

УДК 656.71.072:005.31

Т.В. Богданова

Е.С. Ощепкова

ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ ПРОЦЕССОВ СЕЗОННОСТИ НА КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ АВИАКОМПАНИЕЙ В АЭРОПОРТУ ОТПРАВЛЕНИЯ

Аннотация. В статье рассмотрена сезонная неравномерность пассажиропотоков на примере авиакомпании ОАО «Аэрофлот». Выполнен анализ сезонных колебаний на международных и внутренних воздушных линиях по месяцам и дням недели в условиях зимнего и летнего расписаний. Также рассмотрены колебания жалоб и благодарностей пассажиров, отражающих степень их удовлетворенности качеством обслуживания персоналом авиакомпании в аэропорту отправления. Выполненное исследование послужит основой для разработки рекомендаций по повышению качества обслуживания авиапассажиров авиакомпаниями.

Ключевые слова: пассажиропоток, сезонная неравномерность, качество обслуживания пассажиров, жалоба, благодарность.

Tatyana Bogdanova

Evgeniya Oshchepkova

INVESTIGATION OF THE EFFECT OF SEASONALITY ON THE PROCESSES OF QUALITY OF PASSANGER SERVICE IN THE AIRPORT OF DEPARTURE

Annotation. The article examines seasonal fluctuations in passenger traffic on the example of the airline "Aeroflot". The analysis of seasonal fluctuations on international and domestic routes by month and day of the week under winter and summer schedules. Also consider fluctuations in passenger complaints and commendations that reflect their degree of satisfaction with the quality of service airline staff at the departure airport. Our study will provide the basis for the development of recommendations to improve the quality of service air travelers by the airlines.

Keywords: passenger, seasonal fluctuations, passenger service quality, complaint, commendations.

Существенным фактором, влияющим на работу воздушного транспорта и качество обслуживания пассажиров, является сезонная неравномерность пассажирских перевозок, которая может быть сезонной (месячной), по дням недели, часам суток и направлениям.

Для дальних и местных воздушных пассажирских перевозок в большей степени характерна сезонная (месячная) неравномерность пассажиропотоков в летние и осенние месяцы (с апреля по сентябрь-октябрь), что вызвано массовыми отпусками; также существует неравномерность, связанная с увеличением поездок граждан в первые дни месяца и в последней пятидневке. Освоение возрастающего в этот период пассажиропотока производится авиакомпанией за счет назначения дополнительных рейсов.

Неравномерность пассажирских перевозок осложняет работу как аэропортов, так и авиакомпаний, поэтому транспортные организации систематически ищут пути смягчения неравномерности и разрабатывают мероприятия по уменьшению ущерба от большого отклонения объемов перевозок в определенные периоды года или суток от средних величин на конкретных направлениях и участках. Так, например, в авиакомпании ОАО «Аэрофлот» в период снижения пассажиропотока предусмотрены льготы на проезд для определенных категорий пассажиров, а также проводятся различные акции и скидки на билеты авиакомпании. На правительственном уровне для смягчения неравномерности воздушных пассажирских перевозок проводятся мероприятия по развитию зимнего отдыха и более равномерному распределению отпусков работников.

Исследование сезонной неравномерности на международных и внутренних направлениях, а

также в общем по всем направлениям выполнено по данным авиакомпании ОАО «Аэрофлот» (см. табл. 1).

Таблица 1

Количество перевезенных пассажиров авиакомпанией ОАО «Аэрофлот»

чел.

День недели	Зимнее расписание			Летнее расписание		
	МВЛ	ВВЛ	всего	МВЛ	ВВЛ	всего
Понедельник	9 505	14 177	23 682	9 676	14 432	24 108
Вторник	8 399	15 443	23 842	8 696	11 681	20 377
Среда	7 854	15 079	22 933	8 219	17 674	25 893
Четверг	9 596	14 543	24 139	9 583	17 225	26 808
Пятница	10 078	14 951	25 029	9 690	18 132	27 822
Суббота	10 774	14 477	25 251	9 122	16 671	25 793
Воскресенье	9 792	10 429	20 221	8 402	15 365	23 767

Как видим, пиковыми днями при перевозке пассажиров международными рейсами (МВЛ) в зимнем расписании являются – пятница (10 078 пасс.) и суббота (10 774 пасс.), а в летнем расписании – понедельник (9676 пасс.), четверг (9583 пасс.) и пятница (9690 пасс.). Хотя, если рассматривать количество перевезенных пассажиров в эти дни, то во время зимнего сезона пассажиропоток выше, чем во время летнего; это обусловлено тем, что анализ зимнего расписания проводился в марте, а анализ летнего расписания был проведен в апреле, когда авиакомпания только перешла на летнее расписание и максимум перевозок еще не был достигнут.

Исследование тенденции колебаний международных перевозок во время зимнего сезона показало, что количество перевезенных пассажиров начиная с воскресенья постепенно снижается и так продолжается до среды, а с четверга до субботы количество перевезенных пассажиров растет. Исследуя летнее расписание, было выявлено, что с понедельника по среду пассажиропоток также снижается, в четверг и пятницу увеличивается, с субботы по воскресенье происходит снижение количества перевезенных пассажиров, а в понедельник пассажиропоток резко увеличивается (с 8402 пасс. до 9676 пасс.).

Колебания внутреннего пассажиропотока (ВВЛ) по сезонам (зимнее, летнее расписания) значительно различаются. При зимнем расписании распределение пассажиров по дням недели идет практически равномерно (14 147–15 443 пасс.). Исключение составляет воскресенье, когда количество перевезенных пассажиров резко снижается (с 14 477 пасс. до 10 429 пасс.). В летнем же расписании пик перевозок приходится на пятницу (18 132 пасс.), что связано, как правило, с поездками на уикенд, а вот во вторник вылетает наименьшее количество пассажиров (11 681 пасс.), что, как правило, связано со снижением деловой активности.

В целях получения общей картины было выполнено исследование суммарного пассажиропотока в международном и внутреннем отправлениях, которое показало, что колебания суммарного пассажиропотока схожи с колебаниями внутреннего пассажиропотока. В зимнем расписании также распределение пассажиров по дням недели происходит равномерно (22 933–25 251 пасс.), за исключением воскресенья, когда наблюдается спад перевозок (с 25 251–20 221 пасс.). А в летнем расписании пик перевозок пассажиров приходится на пятницу (27 822 пасс.) и снижение – на вторник (20 377 пасс.).

Проанализировав сезонную неравномерность перевозок пассажиров, можно сказать, что она существенно различается в условиях зимнего и летнего расписаниях. Во время зимнего периода наи-

большее количество пассажиров вылетает в пятницу и субботу, а во время летнего – в пятницу и понедельник, что происходит на фоне роста летнего пассажиропотока и связано с увеличением количества отпусков, пассажиры чаще летают на выходные, а также с летними каникулами у детей.

В рамках исследования взаимосвязи пассажиропотока и качества обслуживания пассажиров были изучены жалобы и благодарности, полученные авиакомпанией «Аэрофлот» в 2014 г.

Жалоба – выражение недовольства (в словах), сетование по поводу неприятностей, боли, страдания; официальное заявление о недовольстве с просьбой об удовлетворении или устранении причин, вызвавших недовольствие [2].

Ранее выполненные исследования показывают, что к тому моменту, когда потребитель решил написание жалобы, случилось по крайней мере одно из следующих событий:

- клиент вышел из себя. Письмо требует определенных усилий. Многие говорят, что напишут жалобу, но на деле большинство не выполняет своих угроз;
- клиент не удовлетворен результатами устных переговоров. Чаще всего письменные жалобы следуют после того, как испробованы другие способы уладить ситуацию, или когда человеку кажется, что существующие коммуникационные каналы не сработают;
- потребитель старается завязать переписку с компанией, чтобы получить документальное свидетельство для передачи жалобы в суд. Если случилось что-то серьезное и клиент намерен обратиться в судебные инстанции, ему нужно иметь на руках определенные документальные доказательства того, что он давал компании возможность отреагировать на жалобу;
- клиент не смог найти сотрудника, которому можно высказать свои претензии устно. При прочих равных условиях люди предпочитают жаловаться устно конкретному человеку. Если представителей отдела по работе с клиентами не оказывается на месте или потребители не знают, как и куда жаловаться, то они прибегают к письменной форме;
- клиенту неловко высказывать жалобу лицом к лицу. Есть люди, которым легче выражать свои претензии в письменном виде;
- у клиента есть личные причины, из-за которых он не мог или не хотел жаловаться раньше. Возможно, человек спешил или с ним был усталый ребенок, который хотел домой. Некоторые страдают дефектами речи или не умеют правильно выражать свои мысли. Иногда они стесняются жаловаться при большом скоплении людей;
- и наконец, клиента поощряют к подаче жалобы в письменном виде. Иногда сами служащие компаний просят клиентов изложить жалобу письменно. В некоторых случаях это единственный способ привлечь к ней внимание. Письменная жалоба свидетельствует о дополнительных усилиях клиента – ведь если бы проблема не тревожила его, он не стал бы себя затруднять.

Очевидно, что у людей, которые пишут жалобы, имеется множество причин для такого шага [1]. Проведя исследование среди пассажиров экономического и бизнес-классов, вылетающих авиакомпанией ОАО «Аэрофлот», было выявлено несколько причин недовольства пассажиров, которые различаются как по классам обслуживания, так и являются общими. В структуре жалоб пассажиров бизнес- и эконом-классов к общим категориям недовольств относятся: очереди на стойках регистрации (бизнес-класс – 52 %, эконом класс – 23 %), претензии к нормам провоза багажа (бизнес-класс – 18 %, эконом-класс – 17 %) и неуважительное отношение персонала к пассажирам авиакомпании (бизнес-класс – 7 %, эконом-класс – 22 %).

У пассажиров, вылетающих бизнес-классом, больше всего жалоб к очередям на стойках регистрации (52 %). В основном это связано с большим количеством пассажиров в пиковые часы перевозок (утро и вечер). Примерно на одном уровне находятся претензии к отсутствию возможности повышения в классе обслуживания за деньги на всех рейсах авиакомпании (23 %) и к нормам провоза багажа (18 %). Невозможность повышения в классе обслуживания объясняется, как правило, отсутст-

вием свободных мест в бизнес классе, а нормы провоза багажа увеличены для приоритетных пассажиров. Наименьшее количество жалоб, поступающих от пассажиров бизнес класса, связано с недовольством отношением персонала на стойках регистрации и при посадке пассажиров на борт воздушного судна (7 %), чаще это единичные случаи, так как весь персонал и политика авиакомпании ориентированы именно на приоритетных пассажиров.

Анализ структуры жалоб пассажиров эконом-класса показал, что наибольшее количество претензий к большим очередям на стойках регистрации (23 %) и приема багажа (20 %), к неуважительному отношению со стороны персонала к пассажирам (22 %) и нормам провоза багажа (17 %). Большие очереди также, как и на стойках обслуживания пассажиров бизнес-класса, объясняются большим скоплением пассажиров в пиковые часы перевозок (утро и вечер). Претензии к нормам провоза багажа, как правило, связаны с существующей концепцией, которая не позволяет провозить более одного места багажа, не превышающего вес 23 кг (при превышении нормы провоза багаж должен быть оплачен). Наименьшее количество жалоб приходится на отсутствие возможности посещения бизнес-зала за деньги (2 %), что связано с небольшой площадью бизнес-зала и отсутствием возможности вместить туда большое количество пассажиров; также пассажиры жалуются на отсутствие объявлений о начале регистрации на рейс (3 %), что объясняется тем, что регистрация открывается за 24 ч до времени вылета; также жалобы поступают на малое количество киосков самостоятельной регистрации (5 %) и малое количество указателей в аэропорту (8 %).

Однако помимо жалоб существуют и благодарности от пассажиров. Благодарность – чувство признательности к кому-либо за оказанное добро, внимание, услугу, официальное выражение высокой оценки чьего-нибудь труда, действия [3]. Среди благодарностей пассажиров, также как и среди жалоб, существуют те, которые удовлетворяют пассажиров и бизнес- и эконом-классов, а именно: быстрое и качественное обслуживание на стойках регистрации (бизнес-класс – 12 %, эконом класс – 27 %), приветливый и отзывчивый персонал (бизнес-класс – 17 %, эконом-класс – 33 %) и оперативное решение проблем (бизнес-класс – 26 %, эконом-класс – 17 %).

Наибольшее количество благодарностей от пассажиров бизнес-класса поступает в адрес оперативного решения проблем персоналом авиакомпании (26 %). Также пассажиры признательны авиакомпании за повышение владельцев карт элитных уровней в классе обслуживания (23 %), а также за увеличенные нормы провоза багажа (22 %). Пассажирам, вылетающим бизнес-классом и владельцам карт Sky Priority, нравится приветливый и отзывчивый персонал (17 %), их удовлетворяет быстрое и качественное обслуживание на стойках регистрации (12 %).

Пассажиров эконом-класса привлекает отзывчивость сотрудников авиакомпании (33 %) и быстрое и качественное обслуживание пассажиров персоналом авиакомпании (27 %). Также пассажиры, вылетающие эконом-классом ценят то, что сотрудники могут оперативно решать проблемы пассажиров (17 %), находить индивидуальный подход к каждому (13 %) и информировать пассажиров обо всем происходящем в аэропорту (10 %).

Исследование жалоб и благодарностей пассажиров бизнес-класса показало, что большое количество жалоб на очереди к стойкам регистрации (52 %) компенсируется благодарностями пассажиров за быстрое и качественное обслуживание (12 %), приветливым персоналом (17 %), всегда стремящимся помочь пассажирам авиакомпании. Также видно, что существуют как претензии к нормам провоза багажа, так и благодарности за их увеличение (жалобы – 18 %, благодарности – 22 %). Благодарности за повышение владельцев карт элитных уровней (23 %) полностью компенсируют жалобы на отсутствие возможности повышения в классе обслуживания за деньги (23 %). Таким образом, можно сделать вывод, что в обслуживании пассажиров приоритетных уровней есть недоработки, но они постепенно устраняются.

Анализ жалоб и благодарностей пассажиров эконом-класса показал, что также, как и на стой-

ках бизнес-класса большое количество жалоб в адрес очередей (на регистрацию – 23 %, на стойках приема багажа – 20 %) компенсируется качественным и быстрым обслуживанием (27 %), высококвалифицированным персоналом (33 %). Большое количество недовольств по поводу неуважительного отношения сотрудников авиакомпании к пассажирам (22 %) компенсируется благодарностями за индивидуальный подход к каждому (13 %) и оперативным решением проблем (17 %).

Также было проведено исследование количества жалоб и благодарностей по месяцам в зависимости от количества перевезенных пассажиров за 2014 г. (см. рис. 1, 2, 3).

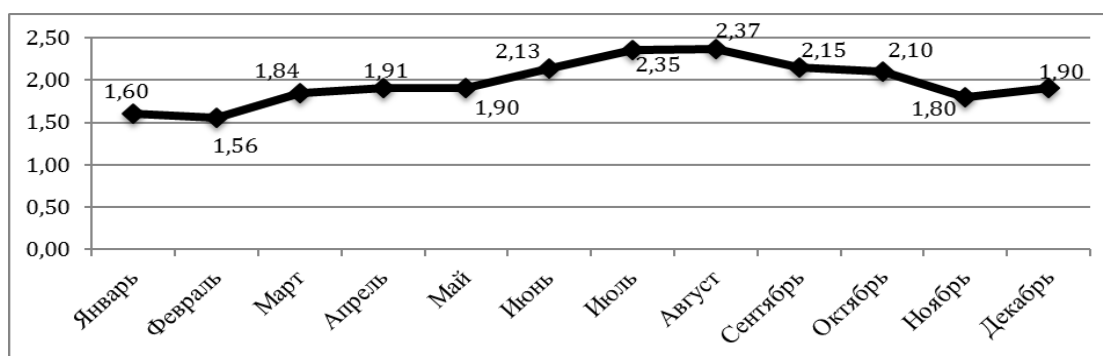


Рис. 1. Колебания суммарного пассажиропотока по месяцам за 2014 г., млн чел.

Проведенное исследование суммарного пассажиропотока показало, что пиковыми месяцами являются: август (2,37 млн чел.) и июль (2,35 млн чел.). Наименьшее количество пассажиров было перевезено в феврале (1,56 млн чел.) и январе (1,60 млн чел.).

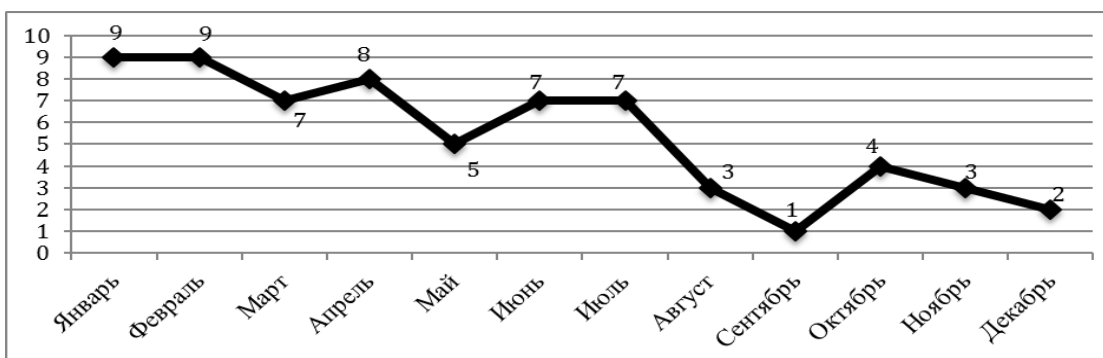


Рис. 2. Колебания обоснованных жалоб по месяцам за 2014 г., ед.

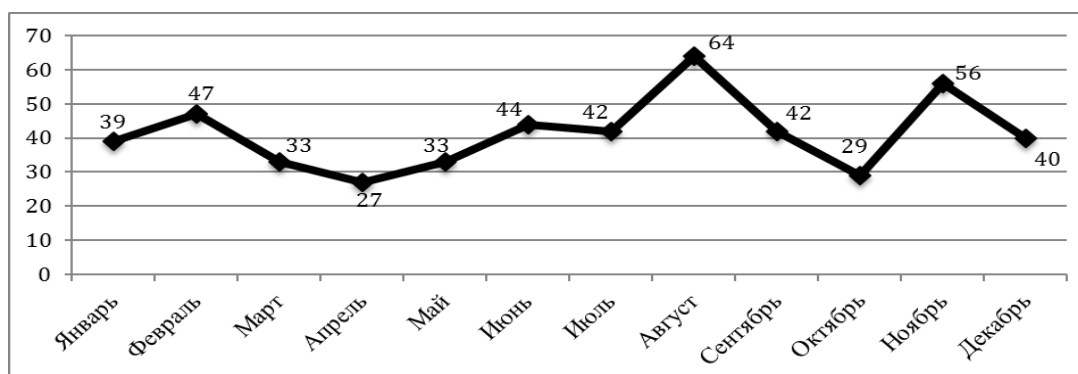


Рис. 3. Колебания благодарностей по месяцам за 2014 г., ед.

Наибольшее количество жалоб от пассажиров приходится на январь и февраль (по 9 ед.), а наименьшее количество жалоб в сентябре (1 ед.) и декабре (2 ед.). Максимальное количество благодарностей поступило в августе (64 ед.) и ноябре (56 ед.). Минимальное количество благодарностей было в апреле (27 ед.) и октябре (29 ед.).

Как видно после проведенного анализа, динамика количества жалоб и благодарностей не зависит от количества перевезенных пассажиров. Хорошим показателем для авиакомпании является то, что пассажиры чаще выражают благодарность сотрудникам за проделанную работу, нежели недовольство. Это объясняется тем, что учитываются не все жалобы, поступающие в адрес авиакомпании, а только обоснованные жалобы – письменные претензии клиентов, подтвержденные соответствующими службами оператора в результате проверки, а благодарности учитывают полностью.

Таким образом, за 2014 г. в авиакомпанию поступило 65 обоснованных жалоб и 496 благодарностей, т.е. в среднем на 1 жалобу приходилось 7,6 благодарностей.

Рассмотрим соотношение жалоб и благодарностей по месяцам: В сентябре на одну жалобу приходилось сорок две благодарности – это наибольшая разница за год, в августе, декабре и ноябре также был сильный разрыв между поступившими недовольствами и положительными отзывами (на 1 жалобу приходилось 21,3, 20,0 и 18,7 благодарностей соответственно). В остальные месяцы соотношение жалоб и благодарностей было примерно на одном уровне.

С целью выявления взаимосвязи количества перевезенных пассажиров, жалоб и благодарностей было проведено их сопоставление (см. табл. 2).

Таблица 2

**Сопоставление колебаний объемов перевозок,
обоснованных жалоб и благодарностей по месяцам 2014 г.**

Ранг	Объем перевозок, млн чел	Обоснованные жалобы, ед.	Благодарности, ед.
1	Август (2,37)	Январь (9)	Август (64)
2	Июль (2,35)	Февраль (9)	Ноябрь (56)
3	Сентябрь (2,15)	Апрель (8)	Февраль (47)
4	Июнь (2,13)	Июнь (7)	Июнь (44)
5	Октябрь (2,10)	Март (7)	Июль (42)
6	Апрель (1,91)	Июль (7)	Сентябрь (42)
7	Май (1,90)	Май (5)	Декабрь (40)
8	Декабрь (1,90)	Октябрь (4)	Январь (39)
9	Март (1,84)	Август (3)	Март (33)
10	Ноябрь (1,80)	Ноябрь (3)	Май (33)
11	Январь (1,60)	Декабрь (2)	Октябрь (29)
12	Февраль (1,56)	Сентябрь (1)	Апрель (27)

Выполненное сопоставление показало, что максимальное количество обоснованных жалоб приходилось на месяцы с минимальным пассажиропотоком (январь, февраль), а вот наибольшее количество благодарностей поступило в месяц максимального пассажиропотока (август). Выявленную тенденцию необходимо учитывать авиакомпаниям в своей деятельности, и она нуждается в дальнейшем исследовании.

Библиографический список

- Барлоу, Д. Жалоба – это подарок. Как сохранить лояльность клиентов в сложных ситуациях / Д. Барлоу, К. Меллер ; пер. с англ. А. Логвинской. – М. : Олимп-Бизнес, 2013. – 330 с. – ISBN 918-1-57675-582-2.

6. Винокур, Г. О. Толковый словарь русского языка / Г. О. Винокур, Б. А. Ларин, С. И. Ожегов [и др.]; под ред. Д. Н. Ушакова. – М. : Советская энциклопедия ; ОГИЗ (т. 1); Государственное издательство иностранных и национальных словарей (т. 2–4), 1935–1940.
7. Ожегов, С. И. Толковый словарь русского языка : 80 000 слов и фразеологических выражений / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова ; – 4-е изд., доп. – М. : Азбуковник, 1999. – 944 с.