

УДК 334.021

DOI 10.25688/2312-6647.2019.21.3.03

Е.Ю. Куломзина

Оценка качества услуг российских авиакомпаний в сфере пассажироперевозок

В статье отмечается, что развитие рынка российских авиакомпаний в значительной степени зависит от качества предоставляемых ими услуг и выявление резервов повышения конкурентоспособности авиауслуг российских авиаперевозчиков возможно только при проведении всестороннего анализа качества оказываемых ими услуг.

Ключевые слова: конкурентоспособность российских авиакомпаний; рынок авиауслуг; качество услуг в сфере пассажироперевозок.

Вопросы импортозамещения в России коснулись множества сфер народного хозяйства, в том числе и авиаперевозок [4]. Актуальность повышения конкурентоспособности авиауслуг российских компаний в сфере пассажироперевозок не вызывает сомнения, так как в последние 15 лет все больше россиян используют в качестве средства передвижения в своих поездках как в пределах территории Российской Федерации, так при поездках за границу авиационный транспорт [2].

Развитие сферы авиаперевозок российских компаний имеет стабильную положительную динамику. Так, за 2018 г. совокупный пассажиропоток авиакомпаний превысил 116 млн человек, за 2017 г. российские авиакомпании перевезли в совокупности более 105 млн пассажиров. Данный показатель в сравнении с 2016 г. возрос в 2017 г. на 18,6 %, а в 2018 г. — на 31,21 % (табл. 1, рис. 1).

По данным Федерального агентства воздушного транспорта (МТУ Росавиации), за 2016–2018 гг. авиауслуги в сфере пассажироперевозок оказывали более 30 российских авиакомпаний. В пятерку компаний, на которые приходится около 65 % всех перевезенных пассажиров российскими авиаперевозчиками, вошли: «Аэрофлот — Российские авиалинии», «Россия», «Сибирь», «Уральские авиалинии», «ЮТэйр». Структура пассажироперевозок российскими авиакомпаниями за 2016–2018 гг. представлена на рисунке 2.

На положительную динамику объемов пассажироперевозок российскими авиакомпаниями оказал рост качества авиауслуг.

В настоящее время оценкой качества услуг авиакомпаний занимается несколько крупных компаний, однако результаты их оценок (рейтингов) сильно разнятся.

Таблица 1

Объемы перевозок пассажиров 2016–2018 гг.¹

| Наименование авиакомпания | Количество перевезенных пассажиров, млн чел. | | | Темп роста, % | |
|--|--|---------|---------|------------------|-----------|
| | 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. | 2017/2016 | 2018/2017 |
| «Аэрофлот — Российские авиалинии» | 28,98 | 32,85 | 35,76 | 113,35 | 108,88 |
| «Россия» | 8,10 | 11,15 | 11,14 | 137,7 | 99,89 |
| «Сибирь» | 9,51 | 9,95 | 11,60 | 104,61 | 116,60 |
| «Уральские авиалинии» | 6,47 | 8,00 | 9,00 | 123,71 | 112,50 |
| «ЮТэйр» | 6,65 | 7,30 | 7,65 | 109,71 | 104,82 |
| Всего по 5 ведущим авиакомпаниям | 59,71 | 69,25 | 75,15 | 115,97 | 108,53 |
| Другие российские авиакомпании | 28,85 | 35,80 | 41,04 | 116,97 | 114,63 |
| В целом по всем российским авиакомпаниям | 88,56 | 105,05 | 116,19 | 118,62 | 110,61 |

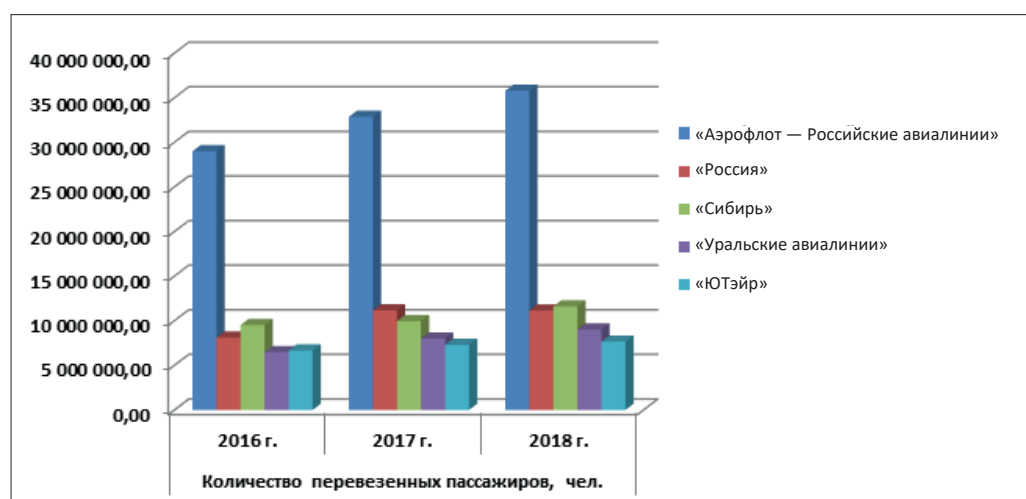


Рис. 1. Динамика пассажиропотока пяти ведущих российских авиакомпаний

¹ По данным официального интернет-ресурса Федерального агентства воздушного транспорта: <http://www.favt.ru> (дата обращения: 04.04.2019).

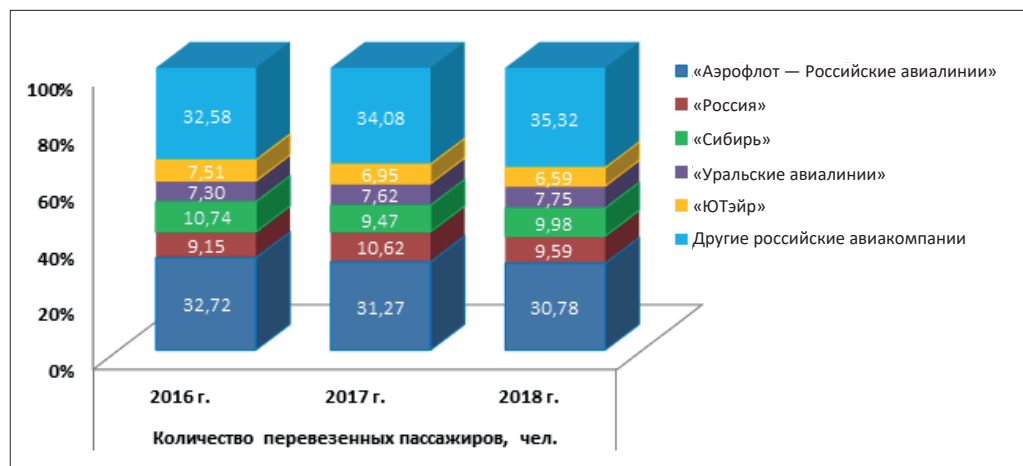


Рис. 2. Структура пассажироперевозок российскими авиакомпаниями за 2016–2018 гг., млн чел.

Так, отраслевое агентство «АвиаПорт», являющееся независимой российской информационно-аналитической компанией, основная специализация которой сбор, обработка и распространение бизнес-информации об авиационной отрасли, представило в марте 2018 г. рейтинг авиакомпаний. Авиакомпания, у которой наилучший сервис, присваивалось максимально пять звезд (методика оценки аналогична оценке отелей). Результаты данного рейтинга представлены в таблице 2.

Таблица 2

Рейтинг качества авиауслуг за 2016–2017 гг.²

| Оценка в рейтинге | Авиакомпании |
|-------------------|--|
| 5 ★★★★★ | Emirates (2016) |
| 4,5 ★★★★★☆ | Turkish Airlines (2016) |
| 4 ★★★★★ | «Аэрофлот — Российские авиалинии»; Air France; Lufthansa |
| 3,5 ★★★★★☆ | «Россия»; «Сибирь»; KLM |
| 3 ★★★ | Alitalia; AZAL; LOT (2016) |
| 2,5 ★★★☆ | «ЮТэйр» |
| 2 ★★ | Air Baltic; Finnair; Red Wings |
| 1,5 ★☆ | «Нордавиа»; «Уральские авиалинии»; «Якутия»; «Ямал» |
| 1 ★ | «Азимут»; «ВИМ-Авиа» (2016); «НордСтар»; «Северный Ветер»; «Белавиа» |

² По данным сайта отраслевого агентства «АвиаПорт» («Сервис в российском небе: Рейтинг ведущих авиакомпаний»): <http://airlines.goodfly.ru/> (дата обращения: 05.04.2019).

Из российских авиакомпаний, по мнению сотрудников агентства «АвиаПорт», по уровню качества оказываемых услуг лучшей является «Аэрофлот — Российские авиалинии», однако даже у него только четыре звезды, что свидетельствует о необходимости дальнейшей работы авиакомпаний в направлении повышения качества услуг.

Для выбора основных направлений повышения качества обслуживания пассажиров проведен анализ всех аспектов, влияющих на уровень качественного обслуживания.

В марте 2018 г. на сайте «АвиаПорт» были опубликованы результаты исследования «Сервис в российском небе – 2017». Основные исследования проводились по ряду критериев качества для авиауслуг класса эконом, таких как: бортовые издания и системы развлечений в полете, состояние и чистоту салонов воздушных судов, разнообразие и качество бортового питания, торговля на борту, клиентоориентированность и оперативность работы персонала, функциональность и информативность сайтов и мобильных приложений, эффективность работы кол-центров.

По каждому критерию выявлялись лидеры, которым присуждались «золото», «серебро», «бронза». Обобщенные данные результатов проведенного исследования представлены в таблице 3.

Большое внимание изучению качества авиауслуг на российском рынке уделила и компания TopAirlines, которая ранжировала основных игроков российского рынка авиауслуг по пятибалльной оценке по четырем основным показателям: лучший сервис на борту, лучшие борпроводники, лучшее питание и соотношение «цена / качество услуг». Сгруппированные данные проведенных оценок за 2016–2018 гг. представлены в таблице 4.

Обобщенные рейтинги по четырем представленным выше качественным показателям представлены в таблице 5.

По данным, представленным компанией TopAirlines, в 2016 и 2017 гг. в качестве лидера по качеству услуг выступает компания «Ай Флай», при этом данная компания не попала в рейтинг агентства «АвиаПорт» из-за своей молодости, так как на рынок авиауслуг «Ай Флай» вышла только в 2016 г. Однако, в 2018 г. «Ай Флай» потеряла качественные преимущества и по рейтингу четырех качественных показателей не вошла в пятерку лучших.

Анализ значений качественных рейтинговых показателей свидетельствует, что даже лидеры российских авиакомпаний не имеют устойчивого качества авиауслуг, например компания «Аэрофлот — Российские авиалинии», имея существенный рост качественных показателей в 2017 г. по сравнению с 2016 г., уже в 2018 г. потеряла положительную динамику и ее рейтинговые значения всех качественных показателей снизились.

Используя данные таблиц 2–4, можно выявить основные направления повышения качества авиауслуг российскими компаниями в сфере пассажироперевозок. Усовершенствования российских авиакомпаний, направленные на повышение качества их услуг, а также на оптимизацию соотношения цены и качества авиауслуг, позволят повысить конкурентоспособность российских авиакомпаний не только для российских пользователей, но и в международном масштабе [3].

Таблица 3

Победители конкурса «Сервис в российском небе – 2017»³

| Наименование номинации | Критерии присуждения победы | Критерии оценки | Победители | | |
|--------------------------------|--|---|---|---|-----------------------------|
| | | | Золото | Серебро | Бронза |
| «Ручная кладь» | Авиакомпания с самыми лояльными нормами провоза ручной клади | Габариты, вес, количество разрешенных единиц ручной клади, контроль в аэропорту | «Аэрофлот — Российские авиалинии», «Нордavia», «Россия» | Red Wings и «ЮТэйр» | «Сибирь» |
| «Чистота и состояние салона» | Авиакомпания с лучшими салонами | Общее состояние салона, качество уборки, поддержание чистоты во время полета | «Победа» | «Азимут», «Аэрофлот — Российские авиалинии», «Ямал» | «Сибирь» |
| «Кресла и личное пространство» | Авиакомпания с самыми удобными креслами | Ширина и шаг, удобство, состояние и оснащение кресел | «Аэрофлот — Российские авиалинии» | «Сибирь» | Red Wings |
| «Развлечения в полете» | Авиакомпания, предлагающие развлечения на борту | Качество систем развлечений, бортовых журналов, предложения свежей прессы | «Аэрофлот — Российские авиалинии» | «Россия» | «Сибирь» |
| «Бортовое питание» | Авиакомпания с самой вкусной едой | Разнообразие и качество бесплатного питания, сервировка | «Аэрофлот — Российские авиалинии» | «Россия» | «Ямал», Red Wings, «Сибирь» |

³ По данным сайта отраслевого агентства «АвиаПорт» («Сервис в российском небе: рейтинг ведущих авиакомпаний»): <http://airlines.goodfly.ru/> (дата обращения: 05.04.2019).

| | | | | | |
|-------------------------|---|---|-----------------------------------|---|-----------------------|
| «Торговля на борту» | Авиакомпания с широким ассортиментом товаров, доступных для покупки на борту самолета | Ассортимент товаров, продуктов питания и напитков, предлагаемых во время полета | «ЮТэйр», «Сибирь» | «Аэрофлот — Российские авиалинии» | «Уральские авиалинии» |
| «Работа экипажа» | Авиакомпания с самым клиентоориентированным персоналом | Приветливость, вежливость, внимательность, скорость обслуживания, предоставление информации | «Азимут» | «Аэрофлот — Российские авиалинии», «Россия», «Сибирь» | Red Wings, «ЮТэйр» |
| «Информативность сайта» | Авиакомпания, предлагающие исчерпывающую информацию для пассажира на сайте | Объем справочной информации, удобство ее получения: расписание, направления, онлайн-табло, правила авиакомпании и дополнительные услуги | «Аэрофлот — Российские авиалинии» | «НордСтар» | «Сибирь» |
| «Онлайн-продажи» | Авиакомпания с самой простой процедурой покупки билета онлайн | Скорость и удобство покупки билета на сайте авиакомпании и в мобильном приложении | «Сибирь» | «Аэрофлот — Российские авиалинии» | «ЮТэйр» |
| «Мобильное приложение» | Авиакомпания с функциональными мобильными приложениями | Информационная наполненность, наличие возможности покупки билета, управления бронированием, регистрации | «Аэрофлот — Российские авиалинии» | «ЮТэйр» | «Сибирь» |
| «Колл-центр» | Авиакомпания с самыми эффективными колл-центрами | Наличие бесплатного колл-центра, время дозвона, качество предоставляемой информации | «Ямал», «Сибирь» | «Аэрофлот — российские авиалинии», «Нордavia», «Якутия» | «НордСтар» |

Таблица 4

Рейтинговая оценка качественных показателей услуг авиакомпаний⁴

| Наименование авиакомпании | Лучший сервис | | | Лучшие бортипроводники | | | Питание | | | Соотношение цена/качество | | |
|---------------------------|---------------|---------|---------|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------------------------|---------|---------|
| | 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. | 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. | 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. | 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. |
| «Сибирь» | 3,18 | 2,82 | 1,71 | 3,53 | 3,26 | 3,29 | 3,14 | 3,00 | 2,14 | 3,21 | 3,12 | 2,14 |
| «Аэрофлот» | 1,53 | 2,09 | 1,17 | 2,21 | 3,48 | 2,00 | 1,74 | 2,74 | 1,50 | 1,89 | 2,43 | 1,67 |
| «Уральские авиалинии» | 1,40 | 1,91 | 2,20 | 2,05 | 2,36 | 3,40 | 1,25 | 2,27 | 2,60 | 1,80 | 2,64 | 3,40 |
| «ЮТэйр» | 1,50 | 1,33 | 1,18 | 2,30 | 1,56 | 2,00 | 1,10 | 1,22 | 1,55 | 1,90 | 2,22 | 2,00 |
| «Северный Ветер» | 3,00 | 1,29 | 2,86 | 3,13 | 2,43 | 3,71 | 3,50 | 1,36 | 2,86 | 3,13 | 1,86 | 3,43 |

⁴ По данным сайта «Рейтинг авиакомпаний России по уровню сервиса», представленным компанией TopAirLines: URL: <http://topairlines.ru/rating/ru/service> (дата обращения: 04.03.2019).

Таблица 5

**Рейтинговая оценка качественных показателей услуг авиакомпаний
по критерию в общий рейтинг⁵**

| Места | 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. |
|-----------|------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1-е место | «Ай Флай» (Flu) | «Ай Флай» (Flu) | «Северный Ветер» |
| 2-е место | «Сибирь» | «Сибирь» | «Уральские авиалинии» |
| 3-е место | «НордСтар» | «Аэрофлот» | «Сибирь» |
| 4-е место | «Северный Ветер» | «Россия» | «Аэрофлот» |
| 5-е место | «Аэрофлот» | «Уральские авиалинии» | «ЮТэйр» |

Рост конкурентоспособности продукции (товара, услуги) является одним из значимых факторов, влияющих на повышение прибыли организации в текущем и перспективном периодах и положительно отражается на эффективности деятельности компании [1].

Литература

1. Донскова С.В., Куломзина Е.Ю., Мячин М.В. Механизм оценки и прогнозирования хозяйственной деятельности предприятия // Пищевая промышленность. 2003. № 2. С. 14.
2. Карabanова О.В., Левша С.А. Пошатнет ли отрасль уход «Трансаэро» с рынка? // Вестник МГПУ. Серия «Экономика». 2016. № 1 (7). С. 8–12.
3. Куломзина Е.Ю. Состояние процесса реализации государственной программы по импортозамещению: преимущества и недостатки ее реализации для экономики России // Экономика и предпринимательство. 2016. № 8 (73). С. 120–122.
4. Куломзина Е.Ю., Трегубова Н.О. Возможности и препятствия реализации импортозамещения в пищевой промышленности // Вестник МГПУ серия «Экономика». 2016 №1 (7). С. 42–48.
5. Саркисов Г.И., Магомедов М.Д., Алексейчева Е.Ю. Инновационное развитие отраслей народного хозяйства // Экономика и предпринимательство. 2013. № 9 (38). С. 108–112.

Literatura

1. Donskova S.V., Kulomzina E.Yu., Myachin M.V. Mexanizm ocenki i prognozirovaniya hozyajstvennoj deyatel'nosti predpriyatiya // Pishhevaya promy'shленnost'. 2003. № 2. S. 14.
2. Karabanova O.V., Levsha S.A. Poshatnet li otrasl' uxod «Transae'ro» s ry'nka? // Vestnik MGPU. Seriya «E'konomika». 2016. № 1 (7). S. 8–12.
3. Kulomzina E.Yu. Sostoyanie processa realizacii gosudarstvennoj programmy' po importozameshheniyu: preimushhestva i nedostatki ee realizacii dlya e'konomiki Rossii // E'konomika i predprinimatel'stvo. 2016. № 8 (73). S. 120–122.

⁵ По данным сайта «Рейтинг авиакомпаний России по уровню сервиса», представленным компанией TopAirlines: URL: <http://topairlines.ru/rating/ru/service> (дата обращения: 15.04.2019).

4. *Kulomzina E.Yu., Tregubova N.O.* Vozmozhnosti i prepyatstviya realizacii importozameshheniya v pishhevoj promy'shlennosti // Vestnik MGPU seriya «E'konomika». 2016. №1 (7). S. 42–48.

5. *Sarkisov G.I., Magomedov M.D., Aleksejcheva E.Yu.* Innovacionnoe razvitie otraslej narodnogo xozyajstva // E'konomika i predprinimatel'stvo. 2013. № 9 (38). S. 108–112.

E.Yu. Kulomzina

The Quality Assessment of Services of the Russian Airlines in Passenger Transportations Sphere

The development of the Russian air transport market largely depends on the quality of services provided by Russian airlines. The analysis of the quality of air services allows us to identify the main reserves of improving the competitiveness of air carriers and the development of Russian airlines.

Keywords: the competitiveness of russian airlines; the market of air services; the quality of services in the field of passenger transportation.