

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса (ВГУЭС)

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ – НА РАЗВИТИЕ ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО РЕГИОНА РОССИИ И СТРАН АТР

Материалы XXII международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых

апреля 2020 г.

В пяти томах

Том 4

Под общей редакцией д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2020

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431
И73

Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие
И73 Дальневосточного региона России и стран АТР : материалы XXII междунар. науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых (г. Владивосток, апреля 2020 г.) : в 5 т. Т. 4 / под общ. ред. д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой ; Владивостокский государственный университет экономики и сервиса. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2020. – 396 с.

ISBN 978-5-9736-
ISBN 978-5-9736- (Т. 4)

Включены материалы XXII международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР», состоявшейся во Владивостокском государственном университете экономики и сервиса (г. Владивосток, апреля 2020 г.).

Том 4 представляет широкий спектр исследований молодых ученых и студентов вузов Дальнего Востока и других регионов России, ближнего и дальнего зарубежья, подготовленных в рамках работы секций конференции по следующим темам:

- Актуальные проблемы современного дизайна.
- Транспортно-рекреационный сервис как основа повышения качества жизни.
- Роль социокультурного сервиса в современном мире.
- Инновации в индустрии моды.
- Русский язык и русская культура в контексте современности.
- Foreign language as a means of political, economic and cultural cooperation in Asia-Pacific region.
- Language, culture, communication.
- Страны АТР в контексте языка и культуры
- Психология и философия – современные исследования.
- Физическая культура, спорт и здоровье концепции, инновации.
- Организация торговли, услуг туризма и гостеприимства.

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431

ISBN 978-5-9736-
ISBN 978-5-9736- (Т. 4)

© ФГБОУ ВО «Владивостокский
государственный университет экономики
и сервиса», оформление, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

Секция. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННОГО ДИЗАЙНА	7
<i>Богомолова А.А., Плеханова В.А.</i> Коллаж как инструмент деятельности дизайнера.....	7
<i>Горбунова А.И., Месенева Н.В.</i> Достоинства и недостатки социальных сетей	10
<i>Лобяк Е.В., Приходько Е.А., Иванова О.Г.</i> Адаптация рекреационных объектов для маломобильных групп населения в условиях сложного рельефа на примере <i>Нагорного парка</i> в г. Владивостоке.....	14
<i>Пунчук М.А., Ким Е.А., Чернявина Л.А.</i> Анализ навигации в вузах на примере кампуса ВГУЭС.....	17
<i>Терновая О.В., Метляева Т.В.</i> Разработка рекомендаций по продвижению кафе «Хорошее место» г. Владивосток в контексте роста популярности здорового образа жизни	20
<i>Черникова Д.Д., Месенева Н.В.</i> Графические и компьютерные технологии в подготовке студентов дизайнеров	27
Секция. ТРАНСПОРТНО-РЕКРЕАЦИОННЫЙ СЕРВИС КАК ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ	31
<i>Антоненко А.А., Розанова Е.А.</i> Организация обслуживания чартерных рейсов в туристической компании	31
<i>Астапович А.А., Королева Л.А.</i> Исследование процесса обслуживания авиапассажиров сервисного предприятия ООО «Тик Так Тур».....	33
<i>Бубуёк В.М., Шеромова И.А.</i> Анализ коммуникативных аспектов обслуживания авиапассажиров с ограниченными возможностями здоровья	37
<i>Васильева Н.Ю., Королева Л.А.</i> Исследование имиджевых составляющих по продвижению на рынке авиауслуг ООО «ДВ «Фрегат Аэро», г. Владивосток.....	41
<i>Ващенко Е.А., Шеромова И.А.</i> Формирование системы критериев оценки качества обслуживания клиентов в агентстве воздушных сообщений	46
<i>Власкина В.С., Слесарчук И.А.</i> Трансформация потребительских предпочтений авиапассажиров	51
<i>Дорофеева Н.А., Слесарчук И.А.</i> Исследование путей расширения сферы сервисных услуг в аэропортах.....	56
<i>Жалнина П.К., Фалько Л.Ю.</i> Анализ процесса обслуживания авиапассажиров премиум класса в аэропорту г. Владивосток	59
<i>Жукова Т.О.</i> Система бронирования в туристическом агентстве.....	64
<i>Касимова Р.Р.</i> Анализ предоставления сервисных услуг в аэропорту «Ясный», о. Итуруп, г. Курильск	68
<i>Кириллов А.С., Слесарчук И.А.</i> Возможности совершенствования ассортимента неавиационных услуг региональных аэропортов	74
<i>Кистин Д.И.</i> Продвижение авиауслуг на предприятиях туризма	79
<i>Мамлёва А.В., Шеромова И.А.</i> Анализ инновационных технологий, направленных на повышение уровня удовлетворенности пассажиров качеством обслуживания в аэропорту	85
<i>Марунич А.В., Шеромова И.А.</i> Исследование внутренней клиентоориентированности деятельности службы организации авиационных перевозок на примере АО «Международный аэропорт Владивосток»	89
<i>Орбелян А.А., Слесарчук И.А.</i> Развитие корпоративной культуры работников служб сервиса аэропорта.....	93
<i>Семенюк Ю.А., Слесарчук И.А.</i> Особенности предоставления авиационных услуг в аэропортах в условиях распространения коронавирусной инфекции	96
<i>Славинская С.В., Терская Л.А.</i> Сравнительный анализ деятельности российских и зарубежных авиакомпаний	101
<i>Сугак Е.М., Королева Л.А.</i> Исследование процесса обеспечения питанием авиапассажиров на примере ООО «Фуди».....	105
<i>Ташлинцева Т.С., Фалько Л.Ю.</i> Анализ удовлетворенности авиапассажиров АО «Авиакомпания «Аврора»» в отношении маршрутной сети и графика движения воздушных судов.....	109

<i>Терес А.Д.</i> Анализ системы оценки удовлетворенности клиентским сервисом в АО «Авиакомпания «Аврора»».....	113
<i>Труфанова А.А., Королева Л.А.</i> Оценка качества процесса обслуживания авиапассажиров на примере ООО «Аэротур».....	118
<i>Федотюк О.И., Розанова Е.А.</i> Анализ деятельности службы качества и сервиса в АО «Хабаровский аэропорт».....	123
<i>Шелестюк Е.М., Терская Л.А.</i> Анализ системы подготовки кадров для авиапредприятий.....	127
<i>Шлыков Д.И., Слесарчук И.А.</i> Анализ влияния территориальных особенностей на продвижение аэропортов.....	131
Секция. РОЛЬ СОЦИОКУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ	135
<i>Гордеева В.А.</i> Разработка мероприятий по продвижению культурно-досугового предприятия.....	135
<i>Данова А.В., Старкова Г.П.</i> Анализ оценки качества жизни населения больших городов.....	138
<i>Данова А.В., Царакова С.Ф., Мельникова Л.А.</i> Исследование представлений молодежи о межэтнических конфликтах в современном мире (на примере студентов ВГУЭС).....	142
<i>Ксенофонтова В.А.</i> К вопросу восприятия тела и телесности женщин современной молодежью (на примере студентов ВГУЭС).....	147
<i>Прусова Н.В., Печникова Д.А., Метляева Т.В.</i> Исследование влияния имиджевых технологий на саморазвитие людей старшего поколения.....	152
<i>Салмашова В.И., Метляева Т.В.</i> Влияние имиджа модельных агентств на развитие их профессиональной деятельности (на примере г. Владивостока).....	160
<i>Царакова С.Ф., Старкова Г.П.</i> Влияние транспортной инфраструктуры на качество жизни населения	167
Секция. ИННОВАЦИИ В ИНДУСТРИИ МОДЫ.....	172
<i>Гладких А.А., Зайцева Т.А.</i> Этно-традиции, как часть устойчивого дизайна.....	172
<i>Митина Д. В., Данилова О.Н.</i> Разработка коллекции моделей женской одежды на основе интерпретации культурного кода традиционного казачьего костюма.....	176
<i>Кузьменко Л.В., Данилова О. Н.</i> Индустрия моды в пост-кризисный период: прогнозирование проектной ситуации.....	180
<i>Татаренко Д.М., Зайцева Т.А.</i> Разработка серии принтов под девизом «Раковый корпус».....	183
<i>Тихонова А.Е., Иванова О.Г.</i> Символизм цвета в восточной и европейской культурах.....	187
<i>Шингерей Л.В., Невмержицкая Т.А., Филоненко М.Д., Боева А.Е., Шедловская А.М., Зайцева Т.А.</i> Разработка и выполнение орнаментального решения оформления сценических костюмов по мотивам традиционного корякского костюма.....	191
Секция. РУССКИЙ ЯЗЫК И РУССКАЯ КУЛЬТУРА В КОНТЕКСТЕ СОВРЕМЕННОСТИ.....	196
<i>Ван Хаймэн, Криницкая М.Ю.</i> Лексико-грамматические особенности наименований косметической продукции (на примере названий средств по уходу за телом).....	196
<i>Ван Юйчэнь.</i> Русские и китайские фильмонимы в аспекте языка и культуры.....	198
<i>Ван Юнжу, Криницкая М.Ю.</i> Лингвистические особенности названий туристских баз в Приморском крае (РФ) и в г. Пекине (КНР).....	202
<i>Гэн Пэйцзе, Тюрин П.М.</i> Языковые особенности блога представителя власти в сети INSTAGRAM.....	204
<i>Ду Сяоя.</i> «Мужские» и «женские» журналы в аспекте гендерной лингвистики.....	206
<i>Дун Цзялэ, Тюрин П.М.</i> Структурно-семантические особенности названий негосударственных медицинских учреждений г. Владивостока и г. Сыпина.....	208
<i>Ли Пэнли.</i> Особенности жанра «кулинарный рецепт» в русском и китайском языках.....	211
<i>Ли Чуньмэн.</i> Этнокультурная специфика речевого акта комплимента в русском и китайском языках.....	213

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РОССИЙСКИХ И ЗАРУБЕЖНЫХ АВИАКОМПАНИЙ

С.В. Славинская

бакалавр

Л.А. Терская

канд. техн. наук, доцент

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

В статье обосновывается положение, что в постиндустриальной экономике, нацеленной на конкуренцию и качество услуг, деятельность российских авиакомпаний уступает зарубежным авиаперевозчикам. Для улучшения деятельности отечественных авиаперевозчиков производится сравнительный анализ по рейтинговым показателям, а также особое внимание уделяется производственным данным, основанным на расчетах и реальном положении компании.

Ключевые слова и словосочетания: авиакомпания, показатели деятельности, производственные показатели, рейтинговая оценка.

INTERNATIONAL MIGRATION IN CONTEMPORARY RUSSIA: FAR EASTERN CONTEXT

The article substantiates the position that in a post-industrial economy aimed at competition and the quality of services, the activities of Russian airlines are inferior to foreign carriers. To improve the performance of domestic air carriers, a comparative analysis is carried out according to rating indicators, as well as special attention is paid to production data based on the calculations and the real situation of the company.

Keywords: airline, performance indicators, production indicators, rating score.

В современном мире воздушный транспорт обеспечивает основную массу пассажирских перевозок и доставку товарно-материальных ценностей на большие расстояния. На сегодняшний день в России насчитывается около 315 авиаперевозчиков. Что касается общей картины в мире по авиационной отрасли то, в общем объеме число авиакомпаний составляет около 728. Согласно статистике, в мире ежегодно только на регулярных линиях перевозится свыше 3 млрд человек, следовательно, в среднем каждый четвертый ежегодно использует услуги авиаотрасли. [7].

Деятельность авиакомпаний анализируется по производственным и рейтинговым показателям. В связи с этим, перед потребителем возникает риск выбора авиакомпании по ее критериям, рейтингам, отзывам, экономическим данным и другими показателями ее деятельности. Во избежание таких рисков, необходимо проанализировать работу авиаперевозчика не только по рейтинговым показателям, но и особое внимание уделить производственным данным, основанным на расчетах и реальном положении компании.

Целью исследования является выявление проблем деятельности российских авиакомпаний.

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить следующие задачи:

- рассмотреть теоретические аспекты деятельности российских и зарубежных авиакомпаний;
- выявить показатели деятельности российских и зарубежных авиакомпаний;
- дать сравнительный анализ деятельности российских и зарубежных авиакомпаний;
- выявить проблемы деятельности российских авиакомпаний.

В работе использовались как теоретические методы исследования (анализ специальной литературы и нормативно-правовых документов), так и практические методы (качественный и количественный анализ данных).

Появление и развитие в России авиатранспортного маркетинга напрямую связано с возникновением и увеличением числа авиакомпаний как внутри страны, так и на мировой арене.

(На сегодняшний день в России насчитывается около 315 авиапредприятий. Что касается общей статистики авиакомпаний, то в мире число авиаперевозчиков составляет 728) [7].

Среди количества авиакомпаний, которые имеют право на пассажирские перевозки можно отметить постепенный спад в период 2011-2014 гг., характеризующийся условиями, нарастающего в стране, кризиса и процедурами банкротства некоторых авиакомпаний в рамках большой конкурентной силы между существующими авиакомпаниями в отрасли и в рамках угрозы со стороны компаний, предоставляющих услуги по перевозке пассажиров, в различных отраслях. В период после 2016 г. и вплоть до 2018 г. наблюдается резкий скачок по количеству авиаперевозчиков в РФ, что связано со стремлением авиапредприятий интегрироваться на рынок воздушных перевозок и эффективно работать преимущественно на внутренних рынках по нескольким регионам страны в числе аутсайдеров на рынке международных направлений деятельности. Однако в период с 2019 г. до 2020 г. отмечается существенный спад до 108 авиакомпаний против 192, которые приходились на 2018 год. Это объясняется увеличением контроля со стороны Росавиации и лишением, либо приостановлением деятельности мелких авиакомпаний, существующих внутри субъектов. Такой спад прогнозируется и в дальнейшем в виду мирового кризиса 2020 года, что способствует усилению конкуренции на рынке среди авиаперевозчиков.

Гражданская авиация, как и другие виды транспорта, располагает своей собственной единой системой учета показателей деятельности, которые условно можно разделить на группы [6].

Деятельность транспорта невозможно спланировать и оценить без такого комплекса показателей, с помощью которых измеряется объем и качество его работы. Различают показатели количественные (объемные) и качественные. Такое деление достаточно условно, так как в принципе каждый количественный показатель характеризует известное качество, и наоборот. Однако данная классификация установилась и используется внутри государства Росавиацией.

К категории производственных показателей относятся: грузооборот в тонно-километрах (т-км); перевозка грузов и почты в тоннах (т); пассажирооборот в пассажиро-километрах (тыс.пасс.км); перевозка пассажиров (чел.); занятость пассажирских кресел в процентах (%); коммерческая загрузка в процентах (%); тоннокилометры в тысячах тоннокилометрах (тыс.ткм).

Рейтинговая оценка деятельности авиакомпаний включает в себя следующие показатели [8]: обработка заявок, пунктуальность перевозчика при перевозке, безопасность полетов на судах, качество обслуживания пассажиров.

Обработка заявок. Подразумевает собой скорость анализа прайс-листов в поисках выгодного предложения от поставщиков авиационной услуги для потенциального клиента, насколько эффективно авиакомпании обрабатывают заявки на получение компенсации, в том числе как быстро они выплачивают деньги [7].

Пунктуальность перевозчика при перевозке оценивается по следующим параметрам: точность и своевременность информации пассажиров; выполнение нормативов по посадке, прибытию, отправлению и вылету рейсов; соблюдение сроков при поставке груза; сокращение времени нахождения пассажира в зале ожидания; время ожидания высадки из самолета; время ожидания получения багажа и прохождения формальностей по прилету;

Безопасность полетов на судах. Заключает в себе требования максимальной гарантии отсутствия летных происшествий, а также вреда пассажирам и повреждения коммерческой загрузки, связанных с предпосылками к летным происшествиям. Эти факторы должны обеспечивать безопасность жизни и здоровья пассажиров и членов экипажа путём защиты деятельности гражданской авиации (ГА) от актов незаконного вмешательства.

Среди основных критериев безопасности полета при составлении рейтинга учитывают следующие: финансовое положение компании; коэффициент занятости пассажирских кресел; количество сотрудников на борту и пилотов; общее количество километража воздушного судна; количество судов в эксплуатации и вне производства; средний возраст действующих самолетов; составляющий воздушный парк (Airbus или Boeing); число самолетов под угрозой; число несчастных случаев за последние 10 лет.

Качество обслуживания воздушных перевозок. Критерии качества: уровень обслуживания в сфере продажи и бронирования мест; уровень обслуживания в аэропорту; скорость ответов на жалобы и претензии пассажиров; уровень обслуживания пассажиров при задержке рейсов; уровень обслуживания на борту самолета [10].

По данным сравнения авиакомпаний мира в рейтинге AirHelpScore – эксперта по защите прав авиапассажиров отражено, какие авиакомпании предлагают лучший сервис, соблюдают расписание рейсов и справедливо решают возникающие у пассажиров проблемы [8]. Среди таких авиакомпаний в качестве представителя российского перевозчика выступает «Аэрофлот», находящийся на 32 месте по общему рейтингу среди авиакомпаний по всему миру [7].

Однако по данным критерия пунктуальности «Аэрофлот» опережает таких крупных мировых авиаперевозчиков как «Emirates», «Qantas», «AmericanAirlines», входящим в десятку лучших авиакомпаний мира, и, отдавая лидирующую позицию австралийскому «QantasAirways» (признан лучшим перевозчиком мира по рейтингу AirHelpScore). Данный факт говорит о выполнении ключевых нормативов для основных производственных показателей по прилету и вылету, оказывающих ключевое влияние на пунктуальность полетов для авиакомпании.

По качеству обслуживания российский перевозчик, не смотря на свое 32-ое место среди общего рейтинга, имеет преимущественно высокий показатель по сравнению с десяткой лучших. Стоит отметить, что «Аэрофлот» в условиях мировой конкуренции грамотно выполняет работу по улучшению качества и спектра предоставляемых сервисных услуг.

Среди мировых авиакомпаний по критерию обработки заявок «Аэрофлот» добился оценки ниже половины. Особенно важными результаты этого исследования делает тот факт, что в настоящий момент авиарейсы отменяются и задерживаются как никогда часто. По итогам 2019 года компенсация за отмены и задержки рейса, предусмотренная регламентом ЕС №261/2004, полагается более чем 33 000 россиян. AirHelp составил список авиакомпаний, которые чаще других отклоняли претензии пассажиров, являющихся клиентами сервиса, в период с 2016 по 2019 гг. На шестом месте – российский "Аэрофлот", отказавший 89 % путешественников в компенсации [7].

Что касается безопасности полетов среди авиакомпаний, то, согласно рейтингу компании JACDEC, за все время существования воздушных путей только два авиаперевозчика могут похвастаться практически нулевым процентом несчастных случаев за последние 50 лет. Это австралийская компания Qantas и финская Finnair. «Аэрофлот» можно назвать еще и одной из самых безопасных авиакомпаний 2018 года в России – на ее линиях не произошло ни одной крупной авиакатастрофы, не считая, разумеется, дочерних компаний и несчастий, вызванных действиями третьих сторон. В рейтинге безопасности авиакомпаний «Аэрофлот» находится на 35 месте.

В ходе анализа рейтинговых данных, среди российских авиалиний наиболее показательным является деятельность компании «Аэрофлот», как наиболее конкурентоспособного перевозчика на мировой арене. Что же касается зарубежных авиакомпаний, то абсолютным лидером по безопасности и сервису, оказалась австралийская компания Qantas, которая за 95 лет существования обошла своих конкурентов и приблизилась к эталону мира авиасообщения. Далее будут рассмотрены авиакомпании через производственные показатели их деятельности, чтобы наиболее подробно разобраться в сравнительном анализе российских и зарубежных авиакомпаний.

В 10-ке лидеров по пассажиропотоку наибольший прирост показали авиакомпании: «Аэрофлот» перевез 35 762 452 пассажира (+8,9% по отношению к периоду январь-декабрь 2017 года); «Сибирь» перевезла 11 598 533 пассажира (+16,6%); «Уральские авиалинии» перевезли 9 000 615 пассажиров (+12,5%); "Победа" перевезла 7 184 779 пассажиров (+56,8%);

Процент занятости пассажирских кресел составил 85,3%, что на 1,9 п.п. превышает показатель 2018 года. На международных направлениях пассажиропоток Группы «Аэрофлот» в отчетном году увеличился на 9,7% по сравнению с предыдущим годом 23,3 % и достиг 24,7 млн. человек.

Пассажирооборот увеличился на 8,1%, до 83,2 млрд. пассажиро-километров. Процент занятости пассажирских кресел составил 80,9%, что на 1,5 п.п. убывает показатель за 2018 год.

В 2018 году объем перевозки грузов и почты Группы «Аэрофлот» уменьшился на 0,22%, по сравнению с ростом на 2017 год на 31,6% и составил 84 325,95. тонн. Общий рост показателей грузопочтовых перевозок за последние три отчетных периода связан с расширением парка воздушных судов.

Тонно-километраж в отчетном периоде вырос на 16,5%, до 13,4 млрд тонно-километров. Коммерческая загрузка составила 65,7%, увеличившись на 3,0 п.п.

Коммерческая загрузка составила 64,5%, уменьшившись на 0,9 п.п. по сравнению с предыдущим годом [1].

Пассажиरोоборот «Американских авиалиний» на 2018 год составляет примерно более 199640 миллионов пассажиро-километров. Но стоит отметить падение показателя пассажиरोоборота в последние годы. Но стоит отметить, что «АА» вырвалась в лидеры рейтинга среди мировых авиаперевозчиков и к 2019 году имеет наиболее высокий пассажиरोоборот среди иностранных компаний [2].

В 2018 году грузовой отдел AmericanAirlines зафиксировал рекордный уровень грузовых авиаперевозок грузов. В целом, перевозчик может похвастаться 4,3% увеличением объема грузовых авиаперевозок в прошлом году. Процент занятости пассажирских кресел продолжает расти и на 2018 год составляет 85,3% что на 0,5 п.п. выше прошлого года.

Наравне с этим, перевозки пассажиров бьют рекордные показатели за с 2016 года и с каждым последующим продолжают увеличиваться.

По объему коммерческих пассажирских перевозок отрасль также зафиксировала рост – до 1,502 трлн. пкм (в семь раз больше, чем гражданская авиация РФ), что на 3,5% выше предыдущего рекордного показателя 2015 г. (1,452 трлн. пкм).

Пассажиरोоборот авиакомпании «Qantas» на 2019 год составляет примерно более 14 715 миллионов пассажиро-километров. Стоит отметить рост показателя пассажиरोоборота в последние годы. Однако, по сравнению с Американскими авиалиниями остается большой разрыв [3].

В 2018 году грузовой отдел Qantas зафиксировал спад уровня грузовых авиаперевозок из-за повышения тарифов. В целом, перевозчик может похвастаться 4,3% увеличением объема грузовых авиаперевозок в прошлом году по сравнению с 2017 годом.

Процент занятости пассажирских кресел продолжает расти и на 2018 год составляет 83,2%, что на 2,6 п.п. выше прошлого года.

Наравне с этим, перевозки пассажиров бьют рекордные показатели за с 2016 года и с каждым последующим годом продолжают увеличиваться.

Несмотря на свои невысокие показатели по сравнению с другими авиакомпаниями Qantas занимает пятое место в мировом рейтинге AirHelp занимает. Авиакомпания получила высший балл по качеству сервиса (8,3). Когда рейсы QatarAirways задерживаются или отменяются, авиакомпания оперативно предлагает пассажирам альтернативные решения и быстро выплачивает компенсации.

Грузовой отдел авиакомпании Emirates не показывает рекордно высоких результатов, как например, AmericanAirlines. В целом, перевозчик может похвастаться 2,1% увеличением объема грузовых авиаперевозок в прошлом году по сравнению с 2017 годом, до 2 623 тыс. тонно-километров.

Процент занятости пассажирских кресел к 2017 году показывает рост в плоть до 2019 года и составляет 77,5%, что на 0,4 п.п. выше прошлого года. Наравне с этим, перевозки пассажиров отражают средние показатели с 2016 года, и с каждым последующим годом продолжают увеличиваться, достигая к 2019 году 58 485 человек.

По объему коммерческих пассажирских перевозок отрасль также зафиксировала рост — до 91,2%, что превышает все рассматриваемые авиакомпании.

В ходе анализа производственных показателей деятельности можно выделить, что большинство лидирующих позиций занимает американская авиакомпания «AmericanAirlines». Что же касается деятельности компании «Аэрофлот», то она, несмотря на свой довольно низкий рейтинг, ее показатели порой превышают других мировых перевозчиков, уступая преимущественно по пассажиропотоку и грузоперевозкам.

Сравнительный анализ производственной деятельности российских и зарубежных авиакомпаний позволил выявить проблемы следующего характера. По показателю рейтинга авиакомпаний, российские авиаперевозчики находятся на 36 месте. Причина этому низкий показатель «безопасность полетов на судах» (0,38) и «обработка заявок в пользу клиента» (4,5/10).

Показатель «безопасность полетов на судах» среди российских авиакомпаний не показывает лучшие результаты, так как большинство авиаперевозчиков в России входят в "красную" (опасную) зону. Причина данной проблемы – отсутствие методики оценки формирования профессиональных качеств специалистов в области учета рисков авиационных происшествий по вине человеческого фактора; отсутствие механизма непрерывного мониторинга кадрового обеспечения специалистов для гражданской авиации в зависимости от фактора риска безопасности полетов [4].

Проблема по показателю «обработка заявок в пользу клиента» в России стоит довольно остро. Так, по данным международного сервиса Airhelp, с 2013 по август 2019 года в России

насчитывается 2 936 задержанных и отмененных международных авиарейсов, которые попали под закон ЕС 261 (рейсы из/в Европу из российских аэропортов Москвы и Санкт-Петербурга). С 2013 года Аэрофлот вернул российским авиапассажирам 149 625 евро. За этот период в сервис поступило 742 заявки на компенсацию. По 247 обращениям авиакомпании уже выплатили деньги пассажирам. Остальные требования находятся в обработке у авиакомпаний, часть из которых уже одобрена и сервис ожидает по ним выплаты. По другой части заведены судебные дела. Осложняет ситуацию неоднозначная судебная практика в России [8]. Однако, если брать в сравнение компанию Аэрофлот, то на 100% поступающих заявок 95% из них оказываются отклоненными, что значительно понижает компанию на мировой арене при учете рейтинга.

Таким образом, сравнительный анализ российских и зарубежных авиакомпаний позволил выявить проблемы и их причины среди показателей «безопасность полетов на судах» и «обработка заявок в пользу клиента». Впоследствии это поможет авиакомпаниям при анализе слабых сторон и написании программ дальнейшего развития.

1. Авиакомпания ПАО «Аэрофлот»: [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.aeroflot.ru/ru-ru>.
2. Авиакомпания «AmericanAirlines»: [Электронный ресурс]. – URL: https://www.americanairlines.com.ru/intl/ru/index.jsp?locale=ru_RU.
3. Авиакомпания «Qantas»: [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.qantas.com/us/en.html>
4. Авиакомпания «Emirates»: [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.emirates.com/ru/russian/about/press-room.as>
5. Голубкова Е.Н. Авиатранспортный маркетинг (на примере ОАО «Аэрофлот – Российские международные авиалинии») [Электронный ресурс]// Маркетинг в России и за рубежом. – 2001. – №5. – URL: <http://www.cfin.ru/press/marketing/1998-5/04.shtml>
6. Елисеев. Б.П., ДжондаЛю, Железная И.П. Основные показатели производственной деятельности типовой авиакомпании [Электронный ресурс] // Научный вестник МГТУ ГА. – 2015. – URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/osnovnyye-pokazateli-proizvodstvennoy-deyatelnosti-tipovoy-aviakompanii>
7. Руководство по авиационной метеорологии//Международная организация Гражданской авиации – 2011 – изд. 9 – №8896 – Ан/893 [Электронный ресурс]. – URL: <http://aviadocs.net/icaodocs/Docs/8896>.
8. Сайт AirHelp. Мировой рейтинг авиалинии: [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.airhelp.com/ru/airhelp-score/reiting-avialinii/>.
9. Федеральное агентство воздушного транспорта. Росавиация: [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.favt.ru/opendata-table?id=1328>
10. Ramp Inspections Programmes (SAFA/SACA). The European Authority in aviation safety (EASA) 2012[Electronic resources] // The European Authority in aviation safety (EASA) – URL: <http://www.easa.europa.eu/easa-and-you/air-operations/ramp-inspection-programmes-safa-saca>.

Рубрика: Экономика

УДК 656.016

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПИТАНИЕМ АВИАПАССАЖИРОВ НА ПРИМЕРЕ ООО «ФУДИ»

Е.М. Сугак

бакалавр

Л.А. Королева

канд. техн. наук, доцент кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

В статье рассмотрены теоретические и практические аспекты процесса обеспечения питанием пассажиров на борту самолета на примере ООО «Фуди». Актуальность публикации обусловлена значимостью услуг по обеспечению питанием пассажиров на борту воздушного