аккредитуемыми организациями и формированию «лучшей практики», являющейся важнейшим принципом международных аккредитационных сетей.

Регулярный пересмотр критериев и процедур с целью их адаптации к изменениям контекста профессиональной деятельности, а также корректировка национальных и международных стандартов профессионального образования – обычная практика развития национальных систем аккредитации. Модернизация критериев аккредитации осуществляется с учетом предложений авторитетных членов профессионального сообщества, основных заинтересованных сторон: работодателей, выпускников, студентов и преподавателей.

Взаимосвязь рассматриваемых процессов обеспечивает качество образовательной деятельности в профессиональной образовательной организации. Создание новой процессной модели системы образовательной организации, включающей внутренний аудит и профессиональную общественную аккредитацию – механизм совершенствования системы образования Российской Федерации с учетом статических и динамических характеристик элементов системы, который дает возможность выстроить открытую, современную систему отбора и подготовки профессиональных кадров, а при необходимости совместно выработать новые направления развития.

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования
2. Бармин Н.Ю., Петров Ю.Н., Клычков К.Е. Обеспечение качества образовательной деятельности профессиональной образовательной организации: процессная модель
3. Бьёрн А. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования /Пер. с англ. С.В. Ариничева /Науч. ред. Ю.П. Адлер. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.- 272 с
4. Варзунов А. В., Торосян Е. К., Сажнева Л. П., Анализ и управление бизнес-процессами // Учебное пособие. – СПб: Университет ИТМО, 2016. –112 с.
5. Долганова О. И., Виноградова Е. В., Лобанова А. М. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. О. И. Долгановой. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 289 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.
6. Елиферов, В.Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 319 с.
7. Лисичкина Ю.С. Предпосылки к совершенствованию системы качества образования Российской Федерации // Педагогический журнал. 2017. Том 7. № 1А. С. 128-136 <http://www.publishing-vak.ru> Издательство АНАЛИТИКА РОДИС
8. Прохоров Ю.К. Управление качеством: Учебное пособие. – СПб: СПбГУИТМО, 2007. – 144 с.
9. Ротер, М. Учитесь видеть бизнес-процессы: Построение карт потоков создания ценности / М. Ротер. - М.: Альпина Паблишер, 2015. - 136 с.
10. Скрипко Л.Е. Процессный подход в управлении качеством : учебное пособие / Л.Е. Скрипко. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2011. – 105 с
11. X Национальная конференция института внутренних аудиторов «Внутренний аудит в России»[Электронный ресурс]- [Режим доступа]: <http://www.consultant.ru>
12. Профессиональный стандарт 441 Внутренний аудитор [Электронный ресурс]- [Режим доступа]: <https://www.iaa-ru>.

Челмакин Д.О.

Некоторые аспекты состояния и развития сервиса авиационных перевозчиков в международной и национальной логистике

*Московский политехнический университет
(Россия, Москва)*

doi:10.18411/lj-04-2018-82

idsp: 000001:lj-04-2018-82

Аннотация

В данной статье автор рассмотрел качество сервиса как в иностранных компаниях, так и в российских. Разобрался во влиянии сервиса на пассажирооборот.

Ключевые слова: логистика, международная логистика, авиационная логистика, авиационный сервис.

Логистика, как национальная, так и международная, в настоящее время представляет собой науку и практическую деятельность современного бизнеса и менеджмента по организации и управлению потоками как процессами преобразования (материальными, информационными, финансовыми, сервисными) в социально-экономических системах, во времени и пространстве [1,2]. Логистика профессиональными специалистами кроме классификации по потокам подразделяется также на ресурсную (от сырья, материалов, кадров до интеллектуальной собственности), функциональную (проектную, снабжения, производства, распределения, реверсивную), отраслевую (промышленность, торговля, финансы, транспорт, сервис и т.д.) [3-5]. Такое разделение является несколько условным, поскольку одна и та же логистическая деятельность в зависимости от места и метода исследования может называться по-разному, например, транспортная логистика рассматривается как отраслевая и как сфера услуг [6,7], в том числе и логистика авиационного транспорта, где в настоящее время большое внимание уделяется именно авиационному сервису.

Большого успеха в развитии и распространении авиационного сервиса в последнее время достигли некоторые авиакомпании из стран Персидского залива, ряд авиакомпаний ЕС и стран Азии, к сожалению российские авиакомпании пока в таком списке представлены только одной авиакомпанией.

В апреле 2016 года, российская авиакомпания Аэрофлот получила качественно новую оценку за сервис, предоставляемый на глобальном рынке авиаперевозок. Авиакомпания удостоена высокого рейтинга – четырех звезд из пяти возможных – от консалтинговой компании Skytrax (Великобритания). Это международное агентство считается самым авторитетным в мире по оценке качества услуг авиаперевозчиков и аэропортов. По качеству обслуживания пассажиров Аэрофлот отныне входит в один ряд с такими авиакомпаниями, как AirFrance, Lufthansa, British Airways и Emirates.

И если с одной стороны у российских авиакомпаний медленно, но повышается уровень сервиса, то с другой стороны, одна из больших проблем заключается в том, что с уходом авиакомпании «Трансаэро» с рынка авиаперевозок, стоимость авиабилетов по ряду направлений увеличилась на 10-15% и наверно дальше бы увеличивалась, если бы не стыковочные рейсы ряда авиакомпаний СНГ и ЕС, которые также активно развивают свою маршрутную сеть в условиях возрастающего спроса со стороны российских пассажиров. Особое место среди авиакомпаний, которые получили дополнительные выгоды, например, с прекращением полетов между Россией и Украиной авиакомпаний «Белавиа». Данный белорусский перевозчик не только смог нарастить количество рейсов за последнее время, но смог в короткие сроки улучшить качество перевозки, путем приобретения новых лайнеров, и капитального ремонта основного аэропорта Минска, а также запуска более удобных рейсов, которые обеспечивают минимальное время стыковки.

В России ряд авиакомпаний помимо работы в традиционном сегменте, решили развивать и дополнительный бизнес. Кто-то работает в сегменте чартерных перевозок (например, «S7») или обслуживает большие группы туристов (Вим Авиа), то лидер воздушного транспорта России, авиакомпания Аэрофлот сделала попытку занять нишу Lowcost перевозок, создав отдельную авиакомпанию в своей группе «Победа».

Авиакомпания «Победа» была основана в сентябре 2014 года и по настоящее время осуществляет полеты не только по России, но и в ряд стран Европейского союза, позиционирует себя как «классический lowcost» перевозчик, хотя коим не является должным образом, но это не говорит что это плохой перевозчик, скорее перевозчик

использует некую усредненную модель, которая имеет место существовать, вопрос только как долго сможет такая бизнес модель работать покажет время. Классический перевозчик lowcost как правило ставит своей целью минимизировать затраты, связанные с перелетом, путем использования не главных аэропортов, а второстепенных, второе правило это продажа дополнительных услуг как во время покупки авиабилетов, так и во время полетов.

В свое время была опубликована в газете «Ведомости» статья, которая наделала не мало шума, даже отразилось на работе одного из билетных агрегаторов.

В своей статье опубликованной в газете Ведомости от 21.07.2016 года Константин Парфенок, директор по коммуникациям критикует деятельность авиакомпании «Победа» и стоит отметить делает все правильно, подчеркивает как плюсы, так и минусы такой модели, однако такую статью стоит рассматривать скорее не как критику деятельности, а как рекомендации опытного человека, но поскольку любые справедливые замечания рассматриваются порой очень агрессивно, авиакомпания «Аэрофлот» запретила агентам покупать у Andgo.travel билеты на свои рейсы, а это говорит скорее не о профессионализме сотрудников авиакомпании «Победа», а скорее говорит о нежелании развивать данный проект на будущее.

К сожалению, такая позиция может только привести к повышению стоимости авиабилетов, о чем представители авиакомпании неоднократно заявляют через средства массовой информации, так что о появлении полноценного lowcost перевозчика в России пока говорить не приходится, что, безусловно очень выгодно прямому конкуренту по перевозке пассажиров в центральном и Северо-Западному федеральному округу компании РЖД, которая безусловно, имела ряд трудностей с заполняемостью своих вагонов, когда конкуренция на авиатранспорте была высока, то сейчас цены на перелеты став на порядок выше, позволило РЖД заполнять свои составы практически на 100%, создав ряд трудностей для российских авиакомпаний, стоит отметить, что такая конкуренция на руку только пассажирам и стоит отдельно подчеркнуть, что конкуренция и дальше будет только усиливаться, что будет дополнительным стимулом для развития всех уже известных моделей работы авиакомпаний, в том числе и авиакомпании «Победа», которая сейчас совершает те же ошибки, что в свое время совершали и «Скайэкспресс» и «Авианова».

Особенно показательна ситуация когда авиакомпания «Победа» не смогла договориться с собственником аэропорта о получении скидки на обслуживание региональных рейсов, получается что одно из главных условий развития таких перевозок в России это наличие скидок для авиакомпании, но в данном случае получается не равная ситуация, другие авиакомпании должны платить больше только потому что они «как бы не из сегмента lowcost», из данной ситуации мы делаем вывод, что успех развития авиакомпании «Победа» в будущем, стоит под очень большим вопросом, менеджмент делает те же ошибки что и руководство двух ныне уже прекративших российских lowcost перевозчиков.

Рынок пассажирских перевозок динамичный. Он перестал быть консервативным как, например, несколько лет тому назад сейчас пассажира уже невозможно удивить высокой кухней на борту лайнера, или косметическим набором от модного итальянского дома, все это уже стало привычным, пассажирам нужны дешевые перелеты, это тот «тренд», который становится популярным, тем более что этот рынок еще не до конца освоен и на нем можно закрепить.

Современные тренды пассажирских перевозок задают авиакомпании стран Центральной и Восточной Европы, такие как: «Ryanair», «Smartwings», «Wizzair», «Vueling», «Condor», «flyni» и т.д. Да стоит согласиться, что для каждого региона есть своя специфика в области перевозки и есть свой пассажир со своими пожеланиями, но

общий тренд явно стал прослеживаться, рынку пассажирских перевозок ряда стран Евразии включая Россию, нужны lowcost перевозки.

Авиакомпания «Победа» при всех её плюсах и минусах стала хоть и не первым, но третьей авиакомпанией в России, которая стала реализовывать такую концепцию (с некоторыми оговорками), безусловно, пока рано говорить об успехах и неудачах данного проекта, это вопрос времени только подождать и посмотреть, как будет данный проект развиваться, но то, что такая авиакомпания появилась в России, это большой плюс.

Нынешнему менеджменту крупных российских авиакомпаний нужно сконцентрироваться на том, чтобы по максимальной возможности взять «долю рынка» на тех направлениях где это возможно, например, Москва-ряд столиц Европейского Союза (Прага, Будапешт, Париж, Рим, Мадрид и т.д.).

Именно данные направления могут стабильно приносить доход, да и конкуренция на данных направлениях сравнительно невысока, тем более что в свете того, как региональные власти субъектов Российской Федерации центрального федерального округа подготовили и уже неплохо реализуют разнообразные туристические программы, то при наличии доступной перевозки регионы смогли бы получить солидное количество европейских туристов интересующихся русской культурой, но пока на рынке доминируют авиакомпании как российские, так и стран ЕС, которые предлагают билеты в Москву и/или Санкт-Петербург по цене 2х полетов из одной европейской столицы в другую, большого потока ждать не приходится, также отдельно стоит отметить еще и визовые барьеры, но как известно, рынок формирует потребности, при наличии большого спроса, визовый вопрос это вопрос времени.

Если вовремя этого не сделать, то европейские перевозчики и перевозчики из стран СНГ с большой радостью возьмут себе эту долю рынка, как например, это произошло на линии Прага-Москва-Прага (Москва-Прага-Москва), на которой на данный момент представлено 3 авиакомпании и с уходом авиакомпании «Трансаэро» на данном направлении произошел рост стоимости авиабилетов, но как известно из общего курса экономики, если какой-то игрок покидает рынок, то другой игрок тут же постарается взять свободную долю рынка как и произошло, на данное направление очень удачно вышла авиакомпания «Белавиа», которая увидев рост потребности в перевозке добавила дополнительные рейсы и ценовую политику скорректировала с учетом имеющихся предложений на рынке, тем самым получив, конечно, не большой поток, но дополнительных транзитных пассажиров, которые готовы летать в Европу пускай и с пересадкой, но с дисконтом, который может достигать до 10-15% (если семья путешествует с детьми, то сумма может быть значительная).

При этом отдельно не затрагиваем выгоды, которые получил белорусский перевозчик в свете непродуманных действий со стороны Украины и прекращения полетов в Россию и ответные меры со стороны Российских властей по прекращению полетов, данный пример уже относится к политическим проблемам и конечно если российские перевозчики смогли сформировать для себя новые маршруты и практически нечего не потеряли от прекращения полетов из России на Украину, то вот украинские перевозчики найти замену «пропавшим» пассажирам не смогли, но повторимся, это уже проблемы политического характера, но благодаря таким проблемам мы видим небольшие изменения по рынку пассажирских перевозок стран СНГ.

Сейчас развитие гражданских перевозок связано не только с потребностями со стороны пассажиров, но и с усилением конкуренции среди как авиакомпаний, так и производителей самолетов. Развитие гражданской авиации, появление новых авиакомпаний и маршрутов, а также конкуренция между перевозчиками определялась развитием гражданского авиастроения и разработкой производителями новых типов воздушных судов. Появление на рынке новых самолетов поменяло и скорректировало роль отрасли авиаперевозок в мировой транспортной системе.

Увеличение вместимости новых самолетов позволило превратить авиаперевозки из сервиса для обеспеченных граждан в массовую услугу с одной стороны, с другой стороны авиакомпания просто оказались не готовы использовать мегалайнеры в полном объеме. Для всех авиакомпаний мира покупка первыми новых воздушных судов всегда была рискованно и сложной операцией которая могла принести дополнительные бонусы в виде имиджевой рекламы, с другой стороны могли быть некие технические трудности, которые возникают при использовании новых мегалайнеров.

Сама потребность различных новых типов воздушных судов также никогда не была ясна до их появления на рынке, что было дополнительным экономическим риском для любой авиакомпании, хотя спрогнозировать ту или иную потребность было достаточно сложно, но возможно, например, бразильский концерт Embraer в свое время вовремя смог проанализировать и также вовремя смог предоставить рынку ближне магистральные лайнеры, которые оказались очень востребованы рядом авиакомпаний ЕС и стран СНГ.

Сейчас конкуренция на рынке авиаперевозок невозможна без эксплуатации высокоэффективных воздушных судов нового поколения и Россия, с одной стороны, может быть или в лидирующих позициях (что достаточно сложно), или уйти с этого рынка так и не закрепиться на нем, но мне, кажется, что мы бы смогли легко быть если не в лидерах, то хотя бы иметь свою долю рынка на рынке производства воздушных пассажирских лайнеров всех типов. Все производители постоянно работают над тем, чтобы сократить потребление топлива самолетов, объем вредных выбросов и шумов (ограничения по этим показателям формируются ИКАО, их превышение сокращает количество потенциальных маршрутов, на которых может летать авиакомпания).

В середине июля Bloomberg сообщил о планах европейского концерна Airbus сократить выпуск самого большого в мире пассажирского самолета A380 из-за падения спроса. С 2017 года авиастроительная корпорация начала последовательно уменьшила число выпущенных A380, и достигла в 2018 году объема в 12 машин в год, что более чем вдвое меньше показателя 2016 года (27 лайнеров). Airbus прогнозирует двукратный рост мирового парка воздушных судов вместимостью более 100 кресел в ближайшие 20 лет. По оценкам корпорации, авиакомпании купят 33 тысячи самолетов на сумму 5,2 триллиона долларов. С учетом списания выработавших ресурс лайнеров авиапарк вырастет с 19,5 тысячи до 40 тысяч единиц. «Продолжающаяся урбанизация и рост благосостояния населения в развивающихся странах, особенно в Азии, станут главными драйверами развития мировой авиационной отрасли. При общей численности населения более 6 миллиардов человек экономики этих стран будут расти со среднегодовым темпом в 5,6 %», — говорится в исследовании европейского концерна.

Согласно оценкам Airbus, к 2035 году количество авиационных мега городов увеличится с нынешних 55 до 93, а их совокупный ВВП превысит треть общемирового. Лидером по темпу роста внутренних авиаперевозок в ближайшие 10 лет выступит Китай, полагают в Airbus. Концерн предсказывает значительное повышение спроса на самолеты большой размерности в связи с «усиливающейся перегруженностью аэропортов и ограниченным количеством слотов».

Корпорация Boeing оценивает потребность авиакомпаний на ближайшие два десятилетия в 39,6 тысячи воздушных судов, включая небольшие региональные самолеты. Но американцы, в отличие от европейских авиастроителей, наиболее устойчивым считают сегмент узкофюзеляжных воздушных судов — благодаря лоукостерам и динамично развивающимся рынкам. Это самый крупный сектор, если считать в штуках, — авиакомпаниям потребуются более 28 тысяч новых узкофюзеляжных самолетов. Boeing прогнозирует дальнейший переход от очень больших к малым и средним широкофюзеляжным лайнерам: до 2035 года потребуется всего 530 машин вместимостью более 400 кресел и 8,5 тысячи лайнеров с числом мест от 200 до

400. Сейчас в мире летают всего два самолета повышенной вместимости — Boeing-747-8 и Airbus A380. Данные лайнеры имеют большой список плюсов, таких как повышенный комфорт, большая вместимость, но они слишком дороги в обслуживании, что делает их использование выгодным на крайне маленьком списке маршрутов, где высокая загруженность и есть постоянный спрос на авиабилеты. Российским авиакомпания такие лайнеры на данный момент не нужны, да и заказов на такие лайнеры практически не поступали со стороны российских авиакомпаний.

Такие лайнеры будут еще достаточно долго востребованы среди авиакомпаний стран ближнего Востока, стран Азии и ряда авиакомпаний Центральной Европы, но за то время которые они используются, есть вероятность, что рынок может и пересмотреть свои потребности и запросы.

Но все это еще пока отдаленная перспектива, о которой говорить пока еще преждевременно, но быть готовым к новым потребностям рынка и новым тенденциям мы должны быть готовы.

Рынок пассажирских перевозок в России уже никогда не будет таким каким он был, уже практически не возможно наличие только одной авиакомпании в стране (как хотели бы многие специалисты), рынок сформировал конкуренцию, которая с каждым годом будет заставлять перевозчиков постоянно меняться, внедрять новые услуги пассажирам, разрабатывать новые программы и использовать новые технологии, ломать стереотипы и развиваться, в противном случае если этого не делать, можно будет отправиться в учебники истории по пассажирским перевозкам.

1. Логистика и управление цепями поставок. Теория и практика. Аникин Б.А.; Родкина Т.А.; Волочиенко В.А.; Заичкин Н.И.; Межевов А.Д.; Федоров Л.С.; Вайн В.М.; Воронов В.И.; Водянова В.В.; Гапонова М.А.; Ермаков И.А.; Ефимова В.В.; Кравченко М.В.; Серова С.Ю.; Серышев Р.В.; Филиппов Е.Е.; Пузанова И.А.; Учирова М.Ю.; Рудая И.Л. Основы логистики. Москва, 2013.
2. Логистика и управление цепями поставок. Теория и практика. Аникин Б.А.; Родкина Т.А.; Волочиенко В.А.; Заичкин Н.И.; Межевов А.Д.; Федоров Л.С.; Вайн В.М.; Воронов В.И.; Водянова В.В.; Гапонова М.А.; Ермаков И.А.; Ефимова В.В.; Кравченко М.В.; Серова С.Ю.; Серышев Р.В.; Филиппов Е.Е.; Пузанова И.А.; Учирова М.Ю.; Рудая И.Л. Основные и обеспечивающие подсистемы логистики. Москва, 2013.
3. Воронов В.И., Воронов А.В., Лазарев В.А., Степанов В.Г. Международные аспекты логистики: Учебное пособие. / Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002. – 168 с.
4. Воронов В.И. Международная логистика (Электронный ресурс). Вестник университета (Государственный университет управления). 2014. с.700.
5. Воронов А.В., Воронов В.И., Лазарев В.А. Вестник университета (Государственный университет управления) 2008. №1. С. 55
6. Воронов В.И., Авдеенко А.С. Зарубежный опыт использования концепций управления логистическими системами: адаптация к деятельности российских компаний. В сборнике: Научная дискуссия современной молодежи: актуальные вопросы, достижения и инновации. Сборник статей II международной научно-практической конференции в 2-х частях. Пенза, 2017. С. 42-46.
7. Воронов В.И., Кривоносов Н.А. Савостьянов Г.Н., Кожанова В.В. Инновационные технологии в логистике. Научно-аналитический журнал: «Инновации и инвестиции» № 4, 2015 – стр. 2-4.

Челмакин Д.О.

Российские авиационные перевозчики в составе международной и национальной логистики

*Московский политехнический университет
(Россия, Москва)*

doi:10.18411/lj-04-2018-83

idsp: 000001:lj-04-2018-83

Аннотация