

О. А. ЮСУПОВА, Л. Р. ИДРИСОВА

Российский университет транспорта (МИИТ), г. Москва

## О КАЧЕСТВЕ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ В АВИАПЕРЕВОЗКАХ

Воздушный транспорт активно задействован в перевозках срочных, скоропортящихся ценных и других грузов, багажа и почтовых отправок. В области пассажирских перевозок данный вид транспорта традиционно относится не только к высокоскоростным, но и наиболее безопасным.

В последние годы отмечается тенденция роста актуальности авиаперевозок в части транспортировки грузов: все чаще представители бизнеса для отправки необходимых материалов и комплектующих запчастей, недостающих материалов и товаров прибегают к услугам воздушного транспорта, что стимулирует авиаперевозчиков повышать уровень транспортного обслуживания. Важную роль здесь играет возможность доставки груза даже в самый отдалённый населённый пункт. Одновременно в сфере воздушных перевозок отмечается и рост пассажирооборота. Обратимся к статистическим данным таблицы 1. В 2023 г. российские авиакомпании перевезли около 101,2 млн пассажиров, из которых 81,9 млн – внутри страны. Это указывает на рост пассажиропотока на внутренних авиалиниях на 5,4 % по сравнению с 2022 г. Такой рост перевозок может быть вызван внутренним интересом граждан узнать свою Родину, не следует забывать и о пандемии, из-за которой было перекрыто большинство зарубежных границ, что способствовало росту внутренних перелётов.

Таблица 1 – Международные и внутренние перевозки пассажиров, январь – февраль 2022–2023 гг.

Авиакомпания	Перевезено пассажиров, тыс. чел.		Процент занятости пассажирских кресел	
	2022 г.	2023 г.	2022 г.	2023 г.
1 Аэрофлот – Российские авиалинии	2037	2927	72	68
2 Сибирь	2247	2524	83	83
3 Победа	1773	2198	91	92
<i>Примечание – Источник: Минтранс РФ.</i>				

Важно отметить преимущества и недостатки сервисов по покупке билетов лидирующих авиакомпаний из списка Федерального агентства воздушного транспорта. Лидером на рынке авиаперевозок является компания Аэрофлот. Компания осуществляет перелёты по широкому числу направле-

ний, имеет высокий уровень сервиса и безопасности, имеет программу лояльности «Aeroflot Bonus». Второе место занимает авиакомпания S7 Airlines (Авиакомпания «Сибирь»). С точки зрения пассажиров, у данных компаний есть ряд недостатков: высокие цены на билеты и жалобы пользователей на задержку рейсов. Первый объясняется уровнем сервиса и безопасности, второй связан с погодными условиями и мерами безопасности пассажиров. Третье место в числе российских авиаперевозчиков занимает авиакомпания Победа: низкие цены на билеты; простой, удобный и быстрый процесс покупки онлайн; частые акции и специальные предложения на перелёты. Но ограниченное количество направлений и рейсов; отсутствие бесплатного багажа. Для удобства сравнения цен у авиаперевозчиков большинство пассажиров используют сторонние сервисы по продаже билетов – самый ведущий и самый популярный из них – это сервис AVIASALES. Удобство и уникальность сайта обуславливается поиском авиабилетов и подбором интересующего маршрута по нужным параметрам. Однако цена билета может отличаться от цены сайта официального перевозчика. По данным сайта Google Trends отмечается рост количества поисков по запросу «купить авиабилет». Таким образом, не смотря на наличие возможности прямой покупки через сайт авиакомпаний, для пассажиров более предпочтительным остается вариант использования агрегаторов, что с точки зрения эффективности ставит перед компаниями вопрос о целесообразности развития собственных ресурсов продажи билетов.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1 Информационный ресурс авиакомпании Аэрофлот [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.aeroflot.ru/>. – Дата доступа : 25.03.2024.

2 Информационный ресурс авиакомпании S7 Airlines (авиакомпания Сибирь) : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.s7.ru/>. – Дата доступа : 25.03.2024.

*O. YUSUPOVA, L. IDRISOVA*

*Russian university of transport (MIIT), Moscow*

**ABOUT THE QUALITY OF TRANSPORTATION SERVICES FOR PASSENGERS IN AIR CARRIAGE**