

светофора, выдает приоритет аварийным службам и общественному транспорту, что приведет к созданию единого расписания движения автобусов и трамваев.

1. Уровень автомобилизации в России [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.narinfo.ru/infographics/segmenty-rynka/na-tysyachu-rossiyan-prikhodit-sya-319-legkovykh-avtomobiley>
2. Интеллектуальная транспортная система [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.dynniqmobility.com/products-and-services/smart-mobility-priority-services/>
3. Статистика скоростей города Эйндховен в Нидерландах [Электронный ресурс]. – URL: <https://inrix.com/scorecard-city/?city=Eindhoven&index=281>
4. Успешное развёртывание системы в Нидерландах [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.dynniqmobility.com/imflow-is-the-first-its-application-to-meet-new-dutch-standards/>

Рубрика: Экономика

УДК 656.7.025

ФОРМИРОВАНИЕ КРИТЕРИЕВ УНИКАЛЬНОСТИ ТЕХНОЛОГИЙ ГОСТЕПРИИМСТВА ДЛЯ АВИАКОМПАНИИ

А.В. Данова

бакалавр

И.А. Шеронова

д-р техн. наук, профессор кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

В статье рассматривается ассортимент дополнительных услуг в качестве важного фактора выбора пассажиром той или иной авиакомпании. Представлен анализ деятельности зарубежных авиакомпаний на предмет выявления особенностей предоставления услуг. На основе полученных результатов даны рекомендации по совершенствованию ассортимента и технологий предоставления услуг для российских авиакомпаний.

Ключевые слова: авиакомпания, ассортимент услуг, технологии предоставления услуг, совершенствование, уникальность.

FORMATION OF CRITERIA FOR THE UNIQUENESS OF HOSPITALITY TECHNOLOGIES FOR THE AIRLINE

The article considers the range of additional services as an important factor in the passenger's choice of a particular airline. The article presents an analysis of the activities of foreign airlines in order to identify the features of providing services. Based on the results obtained, recommendations are given for improving the range and technologies of providing services for Russian airlines.

Keywords: airline, range of services, service delivery technologies, improvement, uniqueness.

Качество обслуживания авиапассажиров – отличительная черта любой авиакомпании. В условиях большой конкуренции качество предоставляемого сервиса является одним из самых важных определяющих факторов при выборе той или иной авиакомпании. В памяти пассажира первое впечатление от перелета остается на долгое время, поэтому авиакомпании важно не только произвести положительное впечатление на пассажиров в первый раз, но и поддерживать высокий уровень комфорта в последующие разы.

Для сохранения на своих рейсах максимального количества пассажиров, а также привлечения потенциальных клиентов авиапредприятию необходимо прилагать значительные усилия к созданию комфортных условий перевозки. Повысить конкурентоспособность авиакомпании возможно за счет внедрения новых услуг, либо технологий их предоставления. Особенно в этом способны помочь технологии гостеприимства, уже успешно используемые многими зарубежными авиакомпаниями. В этом и состоит актуальность данного исследования.

Цель исследования состоит в выявлении особенностей формирования уникальности технологий гостеприимства авиакомпании.

Поставленная цель обуславливает решение ряда задач:

- 1) установить критерии уникальности технологий гостеприимства;
- 2) проанализировать деятельность зарубежных авиакомпаний в контексте формирования уникальности технологий гостеприимства;
- 3) дать рекомендации по совершенствованию сервисной деятельности российских авиакомпаний.

Объектом исследования выступают технологии обслуживания авиапассажиров в авиакомпании.

Предметом исследования являются особенности формирования уникальности технологий гостеприимства.

В исследовании применен библиографический метод научного исследования.

На рынке авиационных услуг наблюдается высокий уровень конкуренции. Зачастую происходит так, что рейсы по одному и тому же направлению выполняются двумя и более перевозчиками. Данное явление ставит пассажиров перед выбором: «Какой авиакомпанией лучше лететь?» Выбирая перевозчика, пассажиры сравнивают их по нескольким критериям, опираясь на свой опыт, опыт своих друзей, а также на отзывы об авиакомпании других путешественников.

16 января 2020 года Институт общественного мнения представил результаты исследования основных факторов выбора авиакомпании среди россиян [2].

Результаты исследования представлены на рис. 1.



Рис. 1. Основные факторы выбора авиакомпании [2]

Согласно диаграмме, самым значимым фактором для выбора авиакомпании является цена на билеты. Особенно эта проблема касается жителей регионов, отдаленных от центра страны. Вторым по значимости фактором является комфорт во время полета, что составило 56% от всего числа опрошенных. Многие пассажиры совершают перелеты в рабочих целях и им важно оставаться на связи, поэтому для них желательно наличие интернета на борту. При длительных перелетах пассажирам также требуется плед и подушка для более комфортного отдыха. Пассажиров с детьми волнует организация времяпрепровождения ребенка, чтобы не создать дискомфорт как себе, так и окружающим. Соответственно, посредством изучения запросов пассажиров, многие авиакомпании стремятся уделять значимое внимание решению проблемы совершенствования ассортимента и качества услуг, как следствие, повышая свою конкурентоспособность.

Обслуживание пассажиров на воздушном транспорте (ВТ) – деятельность по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки пассажиров, а также предоставление им дополнительных платных или бесплатных услуг с целью удовлетворения соответствующих потребностей.

Процесс обслуживания при воздушных перевозках разделяется на два этапа: процесс наземного обслуживания; процесс обслуживания на борту воздушного судна (ВС) [3]. В данной статье рассмотрению подлежит именно обслуживание на борту ВС, так как при наземном обслуживании авиакомпании предоставляют информационные услуги, услуги по бронированию билетов, а также организуют транспортировку и хранение багажа. В подобные виды услуг достаточно трудно внести какие-либо значимые изменения для повышения уровня сервиса.

Согласно приказу Минтранса России от 28.06.2007 N 82 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и тре-

бования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" (далее – ФАП-82), авиакомпании обязаны обеспечить на борту ВС:

- информирование пассажиров об условиях полета и правилах поведения на борту ВС, местах нахождения основных и запасных выходов, об условиях покидания ВС в аварийных ситуациях, а также о местах расположения индивидуальных средств защиты и трапов;
- предоставление прохладительных и/или горячих напитков и питания;
- первую медицинскую помощь (при необходимости).

Объем оказываемых услуг и порядок их предоставления также определяется правилами перевозчика (авиакомпания).

Согласно ФАП-82, авиакомпания вправе предоставлять пассажирам во время перелета на ВС дополнительные услуги повышенной комфортности. Порядок их предоставления и оплаты, соответственно, устанавливаются авиакомпанией самостоятельно [4].

Согласно данным исследования, проведенного международной исследовательской компанией MarketWatch, в 2019 году доля доходов от дополнительных услуг ряда авиакомпаний составила 40% от всего дохода [5]. Данное обстоятельство подтверждает значимость оказания услуг такого вида, а также необходимость постоянного совершенствования ассортимента услуг и технологий их предоставления.

Для того, чтобы дать какие-либо рекомендации по совершенствованию обслуживания пассажиров авиакомпании, необходимо исследовать опыт других авиакомпаний, имеющих в своем ассортименте уникальные услуги, либо предоставляющих услуги с некими особенностями. Собственно, это и является главным критерием отбора определенных авиакомпаний. Рассмотрению подлежат 12 авиакомпаний, представленных в табл. 1.

Таблица 1

Авиакомпании, имеющие в своем ассортименте уникальные услуги, а также уникальные технологии их предоставления

Регион	Авиакомпания / страна
Азиатско-тихоокеанский	Vietnam Airlines / Вьетнам
	Singapore Airlines / Сингапур
	China Southern Airlines / Китай
	Air China / Китай
	Bangkok Airways / Таиланд
	Malaysia Airlines / Малайзия
Ближний Восток	Asiana Airlines / Южная Корея
	Qatar Airways / Катар
	Etihad Airways / ОАЭ
Европа	Emirates / ОАЭ
	Aegean Airlines / Греция
	Lufthansa / Германия

Стоит отметить тот факт, что все авиакомпании по итогам 2019 года входят в рейтинг 100 лучших авиакомпаний по версии британской консалтинговой компании Skytrax. Программа «Сертифицированный «звездный» рейтинг авиакомпаний» является ведущей и самой престижной системой оценки качества для авиационной отрасли по всему миру и составляется на основе отзывов авиационных экспертов, а также отзывов пассажиров [6].

Технологии предоставления услуг в описанных ранее авиакомпаниях проанализированы по следующим четырем критериям, позволяющим определить наличие технологий гостеприимства: питание; дополнительные услуги (эксклюзивные); особенности обслуживания; особая атрибутика. Результаты проведенного исследования деятельности авиакомпаний по формированию ассортимента и технологий предоставления услуг представлены в табл. 2.

**Анализ особенностей формирования ассортимента и технологий предоставления услуг
в авиакомпаниях**

Критерий	Особенности	
Питание	Основное меню (стоимость включена в билет)	Возможные принципы формирования: - исходя из основного состава пассажиров; - введение обязательного национального блюда (как в качестве основного блюда, так и в качестве закуски); - в зависимости от региона перелета и пункта назначения; - в соответствии с событием (традиционные праздники и т.д.).
	Специальное меню (необходимо заказать заранее, при бронировании билета)	Практически одинаковый ассортимент в каждой авиакомпании, формируется, исходя из: - возраста пассажира; - медицинских показаний; - религиозных убеждений. Особые виды специального меню (предоставляются немногими авиакомпаниями) – сырное, вегетарианское, с морепродуктами.
Дополнительные услуги (эксклюзивные)	- включение в ассортимент предоставляемых услуг редких, эксклюзивных или малораспространенных услуг, направленных на повышение уровня комфорта пассажира как в аэропорту, так и на борту ВС, или на обеспечение досуга; - проведение разного рода мероприятий познавательно-развлекательного характера во время полета, чаще всего направленных на знакомство с национальными культурными особенностями региона базирования авиакомпании, либо региона, куда совершается перелет	
Особенности обслуживания	- первоочередное и индивидуальное обслуживание особых категорий пассажиров, в целях обеспечения максимального комфорта; - действия, направленные на сохранение экологии и выражающиеся в определенных элементах обслуживания	
Особая атрибутика	Элементы фирменного стиля (оформление самолетов, эмблема и т.д.)	- использование особых, в том числе, национальных символов при создании имиджа компании
	Форма персонала, занятого в обслуживании пассажиров	- использование национальной одежды (на постоянной основе или периодически в связи с какими-либо событиями, праздниками); - использование национальных элементов в одежде; - присутствие национальных орнаментов и цветов в одежде

Так как информация взята из отзывов пассажиров, представилась возможность не только зарегистрировать факт оказания тех или иных услуг, но также и определить, какое впечатление сложилось у пассажиров от пользования этими услугами.

В связи с этим, необходимо подчеркнуть, что для пассажиров наиболее запоминающимися становятся следующие особенности обслуживания:

1. Использование металлических приборов. Многие пассажиры ощущают при этом более высокий уровень обслуживания.

2. Широкий ассортимент специального меню. Зачастую национальная кухня других народов для пассажиров кажется слишком непривычной, что сказывается на их недовольстве.

3. Выдача мягкого инвентаря каждому пассажиру на дальних перелетах. В таком случае у пассажиров нет чувства того, что они в случае необходимости останутся без пледа или мягкой подушки.

4. Широкий выбор фильмов, музыки, игр и прочего в программе развлечений на борту.

5. Предоставление детских наборов на дальних перелетах. Познавательные и творческие наборы позволяют занять ребенка, а также не создавать дискомфорта себе и остальным пассажирам. Помимо этого, многие пассажиры сохраняют наборы после полета, так как они обладают познавательными свойствами и несут память о совершенном перелете.

6. Использование национальных атрибутов в униформе сотрудников авиакомпании. Таким образом, уже на борту ВС происходит знакомство пассажиров с культурой той или иной страны.