

УДК 656.7.025, 656.032

## **ИНТЕГРАЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК КАК КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ АВИАКОМПАНИЙ**

© Седнева А.А., Немчинов О.А.

e-mail: sednewasyper@mail.ru

*Самарский национальный исследовательский университет  
имени академика С.П. Королёва, г. Самара, Российская Федерация*

Экономическая эффективность услуг авиаперевозчиков, в основном, определяется качеством перевозочного процесса, характеризуемого надежностью, безопасностью и выполнением сроков перевозки. При этом наибольший выигрыш на конкурентном рынке авиаперевозчиков имеет тот, кто способен предоставить приемлемые для клиентов услуги по соотношению цена-качество [1].

Основными составляющими авиатранспортного продукта, формирующими имидж авиакомпании и влияющими на величину тарифа, являются: удобство расписания; комфорт в салоне; бортовое питание и обслуживание на борту; программы лояльности; безопасность полетов и др. Маркетинговой службе авиакомпании необходимо постоянно производить мониторинг цен и качества собственных перевозок, а также аналогичных услуг конкурентов. В настоящее время большинство авиакомпаний при тарифообразовании ориентируются не только на собственные издержки, но и на среднерыночный уровень цены на аналогичную услугу, а также на взаимосвязь тарифа с качеством и сервисом предоставляемых услуг [2].

В рамках исследования были рассчитаны показатели качества услуг пассажирских авиаперевозок для выбранной авиакомпании – объекта исследования на заданной маршрутной сети, оценивающие: время, потраченное пассажиром при оформлении посадочных документов; количество выполняемых рейсов авиакомпанией по рассматриваемым маршрутам в неделю; перечень оказываемых пассажирам услуг в аэропортах обслуживания и на борту воздушного судна; доступность услуги по критерию среднемесячного дохода потенциальных потребителей; количество выполненных рейсов без задержек относительно расписания полетов и др. После чего найдено значение интегрального показателя, позволяющего производить оценку конкурентоспособности авиакомпании, как на отдельных авиалиниях, так и по всей маршрутной сети в целом.

В связи с проведенным исследованием можно сделать вывод, что основной целью изучения рынка воздушных перевозок авиакомпаниями является анализ особенностей, связанных с прогнозированием величины спроса на авиаперевозки при изменении тарифов в зависимости от уровня качества предоставляемых услуг и, на основе этого, построение зависимости дохода авиакомпании от характера изменения тарифов.

### **Библиографический список**

1. Муров А.Е. Повышение эффективности и конкурентоспособности услуг авиаперевозчиков в условиях рынка // Вестник Чувашского университета, №4, 2007. – С. 408-414.
2. Немчинов О.А. Авиатранспортный маркетинг: экономическая эффективность эксплуатационной деятельности авиакомпании: учеб. пособие / О.А. Немчинов, О.М. Жуков. – Самара: Издательство Самарского университета, 2018. – 116 с.