

АВИАКОМПАНИЯ «УРАЛЬСКИЕ АВИАЛИНИИ»: КОНКУРЕНТНАЯ ПОЗИЦИЯ И РОЛЬ В ФОРМИРОВАНИИ ТУРИСТСКИХ ПОТОКОВ РЕГИОНА

Выявлена конкурентная позиция авиакомпании «Уральские авиалинии»: проанализированы сильные и слабые стороны на текущий период, определены угрозы со стороны других участников рынка авиаперевозок и возможности развития. Определена роль компании в формировании туристских потоков из Уральского региона. Основой анализа послужили доступные Интернет-источники, в том числе годовой отчет «Уральских авиалиний» и статистические данные «Федерального агентства воздушного транспорта».

Ключевые слова: авиакомпания, туристские потоки, авиаперевозка, конкурентная позиция, полетная программа, региональные перевозки.

A.A. Limpinskaja

Perm State University

URAL AIRLINES: COMPETITIVE POSITION AND ROLE IN TOURIST FLOWS

The reading reveals the competitive position of "Ural airlines". It analyses strenghts and weaknesses of the air company today defines threats from other participants of air transport market and describes growth opportunities. The reading determings the role of the company in creating tourist flows from Urals. Available Internet sources, including the annual report of Ural Airlines and statistical data of "Federal Air Transport Agency" have formed a basis of the analysis.

Keywords: air company, tourist flows, air traffic, competitive position, flight program, regional transportation.

Авиакомпания «Уральские авиалинии» является крупнейшим перевозчиком страны, стабильно наращивающим пассажирооборот, и входит в число ведущих российских авиакомпаний. Историческим базовым аэропортом «Уральских авиалиний» является аэропорт «Кольцово» (г. Екатеринбург). Количество перевезенных пассажиров в 2017 г. составило более полутора миллионов человек, что превышает 30% всего пассажиропотока аэропорта, прирост пассажиров ежегодно увеличивается не менее чем на 10%. «Кольцово» крупнейший аэропорт России, занимает 5 место по количеству обслуженных пассажиров после аэропортов Москвы и Санкт-Петербурга. Его ус-

лугами пользуются не только туристы-жители Екатеринбурга и Свердловской области, расширенная продуктовая линейка привлекает большое количество пассажиров из соседних регионов: Тюменской, Челябинской, Курганской областей, Пермского края и Республики Башкортостан, где количество внутренних и международных направлений значительно меньше. «Уральские авиалинии» осуществляют регулярное авиасообщение и тесно сотрудничают с туроператорами (ТО) по договорам фрахтования. Чартеры играют решающую роль в формировании, как за рубежных, так и внутренних туров. В 2004 г. было основано дочернее предприятие авиакомпании ТО «Европорт». Ассортимент этого оператора обширен, представлен более 30 странами, и его реализацию практически полностью обеспечивают «Уральские авиалинии». Компания сотрудничает со многими операторами: «Море Трэвел», «Рас Group»

© Лимпинская А.А., 2018

Лимпинская Алла Андреевна,

старший преподаватель, Пермский государственный национальный исследовательский университет;
alla_sid@mail.ru

(Урал), «Веди тургрупп Урал», «Danko Travel Company» и др.

Анализ географии полетов из Екатеринбурга свидетельствует о преобладании направлений массового спроса. Отечественные: Москва, Санкт-Петербург, Симферополь, Сочи и Анапа, и зарубежные: Анталия (Турция), Ларнака (Кипр), Бургас (Болгария) и Прага (Чехия). Отличительной чертой продуктовой линейки является наличие средне и дальнемагистральных маршрутов по России (Хабаровск, Благовещенск) и дальнему зарубежью (Харбин, Чанчунь, Ордос и др.). Наиболее диверсифицировано предложение по направлению КНР: авиакомпания продолжает реализацию масштабного проекта по развитию транспортных связей с Китаем. Использование международного аэропорта Кольцово в качестве хаба позволяет «Уральским авиалиниям» осуществлять трансфертные перевозки из КНР в Европу и по России.

Как видим, от стабильной и успешной работы авиакомпании зависят географическое разнообразие выездных туристских продуктов из Уральского региона и экономическое благополучие туроператоров и турагентов, не говоря уже о самих туристах, заинтересованных в быстрой и благополучной доставке в места отдыха. В этой связи у автора появился интерес к выяснению конкурентного положения «Уральских авиалиний», насколько оно прочно и есть ли в нем слабые места. Анализ выполнен на основе доступных источников: годового отчета авиакомпании, статистических данных «Федерального агентства воздушного транспорта», информации с официальных сайтов аэропорта «Кольцово» и «Уральские авиалинии», а также опубликованных в сети отзывов потребителей.

«Аэрофлот», «Сибирь» («S7»), «Россия», «ЮТэйр» и «Уральские Авиалинии» обслуживают более половины годового пассажиропотока страны. «Аэрофлот», имея более 30 млн пассажиров, значительно превосходит всех конкурентов, объемы остальных перевозчиков ведущей пятерки колеблются в диапазоне от 7 до 11 млн, что обеспечивает высокую конкурентную борьбу, а также препятствует выходу новых игроков на рынок. Дополнительно затрудняет выход на рынок необходимость значительных инвестиций, обусловленных фрахтованием воздушных судов и затратами на их обслуживание, техническое обеспечение полетов, привлечение потребителей и пр. Пассажирские авиаперевозки являются лицензируемой деятельностью, предъявляются высокие требования к воздушным судам и летному персоналу, авиакомпании проходят ежегодную техническую проверку, и может быть принято решение об исключении их из реестра.

Несмотря на значительные входные барьеры, в связи с популярностью авиаперевозок, за 2015–2017 гг., количество игроков увеличилось более чем на 10%, и насчитывает 111 авиакомпаний. Од-

нако не все перевозчики остаются востребованными, и часть уходит с рынка по причине нерентабельности. Так за последние годы не выдержали конкурентной борьбы и прекратили свои полеты «Трансаэро» и «Вимавиа», имеющие значительный объем чартерных и регулярных авиаперевозок. На рынке наблюдается высокая ценовая конкуренция, это связано с однотипным ассортиментом основных и дополнительных услуг, в случае предложения авиабилетов по более низкой цене, потребители склонны к переключению на услуги компании-дискаунтера.

К основным конкурентным преимуществам «Уральских авиалиний» на сегодня следует отнести:

- 10-летний опыт работы на рынке региональных и международных авиаперевозок;
- 4-е место в рейтинге лучших авиаперевозчиков по России по данным Федерального агентства воздушного транспорта;
- значительный удельный вес в федеральном объеме пассажирских авиаперевозок – 7,6% от общего числа. За пять последних лет количество пассажиров увеличилось на 4,5 млн и достигло в 2017 году 8 млн чел.;
- лидирующая позиция по объему перевозок в УрФО. Из 5,27 млн обслуженных пассажиров в Кольцово за 2017 г. на долю «Уральских авиалиний» приходится 30%. Компания на протяжении многих лет занимает первое место по количеству обслуженных пассажиров на Урале [1, с.8];
- наличие собственного центра по техническому обслуживанию воздушных судов семейства Airbus. В соответствии с годовым отчетом [1], «Уральскими авиалиниями» пройдена дополнительная сертификация авиационно-технической базы. Теперь Авиакомпания проводит оперативные виды технического обслуживания самолетов парка, не прибегая к услугам других организаций. Ранее, разрешение на данные виды работ было только у «Аэрофлота» и «Сибири»;
- квалифицированный лётный состав, для тренировок и обучения которого, есть собственный центр подготовки. Наличие центра для тренировок персонала способствует повышению безопасности полетов;
- современные лайнеры Airbus (24 самолета A320, 14 лайнеров A321 и 7 — A319);
- обширная география полетов, насчитывающая около 400 направлений, по городам России — 178, СНГ — 67, в страны дальнего зарубежья — 154 направления;
- два аэропорта базирования, в Москве (Домодедово) и Екатеринбурге (Кольцово), позволяют обслуживать большое количество пассажиров по различным направлениям. Третьим по значению для авиакомпании является аэропорт «Пулково» (Санкт-Петербург), доля отправок пассажиров в общем объеме по авиакомпании составила 9%. Осваиваются и другие регионы страны, перевозки

осуществляются из городов Самара, Челябинск, Уфа, Краснодар, Новосибирск и др.

Все перечисленное — огромный и ценный вклад в обеспечение устойчивой конкурентной позиции авиакомпании. Вместе с тем нельзя не видеть, что есть недочеты в работе с пассажирами, слабые места и очевидные риски.

Основные *недостатки* компании связаны с неудовлетворенностью потребителями сервисной составляющей перевозок, такими как задержки рейсов, грубое отношение бортового персонала, качество питания и т.п., о чем свидетельствуют отзывы пассажиров [3]. Негативные впечатления туристов оказывают влияние и на деятельность туроператоров, так как снижается качество туристского продукта и соответственно его востребованность на рынке. Это может привести к неблагоприятному сотрудничеству операторов с перевозчиком. Кроме того, наблюдается недостаток каналов коммуникации, используемых в ходе проведения рекламной кампании в отдельных регионах. Основные способы продвижения — рекламный щит и Интернет. Такую маркетинговую позицию можно объяснить лидирующим положением организации, исключающей необходимость дополнительного продвижения.

Имеют место и серьезные *угрозы* для будущего компании, среди которых выделим:

- доминирование международных направлений в предложении авиаперевозчика. Продажа всех регулярных и чартерных рейсов в страны дальнего зарубежья и СНГ производится по тарифам, зарегистрированным в иностранной валюте, курсовые колебания могут оказывать негативное влияние на деятельность. Не исключено и ужесточение государственных мер по отдельным международным направлениям в области чартерных перевозок. Учитывая современную политическую и экономическую ситуацию в России и за рубежом, угроза данного фактора оценивается на высоком уровне;

- развитие регионального авиасообщения в России. Потребительский спрос, свидетельствует о востребованности этого направления, что подтверждается увеличением количества полетов и игроков на рынке, а также государственные программы субсидирования региональных перевозок. Так из Екатеринбурга в 2018 году появились полеты до городов Сыктывкар, Ноябрьск, Нижнекамск, Надым, Нижневартовск и Белоярский, обеспечивая тем самым авиасообщение с Республикой Коми, Татарстан, ХМАО и ЯНАО. Количество рейсов в Самару увеличилось с 4 до 11 в неделю. Кольцово является одним из лидеров по количеству региональных маршрутов — пассажирам екатеринбургской воздушной гавани доступно более 40 городов России [6]. На основании опубликованных данных «Федерального агентства воздушного транспорта» [4], аэропортами базирования 13 авиа-

компаний, зарегистрированных в 2015-2017 гг., стали Казань, Иваново, Петрозаводск, Норильск, Петропавловск-Камчатский, Владимир, Горно-Алтайск, Ростов-на-Дону и др.;

- парк воздушных судов не позволяет на данный момент развивать ближнемагистральное сообщение и завоевать сегмент потребителей, ориентированный на региональные перевозки.

Представленные недостатки и угрозы требуют укрепления позиций на рынке внутренних пассажирских авиаперевозок и серьезного внимания повышению лояльности пассажиров за счет улучшения качества наземного и полетного обслуживания. Для решения сервисных проблем важны:

- разработка и внедрение фирменных стандартов обслуживания на основе мнения клиентов (отзывы, комментарии) для персонала авиакомпании в аэропорту и на борту самолета, универсальные для всех тарифов и классов обслуживания;

- систематическое осуществление контроля качества предоставляемых услуг (тайный покупатель, отзывы, контрольный срез знаний и навыков персонала по стандартам обслуживания и пр.);

- создание и внедрение опции индивидуального выбора набора услуг для пассажиров (питание на борту / средства гигиены / пресса, аудио- и видеоконтент) на стадии бронирования авиабилета.

Выполнение работ, направленных на повышение уровня обслуживания пассажиров в сочетании с расширением географии полетов по внутренним направлениям, не только повысит удовлетворенность клиентов, но и поможет укрепить и развить связи с туроператорами. Продажа авиабилетов по договору на квоту мест или агентскому соглашению оператору значительно снижает риски сокращения объемов воздушной перевозки.

Библиографический список

1. *Годовой отчет* ОАО авиакомпания «Уральские авиалинии» за 2017 год. URL: https://www.uralairlines.ru/content/files/Aktsioneram/otchet_2017.pdf?_ga=2.83582806.1713184483.1528281354-1109019590.1528281354 (дата обращения: 20.05.2018).
2. Дынин В. Авиаторы не ждут зимней спячки. URL: <http://www.uralinform.ru/analytics/economy/260724-aviatory-ne-jdut-zimnei-spyachki/> (дата обращения: 14.05.2018).
3. *Отзывы об авиакомпании* Уральские авиалинии (Ural Airlines). URL: https://www.airlines-inform.ru/about_airline/ural_airlines/ (дата обращения: 25.05.2018).
4. *Официальный сайт* «Федерального агентства воздушного транспорта». URL: https://www.uralairlines.ru/content/files/Aktsioneram/otchet_2017.pdf?_ga=2.93336285.1118442322.1527845456-1844787458.1527589035 (дата обращения: 10.05.2018).
5. *Официальный сайт* авиакомпании «Уральские авиалинии». URL: <https://www.uralairlines.ru> (дата обращения: 10.05.2018).
6. *Официальный сайт* аэропорта «Кольцово». URL: <http://www.svx.aero> (дата обращения: 10.05.2018).