Шохова Ю.С., Орлова Л.В.

Овербукинг на воздушном транспорте: как его избежать и что делать, если он случился

ФГБОУ ВО «Ульяновский институт гражданской авиации имени Главного маршала авиации Б.П.Бугаева»
(Россия, Ульяновск)

doi: 10.18411/trnio-11-2021-118

Научный руководитель: Орлова Л.В.

Аннотация

Работа посвящена изучению явления «овербукинга» на воздушном транспорте. Проанализирована статистика, опыт России и зарубежных стран, а также обеспечение законом данной проблемы. В результате исследования были сформированы советы, как не стать жертвой «перепродаж» и рекомендуемые действия на случай, если «овербукинг» случился.

Ключевые слова: овербукинг, маркетинговая политика, компенсации, легальность, воздушный транспорт, авиакомпании.

Abstract

The work is devoted to the study of the phenomenon of "overbooking" on air transport. It analyzes statistics, the experience of Russia and foreign countries, as well as the provision of the law of this problem. As the result of the research, the tips how not to become a victim of "overselling" and the recommended actions in case "overbooking" happens have been formed.

Keywords: overbooking, marketing policy, compensation, legality, air transport, airlines.

Слово «Овербукинг» английского происхождения по-другому означает сверхбронирование, перепродажа — стратегия сбыта товаров (услуг), при которой поставщик товаров (услуг) принимает на себя больше обязательств по поставке товара (предоставлению услуг), чем может выполнить, в расчете на то, что не все из взятых обязательств действительно придется выполнять. В экономике данная процедура является одним из инструментов управления доходом.

В практике воздушных перевозок существует три вида овербукинга: «управляемый», т.е. это те перепродажи, которые планируются авиакомпанией заранее, «непредвиденный», который случается по причине аварий, например, поломка самолета или его замена на меньший размер. И наконец, «технический» - просчеты со стороны туроператора, который забыл внести данные в систему бронирования авиабилетов. Самым труднорегулируемым является «непредвиденный» овербукинг, так как число пострадавших велико. Наиболее часто явление перепродаж имеет место на чартерных рейсах. Самый популярный вариант — овербукинг в эконо-классе.

Обратимся к истории происхождения данного понятия. Такая стратегия сбыта впервые возникла в воздушном транспорте США в 1950-е годы в связи с маркетинговой политикой авиакомпаний в то время. Смысл заключался в том, что пассажир мог отказаться от перевозки в любое время без каких-либо штрафных санкций, в том числе и после вылета самолёта. При таком подходе авиабилет становился эквивалентом денег — он мог быть с равным успехом предъявлен для получения указанных услуг или для обмена обратно на деньги. Положительным моментом был приток новых клиентов, отрицательным то, что на практике были пустые кресла в самолетах из-за тех 10 % пассажиров, которые по каким-либо причинам отказывались от полета, следовательно, компании несли большие убытки. Тогда и был придуман способ, уменьшающий эти потери. Он заключался в том, чтобы предъявлять к продаже больше билетов, чем было мест в самолёте, в расчёте на то, что часть пассажиров не полетит и вернёт билеты. В этом случае авиакомпании серьёзно рисковали, ведь пассажиров могло оказаться больше, чем мест в

самолете. Если сложатся так обстоятельства, то перевозчик будет вынужден компенсировать клиенту доставленные неудобства из-за неоказания услуги. Но так как ситуации с переполненными самолетами случались редко (статистика говорит о 7-8 случаях на 10000 пассажиров), политика овербукинга оказалась довольно выгодной.

В 1970-е годы эта стратегия была модифицирована. Бывший «принудительный отказ от полета» стал «добровольным отказом». При обнаружении ситуации сверхбронирования представитель авиакомпании выходил к пассажирам, объяснял ситуацию и предлагал добровольцам отказаться от полета именно этим рейсом в обмен на обязательство перевезти добровольца ближайшим рейсом авиакомпании и какие-то компенсации. Это имело два положительных эффекта. Во-первых, сумма затрат на компенсацию такого «добровольного отказа от посадки» (англ. «voluntary denied boarding») обычно оказывалась меньше, чем сумма аналогичных затрат при принудительном отказе. Во-вторых, статистика принудительных отказов уменьшилась до 0.7-0.8 случая на 10000 перевезенных пассажиров, что укрепило образ авиатранспорта в глазах пассажиров.

Компенсируют неудобства чаще всего с помощью отправки пассажира ближайшим следующим рейсом этого же перевозчика или партнеров, причем если он будет выполняться через значительное время, то пассажиру за счет компании положен комплекс услуг, связанных с ожиданием (питание, телефонная связь с родственниками, денежная компенсация, в случае если следующий рейс будет только через 8 часов днем и 6 часов ночью - место в гостинице и трансфер до нее). Также нужно отметить, если класс самолета-замены ниже, чем изначальный – можно смело требовать компенсации стоимости. Частой историей является овербукинг в эконом-классе и последующая посадка в бизнес на том же рейсе или билет в бизнес-класс на следующем.

Овербукинг легален в США и Европе. Стабильно с рейсов снимается (добровольно или против своей воли) 6 пассажиров из каждых 10000. У пассажиров есть право на компенсацию (но не всегда), у авиакомпаний – снять любого человека с рейса. В России же овербукинг практикуется, но на данный момент нет документа, точно описывающего права пассажиров, размеры компенсаций, сроки возмещения, порядок расчета и получения. Попытки узаконить «перепродажи» принимались неоднократно, но это так и осталось незавершенным делом. Вот некоторые из предложений:

- 1) Внесение изменений в ст. 107 Воздушного кодекса («Прекращение по инициативе перевозчика действия договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза»). Предполагалось наделить авиакомпанию правом в одностороннем порядке изменять договор воздушной перевозки при перебронировании.
- 2) Предложение Минтранса выплачивать пассажирам не более 28 тыс. рублей в зависимости от времени задержки полета.
- 3) Создание некоего стоп-листа пассажиров, которых нельзя будет снять с рейс. Это те, кто летит стыковочными рейсами, беременные, инвалиды, родители с детьми до 18 лет и дети до 18 лет, следующие без сопровождающих. Стоп-лист планируется зафиксировать в Федеральных авиационных правилах.
- 4) Согласно предварительным договоренностям в зависимости от дальности полетов (менее 1500 км, от 1500 км до 3500 км, свыше 3500 км) размер компенсации пассажиру составит от \$200 до \$400 на международных рейсах и от 8 тыс. до 20 тыс. рублей на внутренних линиях. Здесь влияет время задержки прибытия в конечный пункт, а также расстояние между аэропортом вылета и прилета.
- 5) В феврале 2021 года российская авиакомпания «Аэрофлот» предложила ввести в России новый тариф, при котором авиакомпания сможет сама пересадить пассажира на другой более поздний или более ранний аналогичный рейс (в том числе и замена рейса с прямого на стыковочный) в одностороннем порядке, то есть, без согласия самого пассажира. В этом

случае авиакомпания будет обязана выплатить пассажиру компенсацию на сумму не более 30 тысяч рублей (но, однако, не во всех случаях). Но в связи с пандемией это предложение было отложено «до полноценного восстановления авиасообщения».

Так как в российском законодательстве «овербукинг» еще не имеет достаточного оформления, недобросовестные перевозчики могут уйти от ответственности и получить компенсацию можно будет только через суд. В таком случае еще один совет - чтобы минимизировать судебные хлопоты, можно обратиться в мировой суд по месту жительства, который может рассмотреть дело и без присутствия ответчика.

Исходя из вышесказанного, делаем вывод, что от овербукинга никто не застрахован, поэтому есть несколько советов, как не стать его жертвой:

1. регистрация онлайн и выбор (покупка) места;
2. заблаговременная забота о регистрации и сдаче багажа, если он имеется -за 2 часа до вылета (нужно учитывать тот факт, что очередность определяется временем покупки билета)
3. участие в программах лояльности;
4. отказ от популярного тайминга рейсов (например, вечер пятницы.
5. для оперативного решения возникающих вопросов запиши телефон авиакомпании, услугами которой ты планируешь воспользоваться.

Если же такая неприятность как «овербукинг» случилась, соберите косвенные доказательства. Например, новый билет, справка от сотрудников авиакомпании или чеки, подтверждающие нахождение в аэропорту после взлета самолета. Это важно, так как овербукинг не фиксируется в базах данных и доказать его может быть сложно. И с чувством законного и морального превосходства разрешите ситуацию в свою пользу, сберегая при этом свои нервы.

1. Воздушный кодекс РФ от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. - 24 марта 1997 г. - №12. - Ст. 107.
2. Тарасенко, Ю.А. Овербукинг на транспорте: проблема определения «лишнего» пассажира [Текст]/ Ю.А. Тарасенко //Гражданско-правовые аспекты транспортного права и транспортной безопасности.-2021.-№1(37).-С.105-112.
3. Шадрина, Т. Ожидание денег стоит [Электронный ресурс]/ Т. Шадрина //Российская газета.-2018.-№188 (7651) URL: <https://rg.ru/2018/08/26/kompensaciia-za-overbukiing-sostavit-do-22-tysiach-rublej.html> (дата обращения 03.10.2021).

Юсупова Т.А.

Мотивация труда в системе государственной службы

*ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени А.А.Кадырова»
(Россия, Грозный)*

doi: 10.18411/trnio-11-2021-119

Аннотация

В настоящее время в странах уделяется особое внимание вопросу повышения энтузиазма государственных служащих. Система стимулирования способствует эффективной работе государственных служащих. Качество работы во многом зависит от энтузиазма сотрудников и оказывает большое влияние на эффективность государственных служащих. В статье исследуется природа мотивации труда и определяются основные характеристики мотивации труда с акцентом на качественное выполнение трудовых функций. Мы полагаем, что были предложены конкретные формы, методы и принципы, призванные повысить энтузиазм государственных служащих в их работе.

Ключевые слова: мотивация, государственная служба, развитие мотивации, система мотивации в государственной службе, эффективность деятельности, государственные служащие.