

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

АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ АВИАПАССАЖИРОВ АО «АВИАКОМПАНИЯ «АВРОРА»» В ОТНОШЕНИИ МАРШРУТНОЙ СЕТИ И ГРАФИКА ДВИЖЕНИЯ ВОЗДУШНЫХ СУДОВ

Т.С. Ташлинцева

бакалавр

Л.Ю. Фалько

канд. техн. наук, доцент кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

В современных условиях рынка авиакомпаниям необходима оптимизированная маршрутная сеть и график движения воздушных судов для обеспечения удовлетворенности потребителей. Цель работы состояла в выявлении проблем удовлетворенности пассажиров авиакомпании «Аврора». По результатам исследования выдвинуты рекомендации по обеспечению регулярности полетов за счет увеличения количества самолетов и внедрения в маршрутную сеть направлений стран АТР.

Ключевые слова и словосочетания: *методы оценки удовлетворенности потребителей, авиапассажир, маршрутная сеть, график движения воздушных судов, воздушный транспорт.*

ANALYSIS OF AVRORA AIRLINES' PASSENGER SATISFACTION WITH THE ROUTE NETWORK AND FLIGHT SCHEDULE

In today's market conditions, airlines need an optimized route network and aircraft schedule to ensure customer satisfaction. The purpose of the work was to identify problems of passenger satisfaction of the airline «Aurora». Based on the results of the study, recommendations were put forward to ensure the regularity of flights by increasing the number of aircraft and introducing them to the route network of destinations in the Asia-Pacific region.

Keywords: *customer satisfaction assessment methods, air passenger, route network, aircraft schedule, air transport.*

Авиационный бизнес связан с большими затратами и рисками, поэтому для успешной деятельности авиакомпании необходима окупаемость каждого рейса. Для достижения таких условий нужна оптимизированная и эффективная маршрутная сеть, удовлетворяющая потребности авиапассажиров. Актуальность работы заключается в необходимости обеспечить удовлетворенность пассажиров услугами авиакомпании, в том числе маршрутной сетью и графиком движения воздушных судов, а также в недостаточной исследованности данной области.

Цель работы состоит в анализе удовлетворенности авиапассажиров АО «Авиакомпания «Аврора» в отношении маршрутной сети и графика движения воздушных судов. Для достижения результатов выдвинуты следующие задачи:

- изучить теоретические подходы к исследованию удовлетворенности авиапассажиров, построению маршрутной сети, организации графика движения ВС;
- рассмотреть деятельность авиакомпании «Аврора» и выявить маршрутную сеть, график движения воздушных судов;
- определить уровень удовлетворенности пассажиров в отношении маршрутной сети и графика движения воздушных судов авиапредприятия.

Объект исследования – деятельность авиапредприятия. Предмет исследования – удовлетворенность авиапассажиров в отношении маршрутной сети и графика движения воздушных судов. В процессе работы использован системный подход. Метод исследования – социологический опрос в форме интервьюирования.

Неотъемлемым компонентом, входящим в бизнес-стратегию авиапредприятия, является достижение удовлетворенности потребителя, его удержание и сохранение, поддержание его лояльности. Удовлетворенность потребителя весьма субъективный показатель, зависящий главным образом от личного восприятия клиента. Впервые определение данному термину с научной точки зрения было дано Кардозо Р.Н. в 1965 году. С трактовкой данного термина также сталкивались Д.Дж. Хемпел, Г.А. Черчил, С. Сурпренант и Ф. Котлер. Анализ работ упомянутых авторов позволяет делать вывод о том, что в основе общепринятой концепции клиентской удовлетворенности лежит сравнение ожиданий с фактическим восприятием услуги [1].

Выделяют два принципиальных подхода к изучению удовлетворенности клиента. Первый подход представлен различными моделями, демонстрирующими, что общий уровень удовлетворенности клиентов определяется через оценки отдельных атрибутов услуги. Второй подход, нашедший свое применение при изучении удовлетворенности клиентов в сфере услуг, построен на предположении, что удовлетворенность клиентов является следствием удовлетворенности персонала [2, с.7].

Анализ литературных источников показал, что существует многообразие методов оценки удовлетворенности: простая балльная оценка удовлетворенности (3х, 5ти, 7ми-балльная шкала Ликерта), мультиатрибутивная модель Фишбейна (метод взвешенных оценок), метод анализа несоответствий, статистические методы, модель «значимость-удовлетворенность», расчет индекса удовлетворенности потребителя (CSI), расчет чистого индекса промоутера (NPS) и метод оценки удовлетворенности Кано.

Простая балльная оценка наиболее часто используется собственными силами компаний для оценки качества обслуживания. Это простой, но достаточно ненадежный подход, поскольку в нем не учитывается относительная значимость для потребителей отдельных критериев, по которым проводится оценка компании. Анализ несоответствий, как и многофакторная модель, позволяет выяснить не только, какие сферы деятельности компании наиболее удовлетворяют клиента, но и какие из них представляют для него наибольшую важность. Этим методам анализа родственна модель «значимость-удовлетворенность». В ее основе лежит графическое представление, при котором пространство оценок значимости признаков и удовлетворенности потребителей разбито на четыре квадранта [3]. Задача состоит в том, чтобы выявить наиболее важные стороны деятельности компании, в которых она, по оценке потребителей, работает хуже всего. Индекс удовлетворенности потребителя (CSI) отражает процесс принятия решений о покупке товара или услуги и основан на ожиданиях и опыте использования продуктов компании [4]. Методика предназначена для оценки удовлетворенности организации и основывается на определении степени реализации его требований в характеристиках предоставляемой услуги. Однако, оригинальная методика ACSI (американская версия) является запатентованной и проводится аффилированными агентствами. Методика NPS позволяет оценить коэффициент лояльности потребителей, а Метод Кано – обратить внимание на атрибуты товара, ценные или бесполезные с точки зрения потребителя [5].

Приступая к формированию маршрутной сети, авиаперевозчику необходимо оценить все факторы, влияющие на возможность введения нового направления полета. На основании изученной литературы можно сказать, что к таким факторам относят спрос населения на предлагаемое направление, уровень конкуренции на данном направлении, ресурсы, которыми обладает авиакомпания и уровень инфраструктуры аэродрома, куда предполагается выполнять перелет [6].

Авиакомпания «Аврора» существует с 2013 года, позиционируя себя как региональный перевозчик Дальнего Востока. Она базируется в Южно-Сахалинске, а в качестве хабов (узловых аэропортов) использует аэропорты города Хабаровск и города Владивостока. На данный момент ее маршрутная сеть состоит из 43 направлений в зимний сезон и 50 направлений в летний сезон (Рис. 1). Из них 15 направлений местного уровня и 13 международного.

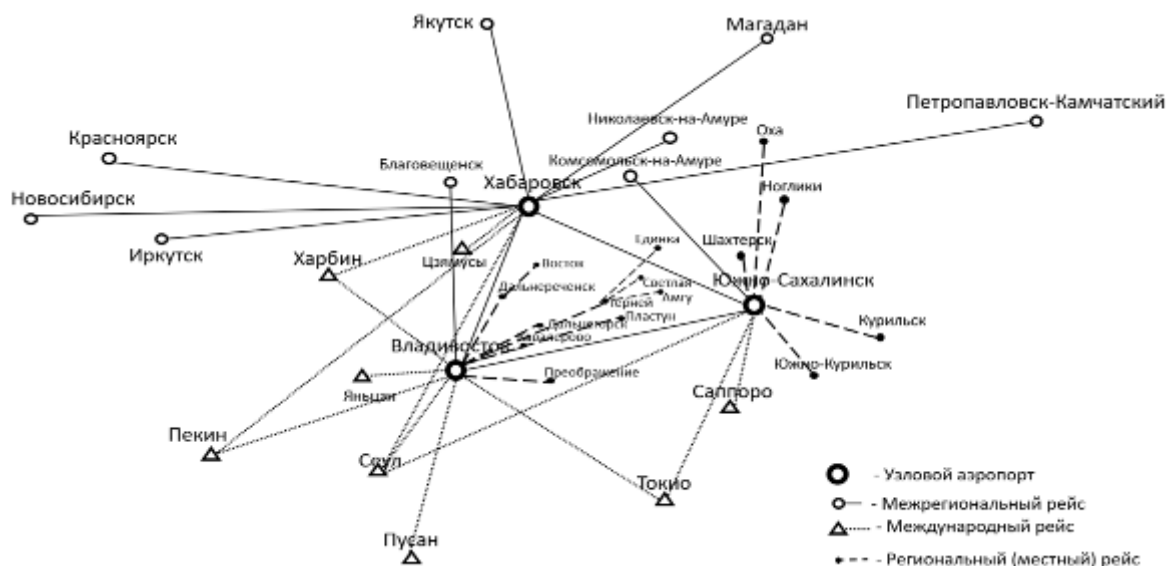


Рис. 1. Маршрутная сеть АО «Авиакомпания «Аврора»

Флот авиакомпании состоит из 23 воздушных судов, из которых 10 самолетов типа Airbus 329 являются среднемагистральными (дальность полета 6800 км) и вмещают в себя 128 пассажиров. Они используются на межрегиональных и международных рейсах. Самолеты типа BOMBARDIER DHC-8 (Q400, Q300, Q200) и VIKING DHC-6-400 используются на местных рейсах Сахалинской области, Приморского и Хабаровского края. Данные воздушные судна позволяют выполнять посадку на неподготовленных грунтовых площадках и аэродромах с короткими взлетно-посадочными полосами. Однако, их технические характеристики не позволяют вместить большое количество людей. К примеру, в самолете типа DHC-6 имеется только 19 пассажирских мест и 2 места летного состава, в связи с чем, авиакомпания не может предоставить на этих рейсах сервисное обслуживание, питание и мультимедийное развлечение на борту. Все три самолета DHC-6 используются на территории Приморского края.

Согласно нормативным документам, расписание рейсов должно составляться с учетом резервного воздушного судна. У «Авроры» в распоряжении есть три самолета типа DHC 6-400 и все они эксплуатируются в полном объеме, выполняя по 2-3 рейса в день для покрытия потребностей пассажиров. Другими словами, каждый из самолетов выполняет цепочку рейсов, поэтому отмена одного рейса в случае неблагоприятных метеорологических условий может повлечь за собой нарушение графика движения воздушного судна, что приведет к смещению всех оставшихся рейсов. В свою очередь, это влияет на показатель регулярности рейса и уровень удовлетворенности авиапассажиров. Таким образом, авиакомпания несет финансовые потери из-за невыполненных обязательств и обеспечения пассажиров обязательными услугами, о которых гласит ст. 99 Федеральных авиационных правил №82. С целью проверки данной проблемы проведем оценку удовлетворенности пассажиров маршрутной сетью и графиком движения воздушных судов.

Исследование удовлетворенности пассажиров проводилось по технологии опроса методом персонального интервью. Данный метод выбран благодаря своей гибкости, позволяющей заинтересовать респондента, уменьшить вероятность отказа от ответов и получить ответы на вопросы повышенной сложности, поскольку у интервьюера есть возможность разъяснить значение вопросов, что исключает путаницу и пропуски вопросов. Интервью проходило по определенному сценарию, а ответы респондентов записывались в индивидуальную анкету. Основываясь на мнении экспертов от авиакомпании «Аврора», а также на изученный теоретический материал, отобраны наиболее важные показатели и составлен список критериев для оценки пассажирами маршрутной сети и графика движения воздушного судна: соответствие всех рейсов расписанию; время полета; стыковка с другими рейсами; частота и регулярность рейсов; стоимость авиабилетов. Пассажирам предлагалось оценить вес и значимость критериев авиаперевозки по пятибалльной системе, как наиболее воспринимаемой молодыми людьми.

Пассажиры АО «Авиакомпания «Аврора» опрашивались в течении месяца (декабрь 2019 года) в стерильной зоне Международного аэропорта Владивостока. Количество опрошенных пассажиров составляет 30 человек. Интервью проводились в основном с молодыми людьми, в

возрасте от 20–30 лет. Большинство из них были работающими студентами, либо моряками. Среди респондентов пользовались популярностью такие направления как: Владивосток-Южно-Сахалинск, Владивосток-Петропавловск-Камчатский, Владивосток-Хабаровск, Владивосток-Пусан и Владивосток-Сеул. После получения краткой информации о пассажирах, им задавался общий вопрос об удовлетворенности маршрутной сетью авиакомпании «Аврора», на что мнение пассажиров разделилось следующим образом: 64% дали положительную оценку маршрутной сети, остальные 37% дали среднюю оценку, ссылаясь на то, что следовало бы увеличить количество направлений полета. Далее им предлагалось оценить критерии удовлетворенности маршрутной сетью по 5-балльной шкале, а также значимость этих критериев для пассажира. Обработка полученных оценок выполнялась по методу взвешенных оценок, а для наглядности полученные результаты отражены на графике «Удовлетворенность-значимость» (рис. 2).

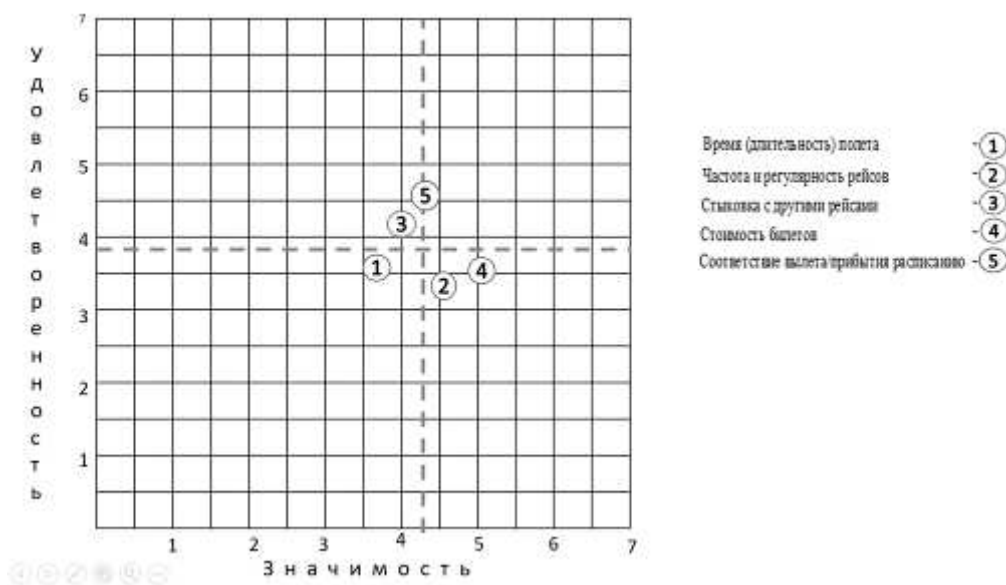


Рис. 2. График удовлетворенность пассажиров и значимости критериев

По результатам анализа удовлетворенности клиентов установлено, что пассажиры в целом довольны работой авиакомпании, при этом выявлены наиболее перспективные направления совершенствования деятельности авиакомпании. У пассажиров есть ряд пожеланий в отношении маршрутной сети и графика движения авиакомпании. Иногда пассажиры сталкиваются с отменой местных рейсов и с несвоевременным оповещением об этом. Студенты считают целесообразным снизить стоимость авиабилетов или ввести специальный льготный тариф. У респондентов старше 30 лет возникали пожелания, относящиеся к увеличению направлений полетов в страны Азиатско-Тихоокеанского региона.

Проведенное исследование позволяет рекомендовать меры по повышению удовлетворенности пассажиров, а именно – приобрести дополнительное воздушное судно типа ДНС 6-400 (за счет субсидий из краевого бюджета), что позволит авиакомпании разделить маршруты участков Владивосток-Терней и Терней-Амгу (Единка, Светлое). Таким образом, в случае отмены рейса Владивосток-Терней, независимые рейсы из Тернея будут выполняться в прежнем режиме, а авиакомпания не понесет убытки. Данная мера также позволит увеличить число рейсов по маршрутам в сезон повышенного спроса, что положительно повлияет на регулярность полетов в труднодоступные населенные пункты северной части Приморского края и удовлетворенность пассажиров. Вместе с этим, авиакомпании «Авроры» как представителю передового перевозчика Дальнего Востока необходимо продолжить исследования возможности организации полетов в южном направлении стран Азиатско-Тихоокеанского Региона, способствуя доступности туристических маршрутов для жителей Владивостока и всего Приморского края.

В процессе исследования установлено, что все лидирующие авиакомпании с целью совершенствования своей деятельности уделяют большое внимание качеству сервисного обслуживания пассажиров, обновлению и расширению парка воздушных судов, созданию собственной базы технического и ремонтного обслуживания, а также развитию маршрутной сети и графика движения воздушных судов. Выявлено, что удовлетворенность пассажиров «Авиакомпания

«Аврора» имеет среднее значение, маршрутная сеть требует доработок в плане увеличения направлений, а удовлетворенность графиком движения воздушных судов может возрасти в случае увеличения числа рейсов в случае пополнения флота авиакомпании.

1. Герасимова Е.Д. Научная статья по экономике и бизнесу «Современные подходы к управлению качеством проектов с помощью оценки потребительской удовлетворенности и лояльности» [Электронный ресурс] // Научная электронная библиотека КиберЛенинка. – 2016 г. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-podhody-k-upravleniyu-kachestvom-proektov-s-pomoschyu-otsenki-potrebitelskoy-udovletvorennosti-i-loyalnosti>

2. Четыркина Н.Ю. Управление качеством и удовлетворенность потребителя: учеб. пособие. – Санкт-Петербург: Изд-во СПб ГЭУ, 2015. – 78 с

3. Катунина Н.В. Научная статья по экономике и бизнесу «Методы оценки удовлетворенности при формировании программ взаимоотношений с потребителями» [Электронный ресурс] // Научная электронная библиотека КиберЛенинка. – 2008. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metody-otsenki-udovletvorennosti-pri-formirovanii-programm-vzaimootnosheniy-s-potrebitelyami>

4. Исмаилова Р. Н. Крюкова О. В., Николаева Н. Г., Раков Е. В. Научная статья по экономике и бизнесу «Мониторинг удовлетворенности потребителей» [Электронный ресурс] // Научная электронная библиотека КиберЛенинка. – 2014. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/monitoring-udovletvorennosti-potrebitelley>

5. Современные потребительские тренды и удовлетворенность потребителя: монография / под ред. О.К. Ойнер. – Москва: ИНФРА-М, 2013. – 142 с.

6. Приказ Минтранса России от 12.12.2011 № 310 «Об утверждении Порядка формирования, утверждения и опубликования расписания регулярных воздушных перевозок пассажиров и грузов, выполняемых перевозчиками, имеющими соответствующие лицензии», в ред. от 25.12.2018 [Электронный ресурс] // СПС «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=316760&fld=134&dst=103351,0&rnd=0.4137513016211043#041620451874724185>

Рубрика: Перевозка пассажиров и грузов воздушным транспортом

УДК 656.7.025

АНАЛИЗ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТСКИМ СЕРВИСОМ В АО «АВИАКОМПАНИИ «АВРОРА»»

А.Д. Терес
бакалавр

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

Данное исследование посвящено анализу системы оценки удовлетворенности клиентским сервисом в АО «Авиакомпания «Аврора»». В статье рассмотрены виды сервисных услуг на авиапредприятии и методы, применяемые для исследования качества сервиса; выполнен анализ деятельности предприятия, проведены опрос пассажиров и интервью экспертов; разработаны предложения с целью развития системы оценки удовлетворенности авиапассажиров клиентским сервисом в АО «Аврора».

Ключевые слова и словосочетания: *сервис, клиентский сервис, потребитель, потребности человека, услуга, удовлетворенность потребителя, система оценки удовлетворенности.*

DEVELOPMENT OF SYSTEM OF AN ESTIMATION OF SATISFACTION OF CUSTOMER SERVICE IN JSC "AURORA AIRLINES"

This research is devoted to the analysis of the customer service satisfaction assessment system in JSC "Aurora Airlines". The article considers the types of services provided by the airline and the