

УДК 656.7.025.

*Богданович Я.Ю., студент 3 курс
магистратуры (ВША) 1719 – УБПВТ
ФГБОУ ВО Санкт – Петербургский Государственный
университет гражданской авиации,
Россия, г. Санкт – Петербург.*

АНАЛИЗ ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ С ПАССАЖИРАМИ ООО АВИАПРЕДПРИЯТИЕ «ГАЗПРОМ АВИА»

***Аннотация:** Статья посвящена анализу обслуживания пассажиров в аэропорту, выявлению несоответствий при их обслуживании на основании претензий поступающих в адрес авиаперевозчика.*

***Ключевые слова:** Авиакомпания, качество, претензия, аэропорт, воздушное судно.*

***Resume:** The article is devoted to the analysis of passenger service at the airport, identification of inconsistencies in their service on the basis of claims received by the airline.*

***Key words:** Airline, quality, claim, airport, aircraft.*

Анализ деятельности авиакомпании в области качества производится двумя основными методами:

- путем анализа поступающих авиаперевозчику претензий;
- путем анализа производимых в предприятии внешних и внутренних аудитов разного рода.

ООО Авиапредприятие «Газпром Авиа», как и любая авиаперевозчик, предоставляющая услуги напрямую своим пассажирам, постоянно получает отзывы о своей деятельности, как положительные, так и отрицательные,

благодарности и претензии соответственно. Такие отзывы являются одним из важнейших показателей качества предоставляемых услуг [6, с 21].

Благодарности отражают направления, которые наиболее развиты при организации обслуживания пассажиров. Исходя из общего анализа, пассажиры чаще пишут претензии, чем благодарности, это психологический момент, который объясняется тем, что, получая качественный и высокий сервис, клиент, удовлетворенный уровнем обслуживания, делает вывод о компании и в дальнейшем продолжает пользоваться ее услугами, так его ожидания были оправданы, либо уровень ожиданий был превышен, то есть клиенту не нужно оставлять благодарность, потому что он итак сделал для себя все выводы.

Для анализа поступающих в ООО Авиапредприятие «Газпром Авиа» претензий на базе ПДС создан претензионный отдел, деятельность которого направлена на правильное и всестороннее рассмотрение заявленных требований и жалоб, и, как следствие, выработку решений, направленных на повышение качества обслуживания пассажиров.

Для анализа поступающих претензий следует выявить основные причины их поступления. Такими причинами являются: питание, сервис на борту, обслуживание в аэропорту, комфортабельность воздушного судна, задержки отправления.

Питание. Питание на борту является важным показателем сервиса для пассажиров. Жалобы по вопросу питания бывают разных видов, такие как:

- недостаточно разнообразное питание;
- не предоставляется возможность широкого выбора специального питания (в последнее время данный сервис особо востребован пассажирами);
- недостаточно большие порции питания (рацион разработан согласно ОСТ «Рационы питания»);

– на некоторых рейсах нескольким пассажирам не хватало питания (данная ситуация возникает при коротких оборотах рейсов или доборке пассажиров в последний момент).

Сервис на борту. Сервис на борту играет наиболее важную роль в удовлетворенности пассажира перелетом. Жалобы относительно сервиса на борту достаточно разнообразны:

- не доброжелательность со стороны кабинного экипажа;
- безразличие персонала на борту (отсутствие вовлеченности в работу);
- нет мультимедийных устройств на борту воздушного судна;
- отсутствие/нестабильное подключение к WI-FI;
- недостаток пледов на борту;
- выполнение бортпроводниками своих обязанностей в неполном объеме: взлет с открытыми отсеками для ручной клади, отсутствие контроля и проверки соблюдения требований безопасности (наличия пристегнутых ремней, поднятых спинок кресел, закрепления откидных столиков).

Обслуживание в аэропорту. Обслуживание в аэропорту является первым этапом коммерческого обеспечения рейсов, на данном этапе складывается первые эмоции о деятельности авиаперевозчика. Жалобы, касательно коммерческого обслуживания в аэропорту достаточно различны по своему содержанию:

- изменение выходов на посадку и несвоевременное информирование пассажиров о данных изменениях;
- недостаточно вежливые сотрудники авиаперевозчика/аэропорта;
- недостаточная оснащенность аэропорта для передвижения маломобильных групп пассажиров (как в базовых аэропортах так и во вне базовых аэропортах присутствия);
- часто возникающие проблемы с рассадкой пассажиров при регистрации;

- несвоевременное информирование о начале и окончании посадки, отсутствие объявления опаздывающих пассажиров (пассажирский хэндлинг);
- потеря/несвоевременное прибытие багажа (неисправности при перевозке багажа).

Комфортабельность воздушного судна. Комфортабельность воздушного судна зависит от компоновки и типа воздушного судна. Так же от этого показателя во многом зависит комфорт пребывания пассажиров на борту, поэтому пассажиры уделяют ему достаточное внимание и направляют жалобы о различных недостатках в комфортабельности воздушного судна:

- недостаточный шаг кресел;
- неисправность оборудования на борту;
- повышенный уровень шума от двигателей в салоне;
- неудобные кресла (нерегулируемая спинка);
- недостаточное санитарно-гигиеническое обслуживание санузлов и салона в целом (в основном при организации вахтовых перевозок);

Задержки отправления. Задержки отправления воздушных судов достаточно распространенная проблема, с которой сталкиваются пассажиры. Задержки происходят по различным причинам от мелких неисправностей до непригодных для вылета погодных условий, последнее более частое явление так как перевозки в основном производятся в районы Крайнего Севера Сибири. Претензии пассажиров относительно задержек так же имеют различное содержание:

- несвоевременное информирование о задержке рейса;
- отсутствие своевременно предоставленного питания (согласно ФАП №82);
- потеря стыковок у пассажиров;
- постоянный перенос времени вылета при отсутствии информирования об этом;
- отсутствие представителя авиакомпании на задержанном рейсе;

– отсутствие информирования пассажиров о причине задержки [1, с 7,45,89].

Вышеперечисленные причины претензий являются основными и имеющими наибольший вес в общем количестве поступающих претензий. Для наиболее полного и наглядного анализа рассмотрим количество поступивших претензий по причинам в период с января 2020 года по декабрь 2021 года (для того, чтобы провести полный анализ жалоб пассажиров за год и сравнить показатели с предыдущим годом – 2020)

На основании составленных диаграмм можно наглядно посмотреть статистику поступивших в авиакомпанию жалоб за каждый месяц 2021 года в сравнении с аналогичными периодами 2020 года. Для того, чтобы сделать качественный статистический анализ, на основании представленных данных следует составить обобщенную диаграмму с показателями количества претензий по причинам за 2021/2020 гг.

Диаграмма представлена на рисунке 1.

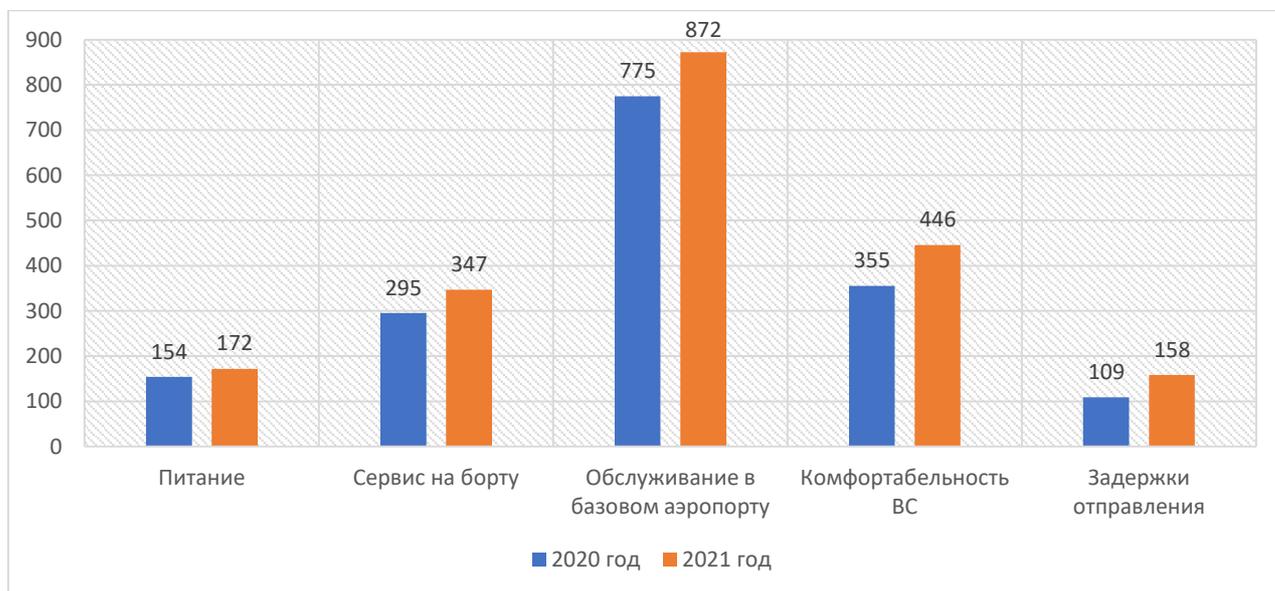


Рисунок 1. Сравнительный анализ претензий пассажиров, полученных в 2020/2021 гг.

Общее количество жалоб, полученных за 2020 год – 1688, за 2021 – 1995.

Исходя только из этих данных нельзя сделать точных выводов, для уточнения нужно сопоставить пассажиропоток каждого года с количеством

полученных претензий, то есть получить обобщенный коэффициент поступающих в компанию претензий, значение которого равно отношению количества полученных претензий за определенный промежуток времени к пассажиропотоку за аналогичный период (в нашем случае за расчетный период принимается год) (формула 1) [4, с457]. На основании сравнения данных показателей за 2020 и 2021 год можно будет выявить тенденцию качества. Также стоит отметить влияние пандемии которая несмотря на профиль основных работ ООО Авиапредприятие «Газпром Авиа» - вахтовые перевозки пассажиров для собственных целей ПАО «ГАЗПРОМ» в полной мере отразилась на качественных и количественных показателях предприятия в целом.

$$n = \frac{k}{p}, \quad (1)$$

где n – обобщенный коэффициент поступающих в компанию претензий [претензия/пассажир];

k – количество полученных претензий за определенный период времени;

p – пассажиропоток за период времени, аналогичный для показателя k .

Пассажиропоток за 2020 год – 141 124 человек, за 2021 год – 224 590 человек. Общее количество жалоб, полученных за 2020 год – 1688, за 2021 – 1995. По показателям деятельности за отчетный период авиапредприятие заняло 26 место по показателям производственной деятельности среди авиаперевозчиков Российской Федерации. Соответственно:

$$n_{2020} = \frac{1688 \text{ претензий}}{141124 \text{ пассажиров}} = 0,0001196 \text{ [претензия/пассажир]}$$

$$n_{2021} = \frac{1995 \text{ претензий}}{224590 \text{ пассажиров}} = 0,00888 \text{ [претензия/пассажир]}$$

Обобщенный коэффициент поступающих в компанию претензий – это коэффициент, отражающий количество претензий, приходящееся на одного

пассажира. Позволяет выявить тенденцию роста/спада количества претензий с учетом пассажиропотока. Данный коэффициент может варьироваться от 0 до 1. В нашем случае обобщенный коэффициент в 2021 году ненамного выше, чем в 2020, это говорит о незначительной тенденции роста количества претензий, соответственно авиакомпания нуждается в мероприятиях по повышению эффективности деятельности и качества предоставляемых услуг.

Исходя из рисунка 1, наибольшее количество жалоб приходится на обслуживание в аэропорту, соответственно именно эта область в большей степени нуждается в совершенствовании.

Источники использованной литературы:

1. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей». /Утв. Приказом Минтранса России от 27 июня 2007 г. № 82.
2. Руководство по аэропортовому обслуживанию (IATA) (Airport Handling Manual).
3. Стандартное соглашение IATA о наземном обслуживании (АНМ '810 - IATA Standard Ground Handling Agreement).
4. Соглашение ИАТА об оформлении перевозочной документации (АНМ 81*5 -IATA Transportation Documents Service Agreement)
5. Стандартное соглашение об обучении (АНМ 817 - Standard Training Agreement).
6. Годовой отчет ООО Авиапредприятие «Газпром Авиа» за 2020 - 2021 год.
7. Руководство по наземному обслуживанию воздушных судов ООО Авиапредприятие «Газпром Авиа». Изд. 02 - 4 / Рев. 00. 17.07.2019 г.

© Богданович Я.Ю, 2022 год.