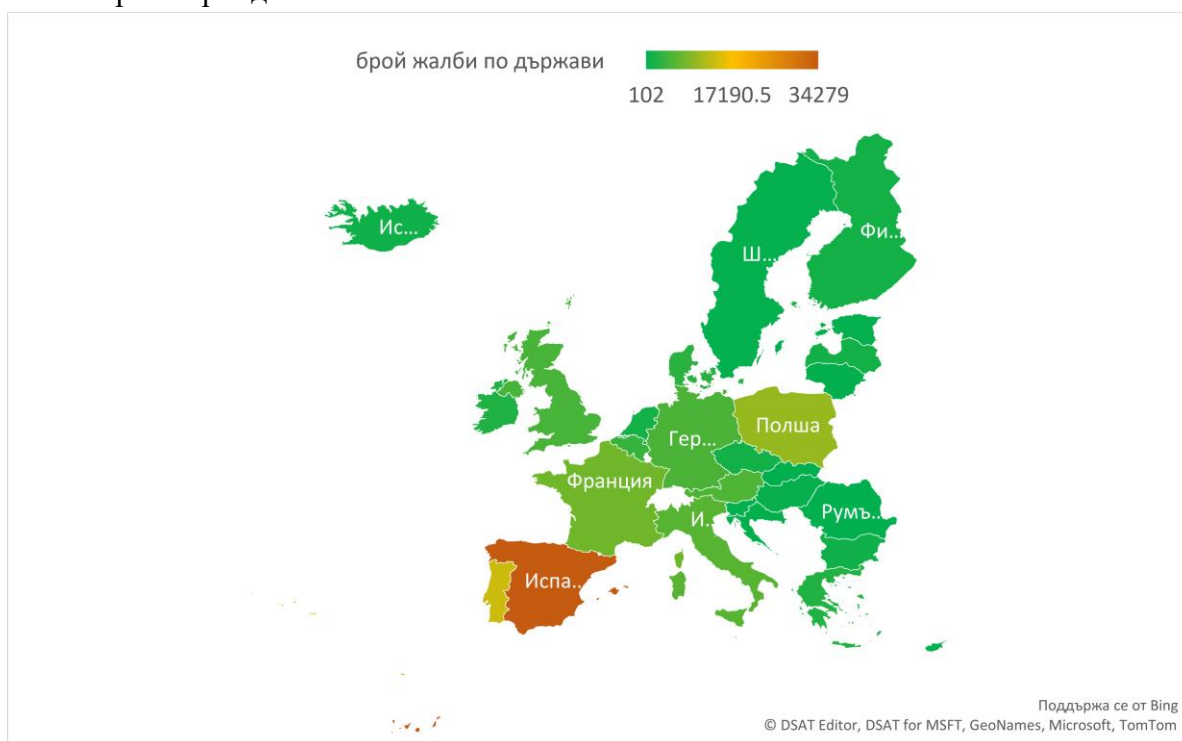
където:  $K_i$  – коефициент на използване на вместимостта в самолета;  
 $Z_m$  – заети места;  
 $N_m$  – налични места.

Когато коефициентът на вместимостта е равен на единица, капацитетът на въздухоплателното средство има пълна заетост на седалките.

В зависимост от авиокомпанията и типа на въздухоплателното средство, което се използва при превозите на пътници, броят на седалките може да бъде различен. Нискотарифните авиокомпаниии използват максималния капацитет на седалки, разположени в кабината на самолета и предлагат единствено икономична класа. Редовните авиокомпаниии предлагат по – високо удобство за пътниците при подредбата на седалките в самолета, като предлагат както икономична класа, така и бизнес или първа класа. Някои авиокомпаниии избират така да разпределят седалките в самолета, че да могат да предоставят повече място за своите клиенти, както и удобство по време на пътуване.

Разпределението на седалките е разделено в три категории – оптимално, средно и високо. В първата категория попада разпределението на седалките в нискотарифните авиокомпаниии, които запълват 100% от капацитета на самолета със седалки. Разстоянието между седалките е оптимално малко, като единствените редове с повече място са аварийните изходи и първи ред. Във втората категория попадат предимно редовни авиокомпаниии, които разпределят седалките в самолета, така че използват 90% от капацитета на въздухоплателното средство. В третата категория са авиокомпаниите, които предлагат най-голям комфорт на своите пътници като използват 80-85% от свободното пространство в самолета.

Оценката за качеството на въздушните транспортни услуги включва и анализ на случаите на подадени рекламации за неизпълнение на договорните условия и/или претърпени вреди от страна на пътниците. Картата (фигура 14) илюстрира броя на подадените жалби от пътниците във въздушния транспорт по държави от ЕС. Някои от страните не са подали информация за всички години, тъй като не задължително официалното подаване на статистически данни за броя на подадени жалби. Стойностите на данните в таблицата са за подадените жалби, които се отнасят за закъснения на полетите, отказан достъп до борда или отмяна на полети, повреден багаж и др. На първо място по брой подадени жалби са Испания и Португалия, следвани от Полша, Франция, Германия, Австрия и Италия. Броят на подадените жалби по страни от ЕС е най-висок за 2018 г. Това е и годината, която се отличава с най-висок брой на превозените пътници в ЕС през целия анализиран период.



**Фигура 14** Брой подадени жалби по страни от ЕС за 2018 г.

Източник: (European commission, 2020)

Общият брой на подадените жалби за изплащане на обезщетения в ЕС е нараснал значително за периода от 2012 до 2018 г. Единствено през 2017 г. има спад с 2,1 % в броя на подадените жалби общо за страните от ЕС, а за 2018 г. спрямо предходната година има увеличение от 48,7 % (виж фигура 15). Съответно, разходите направени от авиокомпаниите за изплащане на обезщетения също нарастват значително през последните години с приблизително 13,6 % при сложен годишен темп на растеж и отчетеното нарастване в броя на подадените жалби. Средната стойност на обезщетение е нараснала от 1,80 евро през 2011 г. до 4,40 евро през 2018 г. за пътник. Стойността за премаршрутиране на един пътник

възлиза на над 90% от средната тарифа на една авиокомпания през 2018 г. Разпоредбите на Регламент ЕО 261/2004 налагат относително високи разходи на за изплащане на обезщетения на авиокомпаниите с цел възпиращ ефект за ограничаване на търговски действия, които биха могли да причинят неудобства за пътниците, например продажба на повече билети (overbooking) и др.



**Фигура 15** Общ брой на подадените жалби в ЕС

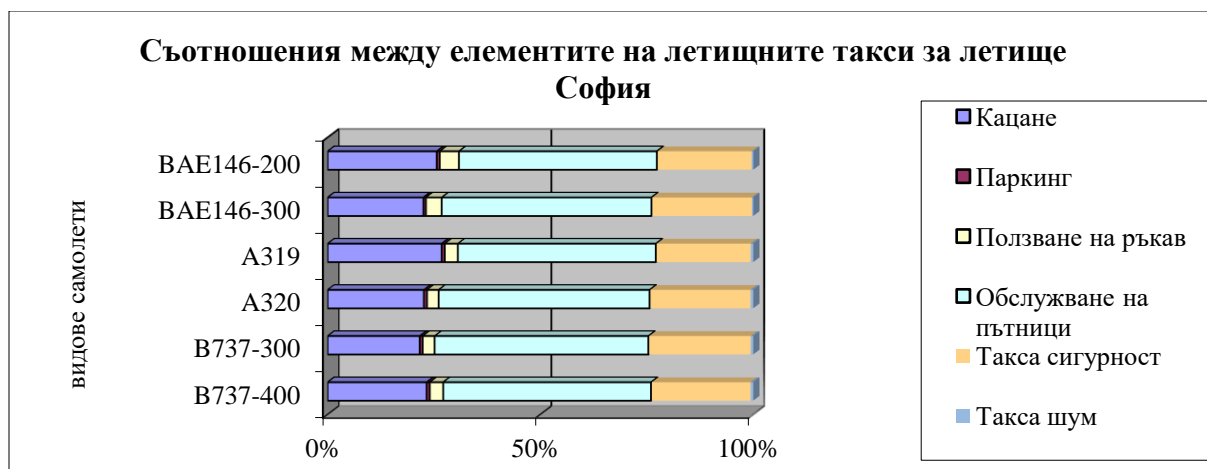
*Забележка: за периода 2012-2016 не всички държави-членки са подали данни*

Източник: Собствени изчисления

От направеният анализ за броя на подадените жалби през разглеждания период може да се заключи, че броя на подадените жалби по страни от ЕС нараства, което може да бъде обяснено с по-висока осведоменост на пътниците относно техните права при осъществяване на превозите по въздушен транспорт. Тази положителна тенденция се наблюдава във всички страни-членки на ЕС. Информираността на пътниците относно правата им при закъснение или отмяна на полет е задължение на авиокомпаниите. Въпреки това, не всички пътници успяват точно да разберат своите права, което наложи участието на посреднически агенции в процедурите за защита правата на пътниците в ЕС.

В този контекст в следващия раздел е предложен **анализ на развитието на прилаганата система от инфраструктурни такси във въздушния транспорт** като важен елемент на ценообразуването на пътническите превози.

При проследяване на процентните съотношения между отделните такси се установява, че тази за обслужване на пътници заема около 50% от общата сума на дължимите летищни такси за летище София (виж фигура 24). Това е така, поради факта, че обслужването на пътниците заема най-много време и изисква сложна организация и създаването на специална система за обслужване. На второ място като участие са таксите за сигурност, събирането на които обезпечава разходите за поддържане на сигурността в летищата, която придобива все по-важно значение през последните години.



**Фигура 24** Съотношения между елементите на летищните такси за летище София

Източник: (Николова, 2019)

В раздел пет на втора глава е разгледано влиянието на мерките на политиката за защита правата на пътниците при закъснение на полети с различна продължителност върху разходите на авиокомпаниите. При закъснения с различна продължителност и в зависимост от причината за закъснение, авиокомпаниите дължат обезщетения на пътниците.

За да се илюстрира влиянието на политиката за защита правата на пътниците във въздушния транспорт върху дейността на авиокомпаниите от икономическа гледна точка, са представени данни за разходите за изплащане на обезщетения при подаване на жалби от всички пътници и при закъснения, които не попадат в обхвата на „извънредните обстоятелства“. Изчислените разходи за изплащане на обезщетения са за ситуации, в които пътниците летят директно и нямат свързващ полет, а авиокомпанията е регистрирана в страна от ЕС. В зависимост от продължителността на закъснението са изчислени разходите за обезщетение на един пътник и резултатите са представени в таблица 17.

**Таблица 17** Разходи на авиокомпанията за един пътник при закъснение на полет

Разстояние на полета	Продължителност на закъснението		
	до 2 часа	до 3 часа	над 3 часа
до 1500 км	3 евро	6 евро	259 евро
от 1500 до 3000 км	3 евро	6 евро	409 евро
над 3500 км	3 евро	6 евро	609 евро

Източник: Собствен анализ

Разгледаният пример дава ясна представа за финансовите загуби на авиокомпаниите при настъпване на събития, които причиняват значителни закъснения на полетите. От една страна, обезщетението покрива разходите за стойността на билета, а от друга - пропуснатите ползи от забавянето. Анализите от консултантски групи, които разглеждат съществуващия Регламент ЕО 261/2004 за защита правата на пътниците стигат до заключение, че този праг на обезщетение е над два пъти по-висок от цената на самолетните билети. Това оказва съществено влияние върху финансовите разходи на авиокомпаниите.



Ето защо е необходимо преразглеждане на този праг и евентуално намаляване на обезщетенията за закъснение над 3 часа и по конкретно за полети на разстояния до 1 500 км – намаляване от 250 на 200 евро. Това би повлияло върху ефективността на дейността на авиокомпаниите и ще съдейства за намаляване на разходите, като същевременно ще съдейства за повишаване на качеството на предлаганите услуги и намаляване на цените на самолетните билети. Това е относително справедлив вариант за намаляване на разходите на авиокомпаниите за изплащане на обезщетения, вместо да се увеличава прагът за закъсненията, при които се изплащат обезщетения от три на пет часа. Налице е тенденция за подобряване на качествените показатели за работа във въздушния транспорт. Изводите от направения анализ на броя на подадените жалби от пътници за закъснение на полет, отмяна или отказан достъп до борда, са че увеличението им се дължи на по-добра осведоменост на пътниците за техните права и същевременно на увеличаването на броя на превозените пътници. От друга страна, увеличението на самолетодвиженията води до повече закъснения на авиокомпаниите поради натовареност на въздушния трафик.

### **Обобщения и изводи по втора глава**

Европейската политика за развитие на въздушния транспорт и генералния план за управление на въздушното движение очертават основните оперативни промени, които са необходими, за да се постигнат целите за ефективност на функционирането на единното европейско въздушно пространство. Чрез прилагането на различни мерки и програми (SESAR) ще се осигури основа за навременно, координирано и синхронизирано внедряване на новите функционални възможности за управление на въздушното движение. Сключването на всеобхватни двустранни споразумения между ЕС и трети страни и прилагането на интелигентни транспортни системи (ИТС) във въздушния транспорт, от своя страна, имат за цел да доведат до повишаване на мобилността, отваряне на международния пазар на въздушни превози и уеднаквяване на условията за тяхното извършване.

Ръстът на обслужените пътници във въздушния транспорт през последните 10 години се дължи на нарастването на търсенето на въздушни превози на Европейско ниво, навлизането на нови участници на пазара, засилена конкуренция и общата икономическа обстановка. В резултат на извършените промени в нормативната уредба в областта на въздушния транспорт се наблюдава тенденция на непрекъснато нарастване в обема на извършените въздушни превози. Чрез прилагането на регламентите за защитата на правата на пътниците, нередностите намаляват. Това от своя страна също води до увеличение на качеството и рефлектира в повишено търсене на пътнически превози по този вид транспорт.

За разглеждания в дисертационния труд период, общия обем от превозени пътници на Европейско ниво се увеличава стабилно, като за 2017 г. са надминали 1 млрд. пътника, което е увеличение от 34% спрямо базовата 2010 г. Тази тенденция се отнася и за България, като нарастването е главно в международните превози на пътници от и до летище София и

ръст в чартърните полети в летищата Варна и Бургас, които са със силно изразен сезонен характер.

Налице е тенденция за подобряване на качествените показатели за работа във въздушния транспорт. От направения анализ на броя на подадените жалби от пътници за закъснение на полет, отмяна или отказан достъп до борда, изводите са, че увеличението им се дължи на по-добра осведоменост на пътниците за правата им и увеличаване на броя на превозените пътници. От друга страна увеличението на самолетодвиженията води до повече закъснения на авиокомпаниите поради натовареност на въздушния трафик.

Настъпилата пандемия COVID-19 в началото на 2020 г. причинява сериозни ограничения върху въздушните пътнически превози, които ще имат дългосрочно въздействие и ще изискват години за възстановяване на въздушния сектор. Прогнозите са, че въздушният транспорт ще се възстановява до 2024 г. докато достигне броят на превозените пътници преди пандемията. В този раздел на дисертационния труд е представен и подробен анализ за икономическото и социално въздействие на пандемията върху дейността на летище София.

При анализа на развитието на въздушния транспорт през последните години се очертава ясна тенденция на намаляване на потребителските цени, което е резултат от изострената конкуренция и стремежът на авиокомпаниите да запазят и разширят своето пазарно участие чрез предлагане на атрактивни пътнически превозни услуги. В крайна сметка, засилената конкуренция във въздушния транспорт в световен мащаб подтиква авиокомпаниите да намират решения за намаляване на оперативните разходи чрез нови подходи и модели в управлението. Планирането на полетното разписание е от ключово значение за намаляване на финансовите разходи, които се отнасят за изплащане на обезщетения при закъснение или отмяна на полет.

### Глава III

## МЕРКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ПОЛИТИКАТА ЗА ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ПЪТНИЦИТЕ И ОЦЕНКА НА ТЯХНОТО ВЪЗДЕЙСТВИЕ ВЪРХУ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА АВИОКОМПАНИИТЕ И ЛЕТИЩНИТЕ ОПЕРАТОРИ

В първи раздел на трета глава е направен преглед на предложените промени от Европейската комисия за защита правата на пътниците, която е предложила 4 варианта за изменение на политиката с оглед подобряване на упражняването и изпълнението на правата на пътниците във въздушния транспорт (Европейска комисия, 2015). Въз основа на тях и на база дефинираната и анализирана система от показатели и детерминанти на качеството на въздушните превози в първа и втора глава на дисертационния труд, е оценено въздействието на политиката за защита правата на пътниците върху конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори.

Комисията е оценила четири варианта на политика с оглед на подобряване на упражняването и изпълнението на правата на пътниците във въздушния транспорт (Европейска комисия, 2013).

**Вариант 1** акцентира върху икономическите стимули за намаляване на разходите чрез замяна на някои от задълженията за грижа (храна, настаняване в хотел) от авиокомпаниите.

Във **вариант 2** се акцентира върху балансирането на политиката за по-строго изпълнение с икономически инструменти. Необходимо е от националните правоприлагащи органи да се изисква по-добра координация при предоставянето на информация до Комисията за осъществяваната от тях дейност. Разходите във връзка със задълженията на авиокомпаниите да осигуряват грижа и помощ за пътниците ще се компенсират чрез намаляване на честотата на изплащането на обезщетения при прилагане на два подварианта:

**Вариант 2а** предвижда увеличаване на времевия праг на обезщетение от 3 часа на 5 часа, след които пътникът има право на компенсация за причинените неудобства от закъснението на полета.

**Вариант 2б** предвижда разширяване на обхвата на „извънредните обстоятелства“ като се включат към тях и техническите неизправности на въздухоплавателното средство, идентифицирани непосредствено преди полет.

**Вариант 3** се фокусира върху по-строгото изпълнение на вече съществуващите права на пътниците, без да се правят промени в регламентите.

**Вариант 4** се съсредоточава върху напълно централизирана политика за изпълнение, която да противодейства на отрицателните стимули, произтичащи от разходите за спазване, посредством създаване на централен правоприлагащ орган на ЕС.

От разгледаните варианти Комисията оценява вариант 2 като най-ефективен и ефикасен за постигане на целите на политиката.

От направения преглед на предложените варианти и действащите регламенти са изведени силните и слабите страни на всеки вариант и е предложено решение на

идентифицираните проблемите чрез прилагане на метода на динамично програмиране в транспорта. Предложен е алтернативен вариант, който да подобри политиката за защита правата на пътниците и който има за цел да съдейства за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите.

**Силните страни** на въздушния транспорт по отношение политиката за защита правата на пътниците могат да бъдат обобщени по следния начин:

- напълно хармонизирано прилагане на Регламентите в страните от ЕС;
- глобализацията води до ръст в обслужването на пътниците на дълги разстояния (бизнес и/или лични пътувания). Световната тенденция показва увеличаване на броя на въздухоплавателните средства, повишаване на капацитета на тяхната вместимост, както и увеличаване броят на дестинациите, до които пътуват различните авиокомпаниии;
- през последните 20 години съществено нарастване на търсенето на превози в областта на въздушния транспорт, както в ЕС, така и в световен мащаб, доведоха до значително развитие на европейския сектор на въздухоплаването. Потребителите на въздушния транспорт се ползват от безпрецедентен избор на възможности за пътуване на конкурентни цени. Броят и честотата на вътрешните полети в ЕС и по международни маршрути, както и броят на пътниците изобщо са се увеличили чувствително. Нискотарифните превозвачи от ЕС сега са сред водещите превозвачи, както по отношение на броя превозени пътници, така и по отношение на пазарната капитализация;
- създаването на единния авиационен пазар премахва съществуващите ограничения при правата за въздушни превози в рамките на Европа за авиокомпаниите, регистрирани на територията на ЕС. Въздушните превозвачи могат да изпълняват полети до всяка дестинация в Европа без ограничения.

**Слабите страни** могат бъдат изведени по следния начин:

- необходимост от финансова обезпеченост - необходимост от създаване на гаранционен фонд, който да осигурява и гарантира изплащания на обезщетения от страна на авиокомпаниите;
- непълни формулировки в политиката за защита правата на пътниците - необходимост от точно определяне на ситуации, които попадат в категорията „извънредни обстоятелства“. Ситуациите трябва да бъдат прецизно формулирани и описани по начин, който да не нарушава правата на пътниците, но в същото време да бъдат релевантни за авиокомпаниите;
- формална роля на националните правоприлагащи органи – на този етап националните правоприлагащи органи в качеството си на осъществяващи надзор по прилагането на регламентите изпълняват ролята на „пощенска кутия“ за препращане на жалбите до европейския потребителски център. Националните правоприлагащи органи за страните от ЕС могат да бъдат

ползвани и като арбитри по време на казуси, които да определят или отхвърлят ситуации и събития категоризирани като „извънредни обстоятелства“;

- липса на единна регистрационна система – регистрационните системи са обособени по отделни авиокомпании и летища, като изграждането на единна система за регистрация на пътници, която да се използва от всички авиокомпании ще помогне за по-бърза и лесна обмяна на данни за пътниците между летищата от ЕС, както за защита на техните права, така и за повишаване на сигурността на превозите;
- корекции в правото на премаршрутиране - пътниците да имат право на премаршрутиране, дори и за закъснения под 4 часа;
- липса или непредставяне на данни от летищата – необходимо е регламентирано съдействие от страна на летищата чрез предоставяне на видео записи в случаите, когато пътникът е пристигнал по-късно от определеното време за бординг и заради това му е бил отказан достъп до борда;
- ускоряване и опростяване на процедурата - нужда от промяна на процедурата за подаване и разглеждане на жалби - да бъде улеснена за използване от страна на пътниците;
- прецизиране на отговорността на превозвачите - да се намали отговорността на превозвачите при леки повреди по регистрираните багажи (драскотини).

**Заплахи**, които стоят пред развитието на въздушния транспорт:

- заплахите от тероризъм при гражданското въздухоплаване влияят индиректно в посока на намаляване на товарните и пътническите превози. Високите стандарти за сигурност във въздухоплаването са задължително условие за правилно функциониране и повишаване на конкурентоспособността на въздушния транспорт;
- нестабилното политическо положение също оказва влияние върху световната икономика и авиационния сектор, особено от гледна точка на безопасността, засягайки търсенето и предлагането на транспортни услуги. Военните конфликти и наложените икономически санкции над някои страни пренасочват въздушния трафик и ограничават броя на пътническите пътувания до трети страни.
- епидемия от корона вирус – настъпилата пандемия от началото на 2020 г. доведе до драстично намаляване на пътническите пътувания, но тя ще има ключово значение за изграждане на планове за действие при настъпване на подобни събития в бъдеще;
- нелоялни действия на агенциите, които помагат на пътниците да получат обезщетения по смисъла на Регламентите. Необходимо е такива агенции да се следят/контролират от националните правоприлагащи органи, за да се ограничат в максимална степен случаите на измами;

- ограничен капацитет на летищата - значението на въздушния транспорт ще продължи да нараства, което ще доведе до изчерпване на капацитета на летищата и прилежащата им инфраструктура.

След извеждането на силните и слабите страни, както и заплахите пред развитието на политиката за защита правата на пътниците във въздушния транспорт, могат да се обобщят следните **възможности**:

- подобряване на качеството на въздушните превози – чрез актуализация на нормативната уредба, уточняване на понятията на ниво ЕС, ангажиране на националните правоприлагащи органи, улесняване на процедурите в случаи на подаване на жалби; своевременен информационен обмен на данни между авиокомпаниите, летища и оператори на услуги;
- конкурентоспособността на авиокомпаниите ще нараства, следователно, цените на самолетните билети ще бъдат по-достъпни и ще се повиши търсенето на въздушни превози;
- повишаването на търсенето на пътнически въздушни превози ще съдейства за разкриването на нови работни места в авиокомпаниите и от наземните оператори, което ще се отрази в подобро равнище на обслужване на клиентите в летищата.

**В рамките на тази глава**, чрез метода на динамичното програмиране в транспорта е предложен нов вариант за усъвършенстване на политиката за защита правата на пътниците във въздушния транспорт, прилагането на който ще надгради предложените от Комисията 4 варианта и ще съдейства за подобряване качеството на предлаганите услуги. Всичко това демонстрира възможностите на политиката за защита правата на пътниците за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори.

**Във втори раздел на трета глава** е приложен метода на динамичното програмиране за оценка на въздействието на политиката за защита правата на пътниците върху основните показатели за качеството на превозите и върху конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори. С помощта на динамичното програмиране всеки от вариантите се разглежда с отделни подварианти и от тях се извеждат ползите по отношение на подобряване на качеството на превозните услуги и конкурентоспособността на превозвачите и летищните оператори. Въз основа на тази оценка се извежда оптимален нов **вариант 5** с най-високо въздействие.

При използването на формулата за изчисляване на максималната ефективност (F) на транспортните услуги от гледна точка на мерките за защита правата на пътниците във въздушния транспорт, както следва:

$$F = \max \left[ V \left( \frac{c \cdot x}{100} \right) \right], \quad \{10\}$$

където:

F – максимална ефективност

V – варианти за промяна на Регламентите на ЕС

c – тежест на варианта

x – тежест на ефекта,

могат да бъдат определени относителните тежести на очакваните ефекти от прилагане на мерките и кумулативно да бъде определена тежест на ефектите от прилагането на всеки вариант по отношение на качеството на пътническите превозни услуги и конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори.

Използването на този подход е представено в таблица 19. В нея за всеки вариант и за всяка мярка, включена в него, са изчислени тежести на ефектите и по този начин са оценени вариантите с очакван най-голям ефект.

**Таблица 19 Матрица за определяне на ефекта от прилагането на различни комбинации от мерки за защита правата на пътниците**

вариант 1	вариант 2.1	вариант 2.2	вариант 3	вариант 4	вариант 5	ефекти b	тежест на ефекта x
0.6	0.3	0.3	0.3	0.3	1.2	сигурност и безопасност	3
						редовност и точност	
						удобство и култура на обслужване	
0.4	0.2	0.2	0.2	0.2	0.8	право на премаршрутиране	2
0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.4	фонд на отрасъла	1
0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.4	грижа	1
0.4	0.2	0.2	0.2	0.2	0.8	плащане на обезщетения	2
0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.4	настаняване в хотел	1
2	1	1	1	1	4	коэффициент на тежест на варианта	10/10

Източник: По идея на автора

При прилагането на метода на динамичното програмиране показателите за качество, свързани със сигурност и безопасност на превозите, редовност и точност на полетите, както и удобство и култура на обслужване са обединени с общ коефициент като константни и задължителни за спазване параметри при всички варианти.

Тежестта на всеки от вариантите е определена чрез присвояване на различна стойност за всеки ефект, което позволява ясно разграничаване между възможните подобрения, свързани със защитата на правата на пътниците.

Методът отчита различен брой ефекти с различна тежест, което позволява идентифициране на вариантите с най-висок коефициент. След анализ на предложенията се определя ефекта на прилагането от различни комбинации от мерки за защита на правата на пътниците.

Коефициентите са получени като произведения от тежестта на ефекта (x) и тежест на варианта (c), на базата на които се оценяват стойности за всеки от вариантите, дефинирани като високи, средни и ниски. Възприета е следната скала за оценка:

- високи от 0,8 до 1,2;
- средни от 0,4 до 0,7;

➤ ниски под 0,3.

Ефективността на мерките по отношение на конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори за всеки вариант, зависи от два фактора – мерките в началото на съответния етап и поведението на авиокомпаниите. От особена важност е вторият фактор, тъй като някои от авиокомпаниите оправдават своите закъснения с извънредни обстоятелства, без да има доказателства за такива по смисъла на Регламент (ЕО) № 261/2004. В условията на поставената задача, оптималното поведение на авиопревозвачите означава да се има предвид обстоятелството, че възможно най-голям ефект на тези варианти може да се получи само като максимум от коефициентите (f).

Нека броят на вариантите е V (в случая, V = 6) и нека  $f_i(x_i)$  означава максималната ефективност от вариантите 1 и 2, и ..., и j, получена при зададена стойност x и c. С други думи, вариантът, който има най-високи коефициенти  $f_i(x_i)$  по отделните показатели е максимално ефективен.

В таблица 20 са представени четирите варианта, които са разгледани от Европейската комисия и са предложени за изменение на действащия Регламент (ЕО) 261/2004 за подобряване на прилагането и изпълнението на правата на пътниците, както и един (вариант 5), който се предлага от автора и включва комбинация от мерки, предвидени и в другите варианти. Всеки от предложените варианти има различна насоченост и различен ефект. Общото при всички варианти са показателите за качество на въздушните превози, които са константи и са задължителни при извършването на въздушни превози без да се прави компромис с тях.

**Таблица 20 Икономически въздействия от предложените мерки**

вариант 1	вариант 2.1	вариант 2.2	вариант 3	вариант 4	вариант 5	ефекти
√	√	√	√	√	√	<i>сигурност и безопасност</i>
√	√	√	√	√	√	<i>редовност и точност</i>
√	√	√	√	√	√	<i>удобство и култура на обслужване</i>
				√	√	<i>право на премаршрутиране</i>
			√	√	√	<i>фонд на отрасъла</i>
√**	√**	√**	√**	√**	√**	<i>грижа</i>
<i>над 5 часа</i>	<i>над 5 часа</i>	<i>над 3 часа</i>	<i>над 3 часа</i>	<i>над 3 часа</i>	<i>над 3 часа</i>	<i>плащане на обезщетения</i>
-	√*	-	-	-	√*	<i>настаняване в хотел</i>
2.1	9.8	9.6	11.3	11.6	8.88	<i>разходи по варианти (млн. евро)</i>
8	18.4	17.5	26	26.2	19.22	<i>максимални разходи ***</i>

Забележка: \* само за големи закъснения над определени часове

\*\* за закъснение на полет до 2 часа

\*\*\* ако всички пътници, които имат право, предявят иск за обезщетение

Източник: По идея на автора



В първия вариант се акцентира върху икономическите стимули за въздушните превозвачи. При него се предвижда пътниците да нямат право на премаршрутиране при закъснение на полет с дълга продължителност, но авиокомпаниите задължително да предлагат застраховка при пътуване на пътниците по тяхно желание. В този вариант не е предвидено създаване на фонд на отрасъла, който е свързан с всички разходи за осигуряване на грижа и обезщетения за пътниците. На по-ранен етап от оценките на предложените варианти от Комисията е преценено, че фондът ще бъде неефективен и ще доведе до допълнителни административни разходи. Времевият праг на обезщетение при закъснение на полет във вариант 1 е променен от 3 на 5 часа. При такъв вариант пътниците ще имат право на грижа единствено, когато закъснението е повече от 5 часа. Аналогична е промяната и при изплащането на обезщетения от страна на авиокомпаниите. Пътниците ще могат да поискат обезщетение, когато пристигнат до крайната си дестинация с 5 или повече часа закъснение. За закъснения с дълга продължителност в този вариант не е включено настаняване в хотел за сметка на авиокомпанията. Относно „извънредните обстоятелства“, този вариант предлага строго определяне на събития, които не са по вина на авиокомпаниите. Изчислените разходи по оценка на Комисията за този вариант ще възлизат на 2,1 млн. евро за покриване на подадените искове към авиокомпаниите.

Вариант 2 има два подварианта, които са подобни на сега действащия регламент, но разходите за обезщетения се предвижда да бъдат ограничени, когато са подадени по-голям брой искове за обезщетения от страна на пътниците. В този вариант няма да има фонд на отрасъла, а при закъснения, независимо от причината, пътниците ще имат право на грижа. Във вариант 2.а времевият праг за обезщетения е повишен на над 5 часа, а при вариант 2.б остава непроменен - при закъснение над 3 часа. Вариант 2.а включва настаняване в хотел за пътници, които имат голямо закъснение. В сега действащия регламент не е посочено точно определение за голямо закъснение. Очакваните разходи за прилагане на варианти 2.а и 2.б са сходни и възлизат на около 9,8 млн. евро по изчисления на Комисията.

Вариант 3 предвижда изплащане на обезщетения за закъснения над 3 часа. Не са включени мерки като право на премаршрутиране и настаняване в хотел на пътници при закъснения над 3 часа. В този вариант е предвиден фонд на отрасъла, който да покрива обезщетения при извънредни ситуации с голяма продължителност. В ситуации на закъснения с по-малка продължителност не е предвидено право на грижа за пътниците. Очакваните разходи за този вариант възлизат на 11,3 млн. евро.

Във вариант 4 прагът за обезщетение е за закъснения над 3 часа, а също така и право на грижа от страна на авиокомпанията при по-кратки закъснения. В този вариант също както при вариант 3 се очаква да има фонд на отрасъла, който да покрива закъснения с голяма продължителност. Разликата между двата варианта е, че при вариант 4 пътниците могат да бъдат премаршрутирани с друга авиокомпания до крайната им дестинация, като разходите ще се покриват от фонда за обезщетения. Не е включено задължение на авиокомпаниите да настаняват пътниците в хотел при големи закъснения. Очакваните

разходи за прилагане на този вариант възлизат на 11,6 млн. евро, което е най-високата стойност на разгледаните варианти.

Вариант 5 (предложен от автора) е комбинация от мерките, предвидени в другите варианти, като са избрани максимален брой мерки за защита правата на пътниците. За закъснение на полет до 2 часа се полага грижа за пътниците, а обезщетения се изплащат при закъснение над 3 часа. Пътниците ще имат право на премаршрутиране, когато има алтернативни полети за достигане до крайната дестинация с възможно най-малко закъснение. При такъв избор от страна на пътниците, авиокомпаниите няма да имат допълнителни задължения към тях. В този вариант също се очаква да има фонд на отрасъла, който да покрива разходите на авиокомпаниите при настаняване на пътниците в хотел за закъснения с голяма продължителност. Разходите за този вариант са средно изчислени на база останалите варианти и възлизат на приблизително 8,9 млн. евро.

От икономическа гледна точка най-изгоден е вариант 1, но при него мерките, които се прилагат за защита правата на пътниците са най-малко. Комбинираният вариант 5 е следващият икономически изгоден вариант, който надгражда вариантите на европейската Комисия и рефлектира в повишаване качеството на предлаганите услуги, като по този начин съдейства за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори. Основната цел на предложението **вариант 5** е, от една страна, да се осигури ефективно и последователно изпълнение на правата на пътниците във въздушния транспорт, а от друга – да се гарантира повишаване на качеството на превозите при оптимални разходи за това, което ще рефлектира в повишена конкурентоспособност на авиокомпаниите и летищните оператори. В този вариант се спазват основните принципи на прилагане на регламентите, както и се предвижда разширяване на обхвата им, което ще съдейства за намаляване на споровете между авиокомпаниите и пътниците при специфични казуси. Това от своя страна се очаква да подобри координирането на политиките по правоприлагане, провеждани от държавите членки.

➤ *Изясняване на основните принципи за защита на правата на пътниците във въздушния транспорт, които са дефинирани във вариант 5*

Предвижда се разширяване на обхвата на събитията, попадащи в т.н. „**извънредни обстоятелства**“ и точно определени ситуации, които по своето естество или произход не са причинени по вина на авиокомпанията или от нейна некомпетентност и се намират извън нейния контрол. Разработено е приложение към Регламент ЕО 0072/2013, в което има списък от условия, които да се разглеждат като извънредни и обстоятелства, които не трябва да се разглеждат като извънредни. Необходимо е разширяване и поясняване на обхвата на ситуации, като екологични бедствия, лоши метеорологични условия, сблъсък с птици, срив на системата за регистрация и извеждане към самолета на пътници, недопустимо поведение на пътниците, събития, застрашаващи безопасното изпълнение на полета или скрит производствен дефект, които да се считат за извънредни събития. Недостатъчно ясните формулировки в приложението към този момент се тълкуват различно от авиокомпаниите, в зависимост от техните интереси.

Освен това, авиопревозвачите не трябва да бъдат финансово натоварвани за вземане на всички необходими мерки за извършване на процедури, свързани с безопасността и довели до закъснение.

**Правото на грижа** за пътниците ще настъпва при закъснения на полет до 2 часа. За кратки закъснения до 60 минути авиокомпаниите не са задължени да осигуряват грижа за пътниците, но е задължително да ги уведомят за забавянето веднага щом разберат. Този времеви праг ще се прилага за всички полети без да имат значение разстоянието и вида на полета (вътрешен или международен). В ситуация на закъснение с още два часа над обявеното закъснение на пътниците трябва да им бъде осигурена грижа още веднъж.

При обявяване на закъснение авиокомпанията се ангажира да намери алтернативен вариант за пътници с прекачване, така че те да достигнат до крайната си дестинация чрез **премаршрутиране** със същата авиокомпания или с друга. С приоритет са пътниците със свързващ полет при премаршрутиране. Въздушният превозвач може да предложи алтернативен полет на пътника като промени транзитната му спирка, за да пристигне без закъснение до последната дестинация. Друга възможност е пътникът да се качи на оригиналният си полет, който закъснява и да бъде променен само следващия полет за същия ден, но с по-късен час на излитане. Премаршрутирането е за сметка на авиокомпанията и ако пътникът се съгласи с предложения вариант, авиокомпанията се освобождава от отговорност към него. Важно е да се отбележи, че нискотарифните авиокомпани не премаршрутират пътници и в тази ситуация пътниците имат право на финансово обезщетение, ако достигнат крайната си дестинация с 3 или повече часа закъснение.

В случай, че пътникът **изпусне свързващия си полет** и няма следващ полет за същия ден, поради закъснение на първия му полет, той има право да бъде настанен в хотел за сметка на авиокомпанията, когато е изпуснал следващия си полет. Това право може да се упражнява, само когато свързващите полети на пътника са част от един договор за превоз. В този случай, съответните авиокомпани са осведомени и са поели отговорност да превозят пътника до крайната му дестинация с предвидената връзка. В зависимост от договорните отношения авиокомпаниите могат да разпределят разходите за обезщетения по между си.

Ако пътникът е закупил два отделни билета, например за два полета с нискотарифни авиокомпани (само от точка до точка) обезщетението, което ще получи е само за закъсняващия полет, без да се включва свързващия полет. Отговорността за изпуснатия полет е само и единствено на пътника. Аналогична е ситуацията и при полети, единият от които е с нискотарифна авиокомпания, а другият е с редовна авиокомпания.

**Право на обезщетение** имат всички пътници, които са достигнали с 3 или повече часа закъснение до крайната си дестинация, като стойността на обезщетението се определя в зависимост от разстоянието на полета. Ситуации, в които пътниците имат право на обезщетения, без да са налице извънредни събития и пътуването е с няколко отсечки, като част от един договор за превоз са следните:

- Излитането е от държава членка на ЕС (полет 1), прекачването е в държава-членка на ЕС с краен пункт на пристигане в ЕС (полет 2) – подаването на иск към националните правоприлагащи органи ще бъде към държавата на пристигане (полет 2), а размерът на обезщетението ще бъде изчислено на база цялото пътуване.
- Първият полет започва от държава-членка на ЕС (полет 1), прекачването се осъществява в летище от трета страна и следващият полет е до страна извън ЕС (полет 2) – националният правоприлагащ орган, към който ще бъде подаден иск е към страната на първия полет. Размерът на обезщетението се определя на основа на цялото пътуване.
- При полет, който започва от трета страна (полет 1, осъществяван от превозвач от ЕС), прекачването е в държава-членка на ЕС и крайната дестинация е в държава от ЕС (полет 2) – националният правоприлагащ орган е този в първата държава членка на ЕС, където е станало прекачването. Обезщетението ще бъде изчислено въз основа на цялото пътуване.

Създаване на **гаранционен фонд**, който да покрива разходите за обезщетения на пътниците и да съдейства на авиокомпаниите в три основни направления:

- да покрива разходи само за закъснения с голяма продължителност, когато е необходимо настаняване в хотел за пътниците;
- да покрива разходите за премаршрутиране, когато се използват услугите на друга авиокомпания, или
- да покрива разходите за обезщетения при забавяне на пистата поради натовареност на капацитета на въздушното пространство.

Средствата за гаранционния фонд могат да се набират по няколко начина:

- от начисляване на определена стойност към цените на билетите на всеки превозен пътник;
- определена вноска от всяка авиокомпания на годишна база;
- глобите, които се налагат и събират от националните правоприлагащи органи, когато авиокомпаниите не изплащат обезщетения на пътниците, да се внасят към гаранционния фонд.

Авиокомпаниите, които извършват полети на разстояния под 250 км и с максимален капацитет на въздухоплавателното средство до 80 места, да се освобождават от отговорност към пътниците при отмяна на полет. Причина за това е създаването на справедлив баланс между интересите на авиокомпаниите и пътниците. Разходите, които авиокомпаниите трябва да изплатят по регламента биха надхвърлили значително приходите от продадени билети.

**Право на информация** – от 2014 г. ЕС задължава авиокомпаниите да информират пътниците, чрез информационни брошури по време на закъснение, така че те да могат да упражняват своите права ефективно. От важно значение е да се уведомят пътниците за причината за закъснение и проблемът, който е довел до забавянето на полета, както и

вероятния час на излитане. В ситуации, в които не може да се планира точен час на излитане е необходимо авиокомпанията да информира пътниците на всеки 30 минути.

В случаи на **забавяне на пистата** поради антиобледенителни процедури, които са задължителни от гледна точка на безопасността на полета или изчакване на разрешение за излитане е важно да се определи правото на обезщетение при закъснение с голяма продължителност. В предложения вариант, при такива ситуации гаранционния фонд може да покрива разходите за обезщетение, тъй като причините за забавяне на пистата не са под контрола на авиокомпанията.

**Право на отказ от пътуване** - в случаи на закъснение на полет, пътникът има право да промени дата си на пътуване за друга, удобна за него и за сметка на авиокомпанията или да му се възстанови цялата стойност на самолетния билет. При избор на някоя от тези опции от страна на пътника, авиокомпанията се освобождава от отговорност и договорните им отношения приключват.

**Пътници с намалена подвижност**, бременни жени или непридружени деца са специални пътници, които получават грижи при първа възможност и са приоритет пред останалите пътници.

Чрез динамичното програмиране за оценка на ефективността на вариантите за подобряване на политиката за защита правата на пътниците във въздушния транспорт е изведен нов комбиниран вариант, който има оптимални резултати по отношение на качеството на превозите и конкурентоспособността на авиопревозвачите и летищните оператори, на базата на получените коефициенти по отделните показатели и ефекти. Този вариант е съобразен с правата на пътниците без да натоварва допълнително авиокомпаниите от финансова гледна точка, като в същото време покрива загубите на пътниците от пропуснати ползи поради закъснение на полета.

В дисертационния труд са представени приблизителни оценки за тези разходи по варианти, въпреки че е необходимо да се извършат повече изследвания в тази област.

Закъсненията на полетите и разходите за изплащане на рекламационни искове във връзка с тях влияят сериозно върху рентабилността на авиокомпаниите. Основното предизвикателство и възможност за справяне със закъсненията, които водят до по-високи разходи за авиокомпаниите, е интегрирането на техники за управление на закъсненията посредством по-добро планиране на полетите, особено що се отнася до наземното обслужване (Cook, Tanner, Jovanović, Lawes, 2009). От друга страна, за ограничаване на закъсненията при обслужването на полетите на земята и във въздуха, съществено значение има завършването и имплементирането на проекта SESAR, който ще облекчи управлението на въздушното движение, съдействайки за увеличаване до три пъти на въздушния капацитет (Николова, 2017). Този извод се подкрепя и от направените изчисления на разходите за една авиокомпания при закъснение на полет, които са илюстрирани със стойностите за обезщетенията на един пътник, както и общите разходи при пълна заетост на въздухоплавателното средство в зависимост от продължителността на закъснението.

Закъсненията на въздухоплавателните средства произтичат главно от наземните процеси, които са извън обхвата на предприятията за управление на въздушно движение. Това е област, която се нуждае от подобрения и следва да има съгласуваност в точността на процесите за наземни операции, както и от страна на въздушните превозвачи чрез осигуряване на допълнително време за обслужването на самолетите по време на престойта на земя.

Авиокомпаниите, летищата, управлението на въздушното движение, наземното обслужване и други транспортни услуги са взаимосвързани и трябва да си сътрудничат ефективно, за да отговорят на нарастващото търсене на полети. Самите летища не трябва да се разглеждат изолирано, а по-скоро като част от европейска летищна мрежа. Това би осигурило по-добра свързаност, което е жизненоважно за растежа на бизнеса и икономиката.

Въпреки, че държавите-членки отговарят за летищната инфраструктура и са изправени пред предизвикателството за капацитета, ЕС може също да помогне за подобряване на европейската летищна мрежа, като насочи своето внимание към решаването на общи проблеми и актуализиране на настоящите летищни правила. От съществено значение е и насърчаването на инвестициите, особено чрез използването на иновативни финансови инструменти, така че да се стимулира растежа, да се осигури сближаване в рамките на ЕС и да се засилят неговите икономически, обществени и културни връзки с останалия свят.

Качеството на услугите от летищните оператори и прекараното време в терминалите оказват силно въздействие върху преживяването на пътниците. Независимо дали имат закъснение или не, те обръщат внимание на целия си престой в летищата. Това започва от момента на пристигане на летището до кацането им в крайната дестинация. При това три основни фактора оказват влияние върху качеството на летищните услуги: чистотата в терминалите, достъпност до заведения за хранене и наличие на търговски обекти.

Актуализацията на политиката за защита правата на пътниците във въздушния транспорт е от особено важно значение за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори. Получените научно-теоретични резултати в разработения дисертационен труд биха могли да имат значителен принос за повишаване на качеството на превозите във въздушния транспорт чрез прилагането на предложените мерки за защита правата на пътниците в различни ситуации.

Освен това, прилагането на този подход има за цел да се сведе до минимум броя на подадените жалби от страна на пътниците във въздушния транспорт, който оказва съществено влияние върху конкурентоспособността на авиокомпаниите. Създаването на фонд за обезщетения ще съдейства за ограничаване на това въздействие и ще доведе до понижаване на цените на самолетните билети.

**В трети раздел от трета глава са описани очакваните въздействия от дефинираните мерки и мероприятия за защита правата на пътниците върху качеството на транспортните услуги и конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори, ако бъде**

приложен вариант 5. При този вариант *икономическите въздействия* върху разходите на авиокомпаниите биха могли да се намалят при положение, че се приеме изплащането на обезщетения на разстояния до 1 500 км да бъде намалено от 250 на 200 евро, което би довело до 15%. Приблизителната оценка при максималните разходи, свързани с прилагането на Регламента ще намалее с 19% спрямо базовата линия, ако всички пътници, които имат право на защита, предявят иск за обезщетение.

От гледна точка на *въздействието върху потребителите*, вариант 5 включва всички мерки, които се отнасят до правата на пътниците в различни ситуации. Създаването на гаранционен фонд, предложено в този вариант, ще облекчи финансовите последици за авиокомпаниите, но в също време ще покрива повече ситуации при проблеми с полетите на пътниците. Правото на премаршрутиране ще съдейства за намаляване на случаите на изпуснат свързващ полет и по-малко пътници ще останат блокирани за дълго време на територията на летищата.

Във вариант 5 предложените мерки могат да имат положително влияние от гледна точка на заетостта. Причината за това е разширяването на правата на пътниците, което ще подобри цялостно качеството на въздушните превози и ще привлече по-голям пътничкопоток. По този начин ще се създадат предпоставки за разкриване на нови работни места за обслужването на пътниците от наземни и летищни оператори, екипаж и др. Следва да се има предвид обаче, че вариантите на прилаганите мерки на политиката не трябва да имат неблагоприятно въздействие върху **основните права** на гражданите.

Въздействието на оценените варианти на политиката за защита правата на пътниците върху емисиите на  $CO_2$  остава ограничено. Следва обаче да се имат предвид основните цели на транспортната политика на ЕС, свързани с нарастващата загриженост за опазване на околната среда и намаляване на вредното въздействие върху нея.

Вариант 5 е най-ефективният и ефикасен начин за постигане на целите на политиката, чрез надграждане и комбинация от всички варианти за промяна и прилагане на мерки за защита правата на пътниците. Както в първи вариант, така и в този е обърнато внимание на размера за обезщетения, като се предлага в случай на закъснения над 3 часа за полети до 1 500 км и да се промени от 250 на 200 евро. Сходно с вариант 2 и неговите подварианти е разширяването на обхвата на събития, които се определят като „извънредни“ и се включват техническите неизправности на самолетите, които са настъпили непосредствено преди полета. В допълнение на вариант 3, задължението на авиокомпаниите да имат представител на всяко летище се поема от обслужващия летищен оператор, който представлява пред пътниците и взема решения по отношение на грижа и обезщетения. Също както при четвъртия вариант, при вариант 5 се предвижда да се създаде гаранционен фонд, който да покрива разходите за обезщетения на пътниците в ситуации, които не са пряко по вина на авиокомпанията.

В резултат на систематизираните проблеми, общата цел на политиката за защита правата на пътниците е да насърчава интереса на пътуващите с въздушен транспорт, като гарантира, че операторите ще се съобразяват с високото ниво на защита на пътниците при

възникване на проблеми в движението и ще оперират при хармонизирани условия на либерализиран пазар.

Тази обща цел може да бъде сведена до следните конкретни подцели:

1) Осигуряване на ефективно и последователно изпълнение на правата на пътниците в целия ЕС чрез:

- изясняване на определенията и основните принципи, свързани с правата на пътниците и опростяване на правата;
- осигуряване на ефективна и съгласувана политика на санкциониране;
- осигуряване на ефективна процедура по разглеждане на жалбите и средства за правна защита на пътниците.

2) Намаляване на демотивиращото въздействие върху въздушните превозвачи на някои разходи, като се гарантира, че:

- задълженията на въздушните превозвачи по отношение на правата на пътниците покриват рискове, които са ограничени във времето и/или по размер;
- в някои случаи финансовите обезщетения не демотивират силно спазването на изискванията;
- гаранционният фонд покрива разходите за обезщетения на авиокомпаниите в ситуации, които не са изцяло причинени по вина на превозвачите;
- трети страни се насърчават за отстраняване на причините за проблемите в движението, за които те са отговорни.

**В раздел четири** са представени очакваните ефекти от прилагането на нов вариант за защита правата на пътниците. Преразглеждането на мерките на политиката за защита правата на пътниците е от решаващо значение за конкурентоспособността на авиокомпаниите и за постигане на по-справедлив баланс между интересите на пътниците и авиопревозвачите. Много от новите елементи, ако бъдат приети, ще облекчат финансовите разходи за превозвачите, което ще повиши тяхната ефективност и конкурентоспособност. Това, от своя страна ще допринесе за повишаване на качеството на предлаганите услуги чрез намаляване на закъсненията.

Според автора, предложенията за изменения в политиката за защита правата на пътниците ще допринесат за развитието и подобряването на качеството на превозите и конкурентоспособността на предприятията от сектора на въздушния транспорт и дори да бъдат приети ще са необходими актуализации чрез постоянен мониторинг и анализ на ситуациите, които са довели до закъснения на полетите с цел подобряване на прилагането на политиката за защита правата на пътниците. Пример за това е Регламент 0072/2013, който е разработен още през 2013 г, но вече не е достатъчно актуален поради динамичните промени във въздушния сектор. Това означава, че от 2014 г. до сега са се получили неясноти и пропуски в обхвата на регламентите, които трябва да бъдат запълнени. Анализването на прилагания регламент в дисертационния труд позволява да се даде оценка и да се разкрият възможности за разширяване на неговото приложно поле чрез предложените мерки във вариант 5.



Предложените мерки ще стимулират авиокомпаниите да не допускат закъснения на полетите си чрез оптимизиране на летателните планове и осигуряване на достатъчно време за обслужване на земя от наземните оператори. Същевременно засилващата се конкуренция принуждава много от авиокомпаниите да намаляват оперативните си разходи, като възлагат основни и странични дейности за изпълнение на външни оператори и изпълнители. Това от една страна може да намали времето за обслужване на даден полет и да е по-ефикасно за авиокомпаниите, но времето за обслужване може да не отговаря на технологичния минимум, което е предпоставка за закъснения и увеличаване на броя на жалбите.

### **Обобщения по трета глава**

На базата на основните показатели за качество на въздушните превози са обобщени подходящи мерките за прилагане на политиката за защита правата на пътниците. Основната цел разработения подход при използване на метода на динамичното програмиране е да се осигури ефективно и последователно изпълнение на политиката за защита правата на пътниците във въздушния транспорт. В предложеният нов вариант за усъвършенстване на тази политика се прилагат основните принципи на прилагане, като е предвидено разширяване на обхвата им, което да допринесе за намаляване на споровете между авиокомпаниите и пътниците при специфични казуси.

Авиокомпаниите, летищата, управлението на въздушното движение, наземното обслужване и други транспортни услуги са взаимосвързани и трябва да си сътрудничат ефективно, за да отговорят на нарастващото търсене на полети. Самите летища не трябва да се разглеждат изолирано, а по-скоро като част от европейска летищна мрежа, която следва да осигурява по-добра свързаност. Всичко това е жизненоважно за растежа на авиационния бизнес и икономиката. Летищата заедно с доставчиците на услуги за управление на въздушното движение са ключовите елементи от инфраструктурата на гражданското въздухоплаване. Качеството, ефективността и цената на услугите са от все по-голямо значение за конкурентоспособността на сектора като цяло.

Прилагането на разработения вариант 5, който предвижда и мерки за подобряване на качеството, изведени чрез динамичното програмиране, ще съдейства за намаляване на закъсненията, повишаване на ефективността на авиокомпаниите, подобряване на качеството на обслужването на пътниците и намаляване на броя на подадените жалби за закъснения на полетите. Необходимостта от подобряване и разширяване на политиката за защита правата на пътниците във въздушния транспорт чрез конкурентни и ясно обосновани мерки е от особено важно значение за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори.

Предложеният метод за оценка на въздействието на политиката за защита правата на пътниците върху качеството и конкурентоспособността на авиопревозвачите и летищните оператори осигурява възможност за идентифициране на отделните варианти за

усъвършенстване на тази политика според техния ефект и финансова тежест за предприятията от въздушния транспорт и избор на онзи от тях, който ще гарантира постигането на по-високо качество на услугите и повишаване на конкурентоспособността на въздушните превозвачи и летищните оператори.

## 4. Заключение

Отварянето на въздушния транспортен пазар в ЕС чрез либерализация доведе до значителни ползи за потребителите на въздушни услуги. Достъпът до въздушните превози никога не е бил толкова атрактивен от гледна точка на цените, причина за което е засилената конкуренция между авиокомпаниите. За да продължи да се повишава качеството на предлаганите услуги е важно да се ограничат всички негативни въздействия върху авиационния сектор. Европейският съюз е предприел всички необходими мерки за развитие на въздушния транспорт, включително и защита на пътниците. Прилагането на политиката за защита правата на пътниците във въздушния транспорт е от важно значение за повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори.

За повишаване на конкурентоспособността на авиопревозвачите и летищните оператори е необходимо да бъдат разрешени всички проблеми, които възникват по отношение прилагането на политиката за защита правата на пътниците. Освен това за европейското въздухоплаване е важна координацията между публичния и частния сектор, за да се изгради цялостен подход за справяне с предизвикателства свързани с разрешаване на проблемите, които произтичат от недостига на инфраструктурен капацитет и натовареността във въздушното пространство. В тази връзка, предложените мерки в дисертационния труд могат да доведат до положителни резултати.

Предвид значимостта на въздушния пътнически транспорт е необходимо да се търсят и отстранят проблемите пред неговото развитие и да се очертаят насоките за повишаването на ефективността от прилаганата политика за защита правата на пътниците. Анализът на статистическите данни в дисертационния труд поставя въпроса за промяна на съществуващата политика за защита правата на пътниците. Процесът на актуализация на политиката за защита на пътниците изисква оптимизиране на процесите за подаване на жалби, точни определения на извънредните обстоятелства, създаване на фонд на отрасъла и изясняване на основните принципи при закъснения на полети.

Приложеният метод за оценка и апробиране на ефектите от прилагането на конкретни мерки за защита правата на пътниците върху дейността на авиопревозвачите и летищните оператори, както и сравнението на вариантите за промяна на мерките, имат за цел да се оцени въздействието и да се идентифицират проблемните области при извършването на въздушни превози. Това се обуславя от факта, че моделът позволява да се изясни кои подходи са неефективни и в каква насока трябва да се работи, за да се повиши ефективността на предприетите мерки по отношение на повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори. Резултатите от този модел показват, че най-ефективен е вариант 5, който осигурява висока защита на пътниците и справедливи разходи за обезщетения. Като работещ и ефикасен вариант, той ще съдейства за повишаване на качеството на пътническите превози по въздушен транспорт, намаляване в броя на подадените жалби, намаляване на закъсненията на полети, повишаване на ефективността на транспортната дейност, за повишено качество на

обслужването и следователно ще осигури постигането на по-висока конкурентоспособност на авиокомпаниите и летищните оператори.

Разработената матрица в предложения модел за определяне на ефектите от прилагането на различни мерки за подобряване на политиката е представен в трета глава на дисертационния труд и структурира процеса на вземане на решения в областта на защитата на правата на пътниците. Също така са установени финансовите граници в рамките на базовата линия и максималните разходи, съобразени с нетната настояща стойност за периода от 2015 до 2025 г., които ще обезпечат повишаване на конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори.

Моделът позволява ранжирането и приоритизирането на различните варианти и изборът на този, с който се постигат максимални резултати от използваните ресурси. Основните показатели за качество, свързани със сигурност и безопасност на превозите, редовност и точност на полетите, както и удобство и култура на обслужване са обединени с общ коефициент като константни и задължителни за спазване параметри при всички варианти. Апробирането на модела доказва адекватността на приложението му за целите на подобряване на политиката за защита правата на пътниците във въздушния транспорт с оглед постигане на по-висока конкурентоспособност на авиопревозвачите и летищните оператори.

С представянето на модела за определяне на ефекта от прилагането на различни комбинации от мерки за защита правата на пътниците, базиран на динамичното програмиране е осигурено постигане на поставената основна цел и е доказано, че политиката за защита правата на пътниците е тясно обвързана с качеството на въздушните превози и оказва съществено въздействие върху конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори като са изведени и измерени конкретните въздействия.

Последователно в хода на изложението са доказани всички работни хипотези.

## Списък с приносите

### *I. Научно-теоретични приноси:*

1. На базата на направено проучване на научната литература и анализ на практиката за прилагане на политиката за защита правата на пътниците е дефинирана нейната роля за повишаване на качеството на въздушните превози и конкурентоспособността на авиопревозвачите и летищните оператори.
2. Обосновани са ключови елементи на политиката за защита правата на пътниците във въздушния транспорт чрез изясняване и допълване на същността на понятието “конкурентоспособност“, като са обхванати всички елементи и аспекти на качеството на транспортните услуги във въздушния транспорт и принципите и подходите за ценообразуване.
3. Идентифицирани са и са адаптирани подходящи методи и подходи за изследване и оценка на въздействието на политиката за защита правата на пътниците върху конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори.

### *II. Теоретико-приложни приноси:*

1. Въз основа на изследване и оценка на качеството на въздушните пътнически превози и конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори, са идентифицирани ключовите мерки за подобряване на политиката за защита правата на пътниците във въздушния транспорт.
2. Направена е теоретична обосновка и са представени резултати от практическата апробация на метода на динамичното програмиране при вземане на решения за промяна в политиката за защита правата на пътниците с оглед постигане на по-висока конкурентоспособност на авиопревозвачите и летищните оператори.

### *III. Практико – приложни приноси:*

1. На базата на проучване и анализ на предприятиите и предложени мерки за защита правата на пътниците на европейско ниво са идентифицирани допълнителни мерки и е доказано тяхното въздействие върху конкурентоспособността на авиокомпаниите и летищните оператори.
2. Направено е адаптиране на метода на динамичното програмиране за вземане на решения, въз основа на което е изведен модел за оценка на въздействието на мерките на

политиката за защита правата на пътниците във въздушния транспорт върху конкурентоспособността на авиационните и летищните оператори и са представени резултатите от апробацията на този модел.

3. Изведени са основните очаквани икономически, социални и екологични въздействия на дефинираните и предложени мерки за защита правата на пътниците във въздушния транспорт и са обобщени ефектите от препоръчаните мерки в контекста на политиката за развитие на въздушния транспорт.

## Списък на публикациите, свързани с дисертационния труд

1. Гъркова, В. „Насоки за подобряване ефективността на политиката за защита правата на пътниците във въздушния транспорт“, XIV национална младежка научно-практическа конференция, 19-20 април 2016 г. Номер ISSN: 1314-8931
2. Гъркова, В. „Политика за защита правата на пътниците във въздушния транспорт – европейски регламенти и проблемни области“, сп. „Инфраструктура: бизнес и комуникации“ УНСС, София 24 април 2018 г. Номер ISSN: 1314-5061
3. Гъркова, В. „Защита правата на пътниците и проблеми възникващи при изпълнение на договорите за превоз по въздушен транспорт“, научно списание „Механика, транспорт и комуникации“ том 16, брой 3/1, 2018 г. Номер ISSN: 2367-6620
4. Николова, Хр., Гъркова, В. „Перспективи за развитието на летище София като стратегически инфраструктурен обект“, XII-та национална научна конференция с международно участие, Несебър, 10-12 октомври 2019 г. Номер ISSN: 2683-0752
5. Гъркова, В. „Влиянието на Covid-19 върху дейността на летище София“, XIII-та национална научна конференция с международно участие, Несебър, 1-3 октомври 2020 г. стр. 36-47 Номер ISSN: 2683-0752